

Rapporto di attività 2021





Fonte: unsplash.com, immagini liberamente utilizzabili

Restare in contatto in tempo di crisi: una vera sfida

Care lettrici, cari lettori,

«C'è la crisi!» Con la pandemia di Covid, l'avanzata del cambiamento climatico e l'inconcepibile guerra in Ucraina, chi può negare che stiamo affrontando un periodo di crisi?

Krisis deriva dal greco e significa aggravamento, decisione, punto di svolta; un momento in cui si rende necessario prendere decisioni coraggiose. Purtroppo, dobbiamo riconoscere che i nostri processi decisionali, sia a livello nazionale che internazionale, si stanno dimostrando inadeguati per affrontare le crisi globali, e ciò prepara il terreno per i cosiddetti leader potenti, che vogliono tornare indietro nel tempo e mettere la propria nazione al primo posto. Si diffondono verità alternative e si tolgono dalla naftalina vecchi capri espiatori. Le conseguenze sono sentimenti di insicurezza, frustrazione, impotenza e la mancanza di prospettive. La Svizzera non sfugge a queste tendenze.

Proprio per questo è ancora più importante sottolineare ciò che ci unisce, ciò che abbiamo in comune e ciò che conta. Ascoltare, essere presenti nel dialogo, essere aperti alle emozioni senza mascherarle: tutto ciò avvicina, guarisce e connette. Manteniamo questa connessione da oltre 60 anni, prima al telefono e in seguito anche online, e coltivare «questa connessione che ci unisce» ci sembra più importante che mai: è il nostro piccolo ma importante contributo per contrastare le divisioni, l'aggressività e la frustrazione.

Grazie per il vostro sostegno a «questo legame che ci unisce».
Cari saluti

Tanja Kocher
Presidente dell'Associazione svizzera
Telefono Amico 143

Immagine di copertina: per gentile concessione Andrea Callegher, in collaborazione con Köpflipartners AG



Diritti di immagine: Sabine Freudenberger

Feedback di Telefono Amico sul secondo anno di pandemia

Care lettrici, cari lettori,

Chiunque pensasse che il 2021 sarebbe stato meno impegnativo del 2020 si sbagliava di grosso. Almeno tre ondate pandemiche hanno attraversato il paese; i grandi eventi sono stati rinviati e la maggior parte delle riunioni si sono svolte in videoconferenza. Ma, a differenza del 2020, abbiamo svolto i nostri compiti con una certa abitudine: mascherine, controlli dei certificati, conferenze via Zoom, nessun problema. L'aumento della capacità di ascolto è stato reso possibile grazie a dei turni supplementari di Telefono Amico.

Il 2021 è stato un anno di analisi approfondite: PwC Lucerna ha esaminato per la prima volta i nostri conti annuali, abbiamo valutato la situazione informatica dell'intera organizzazione e l'Obsan (Osservatorio svizzero della salute), l'Università di Losanna e il Centro di ricerca economica hanno analizzato i nostri dati; abbiamo fatto un'analisi della situazione quale punto di partenza per il processo strategico di Telefono Amico e abbiamo esaminato diversi fornitori di piattaforme per la chat.

Un fatto appare evidente: nessun progetto può essere realizzato senza il coinvolgimento dei diretti interessati, ossia le sedi regionali. Abbiamo bisogno del feedback e del contributo di tutti per trovare soluzioni utili a tutti; l'associazione mantello non può agire senza le sedi regionali. Solo insieme siamo forti.

Il che ci riporta alla gestione della pandemia: non è sempre stato chiaro se le autorità, la società civile e i rappresentanti dell'economia andassero nella stessa direzione. E la divisione della società in sostenitori e oppositori dei provvedimenti e della vaccinazione mi ha spesso rattristata. Anche i nostri volontari ne sono stati testimoni durante i loro turni a Telefono Amico: incomprensioni, frustrazioni e litigi hanno diviso famiglie e amici e causato molta sofferenza.

Il nostro ascolto, la nostra empatia e le nostre domande sono ancora più importanti. Come una nuvola, questo atteggiamento ci circonda e porta sollievo, pace e comprensione nel

nostro mondo: diffondiamo con generosità questo profumo che la nostra società tanto desidera.

Cari saluti

Sabine Basler
Segretaria generale dell'Associazione svizzera
Telefono Amico 143

Retrospectiva



Aumento delle capacità durante le ondate di pandemia di Coronavirus

Come accaduto in occasione della prima ondata di pandemia, durante l'inverno 2020–2021 riusciamo ad aumentare le capacità di ascolto di Telefono Amico. Tra gennaio e giugno 2021 il numero di

permanenze telefoniche aumenta in media del 7%, il che corrisponde a circa 1700 ore di ascolto supplementari. Dopo una diminuzione nel corso dell'estate del 2021, vengono pianificati altri turni supplementari durante l'autunno e l'inverno 2021–2022.

In generale, si registra una leggera diminuzione del numero dei colloqui di aiuto, che però durano in media più a lungo. Molti di essi sono estenuanti e caratterizzati da frustrazione e aggressività: le divisioni esistenti all'interno della società in relazione alle disposizioni sanitarie non risparmiano la nostra attività. Nel dicembre 2021 è stato nuovamente possibile realizzare una piccola campagna online per attirare l'attenzione degli utenti sull'offerta di Telefono Amico.

Questo progetto è reso possibile grazie al sostegno dell'Ufficio federale della sanità pubblica, in collaborazione con la fondazione Promozione Salute Svizzera. E grazie anche ai nostri numerosi volontari, che sono sempre pronti a svolgere turni supplementari.

Collaborazioni di ricerca

La collaborazione instaurata nell'autunno 2020 con il Centro di ricerca congiunturale (KOF) del Politecnico Federale di Zurigo porta a un esame approfondito dei nostri dati, con l'obiettivo di studiare il comportamento delle chiamate prima e dopo la pandemia. I nostri fornitori Swisscom e Blue-Call sostengono questo lavoro, che dovrebbe essere pubblicato nell'estate 2022.

Nella primavera del 2021, l'Osservatorio svizzero della salute (Obsan) riceve l'incarico di valutare la nostra statistica relativa ai colloqui d'aiuto in base a tematica, età, area geografica e sesso. Per la prima volta è possibile visualizzare le tematiche ricorrenti di una determinata fascia d'età e confrontarle con quelle di un'altra fascia d'età e, in particolare, osservare ciò che riguarda le donne che ci chiamano: le tematiche «violenza» e «famiglia/educazione» sono chiaramente affrontate più spesso dalle donne che dagli uomini, così come la tematica «Covid».

Il professor Marius Brühlhart dell'Università di Losanna e il suo team hanno valutato i dati di più di 8 milioni di colloqui da 19 paesi. L'analisi mostra che il tema delle tendenze suicide aumenta con l'aumentare dei tassi di infezione e delle misure sanitarie correlate e diminuisce quando viene stanziato un sostegno finanziario. La pubblicazione appare sulla prestigiosa rivista «Nature». International Federation of Telephone Emergency Services (IFOTES) ha dato un contributo fondamentale alla raccolta dei dati.

