



**Trygg** FAMILJE-  
RÅDGIVNING

# Trygg FAMILJE- RÅDGIVNING

*Trygg familjerådgivning*

Arbetsgrupp: Sari-Annika Pettinen, Pekka Puukko, Heli Pruuki

© Kyrkostyrelsen

ISBN 978-951-789-655-9 (PDF, tillgänglig)

# INNEHÅLL

## Trygg familjerådgivning 4

INLEDNING 4

SÄKRA ARBETSLOKALER 4

UPPGIFTER SOM LÄMNAS UT PER TELEFON 5

SÄKRA ARBETSKLÄDER 5

AGERANDE I HOTFULL SITUATION 5

ANVÄNDNING AV VAPEN ELLER VAPENHOT 6

AGERANDE EFTER HOTFULL SITUATION 6

BEAKTANDE AV VÅLD I NÄRA RELATIONER I FAMILJERÅDGIVNINGEN 7

BEAKTANDE AV BARNETS SÄKERHET I FAMILJERÅDGIVNINGEN 7

TILLÄMPNING AV DATASKYDDSLAGSTIFTNINGEN I FAMILJERÅDGIVNINGEN 8

NÄR FAMILJERÅDGIVAREN PLÖTSLIGT INSJUKNAR, INVALIDISERAS ELLER AVLIDER 9

# TRYGG FAMILJERÅDGIVNING

## Inledning

En av utgångspunkterna för kyrkans familjerådgivning är att stärka och upprätthålla tryggheten. Det här dokumentet kompletterar dokumentet En trygg församling utifrån familjerådgivningens egna säkerhetsaspekter. Det upprepar inte kyrkans gemensamma säkerhetsaspekter utan förbinder sig vid och förlitar sig på dem. Särskilda säkerhetsaspekter i familjerådgivningen är de anställdas och klienternas säkerhet.

Ur klientens perspektiv innebär uppbyggandet av en trygg familjerådgivning vanligen framför allt fokus på psykisk trygghet och förtroende i klientrelationen. De aspekter som hänför sig till klientens andliga trygghet granskas i detalj i dokumentet Perheneuvonnan etiikka (Familjerådgivningens etik), som förpliktar både de anställda inom familjerådgivningen och församlingarna. Det här dokumentet tar upp klientens säkerhet med avseende på våld i nära relationer, barns trygghet och tillämpningen av dataskyddslagstiftningen.

Dokumentet fokuserar särskilt på särfrågor kring de anställdas säkerhet i familjerådgivningen. För arbetsgivaren är dokumentet ett hjälpmedel och till de delar som hänvisar till lag även förpliktande. Särskild uppmärksamhet ska fästas vid familjerådgivarnas fysiska säkerhet när det gäller nya klienter och klienter som använder våld.

## Säkra arbetslokaler

Alla anställda inom familjerådgivningen ska ha ett i förhållande till arbetsuppgiften tillräckligt stort arbetsrum, där belysningen, ljudisoleringen och de övriga förhållandena är lämpliga för konfidentiellt klientarbete. När arbets- och väntrummen är trivsamma och ändamålsenliga signalerar det om respekt för såväl de anställda som klienterna. Om gruppsamtal ingår i arbetet ska det finnas ett lämpligt samtalsrum för ändamålet. När arbetslokalerna inreds ska hänsyn tas även till barnklienter.

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 rör klienterna. För att säkerställa konfidentialiteten ska också datasystemen vara skyddade. När den anställda avlägsnar sig från arbetsrummet ska hen logga ut från datorn och låsa rummet.

Särskild vikt ska läggas vid säkerheten i arbetslokalerna. De anställda ska ha möjlighet att avlägsna sig från arbetslokalen i situationer där deras egen säkerhet är hotad. Genom att inreda ändamålsenligt och visa klienterna till deras platser kan du se till att du själv kan placera dig på det säkraste stället i rummet, vanligen närmast dörren. Om det inte är möjligt kan ytterligare en dörr ut installeras till exempel mellan två arbetsrum.

I arbetsrummet får det inte finnas föremål som kan kastas eller användas för att slå eller sticka med. Dörren till arbetsrummet ska gärna vara låsbar.

