

”

PUHEET

Puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunta

Puhelin- ja verkkoauttamisen eettiset periaatteet

Neuvottelukunta laati eettiset periaatteet syksyllä 1994. Viimeisin päivitetty muoto hyväksyttiin 9.11.2016. Neuvottelukuntaan kuuluvat puhelin- ja verkkoauttajat noudattavat näitä periaatteita toiminnassaan.

Puhelin- ja verkkoauttaminen

Puhelin- ja verkkoauttamisen tavoitteena on tukea yhteydenottajaa pääsääntöisesti kahdenkeskisen keskustelun kautta, helpottaa hänen oloaan ja neuvoa tarvittaessa hakeutumaan jatkotukeen. Puhelin- ja verkkoauttamisena ei tässä yhteydessä pidetä pelkästään ajanvaraukseen tarkoitettuja palveluja eikä viranomaispalveluja.

Puhelin- ja verkkoauttaminen pohjautuu luottamuksellisuuudelle, nimettömyydelle ja yhteydenottajan kunnioittamiselle. Toiminnan tavoite on, että yhteydenottaja kokee tulleen kuulluksi ja että keskustelussa keskitytään siihen teemaan, minkä vuoksi kyseinen palvelu ja toimija ovat olemassa, huomioiden yhteydenottajan sen hetkisen tilanteen. Palvelun tarjoaja ei tavoittele toiminnalla taloudellista hyötyä.

PuhEet-neuvottelukunta

Puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunta PuhEet perustettiin vuonna 1994 puhelinauttamistyötä tekevien järjestöjen ja evankelis-luterilaisen kirkon yhteistyönä. Neuvottelukunnan jäseniksi hyväksytään puhelin- ja verkkoauttamisen eettisiin periaatteisiin sitoutuneet puhelin- ja verkkoauttamispalveluja tarjoavat tahot sekä Tietosuojavaltuutetun toimisto.

Neuvottelukunta toimii puhelin- ja verkkoauttamistyön laadun edistäjänä. Neuvottelukunta kutsuu asiantuntijoita alustamaan kokouksia, käy keskustelua ja jakaa tietoa palvelujen kehittämisen kannalta oleellisista asioista. Se tekee selvityksiä ja tarvittaessa antaa kannanottoja ja tiedotteita. Kukin jäsen voi esittää ehdotuksia neuvottelukunnan toimintaan ja kokouksen asialistalle.

Neuvottelukunnan hallituksen pysyvinä jäseninä ovat Suomen evankelis-luterilaisen kirkon puhelin- ja verkkoauttamisen palvelut, Suomen Mielenterveysseuran Kriisipuhelin sekä Mannerheimin Lastensuojeluliiton Auttavat puhelin- ja nettipalvelut. Yksi neuvottelukuntaan kuuluvista jäsentahoista osallistuu hallitukseen vaihtuvana jäsenenä. Hallituksen toimikausi on kaksi vuotta. Puheenjohtaja tulee vuorotellen kustakin hallituksen pysyvästä jäsentahosta.

”

PUHEET

A. Eettiset periaatteet

1. Anonyymius

Keskustelut käydään pääasiallisesti nimettömänä. Anonyymius koskee sekä yhteydenottajaa että päivystäjää. Palvelun tarjoaja ei selvitä yhteydenottajan henkilöllisyyttä.

2. Yhdenvertaisuus ja yhteydenottajan kunnioitus

Puhelin- ja verkkoauttamisen palvelujen tavoitteena on yhteydenottajan auttaminen. Palveluilla ei ole muita tarkoituksiperiä. Päivystäjä kohtaa yhteydenottajan arvostavasti ja ihmisarvoa kunnioittavasti. Päivystäjä kunnioittaa yhteydenottajan itsemääräämisoikeutta ja ratkaisuja.

3. Luottamuksellisuus

Päivystäjät ovat vaitiolovelvollisia. Keskustelut käydään luottamuksellisesti yhteydenottajan ja päivystäjän kesken. Ilmoitusvelvollisuutta vaativissa tilanteissa noudatetaan Suomen lakia.

4. Kiireettömyys

Päivystäjällä on aikaa yhteydenottajalle. Yhteydenottaja ja hänen asiansa ovat keskustelun keskiössä. Yhteydenottaja tulee kuulluksi ja kohdatuksi.

5. Voittoa tavoittelemattomuus

Puhelin- ja verkkoauttaminen on yleishyödyllistä toimintaa, eikä palvelun tarjoaja saa siitä taloudellista hyötyä. Kulut yhteydenottajalle aiheutuvat ainoastaan yhteyden muodostamisesta palveluun.

B. Toimintaperiaatteet

1. Viestintä

Palvelun tarjoaja kertoo verkkosivuillaan ja / tai esitteissään puhelin- ja verkkoauttamisen palveluidensa tavoitteista, periaatteista, kohderyhmistä, kustannuksista, aukioloajoista ja käytännöistä.

2. Yksityisyyden suoja

Palvelun tarjoaja vastaa yhteydenottajan ja päivystäjän yksityisyyden suojasta ja tietoturvasta. Palvelun tarjoajaan nähden ulkopuoliset eivät kuule tai näe palvelussa käytyjä keskusteluja. Puhelinkeskusteluja ei tallenneta ilman yhteydenottajan lupaa. Verkkokeskusteluja voidaan tallentaa. Tallentamisesta kerrotaan verkkosivuilla. Jos puhelin- tai verkkokeskustelu tallennetaan, se käsitellään siten, ettei tallenteesta voida tunnistaa yhteydenottajaa eikä muita keskustelussa mainittuja henkilöitä. Tallenteita käytetään tutkimus- ja koulutustarkoituksiin anonyymisti ja tunnistamattomiksi muokattuina. Tallennettu- ja keskusteluja ei käytetä kaupallisiin tarkoituksiin.

