



**TelefonoAMICOItalia**  
VOLONTARI IN ASCOLTO  
**CENTRO DI MODENA**

Presidente: Renata Cappi  
renata.cappi@fastwebnet.it  
Cell. 335 6485717

# RELAZIONE DI BILANCIO SOCIALE

## ATTIVITA' SVOLTE NELL'ANNO 2025

**Approvata dal consiglio direttivo TAM il 3 marzo 2026 verbale n° 3**

**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)  
[telefonoamicomodnese@pec.it](mailto:telefonoamicomodnese@pec.it)  
<https://telefonoamicomodnese.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 2025, confrontate con quelle degli anni precedenti.*

*Anche per il 2025 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 sintetica descrizione della "mission".*

*A pag. 4 i dati riassuntivi delle principali attività svolte nel suddetto anno.*

*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 una serie di 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 dei nostri appellanti. La suddetta relazione si conclude con un questionario di gradimento, rivolto ai nostri stakeholders.*

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

*Nella elaborazione di questo documento sono stati utilizzati dati che provengono dal lavoro di tanti volontari che, nei loro vari ruoli, hanno consentito di rilevare i risultati delle attività qui esposte, ottenendo così una "suddivisione dei compiti" espressa in una partecipazione attiva al risultato finale.*

*Questa Relazione 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 nel nostro servizio di volontariato ci ritroviamo ad affrontare quotidianamente.*

*Tale Relazione sarà inviata ai nostri principali stakeholders (Comune di Modena, Azienda UsI Modena, CSV Terre Estensi odv, TAI odv e Fondazione di Modena) e sarà inserita nel sito <https://telefonoamicomodenesse.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, 3 marzo 2026

la Presidente  
Renata Cappi

## 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 (RUNTS). 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 23 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 che ciascuno possiede.**

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.**

## TELEFONO AMICO MODENESE - ATTIVITA' SVOLTE NELL'ANNO 2025 – SINTESI

&&&&

### I VOLONTARI

A inizio anno 2025 i volontari erano **31**, in corso d'anno ne sono entrati altri **14** e usciti **5**, a fine anno ne sono rimasti **40**.

Il 34° corso per aspiranti volontari, svolto dal 29 settembre 2025, ha coinvolto 28 aspiranti volontari, dei quali, a fine corso (conclusosi il 9 febbraio 2025), 15 sono stati ammessi ai colloqui finali dopo i quali valutare se vi saranno i presupposti per l'ingresso in Associazione.

### IL SERVIZIO SVOLTO DAI VOLONTARI

Complessivamente sono state **3.595** le ore di servizio svolte, di cui:

- **2.151** per il Numero Unico svolto da 35 volontari;
- **66** per Mail Amica, svolto da 3 volontari;
- **125** per il servizio Whatsapp Amico, svolto da 5 volontari.
- **227** per il servizio "Telefonata Amica" svolto da 10 volontari;
- **1.026** per i gruppi di lavoro, che coinvolgono un numero significativo di i volontari;

Nel 2025 hanno svolto servizio (al netto di sospensioni ed assenze) 35 volontari.

La media annuale di ore svolte da ciascuno di essi è pari a 103 (3.595/35).

### GLI ASPETTI FINANZIARI

I dati sintetici che seguono sono inerenti all'esercizio finanziario TAM 2024/2025, che va dall'1/11/2024 al 31/10/2025, come da bilancio approvato dall'assemblea dei soci in data 27/11/2025. Per la redazione di tale bilancio è stato utilizzato il gestionale Verifico.

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

<b>Conto di bilancio - ENTRATA</b>	<b>Importo</b>
01 Entrate da quote associative e apporti dei fondatori	2.700,00
04 Erogazioni liberali	1.661,46
05 Entrate da 5 per mille	2.521,89
06 Contributi da soggetti privati	0
08 Contributi da enti pubblici	5.000,00
10 Altre entrate	295,73
<b>Totale entrate</b>	<b>12.179,08</b>

<b>Conto di bilancio- SPESA</b>	<b>Importo</b>
01 Materie prime, sussidiare, di consumo e di merci	2.130,13
02 Servizi	7.496,60
03 Godimento beni di terzi	3.224,36
05 Uscite diverse di gestione	1.934,15
<b>Totale uscite</b>	<b>14.785,24</b>

Nel suddetto esercizio si è registrato un risultato economico negativo (- **2.606.16**), dovuto principalmente alle spese sostenute per dar corso al progetto "Una comunità in ascolto" presentato in giugno 2024 alla Fondazione Modena.

## LE INIZIATIVE

Nel 2025 sono continuate le attività che erano state previste dal citato progetto “Una comunità in ascolto” iniziate l’anno precedente. Tali attività erano finalizzate a potenziare l’impegno dell’associazione con l’obiettivo di un progressivo miglioramento del suo compito istituzionale.

In tale ottica si è proceduto a:

- conferire un incarico per la pulizia dei locali della nostra sede;
- acquistare nuove apparecchiature e nuovi software;
- garantire a tanti nostri volontari la partecipazione ad incontri di formazione locali e nazionali;
- proporre alle scuole medie superiori di Modena un progetto educativo volto ad aumentare negli studenti la capacità di ascolto di se stessi e degli altri;
- organizzare eventi volti ad aumentare la consapevolezza di quanto sia necessario parlare di suicidio.

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

Continuiamo a promuovere le attività 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 dalla Presidente.

Anche grazie a tali forme di pubblicità è stato possibile attivare, lo scorso mese di settembre 2025, il 34° corso per Aspiranti Volontari, svolto presso una sala comunale grazie al patrocinio che il Comune di Modena ci ha concesso.

Sempre nel 2025 abbiamo continuato a svolgere, con frequenza settimanale, il Servizio di Telefonata Amica (iniziato nel 2020) consistente in una telefonata di compagnia, molto apprezzata, rivolta a persone anziane e sole.

Il 15 settembre 2025, in Piazza Mazzini a Modena, abbiamo realizzato l’iniziativa “Non parlarne è un suicidio” nell’ambito della Giornata mondiale di prevenzione al Suicidio. In tale occasione abbiamo avuto modo di incontrare cittadini e numerose autorità che avevano accolto il nostro invito a partecipare a tale evento.

A tutti i partecipanti va il nostro sentito ringraziamento.

