

BILANCIO SOCIALE

Mama Chat

2024

Indice

Introduzione 01

Nota
Metodologica 02

Chi siamo 03

Obiettivi e
Attività 06

Dimensione
Economica 15

Altre
Informazioni 16

Introduzione

Lettera dei Fondatori

Il 2024 è stato per Mama Chat un anno di impegno, cambiamento e crescita.

Abbiamo iniziato un percorso di rinnovamento interno, aprendo nuovi spazi di riflessione su strategie e policy, e avviando iniziative che ci preparano a un 2025 di ulteriore evoluzione e consolidamento.

Il 2024 è stato anche un anno segnato da traguardi importanti. Attraverso il nostro sportello chat, infatti, abbiamo raggiunto oltre 14.000 beneficiari, superando i 50.000 utenti complessivi dalla nascita di Mama Chat. Un risultato che conferma la forza del nostro impegno nel creare uno spazio sicuro e accessibile per donne e giovani in situazioni di fragilità.

Abbiamo investito energie e visione in una nuova strategia di crescita e visibilità, per ampliare l'impatto delle nostre azioni e rispondere con maggiore efficacia ai bisogni emergenti. Un percorso fatto di idee, relazioni e innovazione sociale, che ci guida verso un futuro di sostegno sempre più inclusivo e consapevole.

Margherita Fioruzzi & Marco Menconi

Nota Metodologica

La pubblicazione annuale del Bilancio Sociale rafforza la cultura della trasparenza che Mama Chat promuove nei confronti di attivista, socia, partner e istituzioni.

Il Bilancio Sociale 2024 di Mama Chat è stato redatto in conformità con le Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo Settore (Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 4 luglio 2019) e con quanto previsto dal Codice del Terzo Settore (art. 14 del D.Lgs. 117/2017), parallelamente al bilancio economico-finanziario, predisposto secondo gli schemi di bilancio degli enti del Terzo Settore (Decreto del 5 marzo 2020).

La pubblicazione annuale del Bilancio Sociale coinvolge tutti gli stakeholder di Mama Chat ed è parte integrante del sistema di programmazione, gestione e valutazione dell'organizzazione.

Questa pratica rafforza la cultura della trasparenza che Mama Chat promuove nei confronti di attivista, socia, partner e istituzioni.

I dati e le informazioni contenuti nel documento si riferiscono all'anno conclusosi il 31 dicembre 2024.

Il Bilancio Sociale rappresenta sia uno strumento di rendicontazione sociale ed economica, sia un mezzo di comunicazione volto a descrivere le attività e i risultati raggiunti da Mama Chat.

Il documento è stato approvato dal Consiglio Direttivo e dall'Assemblea dei Soci, come previsto dal D.Lgs. 117/2017.

Chi siamo

“Negli ultimi anni, mentre guerre, violenze contro le donne e violazioni dei loro diritti continuano a crescere, il nostro servizio chat è diventato sempre più fondamentale. Lo dimostra l’aumento costante, anno dopo anno, del numero di persone che supportiamo e assistiamo.”



Mama Chat ha istituito il primo sportello chat online gratuito e anonimo in Europa dedicato alle richieste di aiuto per il benessere psicologico e il contrasto alla violenza domestica in Italia.

Questa iniziativa risponde all'emergenza e al riconoscimento del disagio psicologico e delle situazioni sociali a rischio, colmando un importante vuoto e avvicinando i beneficiari ai servizi disponibili sul territorio.

Il servizio garantisce la sicurezza delle persone offrendo una chat completamente anonima, che non lascia traccia sul telefono dell'utente.

Mission

La Mission di Mama Chat è quella di rispondere ai crescenti bisogni delle donne di essere ascoltate, protette e accompagnate con facilità nelle situazioni di difficoltà; di promuovere la salute mentale, l'empowerment e l'autonomia attraverso la diffusione di informazioni corrette e l'ascolto professionale; di contrastare l'esclusione sociale, la violenza di genere e le disuguaglianze derivanti da disinformazione, isolamento e vulnerabilità; e di mettere in connessione le persone che vivono situazioni di disagio — spesso nascoste — con i servizi e i centri professionali presenti sul territorio.