Campagne ed eventi nazionali

Anche nel 2021 diverse ondate di Covid attraversano il paese. Il congresso internazionale IFOTES, che si svolge ogni tre anni, è posticipato di un anno, all'estate 2023. Nel 2025, dopo soli due anni, dovrebbe aver luogo a Ginevra.

L'annuale conferenza nazionale dei formatori può invece svolgersi a Friburgo all'inizio di maggio. I formatori e le formatrici di tutte le regioni si riuniscono qui per due giorni per parlare della qualità della formazione fornita da Telefono Amico e per riflettere sul ruolo unico di Telefono Amico nella nostra società. Tutti concordano sul fatto che la creazione di un legame empatico con l'altro sia, per noi di Telefono Amico, al centro.

Il 5 dicembre celebriamo come ogni anno la Giornata Mondiale del Volontariato. La Fondazione Beisheim lancia



una campagna di meme per promuovere il volontariato e contribuire al suo pubblico riconoscimento. Telefono Amico partecipa creando vari meme personalizzati.

A fine dicembre lanciamo una campagna online con banner che si rivolgono alle persone che hanno pensieri

suicidi. Questa tematica viene riscontrata in media 16 volte al giorno; la curva è significativamente più alta rispetto al 2019 e al 2020. Questo è un motivo sufficiente per attirare l'attenzione sull'offerta di Telefono Amico, in particolare delle giovani generazioni e delle persone che vivono nella Svizzera latina.

Partnership con il Röstli Sailing Team

Nel corso dell'estate 2021 il Röstli Sailing Team, che sulle sue vele ha il logo di Telefono Amico, ha partecipato a diverse regate nella categoria Class 40. Nelle due gare più importanti, la «Rolex Fastnet Race» e la «Transat Jacques Vabre», l'equipaggio è riuscito ad ottenere il secondo posto: siamo molto orgogliosi dei nostri velisti!

A settembre, i due svizzeri presenteranno un nuovo progetto, la SOS Academy. L'obiettivo è rendere le regate oceaniche accessibili ai giovani. L'accademia avrà sede in Bretagna, ma si rivolgerà a giovani veliste e velisti svizzeri. Il Roesti Sailing Team spera così di attirare in particolare un maggior numero di donne verso la navigazione oceanica. I due marinai danno così l'addio alla loro vita di sportivi professionisti e cominciano una nuova vita come allenatori. Telefono Amico si rallegra di questo impegno sociale e augura loro ogni successo.

Progetti e attività strategiche

Progetto «Futuro di Telefono Amico»: Dopo l'annuncio, in occasione della conferenza dei presidenti in primavera, il progetto «Futuro di Telefono Amico» è stato ufficialmente lanciato in autunno. Obiettivo del progetto è la revisione della carta etica, lo sviluppo di una strategia concreta per gli anni 2023–2026, e la chiara ripartizione dei compiti tra l'associazione mantello e le sedi regionali. Il progetto prende il via nell'autunno 2021 con un workshop di analisi durante il quale viene discussa la situazione iniziale di Telefono Amico quale organizzazione globale, in seguito adottata dai membri dell'Assemblea dei Delegati. Viene quindi creato un team di progetto composto da volontari, membri del comitato e responsabili delle varie sedi regionali e di tutte le regioni linguistiche. Le prime riunioni del gruppo di progetto

hanno luogo prima della fine del 2021 e si concentrano sulla carta etica. Il progetto è supervisionato da Christine Lanner, consulente esterno e co-proprietaria di verbandsmanagement.ch.

Progetto «Nuovo strumento per la chat»: a causa del fallimento del fornitore attuale della piattaforma per la chat, è necessario valutare un nuovo programma. Dopo aver richiesto alcune offerte e testato diversi strumenti, si sceglie il prodotto della società olandese «Trengo». L'on-boarding con questo nuovo fornitore avviene a dicembre.

Progetto «Ottimizzazione IT»: un sondaggio IT realizzato nella primavera 2021 raccoglie informazioni sulla soddisfazione delle sedi riguardo l'infrastruttura IT e informazioni sull'hardware e il software utilizzati. La maggior parte delle sedi regionali sono soddisfatte, ma si scopre che in alcune sedi ci sono lacune nella sicurezza. Nel dicembre 2021, una migrazione della casella di posta elettronica permette di risolvere queste lacune e di migliorare la collaborazione.



Premio schappo, Prix Benevol e due premi delle banche regionali Raiffeisen

Nel 2021 Telefono Amico è stato insignito di diversi premi. All'inizio di novembre, la città di Basilea ha assegnato il premio schappo alla sede regionale di Basilea di Telefono Amico. Anche la città di San Gallo assegna un premio simile: nel 2021 il Prix Benevol va alla sede regionale della Svizzera orientale/FL oltre che ad altre organizzazioni. La sede della Svizzera centrale ha ricevuto un riconoscimento dall'associazione regionale della Banca Raiffeisen di Lucerna, Obvaldo e Nidvaldo, mentre Telefono Amico Ticino e Grigioni italiano lo ha ricevuto da Raiffeisen Svizzera italiana.

Questi premi riconoscono pubblicamente l'impegno di lunga data dei volontari di Telefono Amico nei confronti delle persone in difficoltà. Sono accompagnati da contributi finanziari che sono destinati alla formazione di questi collaboratori molto impegnati.

Attività e progetti regionali

Nel 2021 la sede regionale Ticino e Grigioni italiano celebra il suo 50° anniversario. I collaboratori organizzano alcuni eventi culturali e la partecipazione ad alcune manifestazioni per entrare in contatto con la popolazione locale e vivere insieme alcuni momenti di convivialità.

In collaborazione con la Fondazione SwissRe, la sede regionale di Zurigo lancia il progetto pilota «English Hotline»: in collaborazione con le regioni della Svizzera centrale e di Argovia/Soletta orientale, a partire dall'estate 2022 verranno reclutati e formati volontari di lingua inglese per permettere alle molte persone che vivono in Svizzera e che non parlano nessuna delle nostre lingue nazionali di accedere ai servizi di Telefono Amico in inglese.

La sede regionale di Ginevra, desiderosa di condividere la magia dell'ascolto al di fuori delle strutture di Telefono Amico, organizza in collaborazione con un'altra organizzazione no-profit dei «cerchi di ascolto» affinché le persone possano parlare di sé e del proprio stato d'animo, e imparare ad ascoltare con empatia.

La sede regionale di Berna realizza un volantino e un opuscolo di culto; la sede regionale di Argovia/Soletta Est progetta un manifesto moderno che verrà affisso gratuitamente sui cartelloni luminosi nella zona di Zurigo a partire dall'estate del 2021, grazie alla società di affissioni Kanawai che ha voluto offrirci degli spazi ancora liberi.

Nuove elezioni per il Comitato Nazionale

All'assemblea dei delegati 2021, Tanja Kocher è eletta presidente dell'associazione mantello; anche Andreas Stalder, presidente del comitato cantonale di Friburgo, si unisce al

comitato nazionale; i posti lasciati vuoti dalla partenza di Christian Budry e Sonja Karrer sono di nuovo occupati.

