



143.ch – Telefono Amico
Ticino e Grigioni italiano

Rapporto d'attività 2024



Comitato

Presidente

Claudio Ottaviani

Vicepresidente

Camilla Poretti Schuhmacher

Membri di comitato

Alberto Bassanini, tesoriere

Nicolas Bonvin

Roberto Callero

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

Soci onorari

Cécile Riva

40 collaboratori volontari garantiscono la reperibilità 24 ore su 24 al numero di telefono 143 in Ticino e nel Grigioni italiano. Di questi, 7 sono inoltre attivi nel servizio di consulenza via chat al quale si accede dal sito 143.ch/it

143.ch – 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 CH14 0076 4190 9983 52001

Saluto del presidente

di Claudio Ottaviani

La missione di Telefono Amico è semplice ma straordinariamente importante: essere un punto di riferimento per chi si trova in momenti di solitudine, disperazione o sofferenza psicologica.

Ogni giorno i nostri volontari rispondono a decine di chiamate, affrontando le tematiche più varie che spaziano dalla gestione del quotidiano alle situazioni di crisi più gravi. Essi sono preparati a gestire con competenza anche situazioni emotivamente intense; per fornir loro questa preparazione, ci impegniamo a formarli e aggiornarli costantemente, così come a tutelare il loro benessere attraverso programmi di supporto psicologico e incontri di supervisione.

Dalle statistiche risulta che nel corso dell'anno 2024 le chiamate telefoniche sono state oltre 17'300, poi sfociate in 12'198 colloqui d'aiuto, con un aumento dell'8% rispetto al 2023. La costante crescita di questi dati conferma l'importanza della nostra presenza sul territorio. Da alcuni anni, oltre al servizio telefonico, abbiamo introdotto quale ulteriore modalità di contatto il supporto via chat (incrementato quest'anno di oltre il 40%), per rispondere alle diverse esigenze di comunicazione e, soprattutto, per raggiungere anche

persone che trovano difficile parlare al telefono. Possiamo garantire così il nostro aiuto a chiunque ne abbia bisogno, senza barriere e con il massimo della discrezione.

Nonostante le sfide siano molte, desideriamo continuare ad essere una spalla per chiunque si trovi in difficoltà, con l'obiettivo di rispondere in modo adeguato alle richieste e di raggiungere tutte le persone che potrebbero beneficiare del nostro supporto. Per garantire il finanziamento delle nostre attività, abbiamo avviato campagne di sensibilizzazione e nuove modalità di raccolta fondi. Tra gli eventi che hanno caratterizzato lo scorso anno e che hanno contribuito al sostegno dell'associazione, desidero ricordare il torneo di golf presso il Golf Club Lugano.

Concludo ringraziando di cuore tutti i volontari, il responsabile di sede e i collaboratori di Telefono Amico Ticino e Grigioni Italiano dell'impegno e del prezioso lavoro che svolgono durante l'anno e tutti i sostenitori che ci supportano generosamente.

Telefono Amico è e sarà sempre al fianco di chi ha bisogno di essere ascoltato e aiutato all'insegna del nostro motto "Parlarne aiuta".

Il 2024 in breve

Formazione

Il percorso formativo ha avuto un ruolo importante sia nella formazione di nuovi volontari che nell'arricchimento e consolidamento delle competenze dei volontari già attivi. Quest'anno abbiamo offerto un Corso Base per candidati al volontariato presso la nostra associazione; il corso ci ha permesso di accogliere 7 nuovi turnisti.

Durante la Formazione Permanente abbiamo ripercorso la storia della nostra appartenenza all'interno di Telefono Amico, evidenziando i nostri bisogni iniziali, le esperienze che ci hanno fatto crescere e le aspettative che ancora abbiamo.

Formazione esterna

La nostra formazione, che si basa sull'ascolto dell'altro in modo empatico e non giudicante, favorisce la comunicazione e la prevenzione di eventuali conflitti; per questo motivo può essere proposta anche presso uffici, aziende e scuole.

Durante questo anno, su richiesta di alcune aziende, abbiamo tenuto giornate di formazione sull'ascolto.

Abbiamo anche riconfermato la collaborazione con il Casinò di Lugano con due cicli di formazione all'ascolto per i suoi dipendenti, nell'ambito della prevenzione alla dipendenza dal gioco.

Eventi

14.3 In occasione della giornata dell'ascolto 2024 abbiamo partecipato alla trasmissione Millevoci, in onda su Rete Uno. Ringraziamo i media che ci accolgono, permettendoci di promuovere la nostra attività.

