



> ABBIAMO **CURA** DELLA **LORO** SALUTE **MENTALE**?

BILANCIO SOCIALE 2022

35
A N N I

 **Telefono
Azzurro**
Dalla parte dei Bambini

ascolto >> intervento >> studio >> prevenzione



LINEE DI ASCOLTO E DI EMERGENZA

19696 Linea di Ascolto
114 Emergenza Infanzia
116000 Minori scomparsi
tre risposte a tre bisogni



CHAT E WHATSAPP

Le chat dell'19696 e 114 e l'Instant Messaging di Whatsapp per il 114 Emergenza Infanzia sono tre canali immediati per la richiesta d'aiuto



LE APP

I servizi 19696, 114 e 116000 sono accessibili anche attraverso app geolocalizzate, per essere sempre vicini quando un bambino ha bisogno d'aiuto



I SOCIAL NETWORK

Telefono Azzurro dialoga con i ragazzi attraverso Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, TikTok



I VOLONTARI

Impegnati nei progetti di ascolto, scuola, carcere e nelle campagne di sensibilizzazione e raccolta fondi



CENTRI TERRITORIALI

sedi operative e di volontariato dislocate in tutta Italia



RICERCA E SVILUPPO

il Centro Studi, i progetti multistakeholder nazionali e internazionali



nel mondo

Telefono Azzurro è presente in tutti i principali network internazionali che si occupano di tutela dell'infanzia e promozione dei diritti dei bambini e adolescenti



in Italia

Telefono Azzurro è operativo da sempre in tutto il Paese

Linea **19696**: dalla sua nascita nel 1987 fino al 2022 sono stati gestiti **87.436 casi**

Linea **114 Emergenza Infanzia**: dalla sua nascita nel 2003 al 2022 gestiti **30.741 casi**

Linea **116000 bambini scomparsi**: dalla nascita nel 2009 al 2022 gestiti **1.725 casi**

Anche nel 2022 i nostri servizi di Ascolto 19696, Emergenza 114 e 116000 Bambini Scomparsi sono rimasti sempre attivi 24 ore su 24, tutti i giorni pronti per ogni intervento a supporto di bambini, adolescenti, famiglie e insegnanti.

Attività nel 2022 in numeri



19696 linea gratuita per bambini e adolescenti **2.886 casi gestiti**

media di oltre 240 casi gestiti al mese, circa 8 al giorno, nel 2022

+12% rispetto all'anno 2019 (2.568 casi gestiti)

+3% rispetto all'anno 2018 (2.797 casi gestiti)



114 Emergenza Infanzia **2.246 casi gestiti**

media di oltre 187 casi gestiti al mese, oltre 6 al giorno, nel 2022

+22% rispetto all'anno 2020 (1.837 casi gestiti)

+27% rispetto all'anno 2019 (1.760 casi gestiti)



116000 Bambini Scomparsi **126 casi gestiti**

media di oltre 10 casi gestiti al mese nel 2022

+39 rispetto all'anno 2020 (87 casi gestiti)

+8 rispetto all'anno 2019 (118 casi gestiti)



Hotline Clicca e Segnala **2.144 segnalazioni online ricevute**

media di oltre 178 segnalazioni ricevute al mese

e circa 6 segnalazioni ricevute al giorno

+66% rispetto all'anno 2021 (1.293 segnalazioni online ricevute)



Helpline Centro Ascolto e Consulenza **116 richieste d'aiuto ricevute**

relative a problematiche attinenti alla Rete

media di circa 10 richieste d'aiuto ricevute al mese



Progetto Scuola Educazione

decine di migliaia di studenti, insegnanti e genitori raggiunti



Progetto Bambini e Carcere

20 città, 22 ludoteche, 2 ICAM, 1 Nido, 13 Aree verdi

Informazione web e social

centinaia di migliaia di bambini, adolescenti e adulti raggiunti

sito web: www.azzurro.it

social media: Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, TikTok, YouTube, Vimeo

Campagne media e social anche con influencer

Viviamo sempre più velocemente e immersi in relazioni immediate, con i tempi scanditi da quanto è popolare momentaneamente sui social network.

