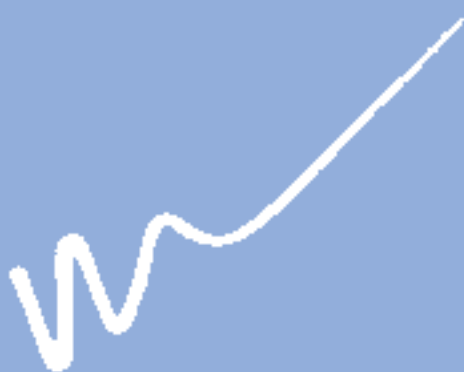




Lasten ja nuorten puhelimien ja nettipalveluiden vuosiraportti 2019



Mannerheimin Lastensuojeluliitto on avoin kansalaisjärjestö, joka edistää lasten, nuorten ja lapsiperheiden hyvinvointia. MLL:n visiona on lapsiystävällinen Suomi, jossa lapsen etu asetetaan etusijalle ja jossa lapset ja nuoret voivat hyvin.

MLL tuntee perheiden arjen ja tarjoaa eri elämäntilanteissa vertaistukea, monipuolista vapaaehtoistoimintaa sekä osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksia. Suomen suurimpaan lastensuojelujärjestöön kuuluu 86 000 jäsentä, 547 paikallisyhdistystä, 10 piirijärjestöä ja keskusjärjestö.

Vuosittain

- Lasten ja nuorten puhelin ja netti vastaa noin 17 000 puhelun, nettikirjeeseen ja chat-keskusteluun.
- Vanhempainpuhelin ja Vanhempainnetin kirjepalvelu vastaa yli 1 500 yhteydenottoon.
- Yläkouluissa toimii noin 11 000 MLL:n tukioppilasta, internetissä nuoria tukevat verkkotukioppilaat eli verkk@rit.
- 850 MLL:n kouluttamaa lasten hoitajaa työskentelee lähes 5 000 perheessä.
- 2 500 MLL:n kouluttamaa tukihenkilöä tekee työtä perheiden ja nuorten parissa.
- MLL ylläpitää yli 650 perhekahvilaa, joissa käydään yli 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 noin 50 000 seitsemäsluokkalaisten vanhemmat.

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

www.mll.fi

Julkaisija

Mannerheimin Lastensuojeluliitto
Toinen linja 17
00530 Helsinki

Teksti

Heidi Holappa, Tatjana Pajamäki

Ulkoasu

Hahmo

Taitto

Tarja Petrell

Kansikuva

Colourbox



Sisällys

Kasautuvan pahoinvoinnin vuosikymmen | s. 5

Yhteydenotot vuonna 2019 | s. 6

Puhelut | s. 6

Keskustelupuheluiden aiheet | s. 7

Nettikirjeet | s. 9

Chat-keskustelu | s. 10

Ajanvarauschat käynnistyi | s. 12

Avun hakemiseen motivointi ja tukitahot | s. 12

Päivystystoiminta vuonna 2019 | s. 14

Lasten ja nuorten palaute | s. 15

Puhelut | s. 15

Nettikirjeet | s.15

Chat-keskustelut | s. 15

Tunnettavuuskysely | s. 15

Katsaus 2010-lukuun: 300 000 vastattua yhteydenottoa | s. 17

Liitteet

Liite 1 Toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet | s. 19

Liite 2 Toimintaa tukeneet kunnat ja koulut | s. 19

Lasten ja nuorten puhelin ja nettipalvelut

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.

Lasten ja nuorten nettikirjepalvelu perustettiin vuonna 2002. Sinne voi kirjoittaa luottamuksellisen kirjeen vuorokauden ympäri. Päivystäjä kirjoittaa viestiin vastauksen viimeistään kahden viikon kuluessa, käytännössä noin kolmessa päivässä. Kirjepalvelu on osa MLL:n nuorille suuntaamaa nettisivustoa, Nuortennettiä. Vuodesta 2010 alkaen nuorilla on ollut myös mahdollisuus kahdenkeskiseen chat-keskusteluun aikuisen kanssa.

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

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

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus (STEA) rahoittaa Lasten ja nuorten puhelimen ja netin toimintaa. Lisäksi vuonna 2019 toimintaa tukivat useat yritykset ja yksityishenkilöt sekä 28 kuntaa tai kaupunkia ja 3 koulua, joissa tehtiin päivätyökeräys Lasten ja nuorten puhelimen ja netin hyväksi (liite 2). Toimintaan on saatu myös projektiaavustusta Euroopan komission Safer Internet -ohjelmasta.

Kasautuvan pahoinvoinnin vuosikymmen

Viiime vuosikymmen vakavoitti Lasten ja nuorten puhelimen palvelut. Vuonna 2010 psyykkiseen terveyteen liittyvät yhteydenotot olivat kuudenneksi yleisin keskustelunaihe, vuonna 2019 ne olivat kasvaneet yleisimmäksi keskustelunaiheeksi.

Lasten ja nuorten psyykkiseen hyvinvointiin liittyvistä huolista eniten puhuttivat masennuksen ja ahdistuksen kokemukset. Mielen hyvinvointiin liittyvien yhteydenottojen kasvaminen kertoo siitä, että osalle lapsista ja nuorista avunhakemisen kynnys on liian korkea ja että isohko joukko psyykkisestä huonovointisuudesta kärsivistä nuorista jää ilman tukea.