Valori

I valori dell'organizzazione sono anonimato, accessibilità, facilità di contatto, professionalità e ascolto attivo. Mama Chat si impegna a contrastare la violenza di genere e a promuovere la consapevolezza sulla salute mentale e il benessere a tutte le età.

Governance

La struttura dell'organizzazione è composta dalla Presidente, Margherita Fioruzzi, e dal rappresentante legale, Marco Menconi, supportati da una Vicepresidente, Flavia Risari.

Il Consiglio Direttivo include inoltre la Prof.ssa Susanna Raimondi come segretaria e il Dott. Lorenzo Russo come consulente.

La storia

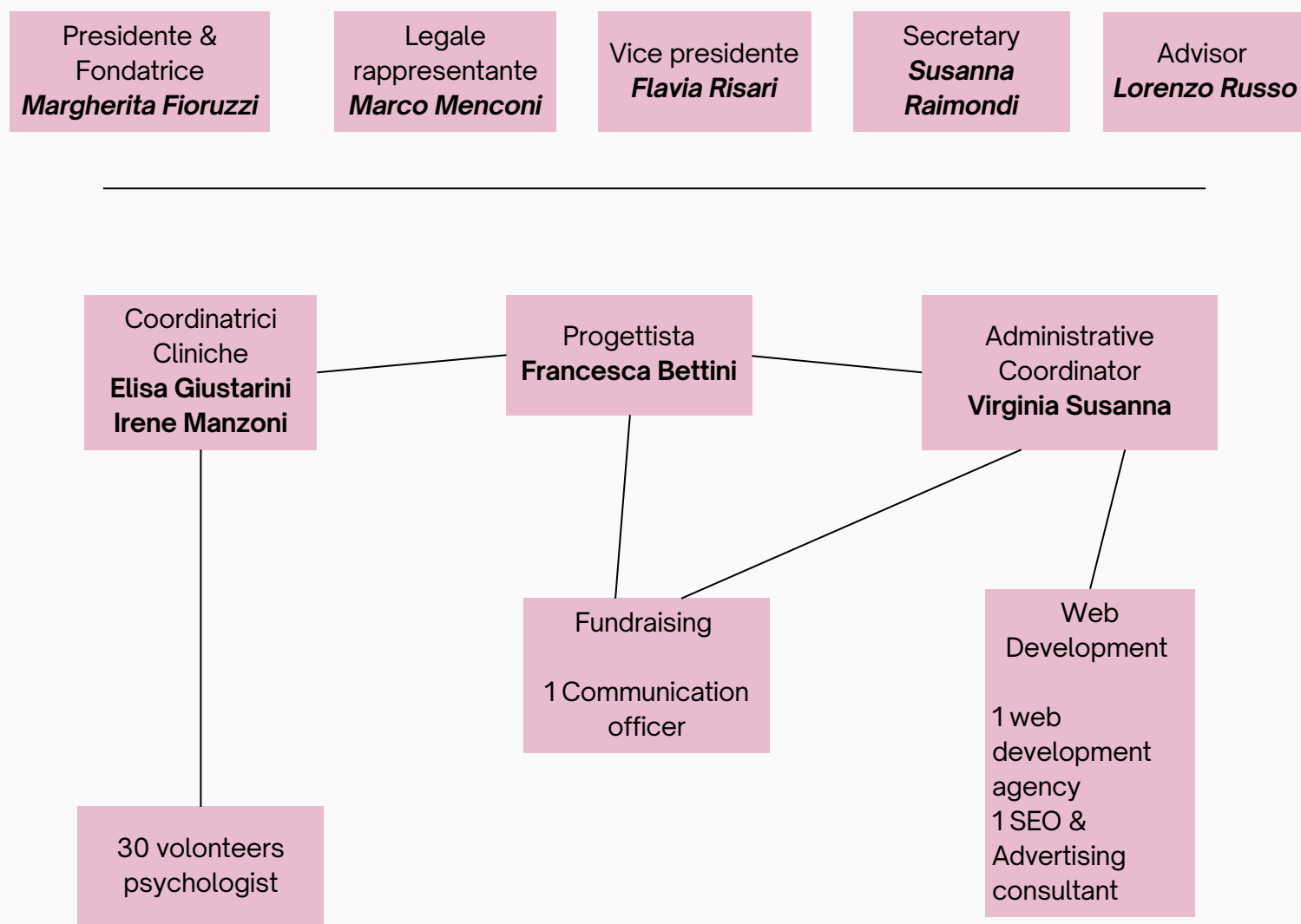
- **2017** – Fondazione dell'associazione.
- **2018** – Premio “Best Italian Welfare Startup” al Wired Next Fest; raggiunti 3.000 utenti; avvio di partnership con Freeda Media e Save the Children Italia sul benessere materno.
- **2019** – Lancio del servizio di psicoterapia online a basso costo grazie al partner Psicologi-in-Rete, la prima organizzazione in Italia a offrire psicoterapia online.
- **2020** – Durante la pandemia di Covid-19, Mama Chat si posiziona come prima organizzazione italiana di supporto psicologico online a rispondere all'emergenza e vince il Google.org Impact Challenge. Ulteriore riconoscimento da media, stampa e organizzazioni italiane conferma la capacità di Mama Chat di rispondere all'emergenza salute mentale in Italia.
- **2021** – Le donazioni internazionali totali raggiungono 900.000 dollari in 5 anni.
- **2022** – Raggiunti 31.500 beneficiari; viene aggiunto un polo di specializzazione per assistere vittime di violenza e hate online.
- **2023** – Azione di advocacy contro la violenza ostetrica con il lancio di una petizione su change.org che raccoglie oltre 170.000 firme.
- **2024** – Aumento degli utenti con un totale di 14.000 beneficiari in un anno. Raggiunti 56.000 beneficiari totali.

