

## Carta etica

### 1. Chi siamo

#### Breve descrizione dell'organizzazione

- 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.