

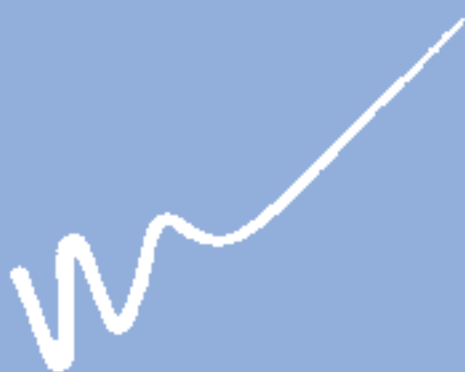


# **Vanhempainpuhelimien ja Vanhempainnetin kirjepalvelun vuosiraportti 2020**



MANNERHEIMIN  
LASTENSUOJELULIITTO

LAPSET ENSIN



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

MLL tuntee perheiden arjen ja tarjoaa eri elämäntilanteissa vertaistukea, monipuolista vapaaehtoistoimintaa sekä osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksia. Suomen suurimpaan lastensuojelujärjestöön kuuluu 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 nettikirjepalvelu vastaa yli 2 000 yhteydenottoon.
- Yläkouluissa toimii noin 11 000 MLL:n tukioppilasta. Internetissä nuoria tukevat verkkotukioppilaat, verkk@rit.
- 900 MLL:n kouluttamaa lastenhoitajaa työskentelee perheissä.
- 2 400 MLL:n kouluttamaa tukihenkilöä työskentelee perheiden ja lasten parissa.
- MLL ylläpitää yli 600 perhekahvilaa.
- MLL:ssa toimii noin 300 vertaisryhmää.
- MLL järjestää lähes 1 000 harrastuskerhoa.
- MLL järjestää koulujen alkaessa Hyvä alku koulutielle- ja Hyvä alku yläkouluun -kampanjat, joilla tavoitetaan noin 50 000 ekaluokkalaisen ja noin 50 000 seitsemäsluokkalaisen vanhemmat.

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

**mll.fi**

### **Julkaisija**

Mannerheimin Lastensuojeluliitto  
Toinen linja 17  
00530 Helsinki

### **Teksti**

Anna Weckström, Heidi Holappa

### **Taitto**

Tarja Petrell

### **Kansikuva**

Colourbox



# Sisällys

Korona kuritti perheitä | s. 5

Yhteydenotot vuonna 2020 | s. 6

Yhteydenottojen aiheet | s. 8

*Lasta koskevat aiheet | s. 8*

*Aikuista koskevat aiheet | s. 9*

Jatko-ohjaus ja ammattiavusta kertominen | s. 10

*Vanhempien ajanvarauschat | s. 10*

Päivystystoiminta vuonna 2020 | s. 11

Yhteydenottajien palaute | s. 12

Vanhempainnetti | s. 13

Liite

*Toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet | s. 13*

# Vanhempainpuhelin ja -nettipalvelut

Vanhempainpuhelin on vanhemmuuden tuen muoto, jonka painopiste on vanhempien omien voimavarojen tukemisessa ja yhteydenottajien kuuntelemisessa.

Vanhempainpuhelimien numerossa 0800 922 77 päivystävät MLL:n kouluttamat vapaaehtoiset päivystäjät. Vanhempainpuhelimeen soittaminen on maksutonta. Vanhempainpuhelin päivystää neljänä päivänä viikossa: maanantaisin kello 10–13 ja 17–20, tiistaisin kello 10–13 ja 17–20, keskiviikkoisin kello 10–13 ja torstaisin kello 14–20.

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

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

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

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

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

# Korona kuritti perheitä

Viiime vuosi oli monin tavoin poikkeuksellinen koko yhteiskunnassamme. Vuoden jatkuneen koronavirusepidemian aikana monissa perheissä on kohdattu ennennäkemättömiä vaikeuksia ja monen vanhemman jaksaminen on ollut koetuksella. Vanhempainpuhelimien ja nettipalveluiden yhteydenotoissa kuuluivat perheiden moninaiset tilanteet ja haasteet yhdistettynä koronapandemian aiheuttamaan poikkeustilaan, joka lisäsi vanhempien tuen tarvetta.

## Kevät mullisti arjen

Keväällä koronapandemian kynnyksellä Vanhempainpuhelimien ja nettipalveluiden yhteydenotoissa käsiteltiin erilaisia sairastumiseen sekä riskiryhmien suojaamiseen liittyviä pelkoja, mutta myös omaan taloudelliseen tilanteeseen liittyviä huolia. Perheissä kohdattiin lomautuksia ja työttömyyttä, jotka saattoivat keikauttaa nopeasti taloudellisen tilanteen päällelleen.

Tilanteet olivat moninaisia. Vanhemmat, jotka ammatinsa puolesta joutuivat työskentelemään fyysisesti lähellä muita ihmisiä, olivat huolissaan riskiryhmään kuuluvista perheenjäsenistään ja joutuivat muita tarkemmin välttelemään työnsä ulkopuolisia kontakteja. Tukiverkostojen, kuten riskiryhmään kuuluvien isovanhempien, avun supistuminen kuormitti monen vanhemman tilannetta. Myös eronneiden vanhempien väliset ristiriidat lasten tapaamisista kodinvaihtoihin puhuttivat.

