

RAPPORTO ANNUALE 2004



Schweizerischer Verband «Die Dargebotene Hand»

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



PREFAZIONE DEL PRESIDENTE

Fra le trattande principali dell'Associazione Svizzera nell'anno 2004 figuravano l'espansione della consulenza on-line, la creazione di un'immagine Internet comune e la divulgazione dell'esistenza del telefono 143 presso un pubblico sempre più vasto.

Rivedendo quanto fatto, constato che gli obiettivi sono stati raggiunti.

Il numero delle consulenze on-line (e/mail e chat individuale) è raddoppiato. Si è notato che le problematiche esposte on-line sono più gravi di quelle discusse nella consulenza telefonica.

Il nuovo sito Internet è chiaro e offre una buona panoramica del contenuto. Design, struttura e navigazione sono identici sia per le pagine dell'Associazione Svizzera che per quelle di ogni sede regionale. Chi le consulta si trova rapidamente a proprio agio. E' stato installato un Content Management System che permette ad ogni sede un'amministrazione flessibile delle proprie pagine, pur mantenendo l'immagine comune.

Nel 2004 la presenza nei media ha fatto un passo avanti. Dopo il successo registrato con la conferenza stampa sul tema «Prevenzione del suicidio», le trasmissioni televisive svizzere «10 vor 10» e «Mitenand» hanno riferito su persone che hanno usufruito dell'aiuto del telefono 143. Una terza trasmissione nell'ambito della rubrica «Puls» ha dato voce ai volontari. In questo modo gli spettatori si sono potuti rendere conto non solo dell'importanza pubblica e sociale della nostra organizzazione, ma anche della professionalità del lavoro svolto.

Telefono Amico può offrire un servizio gratuito e anonimo, 24 ore su 24, a chiunque abbia bisogno di un interlocutore sia al telefono che on-line, poiché può contare sulla collaborazione coscienziosa e sul sostegno di molte persone – più di 600 fra volontari e stipendiati, come pure sui propri sponsor, donatrici e donatori. A tutti loro va il mio più cordiale grazie!

Peter Everts

RELAZIONE DEL SEGRETARIO CENTRALE

OFFERTA

Nuova consulenza on-line

Trascorsa la fase pilota di un anno, Telefono Amico è ora definitivamente in rete con la consulenza on-line (posta elettronica e chat personalizzato), all'indirizzo www.143.ch. Le cifre hanno dimostrato che questa forma di consulenza rappresenta, per molte persone, una reale alternativa al contatto stabilito per telefono. I maggiori problemi si sono manifestati nei rapporti relazionali familiari e di coppia. La maggior parte dei chiamanti aveva un'età compresa tra 20 e 40 anni, mentre il secondo gruppo per numero di chiamate era composto dai minori di 20 anni.

La consulenza per posta elettronica viene offerta in modo tale da garantire alle domande una risposta entro le 48 ore. Per questo sono disponibili sia l'accesso assolutamente anonimo che il normale traffico di posta elettronica. La codifica dei testi inseriti avviene sulla base dello stesso metodo adottato per la sicurezza dei dati delle carte di credito. In tedesco viene inoltre fornita un'altra forma di consulenza, il chat personalizzato.