Tanja Kocher è una consulente di comunicazione indipendente, con un'ampia rete di contatti nell'amministrazione federale e nelle imprese. Dopo la sua elezione ha visitato tutte le sedi regionali per conoscere il personale e i presidenti. Andreas Stalder è a capo di una fondazione e ha grande esperienza nella leadership e nella gestione di progetti. Conosce bene l'organizzazione perché è stato membro del comitato della sezione friburghese di Telefono Amico fino al 2020.

Durante l'estate del 2021 il Comitato Nazionale si è riunito in due occasioni, per preparare il processo strategico. Dopo molte videoconferenze e l'elezione dei nuovi membri questi incontri in presenza sono stati molto apprezzati, perché ci hanno permesso di conoscerci ancora meglio e di sviluppare una visione comune. La Segreteria Generale desidera ringraziare il Comitato Nazionale per il sostegno benevolo e incoraggiante, senza il quale la nostra missione non sarebbe possibile.

Escursione al Rütli

Verso l'estate il numero di casi di Covid diminuisce, così possiamo invitare tutti i dipendenti e i presidenti di Telefono Amico a un'escursione al Rütli: si parte da Lucerna con il battello, si attraversa il Lago dei Quattro Cantoni fino al molo per poi salire al famoso prato.



Il Comitato al ritiro estivo 2021

Insieme evochiamo lo spirito di Gottlieb Duttweiler, soprannominato «Dutti», che diede il nome a Telefono Amico e ne fu il cofondatore, e cantiamo in tutte le lingue nazionali. Il tempo è meraviglioso, il lago invita a fare il bagno e final-

mente possiamo brindare insieme al Prix Courage che ci è stato assegnato dal «Beobachter» l'anno precedente!

Trasloco, volontari e dipendenti dell'associazione mantello
Nel luglio 2021, gli uffici di Beckenhof vengono rinnovati e l'associazione può affittare un secondo ufficio. Vengono create in tutto 5 postazioni di lavoro, così da poter offrire in futuro degli stage.

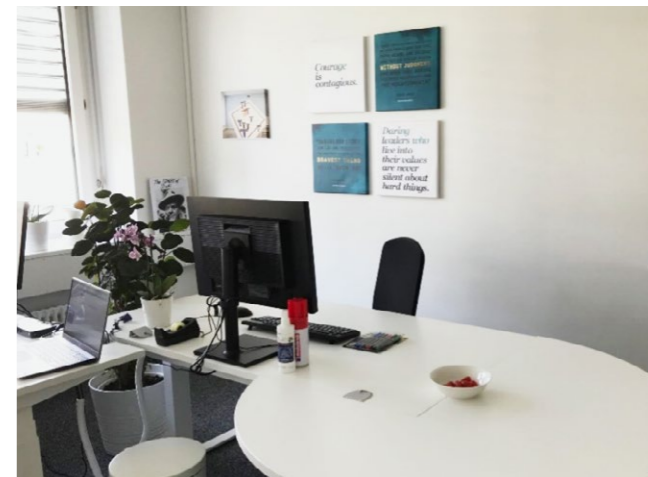
A causa del crescente carico di lavoro del segretariato generale, Simone Flacher viene assunta a partire dal 1 aprile all'80% in qualità di Strategic Project Manager, per avviare e condurre progetti per l'intera organizzazione.

Nell'autunno 2021, Sonja Jacobi, la nostra contabile retribuita a ore, conclude la sua collaborazione; dal 1 novembre le subentra Liv Hehlen, contabile in formazione, anch'essa retribuita a ore.

Nell'ambito di un incarico volontario Daniel Fuchs elabora, valuta e presenta un sondaggio IT. Anche Manuel Frick ci sostiene con la sua esperienza in siti web e soluzioni open source. Luisa Gianolini, nell'ambito di un incarico di Corporate Volunteering (vedi pag. 15–19), analizza i dati per il rapporto annuale 2021. Siamo molto grati per queste attività che ci permettono di avventurarci coraggiosamente in un territorio inesplorato.

Situazione finanziaria dell'associazione mantello

Grazie alla sovvenzione straordinaria accordata dalla Confederazione per aumentare la capacità di ascolto di Telefono Amico, nonché al successo della campagna di raccolta fondi per il progetto «Chat Monitoring» e ad alcune grandi donazioni, i conti annuali dell'associazione mantello si sono chiusi con un risultato in rosso di soli 28000 franchi, nonostante l'aumento dei costi. Grazie a questa sovvenzione e a un contributo di solidarietà, le sedi regionali ricevono un totale di 229000 franchi a beneficio dei loro progetti. Ben 93000 franchi sono destinati al fondo assegnato ai «Pro-



getti strategici», poiché i progetti promossi con la raccolta fondi non possono essere realizzati nel 2021.

Il finanziamento del congresso dei volontari per mezzo di richieste di sovvenzione e crowdfunding non ha successo. I due giorni di formazione e networking costano 100000 franchi; anche l'impegno dell'associazione mantello per l'organizzazione è considerevole. Nel 2022 alcune sedi regionali faranno dei contributi volontari per la copertura dei costi, ma a medio termine sarà necessario sviluppare un nuovo concetto.

Il funzionamento della nuova piattaforma per la chat comporta inoltre costi annuali aggiuntivi pari a circa 12000 franchi; le sedi regionali sono favorevoli a che l'organizzazione mantello garantisca e finanzi l'operazione a livello centrale. È necessario discutere di questi costi aggiuntivi nell'ambito del processo strategico.

Inoltre, di fronte all'aumento dei cyber-attacchi, l'organizzazione nel suo insieme dovrà investire di più nella sicurezza informatica: ciò implica una formazione annuale per il personale e per i volontari e un aggiornamento periodico di software e hardware.

Prospettive

Progetti e attività strategiche

Progetto «Online»: questo progetto mira ad affrontare le questioni strategiche legate ai canali chat ed e-mail. Nel 2021 si aggiunge il sottoprogetto «Monitoraggio della chat», il cui scopo è coordinare la collaborazione interregionale e assicurare la qualità dei servizi forniti via chat. Il sottoprogetto è avviato nell'ottobre 2021 e la conclusione è prevista entro l'estate del 2022.

Progetto «Futuro Tel.143»: Gli organi decisionali dell'organizzazione concordano sulla necessità di aggiornare la strategia di Telefono Amico. I risultati del progetto saranno adottati in un'assemblea straordinaria dei delegati nell'autunno del 2022.

Progetto «Nuova piattaforma per la chat»: L'obiettivo è quello di sostituire la piattaforma esistente il più rapidamente possibile. La formazione e la messa in funzione della nuova piattaforma sono previste per la primavera del 2022.

Progetto «Nuovo sito web»: Telefono Amico ha bisogno di un sito web nuovo e accattivante. Il progetto è stato avviato nel 2021, tuttavia, è stato necessario sospenderlo temporaneamente, in attesa delle decisioni del progetto strategico «Futuro di Telefono Amico».

Compito «Linee guida IT»: a causa dell'aumento dei rischi nell'area della sicurezza informatica, il Comitato nazionale decide di sviluppare delle linee guida IT per tutte le sedi regionali, con la finalità di ridurre il fattore di rischio «umano» attraverso l'emanazione di linee guida chiare per la gestione di documenti e dati. La formazione su questo tema è prevista per l'estate del 2022.