Kevään edetessä palveluissamme keskusteltiin paljon etätyön ja kotona olevien lasten ja nuorten tarpeiden yhteensovittamisesta. Monissa perheissä tasapainoitiin vanhemman oman, usein etätyöksi muuttuneen työn sekä mahdollisesti hyvinkin eri-ikäisten lasten ja nuorten tarpeiden välillä, kun valtaosa koulu- ja päiväkotikiikaisistä lapsista oli kotona useita viikkoja. Etenkin vanhemmilla, joiden lapsilla oli erityisen tuen tarpeita, oli haasteita läksyjen ja

opiskelun ohjaamisessa. Monet kokivat, että tuki koulusta ei ollut riittävää lapsen koulunkäynnin varmistamiseksi.

Perheiden haasteet, liittyivät ne sitten vanhemman omaan jaksamiseen tai mielenterveyden pulmiin, lapsen ja vanhemman väliseen vuorovaikutukseen tai parisuhteeseen, syvenivät. Eristäytyminen perheen kesken kotiin vaikeutti monesti valmiiksi kriisiytyneitä tilannetta. Usein yhteydenotoissa nousi esiin se, että vanhempi oli jo hakenut ja saanutkin apua perheen tilanteeseen, mutta tapaukset esimerkiksi perheneuvolan, oppilashuollon tai muun lapsen tai vanhemman tukitahon kanssa olivat koronatilan-teen vuoksi katkolla.

## Pitkittynyt väsymys

Vuoden loppua kohden Vanhempainpuhelimessa ja nettipalveluissa kohdattiin vanhempia, joita piinasi väsymys ja uupumus pitkittyneeseen koronatilanteeseen ja kaventuneeseen elinpiiriin. Monet vanhemmat puhuivat siitä, miten tukiverkostojen vähyyks vaikeutti omaa jaksamista ja hyvinvoinnin ylläpitämistä. Useat vanhemmat, joilla ei aiemminkaan ollut tukiverkostoja, kokivat aiempaa enemmän yksinäisyyttä, kun esimerkiksi perhekerhot tai muut julkisen tai kolmannen sektorin kohtaamispaikat ja palvelut olivat suljettuina ja kontakteja piti vältellä.

## Tukea tarvitaan nyt ja tulevaisuudessa

Korona-aika on osoittanut konkreettisesti sen, että vanhemmuuden tuen matalan kynnyksen palveluille on iso tarve. Kohtaamisen ja kuulluksi tulemisen voima on suuri silloinkin, kun vanhempi jo tuntee olonsa toivottomaksi. Parhaimmillaan matalan kynnyksen palveluun yhteyttä ottanut vanhempi saa vahvistusta vanhemmuutensa, rohkeutta ja voimia jatkaa eteenpäin sekä hakeutuu tarvittaessa ammattiavun piiriin.

# Yhteydenotot vuonna 2020

Vuonna 2020 Vanhempainpuhelimien ja digipalveluiden työntekijät ja vapaaehtoiset vastasivat yhteensä 2 063 yhteydenottoon. Näistä puhelua oli 904, chat-yhteydenottoja 928 ja nettikirjeitä 231.

Yhteydenottoja oli enemmän kuin yhtenäkkään aikaisempaan vuoteen palvelun historiassa. Erityisesti chat-kanava, joka otettiin käyttöön viisi vuotta sitten, on lisännyt yhteydenottomäärää. Yhteydenottojen määrä kasvoi vuodesta 2019 yli 15 prosenttia.

Puheluista 89 prosenttia oli keskusteluyhteydenottoja, 6 prosenttia hiljaisia yhteydenottoja ja 5 prosenttia kohderyhmään kuulumattomia. Kohderyhmään kuulumattomilla yhteydenotoilla tarkoitetaan yhteydenottoja, joiden aihe ei liity vanhemmuuteen tai kasvatukseen.

Nettikirjeistä lähes kaikki, 96 prosenttia käsitteli vanhemmuutta. 4 prosenttia oli kohderyhmään kuulumattomia. Chat-yhteydenotoista ei vuonna 2020 saatu vielä eriteltyä yhteydenoton tyyppiä.

Nettikirjepalveluun kirjoittaneilla on halutessaan mahdollisuus jatkaa kirjeenvaihtoa. Vuonna 2020 yhteydenottajista 10 prosenttia jatkoi kirjeenvaihtoa. Yleisimmin kirjeenvaihto kesti 2–3 kirjeen verran.

Puheluista 65 prosenttia kesti alle puoli tuntia ja 29 prosenttia puolesta tunnista tuntiin. 6 prosenttia puhelusta kesti yli tunnin.

Vastauskirjeiden kirjoittaminen kesti lähes aina vähintään puoli tuntia, yleisemmin 1–2 tuntia.

Chat-yhteydenotot kestivät keskimäärin 30 minuuttia. Ne olivat aikaisempia vuosia pidempiä.

