



# Lasten ja nuorten puhelimien ja chatin vuosiraportti 2020



### **Julkaisija**

Mannerheimin Lastensuojeluliitto  
Toinen linja 17  
00530 Helsinki

### **Teksti**

Heidi Holappa, Tatjana Pajamäki

### **Ulkoasu**

Hahmo

### **Taitto**

Tarja Petrell

### **Kansikuva**

Colourbox

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 81 000 jäsentä, 546 paikallisyhdistystä, 10 piirijärjestöä ja keskusjärjestö.

### **Vuosittain**

- Lasten ja nuorten puhelin ja netti vastaa noin 15 000 puheluun, nettikirjeeseen ja chat-keskusteluun.
- Vanhempainpuhelin ja Vanhempainnetin kirjepalvelu vastaa lähes 1 800 yhteydenottoon.
- Yläkouluissa toimii noin 11 000 MLL:n tukioppilasta, netissä nuoria tukevat verkkotukarit eli verkk@rit.
- 850 MLL:n kouluttamaa lasten hoitajaa työskentelee noin 5 000 perheessä.
- 2 500 MLL:n kouluttamaa tukihenkilöä tekee työtä perheiden ja nuorten parissa.
- MLL ylläpitää yli 650 perhekahvilaa, joissa kokoontutaan 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 alku koulutielle- ja Hyvä alku yläkouluun -kampanjat, joilla tavoitetaan noin 50 000 ekaluokkalaisten ja 50 000 seitsemäsluokkalaisten vanhemmat.

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

**ml.fi**



# Sisällys

Lasten ja nuorten koronahuolet | s. 5

Yhteydenotot vuonna 2020 | s. 8

*Puhelin* | s. 8

*Digikanavat* | s. 9

*Keskusteluyhteydenottojen aiheet* | s. 10

*Avun hakemiseen motivointi ja tukitahot* | s. 13

Päivystystoiminta vuonna 2020 | s. 14

Lasten ja nuorten palaute | s. 15

*Puhelut* | s. 15

*Chat-keskustelut* | s. 15

*Nettikirjeet* | s. 16

Litteet

*Liite 1 Toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet* | s. 17

*Liite 2 Toimintaa tukeneet kunnat ja koulut sekä yhteistyöyritykset* | s. 17

# Lasten ja nuorten puhelin ja chat

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja nuorten puhelin on vuonna 1980 perustettu valtakunnallinen, maksuton, suomenkielinen, kaikille lapsille ja nuorille tarkoitettu auttava puhelin. Puhelin päivystää vuoden jokaisena päivänä numerossa 116 111. Palvelun numero on yleiseurooppalainen lasten auttavien puhelinten numero, joka on yhteinen kaikissa Euroopan maissa. Päivystysajat ovat arkisin kello 14–20 ja viikonloppuisin kello 17–20. Juhlapyhinä päivystetään kello 14–17. Yhteyttä voi ottaa myös ruotsin kielellä. Ruotsinkielinen palvelu päivystää maanantaista keskiviikkoon kello 14–17 ja torstaisin kello 17–20 numerossa 0800 96 116.

Lasten ja nuorten nettikirjepalvelu perustettiin vuonna 2002. Palveluun voi kirjoittaa luottamuksellisen kirjeen mihin vuorokauden aikaan tahansa. Yhteyttä voi ottaa suomen tai ruotsin kielellä. Päivystäjä kirjoittaa viestiin vastauksen viimeistään kahden viikon kuluessa, käytännössä noin kolmessa päivässä. Kirjepalvelu on osa MLL:n nuorille suunnattua nettisivustoa, Nuortennettiä. Vuodesta 2010 alkaen nuorilla on ollut myös mahdollisuus kahdenkeskiseen chat-keskusteluun aikuisen kanssa. Chat päivystää sunnuntaista keskiviikkoon klo 17–20. Chatiin voi varata myös ajan.

Kaikki yhteydenotot ovat nimettömiä ja luottamuksellisia. Lasten ja nuorten yhteydenottoihin vastaavat MLL:n kouluttamat vapaaehtoiset aikuiset päivystäjät. Päivystysvuoroa ohjaa MLL:n työntekijä, joka on myös vapaaehtoisten päivystäjien tukena.

Lasten ja nuorten puhelimen ja netin toiminta noudattaa eettisiä periaatteita, jotka on hyväksytty Vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunnassa (liite 1). Periaatteiden mukaan yhteydenottajalle tarjotaan mahdollisuus luottamukselliseen keskusteluun. Puhelin- ja verkkoauttamisesta vastaa taustaorganisaatio, ei yksittäinen päivystäjä.

Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus (STEA) rahoittaa Lasten ja nuorten puhelimen ja netin toimintaa. Lisäksi vuonna 2020 toimintaa tukivat useat yritykset ja yksityishenkilöt sekä 21 kuntaa tai kaupunkia ja 4 koulua, joissa tehtiin päivätyökeräys Lasten ja nuorten puhelimen ja netin hyväksi (liite 2). Toimintaan on saatu myös projektiavustusta Euroopan komission Safer Internet -ohjelmasta.

# Lasten ja nuorten koronahuolet

Koronapandemiasta puhuttiin Lasten ja nuorten puhelimesta ja nettipalveluis-  
sa maaliskuusta 2020 alkaen jokaisessa päivystysvuorossa.

Tilastotietojen ohella puhelimen, nettikirjepalvelun sekä chatin yhteydenottoista kerättiin laadullista tietoa lasten ja nuorten spontaaneista kokemuksista ja virukseen liittyvistä ajatuksista. Kirjauksia kertyi vuoden aikana 134.

Pelot ja huolet tuntemattomasta viruksesta, sen vaikutuksista itseen ja läheisiin olivat yleisimpiä yhteydenottoja pandemian alkuvaiheessa. Lapsi ja nuoria pelotti esimerkiksi vanhempien, jotka työskentelivät fyysisesti lähellä muita ihmisiä, sairastuminen. Myös huoli isovanhemmista puhutti monia. Lapset ja nuoret seurasivat mediaa aktiivisesti ja itsenäisesti ja monet kaipasivat huolilleen kuulijaa ja keskustelijaa.

*"Huolestuttaa, jos isä saa sen, se on kuitenkin jo viiskymppinen."  
"Jos se nyt tulisi, niin selviäisinkö minä, miltä se tuntuisi, kuolisinko?"*

Lapsille tyypilliseen tapaan myös koronaviruksesta puhuttiin paljon vitsaillen. Huumori helpotti asian käsittelyä ja antoi ahdistaviksikin koettuihin ilmiöihin etäisyyttä.

*"Sunkin äänestä kuulee, et sul on korona... sun ei pitäis tehdä siellä tätä työtä..."  
"Yhteys pätkii... se on varmaan tää mun korona joka vaikuttaa."  
"Mikä on muuten sun mielipide siihen vessapaperin hamstraamiseen?"*

Jotkut nuoret kertoivat koronan aiheuttaneen vanhemmissa ylimitoitettuja pelkoja ja ahdistusta, jotka olivat johtaneet kaiken sosiaalisen toiminnan rajoittamiseen ja puheisiin lopullisesta tuhosta ja maailmanlopusta.

Kevään edetessä pelot ja huolet sairastumisesta vähenivät ja tilalle tulivat pandemian välilliset vaikutukset, erityisesti sen aiheuttamat isot muutokset arjessa.

## Huolet kaverisuhteista ja yksinäisyydestä korostuivat

*"Erakoidun, tulen hulluksi."  
"Kukaan ei halua olla yhteydessä minuun."*

Harmi ja turhautuneisuus rajoitustoimenpiteiden vuoksi peruuntuneista suunnitelmista ja harrastuksista, kavereiden tapaamisten vähyys sekä pelot kaveriporukan ulkopuolelle jäämisestä kuormittivat lapsia ja nuoria keväällä ja kesällä. Monen yhteydenottajan yksinäisyys lisääntyi konkreettisesti, kun koulut siirtyivät etäopetukseen. Erityisesti ne lapset ja nuoret, joiden sosiaaliset kontaktit muihin olivat rajoittuneet kouluun, kärsivät tilanteesta.

Toisiin tutustumisen ja uusien ihmissuhteiden solmimisen vaikeudesta keskusteltiin myös nuorten aikuisten yhteydenotoissa. Useat opiskelunsa aloittaneet nuoret kärsivät sosiaalisesta eristyksestä. Osa oli menettänyt työpaikkansa. Toisilla yksinäisyyden kokemukset olivat voimakkaita ja musertavia ja olivat yhteydessä koettuihin masennuksen ja ahdistuksen tunteisiin.

