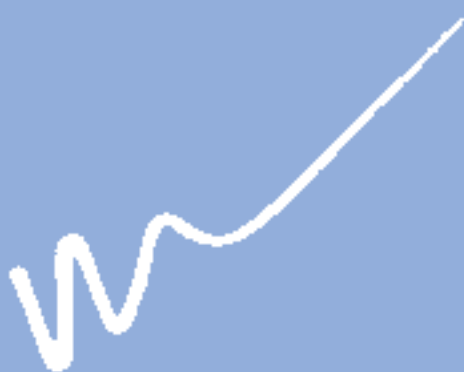




# **Vanhempainpuhelimien, chatin ja Vanhempain- netin kirjepalvelun vuosiraportti 2022**



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 73 000 jäsentä, 537 paikallisyhdistystä, 10 piirijärjestöä ja keskusjärjestö.

### **Vuosittain**

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

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

**ml.fi**

### **Julkaisija**

Mannerheimin Lastensuojeluliitto  
Toinen linja 17  
00530 Helsinki

### **Teksti**

Johanna Laine-Hatami & Anna Weckström

### **Taitto**

Tarja Petrell

### **Kansikuva**

Colourbox



# Sisällys

- Erotilanteet kuormittavat vanhempia | s. 5
- Yhteydenotot vuonna 2022 | s. 6
- Yhteydenottajat | s. 6
- Yhteydenottojen aiheet | s. 8
  - Lasta koskevat aiheet* | s. 8
  - Aikuista koskevat aiheet* | s. 9
- Jatko-ohjaus ja ammattiavusta kertominen | s. 10
- Vanhempien ajanvarauschat | s. 10
- Päivystystoiminta vuonna 2022 | s. 12
- Yhteydenottajien palaute | s. 12
- Vanhempainnetti | s. 14
  
- Liite
  - Toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet* | s. 15

# Vanhempainpuhelin ja nettipalvelut

Vanhempainpuhelin on vanhemmuuden tuen muoto, jonka painopiste on vanhempien omien voimavarojen tukemisessa ja yhteydenottajien kuuntelemisessa. Vanhempainpuhelimien numerossa 0800 922 77 päivystävät MLL:n kouluttamat vapaaehtoiset päivystäjät MLL:n ammattilaisen ohjauksessa. Vanhempainpuhelin päivystää neljänä päivänä viikossa: maanantaisin kello 10–13 ja 17–20, tiistaisin kello 10–13 ja 17–20, keskiviikkoisin kello 10–13 ja torstaisin kello 14–20. Soittaminen on maksutonta.

Vanhempainnetin kirjepalvelu on anonyymi nettikirjepalvelu, jonne voi kirjoittaa ympäri vuorokauden. Viesteihin vastataan viikon kuluessa. Kirjepalvelu sijaitsee MLL:n vanhemmille suuntaamalla nettisivustolla (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, kirjepalveluun ja chatiin voi ottaa yhteyttä nimettömästi ja luottamuksellisesti kaikissa vanhemmuuteen, lapsiperheen arkeen sekä lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyvissä kysymyksissä ja pohdinoissa. Tavoitteena on vahvistaa vanhempien jaksamista, selviytymiskeinoja ja tietoisuutta kasvatusasioissa ja siten edistää lasten hyvinvointia.

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.

# Erotilanteet kuormittavat vanhempia

Vuonna 2022 Vanhempainpuhelimen ja nettipalveluiden yhteydenotoissa keskusteltiin usein vanhempien erosta. Yhteydenotoissa tuli esille perheiden erotilanteiden kirjo: eroa pohtivan, eron keskellä olevan tai eron kokeneen vanhemman yksilöllinen prosessi.

Eroon liittyvissä asioissa yhteyttä ottaneet vanhemmat kaipasivat luottamuksellista ja puolueetonta keskustelukumppania keskustellakseen tilanteestaan, purkaakseen siihen liittyviä tunteitaan ja huoliaan sekä saadakseen uusia näkökulmia.

Vanhemman huoli oman lapsen hyvinvoinnista oli usein kimmoke yhteydenottoon. Moni vanhempi pohti, miten voisi parhaiten tukea lasta erossa. Vanhempi kaipasi tukea siihen, miten puhua erosta lapselle, tai hän halusi keskustella siitä, miten lapsen asuminen eron jälkeen olisi parasta järjestää.

