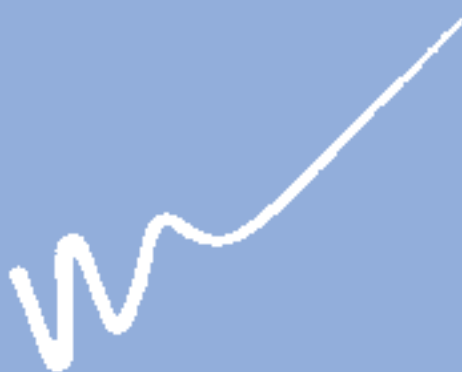


Vanhempainpuhelimien ja nettipalveluiden vuosiraportti 2021



MANNERHEIMIN
LASTENSUOJELULIITTO

LAPSET ENSIN



Mannerheimin Lastensuojeluliitto on avoin kansalaisjärjestö, joka edistää lasten, nuorten ja lapsiperheiden hyvinvointia. MLL:n tavoitteena on lapsiystävällinen Suomi.

MLL tuntee perheiden arjen ja tarjoaa eri elämäntilanteissa vertaistukea, monipuolista vapaaehtoistoimintaa sekä osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksia. Suomen suurimpaan lastensuojelujärjestöön kuuluu 75 000 jäsentä, 541 paikallisyhdistystä, 10 piirijärjestöä ja keskusjärjestö.

Vuosittain

- Lasten ja nuorten puhelin ja netti vastaa noin 15 000 puheluun, nettikirjeeseen ja chat-keskusteluun.
- Vanhempainpuhelin ja nettipalvelut vastaa lähes 2 300 yhteydenottoon.
- Nuortennetissä vierailee 650 000 eri kävijää, yhteensä 850 000 käyntiä.
- Yläkouluissa toimii noin 11 000 MLL:n tukioppilasta, netissä nuoria tukevat verkkotukioppilaat eli verkk@rit.
- Lähes 900 MLL:n kouluttamaa lastenhoitajaa työskentelee perheissä.
- 2 400 MLL:n kouluttamaa tukihenkilöä tekee työtä perheiden ja nuorten parissa.
- MLL ylläpitää 430 perhekahvilaa.
- MLL:ssa toimii lähes 200 vertaisryhmää ja muuta aikuisten ryhmää.
- MLL järjestää lähes 700 harrastuskerhoa.
- MLL järjestää koulujen alkaessa Hyvä alku koulutielle- ja Hyvä alku yläkouluun -kampanjat, joilla tavoitetaan noin 50 000:n ekaluokkalaisen ja 50 000:n seitsemäsluokkalaisen vanhemmat.

MLL tarjoaa kaikenikäisille mahdollisuuden osallistua työhön lasten hyväksi. MLL:n toiminnan perusta on paikallinen vapaaehtoistoiminta.

