



**Delegationen för de frivilliga telefon- och webbhjälparnas etiska principer godkände vid sitt möte 28.3.2006 följande principer:**

## **De etiska principerna för frivillig telefon- och webbhjälp:**

1. Den serviceupprättande gemenskapen ansvarar för servicen och dess kvalitet, dylika gemenskaper kan t.ex. vara föreningar, stiftelser och religiösa samfund. Verksamheten är allmännyttig och dess upprätthållare ska inte få ekonomisk vinning av upprätthållandet av servicen.
2. Den som tar kontakt erbjuds möjlighet till att bli hörd i sådana ärenden som knyter an till den i fråga varande servicen. Kvaliteterna pålitlighet, anonymitet och respekt för den som tar kontakt förverkligas i servicen som ges.
3. Som jourer fungerar frivilliga eller avlönade personer som är utvalda och utbildade av den serviceupprätthållande gemenskapen. De som fungerar som jourer får stöd och handledning i sitt arbete. Jourerna har rätt att förbli anonyma och ska inte gå med på att bli oanständigt behandlade.

## **1 Servicens syfte**

Den som tar kontakt erbjuds möjlighet till anonymt och konfidentiellt samtal<sup>1</sup> med en frivillig eller avlönad jour i sådana ärenden som berör den i fråga varande servicens område.

Syftet med det stödande samtalet är att den som tagit kontakt skall bli hörd och uppleva att han/hon får dela med sig. Man respekterar den som tagit kontakt och hans/hennes rättighet att ta egna beslut utan påtryckning. Vid behov strävar man efter att vägleda den som tagit kontakt vidare till andra tjänster.

## **2 Rättigheter och skyldigheter för den som tar kontakt**

Den som tar kontakt har framför allt rätt till att bli hörd och få jämlikt och människovärdigt bemötande och diskussion. Den som tar kontakt har rätt att förbli anonym. Man stöder ringarens självbestämmanderätt i frågan om barn med respekt för deras ålder och utvecklingsnivå.

Den som tar kontakt har rätt att få information om den serviceupprätthållande gemenskapen, servicen, datasäkerheten, hur informationen behandlas samt om eventuella kostnader.

---

<sup>1</sup> Med samtal menas växelverkan per telefon eller via internet.

Den som tar kontakt förväntas uppföra sig sakligt gentemot jouren och i enlighet med syftet för den i fråga varande servicen.

### **3 De serviceupprätthållande gemenskapernas rättigheter och skyldigheter**

De serviceupprätthållande gemenskaperna kan vara föreningar, stiftelser eller religiösa samfund. Den serviceupprätthållande gemenskapen ansvarar för servicen, organiseringen av verksamheten och för de resurser som behövs samt övervakar och ansvarar för servicens kvalitet. Den serviceupprätthållande gemenskapen väljer, rekryterar och utbildar jourer samt ansvarar för jourernas välmående och för att jourerna har en tillräcklig kunskapsnivå.

Den serviceupprätthållande gemenskapen beslutar om verksamhetens former samt om verksamhetens målgrupper. Den serviceupprätthållande gemenskapen erbjuder service i enlighet med de resurser som finns till förfogande.

Den serviceupprätthållande gemenskapen ansvarar för integritetsskyddet och datasäkerheten. Servicen får inte vara vinstbringande för den serviceupprätthållande gemenskapen.

### **4 Jourernas rättigheter och skyldigheter**

Jourerna deltar i de grund- och fortsatta utbildningar som den serviceupprätthållande gemenskapen erbjuder. Jourerna har rätt till stöd och ständig handledning i sitt arbete. Jouren har rätt att förbli anonym och rätt att avsäga sig oanständig behandling. Jouren har rätt att vid behov begränsa kontakten tidsmässigt i enlighet med den serviceupprätthållande gemenskapens principer.

Jouren är skyldig att förbinda sig till den serviceupprätthållande gemenskapens verksamhetsprinciper. Jouren är tystnadspliktig och förbinder sig till att inte missbruka information om kontaktagaren. Jouren bör förbinda sig till den i fråga varande servicens värden och principer samt befrämja dessa i sitt jourarbete.

Jouren har rätt att bryta tystnadsplikten endast av mycket vägande skäl, ifall planer på ett brott framkommer eller jouren misstänker ett allvarligt barnskydds brott. Ifall jouren ämnar bryta tystnadsplikten meddelar hon/han om detta för kontaktagaren.

Jouren får inte utöva påtryckning på kontaktagaren. Verksamhetsprinciperna för de frivilliga telefon- och webbjälparna är rättvishet, opartiskhet, tolerans och respekt för kontaktagaren.

Under samtalet finns jouren till för kontaktagaren och behandlar inte egna ärenden samt låter bli att ta ställning till ideologiska frågor. Jouren tar inte heller några beslut för kontaktagarens del.