Campagne ed eventi nazionali

Nel marzo del 2022 si svolgerà il **Congresso nazionale dei volontari**, previsto per il 2021 e rinviato a causa della pandemia. Il tema del congresso è: «Di che tipo di ascolto abbiamo bisogno a Telefono Amico nel XXI secolo?» La novità di questa edizione è che il congresso sarà condotto con il metodo del «forum aperto», che corrisponde a una sorta di piazza per lo scambio di idee e iniziative progettuali. Siamo impazienti di vedere le idee che i volontari porteranno alla nostra organizzazione e come potremo realizzarle.

Nel maggio 2022, a Friburgo, avrà nuovamente luogo la **Conferenza nazionale dei formatori**, che sarà incentrata sui seguenti temi: «Strumenti per la conduzione di colloqui» e «Preparazione dei tutor per il supporto alla formazione».

Il 18 giugno 2022 avrà finalmente luogo il **Mad Pride**. Il **Mad Pride**, letteralmente «corteo dei folli», mira a trasformare po-

sitivamente gli stereotipi e le immagini negative associati alla malattia mentale. Al corteo partecipano persone con malattie mentali, familiari, rappresentanti del personale curante e di organizzazioni professionali.

Dal momento che le malattie mentali sono tra le più diffuse in Svizzera e sono soggette a forti tabù, Rete Salute Psicica Svizzera ha fondato l'associazione di sostegno «Mad Pride Svizzera». Telefono Amico ha aderito all'associazione di supporto e la sede di Berna aiuterà in loco il comitato organizzativo. Incoraggiamo i membri di tutte le sedi a partecipare numerosi.



Evoluzione del numero di colloqui telefonici, 2019–2021

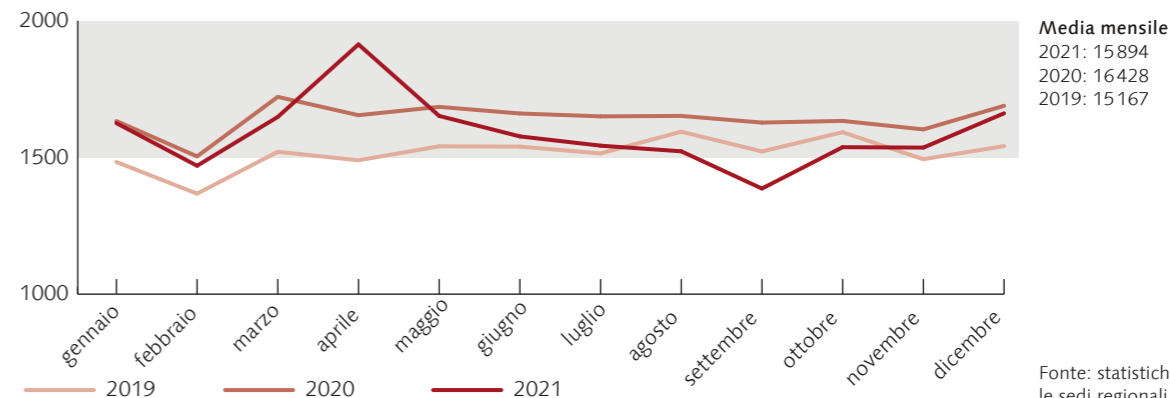
Nel 2021, il numero di colloqui telefonici diminuisce del 5,0% rispetto all'anno precedente, ma rimane superiore del 2,4% rispetto al 2019. Questo è chiaramente visibile nell'evoluzione del numero di colloqui mensili, che nel 2020 sono in media circa 16 400 per scendere a circa 15 900 nel 2021.

L'impatto della pandemia è evidente anche osservando i dati semestrali. Nella prima metà del 2021, il numero di colloqui è significativamente superiore a quello del 2019; nella seconda metà dell'anno si torna al livello del 2019. Grazie all'aumento della capacità, nel 2021 solo poco più del 14% di tutte le chiamate hanno dovuto essere posticipate – come nell'anno precedente – e la durata dei colloqui è aumentata di circa 2 minuti.

Nel 2021 i colloqui telefonici sono stati 187 654.

Numero di colloqui telefonici al mese prima e durante la pandemia, 2019–2021

Percentuali e cifre assolute



Fonte: statistiche mensili di tutte le sedi regionali 2019–2021

Tematiche dei colloqui telefonici in base al genere, 2021

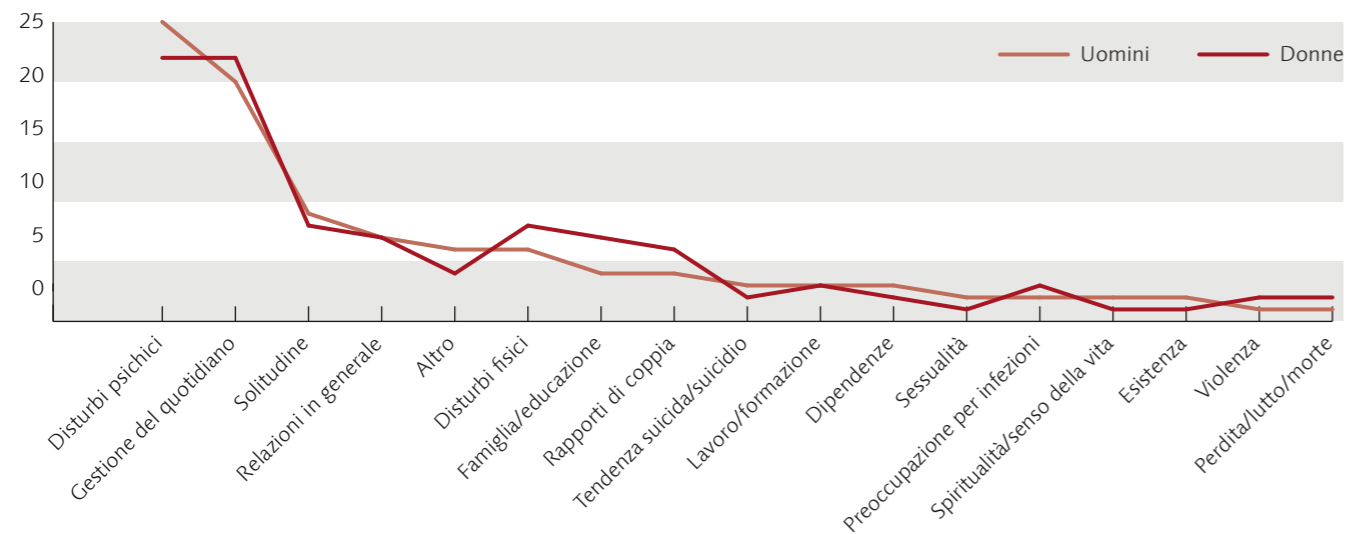
La ripartizione delle tematiche in base al genere differisce significativamente. Le donne si preoccupano tendenzialmente più spesso per la gestione della vita quotidiana, la sofferenza fisica, la famiglia e l'educazione, le relazioni di coppia e anche per la pandemia di Covid. Anche la violenza e la perdita, il lutto e la morte sono più frequentemente discussi dalle donne.

