



Vanhempainpuhelimen ja digipalveluiden vuosiraportti 2024



MANNERHEIMIN
LASTENSUOJELULIITTO

LAPSET ENSIN.



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

MLL tuntee lasten, nuorten ja perheiden arjen ja tarjoaa eri elämäntilanteissa vertaistukea, monipuolista vapaaehtoistoimintaa sekä osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksia. Suomen suurimpaan lastensuojelujärjestöön kuuluu 71 107 jäsentä, 532 paikallisyhdistystä, 9 piirijärjestöä ja keskusjärjestö.

Vuosittain

- Lasten ja nuorten puhelin ja chat vastaa lähes 20 000 puheluun, chat-keskusteluun ja nettikirjeeseen.
- Vanhempainpuhelin, Vanhempainnetin kirjepalvelu ja chat vastaa lähes 2 500 yhteydenottoon.
- Ylä- ja yhtenäiskouluissa toimii noin 11 000 MLL:n tukioppilasta, internetissä nuoria tukevat verkkotukioppilaat eli verkk@rit.
- 2 500 MLL:n kouluttamaa tukihenkilöä tekee työtä perheiden ja nuorten parissa.
- MLL ylläpitää yli 650 perhekahvilaa, joissa kokoonnutaan noin 380 000 kertaa.
- MLL:ssa toimii noin 150 vertaisryhmää ja muuta aikuisten ryhmää.
- MLL:n kerhoissa käydään lähes 400 000 kertaa.
- MLL järjestää koulujen alkaessa Hyvä alkua koulutielle-kampanjan, jolla tavoitetaan noin 50 000 ekaluokkalaisten vanhemmat.

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

mlf.fi

Julkaisija

Mannerheimin Lastensuojeluliitto
Toinen Linja 17
00530 Helsinki

Teksti

Johanna Laine-Hatami, Anna Puusniekka ja Anna Weckström

Taitto

Tarja Petrell

Kansikuva

Colourbox

Sisällys

Ydinperheessä asuminen ei suojaa ristiriidoilta tai yksinäisyydeltä | s. 5

Vanhempien kokemuksia vaikeista suhteista puolisoiden välillä | s. 6

Yhteydenotot vuonna 2024 | s. 10

Yhteydenottajat | s. 10

Yhteydenottojen aiheet | s. 12

Lasta koskevat aiheet | s. 12

Aikuista koskevat aiheet | s. 12

Jatko-ohjaus ja ammattiavusta kertominen | s. 15

Vanhempien ajanvarauschat | s. 15

Haluanko vanhemmaksi-palvelu | s. 15

Päivystystoiminta vuonna 2024 | s. 16

Yhteydenottajien palaute | s. 17

Vanhempainnetti | s. 18

Liite:

Toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet | s. 19

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 joka arkipäivä: maanantaisin ja tiistaisin kello 10–13 ja 17–20, keskiviikkoisin kello 10–13, torstaisin kello 14–20 ja perjantaisin kello 10–13. Soittaminen on maksutonta.

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

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. Vanhemmalla on halutessaan mahdollisuus varata aika ajanvarauschatiin MLL:n vanhemmuuden tuen työntekijän kanssa. Chat-palvelussa kohdataan myös vanhempia ja ammattilaisia, jotka hakevat tietoa MLL:n muista palveluista.

Vanhempainpuhelimeen, nettikirjepalveluun ja chatiin voi ottaa yhteyttä nimettömästi ja luottamuksellisesti kaikissa vanhemmuuteen, lapsiperheen arkeen sekä lapsen ja nuoren kasvuun ja kehitykseen liittyvissä kysymyksissä ja pohdinnoissa. Tavoitteena on vahvistaa vanhempien jaksamista, selviytymiskeinoja ja tietoisuutta kasvatusasioissa ja siten edistää lasten hyvinvointia.

Vanhempainpuhelimien, nettikirjepalvelun ja chatin päivystysvuorot 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.

Haluanko vanhemmaksi -sivusto tarjoaa tietoa ja tukea aikuisille, jotka pohtivat vanhemmuutta. Sivustolla on nettikirjepalvelu, kokemustarinoita liittyen erilaisiin vaihtoehtoihin, tietoa, kyselyitä sekä keskustelupalsta.

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

Ydinperheessä asuminen ei suojaa ristiriidoilta tai yksinäisyydeltä

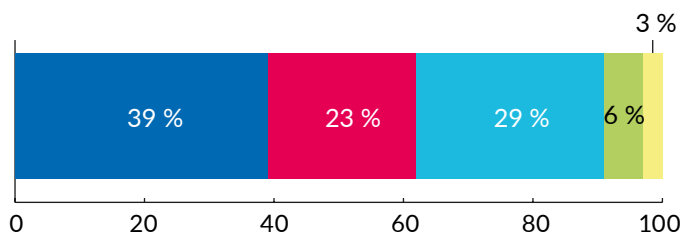
Vuonna 2024 Vanhempainpuhelimessa ja digipalveluissa vastattiin palvelun historian suurimpaan määrään yhteydenottoja, 2606 yhteydenottoon. Suurin yhteydenottajaryhmä Vanhempainpuhelimessa ja digipalveluissa ovat ydinperheissä asuvat vanhemmat. Vuonna 2024 39 prosenttia Vanhempainpuhelimessa ja digipalveluihin yhteyttä ottavista vanhemmista asui kahden vanhemman perheissä.

Viimeisen viiden vuoden aikana ydinperheissä elävien vanhempien yhteydenotoissa ovat kuuluneet yhä enemmän perheen aikuisten väliset ristiriidat sekä niiden vaikutukset perhe-elämään. Kokemukset epätasa-arvoisesta vastuunjaosta lasten- ja kodinhoidossa, erilaiset kasvatuskäytännöt puolison kanssa, parisuhteen riittävyys ja puhumattomuus sekä henkinen väkivalta parisuhteessa kuormittavat yhteydenottajia.

Perheen aikuisten väliset ristiriidat heijastuvat kodin ilmapiiriin ja lapsiin, ja eropohdinnat ja huoli sekä syyllisyys riitelystä kuuluu monen yhteydenottajan puheessa. Tilanteet vaikuttavat vanhemman voimavaroihin ja jaksamiseen arjessa. Monesti vanhempi kokee avunhakemisen vaikeaksi, tai ei tiedä, mistä apua parisuhteen ongelmiin voisi saada. Osa ei ole saanut apua, koska toinen vanhempi ei ole halukas osallistumaan tapaamisiin ammattilaisen kanssa. Myös pelkoja ammattiavun hakemisen seurauksista kuuluaan palveluissa usein.

Yhteydenottojen perusteella moni ydinperheessä elävä vanhempi elää suojamuurin tai kulissien takana, jonka varjossa koko perheen hyvinvointiin heijastuvat vanhempien väliset ongelmat saattavat jäädä esimerkiksi neuvolan ammattilaisilta huomaamatta. Suojamuurin takana voi olla kovin yksinäistä, ja ratkaisujen ja avun hakeminen omaan tilanteeseen erityisen vaikeaa.