23.6 Il Golf Club Lugano ha ospitato la gara di beneficenza assegnata alla nostra associazione. Ringraziamo il Golf Club Lugano, il main sponsor Stabio Garden Living by Keturah / A++ Group e gli sponsor Lugano Region, Fondazione Malcantone e Monte Lema SA per aver reso possibile l'evento.

Collaborazioni

Le collaborazioni con il Cantone ci permettono di offrire sostegno per problemi specifici ricevendo un prezioso contributo finanziario.

Anche nel 2024 abbiamo gestito la linea per la dipendenza dal gioco d'azzardo, che si appoggia al numero verde nazionale 0800 040 080; numerose persone, che si trovano ad affrontare questa problematica, hanno potuto parlare con i nostri volontari ed essere indirizzati agli specialisti di Ingrado per una consulenza mirata. Siamo stati sollecitati, sia telefonicamente che via chat, da richieste di aiuto per situazioni di violenza vissute non solo all'interno delle mura domestiche e, in molti di questi casi, abbiamo potuto fornire il numero della LAV, il servizio cantonale per l'aiuto alle vittime di reati.

Donazioni

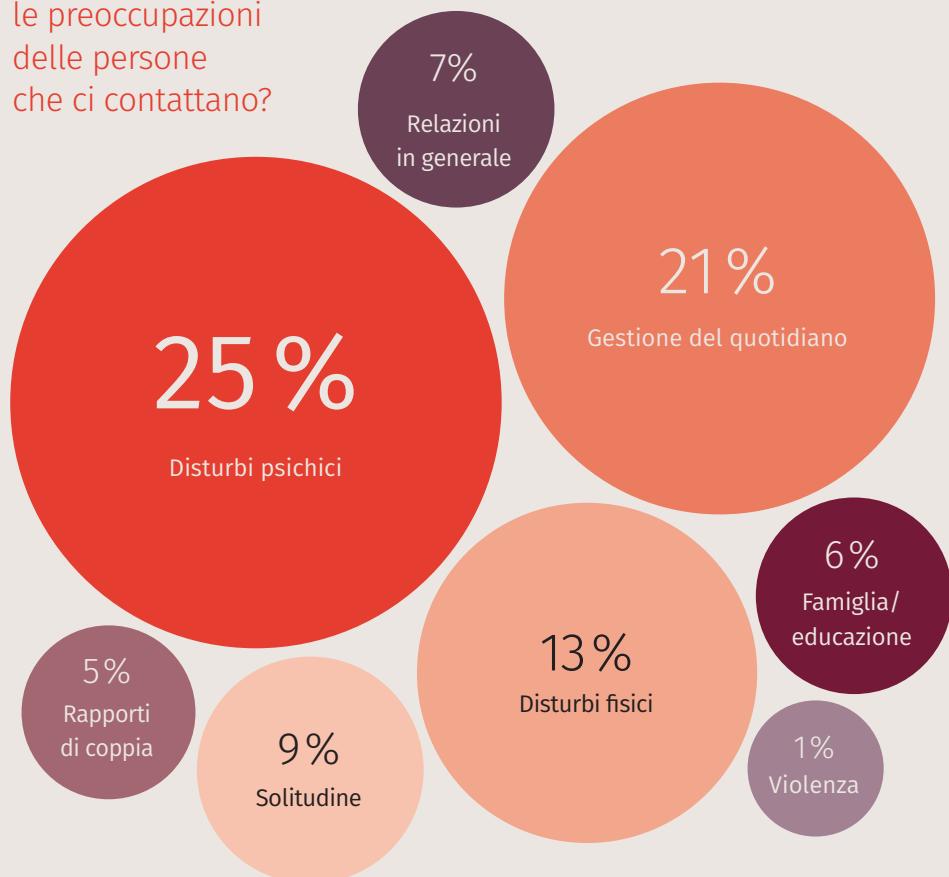
La qualità del nostro servizio è garantita dalla competenza dei nostri volontari, che seguono una formazione continua e la nostra presenza sul territorio 24 ore su 24 è garantita dal numero dei nostri volontari, che deve sempre essere riconfermato con delle formazioni di base annuali.

Le spese per la formazione e per l'operatività dell'associazione possono essere sostenute solo grazie alla generosità di chi crede nel nostro lavoro e nella necessità di esserci per aiutare l'altro: grazie per il vostro sostegno!