## Uusi arki uuvutti

Sopeutuminen etäkoulunkäyntiin tuotti osalle nuorista isoja haasteita ja puhutti paljon. Etäkoulu turhautti monia, mutta eniten siitä kärsivät nuoret, joilla oli erityisen tarpeita ja esimerkiksi oppimisen tai toiminnanohjauksen vaikeuksia. Myös mielialaan liittyvät lievätkin ongelmat hankaloittivat etäopiskelua, ja esimerkiksi itseohjautuvuudessa ja kouluaamujen käynnistämisessä oli vaikeuksia.

*"Opettaja sanoo, että nyt pitää vaan ottaa itseä niskasta kiinni, mutta se ei ymmärrä, etten jaksa ja pysty."*

Lapset ja nuoret elivät hyvin erilaisissa perhetilanteissa, jotka vaikuttivat uuden arjen omaksumiseen ja etäkoulunkäynnin sujumiseen. Osalla turhautumista ja koulunkäymisen vaikeuksia kotona aiheuttivat oman tilan ja rauhan puute. Toiset ottivat vastuuta myös sisarustensa koulunkäynnistä, jos vanhemmalla ei ollut siihen aikaa tai taitoa. Myös vaikeuksista oppia ja opiskella kotona ilman kunnan tietoteknisiä välineitä puhuttiin.

Joillekin nuorille etäkouluaika oli helpotus. Se antoi hengähdystauon kroonisesta kiusaamisesta, joka varjos-

ti normaalia koulunkäyntiarkea. Osaa huolettikin koulujen avautuminen pitkän tauon jälkeen.

*"Tuntuu ihan kamalalta palata kouluun, kun en ole ikinä tuntenut oloani siellä hyväksi, eikä kukaan halua olla mun kanssa."*

Syksyn aikana, kun monilla paikkakunnilla palattiin takaisin normaaliin koulunkäyntiin, uutta maskiarkea kuvattiin turhauttavaksi: oli vaikeuksia tulkita ja saada selvää opettajien puheesta sekä hankala lähestyä toisia ja muodostaa uusia sosiaalisia kontakteja maskien kanssa. Pitkiksi venähtäneet tauot liikuntaharrastuksissa huolettivat, koska se vaikutti ulkonäköön. Jotkut kärsivät uusista ja ennenkokemattomista itsetunto-ongelmista.

## Kotona ongelmat kärjistyivät

*"Se (harrastus) on mun ainoa paikka missä voin ja saan olla pois täältä kotoa..."*

Vakavimpia tilanteita pandemian aikainen koteihin eristäytyminen aiheutti niille lapsille ja nuorille, joiden perheissä oli jo ennestään isoja vaikeuksia, esimerkiksi lähiaikuisten päihteiden ongelmakäyttöä tai hoitamattomia mielenterveyden ongelmia. Joidenkin yhteydenottajien vanhemmat olivat vallitsevasta tilanteesta ahdistuneena päätyneet kontrolloimaan ja tukahduttamaan nuoren elämää liiallisuusiin saakka. Joissakin tapauksissa vanhemman henkinen väkivalta oli lisääntynyt ja nuoret kokivat uhkailua, haukkumista ja mitätöintiä. Osassa perheistä aikuisten välit olivat muuttuneet riitaisiksi ja ahdistaviksi. Vakavimmillaan tilanteet olivat johtaneet myös fyysiseen kaltoinkohteluun.

*"Se tönäsi mua portaissa."*

*"Eilen oli ensimmäinen kerta, kun se kävi muhun fyysisesti käsiksi."*

*"En oo kuullut kaverista mitään viikkoihin... Tiedän, että niillä ei oo kaikki hyvin kotona."*

## Mielenterveyden ongelmista kärsineiden vointi heikentyi

Osa nuorista yhteydenottajista, joilla jo ennen pandemiaa oli ollut mielenterveyden huolia, koki tilansa huonontuneen. Huonoin tilanne oli niillä, joiden tukikontakteihin tuli katkoksia. Sovittuja aikoja ammattilaisten kanssa peruuntui ja/tai uusia digitaalisia tapaamismuotoja ei koettu luontevina. Huonovointisimpia ja huolestuttavimpia yhteydenottoja saatiin nuorilta, jotka itsemurhayrityksen jälkeen oli kotiutettu osastohoidosta liian aikaisin ja jotka pelkäsivät ahdistuksen kasvavan kotioloissa liian suureksi.

*"Mulla on ollut ahdistusta jo useamman vuoden, mutta tämä tauti laukaisi mussa voimakkaan kuolemanpelon."*

*"Tää korona on nyt saanut aikaan masennuksen."*

*"Pakkoajatukset on pahentuneet."*

Pandemiatilanteen rauhallisemmassa vaiheessa kesälä ja alkusyksystä itse virus ja siihen liittyvät pelot puhut-

tivat yhteydenottajia huomattavasti välillisiä vaikutuksia vähemmän. Kun tartuntaluvut rauhallisemman ajan jälkeen alkoivat kasvaa loppuvuotta kohden, lasten ja nuorten pelot aktivoituivat ja yhteydenotot huolista omasta ja läheisten terveydestä lisääntyivät.

*"Mä rakastan mun isovanhempia niin paljon, enkä kestä ajatusta, jos niille tapahtuisi jotain."*

## Korona syventää ja korostaa olemassa olevaa

Lapset ja nuoret eivät ole yhdenmukainen ryhmä, vaan koronavaikutukset osuvat eri tavoin erilaisissa elämäntilanteissa eläviin lapsiin. Pandemia ei kohtele lapsia ja nuoria yhdenvertaisesti. Samoille lapsille kasautuu yhä enemmän ja isompia vaikeuksia.

Esimerkiksi julkisessa keskustelussa etätyöstä ja sen positiivista vaikutuksista, muun muassa väljentyneestä arjesta, on puhuttu paljon. Osalla perheistä poikkeusaika lisäsi perheen yhteistä aikaa. Lasten ja nuorten puhelimen ja nettipalvelujen yhteydenotoissa tämä ei kuitenkaan tullut esiin. Päinvastoin syksyn aikana vastattiin yhä enemmän yksinäisyyteen liittyviin yhteydenottoihin. Yhä useampi lapsi kaipasi päivystäjistä juttukaveria. Osa lapsista oli vähentyneiden sosiaalisten kontaktien tai harrastemahdollisuuksien takia entistä enemmän tahtomattaan yksin. Toiset taas stressasivat vanhempien sairastumista näiden työolojen vuoksi.

Yhteydenottojen perusteella etäopetus eriarvoisti lapsia ja nuoria. Henkilökohtaisten ja psyykkiseen vointiin liittyvien tekijöiden ohella perheen taloudellinen ja vanhempien psyykinen hyvinvointi vaikuttivat lasten ja nuorten koulunkäynnin sujumiseen. Puuttui sopivia opiskeluvälineitä, tilaa ja rauhaa koulutyöhön ei ollut tai vanhempien voimavarat olivat vähissä.

Korona-aika kuritti ankarimmin nuoria aikuisia, joiden työssäkäynti ja työllistymismahdollisuudet heikkenivät ja jatko-opiskelut siirtyivät etäopetukseen. Ilmiö näkyi palvelun yhteydenotoissa: syksyn aikana erityisesti nuorten aikuisten masennuksen ja ahdistuksen kokemukset lisääntyivät.

Yhteydenotot osoittavat myös, että haastavissa tilanteissa elävien nuorten olosuhteet vaikeutuivat entisestään. Nuoret, joilla oli diagnosoituja mielenterveysongelmia, kokivat olonsa huonontuneen. Esimerkiksi ne nuoret, jotka olivat aiemmin kärsineet erilaisista ahdistusoireista ja peloista, olivat entistä ahdistuneempia. Masennusoireiden kerrottiin syventyneen. Apua oli aiempaa vaikeampi saada, sovitut tukitapaamiset peruuntuivat tai uudenlaiset tapaamismuodot eivät tuntuneet toimivilta. Nuoret kertoivat esimerkiksi psykologin tapaamisten peruuntumisista tai lastensuojelun tapaamisten katkoista. Joitain tukitapaamisia oli siirretty puhelintapaamisiksi eikä se tuntunut kaikista nuorista luontevalta.

Myös vanhempien tai muiden lähiaikuisten haitallinen toiminta vaikutti nuoriin voimakkaammin, kun arkea elettiin enemmän vain oman perheen kesken. Monia nuoria autettiin konkreettisesti avun piriin. Palvelussa yhdessä nuorten kanssa tehtyjen lastensuojeluilmoitusten määrä kasvoi syksyn aikana.

Positiivisena ilmiönä näkyi yhteisvastuu ja välittäminen. Nuoret saattoivat esimerkiksi ottaa yhteyttä palveluun ystäviensä puolesta. He kyselivät neuvoja ja tukea siihen, miten auttaa nuorta, jonka perheessä oli vaikeuksia. Lasten ja nuorten kanssa puhuttiin paljon myös omien läheisten, erityisesti isovanhempien voinnista ja purettiin huolta siitä, jos itse sattuisikin saamaan viruksen ja tartuttaisi sen riskiryhmään kuuluviin läheisiinsä.