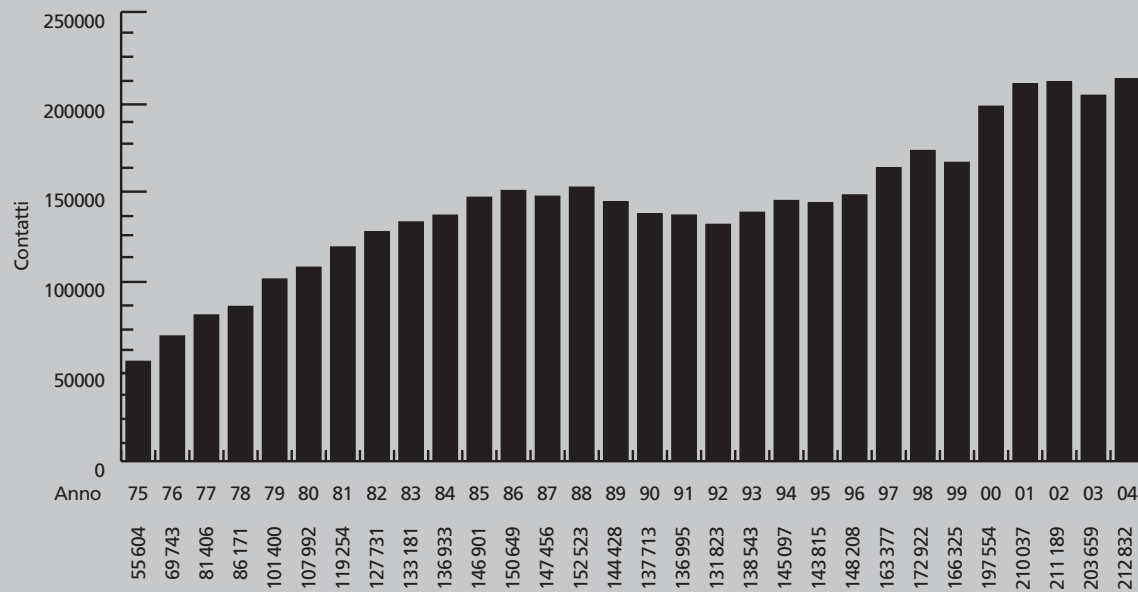
Consulenza telefonica

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.

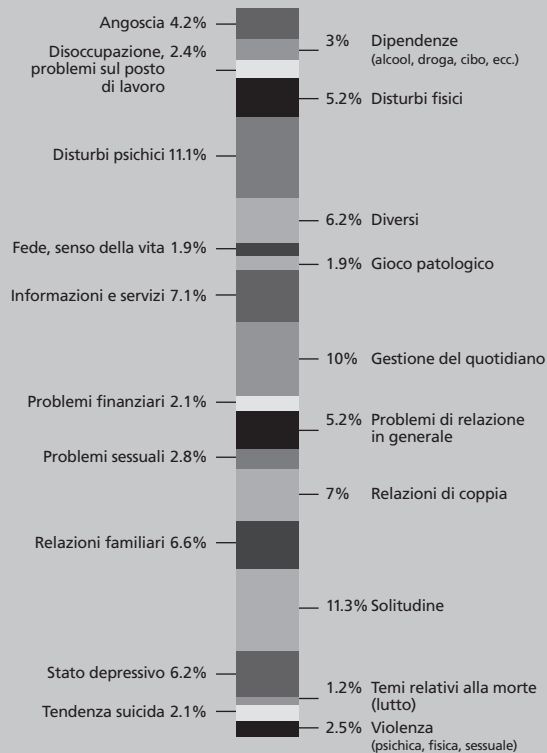
L'anonimato è garantito in ogni contatto, anche telefonico. Telefono Amico è aconfessionale, apartitico e culturalmente neutrale.

