



Vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunta hyväksyi kokouksessaan 28.3.2006 seuraavat periaatteet:

1. Palvelusta ja sen laadusta vastaa ylläpitäjäyhteisö, joita voivat olla yhdistykset, säätiöt ja uskonnolliset yhdyskunnat. Toiminta on yleishyödyllistä eikä palvelun ylläpitäjäyhteisö saa siitä taloudellista hyötyä.
2. Yhteydenottajalle tarjotaan mahdollisuutta tulla kuulluksi kyseiseen palveluun kuuluvissa asioissa. Palvelussa toteutuvat luottamuksellisuus, nimettömyys ja yhteydenottajan kunnioittaminen.
3. Päivystäjä on vapaaehtoinen tai palkattu, palvelun ylläpitäjäyhteisön tehtävään valitsema ja kouluttama henkilö, joka saa tehtävänsä tukea ja ohjausta. Päivystäjällä on oikeus pysyä nimettömänä ja olla suostumatta epäasialliseen kohteluun.

1 Palvelun tavoite

Yhteydenottajalle tarjotaan mahdollisuutta keskusteluun ¹ nimettömänä ja luottamuksellisesti vapaaehtoisen tai palkatun päivystäjän kanssa kyseiseen palveluun kuuluvissa asioissa.

Tukea antavan keskustelun tavoitteena on kuulluksi tulemisen ja yhteisen jakamisen kokemus kunnioittaen yhteydenottajan oikeutta tehdä omia ratkaisuja ilman painostusta. Tarvittaessa yhteydenottaja pyritään ohjaamaan edelleen muihin palveluihin.

2 Yhteydenottajan oikeudet ja velvollisuudet

Yhteydenottajalla on ennen kaikkea oikeus tulla kuulluksi sekä oikeus tasa-arvoiseen ja ihmisarvoa kunnioittavaan kohtaamiseen ja keskusteluun. Hänellä on oikeus pysyä nimettömänä.

Soittajan itsemääräämisoikeutta tuetaan, lasten kohdalla ikä ja kehitystaso huomioon ottaen.

Yhteydenottajalla on oikeus saada tietoa palvelun ylläpitäjäyhteisöstä, palvelusta, tietosuojasta, tietojen käsittelystä ja mahdollisista maksuista.

Yhteydenottajan odotetaan käyttäytyvän asiallisesti päivystäjää kohtaan. Hänen tulee myös ottaa huomioon, mihin tarkoitukseen kyseinen palvelu on tarkoitettu.

¹ Keskustelulla tarkoitetaan vuorovaikutusta puhelimitse tai internetin välityksellä.

3 Palvelun ylläpitäjyhteisön oikeudet ja velvollisuudet

Palvelun ylläpitäjyhteisöjä voivat olla yhdistykset, säätiöt sekä uskonnolliset yhdyskunnat. Ylläpitäjyhteisö vastaa palvelusta, toiminnan organisoinnista ja tarvittavista resursseista. Se valvoo palvelun laatutasoa ja vastaa siitä. Ylläpitäjyhteisö valitsee, rekrytoi ja kouluttaa päivystäjät, joiden jaksamisesta ja osaamisesta yhteisö myös vastaa.

Ylläpitäjyhteisö määrittelee palvelun toimintamuodon sekä kohderyhmänsä. Ylläpitäjyhteisö tarjoaa palvelua resurssiensa määrittelemissä rajoissa.

Palvelun ylläpitäjyhteisö vastaa yksityisyyden suojasta ja tietoturvasta. Palvelu ei saa tuottaa ylläpitäjyhteisölle taloudellista voittoa.

4 Päivystäjän oikeudet ja velvollisuudet

Päivystäjä osallistuu ylläpitäjyhteisön järjestämiin perus- ja jatkokoulutuksiin. Lisäksi hänellä on oikeus saada työhönsä jatkuvaa tukea ja ohjausta. Päivystäjällä on oikeus pysyä nimettömänä ja olla suostumatta epäasialliseen kohteluun. Päivystäjällä on oikeus tarvittaessa rajoittaa yhteydenoton kestoa ylläpitäjyhteisön periaatteiden mukaisesti.

Päivystäjällä on velvollisuus sitoutua ylläpitäjyhteisön ja palvelun toimintaperiaatteisiin. Päivystäjä sitoutuu vaitiolovelvollisuuteen ja yhteydenottajista saamansa tiedon hyväksikäyttökieltoon. Hänen tulee sitoutua kyseisen palvelun arvoihin ja periaatteisiin ja edistää niitä omassa päivystystyössään.

Päivystäjällä on oikeus luopua vaitiolovelvollisuudesta erittäin painavasta syystä, mikäli tulee ilmi suunnitteilla oleva rikos tai vakava lastensuojelullinen huoli. Luopuessaan vaitiolovelvollisuudesta päivystäjän on ilmoitettava siitä yhteydenottajalle.

Päivystäjä ei saa painostaa yhteydenottajaa. Toimintaperiaatteita ovat oikeudenmukaisuus, puolueettomuus, suvaitsevaisuus ja yhteydenottajan kunnioitus.

Keskustelussa päivystäjä on yhteydenottajaa varten. Hän ei käsittele keskustelussa omia asioitaan eikä ota kantaa ideologisiin kysymyksiin eikä tee päätöksiä yhteydenottajan puolesta.