Usein suhteen säilyttäminen toiseen vanhempaan oli puheissa niissäkin tapauksissa, joissa toinen vanhempi ei pitänyt kiinni sovituksista tai oli muutoin kykenemätön täysipainoiseen vanhemmuuteen hetkellisesti tai pitempiaikaisesti.

Monesti yhteydenotoissa keskusteltiin vanhempien välisistä ristiriidoista ennen eroa ja eron jälkeen. Tavallisesti eron taustalla oli parisuhteen ongelmat esimerkiksi vuorovaikutuksessa ja tilanteen ajautuminen umpikujaan.

Jos eroa edeltää perheen aikuisten jatkuva riitely tai henkinen, fyysinen tai taloudellinen väkivalta, on lapsen edun ja oikeuksien mukaista turvata tälle rauhallinen ja turvallinen koti ja lapsuus. Ero voi olla lapsen näkökulmasta myös helpottava ja turvallisuutta lisäävä muutos.

Vanhempainpuhelimen ja nettipalveluiden yhteydenotoista piirtyy kuva vanhemmista, jotka eron hetkellä jaksavat ja haluavat asettaa lapsen edun ja hyvinvoinnin ensisijaiseksi. Monella vanhemmalla on paljon tietoa ja halua toimia erossa lapsen kannalta parhaalla mahdollisella tavalla.

Vanhempien ero on iso muutos kaikille perheenjäsenille. Eropäätös ei synny helpoin perustein, ja päätöksen tehneet vanhemmat tarvitsevat tukea tilanteeseen sopeutumiseen. Erialaisten tukea tarjoavien tahojen tärkeänä tehtävänä on kannatella, ohjata ja kuunnella, huomioida jokaisen eroavan perheen, vanhemman ja lapsen yksilöllinen tilanne.

# Yhteydenotot vuonna 2022

Vuonna 2022 Vanhempainpuhelimessa ja nettipalveluissa vastattiin yhteensä 2 268 yhteydenottoon. Näistä päivystäjien päivystysvuoroissa vastaanottamia puheluita oli 1 002, nettikirjeitä 185 ja chat-yhteydenottoja 975. Ammattilaisvetoisia ajanvarauschat-keskusteluita käytiin 106.

Huomionarvoista on se, että vaikka chat-yhteydenottomäärät ovat kasvaneet useana vuonna, puhelin ja nettikirjepalvelu ovat edelleen suosittuja kanavia. Monikanavaisuus ja erilaiset tavat ottaa yhteyttä ovat tärkeitä, sillä ne madaltavat avun hakemisen kynnyksiä.

Puheluista 92 prosenttia oli keskusteluyhteydenottoja, 3 prosenttia hiljaisia yhteydenottoja ja 5 prosenttia kohderyhmään kuulumattomia yhteydenottoja.

Chat-keskusteluista 80 prosenttia oli keskusteluyhteydenottoja, 12 prosenttia hiljaisia ja 8 prosenttia kohderyhmään kuulumattomia yhteydenottoja.

Vastaanotetuista nettikirjeistä yksi prosentti 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 poistunut linjoilta, kun päivystäjä aloittaa keskustelun.

Puheluista 61 prosenttia kesti alle puoli tuntia ja 33 prosenttia puolesta tunnista tuntiin. 5 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. Ajanvarauschatissa keskustelun kesto on rajattu noin tuntiin.

