

Självvård, handledning och stödsamtal

Stiftet erbjuder genom Centrum för självvård och handledning följande stöd:

- Självvård
- Handledning
- Stödsamtal

Dessa tre processer beskrivs mer ingående nedan.

Självvård

Det övergripande ändamålet med processen är att erbjuda anställda i stiftets församlingar och pastorat självvård. Detta kan även ske som ett led i antagningsprocessen för blivande präster och diakoner. I enstaka överenskomna fall kan även annan erbjudas självvård, men det är inte ett erbjudande som riktar sig till allmänheten (har du behov av självvård och inte ingår i vår målgrupp, så kan du vända dig till din församling som kan hjälpa dig med självvård).

I självvård ska konfidenten i förtroende kunna prata om det som är angeläget för hen och få hjälp. För verksamheten gäller tystnadsplikt, vilket också innebär mycket stor varsamhet i behandling av personuppgifter.

Laglig grund för behandlingarna i processen är huvudsakligen berättigat intresse (vi vet att självvård är värdefullt för de konfidenter som erbjuds sådan vilket vi vägt in i intresseavvägningen). När någon erbjuds självvård inom ramen för antagningsprocessen (redovisas särskilt) finns dock ett avtal med konfidenten som då är laglig grund i det fallet.

Vi är mycket noga med att inte behandla känsliga personuppgifter digitalt eller på annat sätt som skulle innebära en behandling som omfattas av dataskyddsförordningen (i praktiken rör det sig om samtal och inga anteckningar sparas från dessa).

Respekt för integritet är en mycket viktig del i vår tystnadsplikt (att vi har tystnadsplikt framgår av kyrkoordningen, vilket innebär att även lagliga grunden avtal finns för behandlingarna. Prästers absoluta tystnadsplikt framgår även av viss lagstiftning, bl.a. vittnesförbudet i rättegångsbalken). Man ska känna sig trygg när man möter och samtar med oss.

Man kan beskriva vårt arbete med självvård i följande steg:



1. Inkommande förfrågningar

Förfrågningar om självvård kommer oftast in via telefon, sms eller mejl antingen från konfidenten själv eller från t.ex. arbetsledare. De personuppgifter som behandlas om förfrågan inkommer via sms eller mejl är t.ex. namn, befattning, vilken församling/pastorat konfidenten tillhör och e-postadresser. Det kan i vissa fall finnas med ärenderelaterade uppgifter i sms och mejl, vilket inte är nödvändigt och inget vi efterfrågar (vi uppmanar tvärtom alla att inte lämna personuppgifter rörande ärendet i sms eller mejl eftersom det är onödigt och kan innebära integritetsrisker). Inga sms/mejl sparas hos oss och vi svarar normalt inte heller via sms/mejl (bara om någon felaktigt vänt sig till oss då vi svarar och hänvisar rätt).

2. Fördelning av ärenden

I det här steget fördelas ärendet, vilket oftast sker vid möten där inga personuppgifter behöver behandlas. I enstaka fall används mejl för att fördela ärenden men då behandlas bara mejladress och namn på anställda inom centrumet.

3. Genomförande

När självvårdande möte sätts ut behandlas enbart personuppgifter som namn, mejladress och andra kontaktuppgifter. Under själva samtalet behandlas inga personuppgifter.

Handledning

Det övergripande ändamålet med processen är att erbjuda anställda i stiftet och i stiftets församlingar och pastorat handledning (i enstaka fall kan efter särskild överenskommelse andra anställda inom Svenska kyrkan eller andra kyrkor omfattas). Detta kan även ske som ett led i antagningsprocessen för blivande präster och diakoner. Handledning är inte ett erbjudande som riktar sig till allmänheten.

Handledning kan ges enskilt för att stödja konfidentens personliga utveckling eller i grupp för att stödja en grupp konfidenter i deras arbete med verksamhetsutveckling.

Laglig grund för behandlingarna i processen är i de flesta fall avtal (anställningsavtal respektive avtal som ingåtts med person som befinner sig i en antagningsprocess). När någon erbjuds handledning inom ramen för antagningsprocessen (redovisas särskilt) finns dock ett avtal med konfidenten, vilket då är laglig grund i det fallet. I vissa fall kan berättigat intresse förekomma för icke anställda (vi vet att handledning är värdefullt för konfident eller grupper av konfidenter som erbjuds sådan vilket vi vägt in i intresseavvägningen).

För processen finns också en rättslig förpliktelse eftersom det i vårt kollektivavtal föreskrivs ett förbud att röja uppgifter i sådana här fall.

Vi är mycket noga med att inte behandla känsliga personuppgifter digitalt eller på annat sätt som skulle innebära att de skulle omfattas av dataskyddsförordningen. Försiktighet är också en mycket viktig del när vi följer kravet i kollektivavtalet att inte röja uppgifter. Man ska känna sig trygg när man möter och samtalar med oss.

Man kan beskriva vårt arbete med handledning i följande steg:



1. Inkommande förfrågningar

Förfrågningar om handledning kommer oftast in via telefon, sms eller mejl antingen från konfidenten själv eller från t.ex. dennes arbetsledare. De personuppgifter som behandlas om förfrågan inkommer via sms eller mejl är t.ex. namn, befattning, vilken arbetsplats konfidenten tillhör och e-postadresser. Det kan i vissa fall finnas med ärenderelaterade uppgifter i sms och mejl, vilket inte är nödvändigt eller efterfrågat av oss (vi uppmanar tvärtom alla att inte lämna personuppgifter rörande ärendet i sms eller mejl eftersom det är onödigt och kan innebära onödiga integritetsrisker). Inga sms/mejl sparas hos oss digitalt (det kan dock förekomma att vi sparar papperskopior i ej sökbar form bl.a. i syfte att föra en manuell statistik för att ha kontroll över arbetsbelastningen).