## **Koronavuoden tärkeimmät huomiot**

Koronakriisi ei ole ohi, eikä tiedossa ole päättymisajankoh-  
taa. Kysymyksiä on tällä hetkellä enemmän kuin vastauk-  
sia, mutta palveluun tulleissa yhteydenotoissa nousee esiin  
akuutteja asioita, joihin on tarpeellista kiinnittää huomio-  
ta, kun turvataan hyvinvointia ja paikataan koronan välillisiä  
vaurioita.

### **1. Vanhemmat tarvitsevat helposti vastaanotettavaa tukea**

Pahinta ja monesti kestävätkö kriiseissä on nii-  
den ennakoimattomuus ja epämääräisyys. Lapset ja nuo-  
ret tarvitsevat ympärilleen aikuisia, jotka luovat elämään  
säännöllisyyttä, turvallisia rutiineja ja mahdollistavat vai-  
keiksi koettujen tunteiden purkamisen. Vanhemmilla on  
yhä enemmän vastuuta, kun muita yhteiskunnan toimia  
rajoitetaan. Lasten ja nuorten myönteisen kehityksen tur-  
vaamiseksi on oleellista pohtia, miten tukea vanhempia  
poikkeuksellisen kuormittavana aikana. On mietittävä,  
miten integroida tukea mahdollisimman hyvin osaksi van-  
hempien arkea, niin ettei tuen etsiminen ja sinne hakeutumi-  
nen lisää arjen kuormaa entisestään.

### **2. Nuorille apua tulevaisuuden suunnitteluun**

Nuoret ovat kehityksellisesti haastavimmassa ikävaiheessa.  
Pitäisi itsenäistyä, liittyä muihin ja löytää oma paikkaansa  
maailmassa. Samanaikaisesti pandemia tukkii tiet, lukitsee  
sosiaaliset kontaktit ja heikentää työ- ja koulutusmahdolli-  
suuksia. Jotta nuoret selviävät, he tarvitsevat aikuisten apua  
lähiajan toiveiden ja tavoitteiden suunnitteluun. On pohdit-  
tava keinoja, jotka auttavat nuoria ottamaan haltuun omaa  
tilannettaan, toimimaan yhdessä muiden kanssa, rakenta-  
maan yhteisiä projekteja, joissa tulevaisuuteen kiinnitty-  
minen onnistuu ja jotka ylläpitävät toivoa ja tulevaisuuden  
uskoa. Koulut, oppilaitokset ja oppilashuollon yhteisöllinen  
työ ovat merkittävässä roolissa tämän onnistumisessa.

### **3. Erityistä tukea tarvitsevien nuorten palveluvelan kiinnikuominen ja jatkohoito varmistettava**

Pandemia-aika on heikentänyt joidenkin nuorten tukikon-  
takteja ammatillaisiin ja huonontanut vointia. Nuoret, joiden  
tuen tarve jo entuudestaan on tiedossa, olisi tavoitettava  
ja heidän tilanteensa kartoitettava viipymättä. Akuutisti on  
myös estettävä itsetuhoisten nuorten liian aikaiset kotiutta-  
miset sairaalahoidosta.

### **4. Lasten kokemuksille huomiota ja tarpeisiin sopivia ratkaisuja**

Etäopetuksen mahdollisuuksia ja käytettävyyttä on akuu-  
teimman poikkeustilanteen jälkeen arvioitava monipuoli-

sesti. Osa lapsista uupui etäkoulunkäyntiin, koska kotana ei  
ollut tilaa, rauhaa, välineitä ja tukea. Osalle etäkoulu taas toi  
levollisemman arjen. Liian moni lapsi kokee jatkuvaa ja voi-  
makasta stressiä koulussa kiusaamisen vuoksi. Niille lapsil-  
le, joiden turvallisuutta oppimisympäristössä ei ole pystytty  
turvaamaan, on mahdollistettava turvallinen paikka oppia  
ja kasvaa. Etäopetus ei voi olla pysyvä ratkaisu eikä sitä pidä  
toteuttaa polkemalla lapsen oikeuksia, mutta fyysisesti ja  
psykkisesti turvallinen oppimisympäristö on taattava kai-  
kille lapsille.

# Yhteydenotot vuonna 2020

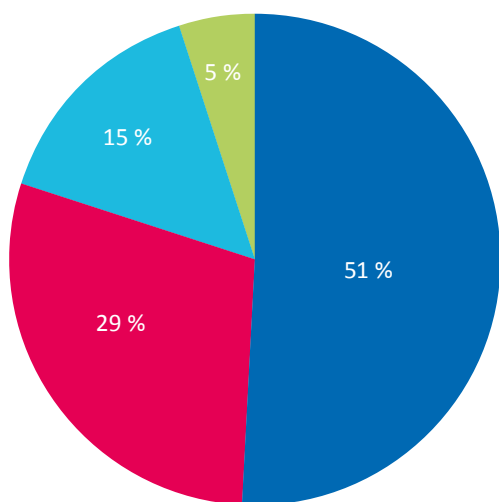
Vuonna 2020 Lasten ja nuorten puhelimesta ja chatissa vastattiin yhteensä 15 134 yhteydenottoon. Niistä 11 640 oli puheluita, 1 641 nettikirjeitä ja 1 680 chat-keskustelua. Lisäksi kirjoitettiin 173 vastausta Nuortennetin keskustelualueen viesteihin.

## Puhelin

Lasten ja nuorten puhelimen yhteydenottoista 51 prosenttia oli keskustelupuheluita eli yhteydenottoja, joissa päivystäjän ja soittajan välille syntyi vuoropuhelu. Puheluista 29 prosenttia oli testauspuheluja. Niissä yksi tai useampi lapsi lähestyivät päivystäjää esimerkiksi huutaen, kiroillen tai soittaen musiikkia, jolloin vuoropuhelua ei syntynyt. Puheluista 15 prosenttia oli hiljaisia yhteydenottoja, joissa yhteydenottaja ei sanonut mitään. Noin 5 prosenttia puheluista tuli kohderyhmään kuulumattomilta yhteydenottajilta, tyyppillisimmin yli 21-vuotiailta nuorilta tai aikuisilta.

Keskustelupuheluiden soittajista 50 prosenttia oli tyttöjä ja 47 prosenttia poikia. Noin 3 prosenttia puheluista soitettiin yhden tai useamman kaverin kanssa. Suurin osa kaverin kanssa soitetuista puheluista tuli alle 12-vuotiailta.

## Puhelutyyppit



Keskustelupuhelut	5 989
Testauspuhelut	3 383
Hiljaiset puhelut	1 746
Kohderyhmään kuulumattomat	522

yhteensä 11 640

Lasten ja nuorten puhelin on aina tavoittanut hyvin 9–14-vuotiaat eli alakoulun loppuvuotiaita tai yläkoulua käyvät lapset. Vuonna 2020 puheluista 70 prosenttia tuli alle 15-vuotiailta lapsilta ja nuorilta. Kaikista soittajista 34 prosenttia oli 12–14-vuotiaita, 32 prosenttia 9–11-vuotiaita, 15 prosenttia 15–17-vuotiaita ja 15 prosenttia 18–21-vuotiaita. 4 prosenttia soittajista oli alle 9-vuotiaita. Alle 15-vuotiaista soittajista yli puolet, 56 prosenttia, oli poikia.

Puheluiden kestot vaihtelivat muutamasta minuutista useampaan tuntiin. 42 prosenttia puheluista kesti alle 5 minuuttia ja 45 prosenttia 5 minuutista puoleen tuntiin. Pitkien puheluiden osuus kaikista vastatuista puheluista kasvoi koko 2010-luvun. Vuonna 2010 vain prosentti puheluista oli yli puolen tunnin pituisia, kun vuonna 2020 yli puolen tunnin puhelua oli 13 prosenttia. Niitä soittivat erityisesti tytöt. Tyttöjen puheluista yli 70 prosenttia oli yli 5 minuutin pituisia. Pitkissä puheluissa käsiteltiin yleisemmin psyykkiseen terveyteen ja läheisiin ihmissuhteisiin liittyviä asioita.