Organigramma

Il team di Mama Chat è composto da oltre 30 professionisti, tra cui psicologi ed esperti di comunicazione digitale e del Terzo Settore, coordinati da un organo decisionale composto dalla Presidente e CEO, dal rappresentante legale e da 3 membri del Consiglio Direttivo.

La strategia definita dal Consiglio Esecutivo viene implementata da 2 referenti cliniche (psicoterapeute esperte) ed una project manager.

Organigramma aggiornato al 2025



Obiettivi & Attività

⁰¹ Progetti

⁰² Campagne di sensibilizzazione
& Fundraising

⁰³ Corporate Donors

1.Progetti

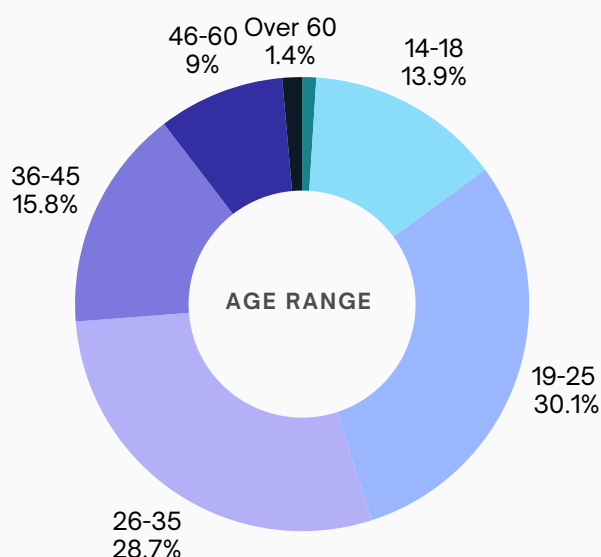
HELP DESK

"Per ogni persona che chatta, c'è sempre una psicologa che ascolta"

Il primo sportello chat dedicato a donne e giovani in difficoltà.

La chat è attiva online dal lunedì al sabato (gli orari di apertura sono disponibili sul sito dell'organizzazione: www.mamachat.org).

Il servizio è completamente gratuito e non richiede la comunicazione di alcun dato personale.