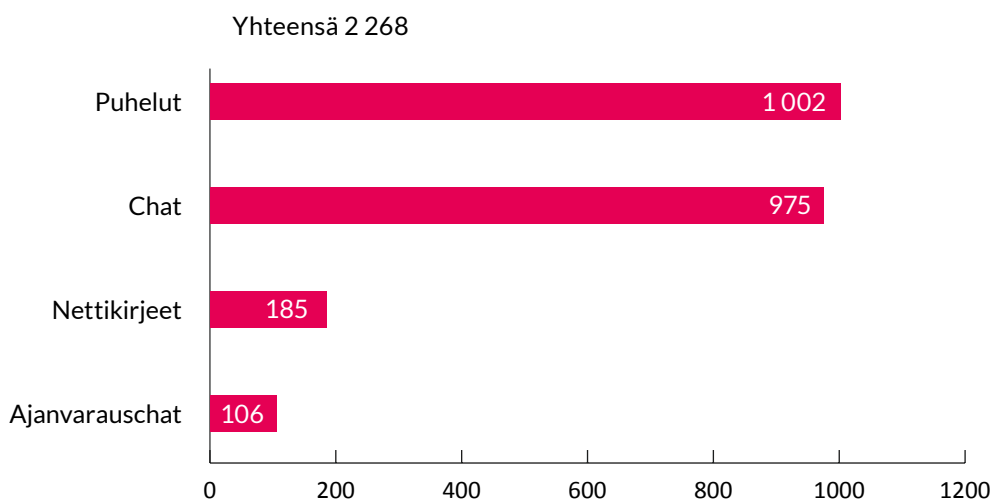
## Yhteydenottajat

Vuonna 2022 vanhempainpuhelimien, nettikirjepalveluun ja chatiin yhteyttä ottaneista 76 prosenttia oli naisia ja 12 prosenttia miehiä. 12 prosentissa yhteydenotoista yhteydenottajan sukupuoli ei käynyt keskustelun aikana ilmi.

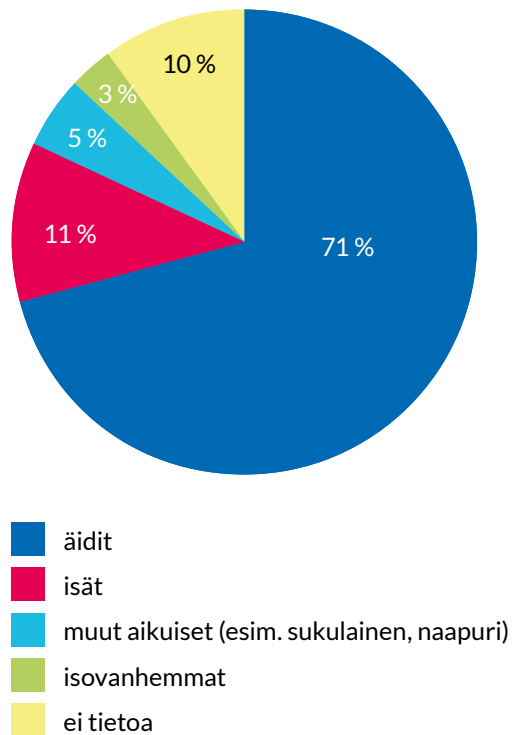
Vanhempainpuhelimien soittaneista 83 prosenttia oli naisia ja 17 prosenttia miehiä. Kirjepalvelussa 88 prosenttia yhteydenottajista oli naisia ja 9 prosenttia miehiä, 3 prosentissa sukupuolesta ei ollut tietoa. Chatissa 65 prosenttia yhteydenottajista oli naisia, 7 prosenttia miehiä ja 28 prosentissa yhteydenotoista yhteydenottajan sukupuoli ei käynyt ilmi.

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

## Yhteydenotot vuonna 2022



## Yhteydenottajat vuonna 2022



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

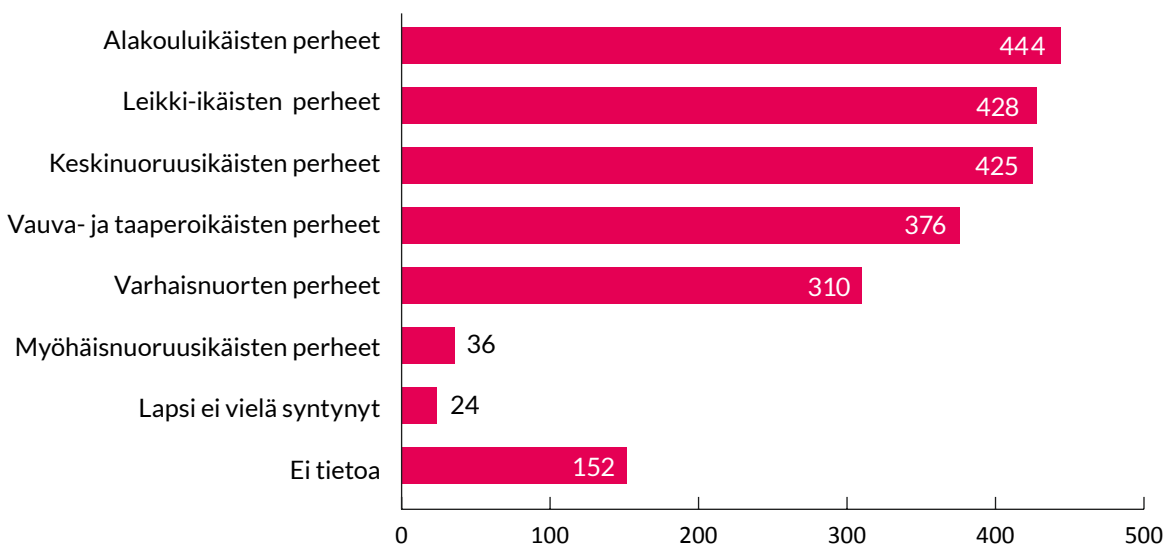
Noin 23 prosenttia yhteydenottajista oli 30–39-vuotiaita ja 23 prosenttia 40–49-vuotiaita. Yhteydenottajan ikä ei käynyt ilmi 44 prosentissa yhteydenotoista.

