

Palvelevan puhelimen toiminnan laatuasiakirja



**Palveleva
puhelin**



**Palveleva
netti**



**Palveleva
chat**



**Palveleva
kirje**

Palvelevan puhelimen toiminnan laatuasiakirja

Periaatteet koskevat Palvelevaa puhelinta, Palvelevaa nettiä, Palvelevaa chatia, Palvelevaa kirjettä ja Kirkon kriisipuhelinta

Hyväksytty Palvelevan puhelimen edustajainkokouksessa 7.11.2008.
Päivitetty versio hyväksytty Palvelevan puhelimen työntekijäkokouksessa 22.4.2015.

Palvelevan puhelimen keskusteluapua tarjoavissa palveluissa yhteydenotto- ja voi kertoa mieltä painavia asioita ja purkaa taakkaansa nimettömänä. Palvelut ovat valtakunnallisia. Niistä vastaa yhteistoiminnassa n. 40 paikallista toimipistettä eri puolilla Suomea. Keskusteluapua tarjotaan suomeksi ja ruotsiksi. Päivystäjien toiminta on samansisältöistä ja samojen periaatteiden mukaista kaikille yhteydenottajille.

Palvelevan puhelimen työ on kirkon sielunhoito- ja diakoniatyötä, joka perustuu Kirkkolakiin. Kirkkolain 4.luvun §1 mukaan "Toteutukseen kirkon tehtävää seurakunta huolehtii... sielunhoidosta ja diakoniasta".

Palvelevan puhelimen toimintamuodot kuuluvat kansainväliseen IFOTES-liittoon, International Federation of Telephone Emergency Service, jonka

• jäsenet ovat sitoutuneet noudattamaan
• liiton normeja ja eettistä peruskirjaa
• (liite 1). PP on Vapaaehtoisen puhelin- ja
• verkkoauttamisen eettisten periaatteiden
• neuvottelukunnan (PuhEet) perustajajäsen
• ja sitoutunut noudattamaan neuvottelukunnassa
• laadittuja vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen
• eettisiä periaatteita (liite 2). Keskeisimpinä
• periaatteina molemmissa asiakirjoissa
• ovat anonyymius, luottamuksellisuus ja
• asiakkaan kunnioittaminen.

Auttava keskustelu

• Laadukkaan auttavan puhelin- tai verkkokeskustelun tavoitteena on kuulluksi tuleminen ja yhteisen jakamisen kokemus siten, että kunnioitetaan yhteydenottajan oikeutta tehdä omia ratkaisuja ilman painostusta.

Yhteydenottaja

Palvelevan puhelimen keskusteluavun palveluihin voi ottaa yhteyttä riippumatta iästä, asuinpaikasta, kansallisuudesta, uskonnosta, sukupuolesta, terveydentilasta, seksuaalisesta suuntautuneisuudesta tai keskustelun aihepiiristä. Yhteydenottajalla on oikeus pysyä anonyyminä. Keskusteluissa käsitellään niitä asioita, joita yhteydenottaja ottaa esille.

Yhteydenottajalla on oikeus valittaa, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun. Valitus tulee osoittaa joko paikalliselle Palvelevan puhelimen toiminnasta vastaavalle työntekijälle tai kirkkohallituksen puhelin- ja verkkoauttamisesta vastaavalle asiantuntijalle, joka ottaa sen käsiteltäväkseen.

Päivystäjällä on oikeus odottaa, että yhteydenottaja käyttäytyy asiallisesti päivystäjää kohtaan. Päivystäjällä on oikeus olla suostumatta epäasialliseen keskusteluun.

Päivystäjä

Palvelevan puhelimen toimintamuotojen päivystäjänä voi toimia sekä vapaaehtoinen että kirkon työntekijä. Päivystäjä on lähimmäinen, joka ottaa yhteydenottajan vakavasti, pyrkii kuuntelemaan ja ymmärtämään häntä. Päivystäjä ei neuvo, vaan tukee yhteydenottajaa löytämään itse elämäänsä parhaiten sopivia ratkaisuja.

Päivystäjä sitoutuu vaitiolovelvollisuuteen, eikä tuo esiin toimivansa päivystäjänä. Tämä on voimassa myös päivystystyön päätyttyä. Palvelutehtä-

vässä päivystäjä on anonyymi eli hän ei kerro nimeään, paikkakuntaansa tai mitään muitakaan tunnistetietoja.

Päivystäjä toimii osana Suomen evankelis-luterilaista kirkkoa. Hänen tulee olla lojaali kirkon tunnustusta ja sen toimintaa kohtaan.

Päivystäjällä tulee fyysiseltä ja henkisesti toimintakyvyltään olla edellytykset toimia päivystystehtävässä. Päivystäjän oman elämän tulee olla päivystystyötä tehdessä tasapainoinen. Oman elämän kriisin aikaan päivystystyössä tulee pitää taukoa. Rajatilanteissa ratkaisee toiminnasta vastaavan työntekijän kanta.

Päivystäjä saa tehtävään peruskoulutuksen. Tehtävässä ollessaan hän saa täydennyskoulutusta sekä säännöllistä työnohjausta ja tukea.

Päivystäjäksi pyrkivä haastatellaan ennen tehtävään valitsemista. Haastattelussa kartoitetaan hakijan motivaatio, elämäntilanteen tasapainoisuus ja kyky/halu sitoutua Palvelevan puhelimen toiminnan laatuasiakirjan toimintaperiaatteisiin. Valintaprosessissa on Palvelevan puhelimen toiminnasta vastaavan työntekijän lisäksi muu tehtävään soveltuva toinen henkilö.

