

**FAMILJERÅDGIVNINGENS
ETIK**

—

**KVALITET OCH KVANTITET
I FAMILJERÅDGIVNINGS-
CENTRALERNAS ARBETE**

FAMILJERÅDGIVNINGENS ETIK

—

KVALITET OCH KVANTITET I FAMILJERÅDGIVNINGS- CENTRALERNAS ARBETE

Kyrkostyrelse
Helsingfors 2021

Familjerådgivningens etik
Kvalitet och kvantitet i familjerådgivningscentralernas arbete

Arbetsgrupp *Familjerådgivningens etik*
Eija Harmanen, Lauri Anttila ja Heli Pruuki.

Arbetsgrupp *Kvalitet och kvantitet i familjerådgivningscentralernas arbete*
Heidi Alatalja, Anne Anttonen, Hanna Bergström, Katja Koskinen, Sari-Annika
Pettinen, Pekka Puukko, Ulla Ristolainen, Leena Varha ja Seppo Viljamaa.

© Kyrkkostyrelsen 2021

ISBN 978-951-789-685-6 (PDF, tillgänglig)

INNEHÅLL

Familjerådgivningens etik 4

LÄNKAR 4

INLEDNING 4

FAMILJERÅDGIVNINGENS ETIK UR FYRA PERSPEKTIV 5

Professionalitet 5

Förhållande till klienten 5

Förhållande till arbetsgemenskapen 6

Förhållande till kyrkan som arbetsgivare 6

Kvalitet och kvantitet i familjerådgivningscentralernas arbete 7

INLEDNING 7

DE GRUNDLÄGGANDE ELEMENTEN FÖR GOD KVALITET 7

PERSONALENS BEHÖRIGHET OCH YRKESKUNSKAP 8

UPPRÄTTHÅLLANDE OCH UTVECKLING AV YRKESKUNSKAPEN 8

PRINCIPERNA FÖR ARBETET 9

RÄTT DIMENSIONERAT OCH STRUKTURERAT ARBETET 10

TILLRÄCKLIGA TJÄNSTER I RÄTT TID OCH MED LÅG TRÖSKEL 10

SAMARBETE MED ANDRA AKTÖRER 11

KVALITETSUTVÄRDERING 11

ADEKVATA, TRYGGA OCH TRIVSAMMA LOKALER 12

PERHENEUVONNAN ETIIKKA

Länkar

[Möten som bär. Riktlinjer för kyrkans familjerådgivning till 2022](#)

[Trygg församling](#)

[Tid att tala – Tid att tiga. Tystnadsplikt för kyrkans anställda.](#)

[Etiska regler för präster](#)

[Psykologförbundets yrkesetiska anvisningar](#)

Inledning

I riktlinjerna för kyrkans familjerådgivning till 2022 definieras den grundläggande uppgiften på följande sätt: ”Kyrkans familjerådgivning vill stärka ett övergripande välbefinnande genom att möta människor i självvårdande och terapeutiska samtal i olika faser av parrelationen och familjelivet och vid kriser i livet.” I dokumentet anges tro, hopp och kärlek som familjerådgivningens värderingar. ”Men nu består tro, hopp och kärlek, dessa tre, och störst av dem är kärleken.” Vi tror på Guds goda vilja och närvaro även i svåra livssituationer. När vi möts förmedlas Guds nåd och kärlek och det skapar hopp och förtroende. Att hjälpa är att älska sin nästa genom att möta hans eller hennes verkliga behov. Familjerådgivningens vision definieras på följande sätt i riktlinjerna: Vi möter människor som behöver hjälp och stöd. Vi arbetar aktivt i samarbetsnätverk och söker ständigt nya handlingsätt för att stöda och stärka ett övergripande välbefinnande bland par och familjer.

Inom familjerådgivningen iakttas Finlands lag och kyrkolagen. Vårdens etiska ideal och principer är relevanta också för familjerådgivningen. Familjerådgivningens tjänster ska hålla en hög etisk nivå. I det här dokumentet formuleras de etiska riktlinjerna och i bilagan presenteras också de centrala principerna i vårdarbetets etik. Det är emellertid sällan entydigt och enkelt att följa etiska anvisningar och principer. Situationerna är mångfasetterade och ett etiskt avgörande träffas sällan snabbt eller förhastat. Familjerådgivarnas arbete handlar om att möta, förhålla sig till och sätta ord på svåra frågor. Etiska överväganden är alltid närvarande.