Misuriamo ciò che è importante dal numero dei like e delle interazioni, senza tempo di riflettere sui significati di ciò che accade e su ciò che ha bisogno di approfondimento, di conoscenza.

*Un meccanismo in cui **bambini e adolescenti si trovano sguarniti degli strumenti per capire ciò che succede attorno a loro.***

E, a differenza di quanto avviene offline, online aumentano le interazioni dei minori con le persone adulte, troppo spesso sconosciute.

Per i nostri ragazzi sempre più il tempo che passano online diventa il tempo della creazione di un personaggio; attraverso l'algoritmo si passa il proprio tempo con un altro sé.

Un personaggio con un'immagine alla ricerca di like, consenso, approvazione.

Il tema della privacy e della tutela online dei minori è diventato preponderante nel nostro agire.

I nostri bambini e adolescenti sono, appunto, bambini e adolescenti.

Non dati suscettibili di una valutazione economica.

Siamo noi a dovercene occupare, non l'algoritmo.

Da sempre siamo vigili su ciò che succede online e, nel corso degli ultimi anni, abbiamo prestato sempre più attenzione alle piattaforme per il gaming, le cui minacce non sono percepite dagli adulti.

Studiamo come le piattaforme e gli algoritmi cambino la vita dei ragazzi e come incidano sull'aumento di abusi e di agiti estremi, come i suicidi.

Telefono Azzurro è oggi l'algoritmo in loro difesa.

Siamo al servizio della comunità degli adulti per dare una risposta articolata e professionale alla domanda di tutela dei diritti dei minori.

Siamo all'interno di una rete che include le famiglie, la scuola, i servizi, le istituzioni e che solo insieme può affrontare la complessità dei tempi e delle sfide che viviamo.

La responsabilità è comune e comunità, o non è.

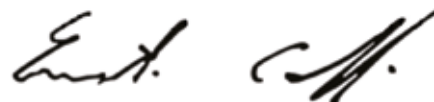
Noi rivendichiamo il coraggio della complessità, non ci sottraiamo alla sfida di continuare a dare voce a ciò che molti non vogliono nemmeno ascoltare.

Noi ascoltiamo e vi chiediamo di ascoltare noi, la nostra esperienza di 35 anni al fianco di bambini e adolescenti, online e offline, sul territorio, nelle aule di scuole, a casa.

Prof Ernesto Caffo

Presidente

Fondazione SOS Il Telefono Azzurro Onlus



AREE FOCUS NEL 2022

SALUTE MENTALE

Allarmanti gli indicatori di una sofferenza sempre più diffusa, spesso sommersa, tra i giovanissimi. Contattano i servizi di Telefono Azzurro per ricevere aiuto e supporto per questioni che riguardano: **un forte disagio emotivo e psicologico, pensieri e ideazioni suicidari ricorrenti - che talvolta sfociano in progetti strutturati -, agiti autolesivi, disturbi alimentari, dinamiche identitarie e relazionali fonte di malessere.**

Durante l'anno 2022, il Centro Ascolto e Consulenza 19696 ha gestito 1.459 casi relativi a problematiche attinenti all'area della Salute Mentale, con una media di oltre 121 casi gestiti al mese e circa 4 casi gestiti al giorno. Durante l'anno 2022, tale tipologia di casi risulta essere incrementata rispetto al periodo temporale precedente alla pandemia: +24% rispetto al 2019 e +30% rispetto al 2018. Durante l'anno 2022, il Servizio Emergenza Infanzia 114 ha gestito 347 casi relativi a problematiche attinenti all'area della Salute Mentale, con una media di circa 29 casi gestiti al mese e circa 1 caso gestito al giorno. Durante l'anno 2022, tale tipologia di casi risulta essere incrementata rispetto agli anni precedenti (a esclusione dell'anno 2021): +87% rispetto al 2020 e +99% rispetto al 2019.

Telefono Azzurro fornisce risposte concrete h24 e 7/7 ad un'istanza, quella della salute mentale di bambini e adolescenti, per troppo tempo ignorata e che richiede strategie di presa in carico condivise ed evidence-based.