Yhteydenottajien perhemuodot



- Kahden vanhemman perhe
- Ei tietoa
- Yksin- tai yhteishuoltaja
- Uusperhe
- Muu

Vanhempien kokemuksia vaikeista suhteista puolisoiden välillä

Vanhempainpuhelimien palveluissa vuoden 2024 aikuisiin liittyvistä yhteydenotoista kolmasosassa käsiteltiin ihmissuhteita, ja niistä lähes 70 prosentissa aikuisten välisiä ristiriitoja. Tilastoiduista yhteydenotoista kerätyn laadullisen aineiston perusteella ydinperheissä kohdataan monenlaisia haastavia tilanteita vanhempien välillä. Seuraavassa osiossa on yhteenvedoa vanhempien kokemuksista. Tekstissä olevat sitaattit ovat vanhempien puheista tunnistamattomiksi muokattuja otteita.

Vastuiden epätasainen jako uuvuttaa

“Meillä on 3- ja 1-vuotiaat lapset, ja koen että puoliso on vetäytynyt perhe-elämästä. Hän vetoaa siihen, että työ on niin raskasta, että tarvitsee vapaa-aikaa palautumiseen. Lähinnä hän viettää aikansa puhelimella.”

”Olen vuosia ollut täysin yksin vastuussa erityislapsemme asioiden ja arjen sujuvuuden hoitamisesta.”

Yhteydenotoissa kuului vanhempien turhautuneisuus ja pettymys puolisoon kotitöiden ja lastenhoidon epätaisaan jakautumisen vuoksi. Monella yhteydenottajalla oli kokemus siitä, että joutui kantamaan päävastuun lasten ja kodin asioista. Oman ajan puute vaivasi monia. Monet yhteydenottajat eivät kokeneet saavansa puolisoiltaan konkreettista eivätkä henkistä tukea tai arvostusta kasvatukseen tai kodinhoitoon liittyen.

Varsin usein kyse oli pienten lasten äideistä, jotka elivät kuormittavaa vaihetta keskellä vauva- ja pikkulapsiarkea. Äidit kuvasivat toisen vanhemman vetäytymistä lapsenhoidosta, käytännön hoitovastuun, kuten yöheräilyjen kasautumista vain toiselle vanhemmalle, ja sen aiheuttamaa väsymystä ja yksinäisyyden kokemusta. Joskus kyseessä saattoi olla elämän- ja työtilanteeseen liittyvä tahaton seuraus, johon oli vaikea juuri siinä tilanteessa löytää käytännön ratkaisua. Joskus kuitenkin vanhemman yksin vastuuseen jäämisen taustalla kuului puolison sanoittama vastuunjako, jossa puolison mukaan lasten ja kodin hoitaminen kuului toiselle vanhemmalle ja oman, riittävän yönunen ja vapaa-ajan varmistaminen meni muun edelle.

Monesti yhteyttä otti myös alakouluikäisten ja nuoruusikäisten lasten vanhempi, joka oli jo pidemmän aikaa kokenut puolisoiden välisen vastuunjaon epäoikeudenmukaiseksi. Yhteydenottajat kuvasivat, että heille kasautui konkreettista kotityötä, mutta myös lapsen arjen asioista, kuten vaatehuollosta, mahdollisista ammattilaisten tapaamisista ja koulunkäynnistä huolehtiminen.

Eriävät näkemykset kasvatuksesta turhauttavat

”Puoliso ei kestä uhmaikäisen tunteenpurkauksia vaan menee nopeasti rangaistus- ja uhkailulinjalle. Olen itse ihan eri linjoilla ja kannattaisin lempeämpää kasvatusta.”

”Puolisoni ei pidä kiinni yhdessä sovituista rajoista vaan antaa toistuvasti periksi lapsille kotitöiden ja pelaamisen suhteen. Harmittaa, että puoliso on niin lepsu. Keskusteluyritykset aiheesta meidän aikuisten kesken menevät aina riitelyksi.”

Usein yhteydenotoissa puhuttiin siitä, miten sovittaa yhteen vanhempien eriäviä kasvatuskäsityksiä. Etenkin rajojen asettamisessa ja niistä kiinni pitämisessä tuli yhteen törmäyksiä niin tahtoikäisten kuin kouluikäisten lasten ja nuorten vanhempien välillä.

Vanhempien erilaiset tavat reagoida lapsen tottelemattomuuteen tai huonoon käytökseen aiheuttivat risti-

riitoja. Usein erimielisyydet koskivat tapaa, jolla lapsen kanssa oltiin ja tätä ohjattiin esimerkiksi arjen siirtymissä tai lapsen kiukutellessa: toinen vanhempi koki toisen tavan liian suorasukaiseksi tai lasta ymmärtämättömäksi. Yhteydenottaja saattoi kysyä päiväystäjän mielipidettä tilanteesta, jossa puoliso halusi rangaistaa lasta huonosta käytöksestä, kun yhteydenottaja itse piti rangaistusta liiallisena. Toinen saattoi kiihtyä nopeammin ja korottaa ääntään lapselle tilanteessa, jossa toinen olisi toivonut rauhallisempaa otetta ja etenemistä. Myös kokemukset siitä, että toinen vanhempi ei pitänyt kiinni lapselle asetetuista rajoista ja antoi yhteydenottajan mielestä periksi liian helposti, puhuttivat. Joskus yhteydenottaja koki, että toinen vanhempi asettui lapsen puolelle tilanteissa, joissa hän toivoi vanhempien olevan yhtenä rintamana.

Raju riitely ja kommunikaatiovaikeudet kuormittavat

”Riitelyä on jatkunut pitkään. Olen jopa uhkaillut erolla suutuspäissäni. Olen houkutellut puolisoa pariterapiaan, mutta hän ei halua puhua asioista ulkopuoliselle eikä kyllä minullekaan.”

”Jos erehdyn puuttumaan puolison tapaan tehdä asiat lasten kanssa, on riita valmis.”

Tavallista oli, että erilaiset vanhempien välillä vallitsevat selvittämättömät epäoikeudenmukaisuuden kokemukset vastuunjaossa sekä eriävät kasvatusnäkemykset aiheuttivat riitoja tai puhumattomuutta sekä eropohdintoja. Yhteydenottajat toivat esiin, että omia odotuksia tai toiveita tasaisempaan vastuunjakoon oli vaikea sanoittaa puolisolalle. Toisaalta myös puolison haluttomuus tai kykenemättömyys keskustella ristiriidoista aiheutti ongelmia ja riitoja. Toisen erilaisiin kasvatusapoihin saattoi olla vaikea puuttua, tai jos niihin puuttui, saattoi seurata riitaa. Jos tilanteet olivat jatkuneet vuosia, vanhempi usein koki, että vuorovaikutusongelmat kiersivät vanhempien välillä kehää.

Yhteydenottajat kuvasivat huoltaan vanhempien pitkittyneen riitelyn ja muiden vuorovaikutusongelmien vaikutuksista perheen lapsiin. Joissain perheissä toisen vanhemman epäasiallinen käytös, niin puolisoa kuin lasta kohtaan, oli arkipäivää ja sai vanhemman pohtimaan, mikä merkitys sillä mahtoi olla lapsen huolestuttavaan oireiluun. Useampi vanhempi pohti, miten toisen vanhemman epäasiallinen käytös vaikutti lapseen ja millaisen mallin lapsi tällaisesta käytöksestä sai.

Jotkut vanhemmat tunsivat olevansa riitaisia puolison kanssa ihan yleisesti ja kohtelevansa toisiaan ikävällä tavalla: perheessä saattoi olla paljonkin aikuisten keskinäistä syyttelyä ja huutamista. Riitely vaikutti vanhemman mielialaan, aiheutti väsymystä ja ärtyisyyttä ja arki tuntui raskaalta ja ilottomalta. Usein ilmapää perheessä oli huono ja myös lasten ja vanhempien välillä oli riitoja.