STATISTICHE

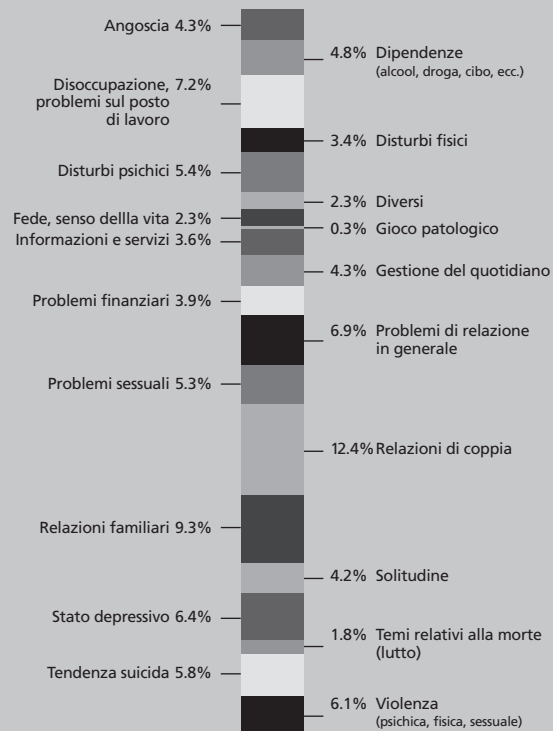
Contatti 1975–2004



Consulenza telefonica



Consulenza tramite internet



ORGANI DELL'ASSOCIAZIONE E GRUPPI DI LAVORO

Assemblea dei Delegati

Il 6 marzo 2004 si è riunita l'Assemblea dei Delegati a Sion. Il sindaco François Mudry ha portato un messaggio di saluto da parte della città di Sion, che sostiene Telefono Amico anche finanziariamente.

Oltre ai lavori statutari, l'Assemblea ha accettato una modifica degli statuti, relativa alla composizione del Comitato, e ha approvato il programma di attività 2004 coi seguenti punti fondamentali:

- Continuazione della consulenza on-line
- Suicidio/prevenzione del suicidio come tematica dell'anno 2004
- Perfezionamento del sito web TA per tutte le sedi, per accedere in modo unitario a Internet
- Organizzazione di una conferenza mediatica nazionale
- Campagna pubblicitaria con prodotti concepiti in modo unitario
- Continuazione del rapporto di partnership con Swisscom in qualità di partner di comunicazione ufficiale
- Stipulazione di un accordo tra l'Associazione svizzera dei Casinò e l'Associazione svizzera Telefono Amico

In nome dell'Associazione svizzera, il Presidente ringrazia per l'ottima organizzazione dell'evento.

Comitato

In quattro sedute, il Comitato svizzero ha trattato i compiti relativi al programma d'attività approvato. Ha inoltre discusso le direzioni strategiche da intraprendere nei prossimi 3-5 anni. È possibile riassumerle in questo modo:

Telefono 143 – Telefono Amico...

- ... vuole garantire un'offerta vasta di alta qualità per tutte le fasce d'età, per tutti i temi, ben inteso senza specializzazione;
- ... vuole essere presente come interlocutore facilmente raggiungibile e disponibile in ogni momento sia per le persone con gravi problemi che per quelle con le normali preoccupazioni quotidiane;
- ... vuole focalizzare il servizio telefonico e la consultazione on-line; significa, in linea di principio, non fare consulenze «face to face» né offrire servizi d'emergenza;

- ... vuole dare a terzi il suo know-how;
- ... vuole trovare nuove strade di sviluppo e di miglioramento dell'offerta per gli emigranti e per le persone che parlano una lingua straniera;
- ... vuole adoperarsi per il coinvolgimento sistematico di giovani collaboratori volontari e onorari tra il 25 e i 35 anni;
- ... vuole stipulare entro la fine del 2005 nuove convenzioni di prestazioni;
- ... vuole adeguare le sue misure pubblicitarie e di PR alle diverse fasce di pubblico mirato e lavorare con temi annuali (ad es. violenza tra i giovani, depressione, ecc.).

Conferenza dei Presidenti

Su richiesta dei Presidenti delle sedi regionali si è tenuta nuovamente una Conferenza con tutti i Presidenti.

In discussione i seguenti temi:

- documento strategico
- intensificazione delle pubbliche relazioni
- campagna pubblicitaria nazionale
- garanzia di qualità
- anonimato dei collaboratori volontari
- questioni di fondo nel settore dello sponsoring

Conferenza dei responsabili di sede

La conferenza dei responsabili di sede si è tenuta quattro volte. Oltre alle questioni operazionali, sono stati messi in evidenza, tra l'altro, i seguenti temi:

- Nuova definizione di consulenza e accompagnamento
- Convegno Erfa 2004 dei formatori
- Riunione 2004 dei responsabili di sede
- Convegno 2005 dei collaboratori volontari a Gwatt

Gruppi di lavoro

Consulenza on-line

In due sedute sono state trattate le seguenti questioni:

- Valutazione dell'esperimento pilota
- Precisazione e ampliamento dei criteri di prestazione per il controllo della qualità
- Specializzazione dei collaboratori volontari
- Scambio di esperienze strutturato
- Ottimizzazione della raccolta dei dati statistici

Pubbliche relazioni

Durante una seduta i temi all'ordine del giorno sono stati i seguenti:

- Conferenza mediatica nazionale
- Affissione di manifesti a livello nazionale
- Valutazione delle misure di PR pianificate

Internet

Sono stati definiti i principi per il nuovo ingresso in Internet:

- Unità nel design, nella struttura e nell'esecuzione del menu
- Sviluppo del design e della struttura, senza onere di spesa per le sedi
- Implementazione a buon mercato dei siti web per le sedi, senza dover ricorrere a specialisti di informatica
- Gestione dei siti web senza conoscenze specialistiche

Il risultato del rinnovamento soddisfa questi requisiti. Nell'agosto dell'anno oggetto del rapporto, l'Associazione ha messo in rete i suoi nuovi siti web, ai quali sono seguiti:

- sede di Zurigo (agosto) zuerich.143.ch
- sede di Berna (settembre) bern.143.ch
- sede di Lugano (settembre) telefonoamico.143.ch
- sede di Aarau (ottobre) aarau.143.ch
- sede di Winterthur (ottobre) winterthur.143.ch

I NOSTRI PARTNER

Swisscom

Nell'anno oggetto del rapporto ha potuto continuare la gradita collaborazione con Swisscom, in qualità di partner di comunicazione. Sin dall'anno precedente, Telefono Amico era presente nel portale Schoolnet di Swisscom. Sulla homepage di Swisscom è inoltre installato un Link di Telefono Amico.

Credit Suisse

Nell'anno oggetto del rapporto, sono stati effettuati lavori preparatori per la campagna pubblicitaria nazionale di Telefono Amico del 2005. Dando un contributo, Credit Suisse sostiene l'affissione di diverse centinaia di grandi cartelloni in luoghi molto frequentati in tutta la Svizzera.

Fondazione Zewo

Nel 2003, l'Associazione svizzera «Telefono Amico» è stata certificata dalla ZEWO. Dal 1° gennaio 2004 tutte le sedi regionali sono autorizzate a valersi del marchio di qualità della ZEWO.

Inner Wheels

Françoise Rouge, responsabile di Inner Wheels, un'organizzazione di servizio composta da mogli di Rotariano, ha contraddistinto il suo anno presidenziale col motto «Anno dell'ascolto». Per un anno, le associazioni regionali hanno ricevuto da Inner Wheels donazioni a favore di Telefono Amico. L'importo raccolto dovrebbe essere interamente utilizzato per la formazione permanente dei collaboratori volontari.

Associazione svizzera dei casinò

Il 1° gennaio 2004 è entrata in vigore una nuova convenzione di prestazioni con l'Associazione svizzera dei Casinò, che rappresenta 19 Case da gioco. Obiettivo della collaborazione è quello di offrire alle persone interessate e ai loro famigliari, grazie al Telefono 143, un punto di riferimento telefonico che fornisca consulenza e aiuto 24 ore su 24.

Conferenza mediatica nazionale

Il tema dell'anno «suicidio/prevenzione del suicidio» è stato al centro della Conferenza mediatica nazionale del 25 maggio 2004. I rappresentanti delle sedi e dell'Associazione hanno informato sul metodo di approccio alle persone con tendenze suicide. L'eco nei media della stampa scritta ed elettronica è stato enorme in tutti gli angoli del paese.

Servizio a «10 vor 10» su SF 1

Alla vigilia della Conferenza mediatica, «10 vor 10» ha diffuso un servizio, durante il quale una persona colpita da questo problema raccontava come Telefono Amico l'avesse aiutata a evitare il suicidio. La donna ha raccontato, tra l'altro: «Dopo il suicidio del mio compagno, anch'io ero sul punto di farla finita. Il 143 mi ha veramente aiutato a uscirne. Non c'è alcun dubbio: Telefono Amico mi ha salvato la vita; così i miei quattro bambini non hanno perso la loro mamma».

