

Rapporto d'attività 2023

Tel 143 – Telefono Amico
Ticino e Grigioni italiano

Comitato

Presidente
Claudio Ottaviani

Vicepresidente
Camilla Poretti Schuhmacher

Membri di comitato
Alberto Bassanini, tesoriere
Nicolas Bonvin
Roberto Callerio
Bruno Cocchi
Margherita Lanzillo
Flavio Varini

Revisori

Studio Fiam SA
via Carlo Frasca 3
6900 Lugano

Sede regionale

Responsabile di sede
Stefano Silini

Responsabile della formazione
Bruna Casali

Responsabile PR
Claudia Cattaneo

Soci onorari

Cécile Riva

44 collaboratori volontari garantiscono la reperibilità 24 ore su 24 al numero di telefono 143 in Ticino e nel Grigioni italiano. Di questi, 6 sono inoltre attivi nel servizio di consulenza via chat al quale si accede dal sito [143.ch/it/](https://www.143.ch/it/)

Tel 143 – Telefono Amico è un'organizzazione attiva in tutta la Svizzera, costituita da un'associazione mantello e da 12 sedi regionali.

State leggendo il Rapporto di attività della sede regionale Ticino e Grigioni italiano.

Sul nostro sito web è possibile trovare i rapporti di attività delle altre sedi regionali e dell'associazione mantello.

Sempre all'ascolto.

Per telefono o via chat.
Sosteneteci con una donazione.



TWINT
IBAN CH 14 0076 4190 9983 52001

Relazione del presidente

di Claudio Ottaviani

Come ogni anno ritengo indispensabile ribadire il ruolo fondamentale dei volontari per la nostra associazione: è solo grazie all'impegno volontario dei suoi operatori, che si dedicano gratuitamente sia durante il giorno sia durante le ore notturne, che l'Associazione è in grado di offrire il proprio servizio. Sappiamo e apprezziamo che l'attività dei volontari richiede una grande capacità di ascolto e di immediata attenzione ai problemi degli altri e una notevole disponibilità emotiva venendo spesso confrontati con situazioni delicate e complesse.

D'altra parte, non è sufficiente per noi entrare in contatto con persone generose e sensibili: i volontari seguono infatti un percorso formativo che li prepara ad ascoltare e sostenere chi si rivolge al 143. Grazie alla formazione continua che proponiamo periodicamente, possiamo disporre di operatori qualificati e pronti ad affrontare le tematiche proposte da chi ci contatta.

Ricordo infine con piacere alcuni eventi dei mesi scorsi che hanno allietato la mia attività di presidente. Penso in particolare alla cerimonia di consegna alla nostra associazione del premio in memoria di Giovanni Cansani e all'incontro presso il Lions Club Monteceneri; si tratta di manifestazioni che da un lato contribuiscono alla visibilità di Telefono Amico e dall'altro ci permettono di ricevere contributi finanziari a sostegno della nostra attività.

Desidero concludere ringraziando quindi ancora una volta tutti i volontari, tutti i formatori e il responsabile di sede con il suo staff.

Il 2023 in breve

Formazione

La formazione ricopre un ruolo centrale a Telefono Amico.

È importante coltivare e nutrire la motivazione dei volontari, che a volte viene messa alla prova con situazioni dove si vive una sensazione di impotenza o di inutilità, oppure di fronte alle chiamate ripetitive degli appellanti abituali.

Gli incontri di formazione permanente hanno il compito di offrire ai volontari dei momenti di condivisione in un ambiente sereno e amichevole dove ognuno possa lavorare su sé stesso, accrescere le proprie competenze e arricchirsi personalmente.

Nel 2023 abbiamo approfondito la conoscenza degli atteggiamenti specifici di appellanti generici, appellanti abituali e appellanti con malattia psichica per svolgere nel modo migliore il colloquio di aiuto in base ai loro differenti bisogni.

Formazione esterna

La nostra formazione, diretta all'ascolto dell'altro e basata sui principi dell'empatia, dell'accettazione e del non giudizio, facilita la comunicazione con chi ci circonda; per questo motivo può essere utile anche in situazioni esterne al servizio di Telefono Amico e può essere proposta in uffici, aziende e scuole per prevenire eventuali conflitti.