Yhteydenottajista 38 prosenttia asui kahden vanhemman perheessä, 30 prosenttia oli yksin- tai yhteishuoltajia ja 5 prosenttia asui uusperheessä. 23 prosentissa perhemuoto ei käynyt ilmi ja 4 prosentissa perhemuoto oli jokin muu, esimerkiksi sijaisperhe.

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

Vanhempainpuhelimien ja nettipalvelujen yhteydenottajat kaipasivat erityisesti tilaisuutta keskustella tai purkaa mieltään vanhemmuuteen tai kasvatukseen liittyvistä huolista. Osa heistä kaipasi vahvistusta ajatuksilleen tai vastauksen kysymykseen. Osa myös toivoi saavansa apua huoleen, jonka vuoksi ottivat yhteyttä.

## Perheiden lasten ikä



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 2022 noin puolet tilastoiduista aiheista liittyivät lapsen ja puolet yhteydenottoon tai muuhun aikuiseen.

## Lasta koskevat aiheet

### Kehitysvaiheet

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

Vauvaikäisten ja pikkulasten kehitysvaiheita käsiteltiin erityisesti chatissa, jossa yli 19 prosenttia yhteydenotoista liittyi aiheeseen. Keskustelu koski esimerkiksi lapsen temperamenttia ja rajojen asettamista tahtoikäiselle sekä kuinka lapsen ikä vaikuttaa nukkumiseen, syömiseen ja muihin arjen toimintoihin.

12–17-vuotiaiden vanhemmat ottivat eniten yhteyttä murrosiän pulmissa. Murrosikä kuohuntoineen ja rajojen testauksineen pohditutti paljon. Useissa yhteydenotoissa nousi esiin huoli nuoren koulunkäynnistä ja masentuneisuudesta.

### Koulu ja varhaiskasvatus

Koulusta ja varhaiskasvatuksesta keskusteltiin noin 17 prosentissa yhteydenotoista. Aiheeseen liittyvien yhteydenottojen määrä kasvoi edellisvuodesta ja eniten niistä puhuttiin puhelimesta ja chatissa. Yleisimpiä kaikenikäisiin lapsiin liittyviä huolenaiheita olivat läksyt ja opiskelutaidot sekä suhde opettajaan tai muuhun aikuiseen.

Eniten yhteyttä kouluun liittyvissä teemoissa ottivat 12–17-vuotiaiden vanhemmat. He halusivat käsitellä erityisesti koulukielteisyyttä ja lintsäämistä, läksyjä ja opiskelua, oppimisvaikeuksia ja keskittymis- ja käyttäytymisvaikeuksia. Lisäksi puhuttiin suhteesta ja keskusteluyhteydestä varhaiskasvatukseen tai koulun henkilökunnan kanssa.

### Ihmissuhteet

Ihmissuhteet olivat yksi yhteydenottojen yleisimpiä puheenaiheita. Usein yhteydenoton syy oli perheen vanhempien väliset ristiriidat, joiden taustalla olivat erilaiset kasvatusnäkemykset ja vanhempien ero. Ero toi haasteita lapsen asioista sopimiseen ja huoltajuuteen liittyviin asioi-

hin entisen kumppanin kanssa. Huoli lapsen oloista eron jälkeen toisen vanhemman luona nousi esiin useassa yhteydenotossa.