Joissain yhteydenotoissa vanhempien väliset ristiriidat liittyivät toisen vanhemman riippuvuussairauteen tai mielenterveyden haasteisiin. Myös näissä tilanteissa yhteydenottajat toivat esiin tilanteiden kuormittavuutta, yksin jäämisen kokemuksia ja huolta toisen vanhemman oireilun vaikutuksista lapsiin. Osassa yhteydenotoista ristiriitoja aikuisten välille aiheuttivat myös perheiden taloushuolet ja työn ja perheen yhteensovittaminen.

Henkistä väkivaltaa on vaikea tunnistaa

”Kumppani puhuu minulle jatkuvasti vähätellen, pilkallisesti ja saattaa huutaa pienestäkin asiasta. Hän tekee tätä myös lasten kuullen. Olen alkanut varoa, etten vaan saa häntä hermostumaan.”

Joissain perheissä aikuisten väliset ristiriidat valuivat ajan kuluessa henkisen väkivallan puolelle. Joskus yhteydenottaja ei itse tunnistanut puolison käytöstä henkiseksi väkivallaksi, tai haki keskustelussa päivystäjän kanssa näkökulmaa ja vahvistusta sille, oliko puolison toiminta oikein.

Useampi vanhempi kertoi puolison arvostelevan ja mitätöivän häntä ja hänen tapaansa olla lapsen kanssa ja hoitaa tätä. Puoliso saattoi tietoisesti olla toimimatta yhteisesti sovitulla tavalla lapsen kanssa ja estää myös toista vanhempaa toimimasta niin (esim. lapsen oikeaikaiset iltatoimet). Tätä tapahtui myös lapsen ollessa läsnä. Vanhemmat kuvasivat syyllistämistä, haukkumista sekä sitä, miten puoliso puhui hänestä ikävästi lapselle. Joissain perheissä toisen vanhemman harjoittama henkinen väkivalta oli puolison kontrollointia, pelottelua ja normaalin elämän häiritsemistä ja estämistä.

Jos vanhempi ei kokenut ilmapiiriä riittävän turvallisiksi vaikeiden asioiden esiin nostamiseksi, se teki ratkaisujen etsimisen ristiriitoihin hankalaksi.

Yleisimmät **lapseen** liittyvät yhteydenottojen aiheet TOP 3

1. Kehitysvaiheet
2. Psyykkinen terveys
3. Ihmissuhteet

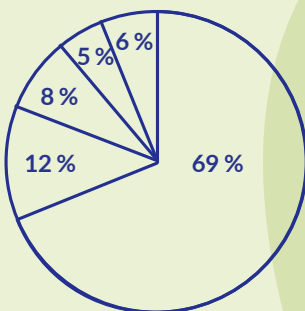
Yleisimmät **aikuiseen** liittyvät yhteydenottojen aiheet TOP 3

1. Vanhemmuuden pohdinta
2. Ihmissuhteet
3. Arjen haasteet

”Mieli on paljon levollisempi ja sain paljon ajattelemisen aihetta siihen, miten toimia teinien kanssa.”

Vuonna 2024 Vanhempainpuhelimessa ja chatissa

Yhteydenottajat vuonna 2024



äidit **69 %**

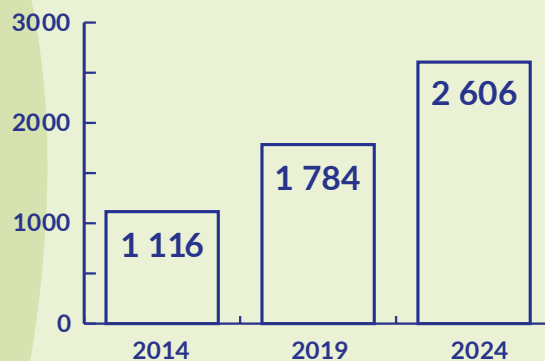
isät **12 %**

muut aikuiset (esim. bonusvanhempi, sukulainen, naapuri) **8 %**

isovanhemmat **5 %**

ei tietoa **6 %**

Vastaanotettiin **ennätysmäärä** yhteydenottoja



1 246
puhelua



748
chat-keskustelua



286
nettikirjettä



260 ajanvaraus-
chat-keskustelua



66 Haluanko
vanhemmaksi
-nettikirjettä

Yli 90 %
päivystäjien
kirjaamista
palautteista
positiivisia.

Ammattiapua jatko-ohjattiin hakemaan



58 %



67 %



81 %

Kolme neljästä

koki käymänsä
chat-keskustelun
hyödylliseksi ja
suosittelee palvelua.



MANNERHEIMIN
LASTENSUOJELULIITTO

Yhteydenotot vuonna 2024

Vuonna 2024 vastattiin palveluhistorian suurimpaan yhteydenottomäärään.

Kymmenessä vuodessa yhteydenotot ovat yli kaksinkertaistuneet. Vuonna 2024 Vanhempainpuhelimien palveluissa vastattiin yhteensä 2606 yhteydenottoon, joista puheluita oli 1246, nettikirjeitä 286 ja chat-keskusteluja 748, ammattilaisvetoisia ajanvarauschat-keskusteluja 260 ja Haluanko vanhemmaksi -palvelun nettikirjeitä 66.

Huomionarvoista on, että vaikka chat-yhteydenottomäärät ovat kasvaneet useana vuonna, myös puhelin ja nettikirjepalvelu pysyvät yhteydenottomääriltään suosituina kanavina. Monikanavaisuus ja erilaiset tavat ottaa yhteyttä ovat tärkeitä, sillä ne madaltavat vanhemman avun hakemisen kynnystä.

Puheluista noin 77 % oli keskusteluyhteydenottoja, 5 % hiljaisia yhteydenottoja ja 18 % kohderyhmään kuulumattomia yhteydenottoja. Chat-keskusteluista 72 % oli keskusteluyhteydenottoja, 14 % hiljaisia ja 14 % kohderyhmään kuulumattomia yhteydenottoja. Vastaanotetuista nettikirjeistä noin neljä prosenttia ei kuulunut kohderyhmään. Kohderyhmään kuulumattomilla yhteydenotoilla

tarkoitetaan yhteydenottoja, joiden aihe ei liity vanhemmuuteen tai kasvatukseen. Hiljaiset yhteydenotot ovat yhteydenottoja, joiden aikana ei synny vuoropuhelua – esimerkiksi chatissa vuoroaan odottanut vanhempi on jo poistunut linjoilta, kun päivystäjä aloittaa keskustelun.