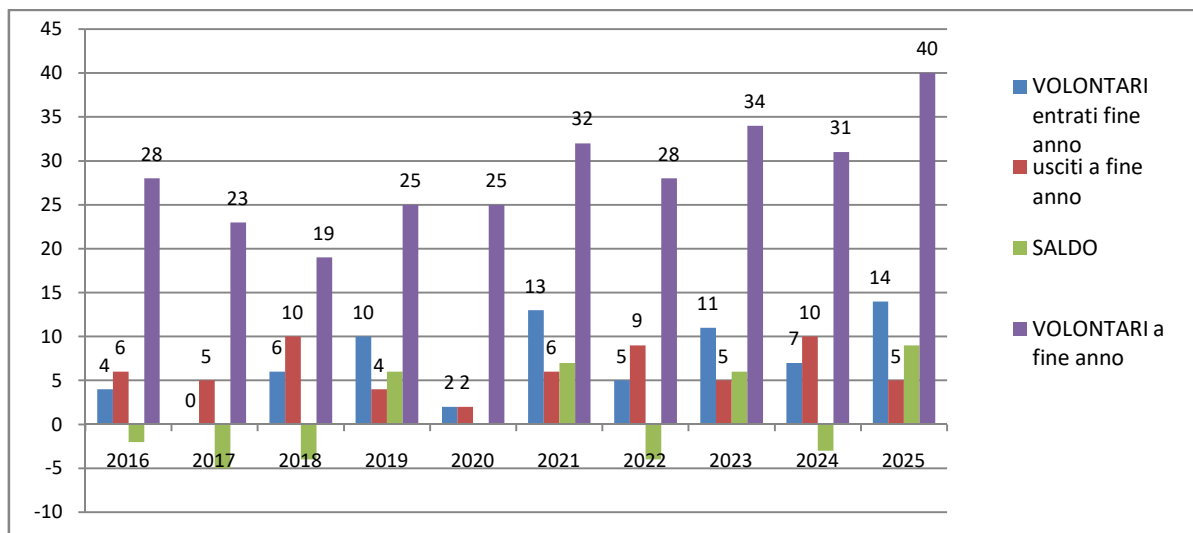
Nei giorni di Pasqua e Natale abbiamo svolto il servizio in orario continuato (diurno e notturno), come ormai tradizionalmente facciamo da una decina d’anni. Dalla Pasqua 2026 tale orario di 24 ore (fruibile quindi in qualsiasi ora del giorno e della notte) diventerà il nostro orario di servizio definitivo. Si tratta di un traguardo molto importante per un servizio a chiara valenza sociale come quello che noi svolgiamo.

## CONFRONTI DI DATI SALIENTI CON LE ANNUALITA' PRECEDENTI

### 1 - Numero di volontari negli ultimi anni

#### -prospetto e relativo grafico 1

ANNO	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Totale volontari di cui:</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>	<b>40</b>
<b>entrati</b>	4	0	6	10	2	13	5	11	7	14
<b>usciti</b>	6	5	10	4	2	6	9	5	10	5
<b>differenza</b>	-2	-5	-4	6	0	7	-4	6	-3	9



Come si vede dal grafico, il numero di volontari attivi è oscillato tra i 19 di minima e i 40 di massima.

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

#### -prospetto 2

anno	totale ore servizio di cui	Ore per numero unico	Ore per numero locale	Ore per gruppi lavoro	Ore per mail amica	Ore per Telefonata amica	Ore per whatsapp amico
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
2025	3.945	2.151	0	1026	66	227	125

Si nota un aumento significativo delle ore di servizio sul numero unico dovute essenzialmente al fatto che nel 2025 sono entrati tanti nuovi volontari attivati esclusivamente su quel servizio.

## **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** (NU) e in parte sul **numero locale** (NL), 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 hanno operato esclusivamente sul numero unico.

Il numero di ore dedicate dai volontari del centro di Modena al servizio telefonico è rimasto pressoché 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 richiesto ai volontari 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 14 si possono vedere alcuni dati significativi inerenti i servizi di ascolto nelle loro varie forme.

### **4 - Il servizio di Mail Amica**

È un servizio trasversale a molti centri di Telefono Amico aderenti a TAI. Il centro di Modena nel 2025 ha avuto 4 volontari attivi su tale servizio.

Nello stesso anno TAI ha organizzato un ulteriore corso per acquisire nuovi volontari su questo servizio con l'obiettivo di ampliare il numero di turnisti coinvolti in tale attività.

Il servizio prevede che l'utente 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 un pseudonimo) un successivo scambio di mail di durata indefinita, con l'impegno di rispondere sempre entro 7 giorni ad ogni successiva comunicazione dell'appellante.

L'utente 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 a cui viene data risposta nelle prime 48 ore non ha seguito e si ferma al primo scambio e che, per una consistente parte di tali 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 ha necessità di ricorrere al servizio, possa bastare il fatto di poter mettere per iscritto le ragioni del proprio disagio.

Le problematiche riportate riguardano prevalentemente condizioni di disagio personale (depressione, pensieri suicidari, autolesionismo) e relazionale (problemi sentimentali, amicali, famigliari), ma non mancano problematiche legate alla mancanza di lavoro, a problemi economici e a difficoltà di inserimento sociale.

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

Anche questo è un servizio trasversale a molti centri di Telefono Amico aderenti a TAI, attivato fin dal 2020, 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 3.

Anche per tale servizio, come per quello di Mail Amica, i volontari coinvolti sono stati abilitati previa frequentazione di un apposito corso di formazione e sono tenuti a seguire periodicamente incontri di aggiornamento (prevalentemente on line). Anche questo tipo di servizio è preferito da giovani e giovanissimi e nel corso del 2025 abbiamo assistito ad un ulteriore aumento delle chiamate. Parte dei suoi fruitori si rivolge anche al servizio Mail Amica.

## 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. Ci siamo infatti sempre aggiudicati l'affidamento del servizio che il Comune di Modena ha messo a gara mediante successivi bandi biennali.

Nel corso del 2025 i contatti fra i nostri volontari e le persone indicateci dai Servizi Sociali si sono svolti con le frequenze di seguito riportate:

-totale chiamate andate a buon fine .....	542
-totale chiamate NON andate a buon fine .....	59
-totale chiamate .....	601
-N° UTENTI attivi nel periodo.	13

Le ore complessive svolte dai volontari su tale servizio sono state pari a...227.

Nel corso dell'anno (mediamente uno ogni tre mesi) si sono svolti incontri on line con le Assistenti Sociali referenti di ciascun Polo, per fare il punto della situazione e scambiare impressioni e notizie relative alle persone contattate. E, con cadenza mensile, si è provveduto ad inviare loro le schede contenenti il contenuto delle conversazioni avute con ciascun utente. Nel caso di mancati contatti per più di 2 volte consecutive, veniva data immediata comunicazione all'assistente sociale di riferimento per le opportune verifiche del caso. Il servizio ha visto il coinvolgimento di 13 utenti e i volontari di Telefono Amico Modenese odv si rendono disponibili ad accogliere nuovi destinatari sulla base di eventuali segnalazioni da parte dei Servizi Sociali.

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 21 è possibile leggere i dati sintetici del servizio erogato dal 2021 al 2025.

## 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 27 novembre 2025 ha approvato il bilancio consuntivo per il **periodo 01-11-2024 / 31-10-2025**.

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 la 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 11-11-2025, sottoscritto e presentato all'assemblea del 27 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)	€12.179,08
Costi delle attività tipiche e altre (totale pagamenti)	€14.785,24
Avanzo d'esercizio .....	€ -2.606,16

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 27-11-2025, ha approvato il seguente:

**RENDICONTO ECONOMICO - FINANZIARIO CONSUNTIVO**

DEL PERIODO 1 NOVEMBRE 2024 – 31 OTTOBRE 2025

**RENDICONTO PER CASSA**

TELEFONO AMICO MODENESE ODV

CF 94020120369, Via Cittadella, 30 - c/o C.S.V. (Centro Servizi Volontariato Terre Estensi) 41123 MOD

USCITE	2024 - 2025	2023 - 2024	ENTRATE
<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	2.130,13	392,52	1) Entrate da quote associative e apporti dei fondatori
2) Servizi	7.496,60	2.076,80	2) Entrate dagli associati per attività mutuali
3) Godimento beni di terzi	3.224,36	3.440,51	3) Entrate per prestazioni e cessioni ad associati e fond
4) Personale	0,00	0,00	4) Erogazioni liberali
5) Uscite diverse di gestione	1.798,50	2.882,71	5) Entrate del 5 per mille
			6) Contributi da soggetti privati
			7) Entrate per prestazioni e cessioni a terzi
			8) Contributi da enti pubblici
			9) Entrate da contratti con enti pubblici
			10) Altre entrate

