

RAPPORTO ANNUALE 2009



il partner ufficiale di Telefono Amico



PREFAZIONE DEL PRESIDENTE

Nonostante la crisi economica e le inevitabili conseguenze d'instabilità e insicurezza, negli ultimi anni le tematiche affrontate da Telefono Amico sono rimaste le stesse. Mentre le principali difficoltà riscontrate attraverso la consulenza telefonica sono dovute a problemi psichici, di gestione della quotidianità e a problemi di solitudine, nella consulenza on line si tratta spesso di problemi di coppia. È evidente che le persone afflitte da solitudine prediligono il contatto verbale e personale tramite il 143 alla consulenza on line, considerata piuttosto «tecnica» – non da ultimo anche perché si tratta soprattutto di persone anziane, che non hanno dimestichezza con Internet, che hanno molta difficoltà a superare il muro della solitudine.

Da quando, circa dieci anni fa, ho assunto la carica di Presidente, Telefono Amico ha registrato un aumento costante del numero dei contatti. Un'evoluzione che conferma la fondamentale importanza della nostra offerta nel servizio di sostegno psico-sociale in Svizzera. Soprattutto in presenza di sentimenti di disperazione,

di sconforto o d'impotenza, un colloquio telefonico franco e aperto con una persona comprensiva aiuta, in moltissimi casi, a trovare vie d'uscita e soluzioni.

Il fatto che Telefono Amico sia in grado di svolgere il suo compito con instancabile costanza, garantendo nel contempo un alto grado di qualità, è possibile soltanto grazie all'impegno di 647 collaboratrici e collaboratori volontari. A tutti loro in modo speciale, ma anche ai collaboratori fissi, alle colleghe e ai colleghi del Comitato, a tutti i benefattori e le benefattrici, e da ultimo – ma non certo per ordine d'importanza – a Swisscom in qualità di sponsor principale, vada il mio ringraziamento più sentito per il loro inesauribile impegno, tutt'altro che scontato. Una dedizione ammirevole, che consente a Telefono Amico di essere disponibile per tutti, gratuitamente, 24 ore su 24, per 365 giorni all'anno.

Peter Everts
Presidente

RAPPORTO DELLA DIRETTRICE

OFFERTA

Telefono 143

Rispetto all'anno precedente, nel 2009 le chiamate al numero 143 sono aumentate quasi del 4.5%, con una leggera tendenza alla diminuzione delle telefonate maschili, a conferma che la maggiore frequenza è dovuta alle chiamate femminili. La differenza più marcata tra il 2008 e il 2009 è dovuta alle chiamate di donne nella fascia d'età compresa tra i 20 e i 60 anni. Gli scherzi telefonici e le chiamate di disturbo si sono nuovamente ridotte della metà rispetto all'anno precedente, mentre il numero delle chiamate silenziose è rimasto invariato.

Le tematiche affrontate concernono in primo luogo i problemi psichici, quelli della quotidianità, la solitudine. Le minacce di suicidio e il suicidio costituiscono il 2% dei contatti totali.

www.143.ch

Per quanto attiene il ricorso ai contatti on line si nota un leggero spostamento dall'email al chat: il numero dei contatti e-mail si è leggermente ridotto rispetto

all'anno precedente, mentre quello dei contatti chat ha registrato un lieve aumento. Nel 2009 molti più uomini hanno cercato il contatto via chat.

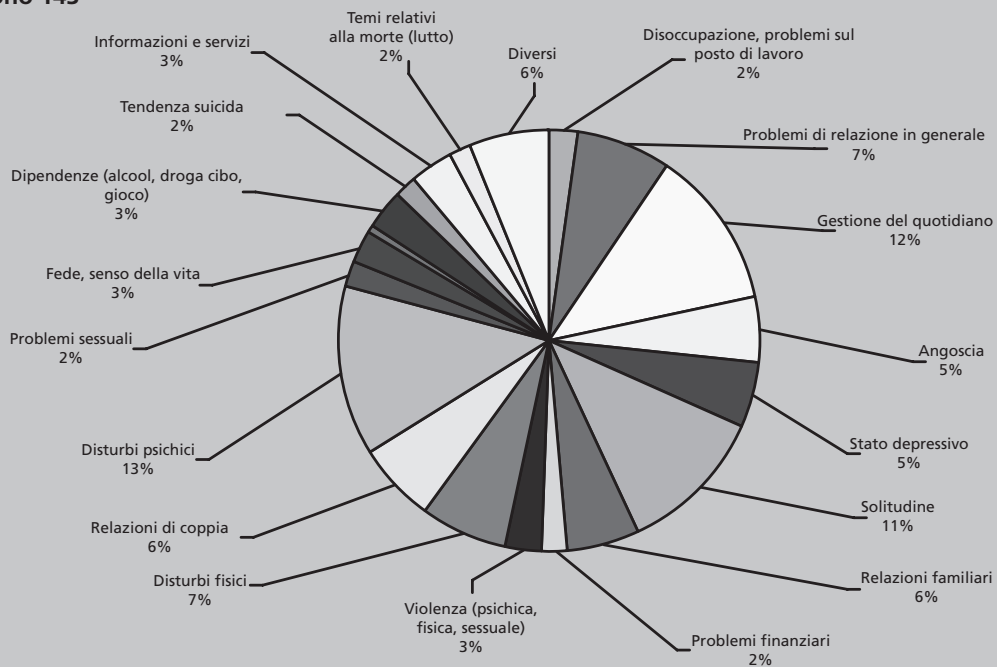
La suddivisione per fasce d'età delle persone che fanno ricorso alla consulenza on line e telefonica è conforme alle aspettative: la generazione di anziani sfrutta molto meno l'offerta on line rispetto alle fasce d'età più giovani. Nei contatti on line, circa ¼ dei richiedenti aiuto è costituito da giovani fino a 20 anni d'età, mentre meno del 5% è costituito da persone al di sopra dei 60 anni. Per la consulenza telefonica è esattamente l'opposto.

