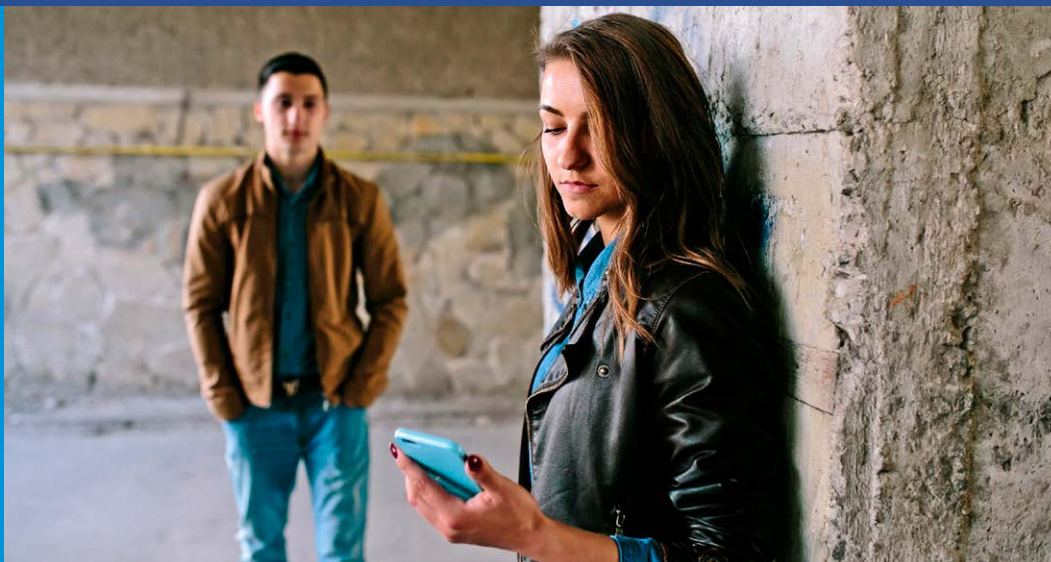


# Rapporto di attività 2022



Fonte: Freepik 2022



## «Rafforzare le relazioni!» – in tempo di guerra più necessario che mai

Care lettrici, cari lettori,

Chi avrebbe mai pensato che poco dopo la pandemia di Covid-19 sarebbe scoppiato un nuovo conflitto in Europa? Noi tutti speravamo di poter respirare e tornare alla normalità; invece, ci troviamo di fronte a una sofferenza infinita, alla distruzione e alla morte, e ci vediamo costretti a gettare via la nostra vecchia visione del mondo. Il concetto di «cambiamento tramite il commercio», cioè le relazioni economiche, avrebbe dovuto impedire una simile catastrofe, ma purtroppo queste relazioni non hanno portato a ciò che gli stati dell'occidente democratico si aspettavano.

«Rafforzare le relazioni!» è stato il motto di Telefono Amico nel 2022. Siamo convinti che ciò che alla fine si manifesta nella politica a livello globale debba iniziare su piccola scala. **Là dove non ci sono che alienazione, silenzio, interruzione dei contatti e litigi, iniziano i piccoli conflitti.** La fiducia ne risente e un giorno rimarranno solo indifferenza, pregiudizio e ostilità.

Per questo è ancora più importante mettere sempre al centro il valore delle relazioni. **Le relazioni hanno bisogno di cure, proprio come le piante d'appartamento.** Il miglior modo per riuscirci è stare insieme, nello stesso spazio, percepirsi reciprocamente, muoversi insieme.

Il contatto con Telefono Amico avviene tramite una connessione telefonica o una piattaforma online, il che comporta vantaggi e svantaggi: la costruzione di una relazione, anche se di breve durata, è in qualche modo limitata. Non poter vedere l'interlocutore permette però anche di parlare di argomenti difficili, di restare anonimi e di mantenere una distanza.

**L'ascolto accompagna, guarisce, unisce.** Da più di 60 anni creiamo questi legami, al telefono e online, e ci sembra più importante che mai, perché **tutti questi incontri, brevi o lun-**

**ghi che siano, sono il nostro piccolo ma significativo contributo per contrastare i piccoli e grandi conflitti di questo mondo.**

Grazie per sostenere il nostro desiderio di «rafforzare le relazioni».

Cordialmente vostre

*Tanja Kocher, Presidente  
Associazione svizzera Telefono Amico  
Sabine Basler, Segretaria generale*

## Retrospektiva

### Aumento delle capacità durante le ondate pandemiche



Come nei primi due anni di pandemia, anche nel corso dell'inverno 2021–22 riusciamo a potenziare la capacità di risposta alle chiamate. Tra gennaio e giugno 2022, i turni di permanenza al telefono sono aumentati in media del 6,3%, che corrispondono complessivamente a circa 4130 ore d'a-

scolto supplementari. Nei mesi di dicembre 2021 e gennaio 2022 si realizza nuovamente una piccola campagna online per informare gli utenti di internet sull'offerta di Telefono Amico.