<b>B) USCITE DA ATTIVITÀ DIVERSE</b>			<b>B) ENTRATE DA ATTIVITÀ DIVERSE</b>		
1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	0,00	0,00	1) Entrate per prestazioni e cessioni ad associati e fonda		
2) Servizi	0,00	0,00	2) Contributi da soggetti privati		
3) Godimento beni di terzi	0,00	0,00	3) Entrate per prestazioni e cessioni a terzi		
4) Personale	0,00	0,00	4) Contributi da enti pubblici		
5) Uscite diverse di gestione	0,00	0,00	5) Entrate da contratti con enti pubblici		
			6) Altre entrate		
<b>TOTALE</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>		<b>TOTALE</b>	
					<b>Avanzo/disavanzo attività div</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		
2) Uscite per raccolte fondi occasionali	0,00	0,00	2) Entrate da raccolte fondi occasionali		
3) Altre uscite	0,00	0,00	3) Altre entrate		

<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		
2) Su investimenti finanziari	0,00	0,00	2) Da altri investimenti finanziari		
3) Su patrimonio edilizio	0,00	0,00	3) Da patrimonio edilizio		
4) Su altri beni patrimoniali	0,00	0,00	4) Da altri beni patrimoniali		
5) Altre uscite	0,00	0,00	5) Altre entrate		
<b>TOTALE</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>		<b>TOTALE</b>	
					<b>Avanzo/disavanzo attività finanziarie e patrimon</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		
2) Servizi	135,65	97,60	2) Altre entrate di supporto generale		
3) Godimento beni di terzi	0,00	0,00			
4) Personale	0,00	0,00			
5) Altre uscite	0,00	122,42			
<b>TOTALE</b>	<b>135,65</b>	<b>220,02</b>		<b>TOTALE</b>	
<b>Totale uscite della gestione</b>				<b>Totale entrate della gest</b>	

USCITE DA INVESTIMENTI IN IMMOBILIZZAZIONI O DA DEFLUSSI DI CAPITALE DI TERZI			ENTRATE DA DISINVESTIMENTI IN IMMOBILIZZAZIONI O DA FLUSSO DI CAPITALE DI TERZI
1) Investimenti in immobilizzazioni inerenti alle attività di interesse generale	0,00	0,00	1) Disinvestimenti di immobilizzazioni inerenti alle attività di interesse generale
2) Investimenti in immobilizzazioni inerenti alle attività diverse	0,00	0,00	2) Disinvestimenti di immobilizzazioni inerenti alle attività diverse
3) Investimenti in attività finanziarie e patrimoniali	0,00	0,00	3) Disinvestimenti di attività finanziarie e patrimoniali
4) Rimborso di finanziamenti per quota capitale e di prestiti	0,00	0,00	4) Ricevimento di finanziamenti e di prestiti
<b>TOTALE</b>	0,00	0,00	<b>TOTALE</b>
			<b>Imp</b>
			<b>Avanzo/disavanzo da entrate e uscite per investimenti e disinvestimenti patrimoniali e finanziari</b>

Avanzo/disavanzo d'esercizio prima di investimenti e disinvestimenti patrimoniali e finanziamenti
Avanzo/disavanzo da entrate e uscite per investimenti e disinvestimenti patrimoniali e finanziari
<b>Avanzo/disavanzo complessivo</b>

CASSA E BANCA

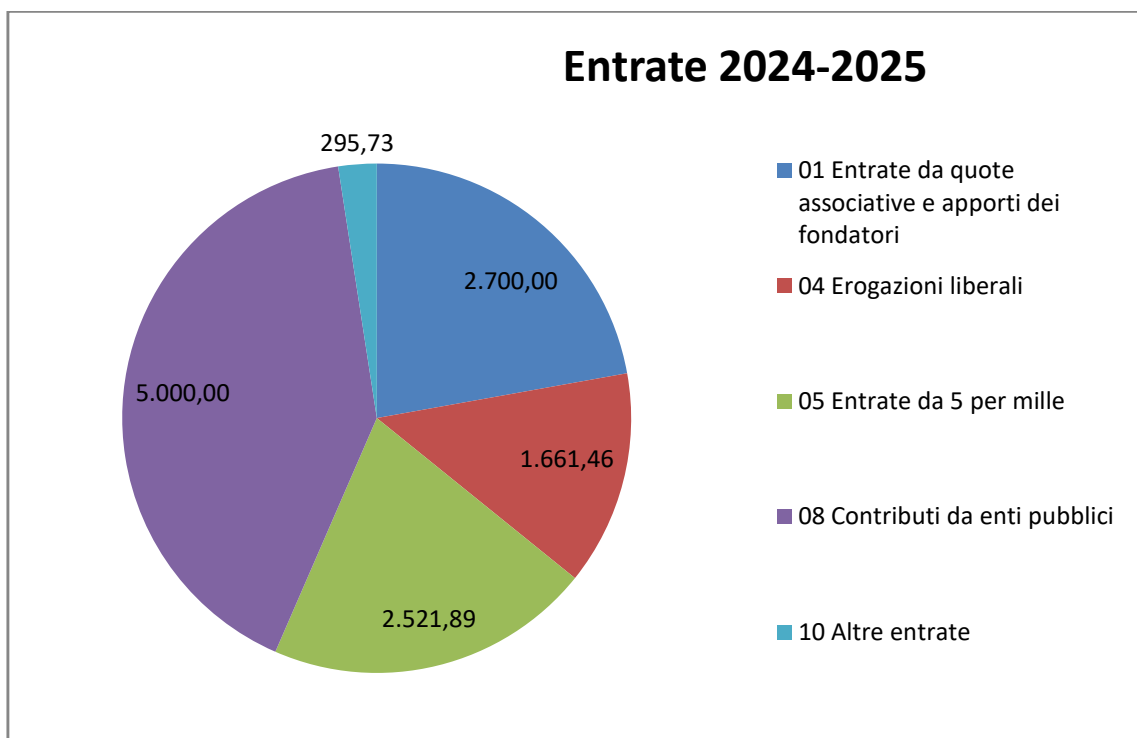
TELEFONO AMICO MODENESE ODV  
CF 94020120369 Via Cittadella, 30 - c/o C.S.V. (Centro Servizi Volontariato Terre Estensi) 41123 MODENA