Yhteydenottojen perusteella nuorten huonovointisuuden syyt ovat moninaisina eikä yleistyksiä tai yhteistä nimitäjää ole helppo löytää. Osalla on vaikeuksia kotona, on lähiaikuisen päihteiden käyttöä, emotionaalista tai fyysistä kaltoinkohtelua. Myös keskusteluvaikeudet perheen sisällä kuormittavat nuoria.

Osalla vaikeudet eivät liity perhetilanteeseen, vaan taustalla on vakavaa kiusaamista tai satuttavaa yksinäisyyttä. Valitettavan tyypillistä yhteydenotoille on se, että samalle lapselle tai nuorelle kasautuu useita päällekkäisiä ongelmia ja huolia. Kun apua ei ole saatavilla, ongelmat syvenevät ja laajenevat.

Hoitamattomat mielenterveyden huolet luovat yhä suurempia uria nuoren hyvinvointiin. Yhden oireen päälle kertyy yhä vakavampia oireita. Esimerkiksi voimakkaita

ahdistuksen tunteita saatetaan helpottaa itseä vahingoittamalla. Itsetuhoajatukset ovat taas monesti pitkään kestäneen huonon olon seurauksia.

Kun yhdellä elämänalueella ilmenee ongelmia, joita ei saada paikattua, ne laajenevat. Huonovointisuus heijastuu koulunkäyntiin, joka heijastuu oppimistuloksiin sekä kaverisuhteisiin, joista taas aiheutuu stressiä, uupumusta sekä yksinäisyyden kokemuksia. Jo 14-vuotiaan lapsen elämässä voivat monet asiat olla vyyhtytyneitä ja monikerroksisia ja hankalasti aukaistavissa.

Yhteydenotot osoittavat, kuinka tärkeää on tukea lapsia ja nuoria ajoissa ja riittävän monipuolisesti. Tarvitaan syvyysuunnassa eteneviä korjaavia ja nuoren mieltä hoitavia toimenpiteitä, mutta yksinään ne eivät riitä. Nuoren maailmassa tärkeää on pysäyttää myös leveysuunnassa etenevät huolet. Näitä pahoinvointialtoja estävät lasten ja nuorten arjessa läsnäolevat aikuiset, jotka kuulevat, tukevat ja kannustavat nuoria heidän harrastuksissaan, kouluissa, nuorisotaloilla ja niin edelleen. Nuorten pahoinvoinnin kasautumista voidaan estää panostamalla näiden aikuisten työhön sitä tukemalla ja arvostamalla.

Lasten ja nuorten puhelimen palvelujen päivystäjäät ovat yksi ryhmä lapsia ja nuoria lähellä olevia aikuisia. 2010-luvulla he vastaanottivat lähes 300 000 yhteydenottoa. MLL kiittää lämpimästi kaikkia lasten ja nuorten hyvinvoinnin tukemiseen osallistuneita päivystäjiä!

Yhteydenotot vuonna 2019

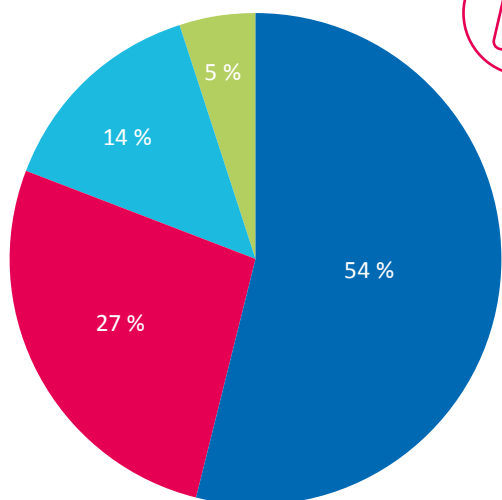
Vuonna 2019 Lasten ja nuorten puhelimesta ja nettipalveluissa vastattiin yhteensä 16 764 yhteydenottoon. Niistä 12 964 oli puheluita, 1 905 nettikirjeitä, 1 774 chat-kohtaamista ja 121 keskustelupalstaviestiä.

Puhelut

Lasten ja nuorten puhelimen yhteydenotoista 54 prosenttia oli keskustelupuheluita, 27 prosenttia palvelua testaavia yhteydenottoja, 14 prosenttia hiljaisia puheluita ja 5 prosenttia kohderyhmään kuulumattomia puheluita.

Keskusteluyhteydenotossa soittajan ja päivystäjän välille syntyy vuoropuhelu, jossa keskustellaan yhdestä tai useammasta aiheesta. Palvelua testaavassa yhteydenotossa lapsi tai nuori lähestyy esimerkiksi huutaen, kiroillen tai soittaen musiikkia niin, ettei vuoropuhelua synny. Hiljaisessa puhelussa yhteydenotto käynnistyy, mutta soittaja ei puhu puhelun aikana. Kohderyhmään kuulumattomat käyttäjät ovat yli 21-vuotiaita yhteydenottajia, esimerkiksi nuoria aikuisia, huolestuneita vanhempia tai palvelun väärinkäyttäjiä.