Questo progetto, completato nel giugno 2022, è reso possibile solo grazie al sostegno dell'Ufficio federale della sanità pubblica, in collaborazione con la fondazione Promozione Salute Svizzera, e anche grazie ai numerosi volontari, sempre disponibili a svolgere dei turni supplementari.

### Campagne ed eventi nazionali

Nel marzo 2022 si svolge il **congresso nazionale dei volontari**. Il tema del congresso è «Di quale ascolto abbiamo bisogno al 143 nel XXI secolo?». Una novità del congresso di quest'anno è l'utilizzo del metodo «open forum», che mette in scena una sorta di mercato per incoraggiare lo scambio di idee e avviare dei progetti. Vengono presentate circa 90 proposte, poi discusse con grande impegno in 52 workshop. Al termine, una votazione permette di scegliere le cinque proposte migliori:



Il gruppo teatrale Ask For Sàrl al congresso nazionale

- Gli adolescenti e i giovani adulti conoscono l'offerta del 143
- Reclutare e far restare i giovani volontari
- Creare un forum nazionale per i volontari
- Nuove problematiche sociali – il profilo dei volontari
- Il ruolo dell'io nell'ascolto attivo

Le prime tre tematiche sono considerate prioritarie a livello di associazione nazionale e sono sostenute nell'ambito della strategia 2025. Le altre tematiche sono promosse a livello regionale.

Nel maggio 2022 si svolge a Friburgo la **conferenza nazionale dei responsabili della formazione**, della durata di due giorni. Si concentra su due tematiche: «Strumenti per la conduzione dei colloqui» e «Preparazione dei formatori per sostenere i volontari in formazione».

Il 18 giugno 2022 si svolge il **Mad Pride**. Il Mad Pride, letteralmente «corteo dei folli», mira a trasformare positivamente gli stereotipi e i pregiudizi negativi associati alla malattia mentale. Al corteo partecipano persone affette da malattie mentali, loro familiari, personale curante e rappresentanti di organizzazioni professionali.

La sede regionale di Berna è presente con uno stand e l'associazione è invitata a rilasciare un'intervista. Circa 4000 persone partecipano alla sfilata, che si svolge in uno dei giorni più caldi dell'anno.

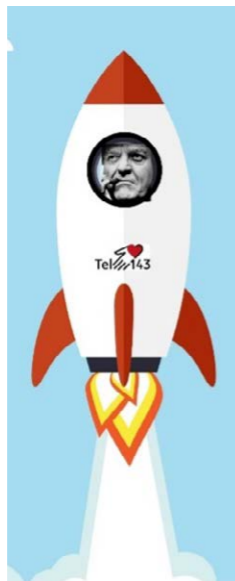
Il 5 dicembre, come ogni anno, si celebra la **giornata mondiale del volontariato**. Nel 2022, la campagna di meme viene realizzata grazie al Per cento culturale Migros, membro della sponsorizzazione della rete freiwillig.engagiert. La campagna utilizza delle tessere colorate per promuovere il volontariato e il riconoscimento pubblico di questo impegno. Anche Telefono Amico contribuisce alla campagna, creando slogan e tessere.

## Progetti e attività strategiche

### Progetto «Futuro di Telefono Amico»:

Il progetto «Futuro di Telefono Amico», lanciato nell'autunno 2021, mira a rivedere la carta etica e a definire una strategia per gli anni a venire. Il progetto è guidato da Christine Lanner, proprietaria di verbandsmanagement.ch. La carta etica 2022 formula la dichiarazione di missione dell'organizzazione e chiarisce la ripartizione dei compiti tra le sedi regionali e l'associazione mantello. La strategia 2025 individua sei campi d'azione:

1. Posizionamento, percezione e relazioni pubbliche (PR)
2. Sviluppo organizzativo e culturale
3. Personale volontario e salariato
4. Raccolta fondi, sponsorizzazioni e finanze
5. Tecnologia dell'informazione e della comunicazione (TIC) e sicurezza informatica
6. Offerta e servizi



I primi quattro campi d'azione sono definiti come prioritari. Ne sono scaturiti i seguenti progetti: «Aggiornamento dei profili di competenze per il personale dipendente e i comitati», «Opzioni di finanziamento per l'associazione mantello», «Concetto nazionale per la formazione di base e continua dei volontari», e «Rebranding / nuovo sito web».

### Progetto «Nuovo strumento di chat»:

In seguito al fallimento del fornitore della piattaforma di chat LiveZilla, è in corso la valutazione di un nuovo strumento. Si opta per la piattaforma della società Trengo. La formazione e il go-live si svolgono nella primavera e nell'estate 2022, portando così a termine il progetto.

### Attività «Linee guida per la sicurezza informatica»:

A causa dell'aumento dei rischi nell'ambito della sicurezza informatica, il Comitato nazionale decide di elaborare delle linee guida informatiche per tutte le sedi regionali, con l'obiettivo di ridurre il «fattore di rischio umano», emanando chiare linee guida per la gestione di documenti e di dati. Si raccomanda a tutte le sedi di attuare le linee guida. Dopo i corsi di formazione nel corso dell'estate 2022, questo progetto è provvisoriamente concluso.

