

# RAPPORTO ANNUALE 2003



Schweizerischer Verband «Die Dargebotene Hand»

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



## PREFAZIONE DEL PRESIDENTE

Sempre di più la gente cerca un interlocutore: chi è a rischio di suicidio o soffre per una dipendenza, donne e uomini con problemi di relazione o con difficoltà sul posto di lavoro, persone con piccole o grandi preoccupazioni. Il numero delle chiamate al telefono 143 è aumentato del 50% negli ultimi dieci anni. Ogni giorno il telefono squilla in media 600 volte.

Per questo il Telefono Amico è lo specchio della nostra società. Anche se con i telefoni portatili, SMS e Internet la comunicazione elettronica ha invaso la nostra società, ci sono più che mai persone sole in cerca di aiuto. Non soltanto il telefono 143 è stato sottoposto a maggiori sollecitazioni, ma anche i servizi psichiatrici e psicologici sono stati consultati più spesso che non fino a pochi anni fa. Questo si spiega con il «maggiore peso della sofferenza», come ha scritto recentemente la «Neue Zürcher Zeitung», la quale continua: «La situazione di bisogno non si vede immediatamente. E spesso non è nemmeno compresa dagli altri.»

In modo particolare quando si tratta di problemi non subito identificabili, è importante l'offerta di prima accoglienza, facile da raggiungere, del telefono 143 – Telefono Amico. Perché quando si provano sentimenti di sfiducia, disperazione, impotenza, un colloquio aperto con una persona comprensiva aiuta a ritrovare la forza di vivere.

Esprimo il mio grazie più sentito a tutti i nostri collaboratori, che ci permettono di rivestire questo ruolo di interlocutore attraverso il telefono e Internet. Auguro loro anche in futuro forza, energia e molta soddisfazione nel lavoro. Un grande grazie anche ai nostri sponsor, benefattrici e benefattori, che, aiutando il telefono 143, sostengono una delle più grandi organizzazioni di volontariato, l'Associazione svizzera del Telefono Amico. Il loro contributo ci permette di svolgere il nostro compito, 365 giorni l'anno, 24 ore su 24, gratuitamente, anonimamente e con la massima discrezione.

Peter Everts

## RAPPORTO DEL SEGRETARIO CENTRALE

Un nuovo Segretario centrale!

Un cambiamento di personale pone spesso molti interrogativi. Può causare agli interessati un'incertezza temporanea.

Che tipo di approccio adottare? Andiamo d'accordo? Riusciamo a collaborare in modo proficuo? Quali sono le preferenze personali, i punti forti o quelli deboli? Ci accettiamo reciprocamente? Riusciamo a soddisfare le attese generali e a far fronte alle esigenze? Questi sono soltanto alcuni dei molti interrogativi che si pongono sia i neocollaboratori che i collaboratori già operativi.

Siamo alla fine del 2003. La maggior parte degli interrogativi ha ricevuto risposta e le incertezze hanno lasciato il posto alle certezze. Sono stato accolto a braccia aperte e mi sono sentito subito accettato. La collaborazione col Comitato svizzero è stata professionale e costruttiva. Mi ha colpito soprattutto l'impegno che i responsabili delle sedi, insieme ai propri collaboratori, dedicano allo svolgimento delle loro mansioni. Mi rallegro quindi di poter contare anche in futuro su una proficua collaborazione e ringrazio tutti per il sostegno prestato.

Rudolf F. Bolliger

## DAL SEGRETARIATO CENTRALE

### ASSEMBLEA DEI DELEGATI 2003

L'8 marzo 2003 si è svolta a Bienne l'Assemblea dei delegati. La consigliera agli Stati Christine Beerli ha esordito con un messaggio di benvenuto.

Oltre agli affari statutari, l'Assemblea ha approvato la costituzione di un gruppo di lavoro Public Relations e ha impartito le necessarie competenze. Obiettivo del gruppo è quello di intensificare gli sforzi nell'ambito delle relazioni pubbliche e di rendere più semplice la realizzazione di materiale pubblicitario e l'attuazione di azioni PR.