Familjerådgivningens etik ur fyra perspektiv

Familjerådgivningens personal kommer i kontakt med det mänskliga livets känslighet och sårbarhet och kan genom sitt arbete i hög grad påverka individers och familjers liv. En professionell medarbetare inom familjerådgivningen behöver ha en djup medvetenhet om det etiska ansvaret i förhållande till klienten, arbetsgemenskapen och kyrkan som arbetsgivare.

PROFESSIONALITET

Familjerådgivningens personal

- möter klienterna med empati, så att de kan känna sig hörda och förstådda.
- iakttar den lagstiftning som gäller för arbetet.
- tar ansvar för att upprätthålla och utveckla sin yrkeskunskap, deltar i arbetshandledning samt upprätthåller och utvärderar kvaliteten i arbetet.
- granskar sina egna värderingar och attityder inklusive motsägelser i dem, så att det skapar rum för att möta det som är annorlunda.
- är medveten om att man som hjälpare utövar makt och är ansvarig för att i förhållande till klienterna bygga en professionell relation som möjliggör genuint förtroende.
- iakttar tystnadsplikten och anmälningsskyldigheten på det sätt som lagen föreskriver. Söker stöd och konsultation i oklara situationer.
- iakttar dataskyddslagstiftningen.
- är medveten om gränserna för sitt eget hjälpande och för klientrelationerna och hänvisar vid behov klienterna till en annan familjerådgivare eller andra specialister och tjänster.
- är medveten om att något ur den egna livshistorien eller livssituationen kan störa klientarbetet och söker hjälp för egen del.
- ser till sin egen ork genom att göra annat än enbart klientarbete och ser över kvantiteten och kvaliteten på sitt klientarbete tillsammans med chefen.
- är nådig mot sig själv även om man inte alltid presterar på den nivå man skulle önska.

FÖRHÅLLANDE TILL KLIEN TEN

Familjerådgivningens personal

- respekterar utifrån en kristen människosyn klienternas värderingar, olikheter och särprägel och har samtidigt mod att ta till tals det som är svårt att tala om.
- har hög sensitivitet och mod inför psykiskt och fysiskt våld som är destruktivt för familjemedlemmarna och vidtar med respekt för klienterna och genom samarbete med dem åtgärder för att eliminera våldet.
- håller fram barnens perspektiv och välbefinnande i samtalen. Ser till att barnens bästa prioriteras. Vågar ta det till tals om de vuxnas och barnens intressen eller behov ser ut att krocka.
- stöder den hjälpsökande till ökat välmående och fungerande relationer.

- vågar sätta gränser gentemot klienterna och vid behov också säga ”nej”.
- utövar kontinuerlig självreflektion i sitt arbete utgående från klientens intresse, till exempel genom att inte avsluta en process på ett icke-professionellt sätt eller dra ut på processen i onödan.
- utvärderar genomförda samtal och aspekter i processen som fungerar eller kräver utveckling också tillsammans med klienten.

FÖRHÅLLANDE TILL ARBETSGEMENSKAPEN

Familjerådgivningens personal

- tar sitt ansvar för teamets arbetsuppgifter och atmosfär och för utvecklingen av det gemensamma arbetet. Är öppen för att också reflektera över sin egen plats i teamet.
- stöder och främjar kollegernas arbete för familjerådgivningens klienter.
- är öppen i arbetsrelaterade frågor och uppmuntrande gentemot kollegerna och chefen.
- ser både inom och utanför arbetsgemenskapen till att kontakterna bevaras konfidentiella.
- respekterar kollegernas olikheter, förstår att de är människor och att olika livssituationer kan vara belastande.
- är öppen för att ta emot respons på sitt arbete och sin arbetsförmåga och vid behov ta en kollegas arbete, arbetsförmåga och välbefinnande till tals med kollegan.
- ingriper i osakligt eller oprofessionellt beteende eller tal om klienter eller kolleger.
- Chefen tar sitt ledarskapsansvar och agerar tillförlitligt, öppet och rättvist i förhållande till sina medarbetare. Chefen ser till att kollegialt stöd finns att få.

