

Carta etica

1. Il Telefono Amico (telefono 143) è un ente di utilità pubblica e indipendente. E' un'organizzazione composta da 12 sedi regionali riunite in un'associazione secondo l'art. 60 ss. del CCS. Questo numero telefonico d'emergenza, ufficialmente riconosciuto, garantisce un servizio d'aiuto telefonico 24 ore al giorno per tutti i giorni dell'anno in tutto il territorio della Svizzera e del Principato del Liechtenstein. Questa prestazione al pubblico s'inserisce nell'offerta dei servizi d'assistenza psico-sociale di base già esistenti.
2. Per l'utente i costi si limitano alla tassa telefonica di base qualunque siano la durata del colloquio e il luogo di provenienza della chiamata.
3. Il Telefono Amico è a disposizione di chiunque cerchi un colloquio personale, indipendentemente da età, stato sociale e tipo di problematica. Si tratta di un servizio d'aiuto al prossimo con lo scopo di non lasciare chi chiama solo con le proprie difficoltà. Il telefono 143 aiuta sia le persone in crisi sia le persone che hanno bisogno di un sostegno durevole.
4. Il Telefono Amico sostiene chi chiama aiutandolo a sfruttare le proprie risorse e offrendo un colloquio telefonico strutturato.
5. Il Telefono Amico rispetta l'autonomia di chi chiama e l'anonimato di entrambi i partner del colloquio. Si astiene dall'esprimere giudizi personali e si impegna a dare un servizio aconfessionale e apolitico. Cerca di non prendere in considerazione solo il problema di chi chiama, ma di porre al centro la persona che ha il problema.
6. Il Telefono Amico lavora prevalentemente con collaboratrici e collaboratori volontari. Essi sono scelti accuratamente considerato il compito da svolgere. Ricevono una formazione di base e durante la loro attività quale volontario sono sostenuti e accompagnati da una formazione continua e da supervisioni.
7. Il Telefono Amico ha un suo posto specifico nella rete dei servizi di assistenza sociale e pratica la collaborazione con altri enti sociali.
8. Il Telefono Amico cura un'immagine pubblica chiara ed uniforme.
9. Il Telefono Amico controlla costantemente la qualità del suo servizio e provvede ad adattarla alle nuove esigenze.
10. Il Telefono Amico lavora sulla base della Carta dei principi di IFOTES (International federation of telephonic emergency services). Rispetta le norme della ZEW (Ufficio centrale delle opere di beneficenza) anche nell'amministrazione delle proprie finanze.