## Attività e progetti regionali

Nel 2021 la sede regionale di Zurigo ha sviluppato con il nome **heart2heart il progetto «English-Line»**, 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. A partire dall'estate 2022, in collaborazione con le sedi della Svizzera centrale e di Argovia/Soletta-Est, inizia la ricerca e la formazione dei volontari. Il servizio è attivo dal 1 gennaio 2023 tramite il numero di telefono 0800 143 000 ed è disponibile tutti i giorni dalle 18 alle 23. Nei mesi di gennaio e febbraio 2023 sono stati effettuati 132 colloqui, con una tendenza all'aumento. La maggior parte degli utenti non è di madrelingua inglese e ringrazia per il servizio. Una valutazione del progetto pilota è prevista alla fine del 2023.

### Attività del Comitato nazionale

In occasione dell'Assemblea dei delegati del 2022, Mario Cao si dimette. Ex collaboratore di PriceWaterhouseCoopers, Mario Cao, durante i suoi otto anni di permanenza nel comitato nazionale è stato responsabile delle finanze. Sempre disponibile, ha risposto alle domande del segretariato generale, ha contribuito all'armonizzazione dell'organigramma e ha allestito la revisione contabile annuale. Ha lavorato instancabilmente, sulla base della propria esperienza, per accogliere le richieste delle sedi più piccole e trovare soluzioni pragmatiche di natura finanziaria.

Nell'estate del 2022, il Comitato nazionale si riunisce per approfondire la conoscenza reciproca e per pensare al futuro dell'organizzazione, in particolare al miglioramento della collaborazione. Il segretariato generale coglie l'occasione per ringraziare il comitato nazionale per il sostegno benevolo e incoraggiante, senza il quale i suoi compiti non sarebbero possibili.

### Attività del segretariato generale dell'associazione mantello

A causa del crescente carico di lavoro del segretariato generale, la percentuale di lavoro di Julie Gal aumenta del 10% a partire dal 1 febbraio 2022. Julie Gal organizza le riunioni, le traduzioni, il congresso nazionale e lavora a progetti riguardanti l'intera organizzazione.

Nella primavera del 2022, Liv Hehlen, che si è occupata della contabilità su base oraria, lascia l'impiego. Dal momento che è difficile occupare una posizione così piccola, il comitato nazionale decide di affidare la contabilità a una ditta esterna, Conterminus AG.

Per il progetto di «ottimizzazione informatica» il segretariato generale è assistito da Daniel Fuchs, un volontario, e da Werner Wehrli e Peter Zbinden, della rete Innovage. Nell'ambito di un progetto di volontariato aziendale, Luisa Gianolini analizza i dati per il rapporto annuale 2021. Siamo

molto grati per questi mandati: ci alleggeriscono e ci trasmettono competenze di cui non disponiamo.

### Situazione finanziaria dell'associazione mantello

Le sovvenzioni del governo federale per l'aumento delle capacità durante la pandemia, il successo della raccolta fondi per il progetto di monitoraggio del canale chat e alcune importanti donazioni hanno permesso che gli esercizi 2020 e 2021 si chiudessero con un risultato positivo. Grazie a questa sovvenzione, le sedi regionali ricevono nel 2022 oltre fr. 105000 per i turni supplementari.

Il bilancio 2022 purtroppo non porta buone notizie, sebbene il disavanzo previsto, pari a circa fr. 321000, si sia ridotto di circa fr. 68000. Grazie a generose donazioni (+19000 rispetto al preventivo), maggiori prelievi dai fondi (-91300) e dal capitale dell'organizzazione (-150000), il risultato annuale si attesta a -8700 franchi.

Le ragioni di questo risultato sono molteplici: il funzionamento del nuovo strumento di chat comporta una spesa annuale di fr. 14000; i costi di gestione per l'assistenza informatica, l'hardware, il software, i domini e l'hosting nel 2022 aumentano significativamente; il passaggio a

Swisscom ha portato maggiore sicurezza ma i costi sono quasi sestuplicati (da fr. 2300 a fr. 12100 solo di fatture Swisscom).

Il finanziamento del congresso dei volontari (fr. 87000) per mezzo di richieste di finanziamento e crowdfunding non porta i risultati sperati: vengono raccolti solo fr. 5000. Non è nemmeno possibile raccogliere i fondi necessari per la riprogettazione del sito web (costo totale fr. 80000, di cui fr. 56000 nel 2022), per gli incontri dei responsabili di sede (fr. 20000) e per i costi delle traduzioni simultanee (fr. 33000).

Per poter realizzare i progetti, a partire dal 2021 si rafforzano le risorse umane. Sin dall'inizio è stato chiaro che tutto ciò non è sostenibile con le sole risorse dell'associazione e con le limitate attività di raccolta fondi. Nel 2023 l'Assemblea dei delegati dovrà decidere in che misura si desidera rafforzare l'associazione mantello o se ridimensionarla al budget 2019.