## Yhteydenottajat

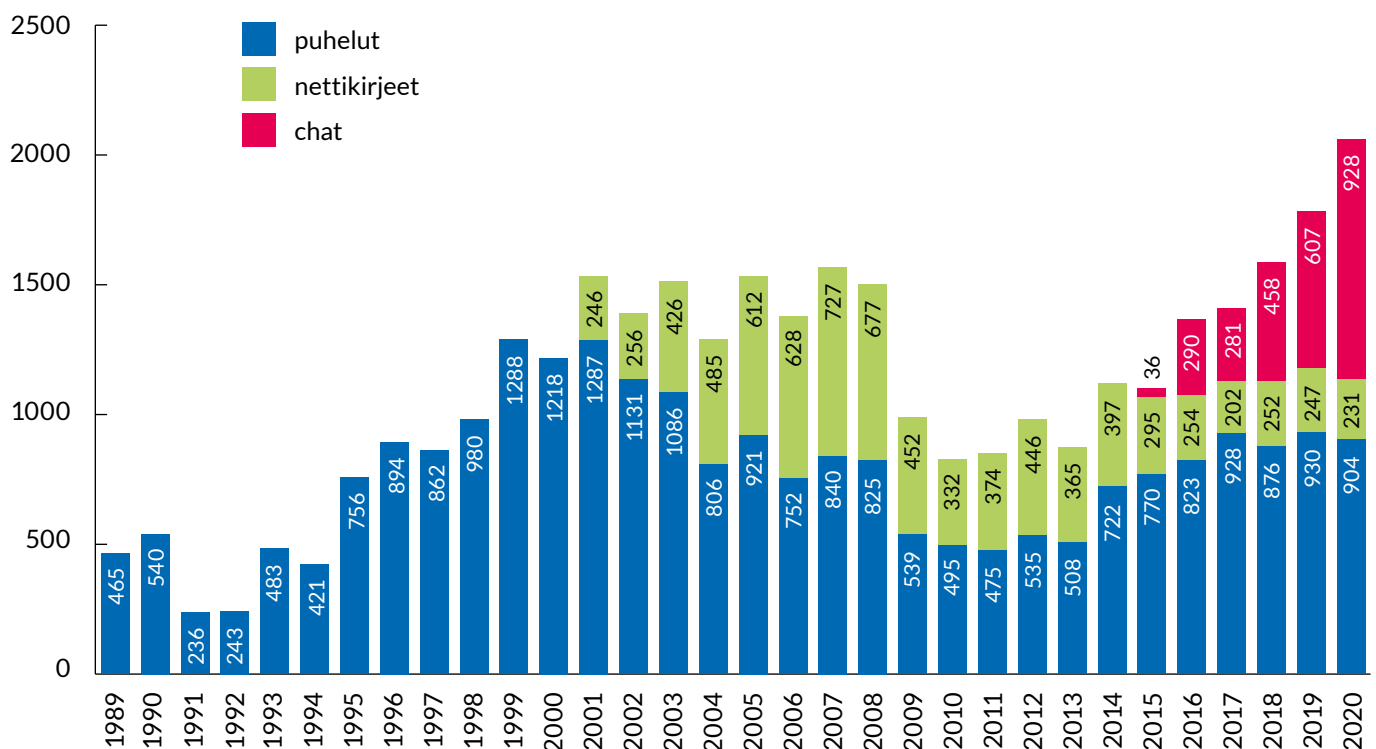
Vuonna 2020 yhteyttä ottaneista 75 prosenttia oli naisia ja 11 prosenttia miehiä, 14 prosentissa sukupuolesta ei ollut tietoa.

Noin 80 prosentissa yhteydenottajana oli lapsen vanhempi, mutta palveluihin ottivat yhteyttä myös isovanhemmat ja muut sukulaiset tai läheiset aikuiset.

Yhteydenottajista 43 prosenttia asui kahden vanhemman perheessä, 24 prosenttia oli yksin- tai yhteishuoltajia ja 7 prosenttia asui uusperheessä. Joitakin yhteydenottoja tuli myös esimerkiksi sijaisvanhemmilta. 24 prosentissa perhemuoto ei käynyt ilmi.

Suurin osa yhteydenottajista, joiden ikä kävi ilmi, oli 30–39-vuotiaita tai 40–49-vuotiaita. 61 prosentissa yhteydenotoista yhteydenottajan ikä ei selvinnyt.

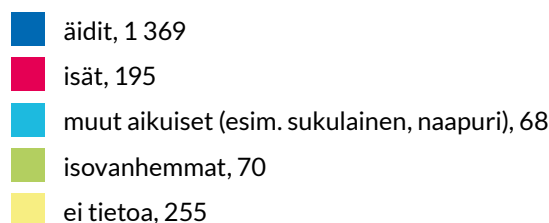
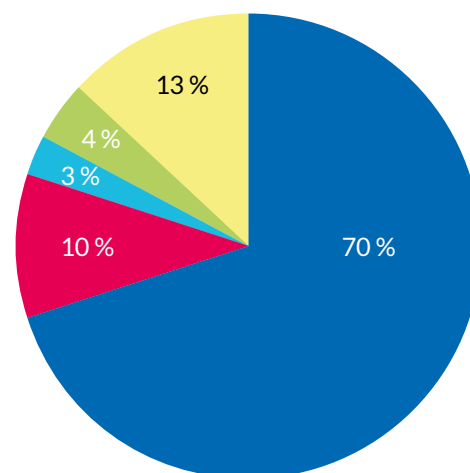
## Yhteydenottomäärien kehitys



## Yhteydenottajat vuonna 2020

Eniten yhteydenottoja tuli leikki-ikäisten ja alakoulukäisten lasten vanhemmilta. Myös vauva- ja taaperoi-ikäisten lasten ja varhaisnuorten vanhemmat ottivat usein yhteyttä.

Yhteydenottajat kaipasivat erityisesti tilaisuutta keskustella tai purkaa mieltään vanhemmuuteen ja kasvatukseen liittyvistä huolista. Osa heistä halusi saada vahvistusta ajatuksilleen tai vastauksen kysymykseen. Osa toivoi myös saavansa apua huoliin, jotka olivat yhteydenoton syynä.