Come sempre le donne telefonano con maggiore frequenza rispetto agli uomini. Quest'ultimi ricorrono alla consulenza on line nella misura del 34%, e alla consulenza telefonica nella misura del 29%.

Le problematiche principali vertono sui problemi di coppia, sui problemi psichici o familiari. Le minacce di suicidio e il suicidio rappresentano il 6% dei contatti totali.

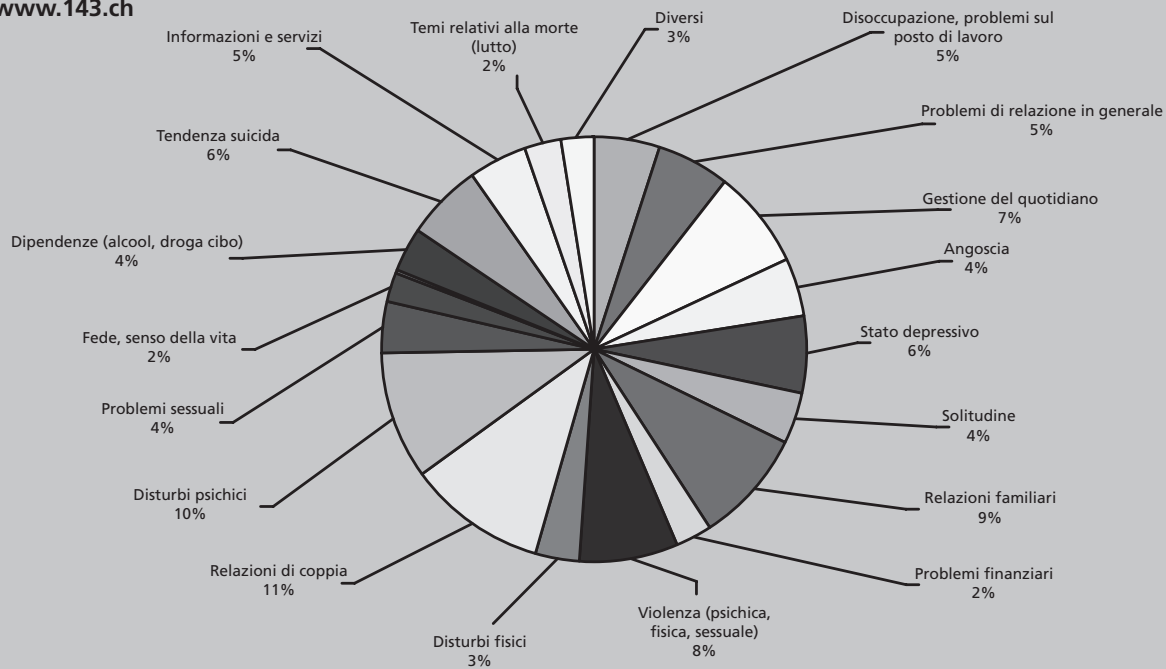
CONSULENZA TELEFONICA 2009

Telefono 143



CONSULENZA TRAMITE INTERNET 2009

www.143.ch

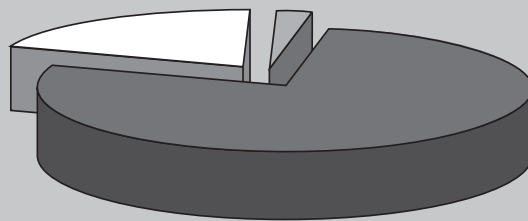


ETÀ DI CHI CHIAMA

Età di chi chiama 2009

>60 anni 24%

<20 anni 3%

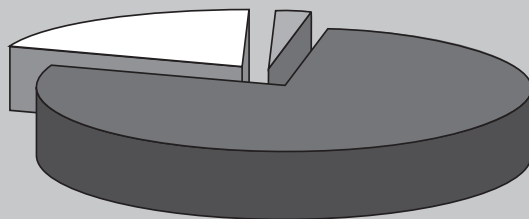


20-60 anni 73%

Consulenza telefonica 2009

>60 anni 24%

<20 anni 2%

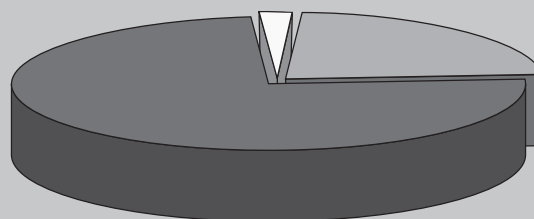


20-60 anni 74%

Consulenza tramite internet 2009

>60 anni 3%

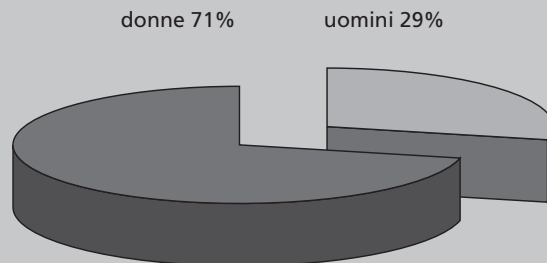
<20 anni 25%



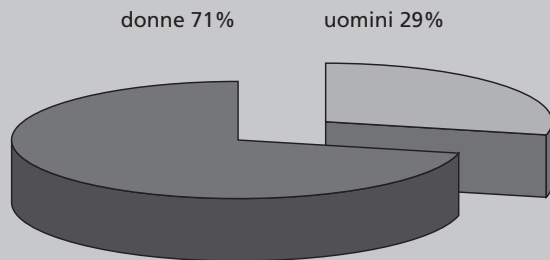
20-60 anni 72%

CHIAMATE UOMO/DONNA

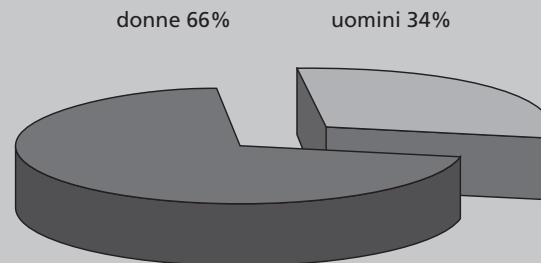
Chiamate uomo/donna 2009



Consulenza telefonica 2009



Consulenza tramite internet 2009



ORGANI DELL'ASSOCIAZIONE E GRUPPI DI LAVORO

Assemblea dei delegati

Il 14 marzo 2009 a Olten ha avuto luogo l'assemblea dei delegati. Oltre ai compiti statutari sono state discusse le seguenti trattande:

L'assemblea ha riconfermato René Hell quale revisore dell'associazione per altri due anni.