Il programma di attività approvato dall'Assemblea dei delegati concerneva i seguenti punti principali:

- Progetto pilota di consulenza on-line
- Presentazione unitaria su Internet dell'associazione e delle sedi regionali
- Pubblicazione del giornale «L'ascolto»
- Continuazione della partecipazione di Swisscom nel segno del Cooperate Giving
- Opuscolo dei legati per tutta la Svizzera
- Formazione permanente in tutta la Svizzera dei responsabili della formazione delle sedi regionali
- Congresso IFOTES a Ljubljana (Slovenia)
- Produzione di diverso materiale pubblicitario

Il Comitato svizzero ringrazia la sede regionale di Bienne per aver realizzato l'evento in modo impeccabile.

## CONFERENZA DELLE/DEI PRESIDENTI

Ripristinata nel 2002, la conferenza delle/dei presidenti dei Comitati delle sedi regionali ha avuto luogo anche quest'anno.

I due temi centrali sono stati il management di qualità e l'immagine delle sedi nella pubblicità e su Internet.

## CONSULENZA ON-LINE

Dal dicembre 2002, l'Associazione del «Telefono Amico» offre anche una consulenza on-line (e-mail e chat individuale). Per il progetto pilota si sono messe a disposizione le sedi di Basilea, Bienne, Ginevra, Losanna, San Gallo e Zurigo. Secondo una valutazione intermedia, i temi primari sono: tendenza suicida e depressione, come pure i problemi di coppia e relazionali.

All'inizio del 2004, il gruppo di lavoro per la consultazione on-line presenterà al Comitato una richiesta relativa all'adozione definitiva di questo servizio.

Nella Svizzera tedesca ha avuto luogo un giorno di formazione per i volontari della consultazione on-line. Quale relatore è stato possibile avvalersi dell'esperto collega tedesco Bernard Dodier, co-autore del libro «Aiuto in rete». Il relatore ha fornito risposte esaustive e dettagliate alle domande sollevate. La motivazione dei partecipanti ne è uscita rinforzata.

## PRESENTAZIONE UNITARIA SU INTERNET DELL'ASSOCIAZIONE E DELLE SEDI REGIONALI

La responsabilità per la presentazione unitaria su Internet è stata ceduta dal gruppo di lavoro consulenza on-line e trasmessa al Segretario centrale. In questo modo ha potuto essere garantita al meglio la realizzazione sulle pagine web di un'immagine unitaria dell'associazione e delle sedi regionali. Con l'ulteriore sviluppo del design e delle strutture viene contemporaneamente integrato un Content Management System, che dà la possibilità ad ogni sede, con mezzi finanziari minimi e senza l'apporto di specialisti, di mettere e gestire le proprie pagine in rete. I lavori preparatori saranno terminati nel primo trimestre del 2004.

## GIORNALE «L'ASCOLTO»

Il giornale dedicato al tema della violenza è stato pubblicato, nell'anno in esame, in 61 mila copie nelle lingue tedesca, francese e italiana. La distribuzione è avvenuta per invio diretto o come allegato in una spedizione alle organizzazioni professionali della categoria dei medici, psicologi e psicoterapeuti.

## PARTECIPAZIONE DI SWISSCOM

Siamo lieti che la cooperazione col nostro partner Swisscom possa continuare anche nel 2004. Telefono 143 – Telefono Amico ha la possibilità nel 2004 di essere presente sia nello «schoolnet» di Swisscom che con un allegato agli invii delle fatture. Ringraziamo Swisscom per il suo sostegno e per la gradita collaborazione.

## OPUSCOLO DEI LEGATI PER TUTTA LA SVIZZERA

L'opuscolo dei legati della sede regionale di Aarau contiene specifiche prescrizioni cantonali che hanno dovuto essere rielaborate per un'edizione valevole in tutta la Svizzera. Le modifiche sono avvenute in collaborazione con l'Associazione svizzera di consulenti in materia di successione (SCS).