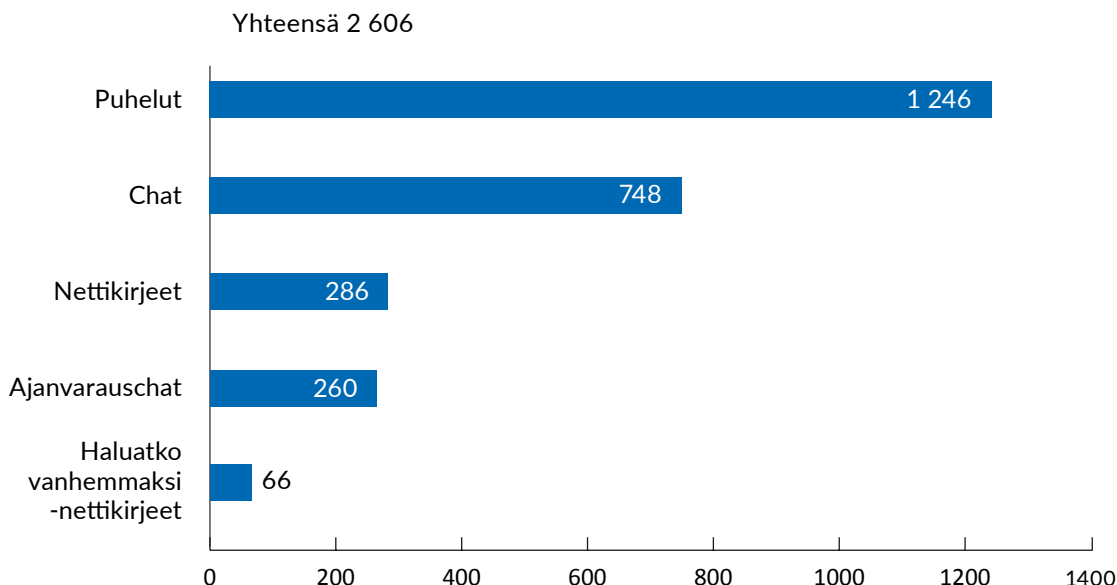
Puheluista 59 prosenttia kesti alle puoli tuntia ja 31 prosenttia puolesta tunnista tuntiin. 10 prosenttia puheluita kesti yli tunnin. Vastauskirjeiden kirjoittaminen kesti lähes aina vähintään puoli tuntia, yleisemmin 1–2 tuntia. Chat-yhteydenottojen kesto oli yleisimmin 15 minuutin ja tunnin välillä.

Yhteydenottajat

Vuonna 2024 Vanhempainpuhelimeen, nettikirjepalveluun ja chatiin yhteyttä ottaneista noin 78 prosenttia oli naisia ja noin 14 prosenttia miehiä. 8 prosentissa yhteydenottoista yhteydenottajan sukupuoli ei käynyt keskustelun aikana ilmi.

Vanhempainpuhelimeen soittaneista 80 prosenttia oli naisia ja 20 prosenttia miehiä. Kirjepalvelussa 88 prosenttia yhteydenottajista oli naisia ja 10 prosenttia miehiä, kah-

Yhteydenotot vuonna 2024



Yhteydenottajat vuonna 2024

nessa prosentissa sukupuolesta ei ollut tietoa. Chatissa 69 prosenttia yhteydenottajista oli naisia, 5 prosenttia miehiä ja 26 prosentissa yhteydenotoista yhteydenottajan sukupuoli ei käynyt ilmi.

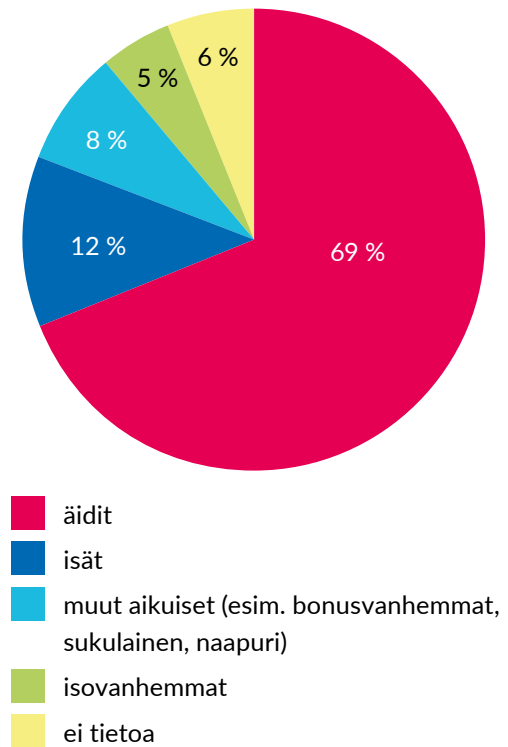
Yhteydenottaja oli yleisimmin lapsen vanhempi, mutta palveluihin ottivat yhteyttä myös isovanhemmat ja muut sukulaiset tai läheiset aikuiset.

Noin 25 prosenttia yhteydenottajista oli 30–39-vuotiaita ja 19 prosenttia 40–49-vuotiaita. Yhteydenottajan ikä ei käynyt ilmi 44 prosentissa yhteydenotoista.

Yhteydenottajista 39 prosenttia asui kahden vanhemman perheessä, 29 prosenttia oli yksin- tai yhteishuoltajia ja 6 prosenttia asui uusperheessä. 23 prosentissa perhemuoto ei käynyt ilmi ja kolmessa prosentissa perhemuoto oli jokin muu, esimerkiksi sijaisperhe.

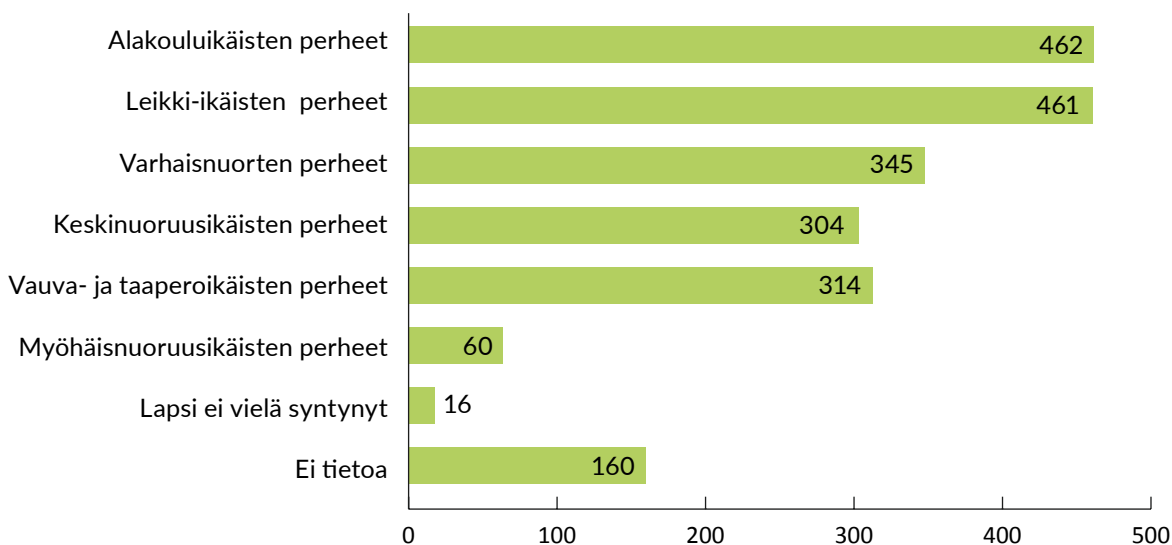
Eniten yhteydenottoja tuli alakouluikäisten, leikki-ikäisten sekä varhaisnuoruuksikäisten lasten vanhemmilta. Neljänneksi eniten yhteyttä ottivat vauva- ja taaperoikäisten vanhemmat.

Vanhempainpuhelimen ja nettipalvelujen yhteydenottajat kaipaivat erityisesti tilaisuutta keskustella tai purkaa mieltään vanhemmuuteen tai kasvatukseen liittyvistä huo-



Huom! Yhteydenottajan taustatieto merkitään kaikista paitsi hiljaisista ja kohderyhmään kuulumattomista yhteydenotoista.

Perheiden lasten ikä



Huom. Perheen lasten ikävaiheeksi voidaan valita useampi vaihtoehto.

lista. Osa heistä kaipasi vahvistusta ajatuksilleen tai vastauksen kysymykseen. Osa myös toivoi saavansa apua huoleen, jonka vuoksi ottivat yhteyttä.