## Prospettive

### Progetti e attività strategiche

**Progetto «Online»:** questo progetto si propone di elaborare le questioni strategiche relative ai canali chat ed e-mail. Si definiscono le linee guida per il trattamento dei minori, si testa un concetto di monitoraggio sovraregionale delle chat e si sviluppano i criteri per la valutazione dei colloqui via chat. Il progetto è reso possibile grazie ai contributi del Canton Zurigo, della Fondazione NAK Humanitas e della Fondazione MBF e sarà completato nella primavera 2023.

**Progetto «Rebranding/Webrelaunch»:** Telefono Amico necessita di un Brand book con un logo rinnovato e un nuovo sito web attrattivo. Il team di progetto inizia a lavorare nell'autunno 2022 e sceglie come partner l'agenzia Pomcanys. L'obiettivo, a partire dall'autunno 2023, è di presentarsi come un'unica organizzazione e sul sito internet di rivolgersi ai gruppi target in base alle regioni linguistiche.

**Attività «Ottimizzazione IT»:** nell'autunno 2022 un sondaggio raccoglie informazioni sulla soddisfazione per l'infrastruttura informatica, le competenze IT e l'assistenza: emerge che nel complesso la maggior parte delle sedi regionali è soddisfatta dell'infrastruttura informatica, ma che è necessario in-

tervenire in alcune aree. Nella prima metà del 2023 saranno effettuate analisi dei dispositivi e delle reti. L'obiettivo è quello di utilizzare il sondaggio IT come punto di partenza per ulteriori misure di protezione contro gli attacchi informatici e per mantenere la sicurezza del sistema operativo.

### Campagne ed eventi nazionali

Il 7 ottobre 2023 a Losanna si terrà il terzo Mad Pride svizzero. Incoraggiamo tutte le sedi a partecipare in gran numero alla parata.



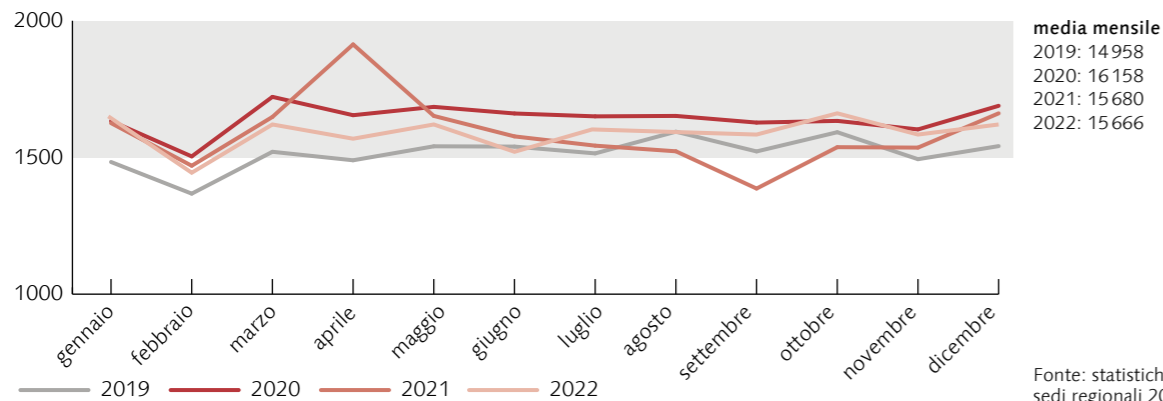
Dal 18 al 22 ottobre si svolgerà il **congresso internazionale IFOTES**, che invita tutti i volontari europei a un incontro di formazione continua. Il tema è «C'è un vento di speranza – come possiamo prepararci e accettare il cambiamento?»

## Evoluzione del numero di colloqui telefonici dal 2019 al 2022

Nel 2022 il numero di colloqui è aumentato dell'1% rispetto all'anno precedente. La ripartizione dei colloqui in base al genere rimane pressoché invariata: la percentuale è del 69,5% per le donne, del 30,2% per gli uomini e dello 0,3% per le persone non binarie. Lo stesso vale anche per la ripartizione in base alle fasce d'età: qui si nota che i minori (0,8% dei colloqui) e i giovani adulti (19,2% dei colloqui) chiamano un po' meno di frequente; il numero di colloqui aumenta tra gli adulti di età compresa tra i 41 e i 65 anni (47% dei colloqui), gli anziani oltre i 65 anni (20,8% dei colloqui) e le persone con un'età che non può essere determinata (12,2% dei colloqui), ma le proporzioni non cambiano quasi per nulla rispetto al 2021. Nel 2022 i colloqui sono stati 189.586.

