



**TelefonoAMICOItalia**

VOLONTARI IN ASCOLTO

**CENTRO DI MODENA**

Presidente: Osvaldo Mussatti

osvaldo.mussatti@gmail.com

Cell. 3737158622

# RELAZIONE DI BILANCIO SOCIALE

## ATTIVITA' SVOLTE NELL'ANNO 2024

**Approvata dal consiglio direttivo TAM il 21 gennaio 2025 verbale n° 20**

**SEDE LEGALE e  
Recapito postale**

c/o C.S.V. (Centro Servizi  
Volontariato Terre Estensi)  
Via Cittadella, 30 - 41123 -  
Modena

**TELEFONO AMICO MODENESE ODV**

Associazione iscritta al RUNTS al n° 36806 di  
repertorio dal 29/06/2022

IBAN: **IT47U0306909606100000162149**

*Sostieni il Telefono Amico Italia Centro di  
Modena: dona il tuo 5x1000*

**Codice Fiscale: 94020120369**

linea dedicata al servizio "Telefonata Amica"  
**059-210818**

linea unica nazionale  
**02 23272327**

[modena@telefonoamico.it](mailto:modena@telefonoamico.it)

[telefonoamicomodenesep@pec.it](mailto:telefonoamicomodenesep@pec.it)

<https://telefonoamicomodenesep.wordpress.com/>

## PREMESSA

*Telefono Amico Modenese redige la propria relazione di Bilancio Sociale dall'anno 2010. La presente relazione, in particolare, riguarda le attività svolte nel 2024, confrontate con quelle degli anni precedenti.*

*Anche per il 2024 si è scelta una presentazione sintetica, al fine di favorire l'immediata visione dei principali dati e fatti scaturiti dalla gestione del servizio.*

*A pagina 3 si può leggere una stringata descrizione della "mission".*

*A pag. 4 i dati sintetici delle principali attività svolte nel 2024.*

*Da pag. 6 il confronto fra i dati relativi a tali attività con quelle svolte negli anni precedenti.*

*A pag. 13 l'appendice ove appaiono in dettaglio i servizi resi e le problematiche riscontrate tra i nostri appellanti.*

*La relazione è corredata da elaborati grafici in cui sono descritti gli aspetti più significativi dell'attività associativa e di volontariato, consentendo di evidenziare in quale direzione stiamo andando e in quale misura siamo capaci di rispondere ai bisogni di ascolto. La suddetta relazione si conclude con un questionario di gradimento, rivolto ai nostri stakeholders.*

*E' doveroso ricordare che per la prima relazione, inerente l'anno 2010, ci avvallemmo del prezioso supporto del Centro Servizi Volontariato di Modena.*

*Nella elaborazione di questo documento sono stati rilevati dati che provengono dal lavoro di tanti volontari che, nei loro vari ruoli, hanno consentito di raccogliere i dati delle attività qui esposte, ottenendo così una "divisione dei compiti" indicativa di una partecipazione attiva al risultato finale.*

*Questo documento esprime pertanto il risultato di uno sforzo collettivo e serve anzitutto a restituire ai volontari di Telefono Amico Modenese odv la dimensione complessiva delle attività e la complessità delle problematiche affrontate dall'associazione di cui fanno parte, favorendo in ciascuno una riflessione rispetto al proprio apporto e partecipazione.*

*Risulta poi lo strumento idoneo a far conoscere, a quanti (enti, istituzioni, cittadini) siano interessati, le attività che svolgiamo e le problematiche che nella nostra attività di volontariato ci ritroviamo ad affrontare quotidianamente.*

*Questa relazione sarà inviata ai nostri principali stakeholders (Comune di Modena, Azienda USL Modena, CSV (ora Centro Servizi Terre Estensi odv), TAI, Fondazione Modena) e sarà inserita nel sito <https://telefonoamicomodenesse.wordpress.com/> per una migliore diffusione della stessa.*

*Auspichiamo di continuare a ricevere l'attenzione di quanti hanno ben accolto il nostro operato e i nostri progetti anche garantendoci un aiuto economico indispensabile per il conseguimento degli obiettivi prefissati.*

*Modena, 21 gennaio 2025*

*Il Presidente  
Osvaldo Mussatti*

## **PREAMBOLO**

**ORIGINE:** L'Associazione TELEFONO AMICO MODENESE è nata a Modena nel 1987 per iniziativa della psicoterapeuta dott.ssa Josette Baverez e si è costituita formalmente nel 1989 con atto del Notaio dott.ssa Rita De Victoriis Medori Rep.11843/1575 del 18-11-1989 (e successiva modifica statutaria con atto dello stesso Notaio Rep.32626/3985 del 22-2-1995).

E' Organizzazione di Volontariato ai sensi della legge quadro sul volontariato 11-8-1991 n°266 ed è iscritta al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore. Come tale l'Associazione, con assemblea straordinaria in data 29 maggio 2019, ha adeguato il proprio Statuto come previsto dal Codice del Terzo Settore, assumendo la denominazione di TELEFONO AMICO MODENESE ODV. Con tale denominazione l'Associazione risulta iscritta al RUNTS al n° 36806 di repertorio dal 29/06/2022.

L'Associazione è socia sin dal suo inizio sia di Telefono Amico Italia odv (organizzazione di secondo livello che raggruppa attualmente 20 centri di Telefono Amico in tutta Italia) che del Centro Servizi Volontariato di Modena (ora Centro Servizi Terre Estensi odv).

**MISSION:** Telefono Amico è un servizio di counseling telefonico che opera nell'anonimato e che ha tra i suoi obiettivi principali **la prevenzione al suicidio** ed è, quindi, rivolto soprattutto alle persone che si trovano in una **condizione di emergenza emozionale**, operando in questo modo una prevenzione nei confronti del momento di crisi.

Inoltre, il nostro servizio si rivolge a tutti coloro che **vivono l'insorgere di un disagio o presentano un problema di qualunque natura**, o ancora: che si trovino in una **condizione di solitudine o desiderino soltanto parlare di se stessi.**

La nostra è un'Associazione apolitica ed aconfessionale, cioè che non si ispira ad alcuna ideologia politica o a un credo religioso.

L'ascolto che noi offriamo non è un ascolto passivo, ma è un ascolto attivo volto a creare, quando è possibile, una relazione d'aiuto con chi ci chiama.

Al centro del nostro approccio non c'è tanto il problema in sé, quanto la persona, con i suoi **sentimenti** e i suoi **vissuti** e, soprattutto, con i suoi **bisogni**.

Noi crediamo che, se messo nella giusta condizione, **ognuno di noi abbia dentro di sé le potenzialità per superare il proprio disagio** e i propri problemi.

**Per questo motivo, generalmente, non diamo consigli, ma cerchiamo di stimolare la consapevolezza delle capacità interiori di ognuno.**

Questa modalità di approccio alla relazione d'aiuto, di cui condividiamo pienamente l'efficacia, e che perseguiamo nei nostri colloqui (sia telefonici che per iscritto), uniformandoci in tal modo ai principi di ciascun centro di Telefono Amico in Italia, si ispira a Carl ROGERS, fondatore di una "Psicologia umanistica", **che mette al centro l'uomo e la fiducia nelle sue possibilità.**

I nostri volontari sono tenuti a partecipare annualmente agli incontri di formazione permanente programmati, al fine di mantenere nel tempo il proprio livello di preparazione, anche mediante il confronto con gli altri.

## TELEFONO AMICO MODENESE - ATTIVITA' SVOLTE NELL'ANNO 2024 – SINTESI

&&&&

Corretta fino qua

### I VOLONTARI

A inizio anno 2024 i volontari erano **34**, in corso d'anno ne sono entrati altri **7** e usciti **10**, a fine anno ne restano **31**.

Il 33° corso per aspiranti volontari, svolto dal 30 settembre 2024, ha coinvolto 23 aspiranti volontari, dei quali, a fine corso (conclusosi il 27 gennaio 2025), 17 sono stati ammessi ai colloqui finali.

Tali colloqui, svoltisi il \_\_\_\_\_ 2025, hanno visto l'ammissione alla fase degli affianchi di \_\_\_\_ aspiranti. Al termine degli affianchi si deciderà se vi sono i presupposti per l'ingresso in Associazione.

### IL SERVIZIO SVOLTO DAI VOLONTARI

complessivamente sono state **3.567** le ore di volontariato svolte, di cui:

- **1.790** per il servizio telefonico svolto sul Numero Unico, da 24 (mediamente) volontari;
- **111** per Mail Amica, svolto da 3 volontari;
- **1.235** per i gruppi di lavoro, che vedono coinvolti molti volontari?;
- **263** per il servizio "Telefonata Amica" svolto da 14 volontari;
- **168** per il servizio Whatsapp Amico, svolto da 6 volontari.

Nel 2024 hanno svolto servizio mediamente (al netto di sospensioni ed assenze) 24 volontari.

Il numero medio di ore svolto da ciascuno di essi è pari a 149 (3.567/24).

### GLI ASPETTI FINANZIARI

I dati sintetici che seguono sono inerenti all'esercizio finanziario TAM 2023/2024, che va dall'1/11/2023 al 31/10/2024, come da bilancio approvato dall'assemblea dei soci in data 26/11/2024.

Per la redazione del bilancio è stato utilizzato il gestionale Verifico.

Di conseguenza le voci che appaiono di seguito, coi relativi valori, sono quelle previste da tale nuovo gestionale.

| Conto di bilancio - ENTRATA                             | Importo         |
|---------------------------------------------------------|-----------------|
| 01 Entrate da quote associative e apporti dei fondatori | 2.220,00        |
| 04 Erogazioni liberali                                  | 791,50          |
| 05 Entrate da 5 per mille                               | 1.503,48        |
| 06 Contributi da soggetti privati                       | 0,00            |
| 08 Contributi da enti pubblici                          | 5.000,00        |
| 10 Altre entrate                                        | 154,04          |
| <b>Totale entrate</b>                                   | <b>9.669,02</b> |

| Conto di bilancio- SPESA                             | Importo         |
|------------------------------------------------------|-----------------|
| 01 Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci | 392,52          |
| 02 Servizi                                           | 2.076,80        |
| 03 Godimento beni di terzi                           | 3.440,51        |
| 05 Uscite diverse di gestione                        | 3.102,73        |
| <b>Totale uscite</b>                                 | <b>9.012,56</b> |

Nel suddetto esercizio si è registrato un risultato economico positivo (**€ 656,46**), dovuto in particolar modo al contributo dal Comune di Modena.