Puhelutyytit



- Keskustelupuhelut, 7 037
- Testauspuhelut, 3 491
- Hiljaiset puhelut, 1 835
- Kohderyhmään kuulumattomat, 601

yhteensä 12 964

Keskustelupuheluiden soittajista 50 prosenttia oli poikia ja 47 prosenttia tyttöjä. 2 prosentissa puheluita tytöt ja pojat soittivat yhdessä. Prosentti puheluita tuli soittajilta, joiden sukupuoleksi oli merkitty ”jokin muu”. Viimeisen neljän vuoden aikana suurempi osuus puheluita on tullut pojilta, mutta vuonna 2019 ero tyttöihin kaventui.

Puhelimeen soittivat eniten 9–14-vuotiaat lapset, joilta tuli noin kaksi kolmasosaa puheluita. Kaikista soittajista 36 prosenttia oli 9–11- ja 31 prosenttia 12–14-vuotiaita. Soittajista 5 prosenttia oli alle 9-vuotiaita. Soittajista 19 prosenttia oli 15–17- ja 9 prosenttia 18–21-vuotiaita.

Osa puheluita soitettiin yhden tai useamman kaverin kanssa. Erityisesti pienemmät lapset ja pojat tekivät näin. Pojista 40 prosenttia soitti kaverin tai porukan kanssa, tytöistä 17 prosenttia. Alle 15-vuotiaista soittajista lähes kaksi kolmasosaa, 59 prosenttia, soitti kaverin kanssa tai porukassa puhelimeen. Yli 15-vuotiaiden puheluita puolestaan vain 5 prosenttia soitettiin kaverin kanssa.

Puheluiden kestot vaihtelivat muutamasta minuutista useampaan tuntiin. 46 prosenttia puheluita kesti alle 5 minuuttia, 42 prosenttia 5 minuutista puoleen tuntiin ja 12 prosenttia yli puoli tuntia. Arviolta 2 prosenttia kaikista keskustelupuheluita kesti yli tunnin. Pidempien puheluiden osuus on kasvanut usean vuoden ajan ja kehitys jatkui vuonna 2019.

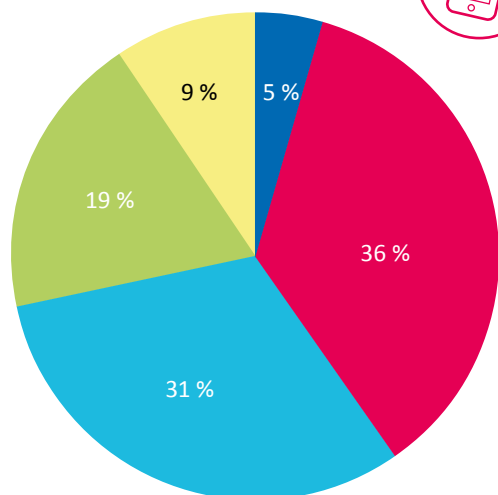
Lasten ja nuorten puhelimen yhteydenottomäärät ovat vähentyneet tasaisesti 2010-luvulla. Sama ilmiö näkyy monissa muissa pitkälle digitalisoituneissa maissa, sillä lapset ja nuoret ovat siirtyneet käyttämään yhä enemmän digitaalisia yhteydenpitovälineitä.

Entistä suurempi osa puheluita tulee yli 15-vuotiailta. Tämä vaikuttaa vuoden kokonaisnäkymään, sillä vanhemmat soittajat soittavat usein pidempiä puheluita ja puhuvat vaativista ja vakavimmista aiheista kuin pienemmät soittajat.

Lasten ja nuorten puhelimesta ei ole jonotustoimintaa. Pitkät yhteydenotot ovat lisääntyneet ja jonotusaika voisi venyä useaan kymmeneen minuuttiin. Palvelussa on säännöllisesti tilanteita, joissa kaikki päivystäjät puhuvat pitkiä puheluita. Pisimmillään puhelut voivat kestää usean tunnin. Vuonna 2019 pystyttiin vastaamaan arviolta noin joka kymmenenteen soittonyritykseen.

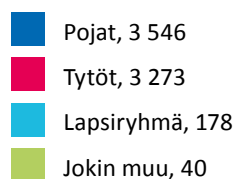
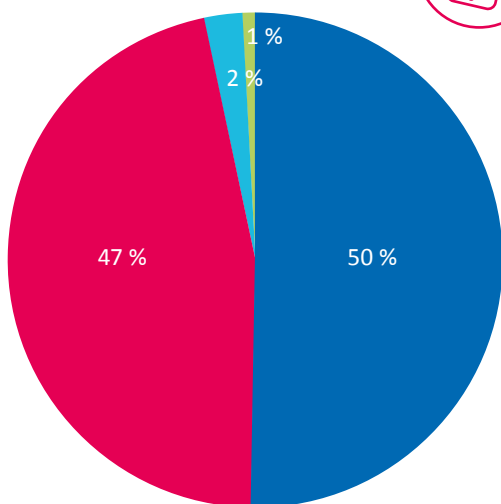
Vuonna 2019 palvelussa oli tekninen ongelma, jolloin kaikkien teleoperaattorien puhelut eivät yhdistyneet numeroon 116 111. Ongelmaa selvitettiin yhdessä palvelusta vastaavan teleoperaattorin ja viestintäviraston kanssa. Ongelma vaikutti alkuvuoden puhelumääriin.