DIGITALE

Se da un lato le nuove generazioni nel mondo sempre connesso e online sono senza dubbio «padroni del mezzo», conoscono e sanno usare con assoluta naturalezza i diversi devices, dall'altra manca loro uno strumento fondamentale: la consapevolezza rispetto ai rischi che questa esplorazione, troppo spesso in solitudine e priva di un confronto con il mondo adulto, riserva.

Adescamento online, sexting e sextortion, cyberbullismo, esposizione a contenuti inappropriati, uso eccessivo di internet sono le motivazioni principali per le quali bambini e ragazzi si rivolgono a Telefono Azzurro, in cerca di aiuto e supporto.

Nello specifico, durante l'anno 2022, il Centro Ascolto e Consulenza 19696 ha gestito 98 casi relativi a problematiche attinenti all'area della Sicurezza in Rete, con una media di oltre 8 casi gestiti al mese. Nel medesimo periodo, il Servizio Emergenza Infanzia 114 ha gestito 130 casi relativi a problematiche attinenti all'area della Sicurezza in Rete, con una media di oltre 10 casi gestiti al mese.

Una ricerca realizzata da Telefono Azzurro con Doxa Kids sulla relazione tra adolescenti e mondo digitale ha evidenziato come più di 7 ragazzi su 10 (dai 12 ai 18 anni) affermino che il tempo da loro trascorso sui social sia aumentato nei due anni precedenti e più di 5 su 10 credano sia troppo. Due dati che ben rappresentano come l'asse della crescita e della formazione della personalità di bambini e adolescenti si collochi nella dimensione onlife.

I ragazzi, si evince dalla ricerca, chiedono di poter contare su adulti di riferimento, con i quali potersi confrontare: più della metà dei 12-18enni ritiene fondamentale l'educazione ai temi del digitale da parte dei genitori, seguita da quella ai docenti.

In questa direzione si colloca l'impegno di Telefono Azzurro, mediante l'implementazione della piattaforma di formazione Azzurro Academy, con corsi dedicati agli adulti di riferimento sulla sicurezza in Rete, con l'obiettivo di diffondere una cultura su questi temi con al centro i diritti dei bambini e degli adolescenti.



La piattaforma E-learning di Telefono Azzurro nel campo dell'educazione e della formazione:
<https://academy.azzurro.it/>



**19696 Ascolto e
114 Emergenza.
Qualità certificata.**

Le attività legate ai servizi di risposta telefonica, linea di Ascolto 19696, sono certificate secondo le normative **UNI EN ISO 9001: 2015**, mentre il servizio emergenza infanzia 114 è certificato **ISO 18195**.

AREE FOCUS NEL 2022

ABUSI

Gli orrori dell'abuso sui minori sono già abbastanza crudeli, ma con l'evoluzione di Internet è cresciuta anche la diffusione virale di materiale pedopornografico:

un fenomeno quindi sempre più complesso e sfaccettato, quello degli abusi, che va affrontato e fermato. Il dramma dell'abuso non termina con la vittimizzazione subita, ma comporta degli strascichi e delle conseguenze che, se non debitamente presi in carico, persistono per tutta la vita: disturbo post-traumatico da stress, disturbi di personalità, disturbi alimentari, ansia e depressione, abuso di sostanze, ideazione suicidaria e comportamenti correlati al suicidio.

Durante l'anno 2022, il Centro Ascolto e Consulenza 19696 ha gestito 46 casi di Abuso sessuale offline, con una media di circa 4 casi gestiti al mese, e 27 casi di Abuso sessuale online, con una media di oltre 2 casi gestiti al mese. Nel medesimo periodo, il Servizio Emergenza Infanzia 114 ha gestito 138 casi di Abuso sessuale offline, con una media di oltre 11 casi gestiti al mese, e 64 casi di Abuso sessuale online, con una media di oltre 5 casi gestiti al mese.

Telefono Azzurro crede fortemente nella necessità di sensibilizzare gli adulti di riferimento, tra cui genitori, educatori e insegnanti, sulla problematica e sulle conseguenze degli abusi e della violenza, offline e online, a danno di bambini e adolescenti e tutti coloro che sono a

contatto con il mondo dell'infanzia, promuovendo al contempo azioni di empowerment nei confronti delle vittime e di quei minori che versano in condizioni di particolare vulnerabilità.