### Numero di colloqui telefonici al mese, 2019–2022

Percentuale e cifre totali

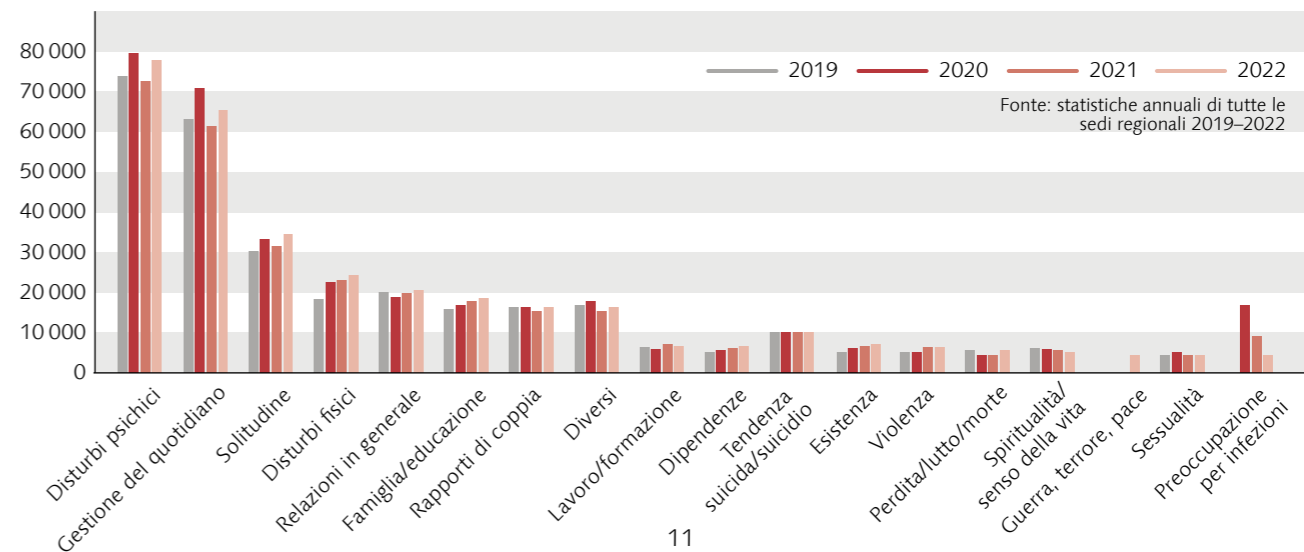


## Evoluzione delle tematiche al telefono dal 2019 al 2022

Da otto anni le tematiche affrontate con maggiore frequenza al telefono sono i «disturbi psichici» (25% di tutte le tematiche rilevate), la «gestione del quotidiano» (21%), la «solitudine» (11%) e i «disturbi fisici» (7%). D'altro canto, le tematiche «problemi esistenziali» (+15%), «rischio di suicidio» (+12%) e «perdita, lutto, morte» (+12%) sono nettamente aumentate rispetto al 2021. Nel 2022 le preoccupazioni per la pandemia o per un'infezione da Covid sono state molto di rado oggetto di un colloquio (-71% rispetto al 0,8% dei colloqui). La categoria «guerra, terrore, pace», introdotta nel 2022, ha registrato un picco nella primavera del 2022, ma si è attestata a un livello basso con poco più di 3000 menzioni (1% dei colloqui).

### Numero delle tematiche raccolte al telefono su base annua dal 2019 al 2022

Per ogni colloquio è possibile indicare da 1 fino a 3 tematiche. Le tematiche sono ordinate in base alla frequenza del 2022.