De anställda ska ha möjlighet att larma hjälp snabbt och obemärkt. Larm kan göras via datorn som ett tyst larm på arbetskamraternas skärmar eller med en larmknapp. Larmet kan styras till chefen, arbetskamraterna eller ett bevakningsföretag. De anställda ska ha tydliga anvisningar för hur de ska agera i larmsituationer.

Passerkontrollen vid familjerådgivningscentralen ska anpassas efter lokala förhållanden och situationer. I planeringen av passerkontrollen ska eventuella risker, deras sannolikhet och konsekvenser beaktas. Det är bra om passerkontrollen kan anpassas efter situationen. När risken är liten kan dörrarna hållas öppna under centralens öppettider och klienterna röra sig fritt i lokalerna. Alternativt kan klienterna ha tillträde till väntrummet, medan arbetsrummen hålls låsta. Då får klienterna gå till och från arbetsrummet endast i sällskap av en anställd. När risken är stor kan passerkontrollen genomföras så att ytterdörrarna hålls låsta och öppnas med en knapp när den anställda ser besökaren genom ett fönster eller via kameraövervakning. Personalens dörrar ska ha dörrögga och hållas låsta. När kameraövervakning används ska dataskyddslagstiftningens bestämmelser iakttagas.

## **Uppgifter som lämnas ut per telefon**

Uppgifter om personalen får inte lämnas ut per telefon. Om någon ringer och frågar när en anställd är på plats eller uppringarens motiv annars verkar misstänkt ska du begära namn och nummer och inte lämna ut uppgifter om någon anställd. Uppgifter om en klient eller ett klientförhållande/besök på mottagningen får per telefon endast ges till klienten själv.

Om en anställd hotas ska anmälan genast göras till chefen och nödcentralen (112) så att risken kan bedömas och eventuella åtgärder vidtas.

## **Säkra arbetskläder**

Klädseln i arbetet ska beakta arbets säkerheten. Scarfar, halskedjor och halsband är en säkerhetsrisk. Byxor och skor ska vara sådana att det är lätt att fly.

## **Agerande i hotfull situation**

I en hotfull situation är det naturligt att bli rädd. Du kan lugna dig genom att andas djupt några gånger och växelvis spänna kroppen och slappna av. När man jobbar med ett arbetspar och har genomgått säkerhetsutbildning är det lättare att bevara handlingsförmågan i skrämmande situationer.

I hotfulla situationer är det viktigt att agera proaktivt. Pejla läget och ingrip snabbt om situationen verkar bli hotfull. Tala om den spända stämningen med klienten på ett lugnt sätt och utan att provocera. Hämta en arbetskamrat om du arbetar ensam. Personalen kan komma överens om ett kodspråk för kommunikation om hotfulla situationer.

I en hotfull situation fördelar arbetsparet uppgifterna så att den ena talar med klienten som uppträder hotfullt och den andra är redo att larma hjälp med larmknappen eller telefonen. Larma vid behov hjälp på förhand, innan du ingriper i situationen. När du talar med en klient som uppträder hotfullt ska du komma ihåg säkerhetsavståndet och din egen kroppsställning och se till att du kan fly från platsen.

Tala respektfullt men samtidigt bestämt med hotfulla klienter. När du talar lugnt och tydligt och i korta meningar går budskapet bäst fram till den upprörda klienten. Lyssna på klienten, försök förstå vad hen är missnöjd med och vad hen vill. Försök få klienten att sätta sig ned och tala om situationen. En klient som uppträtt hotfullt ledsagas efter samtalet ut ur mottagningslokalerna så att klienten går först. Om situationen eskalerar trots försök till att lugna klienten ska du förbereda dig för att fly eller försvara dig. Om du måste fly, fäll stolar, klädställningar eller andra föremål i vägen för angriparen.

Förtutse riskerna i varje arbetssituation. Lägg särskild vikt vid arbets säkerheten när klienten tidigare uppträtt hotfullt eller berusad och när ni tar upp frågor som väcker särskilt svåra känslor. I sådana situationer ska du noga överväga om det är möjligt att arbeta ensam. Om det inte är möjligt att arbeta i par bör du informera en arbetskamrat om läget och se till att hen kan rycka in genast vid behov. När familjerådgivningen har endast en anställd är det bra att fundera över alternativ till arbetsparet eller mötesplatsen i högrisksituationer.

## **Användning av vapen eller vapenhot**

Om en beväpnad person kommer in i lokalerna ska du låsa in dig i ditt arbetsrum, släcka belysningen, hålla dig borta från dörren och ringa 112.