## LE INIZIATIVE

Nel 2024 si sono svolte le seguenti iniziative:

Abbiamo mantenuto i contatti con i nostri stakeholders mediante l'invio di due newsletters (una prima di Pasqua, l'altra prima di Natale).

L'8 aprile è stato organizzato presso una sala comunale (Sala Pucci, in Largo Pucci 40) un convegno aperto alla cittadinanza sul tema della "Solitudine dell'anziano". Tra i partecipanti: l'Assessora Roberta Pinelli, il Presidente di AVO Modena Federico Fabbrocino, il Presidente TAM odv Osvaldo Mussatti, il Direttore del distretto USL di Modena, Dr. Andrea Spanò, la giornalista Laura Solieri. Il convegno ha richiamato un folto numero di partecipanti appartenenti al mondo del volontariato e del sociale (la sala era piena).

A fine giugno abbiamo sottoposto alla Fondazione Modena un progetto intitolato "Una comunità in ascolto" (per un costo complessivo di 14.700 Euro), che si prefigge di diffondere, presso la comunità provinciale in cui siamo inseriti, l'importanza dell'ascolto oltre che sensibilizzare i giovani a comprendere meglio se stessi e gli altri. In data 22/10/2024 tale progetto è stato poi approvato e finanziato dalla Fondazione con un contributo (di 11.700 Euro) che ci permetterà di realizzarlo nell'arco temporale di circa un anno.

Continuiamo ad effettuare la promozione dell'Associazione e dei servizi che offriamo mediante i social (Facebook, Instagram), il nostro sito e (grazie alla collaborazione con il Centro Servizi Volontariato Terre Estensi odv), mediante comunicati stampa, articoli giornalistici e interviste rilasciate dal Presidente (tra cui una intervista in diretta sul "TG3 Regione Emilia Romagna" alle ore 7.30 del 24 dicembre 2024).

Anche grazie a tali forme di pubblicità è stato possibile attivare, lo scorso mese di settembre 2024, il 33° corso per aspiranti volontari, svoltosi presso una sala comunale grazie al patrocinio che il Comune ci ha concesso.

Sempre nel 2024 abbiamo continuato a svolgere il Servizio Telefonata Amica (iniziato nel 2020) consistente in una telefonata di compagnia settimanale, molto apprezzata, rivolta a persone anziane e sole.

Il 15 settembre 2024, in Piazza Mazzini a Modena, abbiamo realizzato l'iniziativa "Non parlarne è un suicidio" nell'ambito della Giornata mondiale di prevenzione al Suicidio, che ci ha permesso di entrare in contatto con numerosi cittadini. A tale iniziativa hanno partecipato numerose autorità tra cui: la Dr.ssa Fabrizia Triolo, Prefetto di Modena, l'Assessora Francesca Maletti per il Comune di Modena, la Consigliera provinciale Maria Costi, la Presidente del consiglio comunale di Formigine Antonietta Vastola, l'Assessore Luca Busani del Comune di Fiorano Modenese, l'Assessora del Comune di Castelfranco Emilia Renza Barani, il Direttore Dipartimento Salute Mentale e Dipendenze Patologiche Ausl Modena dr. Fabrizio Starace, il direttore del CSM di Castelfranco Emilia dr. Niccolò Colombini, il direttore del carcere S. Anna dr. Orazio Sorrentini, il comandante provinciale dei Carabinieri di Modena colonnello Lorenzo Ceccarelli, la Commissaria della polizia di Stato dr.ssa Maria Rosaria Giannotta, il Commissario della polizia municipale Luca Zanfi, la Direttrice del Centro Servizi Volontariato Terre Estensi odv dr.ssa Chiara Rubbiani. A tutti i partecipanti va il nostro sentito ringraziamento.

Nei giorni di Pasqua e Natale abbiamo svolto il servizio in orario continuato (diurno e notturno), come ormai tradizionalmente facciamo da una decina d'anni.

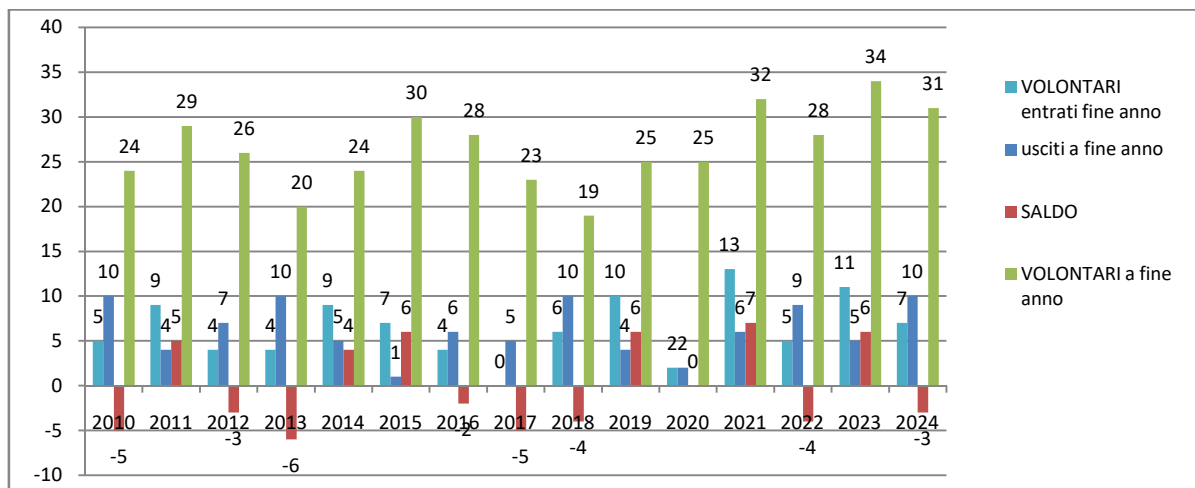
Il 7 dicembre 2024 abbiamo partecipato presso le piscine Dogali a Modena, ad un evento sportivo in memoria di un ragazzo che si era suicidato in gennaio. La sua mamma ha chiesto la nostra presenza, avendo conosciuto l'associazione in quanto partecipa al gruppo di auto aiuto di genitori supersiti di figli suicidi, iniziativa avviata presso il Comune di Formigine a cui avevamo dato il nostro patrocinio.

## CONFRONTI DI DATI SALIENTI CON LE ANNUALITA' PRECEDENTI

### 1 - Numero di volontari negli ultimi anni

#### -prospetto e relativo grafico 1

| ANNO                     | 2011      | 2012      | 2013      | 2014      | 2015      | 2016      | 2017      | 2018      | 2019      | 2020      | 2021      | 2022      | 2023      | 2024      |
|--------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>VOLONTARI entrati</b> | 9         | 4         | 4         | 9         | 7         | 4         | 0         | 6         | 10        | 2         | 13        | 5         | 11        | 7         |
| <b>usciti</b>            | 4         | 7         | 10        | 5         | 1         | 6         | 5         | 10        | 4         | 2         | 6         | 9         | 5         | 10        |
| <b>differenza</b>        | <b>29</b> | <b>26</b> | <b>20</b> | <b>24</b> | <b>30</b> | <b>28</b> | <b>23</b> | <b>19</b> | <b>25</b> | <b>25</b> | <b>32</b> | <b>28</b> | <b>34</b> | <b>31</b> |

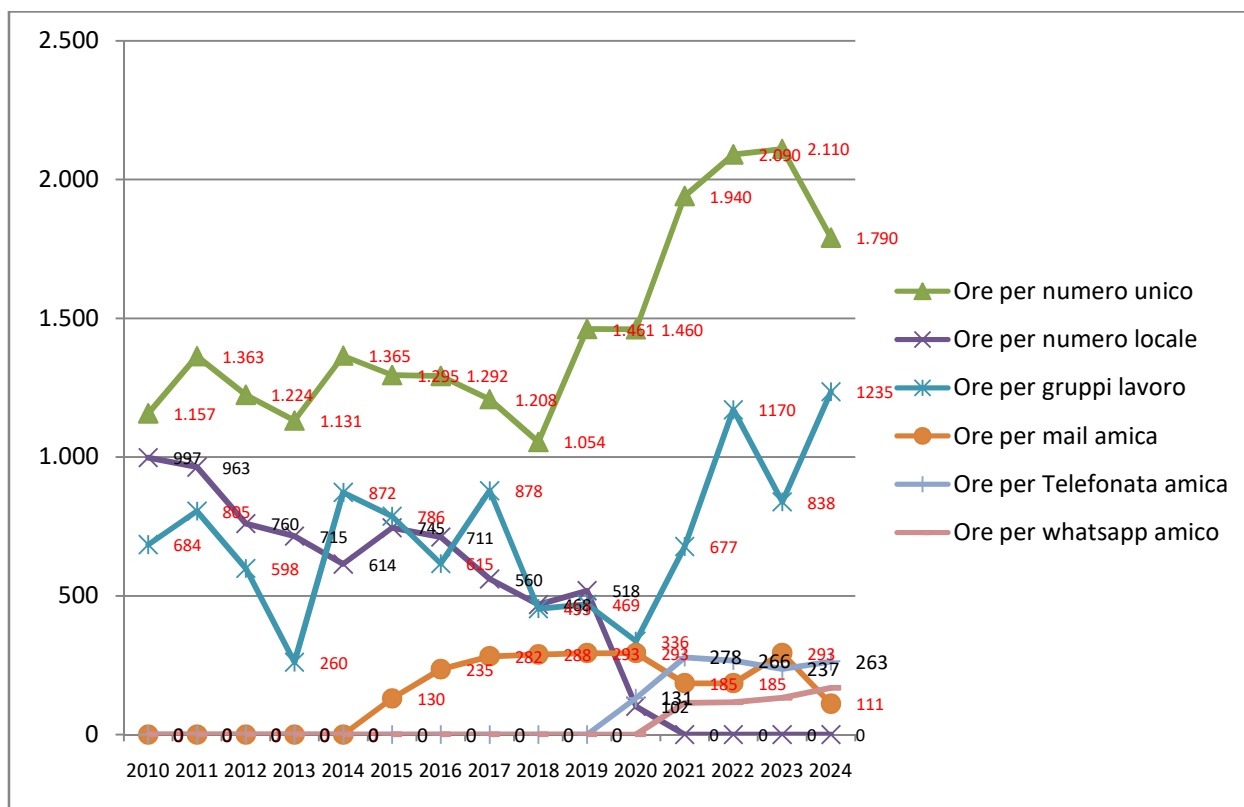


Come si vede dal grafico, il numero di volontari attivi è oscillato tra i 19 di minima e i 34 di massima, e in otto anni su quindici il numero dei volontari usciti dall'Associazione ha superato quelli entrati.

