



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

CARTA

Questa Carta é uno strumento sovrano di riferimento per la gestione dei servizi di Telefono Amico Svizzera e dei suoi membri.

1. Scopo

Il Tel 143 – Telefono Amico sostiene qualsiasi persona in difficoltà grazie al suo servizio di aiuto telefonico. Gestisce il numero di emergenza nazionale riconosciuto ufficialmente come Tel 143. Grazie alla sua offerta chi cerca aiuto trova un interlocutore comprensivo, sensibile e senza pregiudizi.

Le persone che cercano aiuto sono potenzialmente tutte coloro che abitano in Svizzera e nel Principato del Liechtenstein e che parlano una delle lingue nazionali. Tel 143 offre loro un ascolto attento, indipendentemente dall'età, dallo stato sociale o dal tipo di difficoltà. Tel 143 è un servizio al prossimo che permette a chi chiama di non sentirsi solo con le proprie difficoltà.

Tel 143 - Telefono Amico, organizzazione indipendente di pubblica utilità, occupa un posto importante fra i servizi sociali della Svizzera. Tutta la società, non solo chi chiama, ne trae profitto poiché la sua offerta colma, a basso costo, una lacuna nella rete psicosociale di base alleviando così i servizi sociali e quelli per la salute.

Tel 143 – Telefono Amico esiste dal 1957 e possiede una lunga esperienza nel campo dell'aiuto telefonico. Non dipende da interessi economici e ha quale obiettivo unico il benessere di chi chiede aiuto.

2. Compiti e tipo di lavoro

2.1 Servizio di aiuto telefonico

Chi si mette in contatto con Tel 143 – Telefono Amico, trova collaboratori volontari ben preparati. Essi aiutano ad affrontare situazioni di crisi (emergenze o preoccupazioni che durano da diverso tempo quali tendenze suicidali, conflitti sul posto di lavoro, conflitti familiari, dipendenze, ecc.) e problemi quotidiani. L'offerta Tel 143 è presente 365 giorni l'anno 24 ore su 24. La chiamata è anonima e gratuita (ad eccezione della tassa telefonica di base). I collaboratori sono obbligati a mantenere il segreto professionale.

Tel 143 – Telefono Amico è apolitico e aconfessionale. Rispetta l'autonomia di chi chiama e l'anonimato di entrambi gli interlocutori. I collaboratori volontari si astengono da qualsiasi giudizio e influenza religiosa o politica, il loro obiettivo è l'accoglienza delle persone non solo con le loro difficoltà, ma con le loro qualità e risorse. Per svolgere questo compito essi si basano sui principi riconosciuti del colloquio di aiuto.

Tel 143 controlla regolarmente la qualità della sua offerta e provvede ad adattarla alle esigenze.

2.2 Collaboratori e formazione

Tel 143 – Telefono Amico è un abbinamento fra impegno professionale e volontariato qualificato. I compiti della sede nazionale e delle sedi regionali sono svolti da personale qualificato. L'offerta Tel 143 è assicurata da collaboratori volontari che prestano servizio senza alcun compenso, sono scelti con cura in vista del loro compito e ricevono una formazione di base.

Tel 143 – Telefono Amico sostiene i propri collaboratori (sia impiegati che volontari) nel loro sviluppo professionale e personale valorizzandoli e offrendo loro una formazione continua e la supervisione.



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

L'obiettivo delle sedi regionali è quello di dare ai propri collaboratori volontari uno standard comune di formazione (per quanto riguarda la durata minima e i contenuti di base) e, a livello nazionale, condizioni unificate di lavoro e di assunzione.

2.3 Comunicazione

La fiducia della popolazione è fondamentale per la credibilità di Tel 143 – Telefono Amico; consapevole di questo, l'organizzazione presta la massima attenzione alla comunicazione aperta, cioè chiara, trasparente e immediata.

Tel 143 – Telefono Amico cura un'immagine uniforme.

L'associazione cappello sostiene le sedi regionali nell'attuazione dei loro obiettivi, compiti e attività con misure centralizzate di marketing.

L'associazione cappello, allo scopo di realizzare i suoi obiettivi e compiti, cura a livello nazionale i contatti con le autorità e le istituzioni che si occupano di tematiche importanti per il Tel 143 – Telefono Amico (aiuto emozionale, promozione della salute, prevenzione del suicidio, problemi di dipendenza, volontariato, ecc.). Le sedi regionali curano i rispettivi contatti sul piano regionale.

