

Kvalitetsdokument för kyrkans samtalstjänst 2021

Principerna gäller Kyrkans samtalstjänsts telefon, chatt och nätbrev samt Kyrkans kristelefon. Dokumentet har godkänts på representantmötet för Palveleva puhelin och Samtalstjänst den 7.11.2008. Den senaste uppdaterade versionen godkändes vid mötet för verksamhetsledarna inom Kyrkans samtalstjänst 12.11.2021.

I Kyrkans samtalstjänst kan de som tar kontakt berätta om sina problem och lätta hjärtat anonymt. Tjänsterna är rikstäckande. Samtalstjänsten sköts på finska av cirka 35 lokala verksamhetsenheter. På svenska koordineras Kyrkans samtalstjänst av Kyrkans central för det svenska arbetet vid Kyrkostyrelsen.

Samtalstjänsten är en del av kyrkans själavårds- och diakoniarbete som baserar sig på kyrkolagen. Enligt 4 kap. 1 § i kyrkolagen ska församlingen för att fullgöra kyrkans uppgifter sköta själavård och diakoni.

Kyrkans samtalstjänsts verksamhetsformer hör till det internationella IFOTES-förbundet (International Federation of Telephonic Emergency Services), vars medlemmar förbundet sig att följa förbundets stadgar och etiska regler (bilaga 1). Kyrkans samtalstjänst är grundande medlem i Delegationen för de frivilliga telefon- och webbhjälparnas etiska principer (PuhEet) och har förbundet sig att iaktta de etiska principer som delegationen gjort upp för telefon- och webbhjälp (bilaga 2). Centrala principer i båda dokumenten är anonymitet, konfidentialitet och respekt för den som tar kontakt.

Det hjälpande samtalet

Målet med ett högklassigt hjälpande samtal via telefonen eller nätet är att den som tar kontakt upplever sig bli hörd och får dela sina tankar tillsammans med en annan. Kyrkans samtalstjänst respekterar personens rätt till sina egna åsikter och beslut utan påtryckning.

Den som tar kontakt

Man kan ta kontakt med Kyrkans samtalstjänst oberoende av ålder, boningsort, nationalitet, religion, kön, hälsotillstånd, sexuell läggning eller samtalsämne. Den som tar kontakt har rätt att förbli anonym. I samtalet behandlas de frågor som kontaktagaren tar upp.

Kontaktagaren har rätt att klaga om hen är missnöjd med tjänsten. Klagomålet ska riktas antingen till verksamhetsledaren för den lokala samtalstjänsten eller till den sakkunniga vid Kyrkostyrelsen som koordinerar telefon- och webbhjälp, som tar det till behandling.

Den jourhavande har rätt att vänta sig att den som tar kontakt uppför sig sakligt. Den jourhavande har rätt att inte gå med på osakliga diskussioner.

Journalhavande

Journalhavande i Kyrkans samtalsjänst kan vara såväl frivilliga som anställda i kyrkan. Den jourhavande är en medmänniska som tar kontaktagaren på allvar och strävar efter att lyssna och förstå.

Den jourhavande ger inga råd utan stöder den som tagit kontakt i att själv hitta de bästa lösningarna för det egna livet.

Den jourhavande förbinder sig till tystnadsplikt och talar inte högt om att hen verkar som jourhavande. Detta gäller också efter att jouruppdraget avslutats. Den jourhavande är anonym i uppdraget och berättar alltså inte sitt namn, sin boningsort eller några som helst andra uppgifter som kan avslöja hens identitet.

Den jourhavande verkar som en del av Evangelisk-lutherska kyrkan i Finland och ska därför vara lojal gentemot kyrkans bekännelse och verksamhet.

Den jourhavande ska ha fysiska och psykiska förutsättningar för att utföra jourarbetet. Den jourhavandes eget liv ska vara i balans då hen utför jourarbete. Vid kriser i det egna livet ska den jourhavande ta en paus i jourarbetet. Vid gränsfall avgör den verksamhetsansvarigas åsikt i frågan.

Den jourhavande får grundläggande utbildning i uppgiften. Hen får också fortbildning samt regelbundet stöd och handledning för arbetet.

De som vill bli jourhavande intervjuas innan de utses för uppgiften. Under intervjun kartläggs sökandens motivation, balanserade livssituation samt förmåga och vilja att förbinda sig till Kyrkans samtalsjänsts verksamhetsprinciper.

När jouruppdraget inleds ska den jourhavande underteckna en avtalsblankett där hen förbinder sig till tystnadsplikt, regelbundet jourarbete samt att delta i handledning och fortbildning. När en anställd i kyrkan verkar som jourhavande tillämpas dessa principer vid behov.

Verksamhetsansvarig tjänsteinnehavare/arbetstagare

Den tjänsteinnehavare/arbetstagare som på lokal nivå ansvarar för verksamheten vid kyrkans finskspråkiga samtals hjälp ska

- planera, leda och utveckla jourverksamheten inom sitt område
- ordna grund- och fortbildningskurser samt arbetshandledning för jourhavande,
- regelbundet delta i riksomfattande medarbetarmöten och utbildningar samt
- följa med utvecklingen av telefon- och webbjälp.