Nel 2023 il Casinò di Lugano ci ha chiesto degli incontri di formazione all'ascolto per i propri dipendenti che spesso, nell'ambito della prevenzione alla dipendenza dal gioco, si trovano ad interagire con persone disperate che arrivano ad avere pensieri suicidali.

L'esperienza è stata giudicata molto positivamente da entrambe le parti e sono già stati pianificati altri incontri.

Eventi

Il 14 marzo 2023, in occasione della Giornata nazionale dell'Ascolto, il Leo Club di Lugano ha donato a Telefono Amico un'opera dell'artista Patrizia Pfenninger; si tratta di una panchina in metallo intitolata "Point of View". L'opera è stata posta nel Parco delle Sculture del comune di Chiasso.

Il 3 settembre 2023, durante la trasmissione radiofonica "Domenica in scena" in onda sulla Rete Due della RSI, è stato trasmesso il radiodramma "Pronto, Telefono Amico", una produzione della Compagnia Teatrale Grande Giro.

Il radiodramma è stato tratto dallo spettacolo teatrale "Pronto? Io ci sono" commissionato alla Compagnia Teatrale Grande Giro da Telefono Amico Ticino e Grigioni Italiano nel 2021, in occasione dei festeggiamenti per i suoi 50 anni di attività.

Collaborazioni

Le collaborazioni con il Cantone ci permettono di sostenere chi ha bisogno per problemi specifici e contemporaneamente di ricevere un contributo finanziario per la nostra attività. Anche nel 2023 abbiamo gestito la linea per la dipendenza dal gioco d'azzardo, che da quest'anno si appoggia al numero verde nazionale 0800 040 080; i volontari hanno ascoltato diverse persone con questa problematica e le hanno indirizzate alla consulenza fornita dagli specialisti del GAT-P, Gruppo Azzardo Ticino – Prevenzione.

Abbiamo ricevuto numerosi contatti sia telefonici che via chat relativi alla violenza domestica e abbiamo fornito la nostra statistica alla LAV, il servizio cantonale per l'aiuto alle vittime di reati.

Il 20 novembre 2023 abbiamo partecipato alla prima riunione del Gruppo di Monitoraggio Suicidio, istituito dalla Divisione Salute Pubblica (Ufficio del Medico Cantonale).

Lo scopo del Gruppo, che si sta costituendo, è quello di favorire lo scambio di informazioni e le sinergie fra i vari attori coinvolti attorno al tema del suicidio.