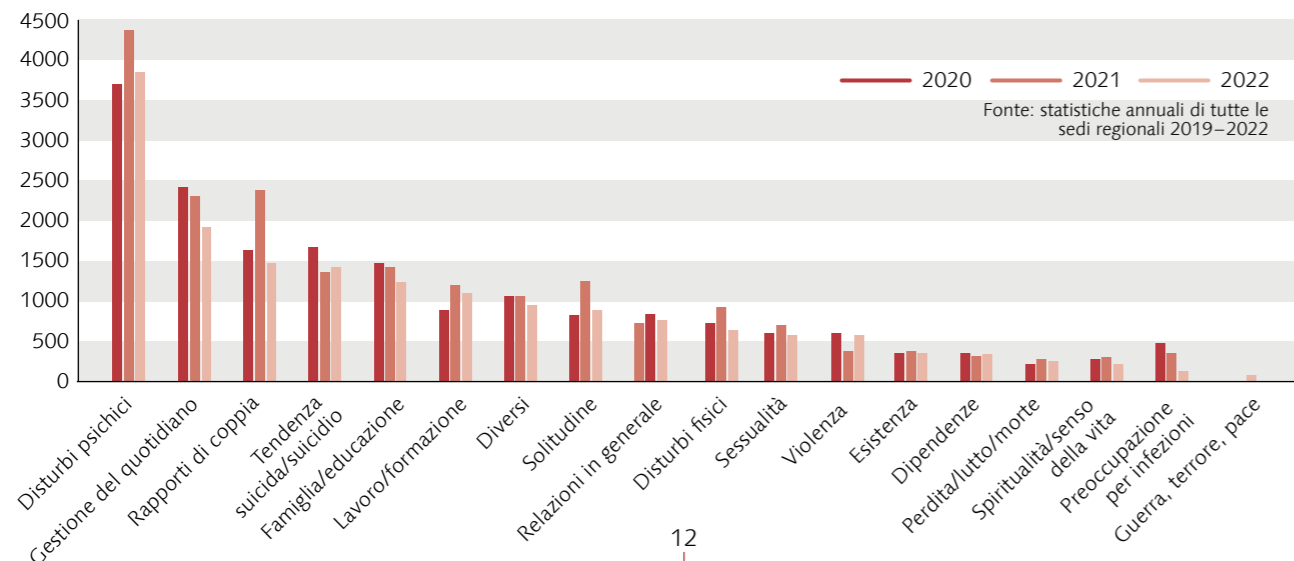


## Evoluzione delle tematiche online dal 2020 al 2022

Il quadro che emerge nei canali online è il seguente: nel 2022 il numero di richieste di consulenza via e-mail è diminuito del 24%, dopo essere già calato negli anni precedenti; questa forma di comunicazione sembra essere in declino. Il canale chat ha avuto una flessione dell'11%. Le cifre dei colloqui via chat non possono tuttavia essere comparate con gli anni precedenti a causa del passaggio, nel 2022, a una nuova piattaforma. La frequenza delle tematiche rimane relativamente costante. Le valutazioni indicano che il bisogno di chattare con Telefono Amico è particolarmente elevato tra gli adolescenti e i giovani adulti e nei fine settimana. Nel 2022 i colloqui via chat sono stati 8006, le consulenze via e-mail sono state 1497.

### Numero delle tematiche raccolte online dal 2020 al 2022

Il canale online si riferisce ai colloqui via chat o e-mail. Per ogni colloquio è possibile indicare da 1 fino a 3 tematiche, per un totale di 16615 tematiche nel 2022, elencate in base alla frequenza nel 2022.



12

## Statistica annuale 2022 – numero delle chiamate, dei contatti e dei collaboratori

Nel 2022, sono stati gestiti 199089 colloqui telefonici e online, in linea con le cifre del 2021 (+0,2%). Confrontando il numero dei colloqui nelle tre regioni linguistiche si nota che la domanda corrisponde alla quota di popolazione di queste regioni, con una copertura leggermente superiore nella Svizzera italiana.

Nel 2022 il numero di volontari si è mantenuto stabile, a circa 700. L'occupazione del personale salariato, rapportata a tempo pieno, è aumentata del 4% rispetto al 2021.

COLLOQUI TELEFONICI E CONSULENZE ONLINE	Telefono	%2021	Chat	%2021	E-mail	%2021	Svizzera tedesca	Svizzera francese	Svizzera italiana	Totale
Donne	131 786	1.4	3 407	-17.0	921	-8.7	89 649	38 579	7 886	136 114
Uomini	57 206	-0.1	1 760	-7.3	420	-32.2	34 090	20 533	4 763	59 386
Altro	41	13.9	47	-73.0	0	-100	70	15	3	88
Non determinati	553	28.0	2 792	-2.6	156	2.6	3 054	423	24	3 501
<b>Totale contatti</b>	<b>189 586</b>	<b>1.0</b>	<b>8 006</b>	<b>-11.5</b>	<b>1 497</b>	<b>-24.2</b>	<b>126 863</b>	<b>59 550</b>	<b>12 676</b>	<b>199 089</b>

### ALTRI CONTATTI

Scherzo	2 154	7.8	n/a	n/a	1 382	720	52	2 154	
Contatto silenzioso	13 087	-20.3	577	n/a	7 731	3 692	2 241	13 664	
Contatto interrotto	17 055	66.1	n/a	n/a	13 161	3 708	186	17 055	
Contatto posticipato	42 849	7.5	13 432	n/a	35 751	17 463	3 067	56 281	
<b>Totale altri contatti</b>	<b>75 145</b>	<b>9.6</b>	<b>14 009</b>	<b>n/a</b>	<b>58 025</b>	<b>25 583</b>	<b>5 546</b>	<b>89 154</b>	
<b>Total di tutti i contatti nel 2022</b>	<b>264 731</b>	<b>2.6</b>	<b>22 015</b>	<b>0.0</b>	<b>1 497</b>	<b>184 888</b>	<b>85 133</b>	<b>18 222</b>	<b>288 243</b>

### COLLABORATORI E COLLABORATRICI

<b>Volontari</b>	<b>425</b>	<b>222</b>	<b>49</b>	<b>696</b>
Stipendiati (pari a 29,8 impieghi a tempo pieno)	28	18	5	51

13

## Bilancio al 31.12.2022

	2022 CHF	2021 CHF
<b>ATTIVO</b>		
<b>Attivo circolante</b>	<b>597 690.57</b>	<b>1 023 914.25</b>
Liquidità	554 162.85	881 974.70
Crediti da forniture e prestazioni	2 971.25	0.00
Ratei e risconti attivi	40 556.47	141 939.55
<b>Attivo immobilizzato</b>	<b>1.00</b>	<b>1.00</b>
Immobilizzi materiali	1.00	1.00
<b>Totale Attivo</b>	<b>597 691.57</b>	<b>1 023 915.25</b>
<b>PASSIVO</b>		
<b>Debiti a breve termine</b>	<b>623 111.10</b>	<b>238 484.54</b>
Creditori	20 458.60	0.00
Altre passività correnti	26 402.05	39 658.98
Ratei e risconti passivi	15 450.45	198 825.56
<b>Fondi (assegnati)</b>	<b>133 325.00</b>	<b>224 636.85</b>
<b>Capitale d'organizzazione</b>	<b>402 055.47</b>	<b>560 793.86</b>
Capitale libero	107 644.71	136 330.81
Capitale vincolato	303 149.15	453 149.15
Risultato d'esercizio	-8 738.39	-28 686.10
<b>Totale Passivo</b>	<b>597 691.57</b>	<b>1 023 915.25</b>

## Conto economico 2022 e preventivo 2023

Lo studio di revisione PwC di Lucerna ha verificato i conti del 2022. Il conto economico dettagliato e il rapporto di revisione completo datato marzo 2023 possono essere scaricati dal sito [www.143.ch](http://www.143.ch) o richiesti telefonicamente.