### 2 - Ore di servizio effettuate dai volontari negli ultimi anni:

#### -prospetto e relativo grafico 2

| anno | totale ore servizio di cui | Ore per numero unico | Ore per numero locale | Ore per gruppi lavoro | Ore per mail a-mica | Ore per Telefonata amica | Ore per whatsapp amico |
|------|----------------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------|--------------------------|------------------------|
| 2011 | 3.131                      | 1.363                | 963                   | 805                   | 0                   | 0                        | 0                      |
| 2012 | 2.582                      | 1.224                | 760                   | 598                   | 0                   | 0                        | 0                      |
| 2013 | 2.106                      | 1.131                | 715                   | 260                   | 0                   | 0                        | 0                      |
| 2014 | 2.851                      | 1.365                | 614                   | 872                   | 0                   | 0                        | 0                      |
| 2015 | 2.956                      | 1.295                | 745                   | 786                   | 130                 | 0                        | 0                      |
| 2016 | 2.853                      | 1.292                | 711                   | 615                   | 235                 | 0                        | 0                      |
| 2017 | 2.928                      | 1.208                | 560                   | 878                   | 282                 | 0                        | 0                      |
| 2018 | 2.263                      | 1.054                | 468                   | 453                   | 288                 | 0                        | 0                      |
| 2019 | 2.741                      | 1.461                | 518                   | 469                   | 293                 | 0                        | 0                      |
| 2020 | 2.322                      | 1.460                | 102                   | 336                   | 293                 | 131                      | 0                      |
| 2021 | 3.194                      | 1.940                | 0                     | 677                   | 185                 | 278                      | 114                    |
| 2022 | 3.827                      | 2.090                | 0                     | 1170                  | 185                 | 266                      | 116                    |
| 2023 | 3.610                      | 2.110                | 0                     | 838                   | 293                 | 237                      | 132                    |
| 2024 | 3.567                      | 1.790                | 0                     | 1235                  | 111                 | 263                      | 168                    |



## I NOSTRI SERVIZI

### 3 – Il servizio telefonico

È il servizio di ascolto tradizionale, che viene svolto fin dalla nascita di Telefono Amico. Inizialmente il Centro di Modena operava su due numeri locali poi, nel 2009, ha aderito al numero unico voluto e gestito da TAI (attualmente **02-23272327**) e per un certo periodo di tempo i nostri volontari hanno svolto i loro turni in parte sul **numero unico** e in parte sul **numero locale** (nel frattempo ridotto a un solo numero telefonico).

Nel 2020 il Consiglio Direttivo ha assunto la decisione di cessare del tutto il servizio locale e da quel momento i nostri volontari si sono concentrati esclusivamente sul numero unico.

Il numero di ore dedicate dai volontari del centro di Modena al servizio telefonico è rimasto grossomodo invariato (meno di 2.000 ore annue) fino al 2020, poi l'aumento esponenziale del numero di chiamate conseguente alla pandemia da Covid-19 ha indotto i volontari ad un ulteriore sforzo, superando le 2.000 ore annue e impegnandosi contemporaneamente a gestire anche i servizi di ascolto erogati per iscritto, come si può vedere dal prospetto e grafico 2.

Nell'appendice di pagina 13 si possono vedere alcuni dati significativi inerenti i servizi di ascolto, nelle loro varie forme.

### 4 - Il servizio di Mail Amica

I volontari abilitati a rispondere nel 2024 sono stati 28, provenienti da 12 centri TAI (di cui 3 del centro di Modena, attivi su questo servizio fin dal 2015). Nel 2024 TAI ha organizzato un nuovo corso per acquisire nuovi volontari su questo servizio, in tal modo si spera che dal 2025 vi possa essere un aumento del numero di volontari impegnati su questo servizio.

Il servizio prevede che l'utenza possa inviare una mail (previo accreditamento sul sito <https://servizi.telefonoamico.it/mailamica/ITA/www/ma/>) a cui farà seguito la risposta di un volontario nel giro di 48 ore. E a partire da questo primo contatto è possibile instaurare con il

medesimo volontario (che si presenta con uno pseudonimo) un successivo scambio di mail di durata indefinita, con l'impegno di rispondere sempre entro 7 giorni ad ogni successiva mail dell'appellante. L'utenza di questo servizio è molto diversa da quella che ci telefona e le sue problematiche sono alquanto dissimili. Ciò perché sono prevalentemente i giovani, in particolare di sesso femminile, che si avvalgono di tale servizio.

Da segnalare che circa la metà delle mail ricevute non hanno seguito e si fermano al primo scambio e che, per una consistente parte di queste mail (circa l'80%), che si fermano al primo scambio, l'utente non va poi a leggere la risposta del volontario. Tale dato induce a pensare che, per chi fa ricorso al servizio, possa bastare il fatto di poter mettere per iscritto le ragioni del proprio disagio.

Le problematiche che si manifestano sono prevalentemente di disagio personale (depressione, pensieri suicidari, autolesionismo) e relazionale (problemi sentimentali, amicali, familiari), ma non mancano problematiche legate alla mancanza di lavoro problemi economici e alle difficoltà di inserimento sociale.

## **5 - Il servizio di Whatsapp Amico**

Telefono Amico Italia ha attivato, dal 2020, anche un servizio di Whatsapp Amico sul numero **324 117252**, attivo tutti i giorni dalle ore 18.00 alle ore 21.00. Il Centro di Modena ha partecipato dal 2021 con 2 volontari che attualmente sono diventati 6). Complessivamente i volontari coinvolti sono una sessantina e provengono da 11 centri TAI.

Anche per tale servizio, come per quello di di Mail Amica, i volontari che lo svolgono sono stati abilitati previa partecipazione ad apposito corso di formazione e sono tenuti a seguire periodicamente incontri di aggiornamento (prevalentemente on line). Nel 2023 è stato svolto da TAI un ulteriore corso di formazione per ampliare il numero di volontari impegnati in questo particolare servizio; tre volontari del centro di Modena hanno partecipato, portando pertanto a 6 i nostri componenti attivi in tale ambito.

Anche questo tipo di contatto è preferito da giovani e giovanissimi e nel corso del 2024 abbiamo assistito ad un ulteriore aumento delle chiamate. Recentemente abbiamo notato che parte dei suoi utenti si rivolge anche al servizio Mail Amica, probabilmente perché l'utenza è in parte la stessa per entrambi i servizi.

## **6 - Il servizio di Telefonata Amica**

Dopo l'iniziale periodo di prova svolto nel 2020, il servizio di Telefonata Amica (che consiste in una telefonata settimanale a persone segnalate dai Servizi Sociali) dal 2021 è diventato stabile. Il Comune di Modena, infatti, mediante successivi bandi biennali, ha messo a gara l'affidamento del servizio, a cui abbiamo sempre partecipato e che finora ci siamo aggiudicati.

Nel corso del **2024** i nostri volontari hanno effettuato le seguenti chiamate agli utenti dei servizi sociali attivati sul servizio "Telefonata Amica":

|                                                                           |             |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------|
| -totale chiamate andate a buon fine .....                                 | <b>556</b>  |
| -totale chiamate NON andate a buon fine .....                             | <b>75</b>   |
| -totale chiamate .....                                                    | <b>631</b>  |
| -N° UTENTI attivi nel periodo (di cui 1 deceduto)                         | <b>13</b>   |
| -media chiamate all'anno per ogni utente.....                             | <b>48,5</b> |
| Le ore complessive svolte dai volontari su tale servizio sono state ..... | <b>263.</b> |

Nel corso dell'anno vi sono stati incontri periodici on line con le Assistenti Sociali (mediamente uno ogni tre mesi) per fare il punto della situazione e scambiare impressioni e notizie sul contenuto dei colloqui. Si è provveduto ogni mese ad inviare alle stesse Assistenti Sociali le schede aggiornate degli utenti, con il resoconto per ciascuno di essi delle telefonate effettuate. Nel caso di mancato contatto con un utente per più di 2 volte consecutive, veniva data immediata comunicazione all'assistente sociale di riferimento per le opportune verifiche del caso. Il ser-

vizio ha coinvolto 13 utenti, fermo restando che, qualora venissero individuate altre persone da inserire nel progetto, potrebbero essere segnalate a TAM odv che provvederebbe ad aggiungerle agli attuali partecipanti.

Al momento Telefono Amico Modenese odv ha destinato 10 dei propri volontari a svolgere tale servizio nei pomeriggi di lunedì e martedì e altri potrebbero aggiungersene qualora ulteriori richieste dovessero provenire dai servizi sociali del Comune.

Gli obiettivi del servizio di “Telefonata Amica” sono:

- offrire compagnia per contrastare una condizione di isolamento;
- comprendere, attraverso l'ascolto, i bisogni e le necessità delle persone ed instaurare un dialogo con loro;
- segnalare ai servizi sociali eventuali situazioni di criticità che necessitino di un intervento urgente.

A pagina 19 è possibile leggere i dati sintetici del servizio erogato dal 2021 al 2024.

## **7 – Gli aspetti finanziari**

Il bilancio annuale dell'associazione Telefono Amico Modenese odv è un bilancio di cassa, in cui l'anno finanziario decorre dal 1° novembre fino al 31 ottobre dell'anno successivo.