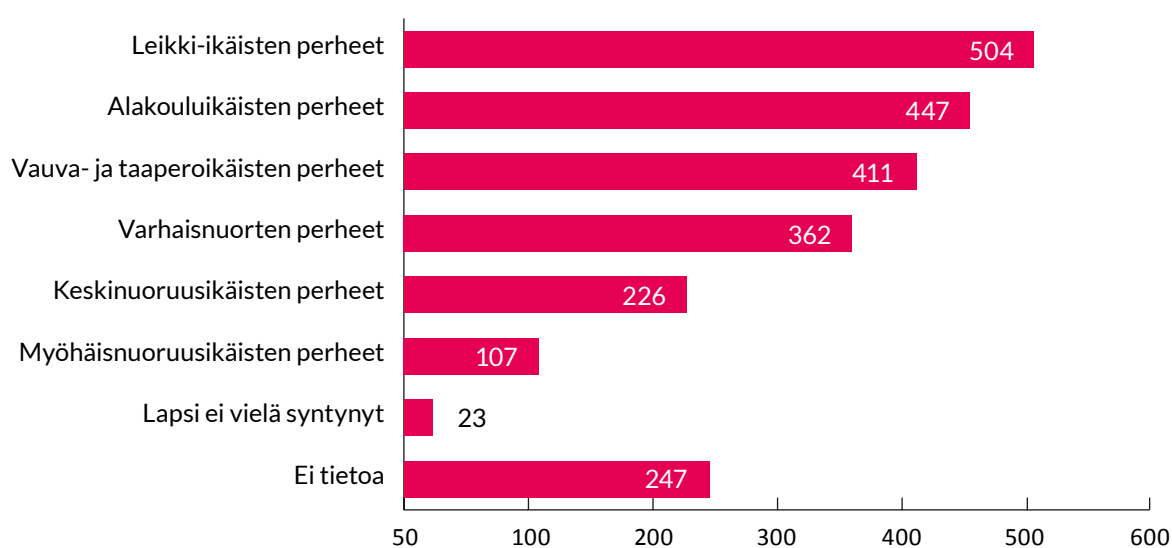


yhteensä 1957

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

Yleisimmin yhteydenottajan taustatiedot jäivät puuttumaan chat-keskusteluista, sillä chat ei sisällä esitietokyselyä, jolla yhteydenottajan taustatiedot selviäisivät. Nettikirjepalvelussa yhteydenottaja valitsee ensimmäisen kirjeen kirjoittamisen yhteydessä taustatiedot ja puhelimesta osa taustatiedoista selviää usein keskustelun aikana.

## Perheiden lasten vaiheet



Huom. Perheen lasten ikävaiheeksi voidaan valita useampi vaihtoehto.

## Yhteydenottojen aiheet

Puhelut, kirjeet ja chat-keskustelut tilastoidaan yli sata aihetta kattavaan tilastointiohjelmaan. Yhteydenottajat eivät ole tunnistettavissa. Tilastoinnissa erotetaan lasta ja aikuista koskevat aiheet. Vuonna 2020 noin puolet tilastoiduista aiheista liittyivät lapsen ja puolet yhteydenotajaan tai muuhun aikuiseen. Chatissa yhteydenotto liittyi muita palveluita useammin lapseen.

### Lasta koskevat aiheet

Vuonna 2020 Vanhempainpuhelimeen ja nettipalveluihin yhteyttä ottaneet halusivat aiempien vuosien tapaan purkaa mieltään erilaisissa lasten ja nuorten kehitysvaiheisiin liittyvissä huolissaan.

Pikkulasten eli alle kouluikäisten lasten kasvuun ja kehitykseen liittyvistä aiheista, kuten nukkumisesta, syömisestä ja temperamentista, puhuttiin paljon. Pienten lasten kehitysvaiheista tuli yhteydenottoja erityisesti chatissa sekä kirjepalvelussa.

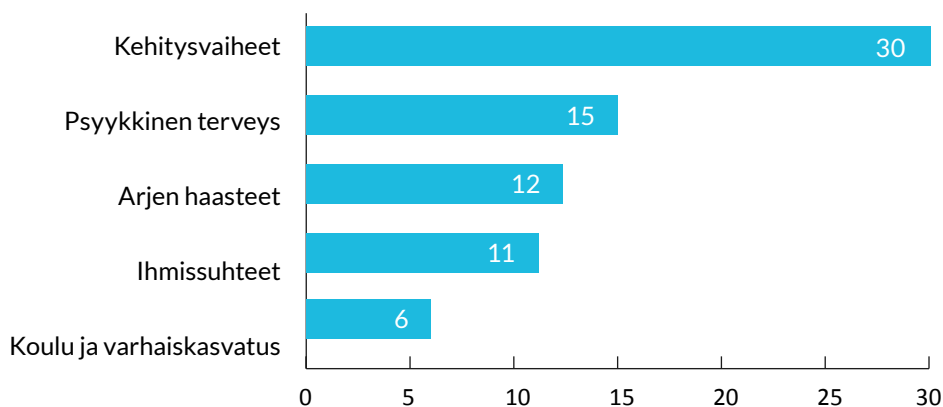
Murrosikäisten lasten vanhempien yhteydenotoissa huolettivat esimerkiksi murrosikäisen tunteiden ailahtelu

tai sulkeutuneisuus. Eniten yhteydenottoja tuli 12–17-vuotiaiden vanhemmilta. Murrosikään kuuluva kuohunta ja rajojen testaus pohdituttivat vanhempia paljon.