## FORMAZIONE PERMANENTE

Il 15 maggio 2003 ha avuto luogo a Neuchâtel un incontro di formazione permanente per i responsabili della formazione delle sedi regionali. La riunione è stata organizzata da un gruppo di lavoro composto dalle/dai responsabili delle sedi.

## CONGRESSO IFOTES

Il congresso della «International Federation of Telephone Emergency Services» (IFOTES) si è svolto dal 10 al 14 luglio 2003 a Ljubljana e vi hanno partecipato 73 collaboratori di Telefono 143 – Telefono Amico. Le interessanti relazioni, i workshops di approfondimento tematico, lo scambio di esperienze e i contatti durante il congresso, hanno dato stimoli preziosi a tutti i partecipanti.

## PRODUZIONE DI DIVERSO MATERIALE PUBBLICITARIO

Il gruppo di lavoro Relazioni Pubbliche formatosi recentemente ha posto altre priorità. La prevista produzione di materiale pubblicitario passa in seconda linea.

## CASINÒ SVIZZERI

Con SwissCasinos, che rappresenta dieci casinò, da alcuni anni esiste una convenzione sulle prestazioni. L'Associazione svizzera del «Telefono Amico» tiene in funzione una hotline per i casinò affiliati. L'obiettivo era tuttavia quello di realizzare una hotline anche per altri casinò in Svizzera. Le trattative tra l'associazione svizzera del «Telefono Amico» e la Federazione svizzera dei Casinò (FSC) si sono felicemente concluse. Dal 1° gennaio 2004, una nuova convenzione sulle prestazioni rimpiazzerà quella stipulata con Swiss-Casinos. Nelle loro prossime pubblicazioni la FSC e i casinò affiliati raccomanderanno il numero telefonico 143 quale punto di riferimento 24 ore su 24 per le persone che hanno problemi di gioco e per i loro famigliari.

## FONDAZIONE DELL'ASSOCIAZIONE «IPSILO»

Fino a poco tempo fa in Svizzera non c'era un ente ufficiale che si confrontasse con la problematica inerente la tendenza al suicidio/la prevenzione del suicidio. Il 2 dicembre 2003 è quindi stata fondata, quale ufficio nazionale, l'associazione «Ipsilon» (iniziativa per la prevenzione dei suicidi in Svizzera). Le organizzazioni e le istituzioni che vi aderiscono sono confrontate col suicidio nella prassi quotidiana. Dalla fine del 2000 l'Associazione svizzera del «Telefono Amico», sotto la direzione dell'Associazione dei medici svizzeri (FMH), si è impegnata in gruppi di lavoro interdisciplinari nei lavori preparatori per la fondazione di questa associazione. Ne è diventata membro fondatore e continuerà a partecipare ai gruppi di lavoro che si occupano di queste tematiche.





L'Associazione svizzera del «Telefono Amico» è stata certificata dalla Zewo. Dal 1° gennaio 2004, perciò, tutte le sedi regionali sono autorizzate ad adottare il marchio di qualità ZEWO.

#### FORUM VOLONTARIATO.CH

Poiché le due organizzazioni fondatrici «Schweizerische Gemeinnützige Gesellschaft» e «Migros Kulturprozent» non sostengono più nella sua forma odierna il «forum volontariato.ch» (precedentemente iyv-forum.ch), il Comitato dell'Associazione svizzera del «Telefono Amico» ha deciso l'uscita dal forum.

#### ORGANI DELL'ASSOCIAZIONE E GRUPPI DI LAVORO

Il Comitato svizzero ha svolto la sua attività in quattro sedute. La conferenza dei responsabili delle sedi regionali si è riunita quattro volte, il GL (gruppo di lavoro) Public Relations tre, il GL strutture una volta e il GL consultazione on-line quattro volte.

