

Kvalitetsdokument för samtals-tjänsten



Telefonjour



Nätjour



Chatjour



Brevjour

Kvalitetsdokument för samtals-tjänsten

Principerna gäller telefon-, nät-, chatt- och brevjouren samt Kyrkans kristelefon

Dokumentet har godkänts på representantmötet för Palveleva Puhelin och Samtalstjänst 7.11.2008. Den uppdaterade versionen godkändes på mötet för anställda för Palveleva Puhelin och Samtalstjänst 22.4.2015.

Samtalstjänstens olika serviceformer erbjuder den hjälpbehövande en möjlighet att anonymt lätta sin börda genom att berätta om de problem som tynger. Servicen är riksomfattande.

Över 40 dejoureringsställen samverkar i hela landet på finska och på svenska.

Den svenskspråkiga Samtalstjänsten har dejoureringspunkter i Österbotten och i Helsingfors. Dejourerna bemöter alla hjälpbehövande enligt samma principer.

Samtalstjänsten ingår i kyrkans själavårds- och diakoniarbete och baserar sig på Kyrkolagen. I KL 4:1 stadgas: "För att förverkliga kyrkans uppgift ansvarar församlingen... för själavård och diakoni".

Samtalstjänstens verksamhetsformer hör till det internationella IFO-TES-förbundet, International Federation of Telephone Emergency Service. Medlemmarna har förbundit sig till att följa förbundets normer och etiska grundstadga (bilaga 1).

Palveleva Puhelin och Samtalstjänst har grundat Vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunta (PuhEet) (Delegationen för de etiska principerna för frivillig telefon- och näthjälp) och förbinder sig att följa de etiska principer för telefon- och näthjälp som delegationen utformat (bilaga 2). Kungstanken i bägge dokumenten är att verksamheten ska vara anonym, konfidentiell och ske med respekt för klienten.

Det hjälpande samtalet

Målsättningen i telefon- eller nätkontakten är att lyssna in och att tillsammans dela den hjälpbehövandes verklighet. I kontakten bör rätten till egna beslut respekteras och påtryckning får inte användas.

Personen som tar kontakt

Man kan kontakta Samtalstjänstens serviceformer oberoende av ålder, nationalitet, religion, kön, hälsotillstånd, sexuell läggning eller samtalsämne. Den som tar kontakt har rätt att förbli anonym. I kontakten behandlas de ärenden som den kontaktsökande tar upp.

Vid missnöje med servicen kan man besvära sig. Besväret riktas till den lokala ansvariga tjänsteinnehavaren, verksamhetsledaren för Samtalstjänst eller den ansvariga tjänsteinnehavaren inom Kyrkostyrelsen.

Dejouren har rätt att bli sakligt behandlad av personen som tar kontakt och rätten att avbryta en osaklig diskussion.

Dejouren

En frivillig person eller kyrkans medarbetare kan fungera som dejour för Samtalstjänst. Dejouren är en medmänska som förhåller sig seriöst till den som tar kontakt och strävar efter att lyssna och förstå. Dejouren ger inte råd. Dejouren hjälper personen som tar kontakt att själv finna de lämpligaste lösningarna i sitt liv.

Dejouren har tystnadsplikt och berättar inte att han/hon arbetar som dejour. Detta gäller också efter avslutad verksamhet som dejour. I telefon- eller nätkontakten

förblir dejouren anonym, dvs säger inte sitt namn, sin dejoureringsort eller något annat som kan avslöja dejouren. Dejouren fungerar som en del av den evangelisk-lutherska kyrkan i Finland och ska därför vara lojal mot kyrkans trosbekännelse och verksamhet. Dejouren ska ha både fysiska och psykiska förutsättningar för arbetet. Det egna livet skall vara i balans då man fungerar som dejour. Under kriser i det egna livet är det skäl att hålla paus i dejoureringen. Verksamhetsledaren avgör vid gränsfall dejourens behov av paus. Grundkursen ger en bas för uppgiften. Fortbildning, regelbunden handledning och stöd erbjuds kontinuerligt åt en verksam dejour. Den som vill bli dejour intervjuas för uppgiften. Under intervjun kartläggs den sökandes motivation, jämvikten i livssituationen samt förmågan/viljan att binda sig vid kvalitetsdokuments verksamhetsprinciper för Samtalstjänst. I urvalsprocessen deltar förutom verksamhetsledaren för Samtalstjänst också en annan för uppgiften lämplig person. Då dejouren inleder dejoureringsarbetet undertecknar han/hon en avtalsblankett, i vilken dejouren förbinder sig till tystnadsplikt, att regelbundet dejourera samt att delta i handledning och fortbildning. För en dejour som är anställd inom Kyrkan tillämpas principerna enligt behov.