Keskustelupuheluiden soittajat ikäryhmittäin 2019



yhteensä 7 037

Keskustelupuheluiden soittajat sukupuolittain

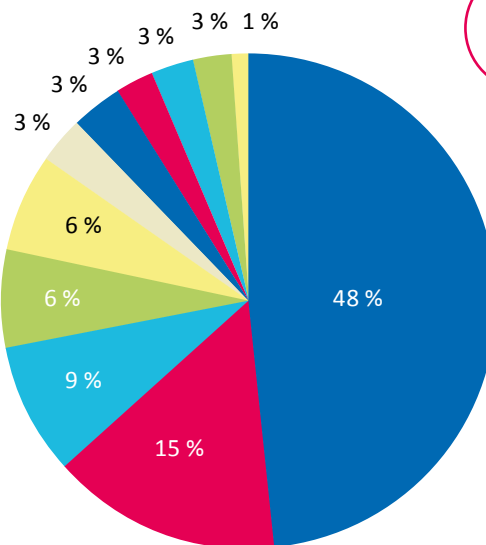


yhteensä 7 037

Keskustelupuheluiden aiheet

Keskustelupuheluiden aiheet merkitään yli 100 aihetta kattavaan tilastointiohjelmaan. Jokainen yhteydenotto tilastoidaan niin, ettei yhteydenottaja ole tunnistettavissa. Yhdestä yhteydenotosta voidaan tilastoida yhdestä kolmeen aihetta. Aiheet on luokiteltu yhteentoista teemaluokkaan.

Puheluteemat



yhteensä 8 978

Arjen yksinäisyys

Puheluiden aiheista suurin osa, 48 prosenttia, liittyi lasten ja nuorten arjessa kokemaan yksinäisyyteen. Yleisimmin tämä tuli esille päivystäjän jututtaessa soittajaa. Lapsella tai nuorella ei ollut mitään erityistä aihetta, josta hän halusi keskustella, vaan tärkeintä oli olla hetki toisen ihmisen kanssa.

Eryteisesti pienemmät lapset soittivat usein koulumatkalta tai ollessaan iltapäivällä yksin kotona. Pidemmässä jututtamispuhelussa yleisiä aiheita olivat vertaisuhteet, koulu, kiusaaminen tai mielen pahoinvointi. Osassa puhelusta soittaja kaipasi tekemävinkkejä iltapäivän hetkiin tai halusi jakaa jonkin iloisen asian, esimerkiksi hyvän koetuloksen tai kivan tapahtuman päivystäjän kanssa.

Arjen yksinäisyys on aina ollut puheluissa yleinen teema. Viime vuosina aiempaa suurempi osa yhteydenotoista on liittynyt lasten ja nuorten kokemaan yksinäisyyteen.

Arjen yksinäisyys on aikaisempaa yleisempi teema kaiken ikäisten puheluissa.

Seksuaalisuus

Seksuaalisuuteen ja seksiin liittyvät aiheet ovat olleet Lasten ja nuorten puhelimesta yleisiä 40 vuoden ajan. Vuonna 2019 aiheet kattoivat 15 prosenttia kaikista puheluista, ja aiheesta puhuivat kaikenikäiset, erityisesti alle 15-vuotiaat.

Alle 12-vuotiaat soittajat halusivat keskustella yleisesti seksistä tai seksuaalisuudesta. Tavallista oli, että pienemät soittajat lähestyivät aihetta testaillen tai vitsaillen tai suoralla tietokysymyksellä.

Yli 12-vuotiaiden kanssa keskusteltiin useasti myös itsetyydytyksestä ja seksuaalisesta suuntautumisesta. Itsetyydytys-aihetta lähestyttiin usein tietokysymyksiin. Seksuaalisesta suuntautumisesta haluttiin keskustella tai purkaa mieltä ennen kaikkea turvallisen aikuisen kanssa.

Yli 15-vuotiaat halusivat keskustella seksiin tai seksuaalisuuteen liittyvistä aiheista tai saada tietoa tai varmistusta. Yleisiä aiheita olivat itsetyydytys, seksuaalinen suuntautuminen, ehkäisy ja raskauden mahdollisuus.

Pornoa käsiteltiin kaikenikäisten puheluissa. Pienimmät soittajat lähestyivät aihetta usein testaillen tai vitsaillen. Vanhemmat soittajat halusivat keskustella siitä tai saada apua. Pornon katselu saattoi hallita elämää ja siihen liittyi usein yksinäisyyden kokemuksia.

Seksiin ja seksuaalisuuteen liittyvät yhteydenotot ovat vähentyneet 2010-luvulla. Vuonna 2010 kaikista tilastoiduista aiheista 24 prosenttia käsitteli vielä seksiä tai seksuaalisuutta. Aiheet ovat silti edelleen puhelimen yleisimpiä keskusteluaiheita.

Psykykinen terveys

Psykykiseen terveyteen liittyvät aiheet ovat lisääntyneet koko 2010-luvun. Vuonna 2019 kaikista puheluista 9 prosenttia liittyi psykiseen terveyteen. Aihe oli yleinen erityisesti yläkouluikäisten ja sitä vanhempien nuorten yhteydenotoissa. Psykykiseen terveyteen liittyvät puhelut olivat huomattavasti keskimääräistä pidempiä. 40 prosenttia puheluista kesti yli puoli tuntia. Yleisiä aiheita olivat masentunut mieliala tai ahdistuneisuus, itsemurha- tai kuolemanajatukset ja viiltely, psykkinen sairaus ja syömiseen liittyvät ongelmat. Pitkissä keskusteluissa piirtyi laajempi kuva lapsen tai nuoren elämäntilanteesta, ja tavallisesti keskusteltiin monista aiheista. Usein samaan keskusteluun liittyivät masentuneisuuden tunteet, itsetuhoiset ajatukset ja itsensä satuttaminen esimerkiksi viiltelemällä. Osa soitti huolestuneena kaveristaan ja mietti, miten tätä auttaa.