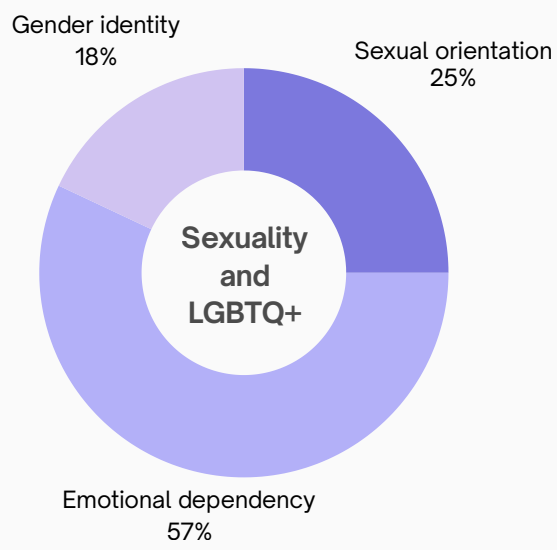
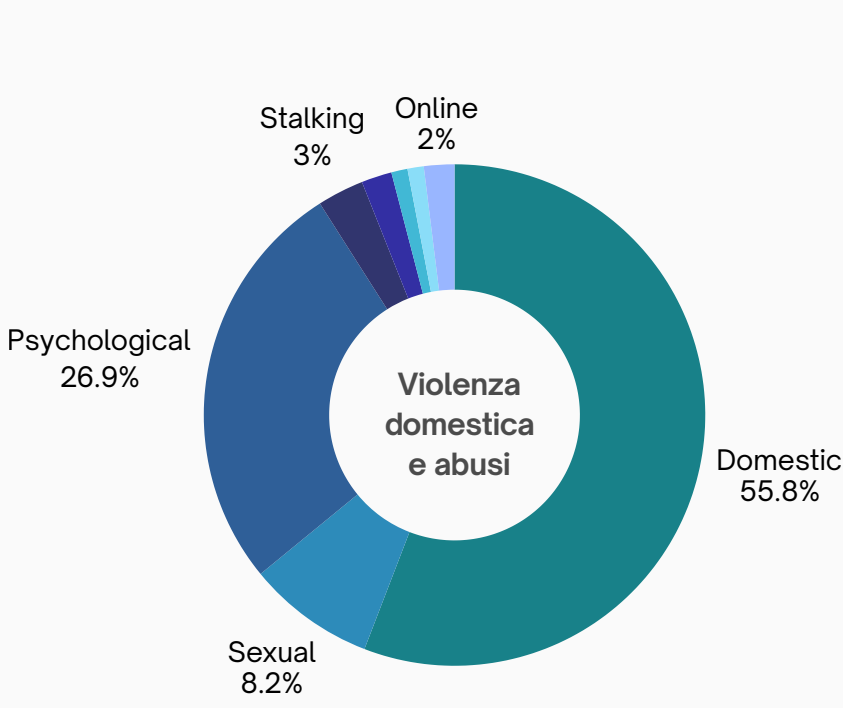
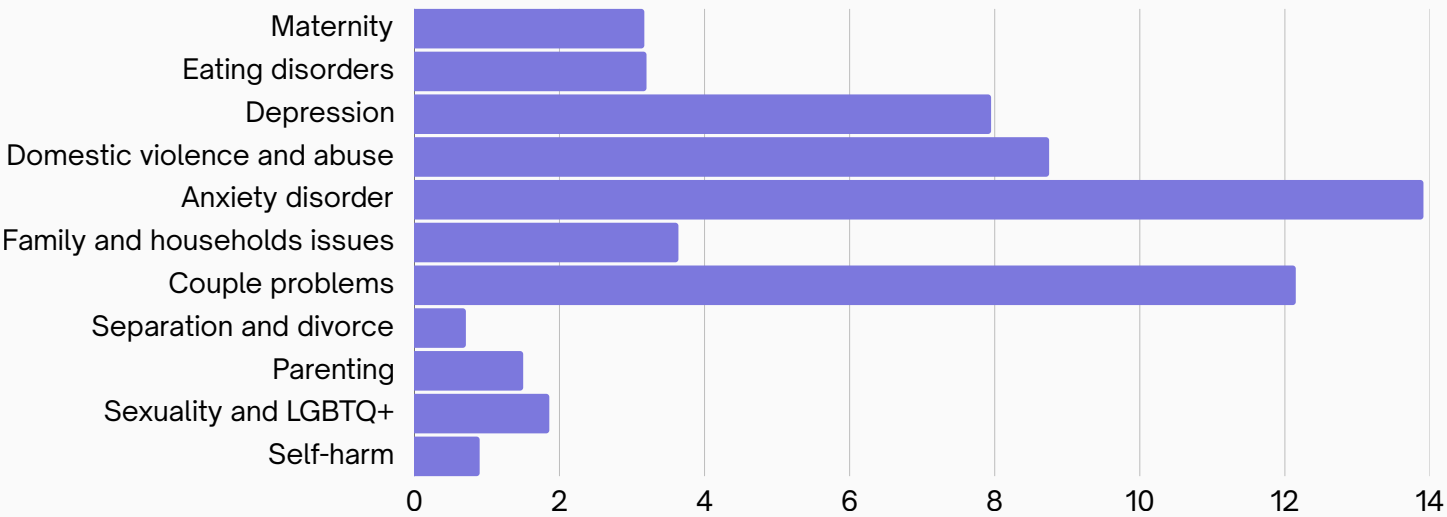
10.779