ml.fi

Julkaisija

Mannerheimin Lastensuojeluliitto
Toinen linja 17
00530 Helsinki

Teksti

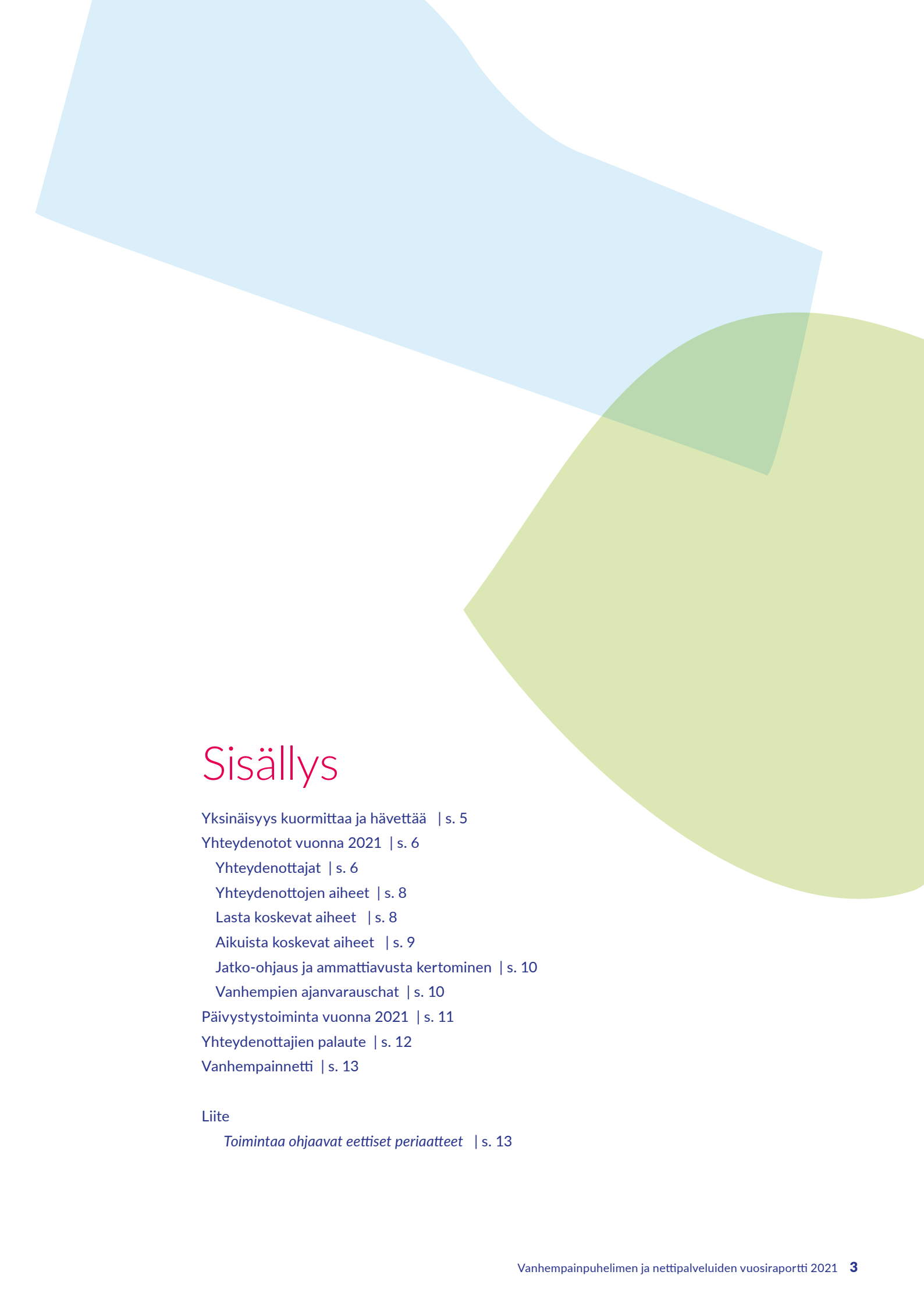
Johanna Laine-Hatami & Anna Weckström

Taitto

Tarja Petrell

Kansikuva

Colourbox



Sisällys

Yksinäisyys kuormittaa ja hävettää	s. 5
Yhteydenotot vuonna 2021	s. 6
Yhteydenottajat	s. 6
Yhteydenottojen aiheet	s. 8
Lasta koskevat aiheet	s. 8
Aikuista koskevat aiheet	s. 9
Jatko-ohjaus ja ammattiavusta kertominen	s. 10
Vanhempien ajanvarauschat	s. 10
Päivystystoiminta vuonna 2021	s. 11
Yhteydenottajien palaute	s. 12
Vanhempainnetti	s. 13

Liite

<i>Toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet</i>	s. 13
--	-------

Vanhempainpuhelin ja nettipalvelut

Vanhempainpuhelin on vanhemmuuden tuen muoto, jonka painopiste on vanhempien omien voimavarojen tukemisessa ja yhteydenottajien kuuntelemisessa. Vanhempainpuhelimien numerossa 0800 922 77 päivystävät MLL:n kouluttamat vapaaehtoiset päivystäjät MLL:n ammattilaisen ohjauksessa.

Vanhempainpuhelin päivystää neljänä päivänä viikossa: maanantaisin kello 10–13 ja 17–20, tiistaisin kello 10–13 ja 17–20, keskiviikkoisin kello 10–13 ja torstaisin kello 14–20. Soittaminen on maksutonta.

Vanhempainnetin kirjepalvelu on anonyymi nettikirjepalvelu, jonne voi kirjoittaa ympäri vuorokauden. Viesteihin vastataan viikon kuluessa. Kirjepalvelu on osa MLL:n vanhemmille suuntaamaa nettisivustoa, Vanhempainnettä (vanhempainnetti.fi).

Vanhempainpuhelimeen voi soittaa ja kirjepalveluun kirjoittaa nimettömästi ja luottamuksellisesti kaikissa vanhemmuuteen, lapsiperheen arkeen sekä lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyvissä kysymyksissä ja pohdintoissa. Tavoitteena on vahvistaa vanhempien jaksamista, selviytymiskeinoja ja tietoisuutta kasvatusasioissa ja siten edistää lasten hyvinvointia.

Vanhempainnetin chat päivystää MLL:n verkkosivuilla maanantaisin, tiistaisin ja perjantaisin kello 10–13 sekä torstaisin kello 17–20. Chat tarjoaa vanhemmuuden tukea ja on suunnattu erityisesti niille, joilla on huoli lapsesta tai jotka kaipaavat keskustelutukea vanhemmuuteen. Chat-palvelussa kohdataan myös vanhempia sekä ammattilaisia, jotka hakevat tietoa MLL:n palveluista.

Vanhempainpuhelimien, nettikirjepalvelun ja chatin päivystysvuoroja ohjaa ja vapaaehtoisia päivystäjiä tukee MLL:n työntekijä. Päivystystoiminta noudattaa Vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunnan periaatteita. Niiden mukaan yhteydenottajalle tarjotaan ennen kaikkea mahdollisuus luottamukselliseen keskusteluun. Puhelin- ja verkkoauttamisesta vastaa taustaorganisaatio, ei yksittäinen päivystäjä.

Vanhempainpuhelin ja nettipalvelut ovat Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus (STEA) rahoittamaa toimintaa.

Yksinäisyys kuormittaa ja hävettää

Vuonna 2021 Vanhempainpuhelimessa ja nettipalveluissa vastattiin palveluhistorian suurimpaan yhteydenottomäärään. Monissa yhteydenotoissa kuului se, miten vaikeissa elämäntilanteissa olevat vanhemmat tasapainoilivat selviytymisen ja uupumisen välillä. Monilla yksinäisyys lisäsi kuormaa.

Yhteydenottajissa oli vanhempia, jotka kokivat esimerkiksi puolison läsnäolosta, ystäväpiiristä tai muusta tukiverkostosta huolimatta olevansa yksin vanhemmuuden huoliensa kanssa. Toisaalta korona-aikana kohdattiin yhä enemmän konkreettisesti yksin olevia vanhempia, jotka huolehtivat omin voimin perheensä ja lapsensa arjesta, jolloin elämä supistui helposti kodin, työn ja päiväkodin tai koulun ympärille. Pandemia leikkasi monelta pois vähäisetkin sosiaaliset kontaktit, tukitahot tai sukulaisien arjen avun. Tämä saattoi merkitä sitä, että omaa aikaa tai hetkiä omien tunteiden kohtaamiseen ja käsittelyyn ei juuri ollut.

Tilanteissa, joissa vanhempi oli yksin arkihaasteiden ja tunnekuormansa kanssa, vanhemman oma tunteidenhal-

linta ja kestäkyky vastaanottaa lapsen tai nuoren tunteita ja kokemuksia heikentyi. Vanhempi saattoi ottaa yhteyttä tunteiden vallassa, ja hän tarvitsi tilanteen purkamiseen tukea. Haastavat tilanteet tahtoikäisen tai murrosikäisen kanssa ja niiden aiheuttamat reaktiot itsessä saattavat tuntua pelottavilta.