Fatti e cifre 2024

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, < 2%
- Sessualità/problemi sessuali, 1%
- Guerra/paura/pace, < 1%
- Virus, < 1%
- Diversi, 2%

Come veniamo contattati?



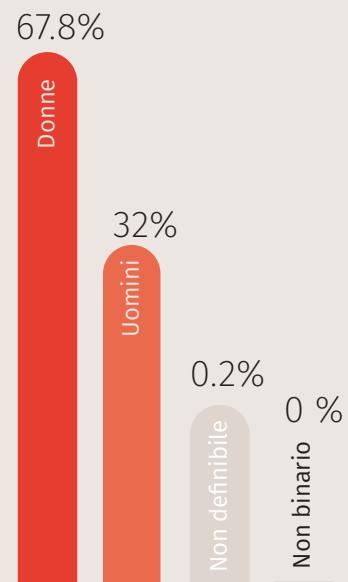
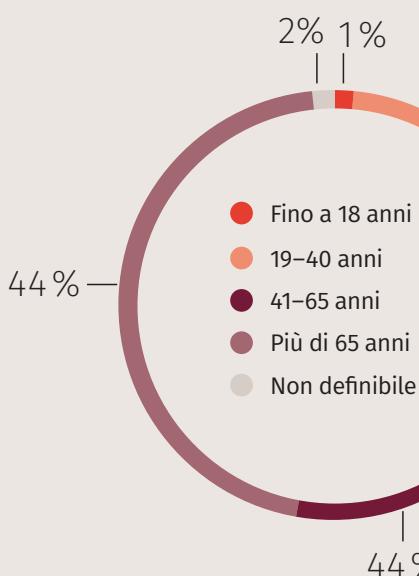
Statistica 2024

	Telefono	Chat
Contatti	17'305	209
Colloqui di aiuto	12'198	161
Uomini	3'938	18
Donne	8'253	122
Non definibile	7	21
Non binario	0	0

Chat, quando scrivere diventa più facile

La chat resta di primaria importanza per i giovani. Dai contatti notiamo che il 24% degli utenti ha meno di 18 anni e il 33% tra i 19 e 40 anni. Nella chat circa tre quarti dei contatti sono stabiliti da donne. La tematica suicidale è affrontata con più frequenza durante i colloqui online rispetto a quelli telefonici.