L'assemblea dei delegati ha accettato a larga maggioranza il processo di Corporate Identity (identità societaria) di Telefono Amico. L'obiettivo è quello che nei prossimi cinque anni l'associazione adotti degli standard unitari nei diversi settori. Un relatore esterno ha presentato l'esempio di un'istituzione attiva a livello svizzero che ha applicato con successo l'idea di una nuova identità societaria, dimostrando in modo inequivocabile le opportunità offerte da un simile processo.

Su loro richiesta, il nome dei due centri di raccolta delle donazioni di Neuchâtel e Friburgo è stato modificato in «comitato cantonale» e gli statuti dell'associazione adeguati in modo corrispondente. L'associazione svizzera è perciò costituita da dodici sedi

regionali con collaboratori volontari per la consulenza telefonica e on line, nonché da due comitati cantonali senza volontari.

Il programma d'attività 2009 è stato approvato con le seguenti priorità:

- Identità societaria, concezione, costituzione e direzione del progetto
- Concezione, costruzione e messa in funzione di una rete Intranet per i collaboratori e i membri dei comitati delle sedi regionali e dei comitati cantonali
- Comunicazione nelle situazioni di crisi, formazione dei dirigenti
- Dossier per i media sul tema «Il contributo fornito da Telefono Amico per la promozione della salute»
- Cooperazione per la realizzazione di un numero breve europeo per fornire aiuto emotivo
- Sostegno alle sedi regionali per la preparazione e l'esecuzione delle misure previste per l'anno del giubileo «I 50 anni di TA»
- Collaborazione con il gruppo PR transregionale

- Pubblicità sulle bustine di zucchero
- Realizzazione di inserzioni e di banner riempitivi
- Consolidamento dei partenariati esistenti con le organizzazioni sociali e potenziamento dello sponsoring
- Rinvio del progetto «Consulenza per migranti» (donne e uomini).