Rispetto al 2020 diminuiscono le preoccupazioni per il Covid (-44,3%) e i problemi legati alla gestione della vita quotidiana (-13,4%). Per contro, aumentano i colloqui che hanno per tematica la violenza (+14,0%), le dipendenze (+5,2%) e le tendenze suicide (+7,2%).

Ripartizione in percentuale delle tematiche al telefono in base al genere, 2021

Percentuali delle tematiche indicate, da 1 a un massimo di 3 voci possibili.

Fonte: linelisting 2021 di tutte le sedi regionali tranne la Svizzera centrale e il Ticino



Evoluzione di colloqui telefonici per fasce d'età, 2021

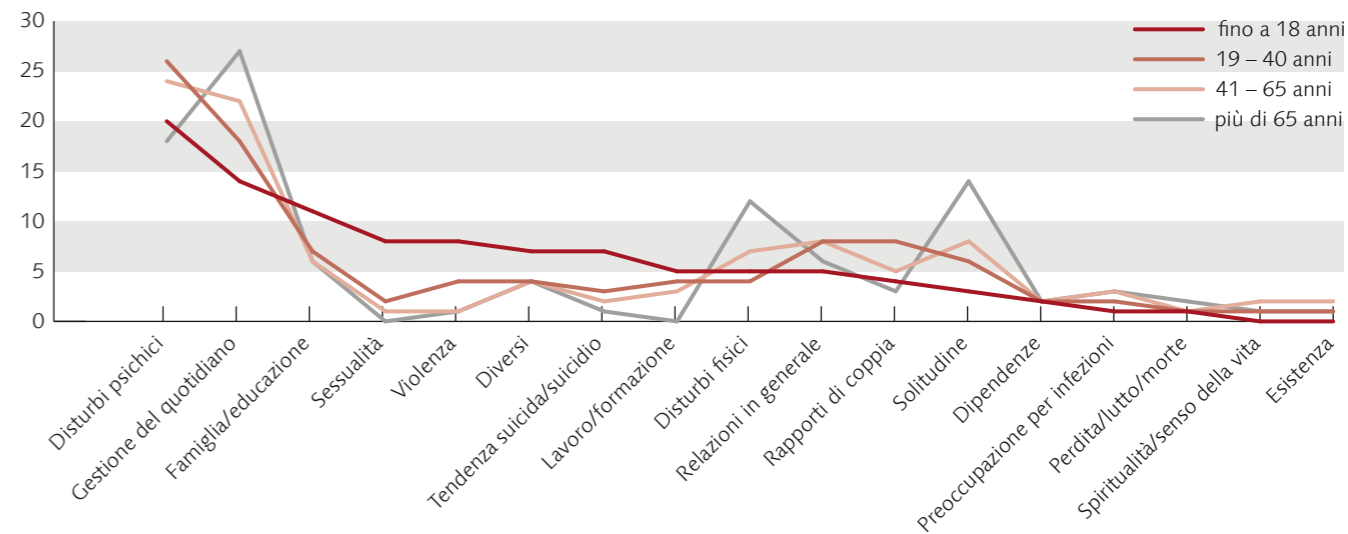
Per quanto riguarda la distribuzione delle tematiche in base alla fascia d'età, gli under 18 si distinguono nettamente dagli altri gruppi: sono significativamente più di frequente interessati alle tematiche inerenti famiglia ed educazione, sessualità, violenza e rischio di suicidio.

Rispetto alle altre fasce d'età, gli over 65 sono molto più spesso confrontati con la gestione del quotidiano, la sofferenza fisica e la solitudine. In generale, si può notare che con l'avanzare dell'età, i problemi relativi alla gestione del quotidiano «sostituiscono» la sofferenza psichica.

Ripartizione in percentuale delle tematiche al telefono in base alla fascia d'età, 2021

Percentuali delle tematiche indicate, da 1 a un massimo di 3 voci possibili.

Fonte: linelisting 2021 di tutte le sedi regionali tranne la Svizzera centrale e il Ticino



Tendenza annuale dei colloqui telefonici per fasce d'età, 2015–2021

Gli adulti tra i 41 e i 65 anni, con poco più del 47%, costituiscono la grande maggioranza degli appellanti. Per i giovani adulti e la generazione degli over 65, la quota si attesta intorno al 20%. La percentuale di bambini e giovani è poco più dell'1%. La quota del gruppo la cui età non può essere determinata è dell'11,6%. Rispetto al 2020, la ripartizione in base alla fascia d'età è cambiata solo per i giovani adulti (+1,9%) e per coloro la cui età non può essere determinata (-3,1%).

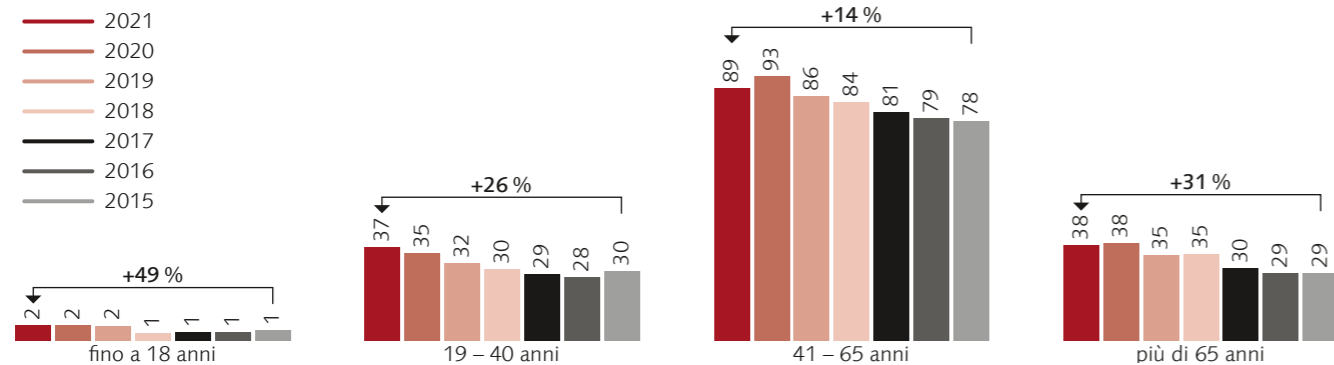
Nel 2021 il numero di colloqui diminuisce in quasi tutte le fasce d'età: del 4,2% nella fascia 41-65 anni, dell'1,3% nella fascia over 65 anni e di oltre il 25% nella fascia d'età non definibile. I bambini e gli adolescenti chiamano quasi con la stessa frequenza del 2020, e le chiamate dei giovani adulti aumentano addirittura del 5,2%.

Un confronto su diversi anni mostra che il numero di colloqui con persone al di sotto dei 40 anni (minori +49%, 19-40 +26%) e con gli over 65 aumenta significativamente di più rispetto alla fascia 41-65 anni (+14%).