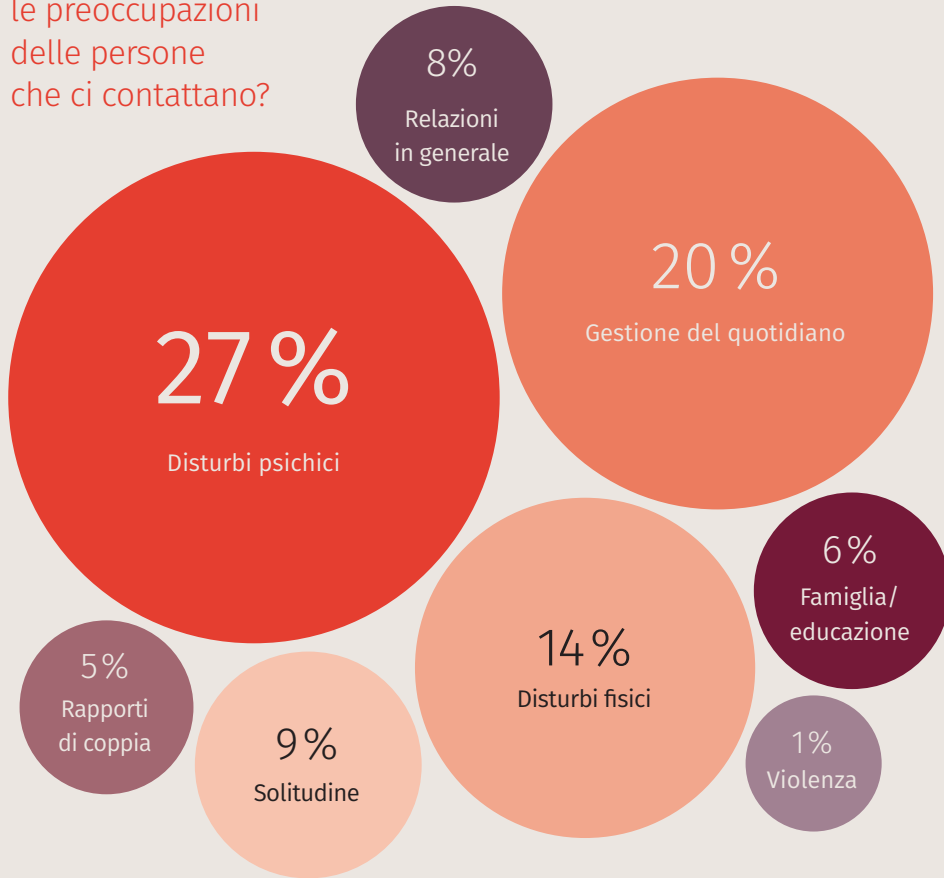
Donazioni

Chi sostiene il nostro operato con donazioni dimostra sensibilità verso le esigenze del prossimo e comprensione nei confronti del tempo e del lavoro che i volontari mettono a disposizione per aiutare chi ha bisogno. Grazie alla generosità dei nostri donatori possiamo continuare a garantire una presenza costante sul territorio e un servizio di ascolto competente e qualificato.

Fatti e cifre 2023

Ticino e Grigioni italiano

Quali sono le preoccupazioni delle persone che ci contattano?



Altre tematiche:

- Esistenza/finanze, 2%
- Tendenza suicida/suicidio, 2%
- Dipendenze, < 2%
- Lavoro/formazione/disoccupazione, 1%
- Spiritualità/senso della vita, < 1%
- Perdita/lutto/morte, < 1%
- sessualità/problemi sessuali, < 1%
- Guerra/paura/pace, < 1%
- Virus, < 1%
- Diversi, 1%

Come veniamo contattati?



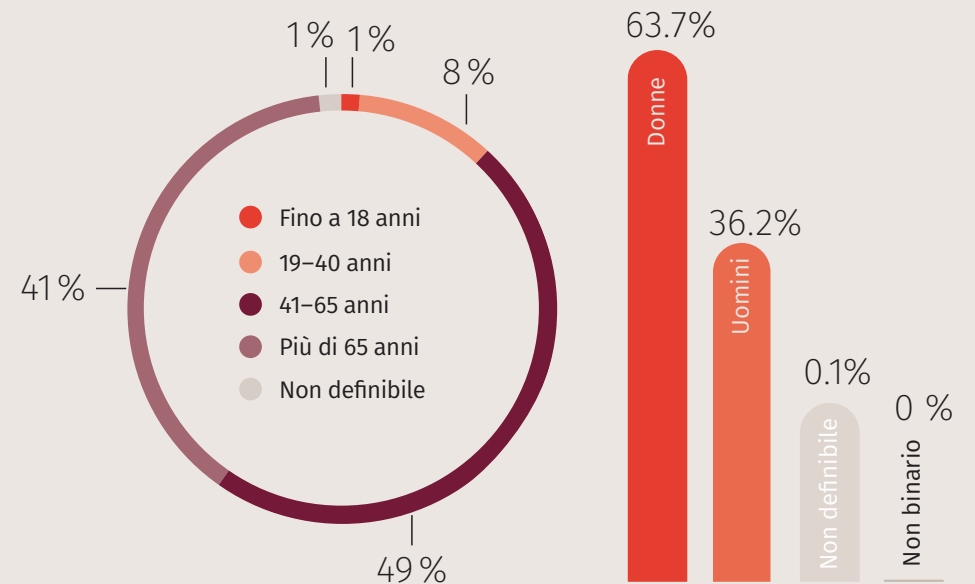
Statistica 2023

	Telefono	Chat
Contatti	16'104	146
Colloqui di aiuto	11'290	112
Uomini	4'103	21
Donne	7'187	75
Non definibile	0	16
Non binario	0	0

Chat, quando scrivere diventa più facile

La chat resta di primaria importanza per i giovani. Dai contatti notiamo che il 17% degli utenti ha meno di 18 anni e il 38% tra i 19 e 40 anni. Nella chat i due terzi dei contatti sono stabiliti da donne. La tematica suicidale è affrontata con più frequenza durante i colloqui online rispetto a quelli telefonici.