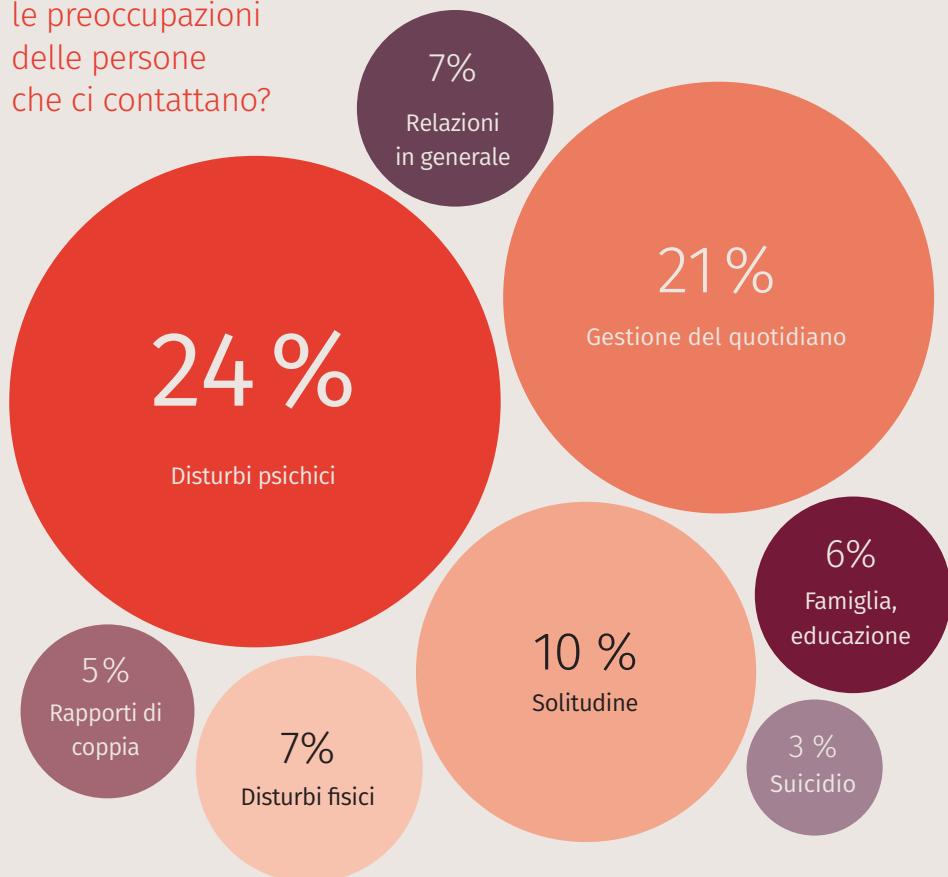
Età stimata utenti



Fatti e cifre 2024

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?



184331

Colloqui telefonici



1167

Contatti per e-mail



8200

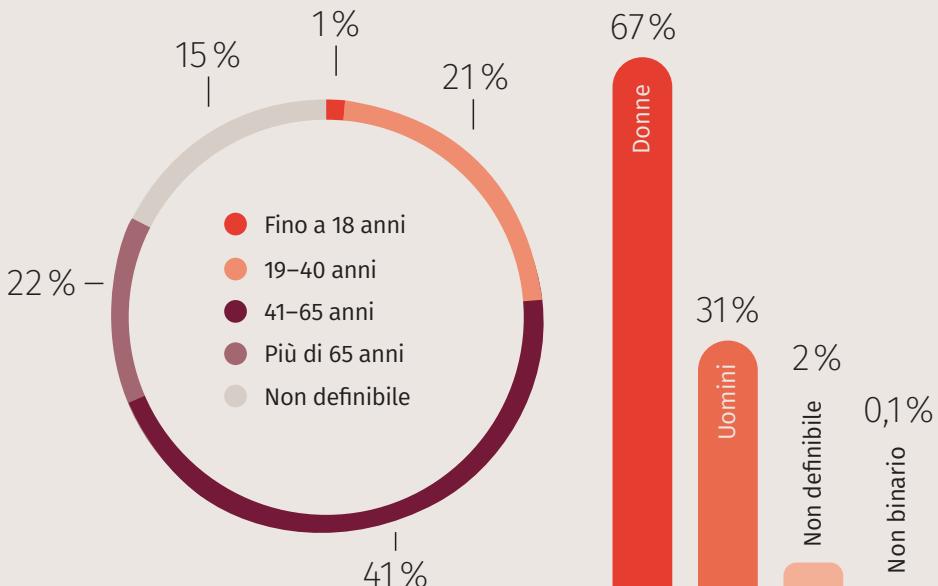
Contatti via chat

Chat ed e-mail quando le parole diventano difficili

A utilizzare la posta elettronica e la chat sono soprattutto i **giovani**: l'11% dei contatti online ha meno di 18 anni e il 35% ha tra i 19 e i 40 anni.

La **tematica del suicidio** viene affrontata online con una frequenza quattro volte maggiore rispetto al telefono.

Età stimata utenti



Estratto del bilancio d'esercizio 2024

Bilancio

ATTIVO	31.12.2024	31.12.2023
Sostanza circolante	146'174.93	149'701.01
Liquidità	132'883.68	136'710.51
Crediti da forniture e prestazioni	0.00	0.00
Altri crediti a breve termine	0.00	0.00
Ratei e risconti attivi	13'291.25	12'990.50
Attivo fisso	0.00	0.00
Immobilizzazioni materiali	0.00	0.00
Immobilizzazioni finanziarie	0.00	0.00
Totale Attivo	146'174.93	149'701.01
PASSIVO		
Capitale di terzi a breve termine	23'907.73	20'608.85
Debiti da forniture e prestazioni	-4'743.10	-596.10
Ratei e risconti passivi	28'650.83	21'204.95
Totale capitale di terzi	23'907.73	20'608.85
Capitale d'organizzazione (capitale proprio)	122'267.20	129'092.16
Capitale libero	92'267.20	99'092.16
Capitale vincolato	30'000.00	30'000.00
Totale Passivo	146'174.93	149'701.01