L'assemblea dei soci tenutasi il 26 novembre 2024 ha approvato il bilancio consuntivo per il **periodo 01-11-2023 / 31-10-2024**.

I volontari incaricati del controllo dei conti, che hanno il compito di verificare la corretta tenuta della contabilità e di informare l'assemblea sull'andamento della gestione economica, hanno proceduto a :

- effettuare la verifica iniziale delle consistenze patrimoniali;
- effettuare controlli periodici sull'andamento della gestione e sull'operato dell'amministratore;
- effettuare esame formale della documentazione concernente le entrate e le uscite, nonché della loro corretta registrazione contabile sul libro giornale (a tal fine si precisa che la contabilità è tenuta secondo il criterio della registrazione per cassa);
- effettuare la verifica finale delle consistenze patrimoniali.

Nel documento datato 11-11-2024, sottoscritto e presentato all'assemblea del 30 novembre, i Controllori dei conti hanno accertato che il bilancio di Telefono Amico Modenese odv può essere così riassunto :

### RENDICONTO GESTIONALE

|                                                         |   |          |
|---------------------------------------------------------|---|----------|
| Proventi da attività tipiche e altre (totale incassi)   | € | 9.669,02 |
| Costi delle attività tipiche e altre (totale pagamenti) | € | 9.012,56 |
| Avanzo d'esercizio (differenza fra A3 e A6)             | € | 656,46   |

La struttura del bilancio è quella prevista dallo schema approvato con Decreto 5 marzo 2020 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. L'assemblea dei soci, in data 28-11-2023, ha approvato il seguente:

# RENDICONTO ECONOMICO - FINANZIARIO CONSUNTIVO

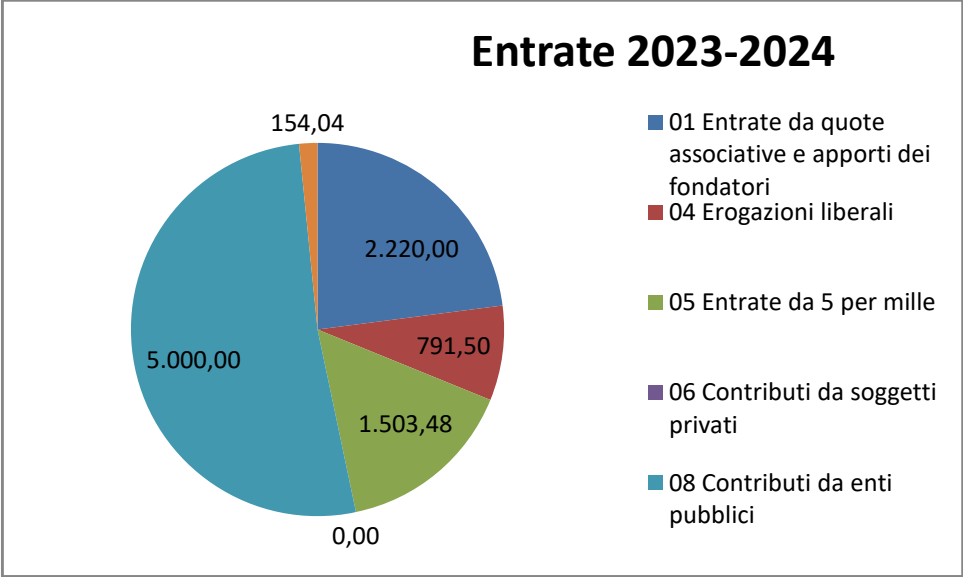
DEL PERIODO 1 NOVEMBRE 2023 – 31 OTTOBRE 2024

| USCITE                                               | Uscite<br>2023 -<br>2024 | Uscite<br>2022 -<br>2023 | ENTRATE                                                        | Entrate<br>2023 -<br>2024 | Entrate<br>2022 -<br>2023 |
|------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| <b>A) USCITE DA ATTIVITÀ DI INTERESSE GENERALE</b>   |                          |                          | <b>A) ENTRATE DA ATTIVITÀ DI INTERESSE GENERALE</b>            |                           |                           |
| 1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci | 392,52                   | 719,67                   | 1) Entrate da quote associative e apporti dei fondatori        | 2.220,00                  | 2.220,00                  |
| 2) Servizi                                           | 2.076,80                 | 1.810,42                 | 2) Entrate dagli associati per attività mutuali                | 0,00                      | 0,00                      |
| 3) Godimento beni di terzi                           | 3.440,51                 | 3.229,32                 | 3) Entrate per prestazioni e cessioni ad associati e fondatori | 0,00                      | 0,00                      |
| 4) Personale                                         | 0,00                     | 0,00                     | 4) Erogazioni liberali                                         | 791,50                    | 1.633,00                  |
| 5) Uscite diverse di gestione                        | 2.882,71                 | 2.031,18                 | 5) Entrate del 5 per mille                                     | 1.503,48                  | 1.800,79                  |
| <b>TOTALE</b>                                        | <b>8.792,54</b>          | <b>7.790,59</b>          | 6) Contributi da soggetti privati                              | 0,00                      | 30,48                     |
| <b>B) USCITE DA ATTIVITÀ DIVERSE</b>                 |                          |                          | 7) Entrate per prestazioni e cessioni a terzi                  | 0,00                      | 0,00                      |
| 1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci | 0,00                     | 0,00                     | 8) Contributi da enti pubblici                                 | 5.000,00                  | 3.000,00                  |
| 2) Servizi                                           | 0,00                     | 0,00                     | 9) Entrate da contratti con enti pubblici                      | 0,00                      | 0,00                      |
| 3) Godimento beni di terzi                           | 0,00                     | 0,00                     | 10) Altre entrate                                              | 154,04                    | 11,90                     |
| 4) Personale                                         | 0,00                     | 0,00                     | <b>TOTALE</b>                                                  | <b>9.669,02</b>           | <b>8.696,17</b>           |
| 5) Uscite diverse di gestione                        | 0,00                     | 0,00                     | <b>Avanzo/disavanzo attività di interesse generale</b>         | <b>876,48</b>             | <b>905,58</b>             |
| <b>TOTALE</b>                                        | <b>0,00</b>              | <b>0,00</b>              | <b>B) ENTRATE DA ATTIVITÀ DIVERSE</b>                          |                           |                           |
|                                                      |                          |                          | 1) Entrate per prestazioni e cessioni ad associati e fondatori | 0,00                      | 0,00                      |
|                                                      |                          |                          | 2) Contributi da soggetti privati                              | 0,00                      | 0,00                      |
|                                                      |                          |                          | 3) Entrate per prestazioni e cessioni a terzi                  | 0,00                      | 0,00                      |
|                                                      |                          |                          | 4) Contributi da enti pubblici                                 | 0,00                      | 0,00                      |
|                                                      |                          |                          | 5) Entrate da contratti con enti pubblici                      | 0,00                      | 0,00                      |
|                                                      |                          |                          | 6) Altre entrate                                               | 0,00                      | 0,00                      |
|                                                      |                          |                          | <b>TOTALE</b>                                                  | <b>0,00</b>               | <b>0,00</b>               |
|                                                      |                          |                          | <b>Avanzo/disavanzo attività diverse</b>                       | <b>0,00</b>               | <b>0,00</b>               |