A questo proposito la Fondazione ha continuato a far parte di diversi network internazionali, ha organizzato convegni e conferenze, ha pubblicato diversi dossier per esperti del settore e documenti per gli adulti di riferimento, con l'obiettivo di fare rete e rompere il silenzio che si crea intorno al terribile fenomeno degli abusi.



BULLISMO

Ematomi o contusioni di dubbia provenienza, oggetti personali inspiegabilmente rotti o scomparsi, segnali fisiologici quali carenza di energie, problemi legati al sonno, modifica delle abitudini alimentari,

segnali comportamentali quali controllo eccessivo dei propri dispositivi elettronici, tendenza ad essere più introversi, una maggiore aggressività dentro e fuori a casa, segnali relazionali quali rifiuto di andare a scuola e calo delle interazioni e nelle uscite con i coetanei possono essere alcuni degli indicatori che necessitano di essere approfonditi per comprendere se connessi a episodi di bullismo.

Le vittime di bullismo sono più a rischio di sviluppare disturbi mentali, come ansia o depressione, di presentare agiti autolesivi, che talvolta possono tradursi in suicidio, di avere più difficoltà nell'area relazionale. Le ripercussioni possono persistere a lungo termine, fino all'età adulta, ed è quindi importante diffondere una cultura di prevenzione del fenomeno.

Nel solo 2022, dal 1 gennaio al 31 dicembre, Telefono Azzurro ha gestito 275 casi di bullismo: 192 casi sono stati gestiti dal Centro di Ascolto e Consulenza 19696 e 83 casi sono stati gestiti dal Servizio Emergenza Infanzia 114. Tali casi hanno visto coinvolti 328 minori in totale.

L'impegno di Telefono Azzurro per contrastare il bullismo trova applicazione anche sul territorio: in qualità di Ente formativo accreditato dal Ministero dell'Istruzione, Telefono Azzurro ha svolto nelle Istituzioni Scolastiche di tutta Italia interventi di sensibilizzazione, formazione e prevenzione sul tema. Dal punto di vista divulgativo, i contenuti formativi e informativi si sono trasformati in materiale disponibile per bambini, ragazzi e adulti di riferimento, quali genitori, insegnanti, educatori e operatori sulla piattaforma Azzurro Academy.

QUANTO VALGONO I DIRITTI DI BAMBINI E ADOLESCENTI?

Da sempre sappiamo che il valore aggiunto del lavoro svolto da Telefono Azzurro consiste nel contributo dato alla creazione del diritto dei minori e del loro rispetto.

Il presente bilancio sociale è stato realizzato applicando l'approccio **SEECuRe (Social, Economic, Environmental, Cultural Responsibility)** che è alla base della metodologia sviluppata dalla società di consulenza strategica di direzione Un-Guru e che prevede la valutazione e l'integrazione di tutti gli impatti creati da un'organizzazione. Si tratta di una scelta particolarmente idonea per Telefono Azzurro poiché tutta l'attività dell'associazione ha una valenza culturale rilevante, in quanto è volta alla creazione di una cultura dei diritti dei minori e della loro salvaguardia. Anche la dimensione sociale è di particolare importanza. L'attività svolta dall'associazione infatti intende reagire con prontezza ai mutamenti sociali che impattano sulla vita dei minori e favorire, attraverso tutti i luoghi di relazione e interazione sociale - scuola, famiglia, luoghi di aggregazione, web e canali social - il benessere di bambini e adolescenti.



LE RISORSE ECONOMICO-FINANZIARIE: BILANCIO 2022

Il 2022 si chiude con un calo dei ricavi di gestione bilanciato tuttavia da un attento controllo dei costi e una conseguente necessaria riduzione degli investimenti. La gestione economica presenta dunque un sostanziale equilibrio di gestione corrente in grado di garantire le normali condizioni di continuità.