Numero di colloqui telefonici per anno e in base alla fascia d'età, dal 2015 al 2021

In migliaia e in percentuale

Fonte: statistiche annuali 2021 di tutte le sedi regionali



Tendenza annuale dei colloqui telefonici per genere, 2015–2021

Con una quota del 69%, le donne rappresentano la grande maggioranza degli appellanti. Nel 2021 la percentuale degli uomini si attesta a poco più del 31%. Dopo l'eccezione rappresentata dal 2020, anno in cui in proporzione più uomini hanno richiesto un colloquio, la ripartizione tra i sessi è di nuovo la stessa del 2019.

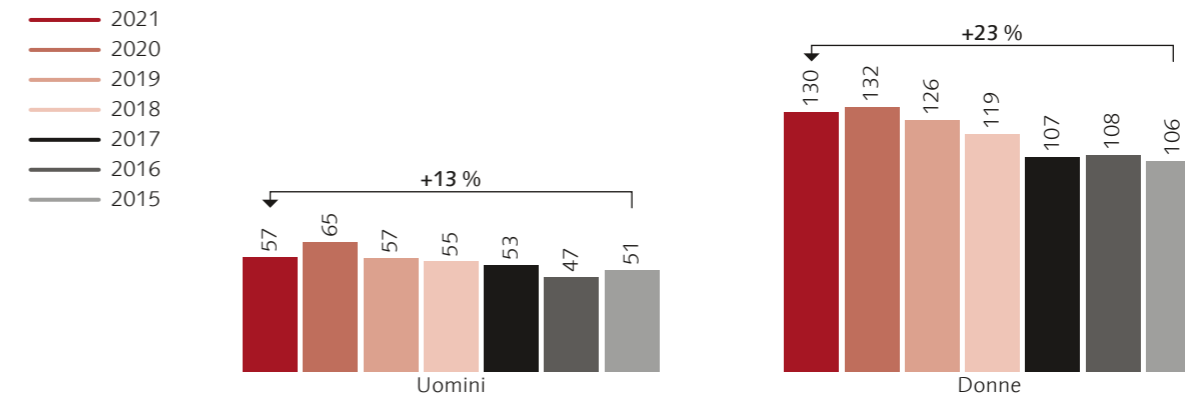
Rispetto al 2020 il numero di colloqui con donne è diminuito dell'1,6% mentre la diminuzione per gli uomini è dell'11,8% rispetto all'anno precedente. Un raffronto su più anni mostra che il numero di colloqui con le donne (+23%) sta aumentando in modo più marcato rispetto ai colloqui con gli uomini (+13%).

Nel 2020 è stata introdotta la categoria «non binario» per mostrare che anche le persone non binarie chiamano Telefono Amico per chiedere aiuto. Nel 2021 sono stati condotti con persone che si identificano con questo genere 36 colloqui telefonici e 177 consulenze online, e la tendenza è in aumento. Una rappresentazione grafica non è possibile a causa dei numeri molto piccoli.

Numero di colloqui telefonici all'anno in base al genere, dal 2015 al 2021

In migliaia e in percentuale.

Fonte: statistiche annuali 2021 di tutte le sedi regionali



Tematiche nelle consulenze online, 2021

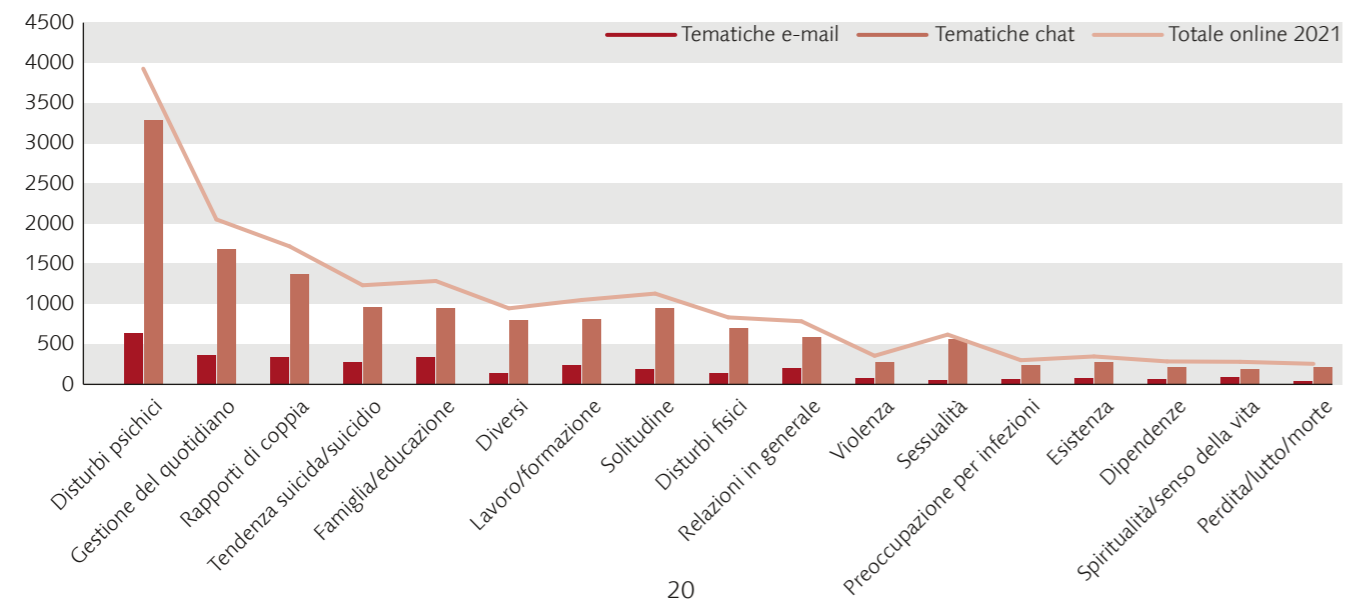
Tematiche come il rischio di suicidio o la sessualità si presentano più frequentemente nei canali online che al telefono. Dato che il canale chat viene progressivamente potenziato, il confronto con l'anno precedente ha un'importanza limitata. Il numero di contatti via e-mail tende a diminuire.

Nel 2021 ci sono stati 11020 contatti per e-mail o via chat.

Tematiche discusse per e-mail o chat, e totale canale online, 2021

Rappresentazione delle tematiche indicate nei canali online nel 2021, da 1 a un massimo di 3 voci possibili.

Fonte: statistiche annuali 2021 di tutte le sedi regionali



Statistica annuale 2021 – numero delle chiamate, dei contatti e dei collaboratori

Nonostante l'aumento della nostra capacità d'ascolto durante le ondate pandemiche, il numero di colloqui è leggermente diminuito. La maggiore capacità di ascolto ha anche permesso agli appellanti di beneficiare di colloqui più lunghi del solito, e rispetto agli anni pre-pandemici c'è stata una significativa diminuzione del numero di chiamate che devono essere posticipate. Anche il canale online ha visto un aumento significativo (+14,4%) grazie alla continua espansione del canale chat (+20,4% rispetto al 2020). Il servizio di posta elettronica è mantenuto a un livello costante, ma la domanda di consulenza via e-mail tende a diminuire (-6,8% rispetto al 2020).