2. Fördelning av ärenden

I det här steget fördelas ärendet, vilket oftast sker vid möten där inga personuppgifter behöver behandlas. I enstaka fall används mejl för att fördela ärenden men då behandlas bara mejladress och namn på anställda inom centrumet.

3. Återkoppling

Om inbokad handledning inte utnyttjas återkopplar vi detta till beställaren. Vi återkopplar även hur vi kommer hantera frågan när den inkommit från annan än stiftet och dess församlingar och pastorat. Återkopplingen sker via mejl eller telefon. Enbart namn, mejladress och kontaktuppgifter behandlas.

4. Genomförande

När handledning sätts ut behandlas enbart personuppgifter som namn, mejladress och andra kontaktuppgifter. Vi gör en skriftlig överenskommelse med konfidenten eller gruppen av konfidenter för att det ska vara tydligt för berörd/a vad vi ska avhandla under handledningen (i denna behandlas förutom namn på deltagare också vad handledningen ska avse) som vi lagrar under den tid handledningen pågår. Under själva samtalet behandlas inga personuppgifter i digital form eller annars på sätt som omfattas av dataskyddsförordningen (vi kan ibland ta pappersanteckningar).

5. Fakturor

Ersättning för uppdrag inom handledning faktureras vilket innebär behandling av personuppgifter på fakturaunderlag (gäller även internfakturering). Fakturaunderlag sparas i en egen mapp som både berörd medarbetare på Centrum för självvård och handledning och Servicebyrån kommer åt (inga interna mejl behövs därför). Laglig grund för behandlingen är rättslig förpliktelse (bokföringslagen).

Stödsamtal

Det övergripande ändamålet med processen är att erbjuda anställda i stiftet och stiftets församlingar och pastorat stödsamtal. Stödsamtal innebär att avgränsat antal samtal utifrån ett specifikt personligt tema (t.ex. få hjälp med gränssättning, sorg och annat som är viktigt för konfidenten).

Laglig grund för behandlingarna i processen är i de flesta fall avtal (anställningsavtal). I vissa fall kan berättigat intresse förekomma (vi vet att stödsamtal upplevs värdefulla för konfident som erbjuds sådan, vilket vi vägt in i intresseavvägningen).

För processen finns också en rättslig förpliktelse eftersom det i vårt kollektivavtal föreskrivs ett förbud att röja uppgifter i sådana här fall.

Vi är mycket noga med att inte behandla känsliga personuppgifter digitalt eller på annat sätt som skulle innebära att de skulle omfattas av dataskyddsförordningen. Försiktighet är också en mycket viktig del när vi följer kravet i kollektivavtalet att inte röja uppgifter. Man ska känna sig trygg när man möter och samtalar med oss.

I de flesta fall arbetar handledaren hos oss men i vissa fall kan externa handledare anlitas som då följer samma process som interna handledare.

Man kan beskriva vårt arbete med stödsamtal i följande steg:



1. Inkommande förfrågningar

Förfrågningar om stödsamtal kommer oftast in via telefon, sms eller mejl antingen från konfidenten själv eller från t.ex. arbetsledare. De personuppgifter som behandlas om förfrågan inkommer via sms eller mejl är t.ex. namn, befattning, vilken arbetsplats konfidenten tillhör och e-postadresser. Det kan i vissa fall finnas med ärenderelaterade uppgifter i sms och mejl, vilket inte är nödvändigt eller något vi efterfrågar (vi uppmanar tvärtom alla att inte lämna personuppgifter rörande ärendet i sms eller mejl eftersom det är onödigt och kan innebära onödiga integritetsrisker). Inga sms/mejl sparas hos oss digitalt (det kan förekomma att vi sparar papperskopior i ej sökbar form bl.a. i syfte att föra en manuell statistik för att ha kontroll över arbetsbelastningen).

2. Fördelning av ärenden

I det här steget fördelas ärendet, vilket oftast sker vid möten där inga personuppgifter behöver behandlas. I enstaka fall används mejl för att fördela ärenden men då behandlas bara mejladress och namn på handledaren.

3. Genomförande

När stödsamtal sätts ut behandlas enbart personuppgifter som namn, mejladress och andra kontaktuppgifter. Under själva samtalet behandlas inga personuppgifter i digital form eller på sätt som omfattas av dataskyddsförordningen (vi kan ibland ta pappersanteckningar eller skriva på whiteboard). Efter genomförandet raderas alla telefonnummer och mejladresser som har varit aktuella under handlednings-, stödsamtals- eller självvårdsperioden.

4. Faktura

Ersättning för uppdrag inom stödsamtal faktureras vilket innebär behandling av personuppgifter på fakturaunderlag (gäller även internfakturering). Fakturaunderlag sparas i en egen mapp som både berörd medarbetare på Centrum för självård och Servicebyrån kommer åt (inga interna mejl behövs därför). Laglig grund för behandlingen är rättslig förpliktelse (bokföringslagen).