3. Direzione e organizzazione

Tel 143 – Telefono Amico è un'associazione di diritto. Sia l'associazione cappello sia le sedi regionali sia i comitati cantonali sono associazioni nel senso dell'art. 60ff del C.C.S.

Le sedi regionali e i comitati cantonali sono membri dell'associazione cappello. L'associazione cappello è la piattaforma di informazione e coordinazione di Tel 143 – Telefono Amico; essa si occupa della ricerca di fondi a livello nazionale, coordina la comunicazione interna ed esterna e segue l'evoluzione della società (issues management).

Sono membri delle sedi regionali e dei comitati cantonali le persone fisiche o giuridiche che sostengono il Telefono Amico moralmente e finanziariamente. Le sedi regionali garantiscono l'operatività di Tel 143 e si occupano della ricerca di fondi a livello regionale; la loro attività si estende a tutte le regioni della Svizzera e del Principato del Liechtenstein. I comitati cantonali si occupano, in alcuni cantoni, della ricerca di fondi in favore delle sedi regionali.

La collaborazione all'interno di Tel 143 – Telefono Amico è caratterizzata da una appropriata suddivisione dei compiti fra l'associazione cappello e le sedi regionali. Le sedi regionali svolgono le proprie attività indipendentemente l'una dall'altra e tendono a una collaborazione basata sul partenariato sia fra di loro che con l'associazione cappello. Tel 143 – Telefono Amico, grazie alle proprie strutture agili, trasparenti e appropriate, assicura una gestione efficace ed effettiva delle risorse disponibili.

Grazie al suo stile direttivo partecipativo e al coinvolgimento dei collaboratori nella pianificazione delle attività, il Tel 143 – Telefono Amico promuove la collaborazione sia fra i propri impiegati che fra impiegati e volontari.

Tel 143 - Telefono Amico è membro dell'associazione internazionale IFOTES (International federation of telephone emergency services) e opera secondo i principi della sua Carta.

Tel 143 – Telefono Amico è gestito in base a criteri economici nel rispetto del suo scopo non lucrativo di utilità sociale. Nel quadro delle sue possibilità finanziarie e personali, reagisce flessibilmente ai cambiamenti nel proprio ambiente e può allargare il proprio campo di attività a nuovi servizi, sempre che questi siano conformi a quanto stabilito nella propria Carta e negli Statuti.



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

4. Finanze

Tel 143 – Telefono Amico è finanziariamente indipendente, cerca di mantenere una solida base finanziaria e di assicurare introiti a lungo termine. Con la sua credibilità, competenza professionale e capacità prestazionale, come pure con un'attività pubblica continua ed efficace, si fa riconoscere da partner e donatori quale servizio indispensabile e istituzione meritevole di sostegno. Rispetta i principi di ZEWO (Ufficio centrale delle opere di beneficenza) e utilizza i mezzi finanziari secondo le sue prescrizioni.

Tel 143 – Telefono Amico si finanzia attraverso quote sociali, donazioni, lasciti, sponsorizzazioni, sovvenzioni, ricavi da contratti di prestazione con enti pubblici, elargizioni da partenariati con chiese e altre istituzioni, come pure introiti per servizi svolti. Provvede alla ricerca di fondi in modo professionale per finanziare gli obiettivi e i compiti sia dell'associazione cappello che delle sedi regionali. Utilizza infrastrutture moderne nel rispetto delle risorse economiche ed ecologiche.

5. Collaborazioni

Tel 143 – Telefono Amico, onde svolgere in modo ottimale i propri compiti, collabora con istituzioni private e pubbliche competenti. Per realizzare gli obiettivi comuni e trarre profitto dalle sinergie, cura in modo particolare la collaborazione con altre istituzioni sociali. L'associazione cappello cerca collaborazioni a livello nazionale, le sedi regionali a livello regionale. L'associazione cappello coordina le collaborazioni interregionali in accordo con le sedi regionali interessate.

6. Obiettivi

Grazie all'alta qualità dei suoi servizi ed alla sua offerta telefonica accessibile a chiunque e in qualsiasi momento, Tel 143 – Telefono Amico occupa il primo posto incontrastato nel campo dell'aiuto telefonico in Svizzera e nel Principato del Liechtenstein.

E' un importante tassello nel campo della salute e assume una responsabilità sociale. La popolazione ne conosce i servizi, li riconosce, li sostiene e li utilizza.

Approvata dall'Assemblea Generale del Telefono Amico Svizzera il 12.03.2011