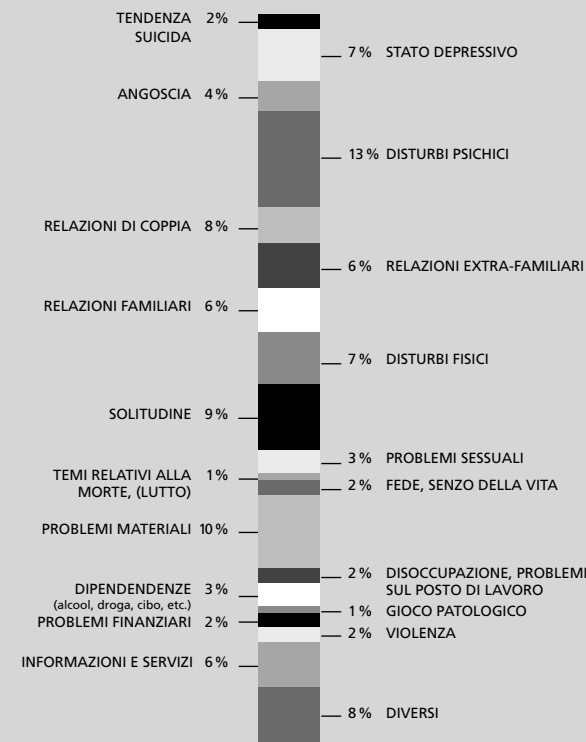
## CONSULENZE TELEFONICHE

I collaboratori volontari dell'Associazione svizzera del «Telefono Amico» – Telefono 143 sono a disposizione 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno. Indipendentemente dalla durata, una telefonata costa 20 cts. da un telefono fisso e 70 cts. da una cabina pubblica.

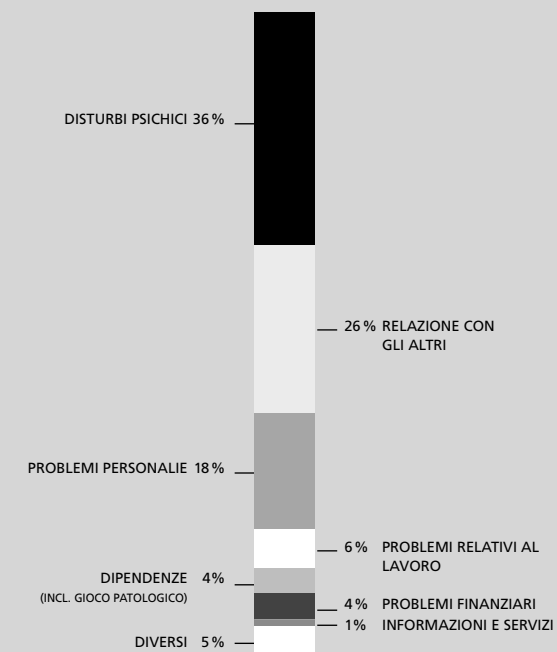
Per la consultazione on-line bisogna prenotarsi. Un messaggio di posta elettronica viene evaso entro 48 ore.

L'anonimato è garantito sia al telefono che on-line. L'associazione del «Telefono Amico» è aconfessionale, apartitica e culturalmente neutrale.

## STATISTICA COLLOQUI



## STATISTICA DES PROGETTO PILOTA DI CONSULENZA (novembre 2002 – dicembre 2003)



## PERSONALE

Volontari	606 collaboratrici e collaboratori
Stipendiati	43 distribuiti su 25 posti di lavoro a tempo pieno
Comitato	<p><b>Presidente</b> Peter Everts, Zollikofen</p> <p><b>Vicepresidente</b> Willi Amrhein, Zurigo</p> <p><b>Membri</b> Philippe Beuret, responsabile della sede DH Nordwest, Bienne                      Luisa Fullin, team dirigenziale Telefono Amico Ticino e Grigioni Italiano, Lugano                      Dottore Urs Kalbermatten, Pro Senectute Svizzera, la Scuola universitaria professionale per il lavoro sociale (HSA), Berna                      Marc Peytrignet, membro della direzione della sede DH Ostschweiz e Principato del Liechtenstein, San Gallo                      Yves Seydoux, santésuisse, Berna</p>
Revisori	René Hell, Berna Regula Senn, Schlieren (ZH)
Segretariato centrale	Rudolf F. Bolliger, segretario centrale Christiane Delmonico, collaboratrice
Indirizzo	Associazione svizzera del Telefono Amico Zähringerstrasse 53, Casella postale 835, 3000 Berna 9
Email	verband@tel-143.ch
Internet	www.143.ch
Postcheck	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