Lasten ja nuorten puhelimesta ei ole jonotustoimintaa, sillä toisinaan kaikki päivystäjät saattavat olla kiinni usean tunnin kestävässä puheluissa. Kun kaikki päivystäjät ovat varattuja, palveluun soittava lapsi kuulee tiedotteen:

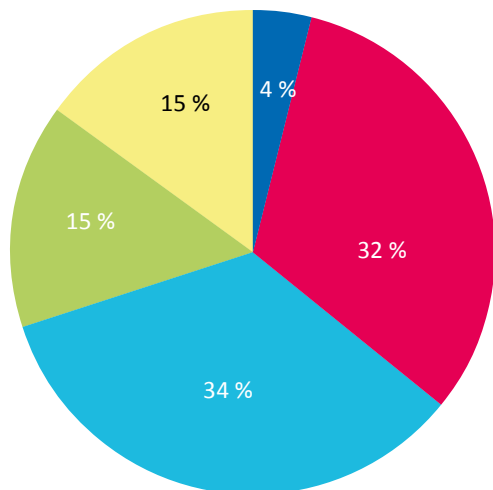
*"Lasten ja nuorten puhelimesta on valitettavasti juuri nyt ruuhkaa, mutta yritäthän uudelleen. Yleensä läpipääsy hetken päästä onnistuu. Meille voit jutella ihan mistä vaan – ja luottamuksellisesti. Sinut otetaan tosissaan ja sinua kuunnellaan, haluat sitten jakaa päiväsi kuulumisia tai isoja mieltä painavia asioita. Soitathan uudelleen!"*

Vuonna 2020 pystyttiin vastaamaan noin joka 10. soittonyritykseen. Moni kertoi yrittäneensä monta kertaa ennen kuin pääsi läpi palveluun. Osa lapsista ja nuorisista soitti useammin kuin kerran, osa pitkän ajanjakson ajan useasti, esimerkiksi monta kertaa viikossa. Usein lapsella tai nuorella oli tällöin elämässä isoja huolia ja puhelut tarjosivat hänelle mahdollisuuden keskustella ja purkaa mieltä sekä saada tukea ja kannattelua.

Toukokuussa 2020 aloitti toiminnan ruotsinkielinen Barn- och ungdomstelefonen. Ensimmäisen toimintavuoden aikana palvelu päivysti maanantaista torstaihin jokaisena viikkona. Loppuvuodesta otettiin käyttöön ruotsinkielinen nettikirjepalvelu skriv.mll.fi. Palvelua markkinoitiin aktiivisesti ja loppuvuodesta ruotsinkielisiltä lapsilta ja nuorilta tuli jo moninkertainen määrä yhteydenottoja palvelun alkuun verrattuna. Soittoja tuli laajasti eri puolilta Suomea. Ensimmäisenä toimintavuotena vastattiin 489 puheluun.

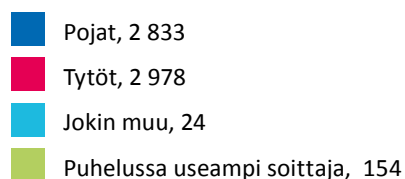
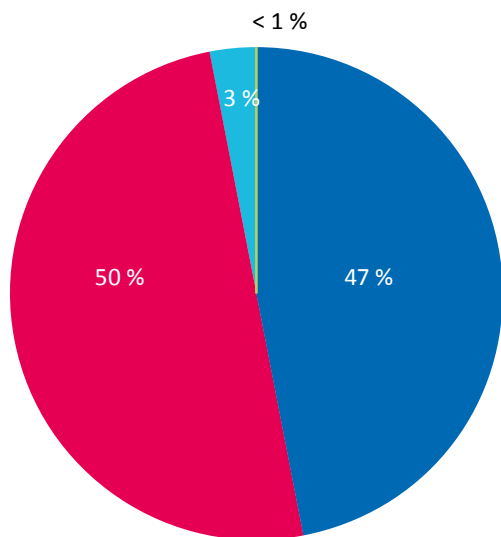


## Keskustelupuheluiden soittajat ikäryhmittäin 2020



yhteensä 5 989

## Keskustelupuheluiden soittajat sukupuolittain

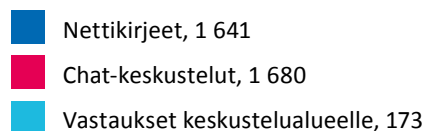
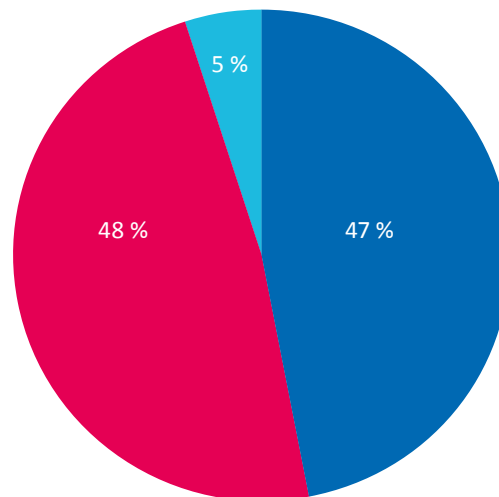


yhteensä 5 989

## Digikanavat

Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin digikanavissa vastattiin vuonna 2020 yhteensä 3 494 yhteydenottoon. Näistä 1 641 oli nettikirjeitä, 1 680 chat-yhteydenottoja ja 173 vastauksia Nuortennetin keskustelualueen viesteihin.

Lapset ja nuoret pystyivät varaamaan chattiin henkilökohtaisen keskusteluajan. Noin 10 prosenttia chat-yhteydenotoista (n = 139) toteutui ajanvarauksella.



yhteensä 3 494

Digikanavien yhteydenotot ovat lähes poikkeuksetta keskusteluyhteydenottoja ja niissä painottuvat vakavat aiheet. Kaikissa digipalveluissa psyykinen terveys on yleisimpiä yhteydenoton syitä. Suurin osa yhteydenottajista on 12–17-vuotiaita nuoria eli hieman puhelimen yhteydenottajia vanhempia.

## Nettikirjeet

Nettikirjepalveluun voi luoda anonyymin käyttäjätilin. Tilin kautta voi kirjoittaa yhden tai useamman kirjeen. Nettikirjepalvelun yhteydenottajat valitsevat taustatiedoista iän, sukupuolen ja asuin ympäristön (kaupunkimainen, maaseutumainen) tilin luonnin yhteydessä.

Palvelun yhteydenottajista 81 prosenttia oli tyttöjä, 14 prosenttia poikia ja 5 prosenttia valitsi sukupuolekseen ”jokin muu”. Yhteydenottajat olivat yleisimmin 12–17-vuotiaita. Kirjoittajista 40 prosenttia oli 12–14-vuotiaita, 30 prosenttia 15–17-vuotiaita ja 17 prosenttia yli 18-vuotiaita nuoria. 13 prosenttia kirjoittajista oli alle 12-vuotiaita. 33 prosenttia yhteydenottajista asui maaseutumaisessa ja 77 prosenttia kaupunkimaisessa ympäristössä.

Nettikirjeiden pituudet vaihtelivat muutamasta rivistä usean sivun mittaisiin kirjeisiin. Noin 75 prosenttia kirjoitti kirjepalveluun yhden kirjeen. Neljäsosa kirjoittaneista jatkoi kirjeenvaihtoa. Useamman kirjeen kirjoittaneet lapset

ja nuoret kirjoittivat yleisimmin 2–6 kirjettä, joihin jokaiseen he saivat henkilökohtaisen vastauksen. Osa kirjeenvaihdosta oli pidempiä. Pisimmät kirjeenvaihdot ovat jatkuneet usean vuoden ajan ja kattavat yli sata kirjettä vastauksineen. Kirjeisiin vastattiin keskimäärin neljässä päivässä.

Tavallisia nettikirjeiden aiheita ovat psyykkiseen terveyteen, vertaissuhteisiin ja kodin ihmissuhteisiin liittyvät aiheet. Yleisin aihe oli masentunut mieliala tai ahdistuneisuus, jota yli 20 prosenttia kirjeistä käsitteli.

## Chat

Chat päivysti MLL:n Nuortennetissä iltaisin sunnuntaista keskiviikkoon. Juhannuksesta koulujen alkuun päivystettiin sunnuntaisin ja maanantaisin. Näiden päivystysaikojen lisäksi oli mahdollista varata henkilökohtainen chat-aika MLL:n työntekijän kanssa. Vuonna 2020 käytiin 1 680 chat-keskustelua, joista 1 541 käytiin chatin päivystysaikoina ja 139 ajanvarauskeskusteluina.

Ilman ajanvarausta chattiin tulleista yhteydenottajista 39 prosenttia oli 12–14-vuotiaita, 35 prosenttia 15–17-vuotiaita ja 20 prosenttia 18–21-vuotiaita. Alle 12-vuotiaita yhteydenottajia oli 6 prosenttia. Keskustelijoista 77 prosenttia oli tyttöjä, 20 prosenttia poikia ja 3 prosenttia ilmoitti sukupuolekseen jokin muu.