Tryck inte på knappen för larm till bevakningsföretaget och be inte arbetskamrater om hjälp, men varna dem om möjligt.

Kryp ihop och håll dig tyst och osynlig tills hjälpen kommer.

Om du möter en beväpnad person och inte kan fly ska du gå med på personens krav och inte försöka ta vapnet med våld.

## **Agerande efter hotfull situation**

Den som hamnat i en hotfull situation har rätt till debriefing. Chefen ska se till att anställda som hamnat i en hotfull situation får tala om händelsen under samma arbetsdag. Under samtalet hörs offret och samtidigt kontrolleras offrets fysiska och psykiska tillstånd samt säkerställs att offret tryggt kan ta sig hem. Vid behov hänvisas offret till företagshälsovården.

## **Beaktande av våld i nära relationer i familjerådgivningen**

Ungefär var femte kvinna har utsatts för våld eller hot av sin partner i parförhållandet. Under det senaste året har åtta procent av kvinnorna utsatts för eller hotats med våld. Antalet personer som utsatts för våld i parrelationer uppvisar inga stora skillnader mellan könen. Ändå är incidenterna fler för kvinnor och våldet mot kvinnor allvarigare med avseende på både fysiska och psykiska följder.

Den största risken för att utsättas för våld när det gäller kvinnor som söker hjälp hos familjerådgivningen hänför sig till kvinnans egen partner eller expartner. För att garantera klientens säkerhet är det alltså viktigt att fråga rakt på sak om våld i nära relationer. Frågan ska tas upp genast i samband med den första kontakten. Om våld förekommer eller verkar förekomma ska klienten till en början anvisas individuella möten med samma familjerådgivare eller hens kollega.

Under de individuella mötena får du en bild av hur allmänt förekommande, varaktigt och allvarligt våldet är och vilka familjemedlemmar som är utsatta. Jämför uppgifterna från partnern så att du får en helhetsbild av situationen. Røj aldrig uppgifter som du fått av den ena partnern för den andra. Särskilt viktigt är det att garantera offrets eller offrens säkerhet.

Om partnern är motiverade för arbetet gör du efter det inledande kartläggningskedet upp en säkerhetsplan tillsammans med offret. Med förövaren tränas ansvarstagande för det egna beteendet och time out för att lugna situationen. De individuella mötena ska fortsätta tills bägge partner meddelar att det är lugnt och att våldet upphört. Uppföljningsbesök på längre sikt kan vara nödvändiga för att säkerställa detta.

Efter resultatrika individuella möten är det möjligt att träffa paret tillsammans om alla parter känner att situationen är tillräckligt trygg. Ett villkor för gemensamma möten är också att alla parter har samma uppfattning om det skedda och att förövaren tagit fullt ansvar för sitt beteende och inte skuldbelägger offret. Om våldet i parförhållandet har varit grovt rekommenderas inga gemensamma möten.

Om två anställda deltagit i vården är det bra om båda kan delta i gemensamma sessioner. De anställda ska hela tiden säkerställa att arbetet kan utföras tryggt, även när temat för de gemensamma mötena är till exempel kommunikationsfärdigheter och konstruktiva gräl. Vid behov kan säkerheten kontrolleras på korta individuella möten före det gemensamma mötet. Innan det gemensamma mötet avslutas ska de anställda säkerställa en trygg hemfärd. Sessionen kan avslutas tidigare för offrets del.

## **Beaktande av barnets säkerhet i familjerådgivningen**

Barnets trygghet och välfärd har alltid främsta prioritet i kyrkans familjerådgivning. När klientfamiljen har barn är de närvarande i samtalen också när de inte fysiskt är på plats. Barnens trygghet och välfärd ska tas upp under varje samtal på ett eller annat sätt.

Barnens medverkan ska tas i beaktande i planeringen av familjerådgivningens lokaler och mottagningsrum. En del av barnen följer med till familjerådgivningen bara för att vänta på sina föräldrar. Barnen är i olika åldrar och behöver något att sysselsätta sig med under väntetiden.