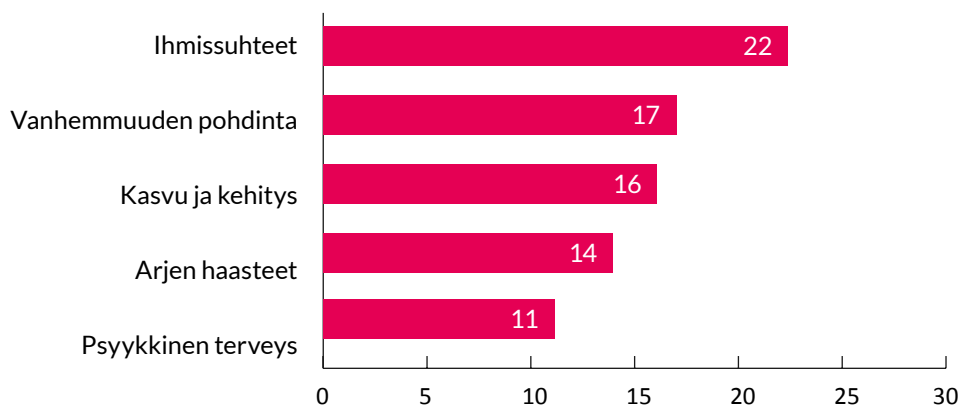
Vanhempia puhuttivat myös lapsen tai nuoren psyykkiseen terveyteen liittyvät aiheet. Erityisesti 12–17-vuotiaiden lasten masentuneeseen tai ahdistuneeseen mielialaan, viiltelyyn ja nuoren päihteiden käyttöön liittyvät yhteydenotot olivat yleisiä. Pienempien lasten kohdalla psyykkiseen terveyteen liittyviä aiheita olivat esimerkiksi lapsen voimakkaat pelot, jatkuva ärtyneisyys sekä väkivaltainen käytös.

Myös erilaiset arjenhallintaan liittyvät kysymykset mietityttivät vanhempia. Alakouluikäisten ja sitä nuorempien lasten rajojen kokeilu, kuten tottelemattomuus tai valehtelu, sekä kodin pelisääntöihin liittyvät asiat olivat yleisiä keskustelunaiheita. Keskinuoruutta ja myöhäisnuoruutta elävien 15–25-vuotiaiden nuorten vanhemmat taas pohtivat erityisesti nuortensa itsenäistymistä ja aikuistumista sekä rajojen kokeilua. Arjenhallinnan teemoja lapsiin liittyvissä yhteydenotoissa olivat myös muun muassa taloudelliset huolet ja harrastukset.

Viisi yleisintä lasta koskevaa aihetta, %



Viisi yleisintä aikuista koskevaa aihetta, %





Ihmissuhteet olivat yksi yleisimpiä puheenaiheita. Esimerkiksi uusperheen mukanaan tuomat uudet ihmissuhteet, erilaiset tavat toimia uusissa perhekokoonpanoissa sekä omien ja puolison tai ex-puolison ja tämän uuden kumppanin kasvatusnäkemyksen yhteensovittaminen ja vaikutukset lapsen mietittyvät monia. Keskusteluissa puhuttiin myös siitä, missä vaiheessa ja miten esitellä uusi kumppani lapsille eron jälkeen. Huoli lapsen oloista toisen vanhemman luona eron jälkeen nousi esiin useassa yhteydenotossa.

Lasten kaverisuhteet, erilaiset haasteet kavereiden kanssa ja toisaalta kavereiden puute ja siitä seurannut yksinäisyys olivat useiden vanhempien huolia. Ihmissuhteisiin liittyvissä yhteydenotoissa puhuttiin myös paljon sukupolvien välisistä näkemys- ja kasvatuseroista – vanhemmat halusivat keskustella tilanteista, joissa lapsen ja isovanhempien yhdessä viettämä aika aiheutti eripuraa tai huolta. Isovanhemmat taas ottivat yhteyttä tilanteissa, joissa he olivat huolissaan lapsenlapsestaan esimerkiksi vanhempien erotilanteen tai lapsen koulunkäynnin pulmien vuoksi.

Kouluun ja varhaiskasvatukseen liittyvistä aiheista keskusteltiin noin 6 prosentissa yhteydenotoista. Vanhemmat halusivat käsitellä erityisesti läksyihin ja opiskeluun, oppimisvaikeuksiin ja keskittymis- ja käyttäytymisvaikeuksiin liittyviä asioita. Yleisimpiä vanhempien huolenaiheita kaikenikäisiin lapsiin liittyen olivat läksyihin ja opiskelutaitoihin liittyvät asiat, jotka vuonna 2020 liittyivät usein koronapandemian aiheuttaman etäkoulunkäynnin haasteisiin. 6–8-vuotiaiden vanhemmat ottivat eniten yhteyttä koulua ja varhaiskasvatusta koskevista teemoista. Yhteydenotoissa puhuttiin myös suhteesta ja keskusteluyhteydestä varhaiskasvatuksen tai koulun henkilökuntaan.

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

Oman lapsen joutumisesta kiusaamisen kohteeksi keskusteltiin monessa yhteydenotossa. Kiusaamisen koko kirjo fyysisestä väkivallasta joukon ulkopuolelle jättämiseen, nimittelyyn ja haukkumiseen sekä netissä tapahtuvaan kiusaamiseen tuli esille. Näissä yhteydenotoissa tyypillistä oli vanhempien kokemus voimattomuus ja keinottomuus sekä tyytymättömyys koulun tai päiväkodin toimintaan. Vaikka koulun tai päiväkodin puolelta kiusaamiseen oli puututtu, se ei ollut loppunut. Kiusaamisen kohteeksi joutuneet lapset ja nuoret voivat usein psyykkisesti erittäin huonosti.