	BUDGET 2023 CHF	CONSUNTIVO 2022 CHF	CONSUNTIVO 2021 CHF
<b>RICAVI</b>			
<b>Contributi e donazioni ricevuti</b>	<b>311 000</b>	<b>410 391.51</b>	<b>615 872.63</b>
Donazioni ricevute	311 000	267 524.51	309 832.63
Contributi del settore pubblico	0	142 867.00	306 040.00
<i>di cui assegnati</i>	100 000	219 867.00	491 585.00
<i>di cui non assegnati</i>	211 000	190 524.51	124 287.63
<b>Ricavi da prestazioni e servizi</b>	<b>9 400</b>	<b>8 232.00</b>	<b>6 636.40</b>
<b>Quote e contributi dei membri e dei volontari</b>	<b>252 000</b>	<b>250 604.00</b>	<b>264 291.00</b>
<b>Ricavi d'esercizio</b>	<b>572 400</b>	<b>669 227.51</b>	<b>886 800.03</b>
<b>COSTI</b>			
<b>Contributi versati e costi strategici</b>	<b>-246 000</b>	<b>-317 594.15</b>	<b>-356 906.80</b>
Contributi alle sedi regionali	-101 000	-208 732.95	-333 882.30
Spese per campagne e progetti strategici	-145 000	-108 861.20	-23 024.50
<b>Costi del personale</b>	<b>-342 660</b>	<b>-423 332.89</b>	<b>-314 315.07</b>
Costi del personale dipendente	-328 660	-322 525.45	-294 514.41
Formazione di base e continua per i volontari	-7 000	-93 807.44	-12 800.66
Costi e spese dei volontari	-7 000	-7 000.00	-7 000.00
<b>Costi d'esercizio</b>	<b>-185 480</b>	<b>-182 086.85</b>	<b>-151 885.18</b>
Costi amministrativi	-21 250	-20 594.73	-4 363.05
Affitto e manutenzione dei locali	-9 330	-9 024.60	-18 389.06
Raccolta fondi, pubblicità, PR	-19 800	-27 753.72	-34 970.49
IT e impianti	-82 900	-70 237.48	-61 431.49
Spese degli organi	-52 200	-54 476.32	-32 731.09
<b>Risultato di gestione</b>	<b>-774 140</b>	<b>-923 013.89</b>	<b>-823 107.05</b>
<b>Risultato d'esercizio</b>	<b>-201 740</b>	<b>-253 786.38</b>	<b>63 692.98</b>



## L'associazione svizzera

<b>Comitato nazionale</b>	<b>Presidente</b>	Tanja Kocher, Berna (2021)
	<b>Vicepresidente</b>	Klaus Rüttschi, responsabile di sede della Svizzera centrale (2018)
	<b>Membri</b>	Catherine Bezençon, responsabile di sede del Canton Vaud (2006)
		Mario Cao, Canobbio (2014–2022)
Daniela Gisler, Thalwil (2014)		
	Christine Gerritzen, Cortaillod (2020)	
	Giorgio Nadig, Wabern (2020)	
	Andreas Stalder (2021–2023)	
<b>Seggio consultivo</b>	Sabine Basler (2019), segretaria generale	
	Simone Flacher (2021), responsabile di progetto, protocollo	
	Julie Gal (2020), coordinatrice	
<b>Revisori</b>	Marc Ingold, Lea Amrein e Florentin Ruckstuhl, PricewaterhouseCoopers (PwC), Lucerna (revisione 2021). Cyril Lustenberger, Michael Miltenberger (PwC), Luzern (revisione 2022).	
<b>Segretariato generale</b>	Direzione: Sabine Basler, 80%	
	Progetti strategici: Simone Flacher, 80%	
	Coordinamento: Julie Gal, 70%	
	Contabilità: Liv Hehlen, 10% (da novembre 2021 ad aprile 2022). A partire da maggio 2022 esternalizzazione della contabilità, dell'amministrazione delle retribuzioni e della chiusura dei conti annuali alla società Conterminus AG	

La durata del mandato dei membri del Comitato nazionale con diritto di voto è 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 75 000 franchi e con prestazioni e servizi nell'ambito delle telecomunicazioni. Sono stati inoltre concessi sconti per un importo pari a 4000 franchi nell'ambito dell'assistenza informatica. Telefono Amico è grato a Swisscom per questa pluriennale collaborazione.