#### COSTI E PROVENTI FIGURATIVI

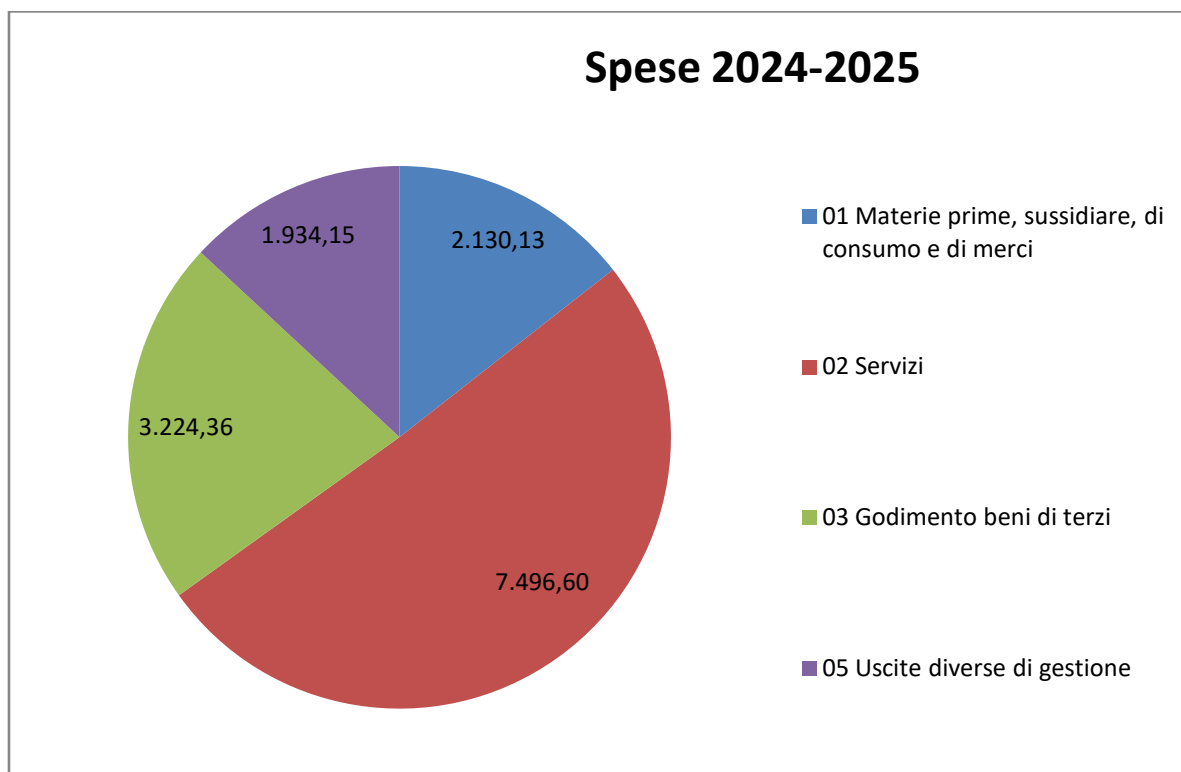
Costi figurativi	2024 - 2025	2023 - 2024	Proventi figurativi
1) Costi figurativi da attività di interesse generale	0,00	0,00	1) Proventi figurativi da attività di interesse generale
2) Costi figurativi da attività diverse	0,00	0,00	2) Proventi figurativi da attività diverse

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 2025 i tre servizi di ascolto TAI svolti dal Centro di Modena hanno risposto a 5.699 utenti. Le tabelle e i grafici che seguono intendono illustrare meglio le caratteristiche di tali utenti, che noi chiamiamo “appellanti”.

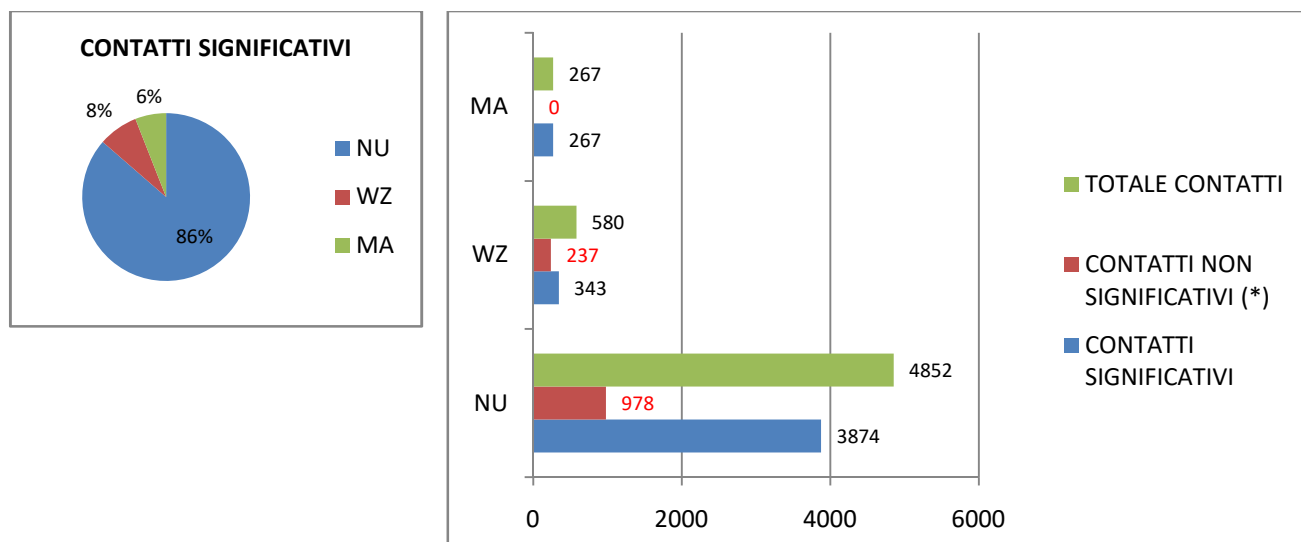
Indicheremo con NU il servizio telefonico, WZ il servizio Whatsapp Amico e MA il servizio Mail Amica

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

contatti 2025	NU	WZ	MA	TOT
CONTATTI SIGNIFICATIVI	3874	343	267	4484
CONTATTI NON SIGNIFICATIVI (*)	978	237	0	1215
TOTALE CONTATTI	4852	580	267	5699
n° volontari coinvolti	35	3	4	

(\*) 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 a sinistra, i servizi erogati per iscritto (Mail Amica e Whatsapp Amico) rappresentano circa un sesto di tutta l’attività di ascolto.

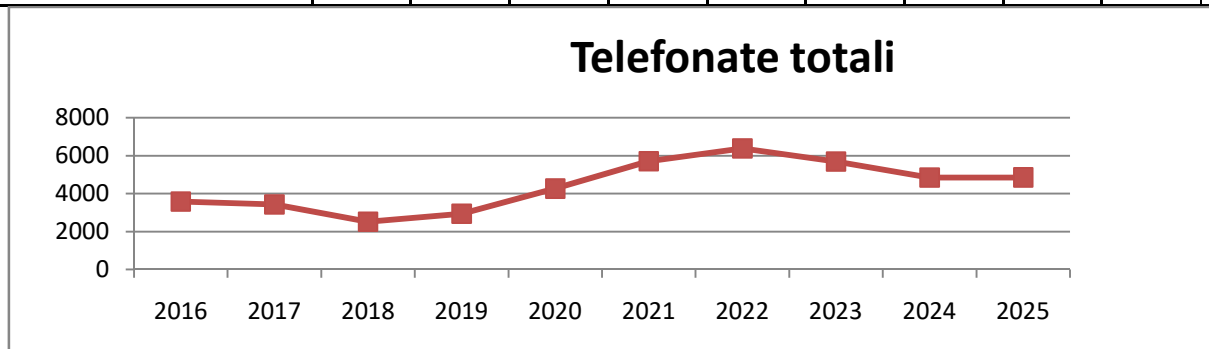
Dal grafico a destra si può osservare che i contatti non significativi rappresentano meno di un terzo di tutti i contatti.