Yhteydenotoissa keskusteltiin vanhempien välisen ristiriitojen vaikutuksista lapsiin. Myös uusperheen mukanaan tuomat uudet ihmissuhteet, erilaiset tavat toimia muuttuneissa perhekokoonpanoissa sekä omien että ex-puolison ja tämän mahdollisen uuden kumppanin kasvatusnäkemysten yhteensovittaminen ja vaikutus lapseen mietityttivät.

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

### Arjen haasteet

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. Myös lasten ja nuorten harrastaminen ja harrastusten ulkopuolelle jääminen kuuluivat keskusteluissa. Keskinuoruutta ja myöhäisnuoruutta elävien 15–25-vuotiaiden nuorten vanhemmat taas pohtivat erityisesti nuortensa itsenäistymistä ja aikuistumista sekä rajojen kokeilua.

### Psyykinen terveys

Vuonna 2022 yhteydenottajat halusivat aiempien vuosien tapaan purkaa mieltään erilaisissa lasten ja nuorten psyykkisen terveyden huolissa. Usein aiheena oli nuoren masentunut mieliala tai ahdistuneisuus. Myös nuoren päihteiden käyttö pohditutti vanhempia. Nuorempien lasten kohdalla tyypillisiä huolenaiheita olivat esimerkiksi lapsen jatkuva ärtyneisyys tai väkivaltainen käytös.

### Kaltoinkohtelu ja kiusaaminen

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



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

### **Kohtaamiset ammattilaisten kanssa**

Joissakin yhteydenotoissa keskusteltiin ja kaivattiin tukea kohtaamisiin ammattilaisten kanssa, sillä vanhemmilla oli negatiivisia kokemuksia esimerkiksi lastensuojelun, koulun tai neuvolan henkilökunnan kanssa asioimisesta.

Keskusteluissa nousi esiin se, että yhteydenottajan lapsi ei ollut kokenut tullessaan kohdatuksi ammattilaisen puolelta, mikä nosti kynnystä vastaanottaa apua uudestaan. Vanhemmat kaipasivat tukea paitsi omaan kanssakäymiseensä ammattilaisten kanssa, myös siihen, miten motivoida lasta tai nuorta ammattilaisavun piiriin.

### **Aikuista koskevat aiheet Vanhemmuuden pohdinta**

Aikuista koskevissa aiheissa yhteydenottajat purkivat mieltään erityisesti riittämättömyyden ja syyllisyyden tunteistaan vanhempana ja kasvattajana.

Usein riittämättömyyden ja syyllisyyden kokemuksiin liittyivät vanhemman väsymys, uupumus, huoli lapsen hyvinvoinnista tämän haastavan ja muuttuneen käytöksen, arjen haasteiden tai kaverisuhdehuolien vuoksi. Myös muu raskas elämäntilanne tai muutokset perheen tilanteessa, esimerkiksi eron takia, rasittivat.

Erityisesti omien tunteiden hallinta, hermostuminen ja jaksamattomuus sekä lapselle raivostuminen ja mahdollinen lapsen kajoaminen synnyttivät vanhemmassa riittämättömyyden ja syyllisyyden tunteita. Taustalla oli usein vanhemman kokemus keinottomuudesta ratkaista arjen pulmia ja omien voimavarojen riittämättömyys.

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

Myös erilaisista vanhemmuuden ja perhearjen 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.

Yhteydenotoissa puhuttiin usein myös vanhemmuuden vaikeista tunteista. Jotkut vanhemmat ottivat palveluun yhteyttä tunteiden vallassa, esimerkiksi tilanteissa, jossa olivat säikähtäneet omaa voimakasta reaktiotaan lasta kohtaan. Näissä yhteydenotoissa korostui vanhemman tarve kohdata rauhallinen kuulija ja kuuntelija, jonka avulla sai etäisyyttä tapahtuneeseen ja eritellä ja jäsenellä tilannetta.

### **Ihmissuhteet**

Aikuista koskevat yhteydenotot liittyivät useimmiten perheen ihmissuhteisiin. Aiheina olivat esimerkiksi aikuisten väliset ristiriidat, kuten arjen vastuiden epätasainen jakaantuminen, parisuhteen ristiriidat sekä vanhempien toteutunut tai vasta käsillä oleva ero. Vanhempien eroon liittyvissä yhteydenotoissa korostuivat keskusteluvaikeudet ja haasteet lapsen asioiden sopimisessa entisen kumppanin kanssa. Myös uusperheen haasteet sekä sisarusuhteet puhuttivat paljon.