### BlueCall



In qualità di fornitore di soluzioni specifiche per la telefonia, BlueCall sostiene Telefono Amico con grande impegno e ha fatto sì che anche nel 2022 il numero 143 fosse sempre raggiungibile. Con sponsorizzazioni pari a 6120 franchi per sede regionale affiliata, l'azienda sostiene la nostra organizzazione con circa 73 000 franchi 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 di 50 000 franchi. Questo fedele impegno merita i nostri più sentiti ringraziamenti.

### Federazione Svizzera dei Casinò e casinò svizzeri



Nel 2022 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 1500 franchi per casinò, per un totale di 28 500 franchi, 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 2022. 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'UFKOM, Ufficio federale delle comunicazioni, sostiene Telefono Amico, riconosciuto come numero di emergenza nazionale, 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 2022 la Confederazione ha sostenuto Telefono Amico con una sovvenzione di circa 137900 franchi, volta a consentire il potenziamento dei turni. Cogliamo l'occasione per ringraziare espressamente l'Ufficio federale della sanità pubblica e della promozione della salute in Svizzera per il sostegno e la collaborazione.



### UBS Helpetica

Nel 2022 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».

### Fondazioni, associazioni, aziende, chiese

Le seguenti organizzazioni ci hanno sostenuto nel 2022 con importi straordinari e a loro va il nostro sincero ringraziamento.

- Telefono Amico Vaud (contributo per il congresso) CHF 10000.–

- Telefono Amico Ginevra (contributo per il congresso) CHF 6600.–
- Telefono Amico Winterthur/SH/Frauenfeld (contributo per il congresso) CHF 5000.–
- Telefono Amico Zurigo (contributo per il congresso) CHF 10000.–
- Dipartimento della Salute del Cantone di Zurigo (contributo per i progetti) CHF 5000.–
- Barcol-Air AG CHF 5000.–
- Interface Politikstudien AG CHF 5000.–
- Init7 AG CHF 3333.–
- Hofmann Früchte & Gemüse GmbH CHF 2000.–
- Parrocchia evangelica di Klosters-Serneus CHF 2000.–
- Parrocchia evangelica di Zurigo CHF 1505.–

### 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 2022 hanno pensato a Telefono Amico e ci hanno sostenuto finanziariamente, o con azioni concrete, o grazie alle loro competenze o ai loro servizi.

- Juerg Stockar CHF 10000.–
- Annette Karoline Hitz Michel CHF 10000.–
- J. & A. Willimann CHF 3000.–
- Jörg Lanker CHF 1000.–
- Yaël Wehrli CHF 1000.–

## 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 2022): 696 volontari (482 donne, 214 uomini) e 51 collaboratori (41 donne, 10 uomini, per un totale di circa 30 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](http://www.aarau.143.ch)



Tele-Hilfe Basel  
[www.basel.143.ch](http://www.basel.143.ch)



Die Dargebotene Hand Bern  
[www.bern.143.ch](http://www.bern.143.ch)



Die Dargebotene Hand  
Nordwest  
[www.biel-bienne.143.ch](http://www.biel-bienne.143.ch)



La Main Tendue Genève  
[www.geneve.143.ch](http://www.geneve.143.ch)



La Main Tendue Vaud  
[www.lausanne.143.ch](http://www.lausanne.143.ch)



Telefono Amico Ticino e  
Grigioni Italiano  
[www.143.ch/ticino](http://www.143.ch/ticino)



Die Dargebotene Hand  
Ostschweiz und FL  
[www.ostschweiz.143.ch](http://www.ostschweiz.143.ch)



Die Dargebotene Hand  
Winterthur/Schaffhausen/  
Frauenfeld  
[www.winterthur.143.ch](http://www.winterthur.143.ch)



Die Dargebotene Hand  
Zentralschweiz  
[www.luzern.143.ch](http://www.luzern.143.ch)



La Main Tendue Valaisanne  
[www.valais.143.ch](http://www.valais.143.ch)



Die Dargebotene Hand  
Zürich  
[www.zuerich.143.ch](http://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](http://www.143.ch)

### Affiliazioni ad altre organizzazioni

L'associazione è membro delle seguenti organizzazioni:

- IFOTES – International Federation of Telephone Emergency Services – [www.ifotes.org](http://www.ifotes.org)
- IPSILON – Iniziativa per la prevenzione del suicidio in Svizzera – [www.ipsilon.ch](http://www.ipsilon.ch)



Schweizer Verband  
Association Suisse  
Associazione Svizzera

Beckenhofstrasse 16  
8006 Zürich

Tel. 031 301 91 91  
[verband@143.ch](mailto:verband@143.ch)  
[www.143.ch](http://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](http://www.zewo.ch)
- Rete Salute Psichica Svizzera – [www.npg-rsp.ch](http://www.npg-rsp.ch)
- Rete Svizzera Volontariato – [www.retevolontariato.ch](http://www.retevolontariato.ch)
- Alliance pour le bien commun – [www.allianzgemeinwohl.ch](http://www.allianzgemeinwohl.ch)
- Mad Pride Svizzera – associazione per l'organizzazione dell'evento Mad Pride – [www.madpride.ch](http://www.madpride.ch)