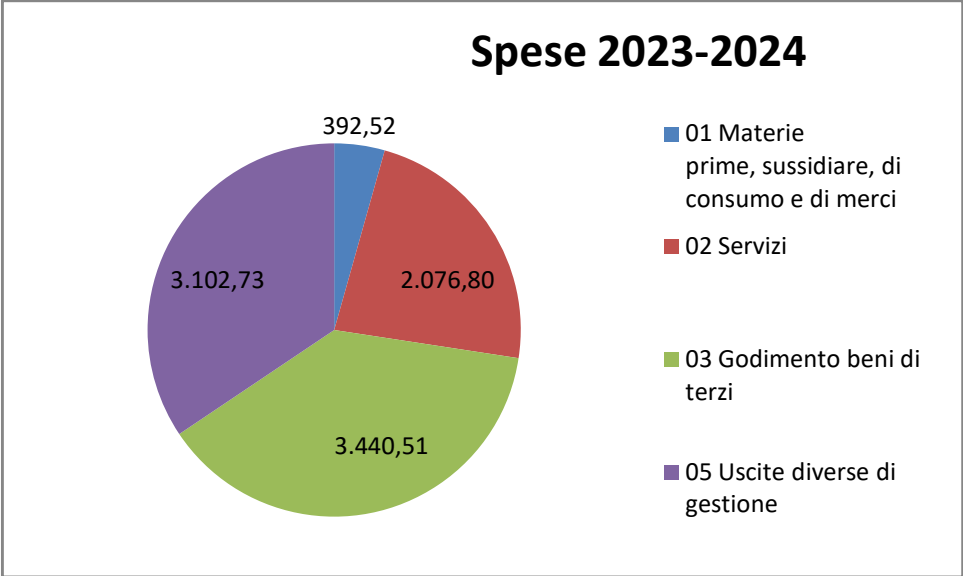
|                                                                                                          |                 |                 |                                                          |                  |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|----------------------------------------------------------|------------------|-----------------|
| <b>C) USCITE DA ATTIVITÀ DI RACCOLTA FONDI</b>                                                           |                 |                 | <b>C) ENTRATE DA ATTIVITÀ DI RACCOLTA FONDI</b>          |                  |                 |
| 1) Uscite per raccolte fondi abituali                                                                    | 0,00            | 0,00            | 1) Entrate da raccolte fondi abituali                    | 0,00             | 0,00            |
| 2) Uscite per raccolte fondi occasionali                                                                 | 0,00            | 0,00            | 2) Entrate da raccolte fondi occasionali                 | 0,00             | 0,00            |
| 3) Altre uscite                                                                                          | 0,00            | 0,00            | 3) Altre entrate                                         | 0,00             | 0,00            |
| <b>TOTALE</b>                                                                                            | <b>0,00</b>     | <b>0,00</b>     | <b>TOTALE</b>                                            | <b>0,00</b>      | <b>0,00</b>     |
| <b>D) USCITE DA ATTIVITÀ FINANZIARIE E PATRIMONIALI</b>                                                  |                 |                 | <b>D) ENTRATE DA ATTIVITÀ FINANZIARIE E PATRIMONIALI</b> |                  |                 |
| 1) Su rapporti bancari                                                                                   | 0,00            | 0,00            | 1) Da rapporti bancari                                   | 0,00             | 0,00            |
| 2) Su investimenti finanziari                                                                            | 0,00            | 0,00            | 2) Da altri investimenti finanziari                      | 0,00             | 0,00            |
| 3) Su patrimonio edilizio                                                                                | 0,00            | 0,00            | 3) Da patrimonio edilizio                                | 0,00             | 0,00            |
| 4) Su altri beni patrimoniali                                                                            | 0,00            | 0,00            | 4) Da altri beni patrimoniali                            | 0,00             | 0,00            |
| 5) Altre uscite                                                                                          | 0,00            | 0,00            | 5) Altre entrate                                         | 0,00             | 0,00            |
| <b>TOTALE</b>                                                                                            | <b>0,00</b>     | <b>0,00</b>     | <b>TOTALE</b>                                            | <b>0,00</b>      | <b>0,00</b>     |
| <b>E) USCITE DI SUPPORTO GENERALE</b>                                                                    |                 |                 | <b>E) ENTRATE DI SUPPORTO GENERALE</b>                   |                  |                 |
| 1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci                                                     | 0,00            | 0,00            | 1) Entrate da distacco del personale                     | 0,00             | 0,00            |
| 2) Servizi                                                                                               | 97,60           | 120,30          | 2) Altre entrate di supporto generale                    | 0,00             | 0,00            |
| 3) Godimento beni di terzi                                                                               | 0,00            | 0,00            |                                                          |                  |                 |
| 4) Personale                                                                                             | 0,00            | 0,00            |                                                          |                  |                 |
| 5) Altre uscite                                                                                          | 122,42          | 43,50           |                                                          |                  |                 |
| <b>TOTALE</b>                                                                                            | <b>220,02</b>   | <b>163,80</b>   | <b>TOTALE</b>                                            | <b>0,00</b>      | <b>0,00</b>     |
| <b>Totale uscite della gestione</b>                                                                      | <b>9.012,56</b> | <b>7.954,39</b> | <b>Totale entrate della gestione</b>                     | <b>9.669,02</b>  | <b>8.696,17</b> |
| <b>Avanzo/disavanzo d'esercizio prima di investimenti e disinvestimenti patrimoniali e finanziamenti</b> |                 |                 | <b>656,46</b>                                            | <b>741,78</b>    |                 |
| Avanzo/disavanzo da entrate e uscite per investimenti e disinvestimenti patrimoniali e finanziamenti     |                 |                 | 0,00                                                     | 0,00             |                 |
| <b>Avanzo/disavanzo complessivo</b>                                                                      |                 |                 | <b>656,46</b>                                            | <b>741,78</b>    |                 |
| <b>CASSA E BANCA</b>                                                                                     |                 |                 | <b>12.681,97</b>                                         | <b>12.025,51</b> |                 |
| Cassa                                                                                                    |                 |                 | 4,02                                                     | 163,37           |                 |
| Depositi bancari                                                                                         |                 |                 | 12.677,95                                                | 11.862,14        |                 |
| Depositi postali                                                                                         |                 |                 | 0,00                                                     | 0,00             |                 |

I valori di entrate e uscite TAM odvnel periodo sopra indicato possono essere rappresentati sinteticamente coi seguenti grafici:

**Grafico 3**



**Grafico 4**



## APPENDICE

### I nostri utenti

Nel 2024 i tre servizi di ascolto TAI svolti dal Centro di Modena hanno risposto a 4.761 utenti. Le tabelle e i grafici che seguono intendono illustrare meglio le caratteristiche di tali utenti, che noi chiamiamo “appellanti”.

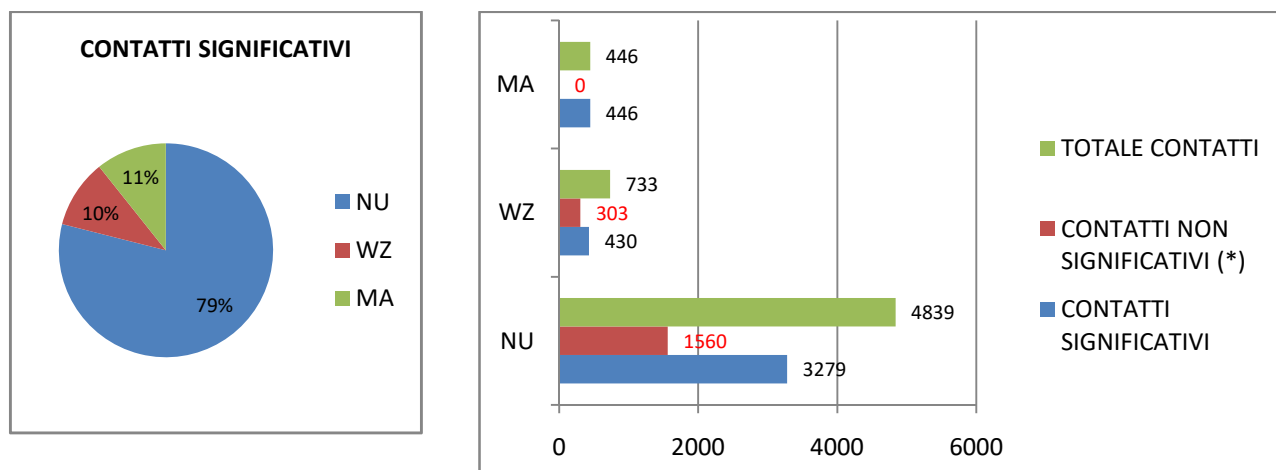
Indicheremo con **NU** il servizio telefonico, **WZ** il servizio Whatsapp Amico e **MA** il servizio Mail Amica

#### A- APPELLANTI PER TIPO DI SERVIZIO:

| contatti 2024                     | NU   | WZ  | MA  | TOT  |
|-----------------------------------|------|-----|-----|------|
| CONTATTI SIGNIFICATIVI            | 3279 | 430 | 446 | 4155 |
| CONTATTI NON SIGNIFICATIVI (*)    | 1560 | 303 | 0   | 1863 |
| TOTALE CONTATTI                   | 4839 | 733 | 446 | 6018 |
| n° volontari che li hanno gestiti | 33   | 6   | 3   |      |

(\*) per contatto non significativo si intende una chiamata che non ha dato luogo a una relazione, come ad esempio un riaggancio.

#### Grafici 5 e 6



Come si vede dal grafico 5, i servizi erogati per iscritto (Mail Amica e Whatsapp Amico) rappresentano circa un quinto di tutta l'attività di ascolto.

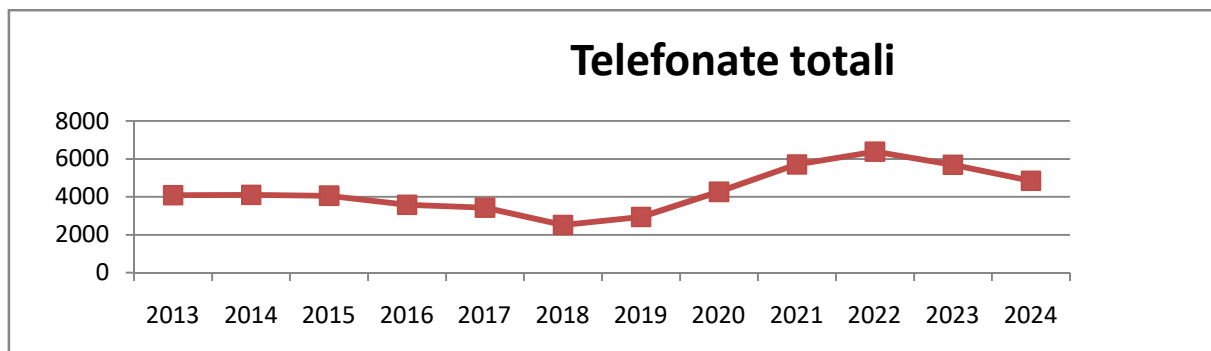
Dal grafico 6 si può osservare che i contatti non significativi rappresentano meno della metà di tutti i contatti.

Appare significativo mettere a confronto il numero di richieste di aiuto pervenute negli ultimi anni, per ogni tipo di servizio.

#### Servizio telefonico

##### -prospetto e relativo grafico 7

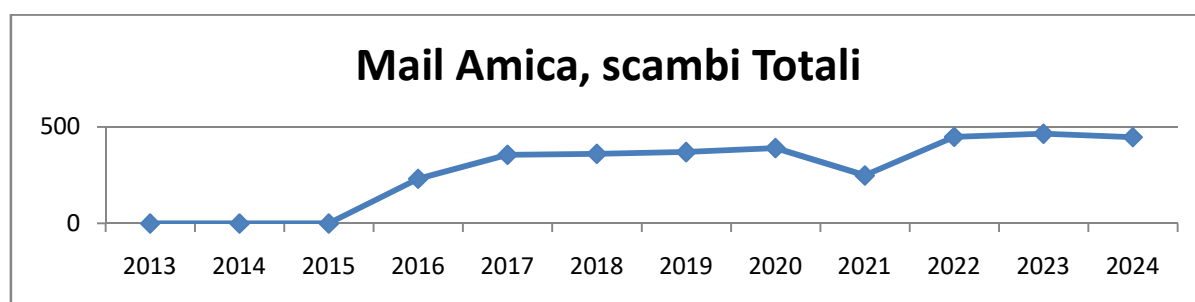
| TAM (Telefonate su NU + NL)            | 2015        | 2016        | 2017        | 2018        | 2019        | 2020        | 2021        | 2022        | 2023        | 2024        |
|----------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Totali, di cui:</b>                 | <b>4056</b> | <b>3576</b> | <b>3424</b> | <b>2510</b> | <b>2930</b> | <b>4261</b> | <b>5707</b> | <b>6383</b> | <b>5695</b> | <b>4839</b> |
| significativi                          | 2390        | 2114        | 1770        | 1578        | 2061        | 2464        | 3783        | 4124        | 3877        | 3279        |
| non significativi (riagganci e altri): | 1652        | 1666        | 1462        | 1654        | 932         | 869         | 1797        | 1924        | 2259        | 1560        |