Conto economico

	Consuntivo 2024	Consuntivo 2023
Ricavi	896'401.48	861'208.95
Donazioni ricevute	229'531.82	211'599.45
Prestazioni dei volontari	530'937.50	522'550.00
Contributi del settore pubblico	122'000.00	117'000.00
Ricavi da prestazioni e servizi	13'932.16	10'059.50
 Contributi e prestazioni versate	-15'005.30	-13'815.45
Costo del personale	-798'250.70	-778'842.30
Costo del personale salario	-227'356.50	-230'587.50
Prestazioni dei volontari	-530'937.50	-522'550.00
Corsi e formazione dei volontari	-4'000.00	-3'500.00
Esborsi e spese dei volontari	-35'956.70	-22'204.80
 Costi d'esercizio	-89'696.23	-67'597.65
Costi d'amministrazione	-9'586.60	-9'179.00
Affitti e costi per locali	-38'398.68	-31'289.65
Pubblicità e raccolta fondi	-19'113.80	-13'979.45
Costi informatica, impianti e mobilio	-20'924.85	-11'456.05
Spese per gli organi direttivi	-1'672.30	-1'693.50
Ammortamenti	0.00	0.00
 Risultato di gestione	-6'550.75	953.55
Risultato finanziario	-274.21	-278.71
Oneri finanziari	-274.21	-278.71
Ricavi finanziari	0.00	0.00
Risultato prima della variazione del capitale proprio	-6'824.96	674.84
Attribuzione ai fondi	0.00	-5'000.00
Utilizzo dei fondi	0.00	0.00
 Risultato d'esercizio	-6'824.96	-4'325.16

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 31 marzo 2025, 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
- 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 – Alsolis SA – Arch Life-style SA – Architetti Mario Botta – Argor Heraeus SA – Banca Raiffeisen della Campagnadorna – CA Indosuez (Switzerland) SA – Caffè Chicco d'Oro – Coop Ticino – Cooperativa Migros Ticino – Cornèr Banca SA – Duferco SA – Edmond de Rothschild (Lugano) SA – Farmacie Spazio Salute Sagl – Garbani SA – Les Fils Dreyfus & Cie – Lucchini & Canepa Ingegneria SA – Monte Lema SA – Open Partners Asset Management SA – P&M Real Estate SA – Recosa Revisioni e Consulenze SA – Rox Capital SA – Rutari Costruzioni SA – Studio d'Ingegneria B.R.C. – Studio Fiam SA – Studio Fiduciario Pagani SA – Trasporti Pubblici Luganesi SA – VIF SA – Wullschleger Martinenghi Manzini SA

Enti, Club e Chiese: ABAD – Ambassador Club Lugano – Chiesa Evangelica Riformata del Ticino – Club 74 – Ente Turistico del Luganese – Golf Club Lugano – Parrocchia di Selma – Società di Utilità pubblica Bregaglia – Società liberale-radicale di Mutuo Soccorso Valle del Cassarate

Comuni: Airolo – Alto Malcantone – Bellinzona – Bioggio – Caslano – Castaneda – Chiasso – Coldrerio – Collina d’Oro – Locarno – Lostallo – Lugano – Magliaso – Massagno – Mezzovico-Vira – Muralto – Novazzano – Origlio – Riviera – Serravalle – Sorengo – Stabio

Fondazioni: Binares Stiftung – Dear Foundation Solidarité Suisse – Ernst Göhner Stiftung – Fondazione Araldi Guinetti – Fondazione Carla e Bruno Fabbroni – Fondazione Clelia – Fondazione Elena ed Arnoldo Ghirlanda-Lepori – Fondazione Fidinam – Fondazione ing. Pasquale Lucchini – Fondazione Gabriele Chiattoni – Fondazione Lorenzo e Elsa Cattori Stuerm – Fondazione Lucia Solari – Fondazione Malcantone – Fondazione Neva e Giuseppe Volonterio – Fondazione Nerina Bellingeri ved. Gualdi – Fondazione Pietro Molinari per la gioventù – Fondazione Rudolf Chaudoire – Fondo Alois Lassnig – GAB Charity Foundation

Un grazie particolare al Canton Ticino che ci sostiene regolarmente con il Fondo Swisslos e al Canton Grigioni che ci ha sostenuto tramite la Dr. Stephan à Porta-Stiftung.

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.

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 Psichica Svizzera (www.ngp-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.

**143.ch – Telefono Amico
Ticino e Grigioni italiano**

Via R. Simen 14a
6900 Lugano

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

IBAN: CH14 0076 4190 9983 5200 1

Impaginazione
Vera Bianda

Stampa
La Buona Stampa

Con il sostegno di



**La vostra donazione
in buone mani.**

ail | **SWISSLOS**

Repubblica e Cantone Ticino
DECS

FONDO
GIOCO
PATOLO
GICOTI