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**

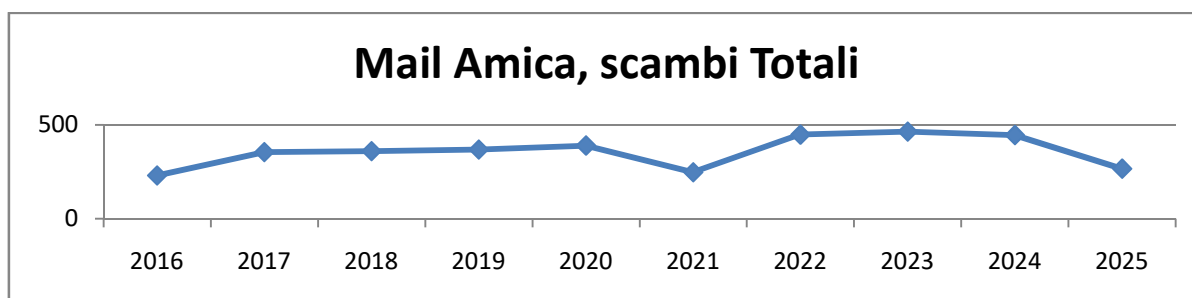
<b>Telefonate su NU + NL</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
<b>Totali, di cui:</b>	<b>3576</b>	<b>3424</b>	<b>2510</b>	<b>2930</b>	<b>4261</b>	<b>5707</b>	<b>6383</b>	<b>5695</b>	<b>4839</b>	<b>4852</b>
significativi	2114	1770	1578	2061	2464	3783	4124	3877	3279	3874
non significativi (riagganci e altri):	1666	1462	1654	932	869	1797	1924	2259	1560	978



### Servizio Mail Amica

**-prospetto e relativo grafico 8**

<b>numero scambi MAIL AMICA</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
<b>Totali, di cui:</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>	<b>267</b>
significativi	231	355	360	369	390	248	448	464	446	267
non significativi (riagganci e altri):	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

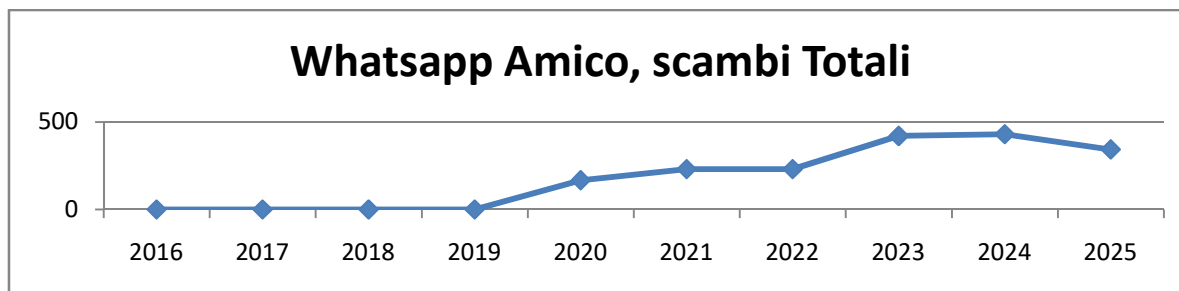


La flessione del 2025 si spiega con la diversa modalità di distribuzione delle email attribuite da TAI ad ogni singolo operatore.

## Servizio Whatsapp Amico

-prospetto e relativo grafico 9

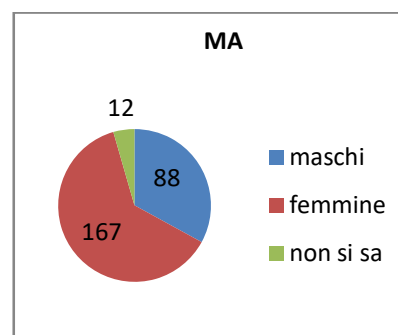
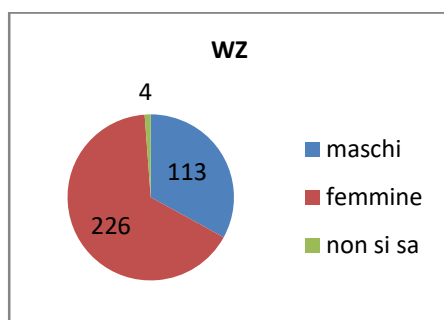
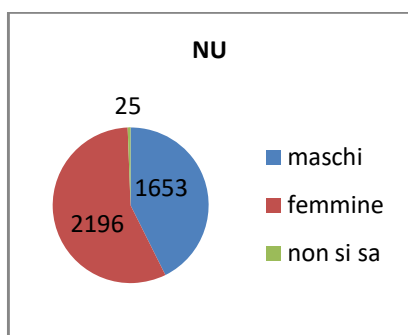
TAM (numero scambi WHATSAPP AMICO)	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Totali, di cui:</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>233</b>	<b>363</b>	<b>367</b>	<b>605</b>	<b>733</b>	<b>580</b>
significativi	0	0	0	0	167	231	231	420	430	343
non significativi (riagganci e altri):	0	0	0	0	61	128	135	185	303	237



## B- APPELLANTI PER SESSO:

-prospetto e relativi grafici 10

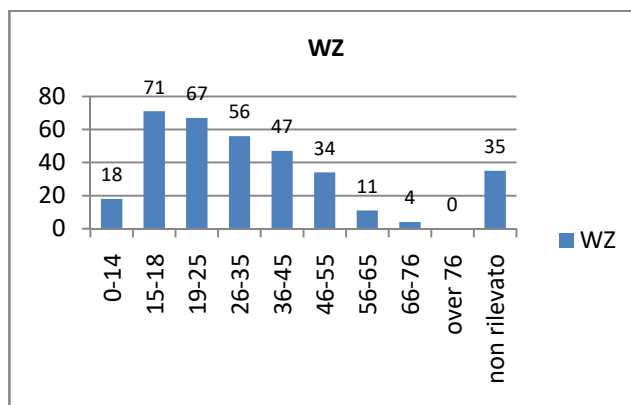
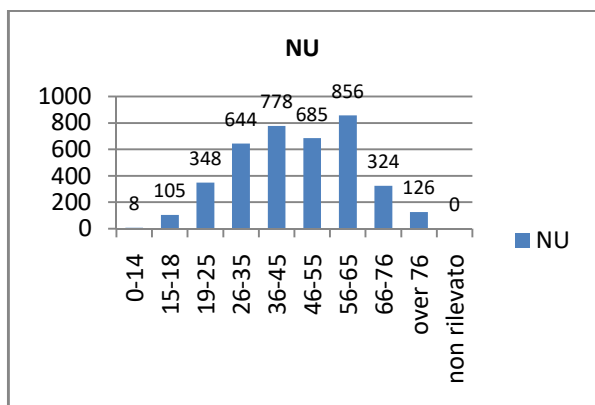
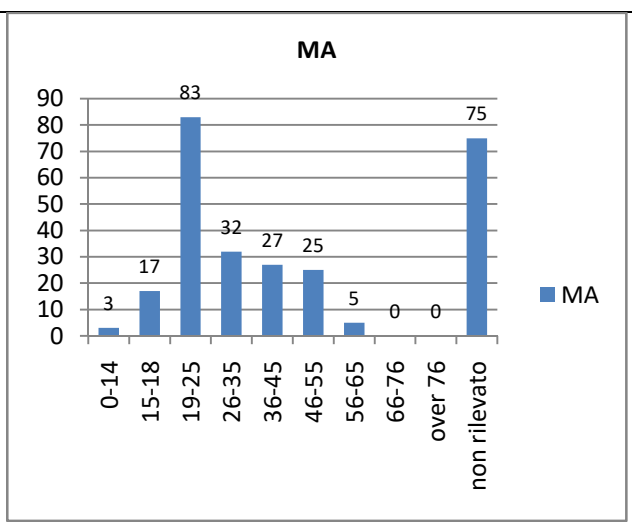
secco	NU	WZ	MA	TOT
maschi	1653	113	88	1854
femmine	2196	226	167	2589
non si sa	25	4	12	41
<b>tot</b>	<b>3874</b>	<b>343</b>	<b>267</b>	<b>4484</b>