Servizio a «Mitenand» su SF 1

Un'altra testimonianza televisiva è stata possibile grazie alla trasmissione «Mitenand». Il 19 dicembre 2004, infatti, una giovane donna, madre di quattro bambini piccoli, ha raccontato come Telefono Amico le sia stato vicino per un lungo periodo di tempo dopo la morte del marito.

Citazione: «Ho avuto la sensazione di essere sostenuta durante quel periodo». «Ho sempre chiamato, tutte le sere». «Spesso, di notte, ricorro alla consulenza online».

Servizio a «Puls» su SF 1

Nell'anno in esame sono inoltre stati intrapresi i lavori preparatori e le riprese per un'altra trasmissione su Telefono Amico. L'emissione viene trasmessa il 17 gennaio 2005.

Campagna pubblicitaria

Sono stati eseguiti i lavori preparatori della campagna pubblicitaria del 2005. Con questa campagna, Telefono Amico vuole aumentare stabilmente il suo grado di notorietà. A questo fine si usano cartelloni grandi e piccoli, adesivo per specchi nei bagni dei ristoranti, sottobicchieri e «Cards for free». La campagna parte il 21 febbraio 2005.

Opuscoli sui lasciti

L'opuscolo della sede regionale di Aarau è stato rielaborato in modo tale da poter essere utilizzato per tutta la Svizzera. La verifica legale è stata eseguita gratuitamente dall'Associazione svizzera di consulenza in materia successoria (SEB). La prima edizione di 10'000 esemplari in tedesco è stata consegnata alle sei sedi regionali interessate. I lavori di traduzione per l'edizione francese saranno terminati nel 2005.

FORMAZIONE E SPECIALIZZAZIONE

Consulenza on-line

A fine novembre 2003 si è svolto a Zurigo il secondo giorno di formazione per venti collaboratori della consulenza on-line delle sedi di Basilea, Bienne, San Gallo e Zurigo. Questi i punti più importanti:

- Come possono manifestare i consulenti la propria empatia in «forma scritta»?
- Qual è il modo più sensato per rispondere ai consigli che chi chiama si aspetta di ricevere?
- Qual è la responsabilità dei consulenti e quali i loro limiti nella consulenza on-line?

Il relatore Bernard Dodier ha presentato un strumento di lavoro più efficace per la consultazione via posta elettronica, che servirà ai consulenti come punto di riferimento e come promemoria.

Formatori

Conformemente al tema dell'anno, le sedi partecipanti hanno presentato i loro moduli per la formazione di base e la formazione permanente dei collaboratori volontari sul tema «Suicidio», suscitando un grande interesse da parte dei colleghi delle altre sedi.

Riunione dei responsabili di sede

Dopo aver trattato più volte nelle conferenze dei responsabili di sede il rapporto coi chiamanti che telefonano più volte, è stato organizzato un ritiro su questo tema. In base alla relazione di Cyrill Gerber, un ex-collaboratore volontario, si è discusso di un nuovo principio nella consulenza e nell'accompagnamento. In futuro, questo principio dovrebbe far parte della formazione dei collaboratori volontari.

BILANCIO AL 31.12.2004

ATTIVI		2004	2003
Sostanza circolante			
101	Contocorrente postale 30-14143-9	20 074.08	50 069.13
102	Contocorrente BEKB 42/3.804.758.38	230 549.10	307 339.40
105	Debitori	130 000.00	–
109	Imposta preventiva – debitore	1 808.10	2 279.50
	Totale sostanza circolante	382 431.28	359 688.03
Sostanza fissa			
111	Mobilio	1.00	1.00
112	BEKB 41/8.172.871.06 Conto risparmio S	50 570.70	30 134.50
113	BEKB 41/8.220.368.89 Conto risparmio P	50 367.05	–
114	BEKB 42/3.804.759.29 Conto risparmio	97 383.45	95 813.40
119	BEKB 80/854.432.0.33 Obbligazioni	70 000.00	70 000.00
	Totale sostanza fissa	268 322.20	195 948.90
	TOTALE ATTIVI	650 753.48	555 636.93
PASSIVI			
Capitale dei terzi			
200	Creditori	56 961.50	55 660.45
209	Transitori Passivi	80 000.00	20 000.00
	Totale capitale dei terzi	136 961.50	75 660.45
Capitale sociale			
210	Capitale proprio	231 241.98	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	182 415.50	148 600.00
	Totale capitale sociale	513 791.98	479 976.48
	TOTALE PASSIVI	650 753.48	555 636.93