### Servizio Mail Amica

**-prospetto e relativo grafico 8**

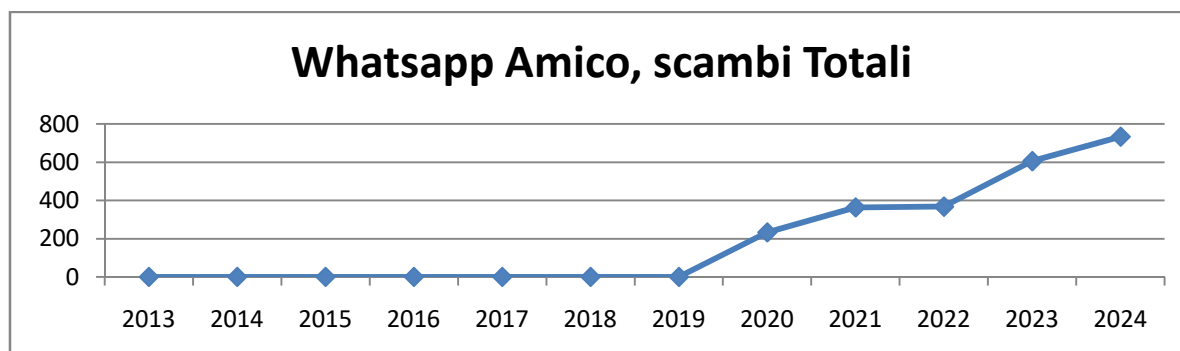
| TAM (numero scambi MAIL AMICA)         | 2015     | 2016       | 2017       | 2018       | 2019       | 2020       | 2021       | 2022       | 2023       | 2024       |
|----------------------------------------|----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Totali, di cui:</b>                 | <b>0</b> | <b>231</b> | <b>355</b> | <b>360</b> | <b>369</b> | <b>390</b> | <b>248</b> | <b>448</b> | <b>464</b> | <b>446</b> |
| significativi                          | 0        | 231        | 355        | 360        | 369        | 390        | 248        | 448        | 464        | 446        |
| non significativi (riagganci e altri): | 0        | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          |



### Servizio Whatsapp Amico

**-prospetto e relativo grafico 9**

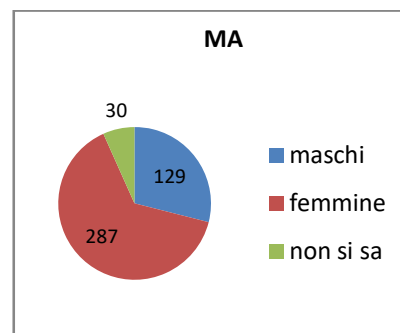
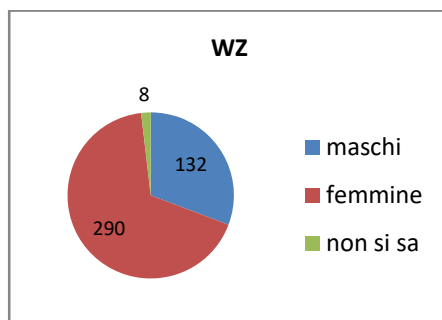
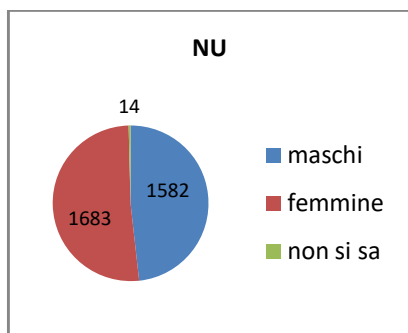
| TAM (numero scambi WHATSAPP AMICO)     | 2015     | 2016     | 2017     | 2018     | 2019     | 2020       | 2021       | 2022       | 2023       | 2024       |
|----------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Totali, di cui:</b>                 | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>233</b> | <b>363</b> | <b>367</b> | <b>605</b> | <b>733</b> |
| significativi                          | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 167        | 231        | 231        | 420        | 430        |
| non significativi (riagganci e altri): | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 61         | 128        | 135        | 185        | 303        |



## B- APPELLANTI PER SESSO:

-prospetto e relativi grafici 10

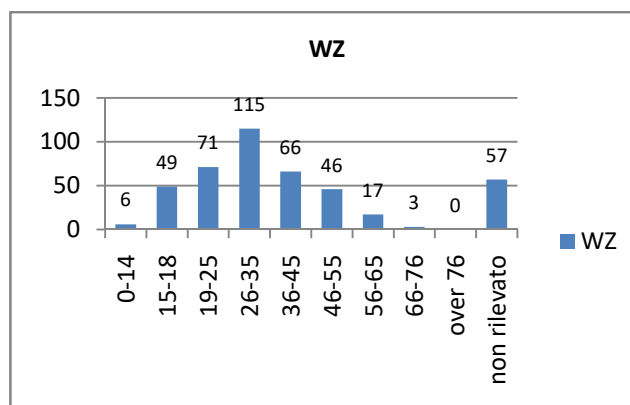
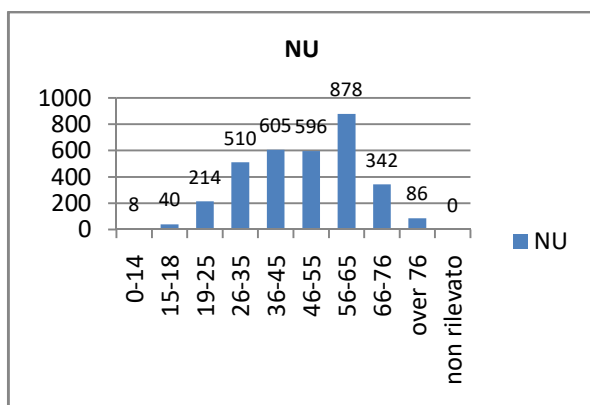
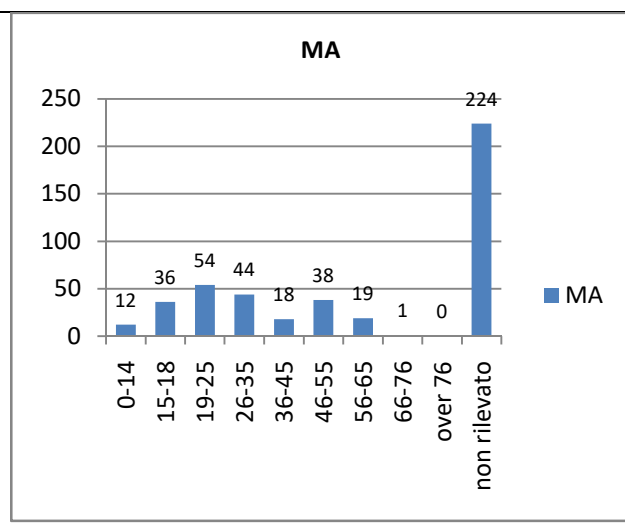
| sesso      | NU          | WZ         | MA         | TOT         |
|------------|-------------|------------|------------|-------------|
| maschi     | 1582        | 132        | 129        | 1843        |
| femmine    | 1683        | 290        | 287        | 2260        |
| non si sa  | 14          | 8          | 30         | 52          |
| <b>tot</b> | <b>3279</b> | <b>430</b> | <b>446</b> | <b>4155</b> |