## C- APPELLANTI PER ETÀ:

-prospetto e relativi grafici 11

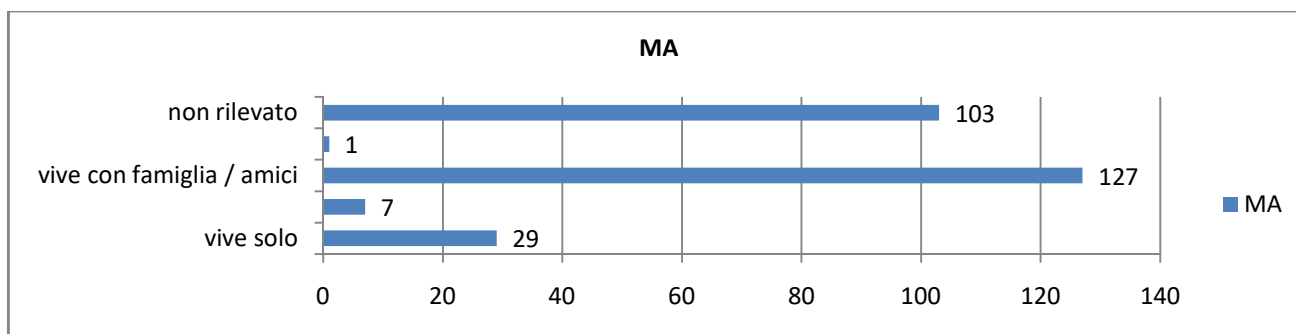
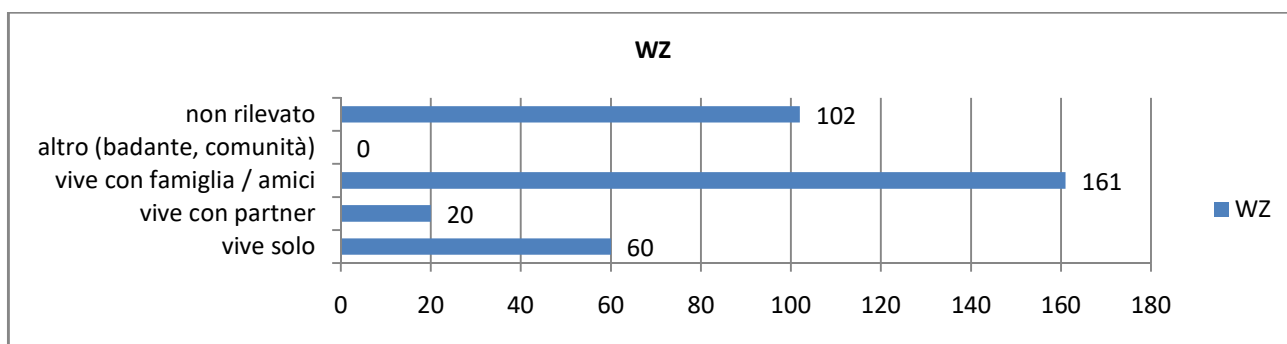
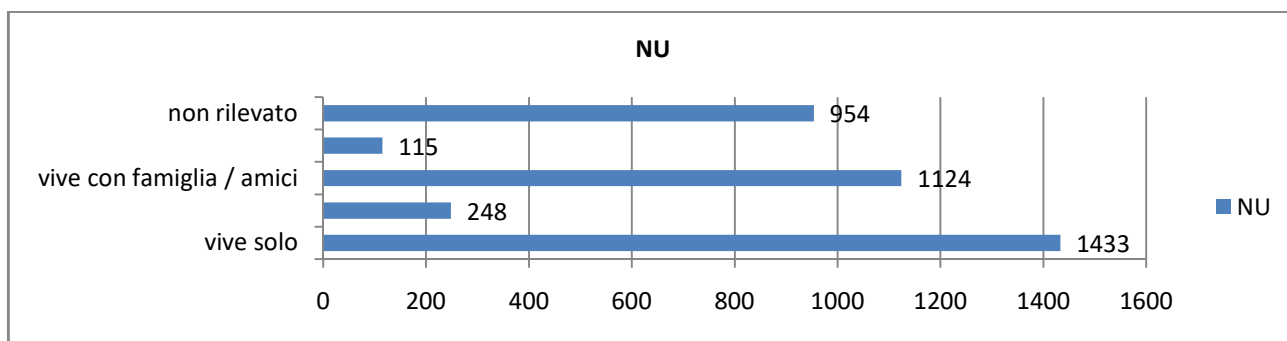
età	NU	WZ	MA	TOT
0-14	8	18	3	29
15-18	105	71	17	193
19-25	348	67	83	498
26-35	644	56	32	732
36-45	778	47	27	852
46-55	685	34	25	744
56-65	856	11	5	872
66-76	324	4	0	328
over 76	126	0	0	126
non rilevato	0	35	75	110
<b>tot</b>	<b>3874</b>	<b>343</b>	<b>267</b>	<b>4484</b>



## D- APPELLANTI PER CONTESTO RELAZIONALE:

-prospetto e relativi grafici 12

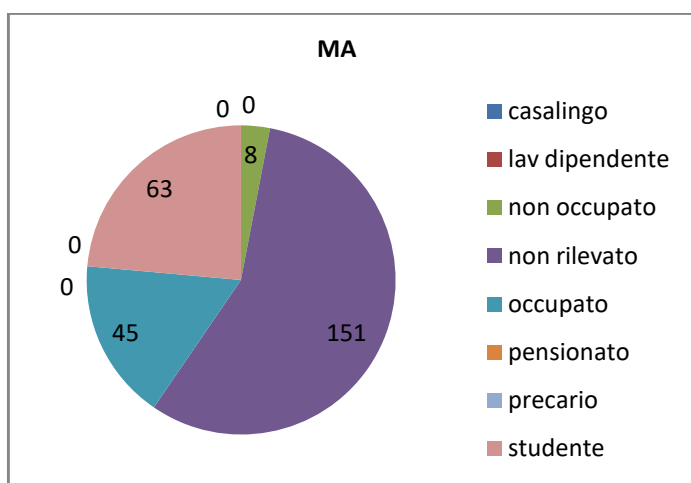
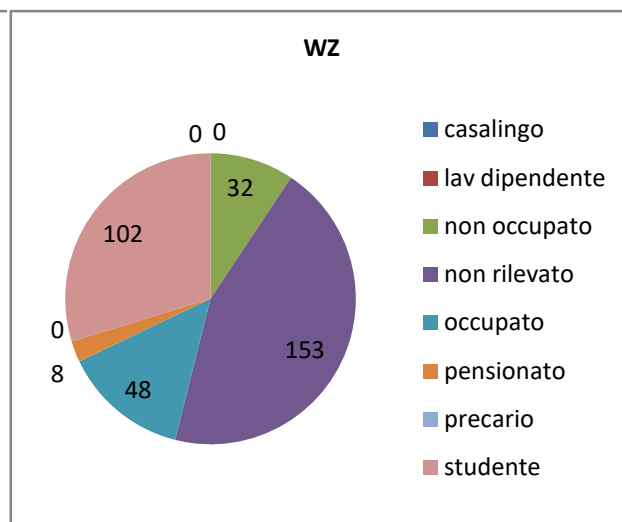
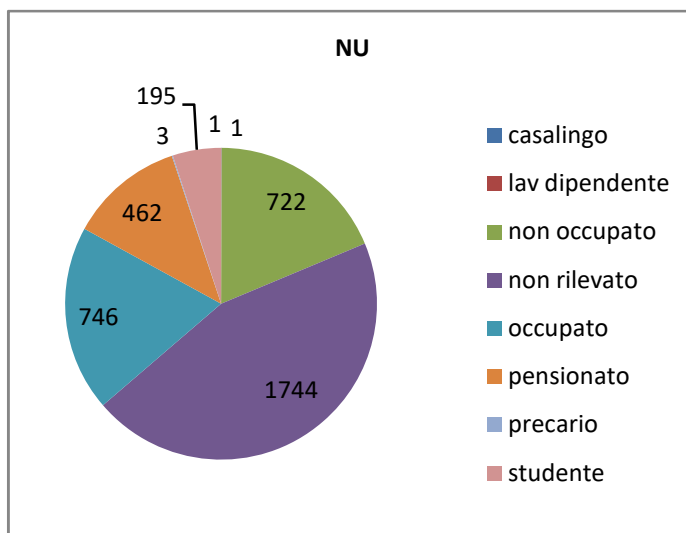
contesto relazionale	NU	WZ	MA	TOT
vive solo	1433	60	29	1522
vive con partner	248	20	7	275
vive con famiglia / amici	1124	161	127	1412
altro (badante, comunità)	115	0	1	116
non rilevato	954	102	103	1159
<b>tot</b>	<b>3874</b>	<b>343</b>	<b>267</b>	<b>4484</b>