Comitato

Nel corso di tre sedute il Comitato svizzero si è occupato, oltre che delle consuete trattande statutarie, delle questioni inerenti il programma d'attività approvato dall'Assemblea dei delegati.

Sono stati introdotti dei passi importanti per quanto riguarda il processo IS (identità societaria). Il comitato ha approvato l'esecuzione e ha preso conoscenza dei risultati provvisori del gruppo di direzione del progetto sotto la guida della direttrice dell'associazione e con la collaborazione di un consulente esterno.

Per le sedi regionali sono stati decisi ed eseguiti dei test di controllo comparativi sulla struttura dei costi tra le singole sedi.

Il comitato si è deciso a favore della domanda per l'assegnazione del numero breve europeo 116123 presso l'Ufficio federale della comunicazione.

Il comitato ha preso conoscenza del fatto che i responsabili di sede siano riusciti a mettersi d'accordo su forma e contenuto di un nuovo rilevamento statistico e ha accolto con soddisfazione i primi passi compiuti dal gruppo di lavoro per la realizzazione del progetto.

Nel 2009 era prevista la ricertificazione da parte della Fondazione ZEWO, che ha avuto esito positivo.

Nella seconda metà dell'anno tre membri hanno dato le dimissioni dal comitato: il Presidente Peter Everts, il Vicepresidente Willi Amrhein e il membro Franco Ambrosetti. Per le nuove nomine alla presidenza e alla vicepresidenza il comitato ha nominato una commissione.

Conferenza dei responsabili di sede

Sono state convocate quattro conferenze ordinarie dei responsabili di sede. Oltre alle innumerevoli questioni operative sono state affrontate le seguenti tematiche prioritarie:

- Identità societaria: collaborazione con il gruppo di direzione del progetto, tematica del ritiro 2009
- Sviluppo del tema dell'anno 2009 «Promozione della salute»
- Intranet, impiego e sfruttamento della nuova piattaforma per lo scambio d'informazioni interne
- Giubilei delle singole sedi
- Test di controllo comparativi
- Nuova forma di rilevamento statistico: le proposte sui contenuti e sulla forma delle pagine avanzate dal gruppo di lavoro impegnato a tale scopo sono state discusse nei dettagli. È stato trovato un accordo, cosicché è stato possibile intraprendere l'elaborazione dei requisiti tecnici della piattaforma per il nuovo rilevamento statistico.

- Ricertificazione da parte della ZEWO
- Partecipazione ai congressi nazionali, ai simposi e ai convegni
- Elaborazione di proposte del gruppo d'accompagnamento pubblicità/PR

Conferenza dei Presidenti

Nell'anno oggetto del rapporto i Presidenti di tutte le sedi regionali si sono riuniti per orientarsi sulle questioni correnti più importanti, nonché per avere uno scambio di esperienze.

Gruppi di lavoro

PR/pubblicità

Il gruppo di lavoro, composto da cinque rappresentanti delle sedi regionali e dalla direttrice dell'associazione, ha organizzato due incontri che hanno favorito lo scambio di esperienze tra i rappresentanti delle sedi e hanno contribuito alla creazione e alla realizzazione di nuove idee per compiere delle azioni di donazione a livello svizzero.

Statistica

Questo gruppo di lavoro, composto da una rappresentante e da due rappresentanti delle sedi regionali, nonché dalla direttrice dell'associazione, si è occupato dell'elaborazione di base per la nuova forma di rilevamento statistico delle chiamate e dei contatti al numero telefonico 143. Dopo che la conferenza dei responsabili di sede ha autorizzato i contenuti del programma di rilevamento, il lavoro del gruppo è proseguito con il chiarimento dei dettagli della costruzione tecnica.

INTERNET

Intranet

Nel corso dell'anno oggetto del rapporto, Intranet è stato estremamente vitale: i collaboratori e i membri dei comitati hanno potuto accedere facilmente e velocemente a documenti importanti, trovando inoltre offerte di perfezionamento professionale e link utili.

AFFILIAZIONI

Il Telefono Amico svizzero è membro delle seguenti associazioni:

- IFOTES Federazione Internazionale dei Servizi Telefonici di Emergenza (www.ifotes.org)
- IPSILON Iniziativa per la prevenzione del suicidio in Svizzera (www.ipsilon.ch)
- ZEWO (www.zewo.ch)
- Public Health (www.public-health.ch)

Gli statuti e le direttive internazionali di **IFOTES** sono parte costitutiva degli statuti dell'Associazione svizzera del Telefono Amico e sono vincolanti per tutti i suoi membri (www.ifotes.org).