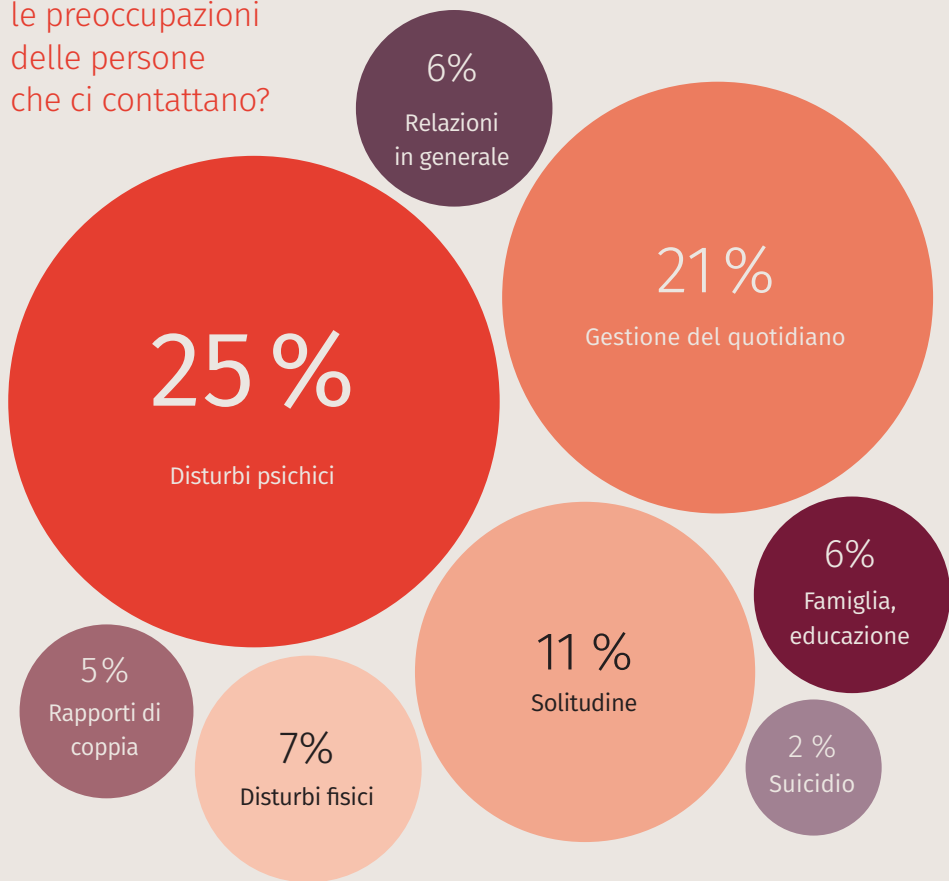
Età stimata utenti



Fatti e cifre 2023

Svizzera

Quali sono le preoccupazioni delle persone che ci contattano?



Altre tematiche:

- Lavoro/formazione/disoccupazione, 2%
- Dipendenze, 2%
- Esistenza/finanze, 2%
- Violenza, 2%
- Perdita/lutto/morte, 1%
- Spiritualità/senso della vita, 1%
- sessualità/problemi sessuali, 1%
- Diversi, 6%