## C- APPELLANTI PER ETÀ:

-prospetto e relativi grafici 11

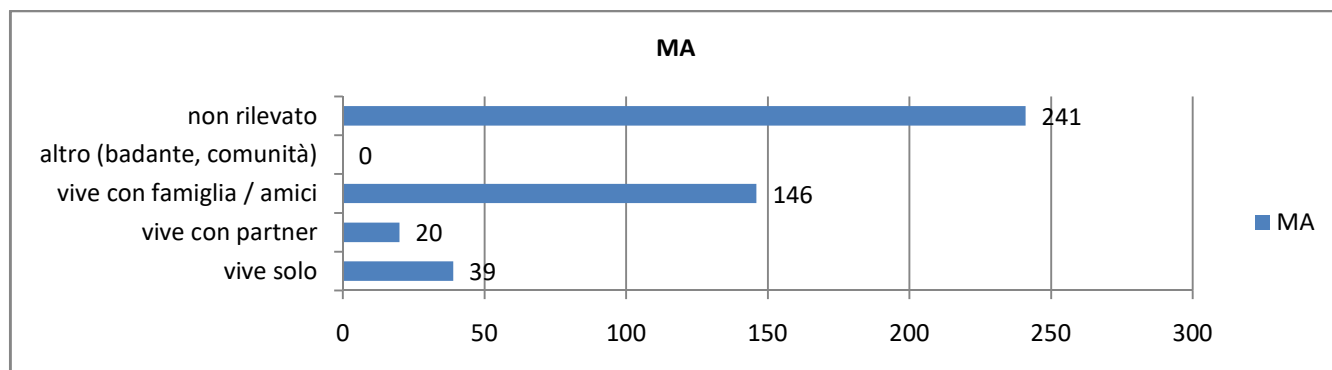
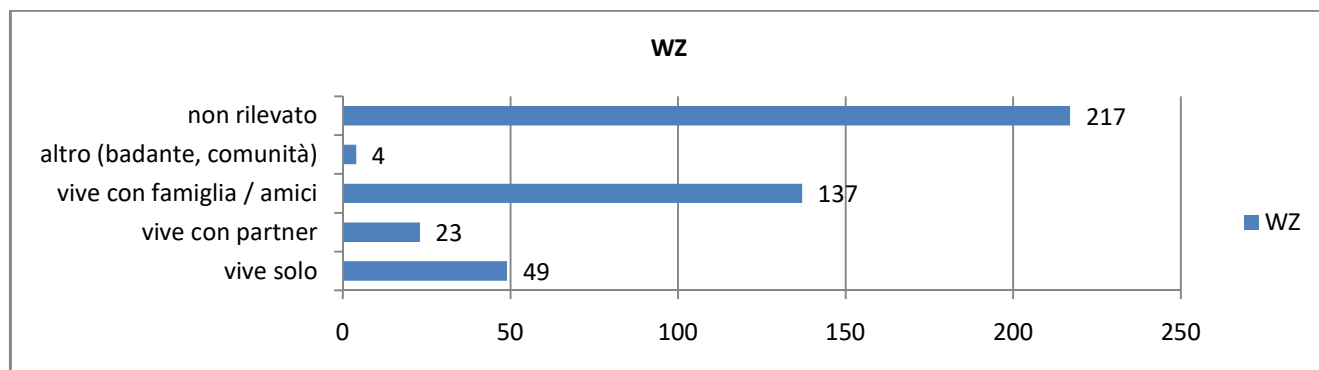
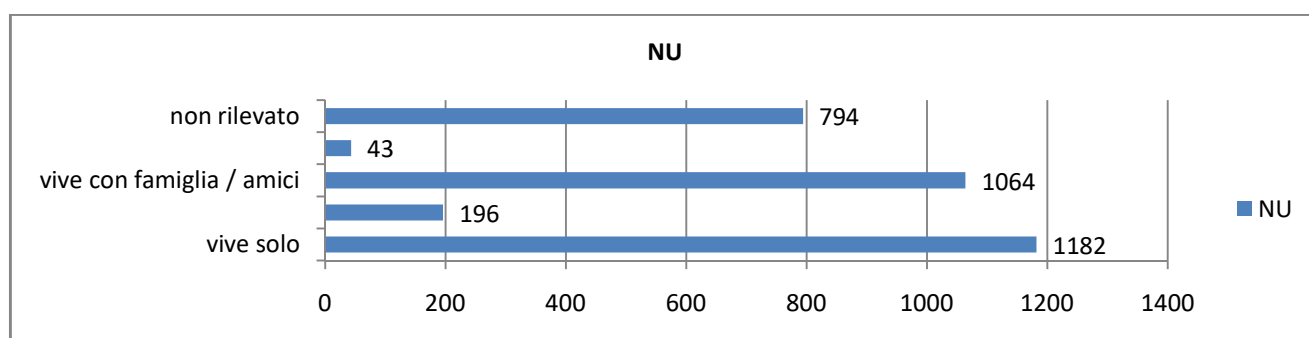
| età          | NU          | WZ         | MA         | TOT         |
|--------------|-------------|------------|------------|-------------|
| 0-14         | 8           | 6          | 12         | 26          |
| 15-18        | 40          | 49         | 36         | 125         |
| 19-25        | 214         | 71         | 54         | 339         |
| 26-35        | 510         | 115        | 44         | 669         |
| 36-45        | 605         | 66         | 18         | 689         |
| 46-55        | 596         | 46         | 38         | 680         |
| 56-65        | 878         | 17         | 19         | 914         |
| 66-76        | 342         | 3          | 1          | 346         |
| over 76      | 86          | 0          | 0          | 86          |
| non rilevato | 0           | 57         | 224        | 281         |
| <b>tot</b>   | <b>3279</b> | <b>430</b> | <b>446</b> | <b>4155</b> |



## D- APPELLANTI PER CONTESTO RELAZIONALE:

### -prospetto e relativi grafici 12

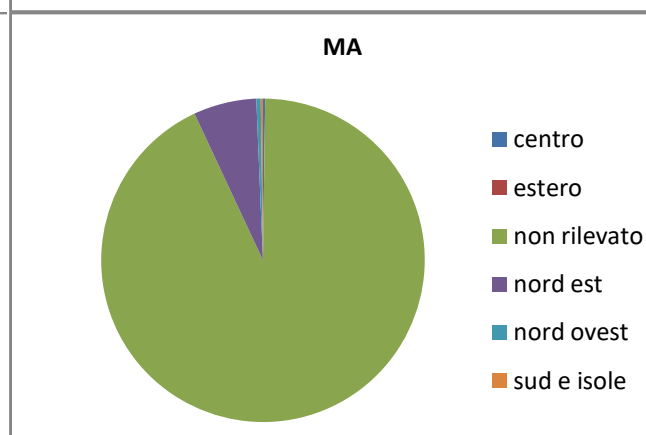
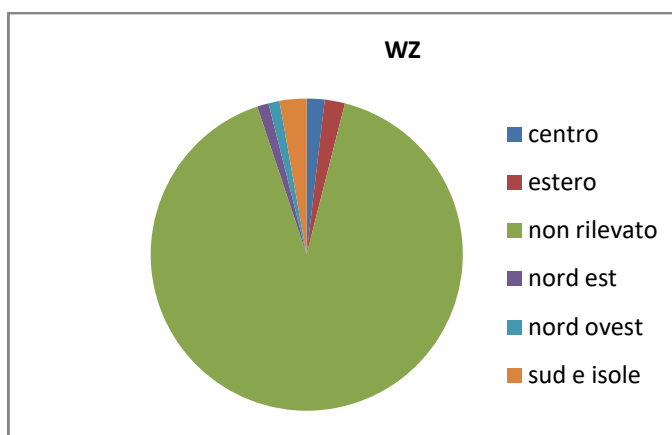
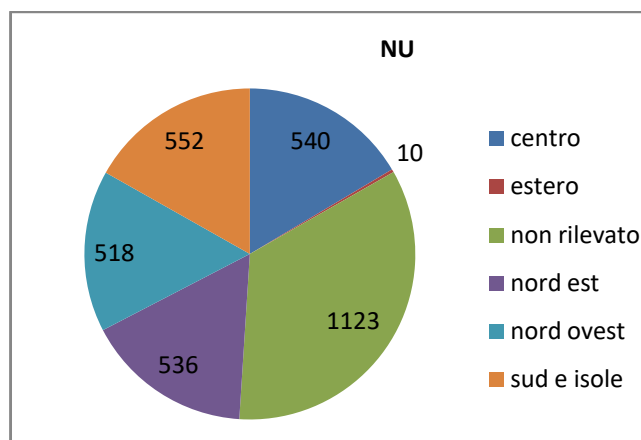
| contesto relazionale      | NU          | WZ         | MA         | TOT         |
|---------------------------|-------------|------------|------------|-------------|
| vive solo                 | 1182        | 49         | 39         | 1270        |
| vive con partner          | 196         | 23         | 20         | 239         |
| vive con famiglia / amici | 1064        | 137        | 146        | 1347        |
| altro (badante, comunità) | 43          | 4          | 0          | 47          |
| non rilevato              | 794         | 217        | 241        | 1252        |
| <b>tot</b>                | <b>3279</b> | <b>430</b> | <b>446</b> | <b>4155</b> |



## E- APPELLANTI PER PROVENIENZA:

### -prospetto e relativi grafici 13

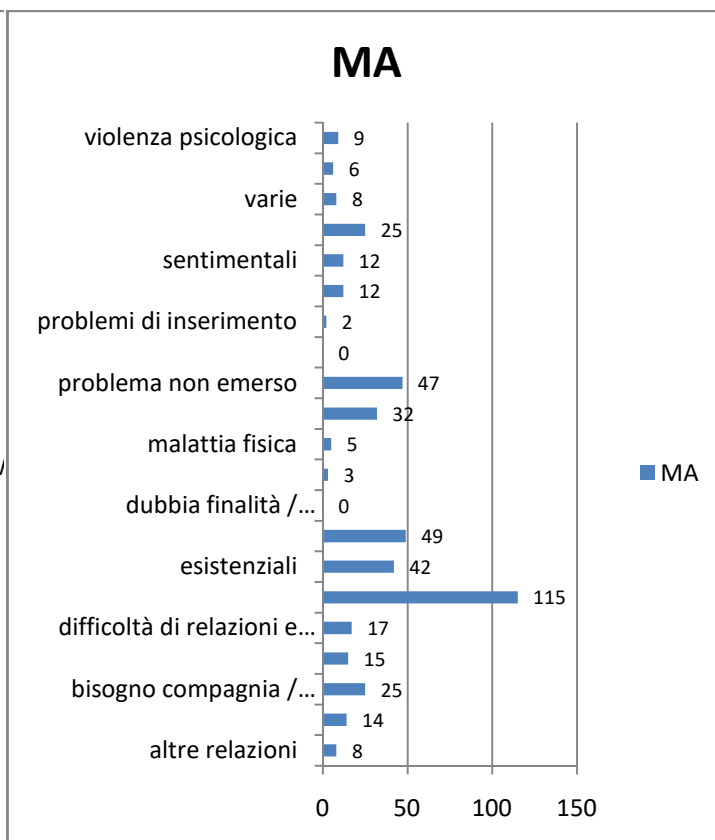
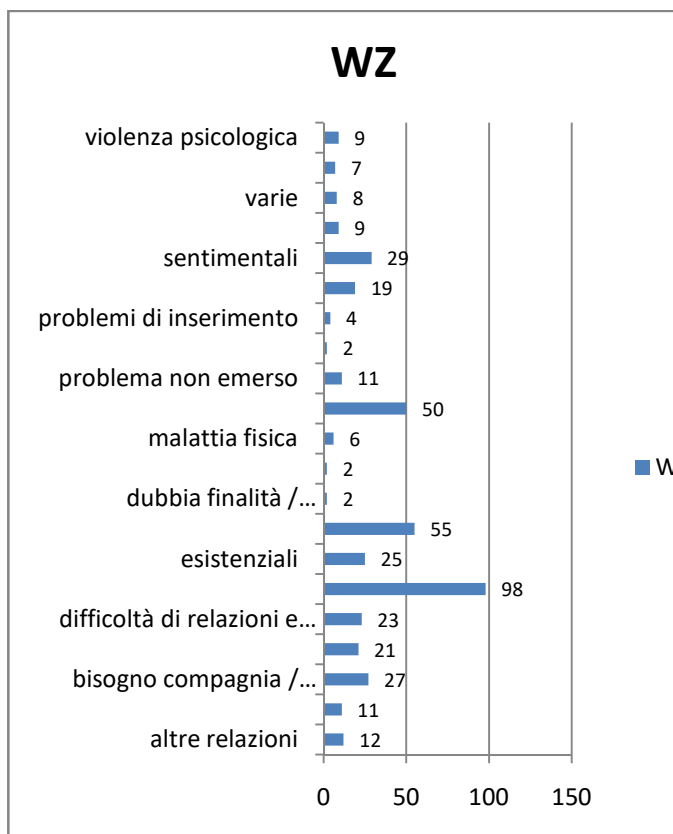
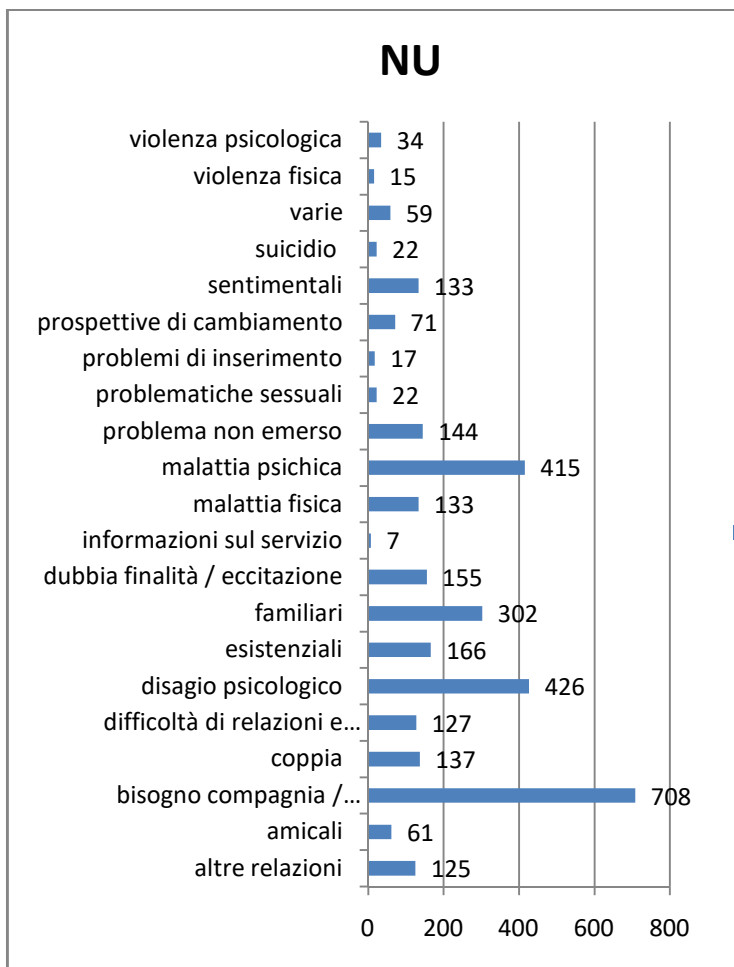
| provenienza chiamate (*) | NU          | WZ         | MA         | TOT         |
|--------------------------|-------------|------------|------------|-------------|
| centro                   | 540         | 8          | 1          | 549         |
| estero                   | 10          | 9          | 0          | 19          |
| non rilevato             | 1123        | 391        | 414        | 1928        |
| nord est                 | 536         | 5          | 28         | 569         |
| nord ovest               | 518         | 5          | 2          | 525         |
| sud e isole              | 552         | 12         | 1          | 565         |
| <b>tot</b>               | <b>3279</b> | <b>430</b> | <b>446</b> | <b>4155</b> |