Yksinäisyys voi aiheuttaa häpeää, eikä siitä ole helppo puhua. Häpeä on isossa roolissa, kun vanhempi jää yksin vaikeiden tunteiden, kuten syyllisyyden, riittämättömyyden tai omaan lapseen kohdistuvien vaiettujen tunteiden kanssa. Muiden reaktiot pelottavat.

Vanhempainpuhelimessa ja nettipalveluissa kohdataan yhteydenottaja kaikkine tunteineen, myös ”kielletty” ja kaikista vaikeimmat ajatukset otetaan vastaan. Vanhempi tulee kuulluksi ja parhaimmillaan huomaan, että ajatusten ja tunteiden ääneen sanominen ei pahenna, vaan parantaa oloa. Yksinäisyyteen liittyvä näkymättömyyden kokemus lievenee, kun joku kuuntelee, uskoo ja ymmärtää, jakaa hetken huolien taakkaa.

Yhteydenotot vuonna 2021

Vuonna 2021 Vanhempainpuhelimien ja nettipalvelujen vapaaehtoiset vastasivat yhteensä 2 276 yhteydenottoon. Niistä puheluja oli 1 082, nettikirjeitä 200 ja chat-yhteydenottoja 994.

Yhteydenottojen määrä kasvoi vuodesta 2020 reilulla 200:lla eli noin 11 prosentilla. Yhteydenotot lisääntyivät erityisesti puhelimesta ja chatissa.

Chat-yhteydenotot ovat kasvaneet vuosi vuodelta sen jälkeen, kun palvelu aloitettiin vuonna 2015. Huomionarvoista on se, että vaikka chatin suosio on huomattavasti noussut, myös soittojen määrä kasvaa. Monikanavaisuus ja erilaiset tavat ottaa yhteyttä ovat tärkeitä vanhemmille, sillä ne madaltavat avun hakemisen kynnyksen.

Puheluista 83 prosenttia oli keskusteluyhteydenottoja, 8 prosenttia hiljaisia yhteydenottoja ja 9 prosenttia kohderyhmään kuulumattomia.

Chat-yhteydenotoista 95 prosenttia oli keskusteluyhteydenottoja, 3 prosenttia hiljaisia yhteydenottoja ja 2 prosenttia kohderyhmään kuulumattomia. Kohderyhmään kuulumattomilla yhteydenotoilla tarkoitetaan yhteydenot-

toja, joiden aihe ei liity vanhemmuuteen tai kasvatukseen.

Nettikirjeistä 95 prosenttia käsitteli vanhemmuutta ja 4 prosenttia oli kohderyhmään kuulumattomia. Nettikirje-palveluun kirjoittaneella on halutessaan mahdollisuus jatkaa kirjeenvaihtoa.

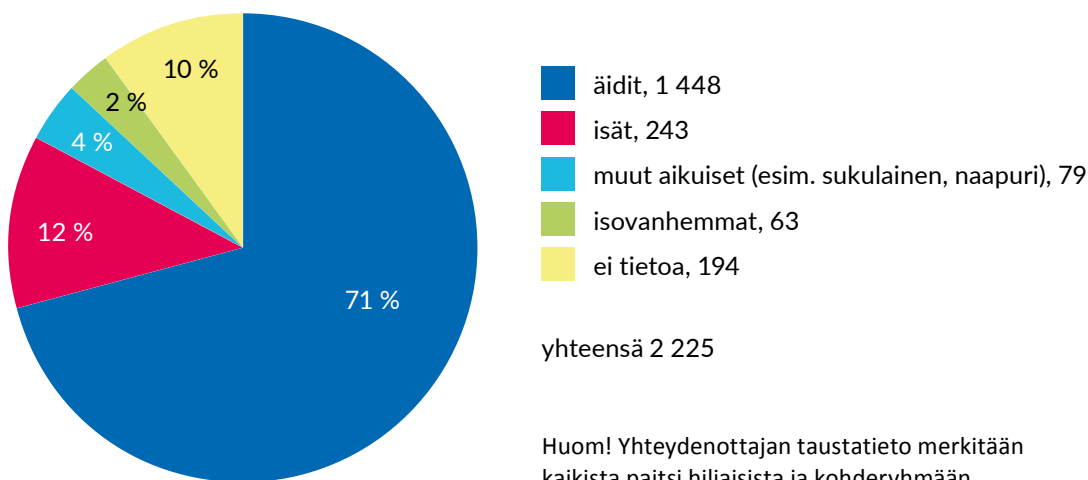
Puheluista 60 prosenttia kesti alle puoli tuntia ja 32 prosenttia puolesta tunnista tuntiin. 8 prosenttia puheluista kesti yli tunnin. Vastauskirjeiden kirjoittaminen kesti lähes aina vähintään puoli tuntia, yleisemmin 1–2 tuntia. Chat-yhteydenotot kestivät keskimäärin hieman yli 30 minuuttia.

Yhteydenottajat

Vuonna 2021 Vanhempainpuhelimien ja nettipalveluihin yhteyttä ottaneista 84 prosenttia oli naisia ja 14 prosenttia miehiä, 2 prosentissa yhteydenotoista sukupuoli ei käynyt ilmi.

Yhteydenottaja oli yleisimmin lapsen vanhempi, mutta palveluihin ottivat yhteyttä myös isovanhemmat ja muut sukulaiset tai läheiset aikuiset.

Yhteydenottajat vuonna 2021



yhteensä 2 225

Huom! Yhteydenottajan taustatieto merkitään kaikista paitsi hiljaisista ja kohderyhmään kuulumattomista puheluista sekä testikirjeistä.