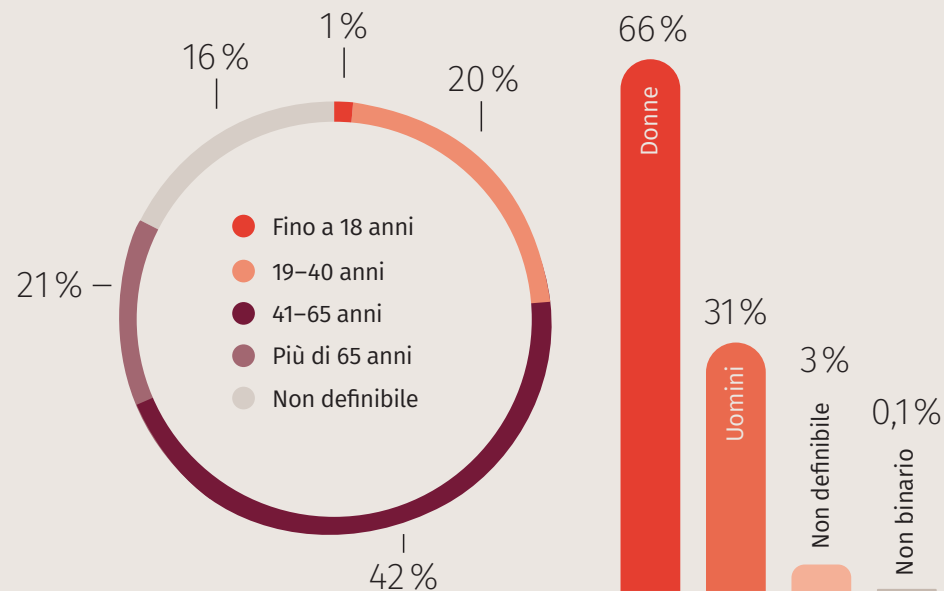
Come veniamo contattati?



Chat ed e-mail quando le parole diventano difficili

A utilizzare la posta elettronica e la chat sono soprattutto i **giovani**: il 12% dei contatti online ha meno di 18 anni e il 38% ha tra i 19 e i 40 anni. Gli **uomini** utilizzano il contatto via e-mail il 20% in più delle donne. Questo nonostante il fatto che il numero di donne che ci contattano è doppio rispetto a quello degli uomini. Il **tema del suicidio** viene affrontato quattro volte più spesso online che al telefono.

Età stimata utenti



Estratto del bilancio d'esercizio 2023

Bilancio

	31.12.2023	31.12.2022
ATTIVO		
Sostanza circolante	149'701.01	146'269.62
Liquidità	136'710.51	130'274.27
Crediti da forniture e prestazioni	0.00	0.00
Altri crediti a breve termine	0.00	0.00
Ratei e risconti attivi	12'990.50	15'995.35
Attivo fisso	0.00	0.00
Immobilizzazioni materiali	0.00	0.00
Immobilizzazioni finanziarie	0.00	0.00
Totale Attivo	149'701.01	146'269.62
PASSIVO		
Capitale di terzi a breve termine	20'608.85	17'852.30
Debiti da forniture e prestazioni	-596.10	-638.55
Ratei e risconti passivi	21'204.95	18'490.85
Totale capitale di terzi	20'608.85	17'852.30
Capitale d'organizzazione (capitale proprio)	129'092.16	128'417.32
Capitale libero	30'000.00	25'000.00
Capitale vincolato	99'092.16	103'417.32
Totale Passivo	149'701.01	146'269.62

Conto economico

	Consuntivo 2023	Consuntivo 2022
Ricavi	861'208.95	833'355.40
Donazioni	211'599.45	191'075.60
Prestazioni dei volontari	522'550.00	517'970.00
Contributi del settore pubblico	117'000.00	116'000.00
Ricavi da prestazioni e servizi	10'059.50	8'309.80
Contributi e prestazioni versate	-13'815.45	-13'547.15
Costo del personale	-778'842.30	-779'391.62
Costo del personale salariato	-230'587.50	-225'352.65
Prestazioni dei volontari	-522'550.00	-517'970.00
Corsi e formazione dei volontari	-3'500.00	-4'950.00
Esborsi e spese dei volontari	-22'204.80	-31'118.97
Costi d'esercizio	-67'597.65	-68'853.34
Costi d'amministrazione	-9'179.00	-8'995.05
Affitti e costi per locali	-31'289.65	-29'236.10
Pubblicità e raccolta fondi	-13'979.45	-17'521.05
Costi informatica, impianti e mobilio	-11'456.05	-10'989.54
Spese per gli organi direttivi	-1'693.50	-2'111.60
Ammortamenti	0.00	0.00
Risultato di gestione	953.55	-28'436.71
Risultato finanziario	-278.71	-425.28
Oneri finanziari	-278.71	-425.28
Ricavi finanziari	0.00	0.00
Risultato prima della variazione del capitale proprio	674.84	-28'861.99
Attribuzione ai fondi	-5'000.00	0.00
Utilizzo dei fondi	0.00	496.10
Risultato d'esercizio	-4'325.16	-28'365.89

