



Delegationen för de frivilliga telefon- och webbhjälparnas etiska principer (PuhEet)

## De etiska principerna för telefon- och webbhjälp

Delegationen utarbetade de etiska principerna hösten 1994. Den senaste uppdateringen godkändes 9.11.2016. Telefon- och webbhjälpstjänster som hör till delegationen följer dessa principer i sin verksamhet.

### Telefon- och webbhjälp

Telefon- och webbhjälpen har som mål att främst genom enskilda samtal stöda dem som tar kontakt, skapa lättnad i deras situation och vid behov hänvisa till fortsatt stöd. Endast tidsbeställningstjänster eller myndighetstjänster räknas inte i detta sammanhang som telefon- och webbhjälp.

Telefon- och webbhjälpen bygger på att kontakten är konfidentiell och anonym och visar respekt för den som tar kontakt. Verksamhetens mål är att den som tar kontakt ska känna sig hörd och att man i samtalet fokuserar på det tema som är grunden för tjänsten och tillhandahållaren samt beaktar den som tar kontakt och den aktuella situationen. Tjänsteproducenten strävar inte efter ekonomisk vinst genom sin verksamhet.

### Delegationen för de frivilliga telefon- och webbhjälparnas etiska principer

Delegationen för de frivilliga telefon- och webbhjälparnas etiska principer grundades 1994 som ett samarbete mellan organisationer som erbjöd telefonhjälp och evangelisk-lutherska kyrkan. Som medlemmar i delegationen godkänns instanser som erbjuder telefon- och webbhjälpstjänster och förbinder sig till de etiska principerna samt Dataombudsmannens byrå.

Delegationen arbetar för att främja kvaliteten i telefon- och webbhjälpsarbetet. Delegationen kallar in experter att hålla inledningar vid möten, för diskussioner och delar information om frågor som är väsentliga för utvecklingen av tjänsterna. Den gör utredningar och utfärdar vid behov ställningstaganden och meddelanden. Alla medlemmar kan lägga fram förslag till delegationens verksamhet och mötesagenda.

Ständiga medlemmar i delegationens styrelse är Evangelisk-lutherska kyrkan i Finlands telefon- och webbhjälpstjänst, Föreningen för Mental Hälsa i Finlands kristelefon och Mannerheims Barnskyddsförbunds telefon- och nättjänster. Utöver dessa deltar en av delegationens medlemsinstanser som roterande styrelsemedlem. Styrelsens mandatperiod är två år. Ordförandeskapet roterar mellan de ständiga medlemmarna.

## A. Etiska principer

### 1. Anonymitet

Samtalen förs huvudsakligen anonymt. Anonymiteten gäller både den som tar kontakt och den jourhavande. Den instans som tillhandahåller tjänsten kontrollerar inte den kontaktagandes identitet.

### 2. Jämlikhet och respekt

Syftet med telefon- och webbjälpen är att hjälpa den som tar kontakt. Tjänsten har inga andra syftemål. Den jourhavande möter kontaktagaren med respekt för individen och människovärdet. Kontaktagarens självbestämmanderätt och egna lösningar respekteras.

### 3. Sekretess

De jourhavande har tystnadsplikt. Samtalen är konfidentiella och sker endast mellan kontaktagaren och den jourhavande. I situationer som berörs av anmälningsplikt följs Finlands lag.

### 4. Stressfritt

Den jourhavande har tid för den som tar kontakt. Samtalet fokuserar på kontaktagaren och hans eller hennes ärende. Den som tar kontakt blir hörd och bemött.

### 5. Ideellt

Telefon- och webbjälpen är allmännyttig verksamhet och den som tillhandahåller tjänsten får ingen ekonomisk vinst av den. De enda kostnaderna för den som tar kontakt är de som föranleds av kanalen för att ta kontakt.

## B. Verksamhetsprinciper

### 1. Kommunikation

Tjänsteproducenten ger på sina webbsidor och/eller i sin broschyr information om tjänstens mål, principer, målgrupp, kostnader, öppettider och praxis.

### 2. Integritetsskydd

Tjänsteproducenten ansvarar för kontaktagarens och den jourhavandes integritetsskydd och datasäkerhet. Personer utanför tjänsteproducentens behörighet kan inte höra eller se samtal som förts i tjänsten. Telefonsamtal spelas inte in utan kontaktagarens lov. Webbsamtal kan sparas. Detta meddelas på webbsidan. Om telefon- eller webbsamtal spelas in eller sparas används de så att varken kontaktagaren eller andra personer som nämns under samtalet kan identifieras. Det sparade materialet används anonymt och i icke-identifierbar form för forsknings- och utbildningsändamål. Sparade samtal används aldrig för kommersiella ändamål.