3. Kohderyhmä

Palvelun tarjoaja määrittelee omien puhelin- ja verkkoauttamisen palveluidensa toimintamuodot ja -tavat sekä kohderyhmät.

4. Päivystäjä

Päivystäjä on puhelin- ja verkkoauttamisen palvelun tarjoajan valitsema vapaaehtoinen tai palkattu työntekijä. Hän on saanut tehtävänsä koulutuksen ja saa säännöllisesti ammatillisesti ohjattua tukea, kuten purkukeskusteluja, työnohjausta, jatkokoulutusta ja kehityskeskusteluja. Päivystäjä on keskustelussa yhteydenottajaa varten. Hän ei käsittele keskustelussa omia asioitaan. Päivystäjä rohkaisee yhteydenottajaa tekemään itse elämäänsä koskevia päätöksiä. Päivystäjä sitoutuu vaitiolovelvollisuuteen sekä toimijatahonsa toimintaperiaatteisiin. Vaitiolovelvollisuus pysyy voimassa myös päivystystyön päätyttyä. Päivystäjä noudattaa taustatahon puhelin- ja verkkoauttamisen palvelujen arvoja ja periaatteita päivystystyösään.

5. Tavoitettavuus

Puhelin- ja verkkoauttamisen palvelut ovat avoinna säännöllisesti viikoittain mahdollisia loma-aikoja lukuun ottamatta.

C. Neuvottelukuntaan kuulumisen kriteerit

6. Tarkoituksenmukaisuus

Yhteydenottajalle tarjotaan mahdollisuus tulla kuulluksi kun-kin palvelun aihepiiriin kuuluvissa asioissa. Päivystäjällä on oikeus olla suostumatta epäasialliseen keskusteluun. Päivystäjä voi palvelun tarjoajan periaatteiden mukaisesti rajata keskustelun kestoja tai yhteydenottojen tiheyttä.

7. Ilmoitusvelvollisuus

Lainsäädäntö määrittää päivystäjien ilmoitusvelvollisuuden. Kukin palvelun tarjoaja on tarvittaessa yhteydessä viranomaisiin omien toimintaperiaatteidensa mukaisella tavalla. Yhteydenottajalle kerrotaan, mikäli keskustelussa ilmi tulleiden asioiden vuoksi on tarpeen olla yhteydessä viranomaisiin.

8. Tilastotieto

Keskusteluista kerätään aihepiiripohjaista tilastotietoa raportoinnin, tiedottamisen ja kehittämisen tarpeisiin. Yksittäisiä yhteydenottajaa tai keskustelua ei voida tunnistaa kerätystä tiedosta.

9. Palaute

Yhteydenottaja voi antaa palautetta puhelin- ja verkkoauttamisen palveluista kyseisen palvelun tarjoajalle. Palaute voidaan jättää joko nimellä tai nimettömänä. Palautteenantaja voi pyytää toiminnasta vastaavaa henkilöä ottamaan yhteyttä. Palautteet käsitellään luottamuksellisesti. Palautteiden avulla valvotaan toiminnan laatua ja kehitetään palveluja.

1. Yleishyödyllisyys

Puhelin- ja verkkoauttamisen palvelun tarjoaja on yleishyödyllinen voittoa tavoittelematon taho, kuten järjestö, säätiö, yhdistys, kunta tai kirkko / seurakunta.

2. Resurssit

Palvelun tarjoaja vastaa omista palveluistaan, toimintansa organisoinnista sekä tarvittavista resursseista.

3. Päivystystyön tuki

Palvelun tarjoaja rekrytoi, valitsee ja kouluttaa päivystäjät palveluihinsa. Päivystäjät saavat säännöllisesti ammatillisesti ohjattua tukea työhönsä esimerkiksi purkukeskustelujen tai työnohjauksen kautta.

4. Tilat

Palvelun tarjoaja varmistaa päivystykselle asianmukaiset tilat ja laitteet puhelin- ja verkkoauttamista varten. Päivystystilat ja -laitteet takaavat keskustelurauhan, nimettömyyden ja tietosuojan sekä mahdollistavat tarvittaessa tuen päivystäjälle.

5. Laadunvalvonta

Palvelun tarjoaja valvoo palveluidensa laatutasoa ja vastaa, että tähän asiakirjaan kirjatut periaatteet ja kriteerit toteutuvat palveluissa.

6. Jäsenyys

PuhEet-neuvottelukunnan hallitus hyväksyy uuden tahon jäseneksi, kun se sekä täyttää tässä asiakirjassa mainitut kriteerit että sitoutuu periaatteisiin. Hyväksytty jäsen nimeää edustajansa ja varajäsenen neuvottelukunnan kokouksiin sekä yhteydenpitoon neuvottelukunnan hallituksen kanssa. Mikäli neuvottelukunnan jäsen ei enää täytä yhteisiä kriteereitä tai ei enää noudata eettisiä periaatteita, neuvottelukunnan hallitus voi erottaa jäsenen.

7. Logo

Neuvottelukunnan jäsen voi käyttää viestinnässään PuhEet-logoa. Jäsenet, niiden puhelin- ja verkkoauttamisen palvelut sekä yhteystiedot esitellään PuhEet-neuvottelukunnan verkkosivuilla: puheet.net