BENEFICIARI CHAT 2024

14.181

BENEFICIARI 2024

Ambiti delle richieste e problematiche affrontate dagli utenti



FORMAZIONE PERSONALE

- 3 corsi di formazione all'anno per le nuove psicologhe della chat.
- 3 corsi di formazione all'anno per tutto il team.
- Formazione focalizzata 2024: collaborazione con DiversityLab su formazione violenze nella comunità LGBTQIA+

EMPOWERMENT DELLA SALUTE MENTALE MATERNA

Questo progetto finanziato dal Mediterranean Women's Fund si rivolge a donne italiane in gravidanza, nel post-partum o in età fertile, in particolare a chi ha subito violenza ostetrica, traumi o negligenza. Attraverso il supporto via chat, l'iniziativa mira a sostenere le donne, aiutandole a riprendere il controllo sulle proprie esperienze sanitarie e a tutelare il loro benessere e la loro dignità.

2. Campagne di sensibilizzazione & Fundraising

TERAPIA SOSPESA 2024

“Ispirandosi alla tradizione napoletana del “caffè sospeso”, il Fondo Terapia Sospesa offrirà accesso alle cure psicologiche a tutte le persone che ne hanno bisogno ma non possono permetterselo — un progetto ad alto impatto sociale, nato oggi per durare nel tempo.

Più generosità incontreremo, più potremo garantire percorsi di supporto duraturi a un numero sempre maggiore di persone in difficoltà.”

Da oltre cinque anni siamo in prima linea per garantire cure psicologiche a chi vive in condizioni di fragilità economica e sociale nel nostro Paese.

Come Osservatorio, ci troviamo di fronte a un aumento dei sintomi su tutti i fronti, con un’accentuazione significativa dei disturbi che richiedono terapie dedicate — spesso troppo costose per famiglie e individui.

Le liste d’attesa per l’ammissione ai centri per i disturbi alimentari a Milano superano i 10 mesi, anche per i minorenni.

La maternità, registra numerosi casi di depressione post-partum individuati con mesi di ritardo, e solo un caso su due viene trattato.

Ogni mese centinaia di giovani si rivolgono a noi, ma per molti di loro anche 35 euro a seduta rappresentano un ostacolo insormontabile.

**Raccolta fondi annuale
“Terapia Sospesa”
il fondo di Mama Chat
per le persone più
fragili**



NUMERI TERAPIA SOSPESA 2024

Nel corso del 2024 il Fondo “Terapia Sospesa” ha potuto contare su un totale di **€16.517**, derivanti da **€15.937 raccolti nel 2023** e da ulteriori **€580 di donazioni ricevute nel 2024**.