Il conto annuale è stato redatto in conformità agli Swiss GAAP RPC e alle disposizioni del codice delle obbligazioni svizzero. Informazioni dettagliate sono contenute nel conto annuale completo che, insieme al rapporto dell'ufficio di revisione, può essere richiesto alla sede regionale o può essere scaricato inquadrando il codice QR sottostante:



Rapporto di revisione

L'ufficio di revisione conferma che, in occasione della revisione del 29 marzo 2024, non sono stati rilevati fatti che possano far ritenere che il conto annuale non dia un'immagine fedele della situazione patrimoniale, finanziaria ed economica corrispondente alla realtà in conformità con Swiss GAAP RPC.

Comitato di patrocinio

- F. Bolla, pres. Croce Rossa Ticino
- T. Carlevaro, dr. med. specialista in psichiatria
- G. Cereghetti, pres. ATTE
- M. Cocchi, comandante Polizia Cantonale
- S. D'Archino, pres. Consiglio sinodale della Chiesa evangelica riformata nel Ticino
- R. De Rosa, direttore DSS Cantone Ticino
- C. Denti, pres. Pro Senectute Ticino e Moesano
- Dipartimento dell'economia pubblica e socialità, Coira
- C. Finzi, delegata LAV
- D. Forini, dir. cant. Pro Infirmis Ticino
- S. Frisoli, dir. Caritas Ticino
- D. Gennari, pres. Gruppo Azzardo Ticino – Prevenzione (GAT-P)
- K. Gianola, dir. Ingrado – Servizi per le dipendenze
- D. Intraina, dir. Organizzazione Socio-psichiatrica Cantonale, Mendrisio
- L. Lambertini, Rettrice dell'Università della Svizzera italiana
- G. Merlani, medico cantonale
- F. Milani, pres. Pro Grigioni Italiano
- P. Pelli, dir. Corriere del Ticino
- A. Petruzzella, pres. Ass. Bancaria Ticinese
- D. Ritzer, dir. LaRegione

Ringraziamo tutti coloro che ci hanno sostenuto con una donazione. Ogni contributo per noi è importante e può fare la differenza.

Ditte: AIL Servizi SA – Alltherm Pharma Suisse SA – Alsolis SA – Argor Heraeus SA – Assofide SA – Banca Raiffeisen della Campagnadorna – Banca Raiffeisen Lugano – Banca Raiffeisen Tre Valli – CA Indosuez (Switzerland) SA – Caffè Chicco d'Oro – Comafim SA – Coop Ticino – Cooperativa Migros Ticino – Cornèr Banca SA – Credit Suisse – Edmond de Rothschild (Lugano) SA – Farmacia St. Antonio da Bissonne – Fido Consult SA – Les Fils Dreyfus & Cie – Lucchini & Canepa Ingegneria SA – Open Partners Asset Management SA – P&M Real Estate SA – PKB Private Bank SA – Studio di architettura Flavio Moro & Ass. – Studio di ingegneria B.R.C. – Studio Fiam SA – Tictimatica SA – VIT Veicoli Industriali Ticino SA – Wullschleger Martinenghi Manzini SA

Enti, Club e Chiese: ABAD – Ambassador Club Lugano – Associazione Bancaria Ticinese – Associazione Girondini – Chiesa Evangelica Riformata di Bregaglia – Chiesa Evangelica Riformata del Ticino – Clinica Hildebrand – Club 74 – Gruppo Rover degli scout di Caslano – Leo Club Lugano – Lions Club del Mendrisiotto – Lions Club Monteceneri – Parrocchia di Selma – Società Riunite di Mesocco – Società di Utilità pubblica Bregaglia

Comuni: Airolo – Ascona – Avegno Gordio – Bellinzona – Cadempino – Canobbio – Chiasso – Collina d’Oro – Comano – Grancia – Gravesano – Lamone – Locarno – Lostallo – Lugano – Massagno – Mezzovico-Vira – Novazzano – Pollegio – Poschiavo – Riviera – Serravalle – Sorengo – Stabio – Val Mara