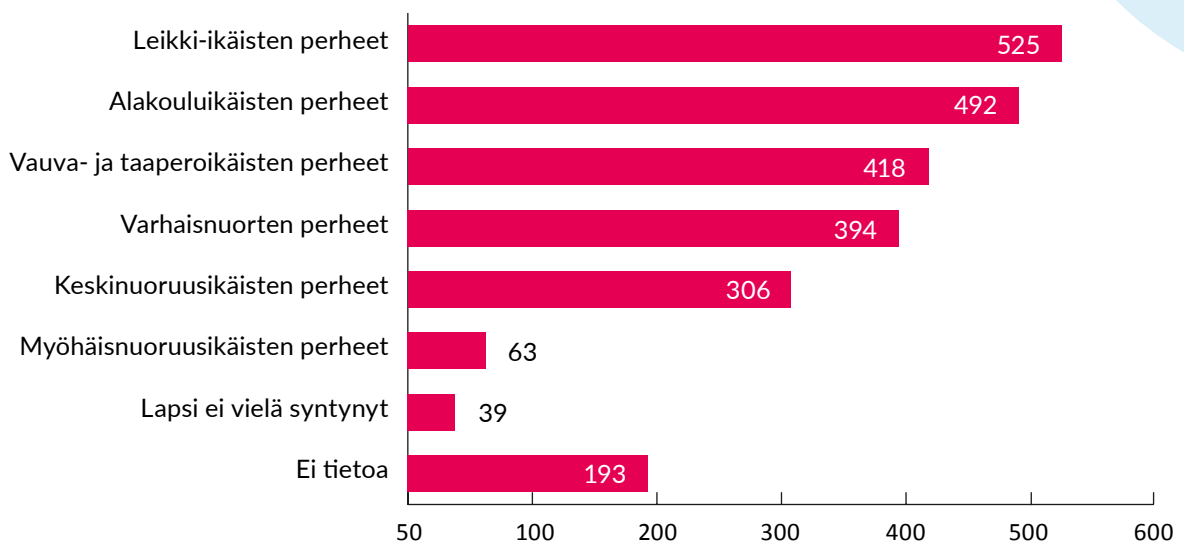
Suurin osa yhteydenottajista, joiden ikä kävi ilmi, oli 30–39-vuotiaita tai 40–49-vuotiaita. 56 prosentissa yhteydenotoista ikä ei selvinnyt.

Yhteydenottajista 42 prosenttia asui kahden vanhemman perheessä, 26 prosenttia oli yksin- tai yhteishuoltajia ja 6 prosenttia asui uusperheessä. 23 prosentissa perhemuoto ei käynyt ilmi ja 3 prosentissa perhemuoto oli jokin muu, esimerkiksi sijaisperhe.

Eniten yhteydenottoja tuli alakouluikäisten ja leikki-ikäisten lasten vanhemmilta. Myös vauva ja -taaperoikäisten sekä teini-ikäisten lasten vanhemmat ottivat usein yhteyttä.

Vanhempainpuhelimen ja nettipalvelujen yhteydenottajat kaipaivat erityisesti tilaisuutta keskustella tai purkaa mieltään vanhemmuuteen ja kasvatukseen liittyvistä huolist. Osa heistä kaipasi vahvistusta ajatuksilleen tai vastauksen kysymykseen. Osa myös toivoi saavansa apua huoliin, jonka vuoksi ottivat yhteyttä.

Perheiden lasten vaiheet



Huom. Perheen lasten ikävaiheeksi voidaan valita useampi vaihtoehto.

Yhteydenottojen aiheet

Puhelut, kirjeet ja chat-keskustelut tilastoidaan yli sata aihetta kattavaan tilastointiohjelmaan. Yhteydenottajat eivät ole tunnistettavissa. Tilastoinnissa erotetaan lasta ja aikuista koskevat aiheet.

Vuonna 2021 noin puolet tilastoiduista aiheista liittyi lapsen ja puolet yhteydenottajaan tai muuhun aikuiseseen. Chatissa yhteydenotto liittyi muita palveluita useammin lapseen.

Lasta koskevat aiheet

Kehitysvaiheet

Lasta koskevat yhteydenotot liittyivät useimmiten eri-ikäisten lasten kehitysvaiheisiin. Pikkulasten eli 0–6-vuotiaiden kehitykseen ja temperamenttiin, syömiseen ja nukkumiseen liittyviä yhteydenottoja tuli edellisvuosien tapaan runsaasti.

Vauvaikäisten ja pikkulasten kehitysvaiheita käsiteltiin erityisesti chatissa, jossa lähes 25 prosenttia yhteydenotoista liittyi aiheeseen. Keskustelu koski esimerkiksi rajojen asettamista tahtoikäiselle ja kuinka lapsen ikä vaikuttaa nukkumiseen, syömiseen ja muihin arjen toimintoihin.

12–17-vuotiaiden vanhemmat ottivat eniten yhteyttä murrosiän pulmissa. Murrosikä kuohuntoineen ja rajojen testauksineen pohditutti paljon. Useissa yhteydenotoissa nousi esiin huoli nuoren koulunkäynnistä sekä vakavasta psyykkisestä oireilusta, kuten viiltelystä.

Psyykkinen terveys

Vuonna 2021 yhteydenottajat halusivat aiempien vuosien tapaan purkaa mieltään erilaisissa lasten ja nuorten psyykkisen terveyden huolissa. Usein aiheena oli nuoren masentunut mieliala tai ahdistuneisuus. Myös nuoren päihteiden käyttö pohditutti vanhempia. Nuorempien lasten kohdalla tyypillisiä huolenaiheita olivat esimerkiksi lapsen jatkuva ärtyneisyys tai väkivaltainen käytös.

Ihmissuhteet

Ihmissuhteet olivat yksi yleisimpiä puheenaiheita. Usein yhteydenoton syy oli perheen vanhempien erilaiset kasvatuskäsitteet, ja monesti keskusteltiin siitä, miten aikuisten ristiriidat vaikuttavat lapseen. Myös uusperheen mukanaan tuomat uudet ihmissuhteet, erilaiset tavat toimia muuttuneissa perhekokoonpanoissa sekä omien että ex-puolison ja tämän mahdollisen uuden kumppanin kasvatuskäsitteiden yhteensovittaminen ja vaikutus lapseen mietityttivät. Huoli lapsen oloista toisen vanhemman luona eron jälkeen nousi esiin useassa yhteydenotossa.