PR/PUBBLICITÀ

Dossier nazionale per i media

A causa degli alti costi generati da una conferenza stampa nazionale, nell'anno oggetto del rapporto Telefono Amico si è limitato alla spedizione di un dossier ai media. Il tema 2009 è stato «Il contributo di Telefono Amico alla promozione della salute». Il comunicato stampa ha fornito soprattutto le informazioni sull'andamento dell'associazione nel 2008 con i relativi dati statistici. I tre allegati erano dedicati alle seguenti tematiche: «Prestazioni nel ramo della sanità», «Volontariato» e «Esempi». Con ciò Telefono Amico intende attirare l'attenzione sul suo importante contributo nel servizio di sostegno psico-sociale alla popolazione svizzera.

In tutta la Svizzera i media ne hanno ampiamente riferito a dimostrazione del grande interesse che suscita la nostra istituzione nell'opinione pubblica, anche se l'accento era stato messo di più sul numero delle chiamate che non sul tema dell'anno.

Presenza mediatica in generale

Fortunatamente presso i giornalisti Telefono Amico gode di una buona popolarità.

- Gli articoli, ad esempio, che tematizzano il suicidio vengono illustrati con dei mini-cartelloni dell'associazione.
- In innumerevoli articoli e servizi su tematiche fondamentali di Telefono Amico quali il suicidio, le situazioni esistenziali difficili, la solitudine, la mancanza di interlocutori, la violenza, Telefono Amico viene menzionato come un'istituzione che offre il suo aiuto in modo rapido, semplice e anonimo.
- Sempre di più i giornalisti si interessano per fare dei ritratti ai volontari della consulenza telefonica e on line.
- In caso di eventi speciali i giornalisti si interessano presso Telefono Amico, chiedendo se il numero delle chiamate è superiore rispetto alla norma.

Pubblicità sulle bustine dello zucchero

In collaborazione con la Zuckermühle Rapperswil AG (produzione) e la Howeg AG, Winterthur (vendita) da ottobre 09 ad aprile 10 sono state e verranno distribuite, presso ristoranti, hotel, case per anziani, ospedali, mense e scuole, delle bustine di zucchero raffiguranti il soggetto di Telefono Amico.

FORMAZIONE E PERFEZIONAMENTO PROFESSIONALE

Ritiro dei responsabili di sede

In occasione del ritiro di Weggis/LU del 2008, i responsabili di sede si sono chinati sul tema «Come sarà Telefono Amico tra cinque anni?» Il ritiro del 2009 ha dato

una svolta importante al processo IS (identità societaria) iniziato sulla base della decisione di Weggis; durante il ritiro, infatti, sono state trattate le singole tematiche.

Congresso IFOTES

Il prossimo XVIII° congresso IFOTES avrà luogo a Vienna dal 10 al 14 luglio 2010 e avrà per titolo «Listening 4 Peace – Exploring Alternatives to Violence». È necessario portare avanti il tema generale della salute emotiva, lanciato a Prato nel 2007, questa volta mettendo a fuoco i diversi aspetti della violenza con cui potrebbero venire confrontati anche i collaboratori volontari, nonché i possibili tipi di rapporto da adottare in questi frangenti.

SGUARDO RETROSPETTIVO 2009 – PROSPETTIVE 2010

L'UFKOM ha assegnato a Telefono Amico il numero breve europeo 116123. Un numero che nei paesi europei dovrebbe essere a disposizione di persone che hanno bisogno di parlare con un'interlocutrice o un interlocutore, poiché versano in situazioni difficili o in stati di sofferenza morale. Il fatto che il numero possa essere messo in funzione nel 2010 dipende in larga misura dagli ostacoli tecnici a livello europeo.

Nel 2009 è nato un nuovo programma per la comunicazione in situazioni di crisi, adottato da tutte le sedi e completato da una formazione specifica per i dirigenti. Una formazione che, inoltre, ha giovato alla sicurezza nelle relazioni con i media, cosicché i collaboratori di Telefono amico hanno potuto collaborare con loro in modo ancora più professionale.

Nell'anno oggetto del rapporto Telefono Amico si è occupato, a livello interno, della sua identità societaria, intraprendendo la formulazione del nuovo modello. L'anno 2010 sarà consacrato al lavoro focalizzato sulle tematiche che per Telefono Amico costituiscono dei settori fondamentali, per i quali è necessario

fissare degli standard comuni. Per il momento il processo procede come previsto.

Nel 2009 si è lavorato intensamente alla nuova forma di rilevamento statistico e perciò il 2010 può essere considerato l'anno pilota. L'obiettivo è quello di riuscire a stabilire, anche durante l'anno e a livello svizzero, il numero delle chiamate e i punti chiave delle tematiche.