FÖRHÅLLANDE TILL KYRKAN SOM ARBETSGIVARE

Familjerådgivningens personal är kyrkligt anställda som

- följer den gyllene regelns etik och det dubbla kärleksbudet i sitt arbete (Matt. 7:12, Matt. 22:37–39).
- strävar efter att leva ut tro, hopp, kärlek och nåd i sitt liv.
- är medvetna om sin roll som kyrkans representant.
- förbinder sig att följa kyrkans familjerådgivnings gemensamma riktlinjer.
- bidrar med sina insatser till utvecklingen av kyrkans arbete.
- förmedlar familjerådgivningens yrkeskunnande och förståelse till kyrkan och olika sektorer i samhället.

KVALITET OCH KVANTITET I FAMILJERÅDGIVNINGSCENTRALERNAS ARBETE

Inledning

I strategin ”Möten som bär – Riktlinjer för kyrkans familjerådgivning till 2022” formulerar Evangelisk-lutherska kyrkan i Finland som centrala mål att ge stöd och hjälp till människor i kris, slå vakt om barnens intresse och välbefinnande, delta i samhällsdebatten och informera om den egna verksamheten.

Kyrkans familjerådgivning har redan i 75 år verkat sida vid sida med det stödande nätverk som samhället upprätthåller vid kriser i parförhållanden, familjer och enskilda individers liv. Familjerådgivningens grundläggande uppgift är att stärka människors övergripande välbefinnande. Det gör man genom att möta människor i själavårdande och terapeutiska samtal i olika faser av parrelationen och familjelivet och vid kriser i livet. Familjerådgivningens arbete styrs av värderingarna tro, hopp och kärlek.

Det finns 41 familjerådgivningscentraler i Finland. Majoriteten av dem har köpserviceavtal med kommuner och samkommuner. Regionförvaltningsverket beviljar med stöd av 5 kap. i äktenskapslagen och 17 § i socialvårdslagen tillstånd till medling i familjefrågor och 34 familjerådgivningscentraler har detta tillstånd.

Familjerådgivningarna har cirka 180 anställda. Antalet klienter har ökat kontinuerligt. År 2018 betjänade centralerna totalt 18 468 klienter. Männens andel var 44 procent. Rent kvantitativt sett utgör klientarbetet på familjerådgivningscentralerna en viktig resurs i det riksomfattande nätverket för öppenvård. Enheten för fosteran och familjefrågor vid Kyrkostyrelsens verksamhetsavdelning ansvarar för den riksomfattande utvecklingen och koordineringen av familjerådgivningarnas arbete.

De grundläggande elementen för god kvalitet

Vid utvecklingen av kvaliteten på familjerådgivningscentralernas tjänster behöver man beakta klienternas, rådgivningscentralernas och personalens synvinklar men också huvudmännens och olika samhällsaktörers perspektiv.

Mått på god kvalitet i familjerådgivningen är

- personalens behörighet och yrkeskunskap
- upprätthållande och utveckling av yrkeskunskapen
- principerna för arbetet
- rätt dimensionerat och strukturerat arbete
- tillräckliga tjänster i rätt tid och med låg tröskel
- samarbete med andra aktörer
- kvalitetsutvärdering
- adekvata, trygga och trivsamma lokaler.

Personalens behörighet och yrkeskunskap

Av chefen för en familjerådgivningscentral och av familjerådgivarna krävs lämplig högre högskoleexamen. Både chefer och familjerådgivare förutsätts avlägga kyrkans specialiseringsutbildning för familjerådgivare. För att bli antagen till utbildningen krävs godkänt resultat i en lämplighetsbedömning.

Behörighetsvillkoret för mottagningssekreterarna är en utbildning som lämpar sig för uppgifterna. Lämplighetsbedömning rekommenderas även vid anställning av mottagningssekreterare.

Familjerådgivarnas viktigaste uppgift är att stärka människors övergripande välbefinnande genom att möta dem i själavårdande och terapeutiska samtal i olika faser av parrelationen och familjelivet och vid kriser i livet. Vid sidan av klientarbetet kan familjerådgivarna ha utbildnings- och handledningsuppgifter. Beroende på lokala förhållanden och arbetsfördelningen inom teamet kan familjerådgivaren dessutom delta i församlingens familjefokuserade arbete, arbetsplatsutveckling och information.