När ett barn deltar i familjemötena ska du fästa särskild uppmärksamhet vid barnets säkerhet ur både fysisk och psykisk synvinkel. Familjemöten ska inte hållas om de är förknippade med våldsrisk. Det är viktigt att du ställer dina frågor och begränsar samtalsämnena med hänsyn till barnets närvaro. Dessutom ska du iaktta barnets reaktioner på olika frågeställningar och vara lyhörd till barnet. Vid behov ska du avbryta föräldern och leda in diskussionen på andra ämnen. Det är viktigt att genast ingripa i bråk och skrik och att få föräldrarna att ta ansvar för att diskussionen är lugn och tar hänsyn till barnet.

Kyrkans familjerådgivning iakttar barnskyddslagen och vid behov söks hjälp för familjen med stöd av barnskyddsmyndigheterna eller polisen. Alla familjerådgivningens medarbetare är skyldiga att främja barnskyddet, förebygga situationer där barn far illa och ingripa i dem. En präst som arbetar inom familjerådgivningen är därtill bunden av bikthemligheten, eftersom familjerådgivningen ingår i kyrkans själavårdsarbete. I teologiskt hänseende är en präst som arbetar inom familjerådgivningen präst även när tjänsten inte är en prästtjänst. En familjerådgivningspräst kan i vissa situationer ha svårt att förena bikthemligheten och barnskyddet. Det är omöjligt att upprätta en övergripande anvisning som lämpar sig för alla situationer. Det behövs övervägande, insikter i lagarnas syfte och ofta också samtidig tillämpning av olika författningar. Tystnadsplikten och anmälningsskyldigheten står inte juridiskt i konflikt med varandra och även i praktiken är det möjligt att samtidigt stå fast vid bikthemligheten och främja barnskyddet. Till exempel arbetet i par omfattas aldrig av bikthemligheten.

Barnskyddslagens entydiga mål är att trygga barnets bästa och barnets säkerhet. Även i kyrkans familjerådgivning ska tröskeln för att ingripa hållas så låg som möjligt när familjerådgivaren – även familjerådgivningsprästen – utifrån det som berättats under ett samtal har grundad anledning att misstänka att ett barn utnyttjas sexuellt eller annars far illa.

## **Tillämpning av dataskyddslagstiftningen i familjerådgivningen**

Familjerådgivningen samlar in olika personuppgifter om klienterna. Med personuppgifter avses alla uppgifter som kan kopplas till en person. Det ska alltid finnas en rättslig grund för behandling av personuppgifter. I familjerådgivningen är grunden i regel klientens samtycke. Samtycket ska kunna verifieras, dvs. klienten ska underteckna en personuppgiftsblankett där hen samtycker till att personuppgifterna registreras. På personuppgiftsblanketten informeras klienten klart och tydligt om vilka ändamål personuppgifterna används för och om vem som har tillgång till dem.

Ofta registreras de första personuppgifterna när klienten ringer till centralen och bokar tid. Under samtalet ska klienten informeras om att personuppgifterna registreras och klientens samtycke till detta begäras. Personuppgifter är alla uppgifter som kan kopplas till en person och identifieras, såsom namn, telefonnummer och adress. När en klient kommer till mottagningen ska hen fylla i en personuppgiftsblankett där hen själv lämnar personuppgifter och ger sitt samtycke till att de registreras. Det är viktigt att notera att tillstånd för registrering av uppgifter om partnern fås först när partnern själv tillfrågas om det. Därför kan till exempel partnerns namn inte registreras under en mottagningsintervju.

Blanketten för mottagningsintervju och personuppgiftsblanketten ska förvaras ”bakom dubbla lås”. Det betyder ett låst arbetsutrymme där personuppgifterna förvaras i ett låst skåp. Särskilt viktigt är det att tillträde till det låsta skåpet ges endast dem som har rätt att ta del av klienternas känsliga personuppgifter. Personuppgifterna registreras i familjerådgivningens statistikprogram och telefon (namn, telefonnummer och logg) samt i det manuella materialet. Alla uppgifter som registrerats om klienter och som personalen har tillgång till är personuppgifter enligt dataskyddslagstiftningen. Ett undantag är de anställdas personliga anteckningar som de andra i personalen inte har tillgång till. De ska förvaras i ett låst, personligt skåp och förstöras efter att klientförhållandet upphört. Personalen ska få introduktion i principerna för behandling av personuppgifter. Ansvar för att personuppgifterna behandlas korrekt ligger hos den personuppgiftsansvariga.