Yleisimmät aiheet, joista lapset ja nuoret halusivat keskustella, liittyivät psyykkiseen terveyteen, vertaissuhteisiin ja seksuaalisuuteen. Yleisin yksittäinen aihe, jonka 16 prosenttia kaikista päivystysaikoina yhteyttä ottaneista toi esille, oli masentunut mieliala tai ahdistuneisuus. Psyykkiseen terveyteen liittyvät aiheet olivat erityisesti 15–17-vuotiaiden nuorten yhteydenoton syy. Arjessa koettu yksinäisyys kosketti erityisesti 12–14- sekä ja yli 18-vuotiaita yhteydenottajia. Näissä keskusteluissa yhteydenottajalla ei ollut välttämättä mitään tiettyä keskustelunaihetta, mutta hän halusi olla hetken toisen ihmisen kanssa.

Ajan varanneista chat-keskustelijoista 56 prosenttia oli alle 15-vuotiaita, 24 prosenttia 15–17-vuotiaita ja 20 prosenttia yli 18-vuotiaita nuoria. Keskustelijoista 87 prosenttia oli tyttöjä, 12 prosenttia poikia, prosentin sukupuoli oli jokin muu. Suurin osa, 66 prosenttia, ajanvarauskeskustelun käyneistä kävi vain yhden keskustelun. Noin neljäsosa, 24 prosenttia, kävi 2–3 keskustelua MLL:n työntekijän kanssa. 10 prosenttia keskusteli yli 3 kertaa.

Ajanvarauschatin yhteydenottajista 47 prosenttia keskusteli psyykkiseen terveyteen liittyvistä aiheista. Muita yleisiä aiheita olivat vertaissuhteet ja kodin ihmissuhteet. 21 prosenttia kertoi keskusteluissa kaltoinkohtelusta.

Ajanvarauschattiin voi varata ajan nimettömästi, jolloin käyttäjän ei tarvitse esimerkiksi jättää sähköpostiosoitettaan. Noin 40 prosenttia ajan varanneista tuli varaamalleen ajalle. Lähes kaikki, noin 94 prosenttia, ajanvarauskalenterin ajoista varattiin.

## Nuortennetin keskustelualue

Nuortennetin keskustelualueella on palsta, jossa päivystäjät vastaavat lasten ja nuorten lähettämiin viesteihin. Myös toiset lapset ja nuoret sekä MLL:n vapaaehtoiset Nuortennetin toimittajat voivat vastata viestiketju-

hin. Vuonna 2020 päivystäjät tai työntekijät vastasivat 173:een Nuortennetin keskustelualueen viestiin. Suurin osa vastausta toivoneista nuorista, 59 prosenttia oli 12–14-vuotiaita. Kirjoittaneista 14 prosenttia oli alle 12-vuotiaita ja 27 prosenttia yli 15-vuotiaita. 89 prosenttia vastausta toivoneista oli tyttöjä.

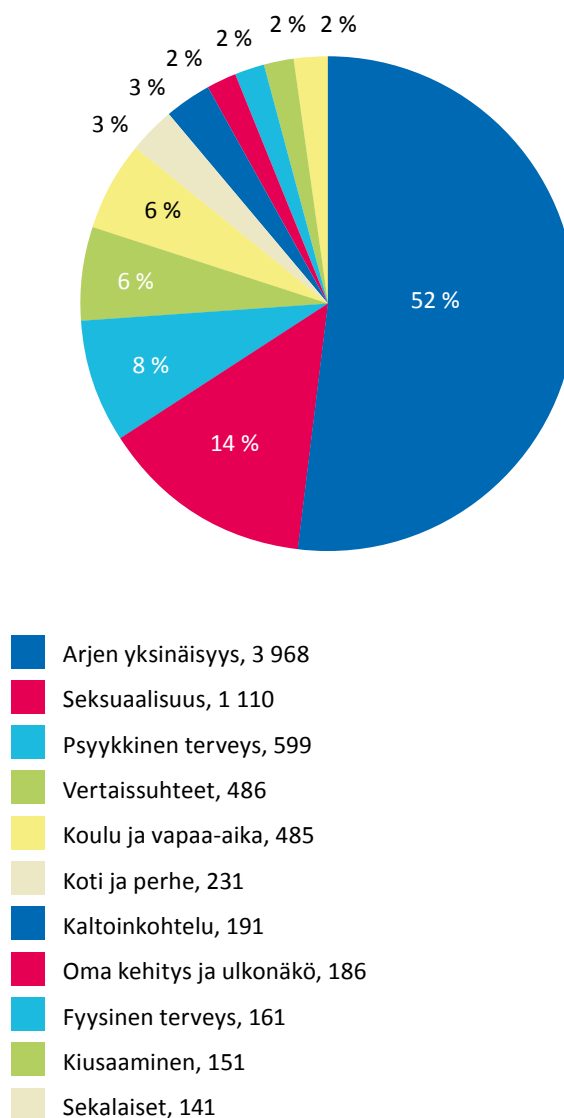
Keskustelualueelle kirjoitettujen viestien aiheet olivat samankaltaisia kuin muiden digikanavien yhteydenottoaiheet. Yleisimmin viesti käsitteli psyykkistä terveyttä, kotia ja perhettä, vertaissuhteita tai kaltoinkohtelua.

## Keskustelu yhteydenottojen aiheet

Keskustelu yhteydenottojen aiheet kootaan yli 100 aihetta kattavaan tilastointiohjelmaan. Jokainen yhteydenotto tilastoidaan niin, ettei yhteydenottaja ole tunnistettavissa. Kustakin yhteydenotosta tilastoidaan 1–3 aihetta, jotka kuvaavat keskustelun sisältöä. Aiheet on jaettu 11 teemaluokkaan.

### Puheluteemat 2020

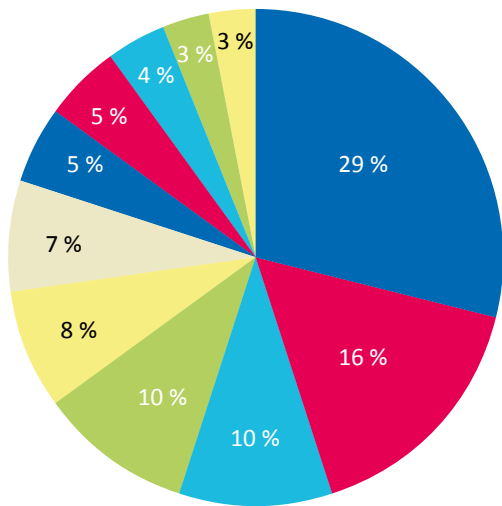
Yksi yhteydenotto voi sisältää useamman aiheen.



yhteensä 7 709

## Chat- ja nettikirjeyhteydenottojen teemat 2020

Yksi yhteydenotto voi sisältää useamman aiheen.



Psyykkinen terveys, 1 473
Vertaisuuhteet, 803
Seksuaalisuus, 522
Koti ja perhe, 505
Arjen yksinäisyys, 411
Koulu ja vapaa-aika, 370
Oma kehitys ja ulkonäkö, 235
Kaltoinkohtelu, 233
Sekalaiset, 173
Fyysinen terveys, 153
Kiusaaminen, 150

yhteensä 5 028

### Arjen yksinäisyys

52 prosenttia puheluaiheista liittyi lasten ja nuorten arjessa kokemaan yksinäisyyteen. Digipalveluista erityisesti chatissa arjessa koettu yksinäisyys oli yleinen yhteydenoton syy. Lapsi tai nuori halusi osan yhteydenotosta vain olla aikuisen päivystäjän kanssa. Usein päivystäjä jututti lasta tai nuorta kysellen päivän kulumisia, tai yhteydenottaja kertoi jostain kivasta tai innostavasta tapahtumasta. Erityisesti pienemmät lapset soittivat turvapuheluita esimerkiksi ollessaan yksin kotona tai koulumatkalla. Vuonna 2020 arjen yksinäisyys oli aiempia vuosia hieman yleisempi yhteydenoton teema.

*"Ei mulla ole mitään erityistä asiaa. Olis vain kiva, ku olis joku jolle jutella."*

### Seksuaalisuus

14 prosenttia puheluaiheista liittyi seksuaalisuuteen. Nuoremmat, alle 15-vuotiaat soittajat kysivät seksistä tai seksuaalisuudesta. Aiheet liittyivät esimerkiksi itsetyydytykseen, ehkäisyyn tai pornoon. Erityisesti pojat lähestyivät seksuaalisuuteen liittyviä aiheita usein myös vitsaillen tai hassutellen. Vanhempien yhteydenottajien kanssa puhuttiin usein itsetyydytyksestä, seurustelusuhteista tai raskaudesta. Myös seksuaalinen suuntautuminen oli yleinen aihe kaikissa yhteydenottokanavissa ja erityisesti 12–14-vuotiaiden ja sitä vanhempien nuorten yhteydenotoissa. Digipalveluissa 10 prosenttia yhteydenottoaiheista liittyi seksuaalisuuteen.