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 2024 noin puolet tilastoiduista aiheista liittyivät lapseen ja puolet yhteydenottoon tai muuhun aikuiseen.

Lasta koskevat aiheet

Kehitysvaiheet

Lasta koskevissa yhteydenotoissa eri-ikäisten lasten kehitysvaiheet olivat yleisin yhteydenoton aihe. Pikkulasten eli 0–6-vuotiaiden kehitykseen ja temperamenttiin, syömiseen ja nukkumiseen liittyviä yhteydenottoja tuli runsaasti etenkin chatissa. Keskustelut koskivat esimerkiksi lapsen temperamenttia ja rajojen asettamista tahtoikäiselle sekä sitä, kuinka lapsen ikä- ja kehitysvaihe vaikuttavat nukkumiseen, syömiseen ja muihin arjen toimintoihin.

12–17-vuotiaiden vanhemmat ottivat eniten yhteyttä murrosiän pulmissa. Murrosikä kuohuntoineen ja rajojen testaustineen pohditutti, ja yhteydenotoissa keskusteltiin myös murrosiän mukanaan tuomista fyysisistä muutoksista ja nuoren seksuaalisuuden heräämisestä. Myös neuropsykiatristen haasteiden pohdinta kuului kaikenikäisiä lapsia ja nuoria, mutta erityisesti 12–14-vuotiaita koskevissa yhteydenotoissa.

Psyykinen terveys

Vuonna 2024 lapsen tai nuoren psyykkiseen terveyteen liittyvistä huolista keskusteltiin 18 prosentissa yhteydenotoista, mikä oli hieman enemmän kuin edellisvuonna. Erityisesti lapsen tai nuoren väkivaltaiseen käyttäytymiseen liittyviä keskusteluja käytiin viime vuosia enemmän. Pienempien lasten kohdalla vanhemman huolena oli usein myös lapsen pelot. Alakouluikäisten ja nuoruusikäisten vanhemmat kaipasivat usein lapsen tai nuoren väkivaltaiseen käyttäytymiseen liittyvien huolien lisäksi tukea tilanteissa, joissa nuorella ilmeni viiltelyä, masentuneisuutta tai ahdistunutta mielialaa.

Ihmissuhteet

Ihmissuhteet olivat yksi yhteydenottojen yleisimpiä puheenaiheita lapsiin liittyvissä aiheissa. Erityisesti alakouluikäisten lasten vanhemmat ottivat yhteyttä vertaissuhteisiin liittyen. Useimmiten vanhempi halusi keskustella lapsensa vertaissuhteista, erilaisista haasteista kaverisuhteissa tai kaverien puutteesta ja siitä seu-

ranneesta yksinäisyydestä, sekä siitä, miten tukea lasta kaverisuhteissa.

Vanhempien tuloillaan olevan tai jo toteutuneen eron vaikutukset lapseen kuuluivat useassa yhteydenotossa. Myös uusperheen mukanaan tuomat uudet ihmissuhteet, erilaiset tavat toimia muuttuneissa perhekokoonpanoissa sekä omien että ex-puolison ja tämän mahdollisen uuden kumppanin kasvatusnäkemyksen yhteensovittaminen ja vaikutus lapseen mietittyivät. Yhteydenotoissa keskusteltiin myös lapsen tai nuoren sisarusuhteista, seurustelu- ja suhteista sekä ei-toivotusta kaveripiiristä.

Arjen haasteet

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 sekä vapaa-ajanviettotavat kuuluivat keskusteluissa. Keskinuoruutta ja myöhäisnuoruutta elävien 15–25-vuotiaiden nuorten vanhemmat pohtivat erityisesti nuortensa itsenäistymistä ja aikuistumista sekä rajojen kokeilua.

Koulu ja varhaiskasvatus

Koulusta ja varhaiskasvatuksesta keskusteltiin noin 11 prosentissa yhteydenotoista. Yleisimpiä varhaiskasvatus- ja alakouluikäisiin lapsiin liittyviä aiheita oli keskittymis- ja käyttäytymisvaikeudet, koulukielteisyys sekä suhde koulun tai varhaiskasvatuspaikan opettajiin tai muuhun henkilökuntaan.

Nuoruusikäisten kohdalla yhteydenotot liittyivät useimmin koulukielteisyyteen, oppimisvaikeuksiin ja häiriöihin ja lintsaamiseen. Vanhemman vaikeuksista saada lapsi tai nuori lähtemään kouluun puhuttiin enemmän kuin edellisvuosina.

Kaltoinkohtelu ja kiusaaminen

Vanheppainpuhelimen ja nettipalveluiden yhteydenotoista 8 prosentissa käsiteltiin lapsen kaltoinkohtelua. Useimmiten yhteydenottaja kertoi, että lapsen toinen vanhempi tai isovanhempi kohteli lasta kaltoin. Joskus eron jälkeisissä tilanteissa huoli lapsen oloista toisessa kodissa aiheuttivat huolta. Yhteydenotoissa nousi esiin etenkin lapsen emotionaalista kaltoinkohtelua kuten aikuisen lapseen kohdistamaa nimittelyä, toistuvaa raivoamista sekä liiallista kontrollointia.

Kiusaamisesta puhuttiin 3 prosentissa yhteydenotoista. Lapseen kohdistuvaan kiusaamiseen liittyvissä yhteydenotoissa oli tyypillistä, että lasta oli kiusattu pitkään, mutta puuttumisyrittäksistä huolimatta kiusaamista ei ollut saatu loppumaan. Näissä yhteydenotoissa kuului vanhempien kokema voimattomuus ja keinottomuus tilanteessa.

Kohtaamiset ammattilaisten kanssa

Joissakin yhteydenotoissa keskusteltiin kohtaamisista ammattilaisten ja viranomaisten kanssa. Usein vanhempi kaipasi tukea oikean tukitahon tai ammattilaisen löytämiseen joko itselleen, lapselleen tai koko perheelle. Vanhemmat pohtivat, miten motivoida esimerkiksi psyykkisesti oireilevaa nuorta ammattilaisavun piiriin.

Joissain yhteydenotoissa nousi esiin, että vanhemmilla oli negatiivisia kokemuksia esimerkiksi lastensuojelun, koulun, varhaiskasvatuksen tai neuvolan ammattilaisten kanssa asioimisesta. Vanhempi itse tai lapsi ei ollut kokenut tulleeensa kohdatuksi tai heillä oli kokemus, että apu ei ollut riittävää tai sitä ei hakeemisesta huolimatta saanut oikea-aikaisesti. Usein tällaiset kokemukset nostivat kynnystä hakeutua avun piiriin tai vastaanottaa apua.

Vanhemmat kuvasivat, että kiusaamista kokeneet lapset ja nuoret voivat usein psyykkisesti erittäin huonosti.

Aikuista koskevat aiheet

Vanhemmuuden pohdinta

Aikuista koskevista aiheista yleisimpiä oli yhteydenottajan oma vanhemmuuden pohdinta monista eri näkökulmista. Yhteydenottajat halusivat keskustella erityisesti vanhemmuuteen liittyvistä vaikeista ja usein vaietuista tunteista, kuten riittämättömyyden ja syyllisyyden kokemuksistaan vanhempana ja kasvattajana. Usein vanhempi lähti purkamaan jotakin arkista tilannetta, joka oli aiheuttanut vanhemmassa epävarmuutta – oliko toiminut tilanteessa oikein ja oliko toiminta vaikuttanut lapseen negatiivisesti.