Lasten vertaissuhteet, erilaiset haasteet kavereiden kanssa ja toisaalta kavereiden puute ja siitä seurannut yksinäisyys olivat monien vanhempien huolia. Myös sukupolvien välisistä näkemys- ja kasvatuseroista puhuttiin. Vanhemmat halusivat keskustella tilanteista, joissa lapsen viettämä aika isovanhemman kanssa aiheutti huolta. Isovanhemmat taas ottivat yhteyttä tilanteissa, joissa he olivat huolissaan lapsenlapsestaan esimerkiksi vanhempien eron tai lapsen koulunkäynnin pulmien vuoksi.

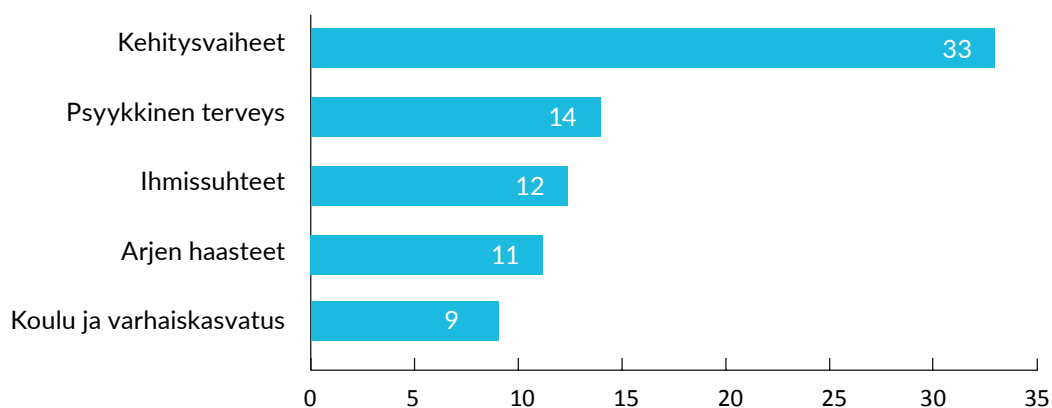
Arjen haasteet

Erilaiset arjenhallintaan liittyvät kysymykset mietitytti vanhempia. Alakouluikäisten ja sitä nuorempien lasten rajojen kokeilu, kuten tottelemattomuus tai valehtelu, sekä kodin pelisääntöihin liittyvät asiat olivat yleisiä keskustelunaiheita. Myös lasten ja nuorten harrastaminen ja harrastusten ulkopuolelle jääminen kuuluivat keskusteluissa. Keskinuoruutta ja myöhäisnuoruutta elävien 15–25-vuotiaiden nuorten vanhemmat taas pohtivat erityisesti nuortensa itsenäistymistä ja aikuistumista sekä rajojen kokeilua.

Koulu ja varhaiskasvatus

Koulusta ja varhaiskasvatuksesta keskusteltiin noin 9 prosentissa yhteydenotoista. Aiheeseen liittyvien yhteydenottojen määrä kasvoi hieman edellisvuodesta ja eniten niistä puhuttiin puhelimesta ja kirjeissä. Yleisimpiä kaikenikäisiin

Viisi yleisintä lasta koskevaa aihetta, %



lapsiin liittyviä huolenaiheita olivat läksyt ja opiskelutaidot. Vuonna 2021 keskusteltiin usein koronapandemian aiheuttamista etäkoulunkäynnin ja toisaalta lähiopetukseen palaamisen haasteista.

Eniten yhteyttä kouluun liittyvissä teemoissa ottivat 12–14-vuotiaiden vanhemmat. He halusivat käsitellä erityisesti koulukielteisyyttä ja lintsaaamista, läksyjä ja opiskelua, oppimisvaikeuksia ja keskittymis- ja käyttäytymisvaikeuksia. Lisäksi puhuttiin suhteesta ja keskusteluyhteydestä varhaiskasvatuksen tai koulun henkilökunnan kanssa.

Kaltoinkohtelu ja kiusaaminen

Vanhempainpuhelimen ja nettipalveluiden yhteydenotoista 4 prosentissa käsiteltiin lapsen kaltoinkohtelua. Usein pohdittiin esimerkiksi lapsen fyysisen pahoinpitelyn tai emotionaalisen kaltoinkohtelun epäilyä. Joskus lapsen hyvinvoinnista huolestunut yhteydenottaja oli joku perheen ulkopuolinen aikuinen kuten sukulainen tai naapuri.

Oman lapsen joutumisesta kiusaamisen kohteeksi keskusteltiin monessa yhteydenotossa. Kiusaamisen koko kirjo fyysisestä väkivallasta joukon ulkopuolelle jättämiseen, nimittelyyn ja haukkumiseen sekä netissä tapahtuvaan kiusaamiseen kuului keskusteluissa. Näissä yhteydenotoissa tyypillistä oli vanhempien kokemaa voimattomuutta ja keinottomuutta: vaikka vanhempi itse, koulu tai päiväkotikiitos oli puuttunut kiusaamiseen, sitä ei saatu loppumaan. Kiusaamista kokeneet lapset ja nuoret voivat usein psyykkisesti erittäin huonosti.

Kohtaamiset ammattilaisten kanssa

Joissakin yhteydenotoissa keskusteltiin ja kaivattiin tukea kohtaamisiin ammattilaisten kanssa, sillä vanhemmillä oli negatiivisia kokemuksia esimerkiksi lastensuojelun, koulun tai neuvolan henkilökunnan kanssa asioimisesta. Usein keskusteluissa nousi esiin, että yhteydenottajan

lapsi ei ollut kokenut tullessa kohdatuksi ammattilaisen puolelta, mikä nosti kynnystä vastaanottaa apua uudestaan. Vanhemmat kaipasivat tukea paitsi omaan kanssikäymiseensä ammattilaisten kanssa, myös siihen, miten motivoida lasta tai nuorta ammattilaisavun piiriin.