ONERI E COSTI	2022	2021	PROVENTI E RICAVI	2022	2021
A) Costi e oneri da attività di interesse generale			A) Ricavi, rendite e proventi da attività di interesse generale		
1. Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	969	4.184	1. Proventi da quote associative e apporti dei fondatori	0	0
2. Servizi	726.704	1.933.845	2. Proventi dagli associati per attività mutuali	0	0
3. Godimento beni di terzi	110.553	56.340	3. Ricavi per prestazioni e cessioni ad associati e fondatori	0	0
4. Personale	258.700	437.909	4. Erogazioni liberali	440.158	391.854
5. Ammortamenti	30.256	28.442	5. Proventi del 5 per mille	266.288	330.001
6. Accantonamenti per rischi ed oneri	0	0	6. Contributi da soggetti privati	0	984.704
7. Oneri diversi di gestione	13.342	20.697	7. Ricavi per prestazioni e cessioni a terzi	0	0
8. Rimanenze iniziali	59.822	0	8. Contributi da enti pubblici	677.933	555.408
9. Accantonamento riserva vincolata per decisione organi ist.li	0	0	9. Proventi da contratti con enti pubblici	0	0
10. Utilizzo Riserva vincolata per decisione organi istituzionali	-45.930	0	10. Altri ricavi, rendite e proventi	1.725	195.840
			11. Rimanenze finali	17.012	0
			Arrotondamenti per unità di euro	-1	
Totale	1.154.416	2.481.417	Totale	1.403.115	2.457.807
Avanzo/disavanzo attività di interesse generale (+/-)	248.699	-23.610			
B) Costi e oneri da attività diverse			B) Ricavi, rendite e proventi da attività diverse		
1. Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	0	0	1. Ricavi per prestazioni e cessioni ad associati e fondatori	0	0
2. Servizi	0	0	2. Contributi da soggetti privati	0	0
3. Godimento beni di terzi	0	0	3. Ricavi per prestazioni e cessioni a terzi	0	0
4. Personale	0	0	4. Contributi da enti pubblici	0	0
5. Ammortamenti	0	0	5. Proventi da contratti con enti pubblici	0	0
6. Accantonamenti per rischi ed oneri	0	0	6. Altri ricavi, rendite e proventi	0	0
7. Oneri diversi di gestione	0	0	7. Rimanenze finali	0	0
8. Rimanenze iniziali	0	0			
Totale	0	0	Totale	0	0
Avanzo/disavanzo attività diverse (+/-)	0	0			
C) Costi e oneri da attività di raccolta fondi			C) Ricavi, rendite e proventi da attività di raccolta fondi		
1. Oneri per raccolte fondi abituali	0	0	1. Proventi da raccolte fondi abituali	0	0
2. Oneri per raccolte fondi occasionali	0	466.754	2. Proventi da raccolte fondi occasionali	0	735.983
3. Altri oneri	0	0	3. Altri proventi	0	0
Totale	0	466.754	Totale	0	735.983
Avanzo/disavanzo attività di raccolta fondi (+/-)	0	269.229			
D) Costi e oneri da attività finanziarie e patrimoniali			D) Ricavi, rendite e proventi da attività finanziarie e patrimoniali		
1. Su rapporti bancari	14.341	11.669	1. Da rapporti bancari	55	276
2. Su prestiti	0	0	2. Da altri investimenti finanziari	150.873	68.104
3. Da patrimonio edilizio	0	0	3. Da patrimonio edilizio	1.115	0
4. Da altri beni patrimoniali	0	30.275	4. Da altri beni patrimoniali	0	0
5. Accantonamenti per rischi ed oneri	193.135	2.250	5. Altri proventi	0	0
6. Altri oneri	0	0			
Totale	207.476	44.194	Totale	152.043	68.380
Avanzo/disavanzo attività finanz.patrimoniali (+/-)	-55.433	24.186			
E) Costi e oneri di supporto generale			E) Proventi di supporto generale		
1. Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	22.104	0	1. Proventi di supporto generale	0	0
2. Servizi	143.989	263.176	2. Proventi da distacco del personale	0	0
3. Godimento beni di terzi	24.551	48.680	3. Altri proventi di supporto generale	6.803	58.947
4. Personale	0	44.469	Arrotondamenti	2	0
5. Ammortamenti	0	0			
6. Accantonamenti per rischi ed oneri	0	10.663			
7. Altri oneri	141.143	15.051			
8. Accantonamento riserva vincolata per decisione organi ist.li	0	0			
9. Utilizzo Riserva vincolata per decisione organi istituzionali	0	0			
Arrotondamenti	0	0			
Totale	331.787	382.039	Totale	6.805	58.947
Avanzo/disavanzo attività supporto generali (+/-)	-324.982	-323.092			
TOTALE ONERI E COSTI	1.693.679	3.374.404	TOTALE PROVENTI E RICAVI	1.561.963	3.321.117
Avanzo/disavanzo d'esercizio prima delle imposte (+/-)	-131.716	-53.287			
Imposte	9.003	8.399			
Avanzo / disavanzo d'esercizio (+/-)	-140.719	-61.686			
Totale a pareggio	1.561.963	3.321.117	Totale a pareggio	1.561.963	3.321.117