Nel 2021 la maggior parte delle sedi ha organizzato corsi di formazione, in modo da mantenere stabile il numero di volontari. In termini di potenziamento delle capacità, Telefono Amico anche nel 2021 ha potuto contare su un ulteriore impegno dei suoi volontari.

COLLOQUI / CONSULENZE ONLINE	Uomini	Donne	Vari	Non determinato	Totale 2021	Diff. 2020/21
Colloqui telefonici	57 238	129 948	36 432	187 654		-5.0%
Consulenze online (e-mail, chat)	2 359	5 464	1 773 020	11 020		14.4%
Totale colloqui nel 2021	59 597	135 412	2 133 452	198 674		-4.1%

ALTRI CONTATTI

Chiamate posticipate					40 460	1.3%
Chiamate mute					16 428	3.2%
Scherzi e chiamate abusive					1 389	-2.0%
Sbagli					10 265	34.0%
Totale altri contatti					68 542	5.6%
Totale contatti nel 2021					267 216	-1.8%

COLLABORATORI/COLLABORATRICI

Volontari	146	544		690	2.8%
Stipendiati (pari a 29,6 impieghi a tempo pieno)	10	42		52	4.0%

Bilancio al 31.12.2021

	2021 CHF	2020 CHF
ATTIVO		
Sostanza circolante	1 023 914.25	835 485.86
Liquidità	881 974.70	794 215.98
Ratei e risconti attivi	141 939.55	41 269.88
Sostanza fissa	1.00	1.00
Immobilizzi materiali	1.00	1.00
Totale attivo	1 023 915.25	835 486.86
PASSIVO		
Passivi a breve termine	238 484.54	114 695.05
Altri creditori a breve termine	39 658.98	0.00
Ratei e risconti passivi	198 825.56	114 695.05
Fondi (assegnati)	224 636.85	131 311.85
Capitale dell'organizzazione	560 793.86	589 479.96
Capitale libero	136 330.81	123 889.79
Capitale vincolato	453 149.15	453 149.15
Risultato d'esercizio	-28 686.10	12 441.02
Totale passivo	1 023 915.25	835 486.86

Conto economico 2021 e preventivo 2022

Lo studio di revisione PwC di Lucerna ha verificato i conti del 2021. Il conto economico dettagliato e il rapporto di revisione completo datato marzo 2022 possono essere scaricati dal sito www.143.ch o richiesti telefonicamente.

RICAVI	PREVENTIVO 2022 CHF	CONSUNTIVO 2021 CHF	CONSUNTIVO 2020 CHF
Contributi e donazioni ricevuti	408 000	615 872.63	363 953.08
Donazioni ricevute	268 000	309 832.63	292 590.68
Contributi del settore pubblico	140 000	306 040.00	71 362.40
<i>di cui assegnati</i>	270 000	491 585.00	129 773.65
<i>di cui non assegnati</i>	138 000	124 287.63	234 179.43
Ricavi da prestazioni e servizi	7 500	6 636.40	365.90
Quote e contributi dei membri e dei volontari	230 000	264 291.00	237 717.00
Ricavi d'esercizio	645 500	886 800.03	602 035.98
COSTI			
Contributi versati e costi strategici	-333 000	-356 906.80	-37 615.16
Contributi alle sedi regionali	-205 000	-333 882.30	-800.00
Spese per campagne e progetti strategici	-128 000	-23 024.50	-36 815.16
Costi del personale	-455 000	-314 315.07	-170 127.30
Costi del personale dipendente	-340 000	-294 514.41	-167 991.30
Formazione di base e continua per i volontari	-110 000	-12 800.66	-1 214.00
Costi e spese dei volontari	0	-7 000.00	-922.00
Costi d'esercizio	-184 200	-151 885.18	-197 301.52
Costi amministrativi	-11 000	-4 363.05	-12 748.72
Affitto e manutenzione dei locali	-8 200	-18 389.06	-4 460.20
Raccolta di fondi, pubblicità, PR	-20 000	-34 970.49	-71 269.67
IT e impianti	-105 000	-61 431.49	-82 629.86
Spese degli organi	-40 000	-32 731.09	-26 193.07
Risultato di gestione	-972 200	-823 107.05	-405 043.98
Risultato d'esercizio	-321 700	63 692.98	196 992.00

L'associazione svizzera

Comitato nazionale	Presidente	Tanja Kocher, Berna (2021)
	Vicepresidente	Klaus Rüttschi, responsabile di sede della Svizzera centrale (2018)
	Membri	Catherine Bezençon, responsabile di sede del Canton Vaud (2006)
		Mario Cao, Canobbio (2014)
		Daniela Gisler, Thalwil (2014)
		Christine Gerritzen, Cortaillod (2020)
		Giorgio Nadig, Wabern (2020)
	Seggio consultivo	Sabine Basler (2019), segretaria generale
		Simone Flacher (2021), responsabile di progetto
		Julie Gal (2020), protocollo
Revisori		Marc Ingold e Lea Amrein, PriceWaterhouseCoopers, Lucerna (2020)
Segreteria generale		Direzione: Sabine Basler, 80%
		Progetti strategici: Simone Flacher, 80% (da aprile 2021)
		Coordinamento: Julie Gal, 60%
		Contabilità: Sonja Jacobi, 10% (da gennaio a ottobre 2021) / Liv Hehlen, 10% (da novembre 2021)

La durata del mandato dei membri del Comitato nazionale con diritto di voto è di quattro anni; essi sono rieleggibili. La data tra parentesi indica l'anno della prima elezione o dell'adesione. A eccezione del personale del segretariato generale, tutte le funzioni del Comitato e dell'ufficio di revisione sono svolte a titolo onorifico.

Partner e donatori



Swisscom

Swisscom, nostro partner ufficiale per le telecomunicazioni, sostiene generosamente Telefono Amico con una sovvenzione annuale di fr. 75 000.– e con prestazioni e servizi nell'ambito delle telecomunicazioni. Alla fine nel 2021 si è aggiunto anche un sostegno nel settore IT del valore di circa fr. 40 000.–. Telefono Amico è molto grato a Swisscom per questa pluriennale collaborazione.



BlueCall

In qualità di fornitore di soluzioni specifiche per la telefonia, BlueCall ha sostenuto Telefono Amico con grande impegno per far sì che durante la pandemia il 143 fosse sempre raggiungibile. Con sponsorizzazioni pari a fr. 6120.– per ciascuna sede regionale affiliata, l'azienda sostiene la nostra organizzazione con circa fr. 73 000.– all'anno. Ringraziamo per la fiducia e il sostegno negli anni.

Fondazione Ernst Göhner

Ernst Göhner, fondatore della fondazione, era amico di Gottlieb Duttweiler, che diede il nome a Telefono Amico. La fondazione sostiene da molti anni le sedi regionali di Telefono Amico con

una sovvenzione operativa di fr. 50 000.–. Questo impegno duraturo e affidabile merita i nostri più sentiti ringraziamenti.

Federazione svizzera dei casinò e casinò svizzeri



Nel 2021 è proseguita la collaborazione con la Federazione Svizzera dei Casinò, che rappresenta quindici case da gioco, come pure la collaborazione con le quattro case da gioco del gruppo Swiss Casinos che non sono membri della federazione. Telefono Amico riceve annualmente fr. 1500.– per casinò, per un totale di fr. 28 500.–, per i quali ringraziamo sentitamente.