Psykykinen terveys on yleisin yli 15-vuotiaiden nuorten soiton aihe.

Jokaisena päivänä keskimäärin yksi tai kaksi yli 15-vuotiasta nuorta soittaa mielen pahoinvointiin liittyvistä aiheista.

Vertaissuhteet

6 prosenttia keskusteluaiheista liittyi lasten ja nuorten vertaissuhteisiin. Yleisimpiä aiheita olivat kaverisuhteet, romanttiset ihmissuhteet ja yksinäisyyden kokemukset. Kaverisuhteet olivat kaikenikäisten yleisin vertaissuhteisiin liittyvä aihe. Puhelut olivat usein pitkiä, ja yhteydenottaja kaipasi ensisijaisesti mahdollisuutta keskustella tai purkaa mieltään. Ihastumiseen ja seurustelukumppanin löytämiseen toivottiin päivystäjiltä usein vinkkejä.

Koulu ja vapaa-aika

Keskustelun aiheista 6 prosenttia liittyi kouluun ja vapaa-aikaan. Alle 12-vuotiaiden yhteydenotot käsittelivät erityisesti harrastuksia. Sitä vanhempien puheluissa korostuivat kouluun ja opiskeluun liittyvät aiheet. Ne koskettivat esimerkiksi opiskeluissa suoriutumista, oppimisvaikeuksia, koulun vaihtamista ja koulun ihmissuhteita. Yli 18-vuotiaiden puheluissa keskusteltiin opiskelun lisäksi työelämään siirtymisestä.

Fyysinen terveys

Aiheista 3 prosenttia käsitteli fyysistä terveyttä. Yleisimmän aihe liittyi fyysiseen toimintakykyyn, esimerkiksi sairastumiseen tai vammautumiseen. Aihe kuului erityisesti yli 12-vuotiaiden soittajien puheluissa. 12–17-vuotiaiden puheluissa käsiteltiin usein päihteiden käyttöä tai päihdeongelmia. Aiheesta toivottiin asiatietoa, mutta usein sillä myös vitsailtiin ja testattiin palvelua. Osa soittajista oli huolissaan vanhempien tai muiden läheisten päihteiden käytöstä.

Ulkonäkö ja kehitys

Aiheista 3 prosenttia käsitteli ulkonäköä ja kehitystä. Yleisimmän kyse oli murrosiässä kehossa tapahtuvista muutoksista. Aihe kosketti erityisesti pienempien soittajia. Yli 70 prosenttia aiheesta soittaneista oli alle 15-vuotiaita.

Kiusaaminen

Tilastoiduista aiheista 3 prosenttia käsitteli kiusaamista. Kiusaaminen oli erityisesti alle 15-vuotiaiden lasten ja nuorten puhelujen aihe. Yleisimmän soittaja halusi keskustella tai purkaa mieltään. Osa soittajista toivoi apua tilanteeseensa. Kiusaaminen on myös yleinen aihe, jolla palvelua lähestytään testaten.

Joka viikko keskimäärin neljä alle 15-vuotiasta lasta soittaa kiusaamiseen liittyvistä aiheista.

Koti ja perhe

Kodin ja perheen asiat puhuttivat erityisesti yli 15-vuotiaita nuoria. Kaikista aiheista 3 prosenttia liittyi kotiin ja perheeseen. Yleisimmän yhteydenotto käsitteli kodin ihmissuhteita, keskusteluvaikeuksia vanhempien kanssa, sisarusuhteita tai vanhempien eroa. Yhteydenotoissa käsiteltiin jonkin verran myös perheen arkeen, kuten taloudelliseen tilanteeseen

tai asumisolosuhteisiin liittyviä huolia. Suurin osa soittajista kaipasi mahdollisuutta keskustella tai purkaa mieltään, mutta osa toivoi saavansa apua. Yleisimmin tällöin oli kyse perheen arjen haasteista tai äkillisestä kriisistä perheessä.

Kaltoinkohtelu

Tilastoiduista aiheista 3 prosenttia käsitteli kaltoinkohtelua. Erityisesti alle 15-vuotiaiden yhteydenotoissa aihetta käsiteltiin testaten tai vitsailen. Alle 12-vuotiailla testailun tai vitsailun aiheena oli useimmiten fyysinen kaltoinkohtelu ja 12–14-vuotiailla joko fyysinen tai seksuaalinen kaltoinkohtelu. Suurin osa aiheeseen liittyvistä puheluista tuli kuitenkin yli 15-vuotiailta, ja yleisimmin kyse oli emotionaalisesta tai fyysisestä kaltoinkohtelusta, jossa tekijänä oli joku lapsen läheinen aikuinen, esimerkiksi vanhempi. Kaltoinkohtelu oli enemmän tyttöjen yhteydenoton aihe, pojille useammin testailun tai vitsailun aihe.