Usein riittämättömyyden ja syyllisyyden tunteiden taustalla oli vanhemman uupumus, voimavarojen vähyys ja keinottomuuden kokemukset arjen haasteiden edessä. Usein tilanteeseen liittyi kuormittava elämäntilanne esimerkiksi parisuhteen ongelmien, eron tai muun ison elämänmuutoksen vuoksi.

Myös vanhemman haasteet omien tunteiden hallinnassa ja lapselle hermostuminen tai lapseen kajoaminen aiheuttivat syyllisyyden ja riittämättömyyden tunteita. Jotkut vanhemmat ottivat palveluun yhteyttä tunteiden vallassa, esimerkiksi tilanteissa, jossa olivat säikähtäneet omaa voimakasta reaktiotaan lasta kohtaan. Näissä yhteydenotoissa korostui vanhemman tarve kohdata rauhallinen kuuntelija, jonka avulla sai etäisyyttä tapahtuneeseen ja tukea tilanteen erittelyyn ja jäsentelyyn.

Moni vanhempi pohti omaan vanhemmuuteensa asettamaan odotuksia ja vaikeuksia niiden saavuttamisessa. Usein vanhempi halusi keskustella myös siitä, miten omat

lapsuuden tai muut oman elämänhistorian kokemukset, kuten mielenterveyden haasteet, vaikuttivat nykyhetkeen ja omaan toimintaan vanhempana.

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

Ihmissuhteet

Perheen ihmissuhteet olivat yksi yleisimmistä teemoista yhteydenotoissa. Aiheina olivat esimerkiksi aikuisten väliset ristiriidat, kuten arjen vastuiden epätasainen jakaantuminen, vaikka perheessä oli toinen aikuinen, parisuhteen ristiriidat sekä vanhempien jo toteutunut tai vasta käsillä oleva ero. Vanhempien eroon liittyvissä yhteydenotoissa korostui edellisvuosien tapaan vanhempien vaikeudet sopia lapsen asioista eron jälkeen. Huono keskusteluyhteys vanhempien välillä saattoi vaikeuttaa eron jälkeistä elämää vuosia. Myös uusperheen haasteet sekä sisarusuhteet puhuttivat. Vanhempien ja isovanhempien väliset ristiriidat ja erot kasvatustapojen näkemyksissä kuuluivat joissain yhteydenotoissa.

Arjen haasteet ja rajojen asettaminen

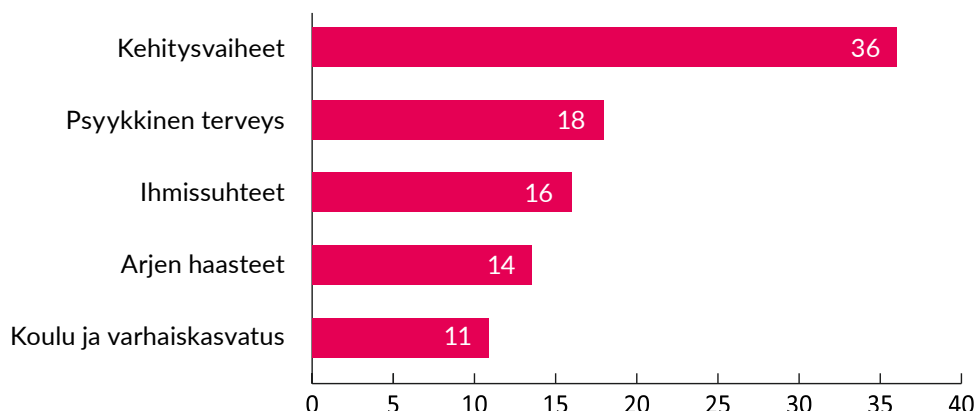
Yhteydenotoissa keskusteltiin usein arjen hallintaan ja järjestämiseen liittyvistä haasteista. Yhteydenottajat halusivat purkaa mieltään arjen pyörittämisestä koituvasta väsymyksestä, joka vaikutti omaan vanhemmuuteen. Myös taloudellinen ahdinko ja taloushuolet kuuluivat arkea haastavina ja kuormittavina tekijöinä.

Rajojen asettamiseen liittyvissä yhteydenotoissa puhutti vaikeus asettaa yhteisiä pelisääntöjä tai rajoja lapselle tai nuorelle. Yhteydenottajat kaipaivat tukea ja vahvistusta esimerkiksi kotiintuloajoista sopimiseen, digitaalisten laitteiden käyttöön ja pelaamiseen liittyvissä tilanteissa ja erityisesti niihin liittyvien rajojen asettamisessa. Perheen aikuisilla saattoi olla näkemyseroja esimerkiksi lapsen tai nuoren peliajan tai puhelinajan rajaamisesta.

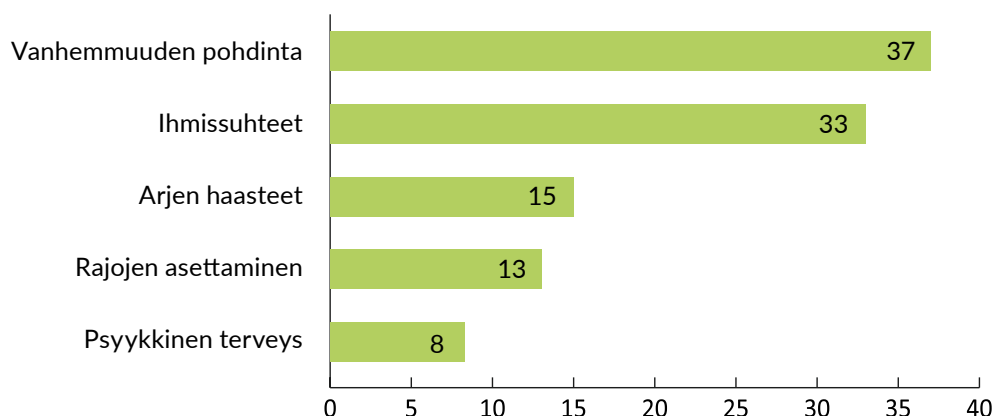
Psyykinen terveys

Aikuisten psyykkiseen terveyteen liittyvien yhteydenottojen näkyvin teema oli vanhemman, perheen toisen aikuisen tai lapsen toisen vanhemman mielenterveyden haasteet kuten masennus, ahdistus ja uupumus. Myös omaan tai puolison stressiin sekä päihteiden käyttöön liittyviä keskusteluja käytiin paljon. Useissa yhteydenotoissa päivystäjien antama tieto ammattilaisten vaihtolovelvollisuudesta ja perheiden tukipalveluista lievensivät pelkoja ja helpottivat avunhakemista.

Viisi yleisintä lasta koskevaa aihetta, %



Viisi yleisintä aikuista koskevaa aihetta, %



Finnish Safer Internet Centre -hanke

MLL ja Pelastakaa Lapset ry ovat mukana Kansallisen Audiovisuaalisen Instituutin koordinoimassa Finnish Safer Internet Centre -hankkeessa. EU:n rahoittama projekti on osa Euroopassa toimivaa SIC-verkostoa (Safer Internet Centres). Hanke edistää lasten ja nuorten hyvinvointia tukevaa digitaalisen median käyttöä sekä tuo eurooppalaisia lasten, nuorten ja vanhempien kanssa työskenteleviä ammattilaisia yhteen jakamaan tietoa ja osaamista.