Aiuto Aids Svizzero



La collaborazione istituita nel 2018 con l'associazione Aiuto Aids Svizzero a favore delle persone che hanno bisogno di sostegno dopo aver eseguito un test di autodiagnosi per l'HIV è proseguita anche nel 2021. Telefono Amico riceve 40 centesimi per ogni test venduto ed è lieta di poter dare un contributo anche nel campo della salute sessuale.

Ufficio federale delle comunicazioni

L'UFCOM, Ufficio federale delle comunicazioni, sostiene Telefono Amico, riconosciuto come numero di emergenza nazio-

nale, fornendo un supporto competente e rapido per varie questioni tecniche e giuridiche. Telefono Amico ringrazia l'UFKOM per questo sostegno di lunga data a beneficio della popolazione.

Ufficio federale della sanità pubblica e della promozione della salute Svizzera

Nel 2021 la Confederazione ha sostenuto Telefono Amico con tre sovvenzioni, per un totale di fr. 294'040.-, in modo che il potenziamento dei turni potesse continuare. Cogliamo l'occasione per ringraziare espressamente l'Ufficio federale della sanità pubblica e della promozione della salute in Svizzera per il loro sostegno e la buona collaborazione.



UBS Helpetica

Nel 2021, UBS ha continuato a sostenere Telefono Amico tramite la piattaforma per il volontariato UBS Helpetica. Vorremmo esprimere i nostri sinceri ringraziamenti ai membri del team «Iniziativa Strategiche».

Altri donatori e donatori istituzionali

Le seguenti istituzioni ci hanno sostenuto nel 2021 con importi straordinari e vorremmo esprimere loro il nostro sincero ringraziamento.

- Dipartimento della sanità del Cantone di Zurigo, Zurigo (contributo a un progetto)	CHF 12'000.-
- Karuna Charity, Basilea	CHF 8'000.-
- Fondazione MSK, Ginevra	CHF 5'000.-
- Fondazione Celanese, USA	CHF 2'706.-
- Swisscom Broadcast AG, Berna	CHF 3'490.-
- Health Info Net AG, Wallisellen	CHF 3'500.-
- Glencore International AG, Baar	CHF 3'000.-
- Schweizer Kapuzinerprovinz, Lucerna	CHF 3'000.-
- SVTI Schweizerischer Verein für technische Inspektionen, Wallisellen	CHF 3'000.-
- Swiss Safety Center AG, Wallisellen	CHF 2'000.-
- DTI Schweiz AG, Wil SG	CHF 1'500.-
- iNodes AG, Zurigo	CHF 1'000.-
- MDAS GmbH, Zurigo	CHF 1'000.-

Donatori privati

L'Associazione svizzera e le varie sedi regionali sono grate per le donazioni, i sussidi, i lasciti e ogni forma di contributo. I nostri più sentiti ringraziamenti vanno a tutti coloro che nel corso del 2021 hanno pensato a Telefono Amico e ci hanno sostenuto finanziariamente, o con azioni concrete, o grazie alle loro competenze o ai loro servizi.

- Bianca Keyman, Rüsclikon	CHF 15'000.-
- Nico Gian Meienberg, Schlieren	CHF 5'000.-
- Alexander und Regula Garbely, Bellinzona	CHF 1'500.-
- Jörg Lanker, Wil SG	CHF 1'000.-

Sedi regionali di Telefono Amico – volontari e collaboratori

Telefono Amico comprende dodici sedi regionali indipendenti che coprono il territorio della Svizzera e del Principato del Liechtenstein. Presso queste sedi sono attivi (al dicembre 2021): 695 volontari (548 donne, 147 uomini) e 50 collaboratori (40 donne, 10 uomini, per un totale di circa 27 posti a tempo pieno). Le sedi regionali, con i loro team, sono il cuore di Telefono Amico e a loro va il nostro sentito ringraziamento!



**Die Dargebotene Hand
Aargau/Solothurn-Ost**
www.aarau.143.ch



Tele-Hilfe Basel
www.basel.143.ch



Die Dargebotene Hand Bern
www.bern.143.ch



**Die Dargebotene Hand
Nordwest**
www.biel-bienne.143.ch



La Main Tendue Genève
www.geneve.143.ch



La Main Tendue Vaud
www.lausanne.143.ch



**Telefono Amico Ticino e
Grigioni Italiano**
www.143.ch/ticino



**Die Dargebotene Hand
Ostschweiz und FL**
www.ostschweiz.143.ch



**Die Dargebotene Hand
Winterthur/Schaffhausen/
Frauenfeld**
www.winterthur.143.ch



**Die Dargebotene Hand
Zentralschweiz**
www.luzern.143.ch



La Main Tendue Valaisanne
www.valais.143.ch



**Die Dargebotene Hand
Zürich**
www.zuerich.143.ch

L'organizzazione Telefono Amico

Chi siamo

Telefono Amico è un'organizzazione apolitica, aconfessionale, senza scopo di lucro, certificata Zewo, finanziata per il 4% dai propri servizi, per il 36% da contributi istituzionali e per il 60% da donazioni. Per tutti coloro che risiedono in Svizzera o nel Principato del Liechtenstein Telefono Amico è un punto di contatto a bassa soglia per il primo soccorso emotivo. La carta e gli statuti IFOTES sono parte integrante degli statuti dell'associazione e sono vincolanti per tutti i suoi membri.

Membri dell'associazione

Dodici sedi regionali e due comitati cantonali sono membri dell'Associazione svizzera Telefono Amico. Nelle dodici sedi regionali sono attivi circa 700 volontari debitamente formati e soggetti a supervisione. Il servizio è gratuito, anonimo e attivo 24 ore su 24. Si può chiedere aiuto telefonicamente, via chat o per e-mail. Per ogni informazione consultare il sito www.143.ch

Affiliazioni ad altre organizzazioni

L'associazione è membro delle seguenti organizzazioni:

- IFOTES – International Federation of Telephone Emergency Services – www.ifotes.org
- IPSILON – Iniziativa per la prevenzione del suicidio in Svizzera – www.ipsilon.ch



Schweizer Verband
Association Suisse
Associazione Svizzera

Beckenhofstrasse 16
8006 Zürich

Tel. 031 301 91 91
verband@143.ch
www.143.ch

IBAN: CH37 0900 0000 3001 4143 9



**La vostra donazione
in buone mani.**

Telefono Amico Svizzero è certificata da Zewo dal 1990. Il marchio è stato confermato di nuovo nel 2020 per un periodo di 5 anni

- ZEWo – Fondazione e marchio di qualità per il corretto utilizzo delle donazioni – www.zewo.ch
- Rete Salute Psicica Svizzera – www.npg-rsp.ch
- Rete Svizzera Volontariato – www.retevolontariato.ch
- Alliance pour le bien commun – www.allianzgemeinwohl.ch
- Mad Pride Svizzera – associazione per l'organizzazione dell'evento Mad Pride – www.madpride.ch