CONTO ECONOMICO 2004

	2004	2003
COSTI		
Personale	131 337.55	128 589.45
Costi del capitale	219.75	149.30
Organi	5 693.85	13 689.20
Costi di gestione	23 323.45	24 878.85
Contributi	6 797.75	3 002.75
Corsi, congressi, formazioni	6 137.00	14 310.80
PR, Pubbliche relazioni	112 259.30	99 556.40
Costi diversi	–	321.40
Indennità alle sedi	50 723.00	50 545.00
Totale costi	336 491.65	335 043.15
RICAVI		
Contributi dei soci	198 422.00	200 430.00
Interessi	5 166.05	6 512.75
Donazioni e sponsorizzazioni	166 719.10	161 196.00
Ricavi diversi	–	600.00
Totale ricavi	370 307.15	368 738.75
TOTALE COSTI	336 491.65	335 043.15
TOTALE RICAVI	370 307.15	368 738.75
UTILE	33 815.50	33 695.60

RAPPORTO DEI REVISORI

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

In qualità di revisori abbiamo verificato la contabilità e il conto annuale dell'Associazione svizzera del «Telefono Amico» (bilancio e conto economico) per l'esercizio concluso il 31 dicembre 2004.

Il comitato centrale è il 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 e all'indipendenza.

La nostra verifica è stata effettuata conformemente alle norme della categoria professionale svizzera, le quali richiedono che la stessa sia 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 svizzere e statutarie. Inoltre confermiamo che si sono rispettate le direttive dell'Ufficio centrale delle opere di beneficenza (ZEWO).

Il conto annuale chiude come segue:

Ricavi	Fr. 370 307.15
Costi	Fr. - 336 491.65
Eccedenza di ricavi	Fr. 33 815.50
Capitale al 31.12.2003	Fr. 479 976.48
Utile	Fr. 33 815.50
Capitale sociale al 31.12.2004	Fr. 513 791.98

Raccomandiamo:

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

Berna, 20 gennaio 2005

**Regula Senn
René Hell**

DATI SUL PERSONALE

Volontari	612 collaboratrici e collaboratori
Collaboratori	40 distribuiti su 24 posti di lavoro a tempo pieno
Comitato	Presidente Peter Everts, Zollikofen Vicepresidente Willi Amrhein, Zürich Membri Franco Ambrosetti, Presidente Telefono Amico Ticino e Grigioni Italiano, Lugano Philippe Beuret, coordinatore TA sede regionale del nord-ovest, Bienna Dottor Urs Kalbermatten, Berna Marc Peytrignet, membro di direzione TA sede regionale della Svizzera orientale e del Principato del Liechtenstein, San Gallo Rosmarie Scherb-Bönsch, Presidente TA Berna Yves Seydoux, Berna
Revisori	René Hell, Berna Regula Senn, Schlieren (ZH)
Segretario centrale	Rudolf F. Bolliger, segretario centrale Christiane Delmonico, incaricata
Indirizzo	Associazione svizzera del 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	UBS 210.669.00U-240
La Main Tendue Lausanne	Case postale 161	1010 Lausanne	CP 10-25047-3
Telefono Amico Ticino e Grigioni Italiano	Casella postale 4118	6904 Lugano	c.c.p 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



swisscom

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.tel-143.ch
verband@tel-143.ch
Conto postale 30-14143-9