Joissakin yhteydenotoissa keskusteltiin ja kaivattiin tukea kohtaamiin ammattilaisten kanssa, sillä vanhemmillä oli negatiivisia kokemuksia esimerkiksi lastensuojelun, koulun tai varhaiskasvatuksen henkilökunnan kanssa asioimisesta. Vanhemmat kokivat, etteivät tulleet kuulluksi ja tuki oli riittämätöntä. Usein keskusteluissa nousi esiin myös se, että yhteydenottajan lapsi ei kokenut ammattilaisen kohdanneen häntä. Vanhemmat kaipasivatkin tukea paitsi omaan kanssakäymiseensä ammattilaisten kanssa, myös siihen, miten motivoida lasta tai nuorta ammattiavun piiriin.

## Aikuista koskevat aiheet

Aikuista koskevissa aiheissa erilaisia perheeseen liittyviä ihmissuhteita koskevia yhteydenottoja vastaanotettiin eniten. Ihmissuhteisiin liittyviä aiheita olivat esimerkiksi aikuisten väliset ristiriidat, kuten arjen vastuiden epätasainen jakaantuminen, vaikka perheessä oli toinen aikuinen.

Vuoden 2020 yhteydenotoissa korostuivat erityisesti ristiriitatilanteet, joissa aikuisten oli vaikea päästä sopuun lapsen liittyvissä tapaamisasioissa. Tähän vaikutti koronatilanne. Vanhempien toteutunut tai vasta käsillä oleva ero oli myös tyypillinen yhteydenoton aihe. Lisäksi erilaiset yksinäisyyden tunteet, uusperheen haasteet sekä sisarussuhteet puhuttivat paljon.

Tyypillistä Vanhempainpuhelimessa ja nettipalveluissa käydyille keskusteluille on, että vanhempi ei välttämättä ole konkreettisesti yksin. Lähellä voi olla puoliso, tukiverkosto tai ystäviä, mutta vanhemmuudessaan yhteydenottaja kokee, että jää vaille tukea ja keskustelukumppania.

Suurella osalla yhteydenotoista, joissa puhuttiin aikuista koskevista aiheista, vanhempien mielen päällä olivat omaan vanhemmuuteen liittyvät pohdinnat. Yhteydenottajat purkivat mieltään erityisesti riittämättömyyden ja syyllisyyden tunteistaan vanhempana ja kasvattajana. Usein riittämättömyyden ja syyllisyyden kokemuksiin kieltoutui vanhemman väsymys tai uupumus tai muu raskas elämäntilanne.

Pohdinnat omasta vanhemmuudesta, siihen sisältyvistä odotuksista ja toisaalta vaikeuksista saavuttaa itselleen asetettuja odotuksia nousivat esiin useissa yhteydenotoissa. Jotkut vanhemmat ottivat palveluun yhteyttä tunteiden vallassa, esimerkiksi tilanteessa, jossa olivat säikähtäneet omaa voimakasta reaktiotaan lasta kohtaan. Näissä korostuivat vanhemman tarve kohdata rauhallinen kuulija ja kuuntelija, jonka avulla sai otettua etäisyyttä tapahtuneeseen ja eritellä ja jäsenellä tilannetta.

Monessa yhteydenotossa pohdittiin haasteita, joita lapsen tai nuoren kasvu ja uudet kehitysvaiheet asettivat vanhemmuudelle ja kasvattamiselle. Yhteydenottajat kaipasivat tukea ja vahvistusta tilanteisiin, joissa lapsen tai nuoren kehitysvaiheeseen, tai vaikka pelaamiseen, liittyvä käyttäytyminen vaati rajoittamista. Esimerkiksi peliajan rajaamisessa perheen aikuisilla saattoi olla näkemyseroja.

Arjen haasteisiin ja kuormittavuuteen liittyvissä yhteydenotoissa puhuttivat arjen pyörittämisestä koitua väsymys ja taloudelliset pulmat. Aikuisten psyykkiseen terveyteen liittyvien yhteydenottojen näkyvin teema oli vanhemman tai perheen toisen aikuisen kokemus masentunut tai ahdistunut mieliala. Myös omaan tai puolison uupumukseen ja stressiin sekä päihteiden käyttöön liittyviä keskusteluja käytiin paljon.

## Jatko-ohjaus ja ammattiavusta kertominen

Suurin osa yhteydenottajista kaipasi ensisijaisesti keskustelutukea, mutta myös ammattiavusta keskusteltiin säännöllisesti. Puhelimessa ammattiavun hakemisesta keskusteltiin 38 prosentissa ja chatissa 40 prosentissa yhteydenottoista. Kirjepalvelun vastauskirjeissä 49 prosentissa kerrottiin ammattiavusta.

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

Useissa yhteydenotoissa päivystäjien antama tieto ammattiavun vaihtoehtoisuudesta ja perheiden tukipalveluista lievensivät pelkoja ja helpottivat avunhakemista.

Yleisimpiä ammattipalveluja, joista keskusteltiin, olivat perheneuvola (8 prosenttia), neuvola (8 prosenttia) ja lastensuojelu (alle 5 prosenttia). Muita yleisiä jatko-ohjaustahoja olivat koulu, opettajat ja oppilashuollon ammattilaiset (yhteensä 10 prosenttia).

### Vanhempien ajanvarauschat

Huhtikuusta 2019 alkaen vanhempi on voinut varata nimettömästi chat-ajan itselle sopivana ajankohtana. Ajanvarauschat toteutetaan osana STEA:n rahoittamaa vanhemmuuden intensiivistä verkkotuen hanketta. Ajanvarauschatissa on mahdollisuus jatkaa keskustelua useamman kerran saman työntekijän kanssa.

Vuonna 2020 kohdattiin yhteensä 84 vanhempaa ja jatkoajoja käytettiin 67 kertaa. Yleisimmät aiheet chatissa olivat aikuisten väliset ristiriidat, riittämättömyyden ja syyllisyyden tunteet sekä erilaiset ammattiauttaja- ja viranomaistahoihin liittyvät ennakkoluulot ja kokemukset.