TELEFONO AZZURRO 1987-2022 CHI SIAMO, OGGI



1987 - 2022 BUON COMPLEANNO TELEFONO AZZURRO

Dalla cornetta al metaverso, da 35 anni accanto a bambini e adolescenti

Dal 1987, 35 anni, Telefono Azzurro è in ascolto di **bambini e adolescenti**, dando **risposte concrete ed efficaci** e diffondendo una cultura di tutela e rispetto.

Un ascolto che nel tempo si è evoluto a tutti gli strumenti e i canali che la tecnologia e il mondo digitale hanno messo a disposizione per parlare la lingua dei più giovani - **telefono, web, social media, app** - ma anche offline con **centri territoriali e gruppi locali di volontari** per essere presente dove loro sono, dialogano, imparano e crescono. Un approccio multi-canale per affrontare abusi e disagi, vecchi e nuovi.

Infatti oltre alle drammatiche problematiche tradizionali sono tante e nuove le situazioni critiche che si aggiungono dal mondo online: **prevaricazioni online, cyberbullismo, sexting e sextortion, adescamento online, violazioni della privacy, game e gambling online e furti di identità**.

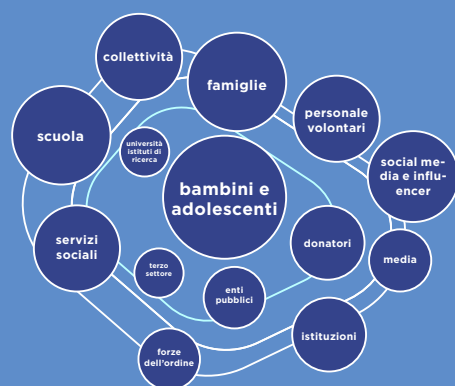
35 anni di ascolto, dialogo e intervento continuo a difesa dei diritti dei minori, e che in questi anni ha fornito un aiuto concreto, professionale e sensibile a bambini e adolescenti vittime di abusi e violenze, prendendo in carico **oltre 120.000 casi** in capo alle tre linee che Telefono Azzurro ad oggi gestisce.

Telefono Azzurro:

- **assiste** i minori, anche in situazioni di emergenza, con l'obiettivo di alleviare e curare situazioni di disagio, trauma, maltrattamenti e abusi in cui essi possano venire a trovarsi.
- **tutela** bambini e adolescenti mediante attività di formazione e prevenzione
- **Interviene** nelle emergenze, operando anche in ambito di protezione civile.

Nel 2021 l'Associazione S.O.S. il Telefono Azzurro ONLUS, ente morale riconosciuto, è diventata FONDAZIONE "S.O.S. il Telefono Azzurro ONLUS - Linea Nazionale per la Prevenzione dell'Abuso all'Infanzia".

Mappa degli Stakeholder



35
A N N I

 **Telefono
Azzurro**
Dalla parte dei Bambini

Fondazione SOS Il Telefono Azzurro Onlus - Ente Morale riconosciuto
Via Copernico 1 - 20125 Milano - www.azzurro.it - C.F. 92012690373

Per proteggere l'identità di bambini e soggetti citati le fotografie e i nomi utilizzati non rappresentano necessariamente le persone descritte nel testo.

Ideazione, strategia, contenuti e design: UN-GURU | unique management advisory