Continua il partenariato con Swisscom e con la Federazione dei Casinò, ciò che contribuisce in larga misura a garantire la base finanziaria di Telefono Amico.

BILANCIO AL 31.12.2009

ACTIF	2008	ACTIF	2009
Sostanza circolante		Sostanza circolante	
Conto corrente postale 30-14143-9	32 094.93	Conto corrente postale 30-14143-9	47 304.23
Conto corrente BCBE 42/3.804.758.38	267 808.96	Conto corrente BCBE 42/3.804.758.38	304 174.52
BCBE conto risparmio P 41/8.220.368.89	72 360.05	BCBE conto risparmio P 41/8.220.368.89	72 737.30
BCBE conto risparmio 42/3.804.759.29	42 396.00	BCBE conto risparmio 42/3.804.759.29	94 535.40
Debitori	2 159.35	Debitori	380.10
Debitori imposta preventiva	2 548.35	Debitori imposta preventiva	1 837.70
Transitori attivi	733.00	Transitori attivi	597.00
Totale sostanza circolante	420 100.64	Totale sostanza circolante	521 566.25
Sostanza fissa		Sostanza fissa	
Mobilio	1.00	Mobilio	1.00
BCBE obbligazioni 80/854.432.0.33	120 300.00	BCBE obbligazioni 80/854.432.0.33	70 250.00
Totale sostanza fissa	120 301.00	Totale sostanza fissa	70 251.00
Investimenti a destinazione vincolata		Investimenti a destinazione vincolata	
BCBE conto risparmio S 41/8.172.871.06	31 734.10	BCBE conto risparmio S 41/8.172.871.06	31 910.55
Totale investimenti a destinazione vincolata	31 734.10	Totale investimenti a destinazione vincolata	31 910.55
TOTALE ATTIVI	572 135.74	TOTALE ATTIVI	623 727.80

BILANCIO AL 31.12.2009

PASSIVI	2008	PASSIVI	2009
Capitale di terzi a breve termine		Capitale di terzi a breve termine	
Creditori	76 294.00	Creditori	78 933.00
Creditore IVA	8 392.80	Creditore IVA	-
Transitori passivi	682.65	Transitori passivi	5 406.55
Totale capitale di terzi a breve termine	85 369.45	Totale capitale di terzi a breve termine	84 339.55
Capitale fondiario a destinazione vincolata		Capitale fondiario a destinazione vincolata	
Fondi solidarietà	31 734.10	Fondi solidarietà	31 910.55
Totale capitale fondiario a destinazione vincolata	31 734.10	Totale capitale fondiario a destinazione vincolata	31 910.55
Capitale dell'organizzazione		Capitale dell'organizzazione	
Capitale libero	236 432.19	Capitale libero	288 877.70
Premio Doron	70 000.00	Premio Doron	70 000.00
Fondo di riserva	148 600.00	Fondo di riserva	148 600.00
Totale capitale dell'organizzazione	455 032.19	Totale capitale dell'organizzazione	507 477.70
TOTALE PASSIVI	572 135.74	TOTALE PASSIVI	623 727.80

CONTO ECONOMICO 2009 – BUDGET 2010

COSTI

CONTI	Chiusura 2008	Chiusura 2009	Budget 2010
Stipendi amministrazione	118 603.40	105 006.85	109 400.00
Costi del personale d'amministrazione	15 062.25	12 810.00	4 000.00
Costi del personale volontario	69 626.40	–	15 000.00
Affitto e spese correlate	8 573.20	8 678.45	9 500.00
Costi d'amministrazione	4 039.21	2 292.44	3 400.00
PR, pubblicità	67 874.65	49 813.55	53 000.00
Acquisti, manutenzione e riparazioni	4 535.76	1 562.40	6 100.00
Costi diversi	188 048.40	173 234.55	34 780.00
Costi finanziari	103.35	116.65	300.00
Totale Costi	476 466.62	442 978.95	285 480.00

RICAVI

CONTI	Chiusura 2008	Chiusura 2009	Budget 2010
Contributi	25 500.00	25 500.00	25 500.00
Donazione	142 834.05	58 725.20	–
Sponsorizzazioni	139 880.00	139 880.00	62 000.00
Contributi dei soci	207 418.00	211 868.00	200 000.00
Interessi attivi	8 930.80	5 250.35	10 970.35
Altri ricavi	–	1 755.40	–
Totale ricavi	524 562.85	442 978.95	292 650.00
Perdita/Utile	48 096.23	–	7 170.00