### **Arjen haasteet ja rajojen asettaminen**

Monessa yhteydenotossa pohdittiin kasvattamiseen liittyviä haasteita, joita lapsen tai nuoren kasvu ja kehitysvaiheet toivat. Yhteydenottajat kaipasivat tukea ja vahvistusta esimerkiksi digitaalisten laitteiden käyttöön ja pelaamiseen liittyvissä tilanteissa ja erityisesti rajojen asettamisessa. Perheen aikuisilla saattoi olla näkemyseroja esimerkiksi lapsen tai nuoren peliajan tai puhelinajan rajaamisesta. Rajojen asettamiseen liittyvissä yhteydenotoissa puhutti kodin pelisääntöjen ja rajojen noudattaminen sekä lapsen tai nuoren haastava ja aggressiivinen käytös. Arjen haasteisiin ja kuormittavuuteen liittyvissä yhteydenotoissa puhuttivat arjen pyörittämisestä koituva väsymys ja taloudelliset pulmat.

### **Psyykinen terveys**

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

## Jatko-ohjaus ja ammattiavusta kertominen

Suurin osa yhteydenottajista kaipasi ensisijaisesti keskustelutukea, mutta myös ammattiavusta keskusteltiin kaikissa palveluissa säännöllisesti. Puhelimen yhteydenotoissa ammattiavun hakemisesta keskusteltiin yli 42 prosentissa ja chatissa 52 prosentissa yhteydenotoista. Kirjepalvelun vastauskirjeissä lähes 74 prosentissa kerrottiin ammattiavusta.

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

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

Yleisimpiä ammattipalveluja, joista yhteydenottajan kanssa keskusteltiin, olivat sosiaalipalvelut, kuten perheneuvola, lastensuojelu, lastenvalvoja ja parisuhdeneuvonta, sekä terveydenhuollon palvelut, kuten neuvola. Muita jatko-ohjaustahoja olivat koulu, opettajat ja oppilashuollon ammattilaiset.

## Vanhempien ajanvarauschat

Vanhempi voi varata nimettömästi ja itselleen sopivana ajankohtana chat-ajan MLL:n työntekijälle. Keskustelua on mahdollisuus jatkaa saman työntekijän kanssa useamman kerran.

Vuonna 2019 avattu ajanvarauschat toteutettiin vuoden 2022 alusta osana MLL:n Vanhempainpuhelin ja -nettipalveluja, joita rahoittaa Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus (STEA).

Vuonna 2022 käytiin 106 chat-keskustelua. Keskusteluaikoja oli vuoden aikana tarjolla 308.

Yleisimmät vanhempaa koskevat aiheet liittyivät jaksamisen ja uupumisen kokemuksiin sekä riittämättömyyden ja syyllisyyden tunteisiin. Lasta koskevissa aiheissa korostuivat pienen lapsen nukkuminen, kehitysvaihe sekä temperamenttikysymykset. Tukea kysyttiin esimerkiksi lapsen tunteiden ilmaisun ohjaamiseen ja arjen haastaviin siirtymätilanteisiin kuten kotoa lähtemiseen ja nukkumaan käymiseen.

### Finnish Safer Internet Centre -hanke

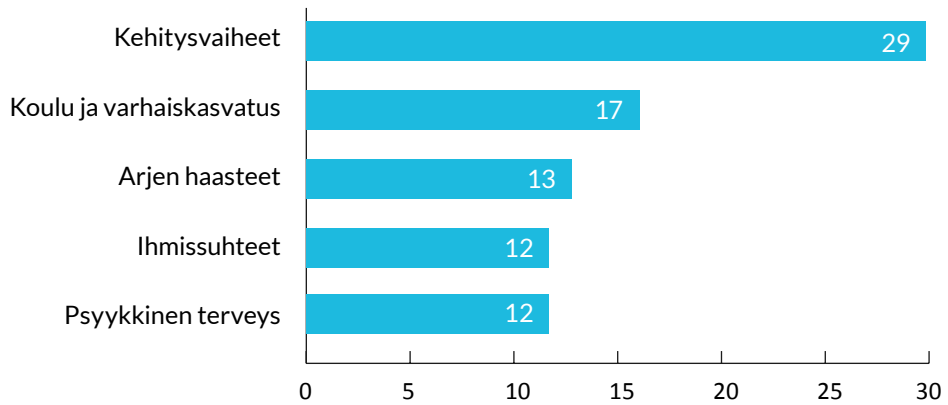
MLL ja Pelastakaa Lapset ry ovat mukana Kansallisen Audiovisuaalisen Instituutin koordinoimassa Finnish Safer Internet Centre -hankkeessa. EU:n rahoittama projekti on osa Euroopassa toimivaa SIC-verkosta (Safer Internet Centres). Hanke edistää lasten ja nuorten hyvinvointia tukevaa digitaalisen median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