Aikuista koskevat aiheet

Ihmissuhteet

Aikuista koskevat yhteydenotot liittyivät useimmiten perheen ihmissuhteisiin. Aiheina olivat esimerkiksi aikuisen väliset ristiriidat, kuten arjen vastuiden epätasainen jakaantuminen, vaikka perheessä oli toinen aikuinen, parisuhteen ristiriidat sekä vanhempien jo toteutunut tai vasta käsiillä oleva ero. Myös uusperheen haasteet sekä sisarussuhteet puhuttivat paljon.

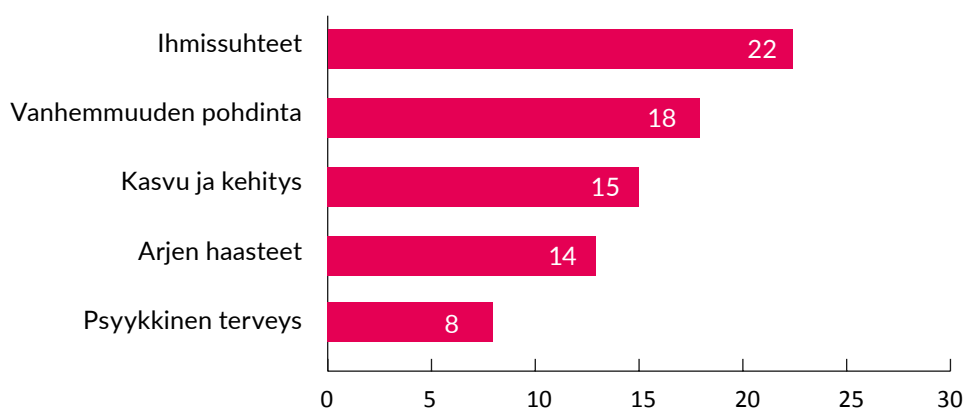
Vanhemmuuden pohdinta

Erilaisista vanhemmuuden ja perhearjen yksinäisyyden tunteista keskusteltiin aiempien vuosien tapaan paljon. Tyypillistä oli, että vanhempi ei välttämättä ollut konkreettisesti yksin, lähellä saattoi olla puoliso, tukiverkosto tai ystäviä, mutta yhteydenottaja koki, että jää silti vanhemmuudessaan vaille tukea ja keskustelukumppania.

Korona-ajan vuoksi koettiin myös konkreettista yksinäisyyttä. Jos tukiverkostoja oli, niiden apua ei voinut samalla tavalla ottaa vastaan kuin ennen pandemiaa, mikä kuormitti vanhempia entisestään. Toisaalta, jos tukiverkot puuttuivat aiemminkin, korona-aika saattoi syventää yksinäisyyden ja eristäytyneisyyden kokemusta.

Aikuista koskevissa aiheissa yhteydenotoissa puhuttiin usein vanhemmuuden vaikeista tunteista. Yhteydenottajat purkivat mieltään erityisesti riittämättömyyden ja syyllisyyden tunteistaan vanhempana ja kasvattajana. Usein riittämättömyyden ja syyllisyyden kokemuksiin kietoutui vanhemman väsymys, uupumus, muu raskas elämäntilanne tai muutokset perheen tilanteessa.

Viisi yleisintä aikuista koskevaa aihetta, %



Pohdinnat omasta vanhemmuudesta, siihen sisältyvistä odotuksista ja toisaalta vaikeuksista saavuttaa itselleen asetettuja odotuksia, nousivat usein esiin. Monesti vanhempi pohti, miten omat lapsuuden kokemukset vaikuttivat nykyhetkeen ja omaan toimintaan vanhempana.

Jotkut vanhemmat ottivat palveluun yhteyttä tunteiden vallassa, esimerkiksi tilanteissa, jossa olivat säikähtäneet omaa voimakasta reaktiotaan lasta kohtaan. Näissä yhteydenotoissa korostui vanhemman tarve kohdata rauhallinen kuuli ja kuuntelija, jonka avulla sai etäisyyttä tapahtuneeseen ja eritellä ja jäsentellä tilannetta.

Kehityksen ja arjen haasteet

Monessa yhteydenotossa pohdittiin kasvattamiseen liittyviä haasteita, joita lapsen tai nuoren kasvu ja kehitysvaiheet toivat. Yhteydenottajat kaipasivat tukea ja vahvistusta esimerkiksi digitaalisten laitteiden käyttöön ja pelaamiseen liittyvissä tilanteissa. Perheen aikuisilla saattoi olla näkemyseroja esimerkiksi lapsen tai nuoren peliajan tai puhelinajan rajaamisesta.

Arjen haasteisiin ja kuormittavuuteen liittyvissä yhteydenotoissa puhuttivat arjen pyörittämisestä koituva väsymys ja taloudelliset pulmat.

Psyykinen terveys

Aikuisten psyykkiseen terveyteen liittyvien yhteydenottojen näkyvin teema oli vanhemman, perheen toisen aikuisen tai lapsen toisen vanhemman mielenterveyden haasteet, masennus, ahdistus ja uupumus. Myös omaan tai puolison stressiin sekä päihteiden käyttöön liittyviä keskusteluja käytiin paljon.

Jatko-ohjaus ja ammattiavusta kertominen

Suurin osa yhteydenottajista kaipasi ensisijaisesti keskustelutukea, mutta myös ammattiavusta keskusteltiin säännöllisesti. Puhelimen yhteydenotoissa ammattiavun hakemisesta keskusteltiin 32 prosentissa ja chatissa 43 prosentissa yhteydenotoista. Kirjepalvelun vastauskirjeissä 59 prosentissa kerrottiin ammattiavusta.