### Finnish Safer Internet Centre -projekti

MLL ja Pelastakaa Lapset ry ovat mukana Kansallisen Audiovisuaalisen Instituutin koordinoimassa Finnish Safer Internet Centre -projektissa. EU:n rahoittama projekti on osa Euroopassa toimivaa SIC-verkosta (Safer Internet Centres). Projekti 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 digipalvelut tarjoavat vanhemmille valtakunnallisesti maksutonta anonyymia tukea mediaan liittyvissä kysymyksissä. Palvelun vapaaehtoiset päivystäjät ja työntekijät saavat tehtävään perehdytystä.

Vuonna 2020 vastattiin 120 mediaan liittyvään yhteydenottoon. Yleisimmin yhteydenoton aihe liittyi mediasisältöjen liialliseen käyttöön, lapsen vertais-suhteisiin tai huoleen, että lapsi tai nuori on nähnyt vahingollista sisältöä. Media on osa koko perheen arkea ja usein kyse oli myös aikuisen median käytöstä. Yleisiä aikuisiin liittyviä huolia olivat aikuisen liiallinen mediasisältöjen käyttö tai lapselle haitallisten sisältöjen katsominen lapsen seurassa. Myös erilaiset kasvatukseen liittyvät näkemykset, esimerkiksi lapsille sopivista sisällöistä tai ruutuajasta, puhututtivat yhteydenottajia.

# Päivystystoiminta vuonna 2020

Vanhempainpuhelimien ja nettipalveluiden yhteydenottoihin vastataan ryhmäpäivystysmallin mukaisesti. Päivystys tapahtuu MLL:n ylläpitämässä tiloissa ja vapaaehtoisten päivystäjien tukena on MLL:n päivystystyön koordinaattori.

Maaliskuussa koronaviruspandemian aiheuttamat kokoontumisrajoitukset ja etätyösuositus aiheuttivat sen, että ryhmäpäivystysmalli muokattiin online-muotoon. Päivystäjät alkoivat päivystää kotoa käsin. Ammatillaisen tuki taattiin läpi päivystysvuoron online-yhteydellä. Kesällä Jyväskylän päivystyspisteessä palattiin työskentelemään päivystystilaan, mutta Oulun ja Helsingin päivystyspisteet pysyivät suljettuina.

Vuonna 2020 Vanhempainpuhelimessa ja nettipalveluisa oli 64 päivystäjää. Heistä 34 osallistui etäpäivystystoimintaan. Vapaaehtoiset päivystivät yhteensä 527 kertaa. Yksi päivystysvuoro kestää 3 tuntia 45 minuuttia. Vapaaehtoistyötä tehtiin yhteensä lähes 2 000 tuntia.

Vapaaehtoisvuoroista 56 prosenttia tehtiin puhelinpäivystyksinä, 26 prosenttia chat-päivystyksinä ja 18 prosenttia nettikirjepäivystyksinä. Usein puhelinpäivystysvuoroissa päivystäjät vastasivat myös nettikirjeisiin, jos puhelimesta oli hiljaista.

Vuoden aikana toteutettiin 3 noin 40 tunnin pituista peruskurssia, joilta valmistui yhteensä 20 uutta päivystäjää. Peruskurssille osallistuneet olivat palautteessa tyytyväisiä kurssin toteutukseen ja antoivat kouluttajille kouluarvosanan 9,7. Vapaaehtoistoiminnasta kiinnostuneet haastatellaan ennen kurssille valitsemista, mitä kaikki kurssin suorittaneet pitivät hyödyllisenä.

Päivystäjille järjestettiin 8 täydennyskoulutusta, joista 7 toteutettiin korona-ajan alettua etäyhteyksin. Koulutuksista 2 oli chat-kanavan täydennyskoulutuksia. Muut täydennyskoulutukset liittyivät esimerkiksi kriisissä olevan asiakkaan kohtaamiseen, nuorten päihteiden käyttöön sekä toivon voimavarana päivystystyössä. Koulutuksiin osallistui 38 erillistä päivystäjää ja koulutuksien osallistujamäärä oli yhteensä 82 osallistujaa.

Päivystäjille tarjotaan mahdollisuus henkilökohtaiseen kehityskeskusteluun, tuumausvartiin. Tuumausvartteja pidettiin 18 päivystäjän kanssa. Vanhempainpuhelimien ja nettipalveluiden 3 päivystäjälle myönnettiin MLL:n pronssinen ansiomerkki viiden vuoden vapaaehtoistyöstä, 2 päivystäjää sai hopeisen ansiomerkin kymmenen vuoden vapaaehtoistyöstä.

# Yhteydenottajien palaute

## Nettikirjeet

Palveluun kirjoittaneista yhteydenottajista 16 jätti palautetta anonyymien palautelomakkeen kautta. Heistä 9 oli kirjoittanut yhden ja 7 useamman kirjeen. Yhden kirjeen kirjoittaneista 89 prosenttia vastasi olevansa valmis suositteluun palvelua vastaavassa tilanteessa oleville aikuisille. Palautteissa vastauskirjeelle annettiin kouluarvosana, jonka keskiarvoksi tuli 9,8. Tärkeimpinä asioina vastauskirjeessä pidettiin sitä, että vastaus helpotti oloa ja että se tuntui henkilökohtaiselta.

