

Carta etica 2022

1 Chi siamo

Telefono Amico è il centro di ascolto di riferimento in Svizzera e nel Principato del Liechtenstein per le persone che attraversano momenti di difficoltà e per tutti coloro che hanno bisogno di un ascolto empatico. Si avvale principalmente di prestazioni di volontari debitamente formati. È un'organizzazione di pubblica utilità, aconfessionale e apolitica, certificata ZEWO.

Svolge la propria attività ispirandosi ai valori dell'organizzazione mantello internazionale IFOTES, International Federation of Telephone Emergency Services.

2 Cose facciamo

Presenza anonima, confidenziale e gratuita, 24 ore su 24, per tutte le persone

Telefono Amico è a disposizione di tutte le persone, a prescindere dall'età e dalle tematiche affrontate. È raggiungibile al numero di emergenza 143 ogni giorno, 24 ore su 24, oppure online.

Apporta un importante contributo alla prevenzione del suicidio, della violenza e delle dipendenze.

L'organizzazione offre i propri servizi nelle lingue più parlate in Svizzera, gratuitamente e nel rispetto dell'anonimato e della riservatezza.

Ascolto empatico

Al centro dell'attività di Telefono Amico vi è l'ascolto empatico, che consente di stabilire un rapporto interpersonale da pari a pari. Alle persone viene offerta la possibilità di riflettere sulla propria situazione e di riconoscere le proprie risorse. Questo confronto benevolo dà sollievo e contribuisce a creare nuove prospettive. Telefono Amico apporta così un contributo significativo alla salute psicosociale e al benessere della società.

3 Come agiamo

Volontari

Telefono Amico si avvale principalmente di volontari debitamente formati, che ne sono la colonna portante. I volontari vengono scrupolosamente selezionati, ricevono una formazione di base e una formazione continua e sono affiancati nel loro lavoro da professionisti qualificati.

Cultura organizzativa

Telefono Amico offre a tutti i suoi dipendenti un lavoro motivante e condizioni d'impiego moderne; attribuisce grande importanza alla formazione continua. Offre e promuove una cultura organizzativa improntata alla partecipazione e alla fiducia. La collaborazione all'interno dell'organizzazione è caratterizzata da spirito di apertura, rispetto e trasparenza. Il sostegno e la stima reciproci vengono promossi attivamente.

Collaborazione

Per raggiungere i propri obiettivi Telefono Amico collabora con terzi. Promuove il confronto e la collaborazione con organizzazioni dell'ambito psicosociale, con il settore pubblico, con istituti di formazione, con i media e il mondo economico.

Sviluppo dei servizi e standard di qualità

L'offerta di servizi e l'organizzazione di Telefono Amico sono orientate allo sviluppo della società.

Telefono Amico promuove il valore dell'ascolto empatico.

Opera secondo standard di qualità condivisi in tutta la Svizzera e si avvale di sinergie interne all'organizzazione.

Crea condizioni quadro favorevoli per progetti innovativi e si avvale delle moderne tecnologie di comunicazione.

A garanzia dell'anonimato e della riservatezza, la protezione e la sicurezza dei dati hanno grande importanza.

Comunicazione esterna

Telefono Amico si presenta verso l'esterno con un'immagine unitaria. Telefono Amico si posiziona come riferimento in materia di empatia, anonimato e riservatezza. Sensibilizza l'opinione pubblica riguardo alle preoccupazioni attuali della popolazione.

Divisione dei compiti

Telefono Amico è attivo su tutto il territorio nazionale quale organizzazione con un'associazione mantello e delle sedi regionali.

Le sedi regionali e l'associazione mantello sono gestite a livello operativo da professionisti stipendiati e a livello strategico da comitati di volontari. La composizione dei comitati prevede chiari criteri di competenza.

Le sedi regionali erogano i servizi principali di Telefono Amico alla popolazione. Sono responsabili del reclutamento, della formazione e del sostegno dei volontari e si preoccupano del rispetto degli standard di qualità. Sono ben radicate sul territorio e utilizzano questo vantaggio per la raccolta fondi, la comunicazione e la collaborazione istituzionale.

L'associazione mantello rappresenta gli interessi delle sedi regionali a livello nazionale, coordina lo scambio di esperienze, i progetti e la collaborazione con i media. Fornisce inoltre servizi di supporto alle sedi regionali nell'ambito dello sviluppo organizzativo e della digitalizzazione.

Finanziamento

Telefono Amico è economicamente indipendente. Si finanzia grazie a donazioni, contributi istituzionali, fondi pubblici e prestazioni. Si avvale di una raccolta fondi professionale per finanziare i propri compiti e progetti.