### 3. Målgrupp

Tjänsteproducenten fastställer själv verksamhetsformerna och arbetssätten samt målgruppen för sina telefon- och webbjälpstjänster.

### 4. Jourhavande

Den jourhavande är en volontär eller avlönad person utsedd av den instans som tillhandahåller hjälptjänsten. Jourhavarna får utbildning för uppgiften och får regelbundet professionellt stöd i form av bland annat debriefing, arbetshandledning, fortbildning och utvecklingsamtal.

I samtalet finns den jourhavande till för kontaktagaren och tar inte upp sina egna angelägenheter. Den jourhavande uppmuntrar kontaktagaren att själv fatta de beslut som gäller dennes liv. Den jourhavande lovar iaktta tystnadsplikten och följa sin uppdragsgivares verksamhetsprinciper. Tystnadsplikten gäller också efter jouten. I sitt jourarbete följer den jourhavande uppdragsgivarens värderingar och principer för telefon- och webbjälpen.

## 5. Nåbarhet

Telefon- och webbjälpens tjänster är öppna regelbundet varje vecka bortsett från eventuella semesterpauser.

## 6. Ändamålsenlighet

Kontakttagaren ges möjlighet att få tala med någon som lyssnar om frågor som hör till respektive tjänsts ämnesområden. Den jourhavande har rätt att inte gå med på osakliga diskussioner. Den jourhavande kan begränsa samtalets längd eller intervallen mellan kontakterna enligt serviceleverantörens principer.

## 7. Anmälningsskyldighet

Lagstiftningen styr de jourhavandes anmälningsskyldighet. Varje tjänsteproducent håller vid behov kontakt med myndigheterna på det sätt som följer av producentens verksamhetsprinciper. Den jourhavande meddelar kontakttagaren om det är nödvändigt att kontakta myndigheterna på grund av något som kommit fram i samtalet.

## 8. Statistik

För rapporterings-, informations- och utvecklingssyften sammanställs statistik per ämnesområde över samtalen. Enskilda kontakttagare eller samtal kan inte identifieras i det insamlade materialet.

## 9. Respons

Kontakttagaren kan ge respons på telefon- och webbjälpen till den instans som producerar tjänsten. Responsen kan ges under eget namn eller anonymt. Den som ger respons kan be en person som ansvarar för verksamheten ta kontakt. Responsen behandlas konfidentiellt. Responsen används för att övervaka verksamhetens kvalitet och utveckla tjänsterna.

## C. Kriterier för medlemskap i delegationen

### 1. Allmännyttig verksamhet

De tjänsteproducenter som erbjuder telefon- och webbjälp är allmännyttiga, icke vinstdrivande instanser, till exempel en förening, stiftelse, organisation, kommun eller kyrka/församling.

### 2. Resurser

Tjänsteproducenten ansvarar själv för sina tjänster, organiseringen av sin verksamhet och de resurser som behövs.

### 3. Stöd för jourarbetet

Tjänsteproducenten rekryterar, väljer och utbildar jourhavande till sina tjänster. De jourhavande får regelbundet professionellt stöd för sitt uppdrag, till exempel via debriefing eller arbetshandledning.

### 4. Lokaler

Tjänsteproducenten ser till att juren har ändamålsenliga lokaler och redskap för telefon- och webbjälp. Lokalerna och redskapen garanterar att samtalen kan ske ostört, anonymt och med adekvat dataskydd och möjliggör vid behov stöd till de jourhavande.

### 5. Kvalitetskontroll

Tjänsteproducenten övervakar kvaliteten på sina tjänster och ansvarar för att tjänsterna följer de principer och kriterier som anges i detta dokument.

## **6. Medlemskap**

PuhEet-delegationens styrelse godkänner en ny instans som medlem när den fyller de kriterier och lovar följa de principer som anges i detta dokument. En godkänd medlem utser en representant och en ersättare till delegationens möten och för kontakten med delegationens styrelse. Om en medlem i delegationen inte längre fyller de gemensamma kriterierna eller inte längre följer de etiska principerna kan delegationens styrelse utesluta medlemmen.

## **7. Logotyp**

Delegationens medlemmar kan använda PuhEet-logotypen i sin kommunikation. Medlemmarna och deras telefon- och webbhjälpstjänster samt kontaktinformation meddelas på delegationens webbplats.