*"Haluisin olla koulussa ulkona kaapista, mut en tiedä, miten kertoisin et oon homo niin et siit ei tuu isoo numeroa."*

### Psyykkinen terveys

29 prosenttia nettikirjeiden ja chatin ja 8 prosenttia puheluiden tilastoiduista aiheista liittyi psyykkiseen terveyteen. Yleisimmät psyykkiseen terveyteen liittyvät aiheet, joista lapset ja nuoret halusivat kaikissa kanavissa keskustella, olivat masentunut mieliala tai ahdistuneisuus ja itsemurha- ja kuolemanajatukset. Digikanavissa psyykkinen terveys puhutti eniten 12–17-vuotiaita. Kaikissa kanavissa valtaosa keskustelijoista oli tyttöjä.

Muita yleisiä teemaan liittyviä aiheita olivat viiltely tai itsensä satuttaminen, syömiseen liittyvät asiat, pelot ja vaimakkaat epävarmuuden ja riittämättömyyden tunteet. Psyykkiseen terveyteen liittyvät aiheet olivat yleisiä niiden lasten ja nuorten yhteydenotoissa, jotka olivat useammin kuin kerran yhteydessä palveluun. Nettikirjeissä teema saattoi olla yksi pitkän kirjeenvaihdon keskeisistä teemoista.

*"En enää ees muista miltä tuntuu tuntea iloa."*

### Vertaisuuhteet

6 prosenttia puheluaiheista ja 16 prosenttia nettikirjeiden ja chatin aiheista liittyi vertaisuuhteisiin. Teemasta keskusteltiin hieman viime vuosia enemmän. Yleisimmin yhteydenottaja halusi keskustella esimerkiksi kaverisuhteista, kavereiden puuttumisesta tai yksinäisyydestä. Myös romanttisiin ihmissuhteisiin liittyvät aiheet, kuten ihastuminen, seurustelu ja tapailu, eroaminen ja sydänsurut olivat yleisiä yhteydenoton aiheita. Vuonna 2020 koronapandemia vaikutti lasten ja nuorten vertaisuuhteisiin, mikä kuului yhteydenotoissa.

*"Oon koittanut kyllä saada kavereita, mut ku oon vaan kotona ja etätunneilla se ei oo kovin helppoa."*

### Koulu ja vapaa-aika

6 prosenttia puhelimen aiheista ja 7 prosenttia nettikirjeiden ja chatin aiheista liittyi kouluun tai vapaa-aikaan. Yleisimmin käsiteltiin läksyjä ja opiskelua, koulun alkamista tai vaihtamista tai yhteydenottajan suhdetta koulun aikuisiin. Myös tulevaisuus ja unelmat olivat tavallisia aiheita erityisesti vanhempien, yli 18-vuotiaiden nuorten yhteydenotoissa. Vapaa-aikaan liittyvistä aiheista yleisin oli harrastukset, joista etenkin alle 15-vuotiaat lapset ja nuoret soittivat.

## Oma kehitys ja ulkonäkö

Nettikirjeissä ja chatissa 5 prosenttia ja puhelimesta 2 prosenttia tilastoiduista aiheista käsitteli omaa kehitystä ja ulkonäköä. Yleisimmin aihe liittyi murrosiän kehitykseen, josta yhteyttä ottivat alle 15-vuotiaat. Erityisesti alle 12-vuotiaat lähestyivät aihetta tietokysymyksiin, esimerkiksi milloin murrosikä alkaa tai jatkuuko pituuskasvu pitkään. Kuukautisten alkaminen oli yleinen aihe tyttöjen puheluissa. Vanhempien nuorten puheluissa oli myös huolta murrosiästä, joka ei ollut vielä alkanut. Osa yhteydenotoista liittyi elämäntapoihin, esimerkiksi ruokailuun, liikkumiseen tai riittävään unen määrään.

## Kiusaaminen

3 prosenttia chatin ja nettikirjeiden ja 2 prosenttia puhelimen aiheista liittyi lapsiin ja nuoriin kohdistuneeseen kiusaamiseen. Kiusaamista tapahtui koulussa, vapaa-ajalla tai harrastuksissa. Aihe kuului erityisesti nuorempien, alle 15-vuotiaiden lasten ja nuorten yhteydenotoissa, ja oli yleinen aihe eri sukupuolta olevien lasten yhteydenotoissa. Moni kertoi kiusaamisen jatkuneen jo pidempään. Osa oli koittanut vaikuttaa asiaan, esimerkiksi kertomalla kiusaamisesta läheisille aikuisille. Osa kertoi siitä nyt ensimmäistä kertaa.

## Fyysinen terveys

3 prosenttia nettikirjeiden ja chatin ja 2 prosenttia puhelimen yhteydenottoaiheista liittyi fyysiseen terveyteen. Yleisimmin yhteydenoton aiheena oli päihteidenkäyttö, josta erityisesti 12–17-vuotiaat nuoret keskustelivat. Yhteydenottoja aiheesta tuli eri sukupuolta olevilta nuorilta. Myös arkisiin vaivoihin, esimerkiksi lieviin sairastumisiin, liittyvät aiheet olivat tavallisia yhteydenoton syitä.

## Koti ja perhe

10 prosenttia nettikirjeiden ja chatin ja 3 prosenttia puhelimen aiheista liittyi kotiin ja perheeseen. Yleisimmin aihe liittyi kaikissa yhteydenottokanavissa keskusteluvaikeuksiin vanhempien tai huoltajien kanssa. Tämä kuului erityisesti 12–17-vuotiaiden nuorten yhteydenotoissa. Suurin osa aiheesta yhteyttä ottaneista oli tyttöjä. Muita yleisiä aiheita olivat perheen kriisit, vanhempien väliset ristiriidat ja vanhempien ero. Myös sisarusuhteet olivat yleinen aihe, josta myös pojat keskustelivat aiempaa enemmän.

*”Musta tuntuu et ne [vanhemmat] ei vaan tajuu kuin tärkeetä mulle olis nähdä mun kavereita.”*

## Kaltoinkohtelu

Nettikirjeiden ja chatin yhteydenottoaiheista 5 prosenttia ja puhelimen aiheista 3 prosenttia käsitteli kaltoinkohtelua. Puhelimesta ja nettikirjeissä aihe liittyi yleisimmin emotionaaliseen kaltoinkohteluun eli esimerkiksi uhkailuun, haukkumiseen, vähättelyyn. Chat-yhteydenotoissa yleisin teemaan liittyvä aihe oli seksuaalinen ahdistelu tai hyväksikäyttö, joka kuului erityisesti 12–17-vuotiaiden tyttöjen yhteydenotoissa. Fyysinen pahoinpitely oli yleisin poikien teemaan liittyvä yhteydenoton syy. Erityisesti pienemmät, alle 12-vuotiaat pojat lähestyivät aihetta testaillen tai vitsaillen.

Oli tavallista, että kaltoinkohtelusta kertova lapsi otti useammin kuin kerran yhteyttä. Useimmin kaltoinkohteluun liittyvissä yhteydenotoissa väkivallan tekijä oli omaan lähipiiriin, esimerkiksi perheeseen, kuuluva henkilö. Osassa yhteydenotoista kaltoinkohtelu liittyi myös erilaisiin digitaalisiin alustoihin. Näissä tekijä oli usein joko lapselle tuttu vertainen, esimerkiksi koulusta, tai tuntematon henkilö, monesti aikuinen.

## Avun hakemiseen motivointi ja tukitahot

Moni yhteyttä ottanut lapsi ja nuori kaipasi aikuista, jonka kanssa keskustella ja tulla kuulluksi. Osalla yhteydenottajista oli elämässään kuitenkin niin isoja huolia, että heitä rohkaistiin ja/tai autettiin hakemaan ammattiapua.

Yhteydenottajien kanssa pohdittiin, minkälainen apu olisi juuri hänelle parasta ja miten avunhakeminen voisi muuttaa hänen tilannettaan paremmaksi. Usein yhteydenottajilla oli avunhakemiseen liittyviä huolia, joiden vuoksi he olivat valinneet tukipalvelun, johon voi ottaa yhteyttä nimettömästi. Päivystäjät pohtivat nuorten kanssa heidän huoliaan ja miten niihin voisi vastata.

Monissa tilanteissa päivystäjät kannustivat lapsia ja nuoria kääntymään läheisten aikuisten, esimerkiksi vanhempien tai huoltajien puoleen. Osalla yhteydenottajista oli elämäntilanteita, joissa he eivät voineet turvallisesti näin tehdä. Monesti yhteydenottajan huolena oli, ettei läheisellä ole resursseja auttaa häntä, tai että nuori olisi kohdannut kaltoinkohtelua kertoessaan huolistaan esimerkiksi vanhemmalle. Näissä tilanteissa ja vakavissa huolissa lapsia ja nuoria rohkaistiin aina hakemaan ammattiapua.