Verksamhetsledaren och den anställda på lokalnivå

Den ansvariga medarbetaren på lokalplanet för Samtalstjänst har som uppgift att planera, leda och utveckla verksamheten, att ordna grund- och fortbildningskurser samt handledning, att delta i landsomfattande medarbetarmöten och utbildning samt följa med utvecklingen inom sitt arbetsområde.

Den anställda sörjer för att församlingen har en försäkring som täcker det frivilligarbete de jouren utför.

Den ansvariga anställda kan arbeta på hel- eller deltid. Kyrkans kommitté för familjeärenden har gett en rekommendation som representantmötet för Palveleva Puhelin och Samtalstjänst förnyade år 2005 (bilaga 3). Rekommendationen gäller den anställdas arbetsbild och kompetenskrav. Enligt rekommendationen är tjänstens yrkesbenämning verksamhetsledare för Samtalstjänst. Kompetenskravet är högskoleutbildning och tjänsteinnehavaren bör delta i kyrkans specialutbildning inom själavård. Dessutom rekommenderas arbetshandledarutbildning.

Nyanställda inom Samtalstjänst introduceras till arbetet av den egna församlingen samt av den ansvariga för telefon- och näthjälpen i Kyrkostyrelsen.

Verksamhetsutrymmen och teknik

Dejoureringen sker i församlingens utrymmen med församlingens tekniska utrustning. Utrymmet ska vara sådant att ett konfidentiellt och koncentrerat samtal kan föras där och att de jourens fysiska och psykiska säkerhet kan garanteras.

Samtalstjänstens verksamhetsformer använder endast sådan apparatur och sådana tekniska lösningar att kontaktagaren ej kan identifieras och där konfidentialiteten kan garanteras. Kyrkostyrelsen/ Kyrkans diakoni och själavård svarar tillsammans med serviceproducenten för tekniken.

Administration

En ändamålsenlig administrativ struktur till stöd för den lokala Samtalstjänsten bör utarbetas. Arbetsbilden för den ansvariga anställda utformas lokalt utgående från rekommendationerna för arbetsbilden.

Kvalitet innebär

för personen som tar kontakt med Samtalstjänst

- att få kontakt med dejouren inom en rimlig tid
- att få vara anonym och att kunna lita på att det som sagts förblir konfidentiellt
- en känsla av att ha blivit hörd och accepterad
- att få stöd

att dejouren

- är vänlig och lugn
- lyssnar och ställer frågor
- inte moraliserar eller försöker omvända
- har respekt för olika livsåskådning
- stöder den vårdstrategi som sjuk-och hälsovården har valt
- själv förblir anonym
- städse minns konfidentialiteten och tynadsplikten

att dejouren

- regelbundet erbjuds fortbildning och handledning
- upplever arbetet som meningsfullt och viktigt
- känner sig som en medlem i den lokala, den landsomfattande och den internationella gemenskapen för telefon- och näthjälp
- får arbeta i ett trivsamt utrymme
- dejoureringsarrangemangen och tekniken fungerar

för den anställda

- att verksamheten inom Samtalstjänst är tydligt definierad och resurserad av församlingen/ samfälligheten
- att förmanen, kollegerna och kyrkostyrelsen stöder arbetet
- att verksamhetsprinciperna följs
- att dejourerna är engagerade och motiverade

för kyrkan då Samtalstjänst

- förverkligar den i kyrkolagen formulerade basuppgiften: diakoni och själavård
- erbjuder de frivilliga en möjlighet att använda sin tid och sitt kunnande för hjälparbetet
- att alla jämlikt kan nå och få hjälp

för det omgivande samhället

- att människorna får stöd
- att IFOTES-normerna följs
- att de etiska principerna för frivillig telefon-och näthjälp följs

KYRKANS SAMTALSTJÄNST⁺



Telefonjour



Nätjour



Chatjour



Brevjour