Familjerådgivningscentralens chef har samma uppgifter som familjerådgivarna. Därtill ansvarar chefen för kontakten med olika samhällsaktörer och samarbetspartner inom tredje sektorn. Till chefens uppgifter hör att trygga enhetens verksamhetsförutsättningar och ansvara för arbetets praktiska arrangemang, personalledning och strategisk planering av verksamheten. Chefen bereder administrativa ärenden i samarbete med förtroendevalda och föredrar ärenden i förvaltningsorgan.

En fortgående utveckling av verksamheten förutsätter att chefen följer med både nationell och internationell par- och familjeterapeutisk forskning, gör utredningar för familjerådgivningens del samt sörjer för att personalens yrkeskunskap och arbetsförmåga upprätthålls. Arbetet utvecklas i samarbete med övriga medarbetare och förtroendevalda. Centralens chef ansvarar för att följa upp att enhetens klientarbete utförs på ändamålsenligt sätt och för att skapa förutsättningar för utbildning, handledning och information.

En mottagningssekreterare skapar en god och förtroendefull första kontakt med klienten, kartlägger hjälpbehovet och ger vid behov omedelbar krishjälp. Till en mottagningssekreterares uppgifter hör i första hand mottagningsintervjuer med klienterna, tidsbokning och välkomnande samt hänvisning till lämpliga tjänster. Sekreteraren sköter också kansliuppgifter för verksamheten och administrationen samt förmedlar information till klienter, samarbetspartner och centralens personal.

Upprätthållande och utveckling av yrkeskunskapen

Familjerådgivarna genomgår Kyrkostyrelsens specialiseringsutbildning för familjerådgivare (60 sp, Kyrkans författningssamling 127), som ger grundläggande kompetens för par- och familjeterapeutiskt arbete. Den grundläggande kompetensen som fås genom specialiseringsutbildningen ska byggas på och uppdateras kontinuerligt.

Man kan påverka personalens arbetsmotivation och arbetshälsa positivt genom att i början av och under anställningen säkerställa utvecklingsmöjligheterna och

kompetensutvecklingen. Personalens yrkeskompetens utvecklas genom att man systematiskt erbjuder sådan utbildning som behövs för att uppdatera kompetensen till att motsvara de krav som arbetet och arbetsuppgifterna ställer och för att kunna hantera förutsägbara förändringar i kompetensbehovet.

Med hjälp av kompetensutveckling kan man säkerställa yrkeskunskapen, utveckla församlingens funktioner och förbättra personalens yrkesfärdigheter, arbetstillfredsställelse och psykiska välbefinnande. Till kompetensutvecklingen hör introduktion, fortbildning och vidareutbildning, arbetshandledning och andlig vägledning. Arbetsmotivationen och arbetshälsan ska också stödjas genom ett öppet arbetsklimat och systematisk responspraxis.

Familjerådgivningens klientarbete är krävande och påfrestande på många sätt. Familjerådgivarna möter dagligen klienternas svåra och motstridiga känslor. Påfreistningen påverkas också av att en familjerådgivare som regel arbetar ensam i krävande klientsituationer. När man avväger familjerådgivningens utbildningsbehov ska man ta hänsyn till att det terapeutiska klientarbetet är synnerligen krävande och psykiskt belastande.

Personalens förmåga att sköta sina arbetsuppgifter utvecklas systematiskt också genom arbetshandledning och konsultation. Familjerådgivare bör ha möjlighet att under arbetstid och enligt en överenskommen plan i tillräckligt stor utsträckning delta i utbildning, konsultation och/eller arbetshandledning som upprätthåller och utvecklar yrkesskickligheten. Ersättningarna för arbetshandledningen och utbildningen fastställs enligt kyrkans tjänste- och arbetskollektivavtal.

Enheten för fostran och familjefrågor ordnar också utbildning för mottagningssekreterare. Med anledning av mottagningssekreterarnas krävande arbete bör man även för dem trygga möjligheterna till tillräcklig fortbildning, konsultation och arbetshandledning.

God yrkesetik är en förutsättning för god servicekvalitet och professionell familjerådgivning. Dokumentet Familjerådgivningens etik godkändes av Kyrkostyrelsens plenum i augusti 2019.