Moni yhteydenottaja oli itse pohtinut ammattiavun hakemista ja kaipasi siihen vahvistusta. Toiset kaipasivat tietoa erilaisista perheille suunnatuista tukipalveluista. Osa yhteydenottajista oli tietoisia palveluista, mutta koki vaikeaksi hakea niistä apua. Osalla oli kielteisiä kokemuksia esimerkiksi kohtaamattomuudesta tai ongelmien vähättelystä. Osa oli huolissaan, että avun hakemisesta seuraisi jotain ikävää, esimerkiksi lasten sijoittaminen kodin ulkopuolelle. Pienillä paikkakunnilla pelättiin leimautumista ja perheen asioiden leviämistä muualle kuin asianosaisille.

Useissa yhteydenotoissa päivystäjien antama tieto ammattilaisten vaihteluvallisuudesta ja perheiden tukipalveluista lievensivät pelkoja ja helpottivat avunhakemista.

Yleisimpiä ammattipalveluja, joista keskusteltiin, olivat perheneuvola, neuvola ja lastensuojelu. Muita jatko-ohjaustahoja olivat koulu, opettajat ja oppilashuollon ammattilaiset.

Vanhempien ajanvarauschat

Vuodesta 2019 alkaen vanhempi on voinut varata nimettömästi chat-ajan itselle sopivana ajankohtana. Ajanvarauschatissa on mahdollisuus jatkaa keskustelua työntekijän kanssa useamman kerran.

Vuonna 2021 kohdattiin yhteensä 54 vanhempaa ja jatkoajkoja käytettiin 46 kertaa. Yleisimmät aiheet chatissa olivat aikuisen väliset ristiriidat, riittämättömyyden tunne, vanhempien ero, masentunut tai ahdistunut mieliala sekä erilaiset ammattiauttaja- ja viranomaistahoihin liittyvät ennakkoluulot ja kokemukset.

Ajanvarauschat toteutettiin osana STEA:n rahoittamaa vanhemmuuden intensiivistä verkkotuen hanketta.

Finnish Safer Internet Centre -projekti

MLL on mukana Kansallisen Audiovisuaalisen Instituutin ja Pelastakaa Lapset ry:n kanssa EU:n rahoittamassa Finnish Safer Internet Centre -projektissa, joka on osa Euroopassa toimivaa SIC-verkostoa (Safer Internet Centres).

Projekti edistää lasten ja nuorten hyvinvointia tukevaa digitaalisen median käyttöä sekä tuo eurooppalaisia lasten ja nuorten kanssa työskenteleviä ammattilaisia yhteen jakamaan tietoa ja osaamista. Vanhemmuuden tuki on tärkeä osa lasten ja nuorten hyvinvoinnin tukemista.

Vuonna 2021 mediaa käsiteltiin 133 yhteydenotossa. Yleisimmin yhteydenoton aihe liittyi mediasisältöjen liialliseen käyttöön, lapsen vertaissuhteisiin tai huoleen, että lapsi tai nuori on nähnyt vahingollista sisältöä. Usein kyse oli myös yhteydenottajan tai jonkun läheisen aikuisen median käytöstä. Yleisiä aikuisiin liittyviä huolia olivat liiallinen mediasisältöjen käyttö tai lapselle haitallisten sisältöjen katsominen lapsen seurassa.

Vanhempainpuhelimen ja nettipalveluiden edustaja osallistui SIC-verkoston tapaamisiin ja seminaareihin

Päivystystoiminta vuonna 2021

Vanhempainpuhelimien ja nettipalveluiden yhteydenottoihin vastataan ryhmäpäivystysmallin mukaisesti. Päivystys tapahtuu tavallisesti MLL:n ylläpitämissä tiloissa ja vapaaehtoisten päivystäjien tukena on MLL:n työntekijä. Koronapandemian vuoksi vuonna 2021 ryhmäpäivystys toteutettiin etäryhmäpäivystyksenä. Etäryhmissä työntekijällä oli vuoron ajan reaaliaikainen yhteys päivystäjiin ja mahdollisuus seurata päivystysvuoron tapahtumia.

Vuonna 2021 Vanhempainpuhelimessa ja nettipalveluissa oli 63 päivystäjää, jotka päivystivät yhteensä 691 kertaa. Yksi päivystysvuoro kestää 3 tuntia 45 minuuttia. Vapaaehtoistyötä tehtiin yhteensä yli 2 590 tuntia.

Vuoden aikana toteutettiin 2 noin 40 tunnin pituista peruskurssia, joilta valmistui yhteensä 16 päivystäjää. Vapaaehtoistoiminnasta kiinnostuneet haastatellaan ennen kurssille valitsemista, mitä kaikki kurssin suorittaneet pitivät hyödyllisenä.

Päivystäjille tarjotaan säännöllisesti täydennyskoulutuksia. Vuonna 2021 koulutuksen teemoja olivat yksinäisyys, seksuaalinen suuntautuminen ja sukupuolen moninaisuus, jatko-ohjaustahot vanhemmuuden tuen palveluissamme sekä nepsy-lasten perheen ja vanhemmuuden tukeminen.

Kahdelle Vanhempainpuhelimien ja nettipalveluiden päivystäjälle myönnettiin MLL:n pronssinen ansiomerkki viiden vuoden vapaaehtoistyöstä. Neljälle päivystäjälle myönnettiin MLL:n hopeinen ansiomerkki kymmenen vuoden vapaaehtoistyöstä.

Yhteydenottajien palaute

Nettikirjeet

Palveluun kirjoittaneista kahdeksan jätti palautetta anonyymien palautelomakkeen kautta. Heistä viisi oli kirjoittanut yhden ja kolme useamman kirjeen. Yhden kirjeen kirjoittaneista 60 prosenttia vastasi olevansa valmis suosittelemaan palvelua vastaavassa tilanteessa oleville aikuisille. Palautteissa vastuskirjeelle annettiin kouluarvosana, jonka keskiarvoksi tuli 8,7. Tärkeimpinä asioina vastauskirjeessä pidettiin sitä, että se vahvisti vanhemmuutta, vastaus tuntui henkilökohtaiselta ja että se lisäsi yhteydenottajan ymmärrystä lapsesta.