Vuonna 2020 puhelimeen soittaneista 10 prosenttia rohkaistiin hakemaan itselleen ammattiapua. Yleisimmin lapsia tai nuoria rohkaistiin kääntymään koulussa työskentelevien ammattilaisten, kuten opettajien, terveydenhoitajan tai koulukuraattorin puoleen. Digikanavissa yhteydenoton aiheena on useammin isoja huolia, joihin tarvitaan laajempaa tukea. Chatin yhteydenottajista 35 prosenttia ohjattiin hakemaan lisätukea ammattilaisilta, ja nettikirjeistä 50 prosentissa vastauksista rohkaistiin yhteydenottajaa hakemaan ammattitukea.

### Finnish Safer Internet Centre -projekti

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

MLL:n auttavat puhelin- ja digipalvelut tarjoavat lapsille ja nuorille anonyymisti tukikanavan myös mediaan liittyvissä kysymyksissä. Palveluiden vapaaehtoiset päivystäjät ja työntekijät saavat tehtävään perehdytystä.

Vuonna 2020 mediaa käsiteltiin 566 yhteydenotossa. Usein mediaa koskevat kysymykset eivät ole pääasiallinen yhteydenoton syy, vaan ne liittyvät vertaissuhteisiin tai seurusteluun, sisällöntuottamiseen, pelaamiseen ja ajankohtaisiin ilmiöihin. Koronapandemia ja siihen liittyvä uutisointi oli yleinen yhteydenoton aihe.

	Yhteydenottajat Sukupuoli Ikä	Yleisimmät aiheet
<b>Puhelut</b>	Pojat 47 %, tytöt 50 %, sekaryhmä 3 %  12–14 v, 34 % 9–11 v, 32 %	– Jututtaminen – Iloisen asian jakaminen – Seksiin/seksuaalisuuteen liittyvä kysymys tai asia
<b>Nettikirjeet</b>	Pojat 14 %, tytöt 81 %, jokin muu 5 %  12–14 v, 40 % 15–17 v, 30 % yli 18 v, 17 %	– Masentunut mieliala tai ahdistuneisuus – Kaverisuhteet – Itsemurha- ja kuolemanajatukset
<b>Chat-keskustelut</b>	Pojat 20 %, tytöt 77 %, jokin muu 3 %  12–14 v, 39 % 15–17 v, 35 % 18–21 v, 20 %	– Masentunut mieliala tai ahdistuneisuus – Jututtaminen – Seksiin/seksuaalisuuteen liittyvä kysymys tai asia

# Päivystystoiminta vuonna 2020

Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin yhteydenottoihin vastataan ryhmäpäivystysmallin mukaisesti. Ryhmä vapaaehtoisia päivystäjiä vastaa yhteydenottoihin MLL:n päivystystiloissa ja heitä ohjaa MLL:n päivystystyön koordinaattori.

Maaliskuusta alkaen koronaviruspandemiaa koskevat rajoitustoimet vaikuttivat päivystyksen arkeen. Kokoon-tuomisrajoitusten ja etätyösuositusten vuoksi ryhmämuoi-nen päivystystoiminta ei ollut mahdollista, vaan päivystä-jät päivystivät kotona. Online-ryhmissä tapahtuvaa päivystys-tä ohjasi päivystystyön koordinaattori, jolla oli päivystyksen ajan yhteys jokaiseen päivystäjään. MLL:n ICT-työryhmä ja useat ICT-ratkaisusta vastaavat yritykset osallistuivat etä-päivystysmallin suunnitteluun.

Kesällä Jyväskylän päivystyspiste palasi ryhmäpäivys-tykseen, mutta muiden paikkakuntien toiminta jatkui etä-nä. Yhteensä 146 päivystäjää osallistui etäpäivystykseen. Etäpäivystysvuoroja tehtiin vuoden aikana 1 554. Kaikkiaan vuoden aikana tehtiin 1 785 päivystysvuorokäyntiä ja päi-vystystoimintaan osallistui yhteensä 202 päivystäjää lähi-tai etäpäivystyksissä.

Vuonna 2020 järjestettiin 3 online-täydennyskoulu-tusta. Koulutusten aiheina olivat masentuneen nuoren kohtaaminen, kriisissä olevan asiakkaan kohtaaminen ja toivo voimavarana. Lisäksi Oulun päivystyspisteen päi-vystäjille järjestettiin koulutus nuorten päihteidenkäytös-tä. Täydennyskoulutuksiin osallistujia oli ennätysmäärä. Yhteensä 128 päivystäjää osallistui vähintään yhteen täydennyskoulutukseen.

MLL kiittää vapaaehtoisia myöntämällä pitkän vapaaeh-toisuran tehneille ansiomerkkejä. Vuonna 2020 MLL myön-si 15 ansiomerkkiä, joista 6 myönnettiin viiden, 7 kymmenen, yksi viidentoista ja yksi kahdenkymmenen vuoden aktiivises-ta vapaaehtoistoiminnasta.

Vuoden aikana uudistettiin Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin peruskurssi. Uudistetussa kurssissa merkittävä osa opiskelusta toteutetaan verkko-opiskeluna. Kurssiin sisäl-tyy verkko-opiskelun lisäksi reaaliaikaisia koulutuksia, jotka toteutetaan lähipäivinä tai online-koulutuksina.

Lasten ja nuorten puhelin ja chat toimii kahdessa kansain-välisessä verkostossa. FISIC-projektiin liittyvän SIC-verkos-ton lisäksi palvelu kuuluu maailmanlaajuiseen Child Helpline International (CHI) -verkostoon. Verkostossa on 168 jäsentä 139 eri maasta. Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin edus-taja on toiminut verkoston Euroopan alueen varaedustajana.

Lasten ja nuorten puhelin ja chat raportoi vuonna 2020 aiempaa tiiviimmin kansallisille ja kansainvälisille verkostoil-le, jotka keräsivät tietoa lasten, nuorten ja perheiden hyvin-voinnista päätöksenteon ja vaikuttamistyön tueksi.

Vuonna 2020 toteutettiin perinteinen Lapsen oikeuksien päivän maratonpäivystys, jolloin puhelin ja chat päivystä-vät kello 12–21. Maratonpäivystyksen aikana vastattiin 118 yhteydenottoon. Yhteydenottoihin vastaamiseen osallistui 21 päivystäjää ja työntekijää.

Lasten ja nuorten puhelin päivystää vuoden jokaise-na päivänä. Joulunajan päivystyksissä itsetuhoiset ajatuk-set ja aikuisten päihteidenkäyttö puhututtivat osaa nuorista yhteydenottajista.

# Lasten ja nuorten palaute

Lapsilla ja nuorilla on mahdollisuus antaa palveluita palautetta. Palautetta voi jättää nimettömästi chat- ja nettikirjesovellusten kautta sekä Nuortennetti-sivustolla. Myös yhteydenottojen aikana annettua palautetta kerätään tilastointiohjelmaan.

## Puhelut

Päivystäjät kirjasiivat vuonna 2020 yhteensä 342 palautetta. Palautteista 89 prosenttia oli positiivisia, 9 prosenttia neutraaleja ja 2 prosenttia negatiivisia.

Positiivisissa palautteissa yhteydenottajat usein kiittivät keskustelusta ja kertoivat, miten se oli hyödyttänyt heitä. Moni kertoi, kuinka tärkeää oli, että päivystäjä oli aidosti kiinnostunut yhteydenottajasta ja kuinka oma olo helpottui. Osa kertoi saaneensa keskusteluissa uusia näkökulmia tai uutta tietoa.

Neutraaliksi luokitelluissa palautteissa päivystäjä oli yleisimmin kirjannut nuoren kiittäneen keskustelusta. Osa palautteista sisälsi kehitystoiveita. Eniten toivottiin, että palveluun pääsisi helpommin läpi.

Negatiivinen palaute ei useinkaan kohdistunut suoraan palveluun, vaan yhteydenottajalla oli tarve purkaa pahaa mieltä, esimerkiksi niin, että hän haukkui ja huusi päivystäjälle puhelun ajan. Päivystäjiä koulutetaan ja ohjataan, kuinka toimia kunnioittavasti ja arvostavasti tilanteissa, joissa lapsi tai nuori ottaa yhteyttä esimerkiksi voimakkaassa tunnetilassa.