## E- APPELLANTI PER OCCUPAZIONE:

-prospetto e relativi grafici 13

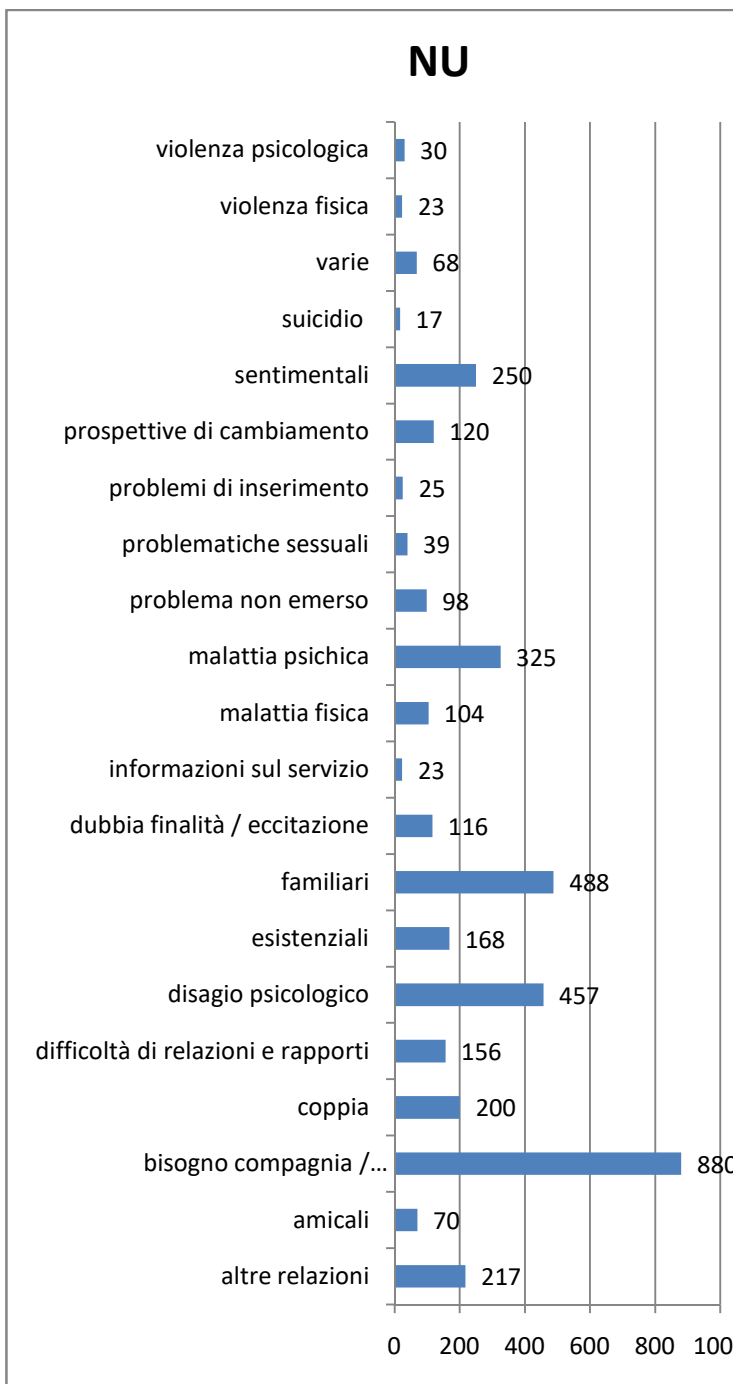
professione	NU	WZ	MA	TOT
casalingo	1	0	0	1
lav dipendente	1	0	0	1
non occupato	722	32	8	762
non rilevato	1744	153	151	2048
occupato	746	48	45	839
pensionato	462	8	0	470
precario	3	0	0	3
studente	195	102	63	360
<b>tot</b>	<b>3874</b>	<b>343</b>	<b>267</b>	<b>4484</b>