Päivystystyöhön ryhtyessään päivystäjä allekirjoittaa sitoutumiskaavakkeen, jossa hän sitoutuu vaitioloon, tekemään säännöllisesti päivystystyötä sekä osallistumaan työnohjaukseen ja jatkokoulutukseen.

Kirkon työntekijän toimiessa päivystäjänä näitä periaatteita sovelletaan tarpeen mukaan.

Toiminnasta vastaava työntekijä

Paikallistasolla toimivan Palvelevan puhelimen toiminnasta vastaavan työntekijän tehtävänä on suunnitella, johtaa ja kehittää alueensa päivystystoimintaa, järjestää päivystäjille perus- ja jatkokoulutusta sekä työnohjausta, osallistua säännöllisesti valtakunnallisiin työntekijäkokouksiin ja koulutuksiin sekä seurata työalansa kehitystä.

Työntekijä huolehtii, että seurakunta hankkii vakuutuksen päivystäjille vapaaehtoistyössä toimimisen osalta.

Paikallinen Palvelevan puhelimen toiminnasta vastaava työntekijä voi olla koko- tai osa-aikainen. Työntekijän toimenkuvasta ja pätevyysvaatimuksista on Kirkon perheasiain toimikunnan vuonna 2001 antama suositus, jota Palvelevan puhelimen edustajainkokous on uudistanut vuonna 2005 (liite 3). Suosituksen mukaan työntekijän nimike on Palvelevan puhelimen toiminnanjohtaja, edellytyksenä tehtävään on korkeakoulututkinnon suorittaminen ja työntekijän tulee osallistua kirkon sielunhoidon erikoistumiskoulutukseen. Lisäksi suositellaan työnohjaajakoulutusta.

Uusi Palvelevan puhelimen toiminnasta vastaava työntekijä saa tehtävänsä perehdytyksen omasta seurakunnastaan sekä kirkkohallituksen puhelin- ja verkkoauttamisesta vastaavalta asiantuntijalta.

Toimitila ja tekniikka

Päivystys tapahtuu seurakunnan laitteilla tehtävään varatussa tilassa. Tilan tulee mahdollistaa luottamuksellinen ja keskittynyt keskustelu sekä päivystäjän psyykkinen ja fyysinen turvallisuus.

Palvelevan puhelimen toiminnot käytävät vain sellaisia laitteita ja teknisiä järjestelyjä, joissa yhteydenottajaa ei voida tunnistaa ja joissa luottamuksellisuus voidaan taata. Tekniikasta vastaa Kirkkohallitus / Kirkon diakonia ja sielunhoito yhdessä palveluntuottajien kanssa.

Hallinto

Paikallisen Palvelevan puhelimen toiminnan tueksi tulee määritellä tarkoituksenmukainen hallinnollinen rakenne. Palvelevan puhelimen toiminnasta vastaavan työntekijän tehtävänkuvaus laaditaan paikallisesti hyödyntäen toimenkuvasuositusta.

Laatu

Yhteydenottajalle Palvelevan puhelimen toiminnan periaatteiden mukaista laatua on kun hän

- saa kohtuullisessa ajassa yhteyden päivystäjään
- saa pysyä anonyyminä ja voi luottaa luottamuksellisuuteen
- kokee tulevansa kuulluksi ja hyväksytyksi
- saa tukea

Tämä edellyttää päivystäjältä, että hän

- on ystävällinen ja rauhallinen
- kuuntelee ja kyselee
- ei moralisoi tai käännytä yhteydenottajaa
- kunnioittaa yhteydenottajan elämänkatsomusta
- tukee sairaanhoidon/terveydenhuollon yhteydenottajalle määrittelemää hoitolinjaa
- pysyy itse anonyyminä
- säilyttää luottamuksellisuuden ja vaitiolon

Päivystäjälle laatua on kun hän

- saa säännöllisesti asiantuntevaa koulutusta ja työhönohjausta
- tietää tekevänsä merkityksellistä työtä
- kokee olevansa paikallisen, valtakunnallisen ja kansainvälisen puhelin- ja verkkoauttajien yhteisön jäsen
- päivystystila on viihtyisä
- päivystysjärjestelyt ja tekniikka toimivat

Työntekijälle laatua on kun

- Palvelevan puhelimen toiminta on määritelty ja resursoitu selkeästi seurakunnan/seurakuntayhtymän organisaatiossa
- hän saa työlleen tukea esimieheltään, kollegoiltaan ja kirkkohallitukselta
- toiminnan periaatteet toteutuvat
- päivystäjät ovat sitoutuneita ja motivoituneita

Kirkolle laatua on kun Palvelevan puhelimen toiminta

- toteuttaa kirkkolakiin kirjattua perustehtävää: diakoniaa ja sielunhoitoa
- tarjoaa vapaaehtoisille mahdollisuuden antaa aikaansa ja osaamistaan auttamistyöhön
- palvelut ovat tasapuolisesti saavutettavia

Ympäröivälle yhteiskunnalle Palvelevan puhelimen toiminnan laatua on kun

- yhteydenottajat saavat tukea
- IFOTES-liiton normit toteutuvat
- Vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen eettiset periaatteet toteutuvat

KIRKON KESKUSTELUAPUA⁺



**Palveleva
puhelin**



**Palveleva
netti**



**Palveleva
chat**



**Palveleva
kirje**