Nettikirjeet

Vuonna 2019 vastattiin 1 905 nettikirjeeseen. Kirjeiden kirjoittajista 83 prosenttia oli tyttöjä, 13 prosenttia poikia ja 4 prosenttia valitsi sukupuolekseen ”jokin muu”. Lähes neljä viidesosaa kirjeistä tuli 12–17-vuotiailta. Kaikista kirjoittajista 39 prosenttia oli 12–14-vuotiaita, 37 prosenttia 15–17-vuotiaita, 17 prosenttia 18–21-vuotiaita ja 5 prosenttia alle 12-vuotiaita. 2 prosenttia kirjepalveluun kirjoittaneista oli yli 21-vuotiaita.

Psykkiseen terveyteen liittyvät aiheet ovat olleet yleisimpiä nettikirjeiden aiheita koko 2010-luvun. Vuonna 2019

kaikista tilastoiduista aiheista 33 prosenttia käsitteli näitä. Yleisin aihe oli masentunut mieliala tai ahdistuneisuus, jotka kattoivat 13 prosenttia kaikista aiheista.

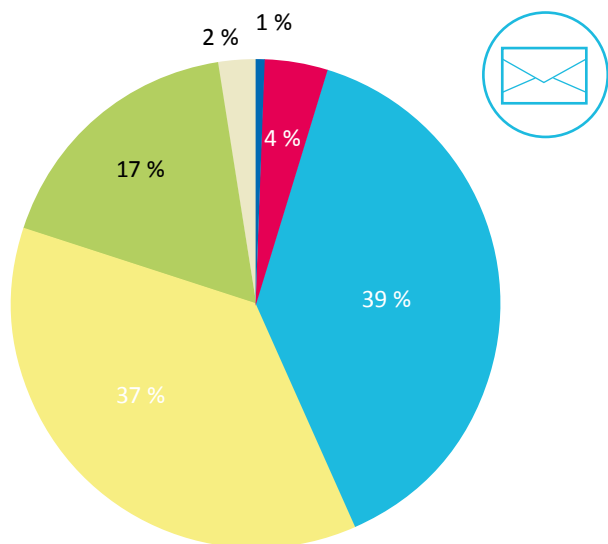
Moni kirje kuvasi nuoren elämäntilannetta ja mielen pahoinvointiin vaikuttavia tekijöitä. Lisäksi kirjeistä piirrettiä kuva siitä, kuinka pahoinvointi saattaa johtaa itsetuhoiseen käytökseen. Pahoinvointia saatettiin väliaikaisesti helpottaa muun muassa viiltelyllä. Monella oli itsetuhoisia ajatuksia, osa oli yrittänyt päättää elämänsä. Moni koki vaikeaksi suoriutua koulusta tai löytää voimavaroja osallistua perheen arkeen tai kaverisuhteisiin. Usein pahoinvoinnin taustalla oli haasteita kodissa tai ihmissuhteissa, ja moni kuvasi, kuinka elämässä ei ole sellaista aikuisen tukea, jota he tarvitsisivat.

Itsemurha- ja kuolemanajatukset olivat yleisimpiä niiden nuoren kirjeissä, joissa sukupuoleksi oli ilmoitettu ”jokin muu”. Näiden nuorten kirjeissä aihe kattoi 9 prosenttia kaikista aiheista, kun taas kaikissa kirjeissä vastaava luku oli 4 prosenttia.

Muita yleisiä kirjeiden aiheita olivat vertaissuhteet ja kodin ihmissuhteet. Vertaissuhteet käsittelivät niin kaverisuhteita kuin romanttisia ihmissuhteita. Kaverisuhteita pohtivat enemmän alle 15-vuotiaat, vanhempien nuorten kirjeissä käsiteltiin puolestaan enemmän romanttisiin ihmissuhteisiin liittyviä aiheita, esimerkiksi seurustelua tai tapailua ja ihastumista.

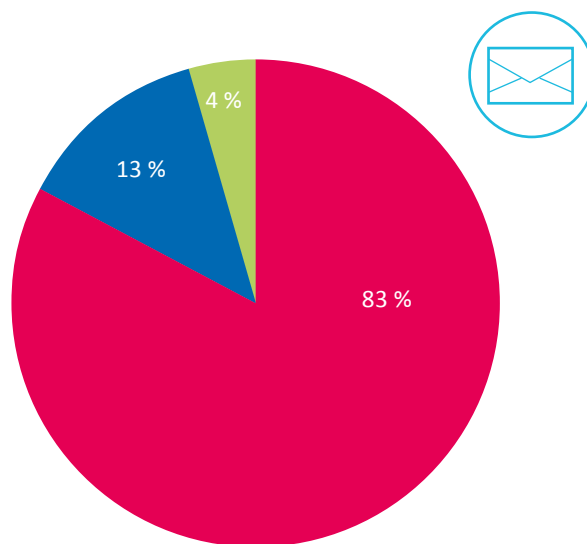
Nettikirjeiden pituudet vaihtelivat muutamasta lauseesta usean sivun mittaisiin kirjeisiin. Tavallisesti vanhemmat

Nettikirje-yhteydenottajat ikäryhmittäin 2019



yhteensä 1 905

Nettikirje-yhteydenottajat sukupuolittain 2019



yhteensä 1 905

yhteydenottajat kirjoittivat pidempiä kirjeitä. Monesti lyhyeenkin viestiin saattoi sisältyä isoja aiheita. Kaikkiin kirjeisiin perehdyttiin ja vastattiin huolellisesti. Yleisemmin yhteen kirjeeseen vastaaminen kesti puolesta tunnista kahteen tuntiin.