Grazie a queste risorse è stato possibile attivare **15 nuovi percorsi di sostegno psicologico** e erogare **complessivamente 168 sedute** durante l’anno, offrendo così un concreto sostegno a persone che, in un momento di difficoltà, non avrebbero potuto accedere ai servizi psicologici.

CAMPAGNA 5X1000

Come ogni anno, abbiamo lanciato una campagna per condividere i risultati dell’anno in corso tramite contenuti sui social media, newsletter e una pagina dedicata sul nostro sito web, invitando tutti i contribuenti e i soci a destinare il proprio 5x1000 per sostenere i nostri progetti.



LA VIOLENZA E' ASSORDANTE

Campagna per la Giornata Internazionale per l'Eliminazione della Violenza contro le Donne

Le storie delle donne vittime di violenza sono talmente tante, talmente dolorose da essere inascoltabili. Ogni anno vengono uccise circa 5 donne ogni ora. Nella maggior parte dei casi l'autore è un membro della famiglia. In Italia, secondo l'Istat, il 31,5% delle donne tra i 16 e i 70 anni (6 milioni 788 mila) ha subito nel corso della propria vita una qualche forma di violenza fisica (20,2%) o sessuale (21%).

Emerge però anche «una persistente resistenza a denunciare», solo il 12% riporta la violenza subito alle autorità, a causa della vittimizzazione secondaria da parte del sistema giudiziario e dei media, per paura di ritorsioni, per la sfiducia nelle istituzioni e la mancanza di supporto adeguato. La maggior parte delle vittime che chiama riporta però un lungo vissuto di violenze generato in ambito domestico e in cui anche i figli hanno assistito alla violenza. Sono dati che sottolineano l'urgente bisogno di servizi di supporto psicologico e programmi di reinserimento per aiutare le vittime a riprendere in mano la loro vita.



Fai rumore con Mama Chat

Il 24 novembre 2024 alle ore 18:00

Daremo appuntamento a tutti e tutte per fare rumore con ciò che hanno in casa: per lasciar uscire il rumore assordante delle storie di violenza che ognuna di noi si porta dentro.

ADVOCACY



8 MARZO

Sottopagate con lavori spesso precari in settori non strategici, le donne sono le più discriminate in Italia. Mama Chat le ascolta ogni giorno nelle sue chat di aiuto che accolgono sempre più donne estenuate da carichi lavorativi e discriminazioni sociali. Una situazione della donna fuori dal tempo che in questo 8 marzo 2024 chiede un cambio di passo. Mama Chat, coinvolta nell'instancabile missione di fornire gli strumenti per interpretare in modo critico le aspettative sociali, se ne fa portavoce.



10 OTTOBRE

E in una giornata come quella di oggi è ancora più importante ricordarlo e sottolinearlo. Per farlo abbiamo raccolto i dati più rilevanti in termini di benessere psicologico nel nostro Paese. Ne risulta che sempre più persone, nello specifico donne e giovani, lottano ogni giorno con i disturbi mentali.

Se hai bisogno di aiuto o conosci qualcuno che potrebbe averne, scrivici in chat.



Unisciti a noi per “Mamma Reloaded”, un evento organizzato da Mama Chat e Fondazione Wecare. Ti invitiamo a esplorare nuove narrazioni sulla genitorialità moderna. In occasione della Festa della Mamma verrà proposta una nuova narrativa, che guarda oltre i cliché tradizionali.

3. Collaborazioni & Major donors

GiGroup - Nuovi percorsi verso l'autonomia

Attraverso un percorso individuale e gratuito di presa di consapevolezza di sé e delle proprie capacità e valorizzazione delle competenze ed esperienze pregresse, Fondazione Gi Group offrirà alle donne che partecipano al progetto strumenti utili all'ingresso o al riavvicinamento al mercato del lavoro, per aiutarle a ricostruire il loro futuro.