Uppgifterna för den tjänsteinnehavare som ansvarar för Kyrkans samtalsjänsts verksamhet på svenska sköts av Kyrkans central för det svenska arbetet vid Kyrkostyrelsen av en sakkunnig som samordnar den svenskspråkiga samtals tjänsten.

Den tjänsteinnehavare/arbetstagare som ansvarar för verksamheten ska vara tjänsteinnehavare/ arbetstagare i andligt arbete inom Evangelisk-lutherska kyrkan i Finland. För uppgiften rekommenderas den examen som krävs i biskopsmötets eller kyrkostyrelsens beslut om examen,

likaså av en arbetstagare som ansvarar för verksamheten i arbetsavtalsförhållande.

Besluten om examina gäller en tjänsteinnehavare eller en innehavare av en tjänst som utför arbete som hör till tjänsten som sin huvudsakliga uppgift.

- Uppdaterade beslut om examina på [Gällande författningssamling - evl.fi](#)
- Mer information om besluten och tillämpningen av dem finns på [Vaadittavat tutkinnot - evl.fi](#)

För tjänsteinnehavare/arbetstagare som ansvarar för verksamheten rekommenderas att de genomgår specialutbildning i självvård, arbetshandledarutbildning eller annan utbildning som stöder kunnandet och anknyter till uppgiften.

Den tjänsteinnehavare/arbetstagare som ansvarar för verksamheten ska säkerställa att församlingen har en försäkring för frivilliga jourhavande.

En ny ansvarig tjänsteinnehavare/arbetstagare får introduktion för uppgiften av församlingen/den kyrkliga samfälligheten samt av den sakkunniga vid Kyrkostyrelsen som samordnar telefon- och webbhjälpen.

Arbetsutrymmen och teknik

Jourarbetet kan utföras i ett utrymme som reserverats för uppgiften med församlingens utrustning eller hemma hos den jourhavande med dennas egen utrustning. Verksamhetsledaren och jourhavande kommer överens om arrangemangen. Utrymmet ska göra det möjligt att föra konfidentiella och fokuserade samtal och garantera den jourhavandes psykiska och fysiska trygghet.

Kyrkans samtalstjänst använder endast sådan utrustning och teknik där konfidentialiteten kan garanteras och kontaktagaren inte kan identifieras. För tekniken svarar Kyrkostyrelsens enhet för diakoni och självvård eller en av enheten utsedd aktör tillsammans med tjänsteproducenterna.

Administration

Som stöd för den lokala verksamheten i kyrkans finskspråkiga samtalstjänst ska en ändamålsenlig administrativ struktur fastställas. Den administrativa strukturen för kyrkans svenskspråkiga samtalstjänst planeras på riksnivå vid Kyrkans central för det svenska arbetet. Verksamhetsledarens befattningsbeskrivning utarbetas lokalt utifrån en rekommenderad uppgiftsbeskrivning.

Kvalitet

För den som tar kontakt med Kyrkans samtalstjänst innebär kvalitet i enlighet med principerna för samtalstjänsten att hen

- får kontakt med en jourhavande inom rimlig tid
- kan förbli anonym och lita på att kontakten är konfidentiell
- upplever sig hörd och accepterad
- får stöd
- kan lita på att de egna personuppgifterna inte förmedlas eller sparas hos Kyrkans samtalstjänst

Det här förutsätter att den jourhavande

- är vänlig och lugn
- lyssnar och ställer frågor
- inte moraliserar eller omvänder den som tar kontakt
- respekterar livsåskådningen hos den som tar kontakt
- stöder den vårdlinje som hälso- och sjukvården fastställt för kontakttagaren
- själv förblir anonym
- bevarar konfidentialiteten och uppfyller tystnadsplikten

För den jourhavande innebär kvalitet att hen

- regelbundet får sakkunnig utbildning och arbetshandledning
- upplever sin uppgift som meningsfull
- känner sig som en medlem av den lokala, nationella och internationella telefon- och webbhjälpsgemenskapen
- kan utföra jouruppgiften i ändamålsenliga lokaler
- kan lita på att jourarrangemangen och tekniken fungerar

För den anställda innebär kvalitet att

- verksamheten inom Kyrkans samtalsjänst har definierats och att ekonomiska resurser har allokerats för arbetet i församlingens/den kyrkliga samfällighetens organisation
- hen får stöd av sin chef, andra verksamhetsledare och Kyrkostyrelsen i sitt arbete
- verksamhetsprinciperna förverkligas
- de jourhavande är engagerade och motiverade

För kyrkan innebär kvalitet att Kyrkans samtalsjänst

- förverkligar den i kyrkolagen nämnda grundläggande uppgiften: diakoni och själavård
- ger en möjlighet för frivilliga att ge av sin tid och sitt kunnande för att hjälpa
- erbjuder sina tjänster likvärdigt

För det omgivande samhället innebär kvaliteten i Kyrkans samtalsjänst att de som tar kontakt får stöd.

Kyrkans samtalsjänst följer IFOTES-förbundets normer och delegationen för de frivilliga telefon- och webbhjälparnas etiska principer (PuhEet)