Lapsilla ja nuorilla on ollut vuoden 2018 alusta alkaen ollut mahdollisuus jatkaa kirjeenvaihtoa päivystäjän kanssa. Nyt kahden vuoden jälkeen yhteensä 495 lasta tai nuorta on hyödyntänyt mahdollisuutta. Vuonna 2019 noin 45 prosenttia tilastoiduista kirjeistä oli vastauksia kirjeenvaihtoon. Kirjeenvaihdon pituutta ei rajattu. Yleisimmin kirjeenvaihdot olivat 2–3 tai 4–6 kirjettä, joihin jokaiseen kirjoitettiin erillinen vastaus. Osa kirjeenvaihdosta oli pidempiä.

Pisimmät kirjeenvaihdot olivat kymmenien kirjeiden mittaisia. Näissä kirjeenvaihdossa nettikirjepalvelu oli toiminut nuorelle pitkäaikaisena tukitahona, osalle jo kahden vuoden ajan. Pitkien yhteydenottojen taustalla oli usein tilanteita, joissa nuorelle oli kasautunut monenlaisia elämänkuormia, esimerkiksi vaikeita kotioloja, psyykkiseen terveyteen liittyviä haasteita, kiusaamista tai yksinäisyyttä. Monilla oli elämässään erilaisia ammatillisia tukitahoja, mutta nuori ei ollut puhunut näille kaikista kipeistä asioistaan.

Pitkissä kirjeenvaihdossa taustalla on usein lapsen tai nuoren moninaiset huolet ja haasteet.

Chat-keskustelut

Vuonna 2019 tilastoitiin 1 774 chat-yhteydenottoa. Näistä 83 prosenttia oli keskusteluyhteydenottoja, 10 prosenttia hiljaisia keskusteluja, 5 prosenttia palvelua testaavia

yhteydenottoja ja 2 prosenttia kohderyhmään kuulumattomia yhteydenottoja.

Chatin yhteydenottajista 74 prosenttia oli tyttöjä, poikia 22 prosenttia ja 4 prosenttia valitsi sukupuolekseen ”jokin muu”. Yhteydenottajista 44 prosenttia oli 12–14-vuotiaita, 31 prosenttia 15–17-vuotiaita ja 19 prosenttia 18–21-vuotiaita. 6 prosenttia oli alle 12-vuotiaita.

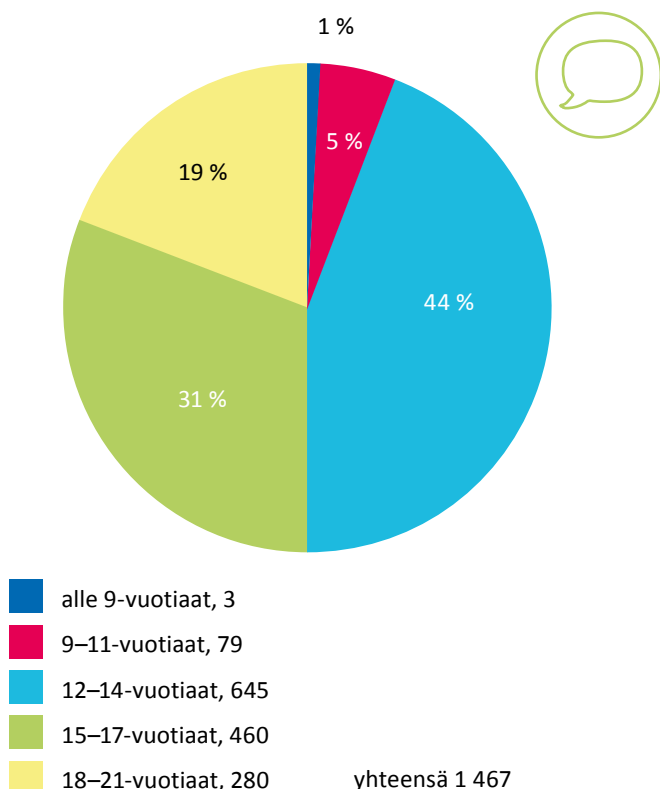
Chat-yhteydenottojen aiheiden kirjo on moninainen. Yleisimmin yhteydenoton aiheet liittyivät mielen pahoinvointiin, vertaissuhteisiin tai kaltoinkohteluun. Psyykkisen terveyden aiheet olivat yleisimpiä yli 15-vuotiaiden nuorten yhteydenotoissa. Kaverisuhteet ja vertaissuhteet olivat yleisempiä aiheita alle 15-vuotiaiden keskusteluissa. Erityisesti alle 12-vuotiaat hakivat chatin kautta tietoa tai neuvoja eri aiheisiin, kuten vertaissuhteisiin. Vanhemmat yhteydenottajat toivoivat pienempiä yhteydenottajia useammin kuuntelijaa ja mahdollisuutta keskustella tai purkaa mieltään.

Yli 18-vuotiaiden yhteydenotoissa yksinäisyys oli tavallinen aihe. Tällöin keskustelijalla ei välttämättä ollut chattiin tullessa mitään erityistä aihetta mielessä, vaan tärkeää oli olla vuorovaikutuksessa toisen ihmisen kanssa, joka kuuntelee ja on hetken vierellä. Yleistä oli, että yhteydenottajalla oli kokemuksia yksinäisyydestä.