*"Tää oli eka kerta, kun sain puhuttua aikuiselle tästä asiasta. Oon tosi ilonen ja helpottunut."*

## Chat-keskustelut

Chat-keskusteluista 634 yhteydenottajaa antoi palautetta. Heistä 80 prosenttia koki keskustelun hyödyntäneen itseään ja 86 prosenttia suosittelisi palvelua vastaavassa tilanteessa olevalle nuorille. Avoimissa palautteissa moni kiitti keskustelusta ja kertoi sen helpottaneen oloa ja tuoneen hyvää mieltä. Osa kertoi saaneensa keskustelusta uusia näkökulmia tai uutta tietoa.

Kielteisissä palautteissa yleisimmin yhteydenottajat antoivat palautetta pitkistä jonotusajoista. Pieni osa kertoi, ettei keskustelu ollut helpottanut oloa. Muutama palautetta antanut kertoi olleensa pettynyt päivystäjän toimintaan ja kokeneensa, että päivystäjä ei osannut esimerkiksi kysyä oikeita kysymyksiä tai ettei tämä vaikuttanut nuoresta kiinnostuneelta.

Ajanvarauschatin yhteydenottajista 43 antoi palautetta. He olivat erittäin tyytyväisiä keskusteluun. Tärkeimpinä asioina pidettiin sitä, että keskustelu sai olon tuntumaan paremmalta, yhteydenottajan asioita ei vähätelty ja että keskustelu antoi toivoa. Palautetta antaneista 71 prosenttia aikoi keskustelun jälkeen tehdä itseä vaivaavalle asialle jotakin. Moni kertoi saaneensa rohkeutta kertoa lähellä olevalle aikuiselle mieltä painavista asioista tai tietävänsä selkeämmin, mitä seuraavaksi on hyvä tehdä.

Ajanvarauschatista annettiin lisäksi 21 palautetta, joissa käyttäjä ei ollut vielä käynyt chat-keskustelua. Suurin osa toivoi, että ajanvarausaikoja olisi enemmän. Alkuvuodesta moni kertoi myös, että ajanvaraussivut olivat vaikeaselkoiset. Sivustoa kehitettiin käyttäjien palautteiden pohjalta ja loppuvuodesta vastaavia palautteita ei enää tullut.

Päivystäjät kirjasiivat lisäksi 233 yhteydenottajan palautteen. Niistä 93 prosenttia oli positiivisia, 6 prosenttia neutraaleja ja prosentti negatiivisia. Nuoret olivat kertoneet esimerkiksi, kuinka keskustelu oli helpottanut oloa, antanut toivoa ja uusia näkökulmia.

*"Kiitos ihan tosi paljon kun olit siellä. Sä olit eka, joka kuuntelee ihan oikeesti hyvin. <3"*

## Nettikirjeet

Nettikirjepalvelua käyttäneistä 86 jätti palautetta. Palautetta antaneista 36 oli kirjoittanut palveluun yhden ja 50 useamman kirjeen. Tärkeimpinä asioina vastauskirjeessä pidettiin sitä, että vastaus tuntui henkilökohtaiselta, yhteydenottajan asioita ei vähätelty ja vastaus sai olon tuntumaan paremmalta. Kehitystoiveina oli, että vastaukset sisältäisivät enemmän uutta tietoa ja että vastausaika olisi lyhyempi.

Useamman kirjeen kirjoittaneita pyydettiin antamaan kirjeenvaihdosta kouluarvosana. Keskiarvo oli 8,5, ja 90 prosenttia käyttäjistä antoi arvosanaksi vähintään 8. Lisäksi useamman kirjeen kirjoittaneilta kysyttiin, ovatko he hakenneet muuta apua itselleen kirjeenvaihdon alettua. Palautetta antaneista 28 prosenttia kertoi hakeneensa apua.

Lisäksi 17 palautetta tuli henkilöiltä, jotka eivät olleet kirjoittaneet palveluun. Näissä annettiin palautetta palvelun ruuhkaisuudesta ja toivottiin, että palvelussa olisi enemmän päivystäjiä.

Päivystäjät kirjasivat lisäksi 49 yhteydenottajien kirjeissä antamaa palautetta. Näistä 92 prosenttia oli positiivisia, 4 prosenttia neutraaleja ja 4 prosenttia negatiivisia. Positiivisissa palautteissa yhteydenottajat usein kiittivät saamastaan vastauksesta. Moni kuvasi, kuinka kirjeenvaihto oli helpottanut omaa oloa. Osa kertoi kokevansa ensimmäistä kertaa, että heidän asiansa on otettu vakavasti ja että heitä on uskottu.

*"Ette voi tietää, miten paljon tää vastaus mulle merkitsi."*

## Kohtaamisen tavoitteet Lasten ja nuorten puhelimessa ja netissä

### Kuunteleminen

Aikuinen pysähtyy kuuntelemaan ja antaa lapselle aikaansa sen verran kuin tämä tarvitsee.

### Vaikeiden tunteiden vastaanottaminen

Aikuinen jakaa lapsen kanssa tämän vaikeat tunteet (esimerkiksi suru, huoli, ärtymys).

### Henkilökohtaisesti kohdattu

Aikuinen välittää lapselle kokemuksen siitä, että on kiinnostunut juuri hänestä ja hänen asiastaan.

### Itsetunnon tukeminen

Aikuinen kannustaa ja rohkaisee lasta ja kertoo, että lapsi on hyvä juuri sellaisena kuin hän on.

### Tiedon välittäminen

Aikuinen tukee tiedoillaan lasta arkisissa asioissa.

### Ammattiavusta kertominen ja avunhakemiseen motivoiminen

Aikuinen tekee eri alojen ammattilaisten työn läpinäkyväksi ja miettii yhdessä lapsen kanssa eri tapoja, miten vaikeasta asiasta voi puhua.

### Toivon välittäminen

Aikuinen luo uskoa tulevaisuuteen ja mahdollisuuksiin selvittää vaikeistakin tilanteista.



# Toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet

Auttavat puhelin- ja nettipalvelut kuuluvat Vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukuntaan (PuhEet).



PuhEetiin kuuluvien yhteisöjen sopimissa periaatteissa on määritelty yhteisöjen tarjoaman palvelun luonne sekä oikeudet ja velvollisuudet niin yhteydenottajalle, päivystäjälle kuin taustaorganisaatiolle.

Periaatteet on tiivistetty seuraavaan kolmeen kohtaan:

1. Palvelusta ja sen laadusta vastaa ylläpitäjyhteisö, joka voi olla esimerkiksi yhdistys, säätiö tai seurakunta. Toiminta on yleishyödyllistä eikä palvelun ylläpitäjyhteisö 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 ylläpitäjyhteisön tehtävään valitsema ja kouluttama henkilö, joka saa tehtävänsä tukea ja ohjausta. Päivystäjällä on oikeus pysyä nimettömänä ja olla suostumatta epäasialliseen kohteluun.

# Toimintaa tukeneet kunnat ja koulut sekä yhteistyöyritykset

Vuonna 2020 Lasten ja nuorten puhelimen ja netin toimintaa tukivat STEA, 6 yhteistyöyritystä, useat muut yritykset ja yksityishenkilöt sekä 21 kuntaa ja kaupunkia. 4 koulussa tehtiin päivätyökeräys Lasten ja nuorten puhelimen ja netin hyväksi.

## Kunnat ja kaupungit:

Nurmeksen kaupunki  
Turun kaupunki  
Pöytyän kunta  
Espoon kaupunki  
Kokemäen kaupunki  
Tampereen kaupunki  
Oriveden kaupunki  
Sievin kunta  
Sjundeå kommun / Siuntion kunta  
Pudasjärven kaupunki  
Kotkan kaupunki

Salon kaupunki  
Korsholms kommun  
Sipoon kunta / Sibbo kommun  
Jyväskylän kaupunki  
Kouvolan kaupunki  
Tuusulan kunta  
Laukaan kunta  
Vantaan kaupunki  
Viitasaaren kaupunki  
Ylöjärven kaupunki

## Koulut:

Juankosken lukio  
Merikarvian koulu  
Sievin lukio  
Utajärven lukio

## Yhteistyöyritykset:

fortum

KappAhl



VAROVA

mySafety  
TURVALLISUUS DIGITAALISESSA MAAILMASSA



## Lasten ja nuorten puhelin

p. 116 111

- arkisin klo 14–20
- viikonloppuisin klo 17–20
- juhlapäyhinä klo 14–17
- puhelu on maksuton

**nuortennetti.fi/soita**

## Chat ja nettikirjepalvelu

- chat päivystää sunnuntaista keskiviikkoon klo 17–20

**nuortennetti.fi/chat**

- nettikirjepalveluun voi kirjoittaa vuorokauden ympäri osoitteessa

**nuortennetti.fi/kirjoita**

## Barn- och ungdomstelefon

tfn. 0800 96116

- må-ons kl. 14–17, to kl. 17–20

**ung.mll.fi**

## Barn- och ungdomstelefonens

brevtjänst

**skriv.mll.fi**



MANNERHEIMIN  
LASTENSUOJELULIITTO