Kirjeenvaihdon palautelomaketta käyttäneistä 5 oli kirjoittanut kirjepalveluun ja 2 halusi antaa yleistä palautetta MLL:lle. Kirjepalveluun kirjoittaneista kaikki suosittelisivat palvelua vastaavassa tilanteessa olevalle aikuiselle. Keskiarvo kirjeenvaihdolle oli kouluarvosanana 8,6. Tärkeimpinä asioina kirjeenvaihdossa vastaajat pitivät, että se helpotti oloa ja antoi kirjoitettuihin asioihin uudenlaisia näkökulmia. Osa kirjoittaneista oli hakenut itselleen apua myös muualta.

Päivystäjät kirjasivat 10 kirjeenvaihdossa annettua palautetta. Kaikki palautteet olivat positiivisia. Yleisimmin yhteydenottaja kiitti vastauksesta ja kertoi siitä olleen hänelle apua.

**”Kirjeesi toi minulle valtavasti toivoa tilanteeseeni, kiitos!”**

## Chat-keskustelut

Käyttäjillä oli mahdollisuus jättää palautetta chat-keskustelun päätyttyä. Palautetta jätti 320 yhteydenottajaa. Valtaosa, 83 prosenttia, koki yhteydenoton hyödyttäneen heitä ja 88 prosenttia suosittelisi palvelua vastaavassa tilanteessa olevalle aikuiselle.

Avoimissa palautteissa yhteydenottajat kiittivät keskustelusta. Osa kiitti kannustuksesta ja rohkaisusta ja olon helpottumisesta keskustelun aikana. Moni kirjoitti palautteessa, kuinka tärkeää on, että vanhemmille on tarjolla anonyymeja palveluja, joiden kautta voi ottaa esiin asioita, joista voi olla vaikea puhua. Negatiivissa palautteissa pettymys liittyi yleisimmin lyhyeksi jääneeseen keskusteluaikaan päivystysajan päättyessä.

Päivystäjät kirjasivat 441 yhteydenottajan chat-keskustelun aikana antamaa palautetta. Niistä 99 prosenttia oli positiivisia, prosentti neutraaleja tai negatiivisia. Yleisimmin yhteydenottaja kiitti keskustelusta. Osa kertoi saaneensa uutta tietoa ja sanoi keskustelun helpottaneen oloa tai antaneen vahvistusta omille ajatuksille. Moni korosti palautteessaan sitä, kuinka tärkeää on, että on olemassa

anonyymeja, matalan kynnyksen tapoja hakea apua ongelmiin, joista on vaikea keskustella muutoin. Negatiivisissa ja neutraaleissa palautteissa yhteydenottaja kertoi, ettei saanut chatin kautta sellaista apua, jota olisi tarvinnut. Usein näissä tilanteissa yhteydenottaja toivoi, että olisi voinut saada konkreettista apua itselleen tai perheelleen.

**”Kiitos tästä palvelusta! Uskon, että moni muukin vanhempi hyötyy tällaisesta matalan kynnyksen tuesta, mihin voi ottaa yhteyttä ongelmatilanteessa.”**

## Puhelut

Päivystäjät kirjasivat 408 puhelun aikana annettua palautetta. Niistä 98 prosenttia oli positiivisia ja 2 prosenttia neutraaleja tai negatiivisia. Positiivissa palautteissa yhteydenottaja oli tavallisimmin kiittänyt päivystäjää. Moni kertoi, että yhteydenotto oli helpottanut omaa oloa, antanut vahvistusta vanhemmuuteen, tarjonnut uusia näkökulmia tai uutta tietoa. Moni kiitti kuuntelusta ja siitä, että oli tullut kohdatuksi empaattisesti. Neutraalit tai negatiiviset palautteet sisälsivät esimerkiksi toiveita MLL:n vaikuttamistyöhön. Muutama yhteydenottaja pettyi, koska ei palvelun kautta saanut konkreettista tukea perheelle. Muutama palautteessa yhteydenottaja oli kokenut, ettei päivystäjä ymmärtänyt häntä tai että hänen huoliaan oli vähätelty.

**”Kiitos kaikista pienistä vinkeistä, joita annoit, ja kun kuuntelit niin empaattisesti. Oli helpottavaa saada purkaa väsymystä ja turhautumista jollekin ihan ulkopuolisille.”**

# Vanhempainnetti

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

Sivustolla käytiin vuonna 2020 liki 1,5 miljoonaa kertaa. Vanhempien lisäksi nettisivusto sopii sosiaali-, terveys- ja kasvatusalan ammattilaisille sekä Vanhempainpuhelimien ja -nettipalveluiden vapaaehtoisille.

## Toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet

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

”

**PUHEET**

Periaatteet on tiivistetty seuraavaan kolmeen kohtaan:

1. Palvelusta ja sen laadusta vastaa ylläpitäjäyhteisö, joka voi olla yhdistys, säätiö ja uskonnollinen yhdyskunta. Toiminta on yleishyödyllistä eikä palvelun ylläpitäjäyhteisö saa siitä taloudellista hyötyä.
2. Yhteydenottajalle tarjotaan mahdollisuutta tulla kuulluksi kyseiseen palveluun kuuluvissa asioissa. Palvelussa toteutuvat luottamuksellisuus, nimettömyys ja yhteydenottajan kunnioittaminen.
3. Päivystäjä on vapaaehtoinen tai palkattu, palvelun ylläpitäjäyhteisön tehtävään valitsema ja kouluttama henkilö, joka saa 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

## **Vanhempainnetin kirjepalvelu**

[vanhempainnetti.fi](http://vanhempainnetti.fi)

## **Chat**

- ma 10-13
- ti 10-13
- to 17-20
- pe 10-13

[vanhempainnetti.fi](http://vanhempainnetti.fi)