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

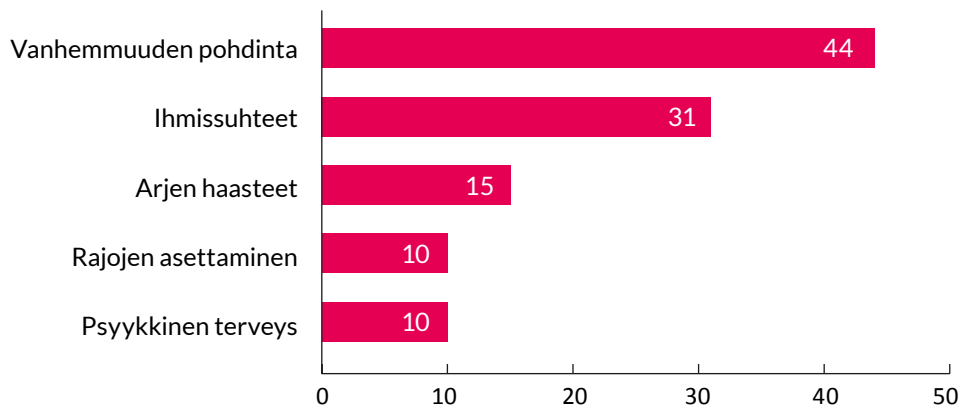
Vuonna 2022 vastattiin 117 mediaan liittyvään yhteydenottoon. Yleisimmin yhteydenoton aihe liittyi liialliseen mediasisältöjen kulutukseen, vertaisuhteisiin tai huoleen siitä, että lapsi tai nuori on nähnyt vahingollista sisältöä. Usein kyse oli myös yhteydenottajan tai jonkun läheisen aikuisen median 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.

### Viisi yleisintä lasta koskevaa aihetta, %



### Viisi yleisintä aikuista koskevaa aihetta, %



# Päivystystoiminta vuonna 2022

Vanhempainpuhelimien ja nettipalvelujen yhteydenottoihin vastataan ryhmäpäivystysmallin mukaisesti. Päivystys tapahtuu tavallisesti MLL:n ylläpitämissä tiloissa ja vapaaehtoisten päivystäjien tukena on MLL:n työntekijä.

Koronapandemian vuoksi vuoden 2022 alussa ryhmäpäivystys toteutettiin etäryhmäpäivystyksenä. Etäryhmissä työntekijällä oli vuoron ajan reaaliaikainen yhteys päivystäjiin ja mahdollisuus seurata päivystysvuoron tapahtumia. Kun koronarajoitukset lievenivät, päivystys toteutettiin sekä lähi- että etäryhmissä.

Vanhempainpuhelimessa ja nettipalveluissa oli 73 päivystäjää. He päivystivät yhteensä 722 kertaa. Yksi päivystysvuoro kestää 3 tuntia 45 minuuttia. Vapaaehtoistyötä tehtiin yhteensä yli 2 707 tuntia.

Vuoden aikana toteutettiin kaksi noin 40 tunnin pituista peruskurssia, joilta valmistui yhteensä 15 uutta päivystäjää. Vapaaehtoistoiminnasta kiinnostuneet haastatellaan

ennen kurssille valitsemista, mitä kaikki kurssin suorittaneet pitivät hyödyllisenä.

Vuonna 2022 päivystäjille järjestettiin kuusi täydennyskoulutusta, joiden aiheita olivat lasten ja nuorten mediankäyttötottumukset, masentuneen ja/tai ahdistuneen nuoren kohtaaminen, parisuhde ja sen vaikutus vanhemmuuteen, vauvan hoito ja huolenpito, lasten ja nuorten resilienssin vahvistaminen ja tukeminen sekä lasten huomioiminen erossa. Keväällä Venäjän hyökkäyssodan alettua päivystäjille järjestettiin ilta, jossa keskityttiin toivon ylläpitämiseen. Täydennyskoulutusten lisäksi päivystäjille järjestettiin kaikilla kolmella päivystyspaikkakunnalla yhteensä kuusi virkistystilaisuutta.