Vanhempainpuhelin ja nettipalvelut tarjoavat vanhemmille valtakunnallisesti maksutonta anonyymia tukea mediaan liittyvissä kysymyksissä. Palvelun vapaaehtoiset päivystäjät ja työntekijät saavat tehtävään koulutuksen.

Vuonna 2024 vastattiin 162 mediaan liittyvään yhteydenottoon. Yleisimmin yhteydenoton aihe liittyi liialliseen mediasisältöjen kulutukseen, lapsen vertais-suhteisiin sosiaalisen median alustoilla, netissä tapahtuvaan kiusaamiseen 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. Vanhempainpuhelimien ja nettipalveluiden edustaja osallistui SIC-verkoston tapaamisiin ja seminaareihin.

Jatko-ohjaus ja ammattiavusta kertominen

Suurin osa yhteydenottajista kaipasi ensisijaisesti keskustelutukea, mutta myös ammattiavusta keskusteltiin kaikissa palveluissa säännöllisesti. Puhelimen yhteydenotoissa ammattiavun hakemisesta keskusteltiin yli 58 prosentissa ja chatissa 67 prosentissa yhteydenotoista. Kirje-palvelun vastauskirjeissä lähes 81 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 ja osa koki, että ei saanut kaipaamaansa apua, vaikka sitä oli hakenut. Osa oli huolissaan, että avun hakemisesta seuraisi jotain ikävää, esimerkiksi lastensuojelullisia toimenpiteitä kuten lasten sijoittaminen kodin ulkopuolelle. Pienillä paikkakunnilla pelättiin leimautumista ja perheen asioiden leviämistä muualle kuin asianosaisille.

Useissa yhteydenotoissa päivystäjät antoivat tietoa ammattilaisten vaihtolovelvollisuudesta ja lapsiperheille suunnattujen palvelujen prosesseista ja annettavasta tuesta. Tieto lievensi pelkoja ja madalsi kynnystä ammat-tiavun hakemiseen.

Yleisimpiä ammattipalveluja, joista yhteydenottajan kanssa keskusteltiin, olivat sosiaalipalvelut, kuten perhe-neuvola, lastensuojelu, lastenvalvoja ja parisuhdeneuvon-ta sekä terveydenhuollon palvelut, kuten neuvola. Muita jatko-ohjaustahoja olivat koulu, opettajat ja opiskeluhuol-topalvelujen ammattilaiset.

Vanhempien ajanvarauschat

MLL:n nettisivuilta vanhempi voi varata tunnin pituisen chat-keskusteluajan MLL:n työntekijän kanssa. Ajanvarauschatissa voi MLL:n muiden vanhemmuuden palveluiden tapaan keskustella mistä tahansa vanhemmuuden aiheesta luottamuksellisesti ja nimettömästi. Ajanvarauschatissa keskustelua on mahdollisuus jatkaa saman työnteki-jän kanssa niin monta kertaa kuin vanhemmasta tuntuu tarpeelliselta.

Vuonna 2024 ajanvarauschatissa käytiin 260 keskustelua, joista yli kolmannes oli jatkokeskustelua. Kaikkiaan chat-aikoja oli vuoden aikana tarjolla 433.

Ajanvarauschatin yhteydenottajista valtaosa oli äitejä. Isiä oli vajaa kymmenesosa, samoin muita aikuisia, kuten uusperheen aikuisia ja isovanhempia. Yhteydenottajista yli puolet eli kahden vanhemman perheissä ja noin kolmannes jakoi lapsen huoltajuuden toisen vanhemman kanssa tai oli lapsen yksinhuoltajia.

Kolmasosassa yhteydenottajien perheistä oli leikki-ikäisiä eli 3–6-vuotiaita lapsia. Yleisesti ottaen yhteydenottajien perheissä oli melko tasaisesti eri-ikäyvaiheissa olevia lapsia.

Valtaosassa ajanvarauschatin keskustelua aiheet koskivat aikuisia, yleensä vanhempaa itseään tai puolisoa tai lapsen toista vanhempaa. Yleisimmät vanhempaa itseä

koskevat keskusteluaiheet liittyivät oman vanhemmuuden pohdintaan, kuten omiin riittämättömyyden ja syyllisyyden tunteisiin vanhempana sekä lapseen kohdistuviin odotuksiin. Oman vanhemmuuden pohdinnan ohella aikuisten väliset ristiriidat olivat toinen hyvin yleinen keskustelunaihe. Ristiriidat otettiin puheeksi lähes kahdessa keskustelusta kolmesta, ja aihe korostui etenkin keskusteluissa kahden vanhemman perheessä elävien kanssa.

Keskusteluissa vanhemmilla oli huolia myös lasta koskien. Viime vuonna vanhemmilla korostui huoli lapsen psyykkisestä terveydestä, erityisesti kun kyseessä oli nuori. Huolta oli mm. lapsen masentuneesta mielialasta, ahdistuneisuudesta, viiltelystä ja väkivaltaisuudesta. Lisäksi pohdintaa ja huolta oli nuoren kehitysvaiheen mukaisesta oireilusta, kuten tunteiden ailahtelusta ja rajojen rikkomisesta. Vanhempi kaipasi pohdintatukea siihen, mikä kaikki on normaalia murrosiän käytöstä. Vanhemmilla oli huolta myös kouluikäisten ja nuorten kaveri- ja sisarus-suhteista sekä kaverittomuudesta.

Keskustelun jälkeen yhteydenottajalla on mahdollisuus antaa palautetta käydystä keskustelusta. Viime vuonna palautetta jätettiin 125 keskustelun jälkeen. Palautteen antajista 95 % koki hyötynensä keskustelusta ja 98 % suosittelisi chat-palvelua toiselle vastaavassa tilanteessa olevalle

Haluanko vanhemmaksi-palvelu

Haluanko vanhemmaksi -sivusto on MLL:n vuonna 2021 avaama palvelu, joka tarjoaa tietoa ja tukea aikuisille, joilla ei vielä ole lapsia. Se auttaa jäsentämään omaa elämäntilannetta ja pohtimaan vaihtoehtoisia tulevaisuuskuvia elämästä lapsilla ja ilman. Sivustolla on nettikirjepalvelu, kokemustarinoita liittyen erilaisiin vaihtoehtoihin (esim. vapaaehtoinen lapsettomuus, kumppanuusvanhemmuus, itsellinen äitiys), tietoa, kyselyitä sekä keskustelupalsta. Vuoden 2023 alusta alkaen Haluanko vanhemmaksi -palvelu on toiminut osana MLL:n Vanhempainpuhelin ja -digipalveluja, joita rahoittaa Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus (STEA).

Vuonna 2024 sivustolla vieraili yli 11 000 eri käyttäjää ja sen sisältöjä katseltiin yli 21 000 kertaa. Sivuston keskustelupalstan sivuja luettiin lähes 5 000 kertaa ja palstalle kirjoitettiin 57 viestiä. Haluanko vanhemmaksi etusivun vaihtuviin gallupeihin vastasi lähes 2 500 vierailijaa.

Haluanko vanhemmaksi -nettikirjepalveluun tuli 66 kirjettä, joista 16 oli jatkokirjeitä aiemmilta yhteydenottajilta. Yleisimmin kirjoittajat pohtivat yleisesti sitä, haluatko lasta vai eivät. Osa pohti sitä, miten omat kyvyt ja jaksaminen riittävät mahdolliseen vanhemmuuteen. Kirjoittajat toivat esiin myös asumiseen, talouteen ja elämäntilanteeseen liittyviä huolia. Osa kirjoittajista pohti, katuisivatko he joskus myöhemmin lasta tai toisaalta lapsettomuutta. Osa taas pohti, milloin voisi olla oikea hetki ryhtyä vanhemmaksi. Osa kirjoittajista koki painetta päätöksentekoon ikäänsä tai hedelmällisyyteen liittyvien seikkojen vuoksi. Myös oman ajan tai identiteetin menettäminen pohditutti.