(\*) come si vede dalla tabella e dai grafici sopra evidenziati, il dato è abbastanza significativo per il servizio telefonico, mentre per i servizi resi per iscritto è raro che l'appellante ci racconti in che zona abita

**f- appellanti per problema prevalente:  
-prospetto e relativi grafici 14**

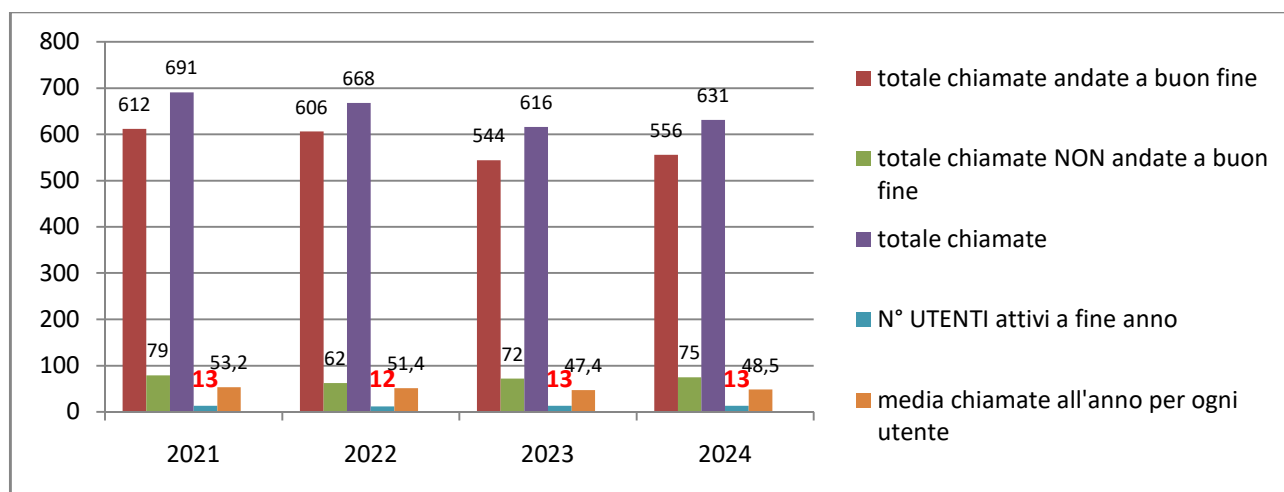
| problema prevalente                | NU          | WZ         | MA         | TOT         |
|------------------------------------|-------------|------------|------------|-------------|
| altre relazioni                    | 125         | 12         | 8          | 145         |
| amicali                            | 61          | 11         | 14         | 86          |
| bisogno compagnia / solitudine     | 708         | 27         | 25         | 760         |
| coppia                             | 137         | 21         | 15         | 173         |
| difficoltà di relazioni e rapporti | 127         | 23         | 17         | 167         |
| disagio psicologico                | 426         | 98         | 115        | 639         |
| esistenziali                       | 166         | 25         | 42         | 233         |
| familiari                          | 302         | 55         | 49         | 406         |
| dubbia finalità / eccitazione      | 155         | 2          | 0          | 157         |
| informazioni sul servizio          | 7           | 2          | 3          | 12          |
| malattia fisica                    | 133         | 6          | 5          | 144         |
| malattia psichica                  | 415         | 50         | 32         | 497         |
| problema non emerso                | 144         | 11         | 47         | 202         |
| problematiche sessuali             | 22          | 2          | 0          | 24          |
| problemi di inserimento            | 17          | 4          | 2          | 23          |
| prospettive di cambiamento         | 71          | 19         | 12         | 102         |
| sentimentali                       | 133         | 29         | 12         | 174         |
| suicidio                           | 22          | 9          | 25         | 56          |
| varie                              | 59          | 8          | 8          | 75          |
| violenza fisica                    | 15          | 7          | 6          | 28          |
| violenza psicologica               | 34          | 9          | 9          | 52          |
| <b>tot</b>                         | <b>3279</b> | <b>430</b> | <b>446</b> | <b>4155</b> |



## Servizio Telefonata Amica svolto in accordo con i Servizi Sociali del Comune di Modena

### -prospetto e relativo grafico 15

| CHIAMATE effettuate dai volontari       | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|-----------------------------------------|------|------|------|------|
| totale chiamate andate a buon fine      | 612  | 606  | 544  | 556  |
| totale chiamate NON andate a buon fine  | 79   | 62   | 72   | 75   |
| totale chiamate                         | 691  | 668  | 616  | 631  |
| N° UTENTI attivi a fine anno            | 13   | 12   | 13   | 13   |
| media chiamate all'anno per ogni utente | 53,2 | 51,4 | 47,4 | 48,5 |
| % di chiamate a buon fine sul totale    | 89%  | 91%  | 88%  | 88%  |



# QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

## PARTE PRIMA – finalità

Con il presente questionario TAM le chiede alcuni minuti del suo tempo per conoscere la sua opinione circa i contenuti esposti nel Bilancio Sociale 2024, con l'obiettivo di migliorare le future edizioni e di rispondere sempre meglio alle esigenze di tutti coloro con i quali TAM intesse relazioni.

## PARTE SECONDA – profilo del compilatore (FACOLTATIVO)

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_

Ente \_\_\_\_\_

Età \_\_\_\_\_ Sesso \_\_\_\_\_

Categoria di appartenenza (indicare quella prevalente)

Ente Pubblico (specificare) \_\_\_\_\_

Ente Privato (specificare) \_\_\_\_\_

Associazione (specificare) \_\_\_\_\_

Altro (specificare) \_\_\_\_\_

## PARTE TERZA – qualità e trasparenza

Dare una valutazione circa la completezza delle informazioni riportate:

Scarsa.....[ ]

Sufficiente.... [ ]

Buona.....[ ]

Ottima..... [ ]

Se possibile, motivare la scelta

Dare una valutazione circa la chiarezza delle informazioni riportate:

Scarsa.....[ ]

Sufficiente... [ ]

Buona.....[ ]

Ottima.....[ ]

Se possibile, motivare la scelta

## PARTE QUARTA – rilevazione del consenso

Indicare gli aspetti maggiormente condivisi e positivi del Bilancio Sociale 2024:

---

---

---

Indicare suggerimenti ed aree di miglioramento:

---

---

---

## PARTE QUINTA – privacy

*I dati personali richiesti con il presente questionario saranno trattati nel rispetto del "Codice in materia di protezione dei dati personali" D.lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 che tutela il trattamento di dati personali ed esclusivamente per il tempo strettamente necessario alle esigenze organizzative di Telefono Amico Modenese odv.*

*Rilascio del consenso dell'interessato che si considera concesso con la sottoscrizione in calce:*

Firma dell'interessato \_\_\_\_\_

Luogo e data \_\_\_\_\_

***È tutto, grazie per la collaborazione!***