Fondazioni: Binares Stiftung – Ernst Göhner Stiftung – Fondazione Araldi Guinetti – Fondazione Carla e Bruno Fabbroni – Fondazione Elena ed Arnoldo Ghirlanda-Lepori – Fondazione Dr. Martin Othmar Winterhalter – Fondazione Gabriele Chiattone – Fondazione Famiglie fu Ercole ed Emilio Ferrari – Fondazione Fidinam – Fondazione Lucia Solari – Fondazione Neva e Giuseppe Volonterio – Fondazione Parco San Rocco – Fondazione ing. Pasquale Lucchini – Fondazione Pietro Molinari per la gioventù – Fondazione Rudolf Chaudoire – Fondo Alois Lassnig – GAB Charity Foundation – Medacta for Life Foundation

Un grazie particolare al Canton Ticino che ci sostiene regolarmente con il Fondo Swisslos e al Canton Grigioni che ci sostiene con il fondo “Tasse di licenza per bevande alcoliche”.

Un sentito ringraziamento ai comuni per il loro sostegno e la collaborazione.

Grazie anche agli amici che ci hanno aiutato in vari modi: AIL Servizi SA, Società Generale di Affissioni Lugano, Ticinonline SA, 20 minuti SA.

Ringraziamo il Leo Club Lugano, la Società Riunite di Mesocco e il Gruppo Rover degli Scout di Caslano per le loro iniziative volte a raccogliere fondi per la nostra associazione: grazie per aver pensato a Telefono Amico!

Nel 2023 Telefono Amico Ticino e Grigioni italiano è stato insignito del Premio Cansani, istituito in memoria di Giovanni Cansani e volto a sostenere il volontariato, le sue organizzazioni, la sua affermazione e diffusione nella comunità luganese. Grazie di cuore!

Ricordiamo che le offerte per la nostra associazione di pubblica utilità beneficiano dell’esenzione fiscale (art. 154 L.T.) e che le donazioni che globalmente raggiungono fr. 100.- sono detraibili dalla dichiarazione fiscale.

Collaboriamo

dal 1997 con il DSS del Cantone Ticino per la Legge in aiuto alle vittime di reati (LAV) dal 2009 partecipiamo al Progetto di prevenzione del gioco patologico del Cantone Ticino

Siamo membri di

Conferenza del volontariato sociale (CVS), che riunisce le organizzazioni impegnate nel volontariato nella Svizzera italiana

Attraverso l’Associazione Svizzera di Telefono Amico siamo membri di:

- IFOTES Federazione Internazionale dei Servizi Telefonici di Emergenza (www.ifotes.org)
- IPSILON Iniziativa per la prevenzione del suicidio in Svizzera (www.ipsilon.ch)
- ZEWO Ufficio centrale delle opere di beneficenza (www.zewo.ch)
- Salute Pubblica Svizzera (www.public-health.ch)
- Rete Salute Psicica Svizzera (www.npg-rsp.ch)
- Rete Svizzera volontariato (www.rete-volontariato.ch)

ZEWO

Ufficio centrale delle opere di beneficenza

Il marchio ZEWO, di cui la nostra associazione beneficia dal 2003, garantisce un utilizzo responsabile e trasparente delle vostre donazioni.

Per ulteriori informazioni sulla Fondazione ZEWO:

Tel. 044 366 99 55 / www.zewo.ch

Telefono Amico ha bisogno di volontari disponibili per turni diurni (4h) e notturni (8h), interessati a seguire un corso di formazione, con un’età compresa tra 30 e 70 anni.

**Tel 143 – Telefono Amico
Ticino e Grigioni italiano**

Fermo posta
6904 Lugano

091 970 22 72
telefonoamico@143.ch
143.ch/it/

IBAN: CH14 0076 4190 9983 5200 1



**La vostra donazione
in buone mani.**

Impaginazione
Vera Bianda

Stampa
La Buona Stampa

Con il sostegno di

ail

Repubblica e Cantone Ticino
DECS
SWISSLOS

FONDO
G I C O
P A T O L O
G I C O t i