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

# Yhteydenottajien palaute

## Nettikirjeet

Nettikirjepalvelun palautelomakkeella jätettiin 31 palautetta. Palautetta jättäneistä 13 oli kirjoittanut nettikirjepalveluun yhden tai useamman kirjeen. Nettikirjevastauksissa tärkeimpänä pidettiin sitä, että kirje tuntui henkilökohtaiselta, mikä antoi vahvistusta vanhemmuuteen ja helpotti oloa. Monelle tärkeää oli myös se, että vastaus toi uusia näkökulmia omaan tilanteeseen. Lisäksi moni koki, että vastauskirje lisäsi ymmärrystä lasta kohtaan.

Palautteenantajia pyydettiin myös antamaan vastauskirjeelle kouluarvosana. Vastauksille annettujen arvosanojen keskiarvo oli 9,5. Kirjeenvaihdon palautelomaketta käyttäneistä 22 ei ollut vielä kirjoittanut kirjepalveluun, mutta halusi antaa palautetta. Palautteissa harmiteltiin useimmin sitä, että kirjettä ei ollut päässyt kirjoittamaan palvelun ruuhkaisuuden vuoksi.

Päivystäjät olivat kirjanneet tilastointiohjelmaan 18 palautetta nettikirjeistä. Kaikki olivat positiivisia palautteita, joissa useimmiten kiitettiin vastauksesta.

**”Kiitos vastauksesta. Sain vahvistusta sille, että toimin oikein vanhempana, mutta myös uusia näkökulmia siihen, miten ymmärtäisin lapseni käytöstä paremmin.”**

## Chat-keskustelut

Yhteydenottajilla on mahdollisuus antaa keskustelun lopuksi palautetta chat-palvelun kautta. Palautetta antoi 356 henkilöä. Palautelomakkeen kysymyksiin vastanneista 75 prosenttia koki keskustelusta olleen hyötyä ja 81 prosenttia suosittelisi palvelua vastaavassa tilanteessa olevalle.

Avoimissa palautteissa moni kiitti matalan kynnyksen palvelusta ja saamastaan avusta. Moni kirjoitti 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 590 kertaa. Näistä 581 eli lähes 99 prosenttia oli positiivisia. Yleisimmin yhteydenottaja kiitti päivystäjää keskustelusta tai kertoi kes-

kustelun helpottaneen oloa. Moni kertoi saaneensa uusia näkökulmia tai vinkkejä tilanteeseensa. Neutraaleissa tai negatiivisissa palautteissa yhteydenottaja olisi kaivannut konkreettista ja nopeaa apua tai tukea perheelleen.

**”Kiitos että olette olemassa <3 Mikä helpotuksen tunne, kun pääsin jakamaan huoltani ja vaikeaa tilannetta empaattisen päivystäjän kanssa. Liikutuin kyyneliin keskustelun aikana.”**

## Puhelut

Päivystäjät kirjasivat 784 puhelun aikana annettua palautetta. Niistä lähes 99 prosenttia oli positiivisia. Tavallisimmin yhteydenottaja 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. Avoimissa palautteissa korostui kokemus siitä, että oman vanhemmuuden jakamiseen ei ole omassa elinpiirissä mahdollisuutta, ja siksi palvelua pidettiin erityisen tärkeänä. Hieman yli prosentti päivystäjien kirjaamista palautteista oli neutraaleja, kehitysehdotuksia tai negatiivisia. Neutraalissa tai negatiivisessa palautteessa yhteydenottaja oli pettynyt, kun ei saanut konkreettista tukea tilanteeseensa.

**”Osasit kuunnella ja tukea tähän kohtaan juuri kuten tarvitsin. Kiitos siitä. Nyt jaksan taas hetken arkea eteenpäin.”**

# 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.

Vuonna 2022 sivustolla käytiin vähän yli miljoona kertaa. Vanhempien ohella nettisivusto sopii sosiaali-, terveys- ja kasvatusalalan ammattilaisilla 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 kuuluksi kyseiseen palveluun kuuluviin 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)



MANNERHEIMIN  
LASTENSUOJELULIITTO



Yhteisrahoitettu Euroopan unionin  
Verikkojen Eurooppa -välineestä