TikTok - Welfare Aziendale

Welfare aziendale

Corsi di formazione tenuti da psicologa e psicoterapeuta esperta di diversity & inclusion e con formazioni ad hoc sui temi della violenza e stereotipi di genere, per garantire un supporto psicologico professionale e discreto ai dipendenti.

DOLOMITI ENERGIA - SOS Young

Con Sinergika, Dolomiti Energia si è posta l'obiettivo di sostenere Mama Chat per contribuire ad aumentare le ore di supporto via chat e aiutare così un numero sempre maggiore di giovani a prevenire l'acutizzarsi di disagi psicologici di vario tipo, che potrebbero, se trascurati, portare anche a conseguenze estreme.

A chi aderisce a Sinergika diamo l'opportunità di scegliere tra diversi progetti solidali, tra cui anche "SOS Young". Per ogni contratto luce e gas, saremo noi di Dolomiti Energia a sostenere il progetto per tutto il tempo che il cliente resterà con noi e senza alcun costo in più in bolletta.



BONA CALVI - Acciuga x MamaChat



In occasione della Giornata Internazionale contro la violenza sulle donne 2024, abbiamo lanciato con Bona Calvi Miniature l'anello Acciuga con Topazio. Il 40% del ricavato delle vendite viene donato a sostegno di Mama Chat che, tramite il suo sportello online gestito da psicologhe, offre ascolto gratuito e anonimo a donne e ragazze in estrema difficoltà per uscire da condizioni di violenze e disagio psicologico. Un regalo solidale dal valore inestimabile.

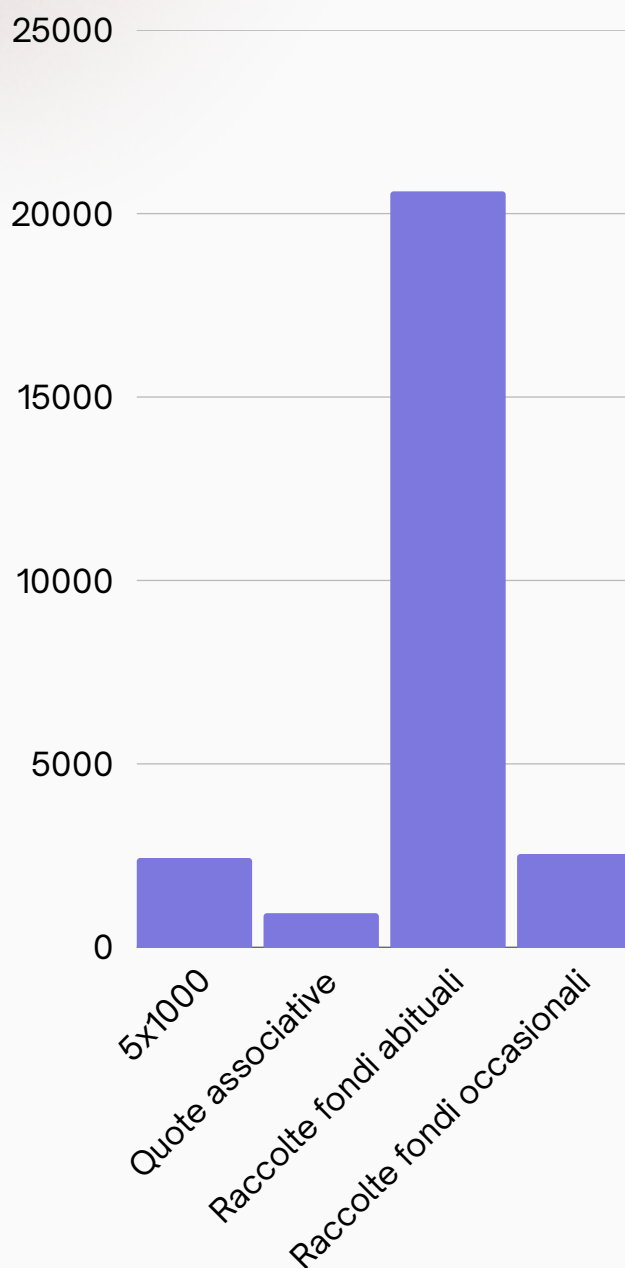
Dimensione Economica

Quest'anno siamo riusciti a gestire oltre 26.000€ di donazioni ricevute

Durante il 2024, abbiamo ricevuto oltre 26.775€ di donazioni.