Kirjeenvaihdon palautelomaketta käyttäneistä 22 ei ollut vielä kirjoittanut kirjepalveluun, mutta halusi antaa palautetta. Niissä harmiteltiin sitä, että kirjettä ei pääse kirjoittamaan palvelun ruuhkaisuuden vuoksi.

Päivystäjät kirjasivat kolme kirjeenvaihdossa annettua palautetta. Kaikki palautteet olivat positiivisia: yhteydenottaja kiitti vastauksesta.

”Kiitos! Tuntui hyvältä päästä purkamaan omia tunteja kirjeitse. Hienoa, kun on tällainen anonyymi palvelu olemassa.”

Chat-keskustelut

Käyttäjillä oli mahdollisuus jättää palautetta chat-keskustelun päätyttyä. Palautetta antoi 380 yhteydenottajaa. Valtaosa, 77 prosenttia, koki yhteydenoton hyödylliseksi ja 80 prosenttia suosittelee palvelua vastaavassa tilanteessa olleille aikuisille.

Avoimissa palautteissa yhteydenottajat kiittivät keskustelusta. Osa kiitti kannustuksesta ja rohkaisusta ja olon helpottumisesta keskustelun aikana. Moni kirjoitti palautteessa, kuinka tärkeää on, että vanhemmille on tarjolla anonyymeja palveluja, joissa voi ottaa esiin asioita, joista voi olla vaikea puhua muualla. Negatiivisissa palautteissa oltiin yleisimmin pettyneitä lyhyeksi jääneeseen keskustelu-aikaan päivystysajan päättyessä.

Päivystäjät kirjasivat 257 yhteydenottajan chat-keskustelun aikana antamaa palautetta. Niistä 95 prosenttia oli positiivisia, 2 prosentti neutraaleja tai negatiivisia. Yleisimmin yhteydenottaja kiitti keskustelusta. Osa kertoi saaneensa uutta tietoa tai uusia vinkkejä, kertoi keskustelun helpottaneen oloa tai antaneen vahvistusta omille ajatuksille.

Moni korosti sitä, kuinka tärkeää on, että on olemassa anonyymeja, matalan kynnyksen tapoja hakea apua ongelmiin. Negatiivisissa ja neutraaleissa palautteissa yhteydenottaja kertoi, ettei saanut chatin kautta sellaista apua, jota olisi tarvinnut. Usein näissä tilanteissa yhteydenottaja toivoi, että olisi voinut saada konkreettista apua itselleen tai perheelleen.

”Kiitos asiantuntevasta ja nopeasta avusta, kuuntelemisesta ja ymmärtämisestä. Oloni helpotti heti, kun sain purkaa asioitani. Teette korvaamatonta työtä.”

Puhelut

Päivystäjät kirjasivat 330 puhelun aikana annettua palautetta. Niistä 92 prosenttia oli positiivisia ja 2 prosenttia neutraaleja tai negatiivisia. Positiivisissa palautteissa yhteydenottaja tavallisimmin kiitti päivystäjää. Moni kertoi, että yhteydenotto oli helpottanut omaa oloa, yhteydenottaja koki tulleen ymmärretyksi, kohtaamisesta tuli hyvä mieli ja siitä sai vahvistusta vanhemmuuteen.

Moni kiitti kuuntelusta ja siitä, että oli tullut kohdatuksi empaattisesti. Neutraalit ja negatiiviset palautteet sisälsivät esimerkiksi palveluun liittyviä toiveita. Muutama yhteydenottaja koki olonsa edelleen ahdistuneeksi yhteydenoton jälkeen ja muutama pettyi, koska ei saanut konkreettista tukea perheelle.

”Ihanaa kun voi vaan soittaa. Tuntui helpottavalta saada puhua mieltä painavista asioista jonkun kanssa. Nyt on taas helpompi jatkaa eteenpäin. Kiitos, tämä on tärkeä palvelu!”

Vanhempainnetti

MLL:n vanhempainnetti.fi-sivusto on suunnattu vanhemmuuden tueksi 0–18-vuotiaiden lasten vanhemmille. Sivusto sisältää runsaasti tietoa lapsen ja nuoren kasvusta, kehityksestä ja hyvinvoinnista. Tiedon lisäksi Vanhempainnetti tarjoaa vertaistukea sekä työkaluja ja vinkkejä perheen arjen tueksi.

Sivustolla käytiin 2021 hieman yli miljoona kertaa. Vanhempien lisäksi nettisivusto sopii sosiaali-, terveys- ja kasvatustieteen ammattilaisille sekä Vanhempainpuhelimien ja nettipalveluiden vapaaehtoisille.

Toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet

Auttavat puhelin- ja nettipalvelut kuuluvat Vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukuntaan (PuhEet). Sen periaatteissa määritellään palvelun luonne sekä oikeudet ja velvollisuudet niin yhteydenottajalle, päivystäjälle kuin taustaorganisaatiolle.

”

PUHEET

Periaatteet on tiivistetty seuraavaan kolmeen kohtaan:

1. Palvelusta ja sen laadusta vastaa ylläpitäjäyhteisö, joka voi olla yhdistys, säätiö ja uskonnollinen yhdyskunta. 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.

Vanhempainpuhelin

p. 0800 922 77 (maksuton)

ma 10–13 ja 17–20

ti 10–13 ja 17–20

ke 10–13

to 14–20

Vanhempainnetin kirjepalvelu

vanhempainnetti.fi

Chat

ma 10–13

ti 10–13

to 17–20

pe 10–13

vanhempainnetti.fi



MANNERHEIMIN
LASTENSUOJELULIITTO



Yhteistyösuhteita Euroopan unionin
Vierailijien Eurooppaan -yhteistyöohjelmaan