Principerna för arbetet

Professionellt arbete av hög kvalitet baserar sig på tillit och växelverkan. Familjerådgivningens personal har förbundit sig att iaktta tystnadsplikt enligt statens och kyrkans lagstiftning samt anmälningsplikt. Medarbetarna ska ha tillräcklig kunskap om den lagstiftning som arbetet omfattas av och vid behov informera klienterna om den.

Familjerådgivningens personal förbinder sig till att iaktta den gällande lagstiftningen om behandling av personuppgifter. Anvisningar om behandlingen av personuppgifter finns i dokumentet Trygg församling och i det kompletterande dokumentet Trygg familjerådgivning.

Familjerådgivningens personal ska vara medveten om de förfaringssätt som klienterna kan använda sig av om de vill lämna in klagomål över servicen. Personalen ska vid behov informera klienterna om vilka rättsmedel de kan använda sig av.

Rätt dimensionerat och strukturerat arbetet

När man bedömer dimensioneringen av personalresurser vid en rådgivningscentral ska andra servicetillhandahållare i området och samarbetet med övriga aktörer beaktas. Även längden på klientrelationer och sessionerna inverkar på behovet av personalresurser. Man bör också bedöma den efterfrågan som föranleds av eventuella samarbets- och partnerskapsavtal. Nämnden för kyrkans familjefrågor har rekommenderat att kyrkans familjerådgivning har en familjerådgivartjänst per 20 000 invånare.

Ett självavvärdande och terapeutiskt klientarbete kräver kontinuerlig utvärdering av arbetets kvalitet och kvantitet. I dimensioneringen av en familjerådgivares arbete ska man se till att det finns möjlighet att använda tid för andra uppgifter än klientarbete, såsom anteckningar, samarbete, planering, utbildning och arbetshandledning. Bredd i arbetsbilden främjar personalens arbetshälsa. Vid bedömningen av vad som är ett lämpligt antal klienter bör man beakta sessionernas längd, det totala antalet klienter, innehållet i samtalen, klientanteckningarnas omfattning och huruvida det är fråga om samtal med individer, par eller familjer. Det ska finnas utrymme för tillräckligt långa pauser mellan sessionerna. Fyra sessioner per dag kan anses vara en rimlig mängd klientarbete, förutsatt att inte alla är parsessioner.

Till klientarbete av hög kvalitet hör att familjerådgivaren ser till att hålla tillräckligt med pauser mellan sessionerna. Man bör följa upp medarbetarnas antal klienter och sessioner för att säkerställa orken. Det är chefens uppgift att skapa en jämn fördelning av mängden klienter och av det dagliga klientarbetet.

Rådgivningscentralerna bör se till att kostnaderna för enskilda klientbesök, uträknade på basis av den årliga arbetsinsatsen, är jämförbara med motsvarande kostnader hos andra instanser som tillhandahåller samma service.

Kvalitativt klientarbete är målinriktat och strukturerat. Ramarna för samarbetet mellan klienterna och familjerådgivaren ska vara gemensamt överenskomna och alla parter ska känna till dem. Klienterna och familjerådgivaren ska veta hur mycket tid som reserverats för en session, hur ofta man träffas och vad som är målet med arbetet. En arbetsplan görs upp med varje klient. I planen kartläggs orsaken till att klienten söker hjälp, förändringsbehovet, livssituationen och familjeförhållandena. Vidare lägger man tillsammans med klienten upp mål som kan preciseras och utvärderas under arbetets gång. Under processens gång ska man aktivt utvärdera hur den fortskrider. Man kommer på förhand överens om avslutningen, så att både klienten och familjerådgivaren kan förbereda sig på att relationen avslutas. Vid avslutningen utvärderas målfyllnaden och arbetsprocessen.

Det ska reserveras tillräckligt med tid, plats och ro för klienterna. Medarbetare som har bråttom och är stressade får klienterna att ifrågasätta kvaliteten på servicen. Yrkesskicklighet, pålitlighet och ett empatiskt bemötande förmedlas till klienterna endast om arbetet är korrekt dimensionerat och har tillräckliga resurser.

Det är bra att skapa möjligheter för familjerådgivare att anlita ett arbetspar eller ett team i klientarbetet. Arbetsparet kan vara en samarbetspartner eller en medarbetare i församlingen.