Vuonna 2024 yhteydenotoissa nousi erityisesti esiin pohdinta siitä, olisiko itsellinen äitiys itselle sopiva tapa saada lapsi.

Päivystystoiminta vuonna 2024

Vanhempainpuhelimien ja nettipalveluiden yhteydenottoihin vastataan ryhmäpäivystysmallin mukaisesti. Päivystys tapahtuu MLL:n ylläpitämissä tiloissa ja vapaaehtoisten päivystäjien tukena on MLL:n työntekijä. Vuonna 2024 päivystys tapahtui sekä lähiryhmissä että etäryhmissä.

Vuonna 2024 Vanhempainpuhelimessa ja nettipalveluissa toimi 75 päivystäjää ja heitä oli enemmän kuin edellisenä vuonna. He päivystivät yhteensä 796 kertaa. Yksi päivystysvuoro kestää 3 tuntia 45 minuuttia. Vapaaehtoistyötä tehtiin yhteensä yli 2 980 tuntia. Vuoden aikana toteutettiin kaksi noin 40 tunnin pituista peruskurssia, joilta valmistui yhteensä 16 uutta päivystäjää.

Vapaaehtoistoiminnasta kiinnostuneet haastatellaan ennen kurssille valitsemista, mitä kaikki kurssin suorittaneet pitivät hyödyllisenä.

Vuonna 2024 päivystäjille järjestettiin kuusi täydennyskoulutusta, joiden aiheita olivat sateenkaarinuorten kohtaaminen, murrosikä ja murrosikäisen nuoren vanhemmuus, perheen taloushuolet ja niissä tukeminen, rasismi ja syrjintäkokemukset lasten ja nuorten arjessa, henkinen väkivalta ja lapsen ja nuoren tukeminen sekä kiusaaminen digitaalisissa ympäristöissä. Täydennyskoulutusten lisäksi päivystäjille järjestettiin kaikilla kolmella päivystyspaikkakunnalla yhteensä kuusi virkistystilaisuutta.

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

Yhteydenottajien palaute

Nettikirjeet

Nettikirjepalvelun palautelomakkeella jätettiin 16 palautetta. Puolessa palautteista yhteydenottaja oli kirjoittanut palveluun kirjeen, ja halusi antaa kiittävää palautetta saamastaan vastauksesta. Vastauskirjeistä palautteina annettujen kouluarvosanojen keskiarvo oli 9,7. Puolet palautelomakkeen kautta tulleista palautteista koski useimmiten palvelun ruuhkaisuutta tai muuta MLL:oon liittyvää asiaa.

Päivystäjät olivat kirjanneet tilastointiohjelmaan 28 palautetta nettikirjeistä. Palautteista 23 oli positiivisia ja niissä useimmiten kiitettiin vastauskirjeestä. Viidessä negatiivisessa tai neutraalissa palautteessa oltiin pettyneitä MLL:n toimintaan yleisesti.

”Vastauskirjeestä tuli olo, ettei kokemustani sivuutettu vaan ajatukseni arjen haastavuudesta otettiin tosissaan. Se merkitsi enemmän kuin arvaatkaan. Kiitos siitä!”

Chat-keskustelut

Chat-palvelun yhteydenottajilla on keskustelun päätyttyä mahdollisuus antaa palautetta keskustelusta chat-palvelun kautta. Palautetta antoi 252 henkilöä. Palautelomakkeen kysymyksiin vastanneista 74 prosenttia koki keskustelusta olleen hyötyä ja 74 prosenttia suosittelisi palvelua vastaavassa tilanteessa olevalle. Avoimissa palautteissa moni kiitti matalan kynnyksen palvelusta ja saamastaan avusta. Moni kirjoitti palautteessaan siitä, kuinka tärkeää on, että vanhemmille on tarjolla anonyymeja palveluita, joissa voi ottaa esiin asioita, joista voi olla vaikea puhua muualla.

Päivystäjät kirjasivat chat-keskusteluissa saamaansa palautetta tilastointiohjelmaan 377 kertaa. Näistä lähes 97 prosenttia oli positiivisia. Yleisimmin yhteydenottaja kiitti päivystäjää keskustelusta tai kertoi olonsa helpotaneen keskustelun myötä. Moni kertoi saaneensa uusia näkökulmia tai vinkkejä tilanteeseensa. Neutraaleja, kehitysehdotuksia tai negatiivisia palautteita päivystäjät olivat kirjanneet 3 prosentissa chat-yhteydenotoista. Useimmiten näissä palautteissa tuli ilmi, että yhteydenottaja olisi kaivannut konkreettista ja nopeaa apua tai tukea perheelleen.

”Viimein uskalsin tulla kokeilemaan palvelua, ja kyllä kannatti. Mieli on paljon levollisempi ja sain paljon ajattelemisen aihetta siihen, miten toimia teinien kanssa jatkossa. Kiitos!”

Puhelut

Päivystäjät kirjasivat 808 puhelun aikana annettua palautetta. Niistä 97 prosenttia oli positiivisia. 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 yhteydenottaja kiitti siitä, että koki tulleen palvelussa aidosti ja empaattisesti kuulluksi ja kohdatuksi. Usein avoimissa palautteissa korostui myös kokemus siitä, että oman vanhemmuuden jakamiseen ei ole omassa elinpiirissä mahdollisuutta, ja siksi palvelua pidettiin erityisen tärkeänä. Kolme prosenttia päivystäjien kirjaamista palautteista oli neutraaleja, kehitysehdotuksia tai negatiivisia. Useimmin neutraalissa tai negatiivisessa palautteessa yhteydenottaja oli pettynyt, kun ei saanut konkreettista tukea tilanteeseensa.

”Ajatukset selkeytyivät, kun niitä sanoi ääneen. Kiitos ymmärryksestä ja kuuntelemisesta.”

Vanhempainnetti

MLL:n Vanhempainnetti-sivusto on suunnattu 0–18-vuotiaiden lasten vanhempien tueksi. Sivustolla on paljon tietoa lapsen ja nuoren kasvusta ja kehityksestä sekä vinkkejä perhearjen tueksi ja haastaviin tilanteisiin. Vanhempainnetissä on mahdollisuus myös vertaistukeen keskustelupalstalla. Vanhempien lisäksi sivusto on hyödyllinen sosiaali-, terveys- ja kasvatustieteen ammattilaisille sekä MLL:n Vanhempainpuhelimien ja -digipalvelujen vapaaehtoisille päivystäjille.

Vuonna 2024 Vanhempainnetissä käytiin 1,2 miljoonaa kertaa. Yksittäisiä kävijöitä sivustolla oli vuoden aikana noin 780 000 ja sivunkatseluita 1,9 miljoonaa. Suosituimpia sisältöjä olivat aiempien vuosien tapaan pikkulapsi-ikäisen ja pienen lapsen kehitykseen liittyvät sisällöt.

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 tehtäväänsä 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

pe 10–13

Vanhempainnetin nettikirjepalvelu

vanhempainnetti.fi

Chat

ma 10–13

ti 10–13

to 17–20

pe 10–13

vanhempainnetti.fi