Questi fondi ci hanno permesso di sostenere le attività di supporto e accoglienza tramite la piattaforma di chat e il programma di “Terapia Sospesa”.

Rimaniamo impegnati a utilizzare queste risorse per promuovere la nostra missione di offrire supporto e assistenza essenziali a chi ne ha bisogno.



Altre Informazioni

TERMINI E CONDIZIONI

Mama Chat è un progetto promosso dall'Associazione di Promozione Sociale Mama Chat - Per l'empowerment e la salute psicosociale femminile.

E' un servizio gratuito che offre sostegno e indirizzamento a distanza (online) tramite Live Chat e Email condotto da Psicologi e Professionisti volontari e soci dell'associazione Mama Chat.

La missione dello sportello chat è quello di promuovere empowerment femminile, contrastare il disagio psico-sociale e offrire supporto informativo e ascolto agli utenti che versano in condizioni di difficoltà. Lo sportello di chat funziona come uno sportello digitale tramite l'utilizzo di una app integrata (Tidio.com) che fornisce la Live chat. Mama Chat si può utilizzare sia da computer, sia da cellulare o tablet.

Per garantire l'anonimato degli utenti di Mama Chat, non è richiesta l'iscrizione. Chi usufruisce del servizio accetta in toto il contratto qui presente, e le presenti condizioni di utilizzo, la manleva di responsabilità e il trattamento dei dati, secondo le norme vigenti.

UTILIZZO DEL SERVIZIO

Mama Chat non rappresenta un canale per i casi di emergenza e per le sindromi cliniche gravi, non effettua diagnosi né consulenze di tipo medico o psicologico. In casi di emergenza gli operatori sono tenuti a informare l'utente di rivolgersi ai servizi di competenza territoriale e ai numeri d'emergenza. In nessun caso Mama Chat può intervenire al posto e per conto di terzi, nemmeno in situazioni di pericolo.

Mama Chat offre un servizio di consulenza di tipo informativo, che in nessun modo si prende responsabilità per i servizi che vengono consigliati in sede protetta di chat. L'utente si assume la piena responsabilità dell'utilizzo del nostro servizio.

In qualunque momento gli operatori e i moderatori del servizio di chat possono decidere di interrompere le comunicazioni con un utente senza preavviso, dovessero presentarsi situazioni di minacce contro gli operatori, violenza, aggressioni, fake, richieste non idonee al servizio, minacce di suicidio o di violenza verso altri e/o animali e ogni tipo di offesa verso cose o persone.

Non è possibile per Mama Chat telefonare ai servizi di urgenza: polizia, pompieri, ambulanze, carabinieri. Non vi è responsabilità alcuna per Mama Chat in casi di emergenza, comprensibilmente non gestibili tramite chat a distanza e anonima (dunque privi delle informazioni di base dell'utente). Anche in caso di richiesta specifica da parte di un utente di chiamare i numeri di emergenza, Mama Chat non è ritenuta responsabile a dover offrire tale servizio che esula dalle sue competenze e l'operatore può decidere di interrompere la conversazione senza preavviso.

TRATTAMENTO DEI DATI

I dati saranno trattati nel rispetto dei principi di correttezza, liceità e trasparenza dettati dalla normativa vigente; pertanto, le informazioni personali (identità, e-mail, ecc.) relative agli utenti del servizio online sono confidenziali. Questi dati non saranno comunicati a terzi. Tuttavia, potranno essere utilizzati da Mama Chat per eventuali comunicazioni future e per analisi statistiche. La fornitura di tali dati personali non è obbligatoria.

**Financial Statement 2024 approved during
the Members' Assembly 2025**

Contatti

 [@mamachat_org](https://www.instagram.com/mamachat_org)

 segreteria@mamachat.org

 mamachat.org