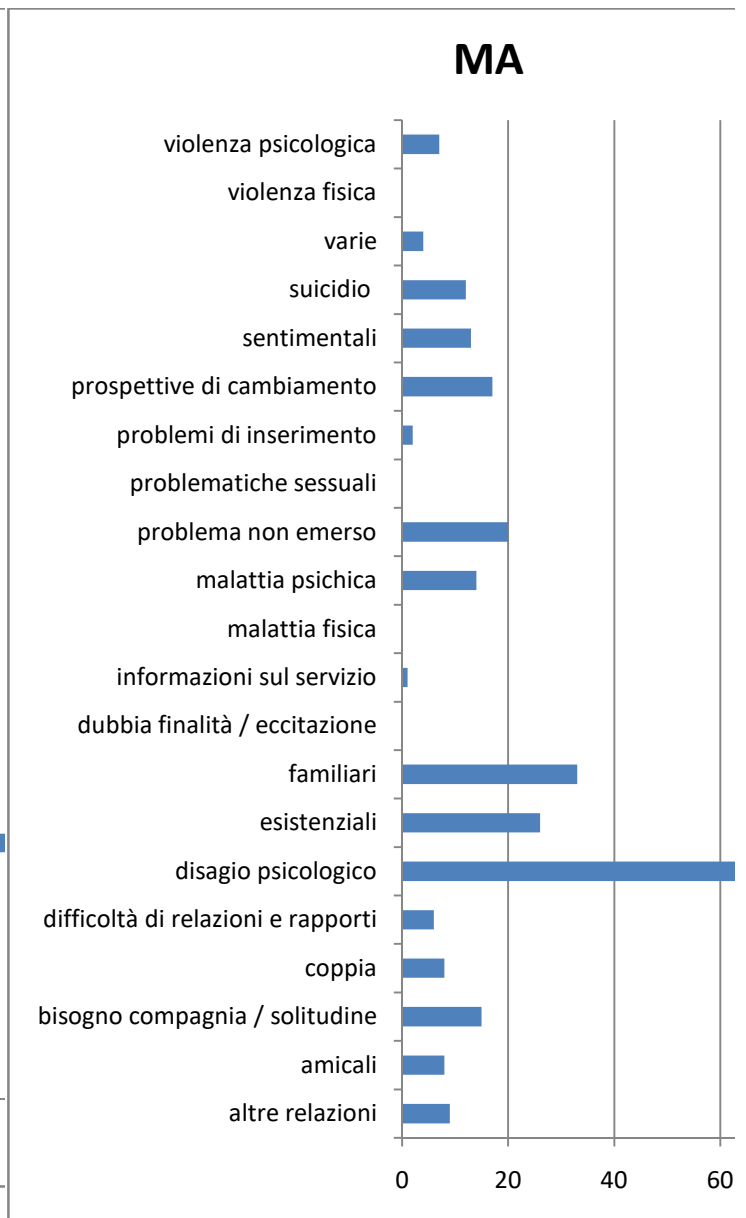
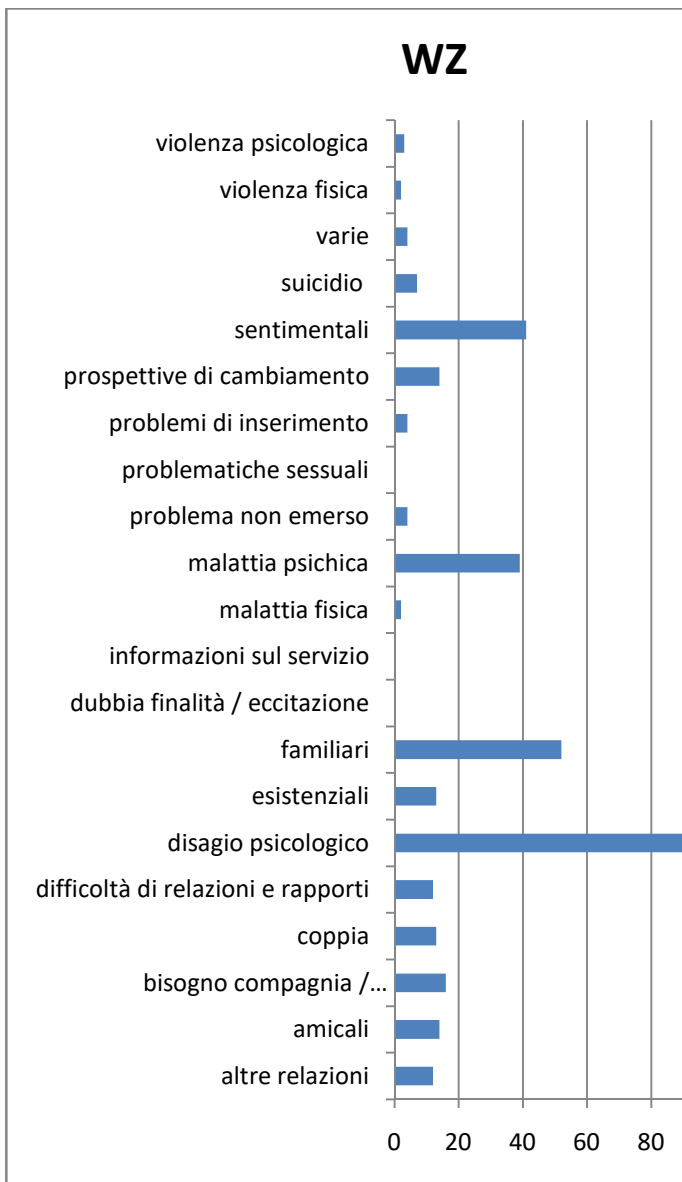


## F- APPELLANTI PER PROBLEMA PREVALENTE:

-prospetto e relativi grafici 14

problema prevalente	NU	WZ	MA	TOT
altre relazioni	217	12	9	238
amicali	70	14	8	92
bisogno compagnia / solitudine	880	16	15	911
coppia	200	13	8	221
difficoltà di relazioni e rapporti	156	12	6	174
disagio psicologico	457	91	72	620
esistenziali	168	13	26	207
familiari	488	52	33	573
dubbia finalità / eccitazione	116	0	0	116
informazioni sul servizio	23	0	1	24
malattia fisica	104	2	0	106
malattia psichica	325	39	14	378
problema non emerso	98	4	20	122
problematiche sessuali	39	0	0	39
problemi di inserimento	25	4	2	31
prospettive di cambiamento	120	14	17	151
sentimentali	250	41	13	304
suicidio	17	7	12	36
varie	68	4	4	76
violenza fisica	23	2	0	25
violenza psicologica	30	3	7	40
<b>tot</b>	<b>3874</b>	<b>343</b>	<b>267</b>	<b>4484</b>

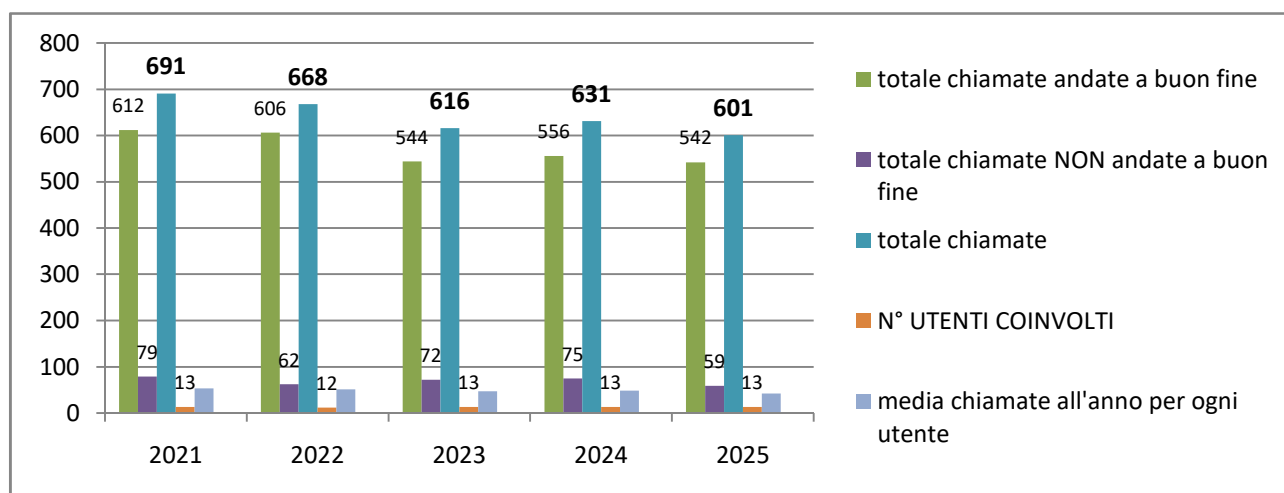




## Servizio Telefonata Amica svolto in accordo con i Servizi Sociali del Comune di Modena

**-prospetto e relativo grafico 15**

<b>CHIAMATE effettuate dai volontari</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
totale chiamate andate a buon fine	612	606	544	556	542
totale chiamate NON andate a buon fine	79	62	72	75	59
<b>totale chiamate</b>	<b>691</b>	<b>668</b>	<b>616</b>	<b>631</b>	<b>601</b>
N° UTENTI COINVOLTI	13	12	13	13	13
media chiamate all'anno per ogni utente	53	51	47	49	42
% di chiamate a buon fine sul totale	89%	91%	88%	88%	90%



# 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 2025, 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 2025:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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!**