CONTO ECONOMICO 2008 SECONDO ZEWO E GAAP FER 21

RICAVI	Conto economico 2008	Conto economico 2009
Donazioni, sponsorizzazioni	204 658.15	141 374.00
Contributi	160 774.00	158 435.00
Reddito (a destinazione vincolata) da fondi pubblici	-	-
Legati	-	-
Totale intermedio	365 432.15	299 809.00
Mandati pubblici	-	-
Altri ricavi	-	1 755.40
Totale ricavi	365 432.15	301 564.40
COSTI		
Costi dei volontari	-69 626.40	-
Costi del personale	-132 928.95	-116 324.35
Costi di trasferta e rappresentanza	-736.70	-1 492.50
Affitti e spese correlate	-8 573.20	-8 678.45
Costi di amministrazione	-46 423.47	-40 925.19
Pubbliche Relazioni, pubblicità	-67 874.65	-49 813.55
Ammortamenti	-	-
Progetti	-	-36 842.10
Totale intermedio	-326 163.37	-254 076.14
Totale intermedio 1	39 268.78	47 488.26
Interessi attivi	8 930.80	5 250.35
Interessi passivi	-103.35	-116.65
Risultato d'esercizio 1	48 096.23	52 621.96
Attribuzione al capitale libero	-48 096.23	52 621.96
Risultato d'esercizio 2	0.00	0.00

ALLEGATO

Norme contabili

La contabilità soddisfa i requisiti Swiss GAAP FER 21 ed è conforme al diritto svizzero e agli statuti societari. Costi e ricavi sono stati contabilizzati in base al principio della competenza temporale. È stato fatto uso della possibilità di rinunciare alla creazione del conto del flusso di fondi. La variazione del capitale risulta dal bilancio.

Sostanza fissa

La valutazione si basa sulle quotazioni di borsa al 31.12.2009:

Obbligazioni:

il valore nominale ammonta a	Fr. 70 000.00
la quotazione di borsa a	Fr. 70 250.00

Fondo a destinazione vincolata:

saldo iniziale	Fr. 31 734.10
saldo finale	Fr. 31 910.55

Altri costi

Comitato centrale	Fr.	1 545.10
Assemblea dei delegati		6 330.95
Delegazioni (congresso IFOTES)		2 524.25
Responsabili di sede (convegni, perfezionamento)		4 209.10
Gruppi di lavoro		1 215.85
Importi Zewo		8 285.20
Contributi associativi ad altre istituzioni		2 456.00
Revisione		193.90
Imposta sul valore aggiunto		9 922.80

Prestazioni gratuite

Tutti i membri del comitato lavorano gratuitamente. Le spese effettive vengono rimborsate solo in parte. Per i richiedenti aiuto i collaboratori volontari delle dodici sedi regionali sono raggiungibili 365 giorni all'anno, 24 ore su 24.

Rapporto sulle prestazioni

Il rapporto annuale fornisce informazioni esaustive sull'efficienza e sull'efficacia delle prestazioni di Telefono Amico. Si rinuncia perciò a stilare un rapporto supplementare sulle prestazioni.

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 2009.

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, quali Swiss GAAP FER, 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 opinione.

A nostro giudizio la tenuta dei conti e i conti annuali sono conformi alla legge e agli statuti. Confermiamo pure che sono rispettati il regolamento dell'Ufficio centrale delle opere di beneficenza (ZEWO) e le disposizioni contabili di Swiss GAAP FER.

Il conto annuale chiude come segue:

Ricavi	Fr. 442 978.95
Spese	<u>Fr. 390 356.99</u>
Ricavi eccedenti per	Fr. 52 621.96

Capitale sociale al 31.12.08	Fr. 486 766.29
Utile 2009	<u>Fr. 52 621.96</u>
Capitale sociale al 31.12.09	Fr. 539 388.25

Raccomandiamo:

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

Berna, 27 gennaio 2010 **Regula Senn René Hell**

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

PERSONALE

Comitato	Presidente	Peter Everts, Zollikofen (1999)
	Vicepresidente	Willi Amrhein, Zurigo (1998)
	Membri	Franco Ambrosetti, Lugano (2004)
		Catherine Bezençon, responsabile sede TA Losanna (2006)
	Susanne Berger, direttrice (con voto consultivo) (2008)	
	Annemarie Grether, presidente TA Winterthur (2008)	
	Sonja Karrer, Münsingen BE (2007)	
	Tony Styger, responsabile sede TA Zurigo (2007)	

La durata della carica è di quattro anni e prevede la possibilità di rielezione. La data tra parentesi indica l'anno della prima elezione.

Revisori	René Hell, Berna (1999)
	Regula Senn, Schlieren (ZH) (2000)

Segretariato centrale	Susanne Berger, direttrice, 60% (2008)
	Eliane Dürrenmatt, collaboratrice, 30% (2008)

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@143.ch
Internet	www.143.ch
Conto postale	30-14143-9

GRAZIE

AI NOSTRI PARTNER

Swisscom

In qualità di partner di comunicazione ufficiale Swisscom continua a sostenere generosamente Telefono Amico, sia finanziariamente che con prestazioni reali e servizi nell'ambito della telecomunicazione. Siamo molto grati a Swisscom per questa collaborazione pluriennale.