Uppgifterna ska behandlas på korrekt sätt och förvaras systematiskt. Klienten, dvs. den registrerade, ska informeras på ett tydligt och begripligt sätt om hur hans personuppgifter behandlas. Alla familjerådgivningscentraler ska ha en dataskyddsbeskrivning som klienterna kan ta del av. I beskrivningen anges bland annat rättsgrunden för behandlingen av personuppgifter, förvaringstiden, den registrerades rättigheter och den personuppgiftsansvarigas skyldigheter.

Varje central ska ha en skriftlig verksamhetsmodell för hur man ska agera när en registrerad vill ta del av sina personuppgifter (processen för uppgiftsbegäran). Klienten har rätt att se alla sina personuppgifter. Uppgifterna ska ges inom en månad efter begäran, i vissa motiverade fall tre månader efter begäran. Uppgifter får inte lämnas ut till en registrerad per telefon eftersom identiteten då inte kan kontrolleras. Klienten får endast ta del av sina egna uppgifter, även när det gäller par- eller familjebesök. När begäran gäller ett barns personuppgifter ska man säkerställa att uppgifterna inte ges åt någon annan än barnets officiella vårdnadshavare. En anteckning om att uppgifter lämnats ut görs i klientens uppgifter och det är också bra att förvara en kopia av uppgiftsbegäran i ett låst utrymme minst ett år efter begäran.

De familjerådgivningscentraler som har köptjänstavtal om social- och hälso-tjänster med kommuner eller samkommuner ska ha en gällande egenkontrollplan. Planen tar bland annat upp klientens ställning och rättigheter, egenkontrollen av serviceinnehållet, klientsäkerheten samt behandlingen av klient- och patientuppgifter. Närmare information om egenkontrollplanen finns på <https://www.valvira.fi/sv/web/sv/socialvard/tillsyn-over-socialvarden/egenkontroll>

## **När familjerådgivaren plötsligt insjuknar, invalidiseras eller avlider**

Det är viktigt att familjerådgivningscentralerna är förberedda på att någon i personalen plötsligt blir allvarligt sjuk, råkar ut för ett olycksfall eller avlider. Framförhållning och beredskap ger trygghet och upprätthåller handlingsförmågan även i uppskakande situationer. Chefen ansvarar för att det ordnas en diskussion på enheten där man i förväg drar upp riktlinjerna för agerandet i oväntade situationer. Under diskussionen ska man lokalt slå fast vem som annullerar vems klientmöten och kommer överens med klienterna om fortsättningen när en kollega plötsligt blir borta från jobbet. Man måste säkerställa att någon i personalen alltid har tillgång

till kollegans kalenderanteckningar och möjlighet att informera klienterna och till exempel medlemmarna i olika grupper om situationen. Detta är också tillåtet enligt dataskyddslagstiftningen. Det är också bra att på förhand planera hur klientförhållandet ska fortsätta när en familjerådgivare plötsligt blir borta från arbetet. Den som tar över en plötsligt avlidens familjerådgivares klienter ska gärna vara en lite mer distanserad och inte en nära kollega till den avlidna.

I krissituationer ansvarar chefen för organiserandet. Under den föregripande diskussionen ska det också beslutas vem som tar ansvaret om chefen plötsligt blir borta från arbetet. I synnerhet vid små enheter är det bra att överväga möjligheten att samarbeta åtminstone på krissituationens och föregripandets nivå. Med en insjuknad eller invalidiserad anställd eller dennes familj, eller med en avlidens anställds familj, avtalas om hur personalen på arbetsplatsen ska informeras. Samtidigt fastställs vad man kan berätta för klienterna.

När en medlem av arbetsgemenskapen råkat ut för något allvarligt är det en förlust och en chock för hela gemenskapen. Arbetsgemenskapen behöver stöd och möjlighet att ta upp situationen och de känslor den väcker tillsammans och vid behov också individuellt. Stödet, till exempel teamarbetshandledningen, ska vara tillräckligt långvarigt.

När en anställd avlidit är det bra att hålla en gemensam andaktsstund i församlingen och samtidigt reservera möjlighet att tala om känslor och tankar. Dessutom är det viktigt att minnas den avlidnas familj och enas om på vilket sätt arbetsgemenskapen till exempel deltar i begravningen.

KYRKOSTYRELSEN †

ISBN 978-951-789-655-9



EV.LUTH. †  
KYRKAN  
I FINLAND

evl.fi