## BILANCIO AL 31.12.2003

ATTIVI		2003	2002
Sostanza circolante			
100	Cassa	–	3.25
101	conto corrente postale 30-14143-9	50'069.13	21'138.18
102	conto corrente BEKB 42/3.804.758.38	307'339.40	366'627.00
109	Imposta preventiva – debitore	2'279.50	3'068.85
<b>Totale sostanza circolante</b>		<b>359'688.03</b>	<b>390'837.28</b>
Sostanza fissa			
111	Mobilio	1.00	1.00
112	BEKB 41/8.172.871.06 Fondi solidarietà	30'134.50	29'848.20
114	BEKB 42/3.804.759.29 Conto risparmio	95'813.40	94'059.00
119	BEKB 80/854.432.0.33 Obbligazioni	70'000.00	70'000.00
<b>Totale sostanza fissa</b>		<b>195'948.90</b>	<b>193'908.20</b>
<b>TOTALE ATTIVI</b>		<b>555'636.93</b>	<b>584'745.48</b>
PASSIVI			
Capitale dei terzi			
200	Creditori	55'660.45	138'464.60
209	Transitori passivi	20'000.00	–
<b>Totale capitale dei terzi</b>		<b>75'660.45</b>	<b>138'464.60</b>
Capitale proprio			
210	Capitale proprio	231'241.98	197'832.68
211	Fondi solidarietà	30'134.50	29'848.20
214	Premio Doron	70'000.00	70'000.00
215	Fondo di riserva generale	148'600.00	148'600.00
<b>Totale capitale proprio</b>		<b>479'976.48</b>	<b>446'280.88</b>
<b>TOTALE PASSIVI</b>		<b>555'636.93</b>	<b>584'745.48</b>

## CONTO ECONOMICO 2003

	2003	2002
<b>COSTI</b>		
Personale	128'589.45	115'140.10
Costi del capitale	149.30	229.10
Organi	13'689.20	8'071.90
Costi di gestione	24'878.85	27'479.80
Contributi	3'002.75	3'664.95
Corsi, congressi, formazioni	14'310.80	8'035.70
PR Pubbliche relazioni	99'556.40	44'343.70
Costi diversi	321.40	-
Indennità alle sedi	50'545.00	133'594.00
<b>Totale costi</b>	<b>335'043.15</b>	<b>340'559.25</b>
<b>RICAVI</b>		
Contributi dei soci	200'430.00	197'738.00
Interessi	6'512.75	8'768.05
Donazioni e sponsorizzazioni	161'196.00	223'119.45
Ricavi diversi	600.00	-
<b>Totale ricavi</b>	<b>368'738.75</b>	<b>429'625.50</b>
<b>TOTALE COSTI</b>	<b>335'043.15</b>	<b>340'559.25</b>
<b>TOTALE RICAVI</b>	<b>368'738.75</b>	<b>429'625.50</b>
<b>UTILE</b>	<b>33'695.60</b>	<b>89'066.25</b>

## 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 2003.

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 con  
ricavi per un totale di Fr. 368'738.75  
costi per un totale di Fr. - 335'043.15  
con un utile di Fr. 33'695.60

Capitale sociale al 31.12.2002 Fr. 446'280.88  
Utile Fr. 33'695.65  
Capitale sociale 31.12.2003 Fr. 479'976.48

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

Berna, 30 gennaio 2004

Regula Senn  
Rene Hell



**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](http://www.tel-143.ch)  
[verband@tel-143.ch](mailto:verband@tel-143.ch)  
CCP 30-14143-9