Tillräckliga tjänster i rätt tid och med låg tröskel

En god kvalitet är beroende av att servicen ges i rätt tid och att den är tillräcklig och tillgänglig med låg tröskel. Familjerådgivningen ska organiseras så att klienterna lätt kan hitta information om centralen och servicen och ta kontakt. Geografiskt ska tjänsterna erbjudas så nära klienterna som möjligt. I glesbygder ska man hellre grunda filialmottagningar än familjerådgivningscentraler med endast en medarbetare.

Familjerådgivningscentralerna har deltagit i det nationella programmet för utveckling av barn- och familjetjänster (LAPE), där tjänster för barn, unga och familjer har utvecklats tillsammans med kommuner, samkommuner, vård- och omsorgstjänster, organisationer, privata aktörer och församlingar. Resultatet av detta samarbete är att man har velat placera tjänsterna där familjerna redan finns. Tjänster inom fosteran och familjerådgivning har till exempel förlagts till skolor och rådgivningar och koncentrerats till nya Familjecenter. För familjerådgivningens del betyder det här att tjänsterna på många håll kan erbjudas i samverkan med andra aktörers tjänster.

För personer med brådskande behov av vård går det att reservera kristider, med beaktande av andra aktörers roll och avtalade ansvarsområden. När man bedömer hur brådskande stödbehovet är ska framför allt barnens sårbarhet beaktas. Om man inte kan erbjuda det stöd eller den hjälp som efterfrågas ska klienten hänvisas till andra tjänster.

Samarbete med andra aktörer

Familjerådgivningen är en av församlingarnas verksamhetsformer som betjänar såväl församlings-medlemmar i olika åldrar som personer som inte hör till församlingen. Familjerådgivningen stöder individers, pars och familjers välmående med hjälp av professionell självvård och terapi. Familjerådgivningens samarbete med församlingens övriga verksamhetsområden är viktigt. Till ett holistiskt bemötande hör också hänvisning till övriga kyrkliga eller samhällseliga tjänster. Familjerådgivningens personal ska känna till vilka tjänster som erbjuds av andra lokala aktörer. Det är bra att tillsammans med övriga servicetillhandahållare komma överens om vilken särskild roll respektive aktör har i det gemensamma servicenätverket. Om man säljer familjerådgivnings- och medlingstjänster, kan köparen definiera hurdan service som köps och i vilken omfattning.

Kvalitetsutvärdering

I ett kvalitativt arbete ingår att man lyssnar till klienternas perspektiv och synpunkter. Familjerådgivningen samlar in kundrespons som används för utvärdering och utveckling av tjänsterna. Utvärderingen ska vara en naturlig del av arbetet redan från den första sessionen. När terapiförhållandet avslutas kan man samla in anonym respons via ett responsformulär. Även från gruppverksamhet ska respons samlas in.

Adekvata, trygga och trivsamma lokaler

Alla medarbetare vid varje verksamhetsställe ska ha ett för arbetsuppgiften lämpligt stort arbetsrum, där belysningen, ljudisoleringen och övriga förhållanden är lämpliga för konfidentiellt klientarbete. Trivsamma och ändamålsenliga arbets- och väntrum signalerar respekt för personalen och klienterna. Om gruppsamtal ingår i arbetet ska det finnas ett lämpligt samtalsrum för ändamålet. Barnklienter ska beaktas i lokalernas utrustning.

I arbetsrummen och övriga arbetslokaler ska möbleringen vara lämplig för mottagning och annat arbete. Det ska finnas ändamålsenliga läsbara utrymmen för dokument och annat material som gäller klienterna. Av hänsyn till sekretessen ska även datasystemet vara skyddat.

Man bör också fästa uppmärksamhet vid säkerheten i arbetslokalerna. Om personalens säkerhet är hotad måste de ha möjlighet att snabbt kalla på hjälp och avlägsna sig från lokalen. I arbets- och väntrum ska tillgängligheten beaktas. Arbets- och väntrummen inklusive ingångarna ska vara tillräckligt rymliga för rullstolsburna klienter. Närmare anvisningar om säkerhet i lokalerna finns i dokumentet Trygg familjerådgivning som kompletterar dokumentet *Trygg församling*.

KYRKOSTYRELSEN⁺

ISBN 978-951-789-685-6

EV.LUTH.⁺
KYRKAN
I FINLAND

evl.fi