Federazione svizzera dei Casinò

Nell'anno oggetto del rapporto è proseguita la collaborazione con la Federazione svizzera dei Casinò, che rappresenta 17 Casinò. La cooperazione verte sulla prevenzione del gioco patologico e sulla consulenza in caso di problemi di gioco e delle conseguenze che ne derivano.

SOSTEGNO

Donatori

L'Associazione svizzera e le singole sedi regionali sono grate per le donazioni, i sussidi, i lasciti e i contributi di ogni tipo. Il nostro ringraziamento va a tutti coloro che nel 2009 hanno pensato a noi e ci hanno offerto il loro sostegno con mezzi finanziari e materiali, con le loro conoscenze e prestazioni.

Fondazioni

Telefono Amico è stato sostenuto dalla Fondazione Ernst Göhner; anche a lei va il nostro ringraziamento più sentito.

MEMBRI DELL'ASSOCIAZIONE SVIZZERA TELEFONO AMICO

12 sedi regionali e 2 comitati cantonali sono membri dell'Associazione svizzera Telefono Amico. Nelle 12 sedi regionali vengono selezionati e formati i collaboratori volontari, i quali vengono assistiti e seguono regolarmente corsi di perfezionamento e di supervisione. I due comitati cantonali si occupano essenzialmente della ricerca fondi.

SEDI REGIONALI

Nel complesso si mettono al servizio di Telefono Amico:

Volontari: 647, di cui 520 donne e 127 uomini

Collaboratori impiegati: 47, corrispondenti a poco meno di 25 posti di lavoro a tempo pieno

Die Dargebotene Hand Aarau	Postfach 2645	5001 Aarau	www.aarau.143.ch	PC 50-603-1
Tele-Hilfe Basel	Bruderholzallee 167	4059 Basel	www.basel.143.ch	PC 40-12897-7
Die Dargebotene Hand Bern	Postfach 585	3000 Bern 9	www.bern.143.ch	PC 60-324928-2
Die Dargebotene Hand Nordwest/ La Main Tendue du Nord-Ouest	Postfach 472	2501 Biel	www.biel-bienne.143.ch	PC 25-830-0/ CCP 25-830-0
Die Dargebotene Hand Freiburg/ La Main Tendue Fribourg	Postfach 963	1700 Freiburg	fribourg@143.ch	PC 17-1100-8

La Main Tendue Genève	Case postale 157	1211 Genève	www.geneve.143.ch	CCP 12-13454-0
La Main Tendue Vaudoise	Case postale 161	1010 Lausanne	www.lausanne.143.ch	CCP 10-25047-3
Telefono Amico Ticino e Grigioni Italiano	Casella postale 4118	6904 Lugano	www.telefonoamico.143.ch	c.c.p. 69-4362-1
Die Dargebotene Hand Telefonseelsorge der Zentralschweiz	Postfach 2503	6002 Luzern	www.luzern.143.ch	PC 60-18506-6
La Main Tendue Neuchâteloise	Case postale 28	2002 Neuchâtel	neuchatel@143.ch	CCP 23-6464-7
Die Dargebotene Hand Ostschweiz und FL	Postfach 410	9001 St. Gallen	www.ostschweiz.143.ch	PC 90-10437-2
La Main Tendue Valaisanne	Case postale 2214	1950 Sion 2	www.valais.143.ch	CCP 19-10836-2
Die Dargebotene Hand Winterthur, Schaffhausen, Frauenfeld	Postfach 2449	8401 Winterthur	www.winterthur.143.ch	PC 84-6818-6
Die Dargebotene Hand Zürich	Zeltweg 27	8032 Zürich	www.zuerich.143.ch	PC 80-43400-3

**Associazione Svizzera del Telefono
Amico certificata con il marchio
di qualità ZEWO dal 1990.**



Il marchio ZEWO certifica:

- l'impiego mirato, efficiente e proficuo della Sua donazione
- un'informazione e una contabilità trasparenti
- strutture di controllo indipendenti ed adeguate
- correttezza nella comunicazione e lealtà nella raccolta dei fondi



Schweizerischer Verband «Die Dargebotene Hand»
Association suisse de «La Main Tendue» · Associazione svizzera del «Telefono Amico»



Telefono Amico
Segretariato centrale
Zähringerstrasse 53
Casella postale 835
3000 Berna 9
Tel. 031 301 91 91
Fax 031 301 91 57
www.143.ch
verband@143.ch
CCP 30-14143-9