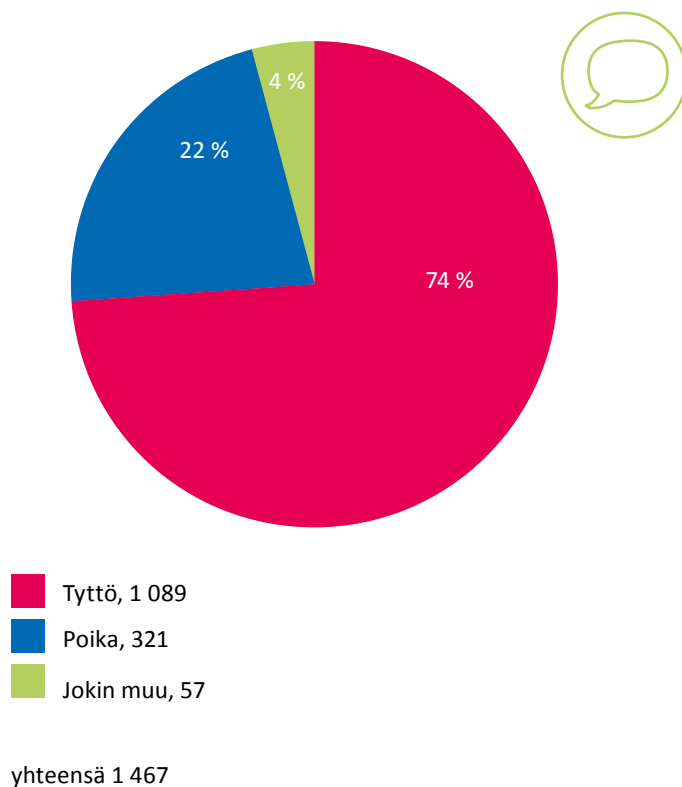
Keskusteluiden pituudet vaihtelivat muutamasta minuutista useaan tuntiin. Keskusteluista 39 prosenttia kesti yli tunnin ja 24 prosenttia puolesta tunnista tuntiin. Alle puolen tunnin keskusteluja oli 37 prosenttia.

Chatin keskusteluyhteydenottojen määrä on kasvanut 2010-luvulla tasaisesti. Lasten ja nuorten puhelimen vuoden 2019 tunnettavuuskyselyssä chat-kanavaa pidettiin useimmin mielekkäimpänä tapana ottaa yhteyttä anonyymiin tukipalveluun.

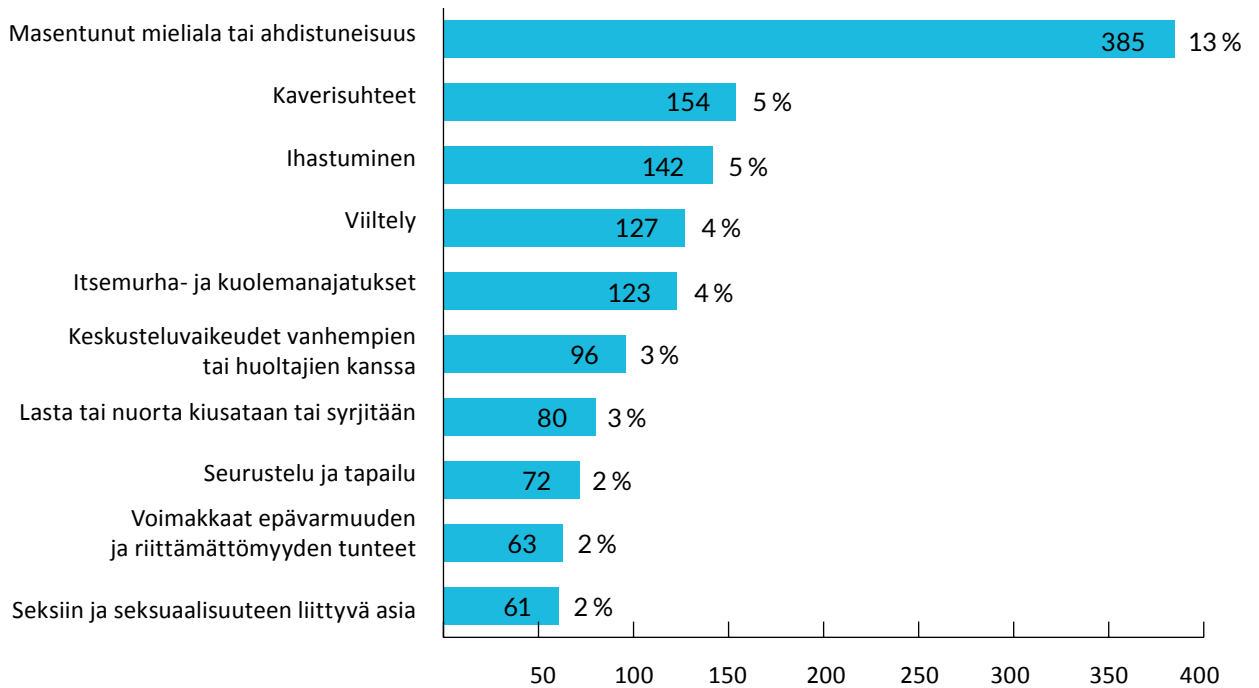
Chat-yhteydenottajat ikäryhmittäin 2019



Chat-yhteydenottajat sukupuolittain 2019

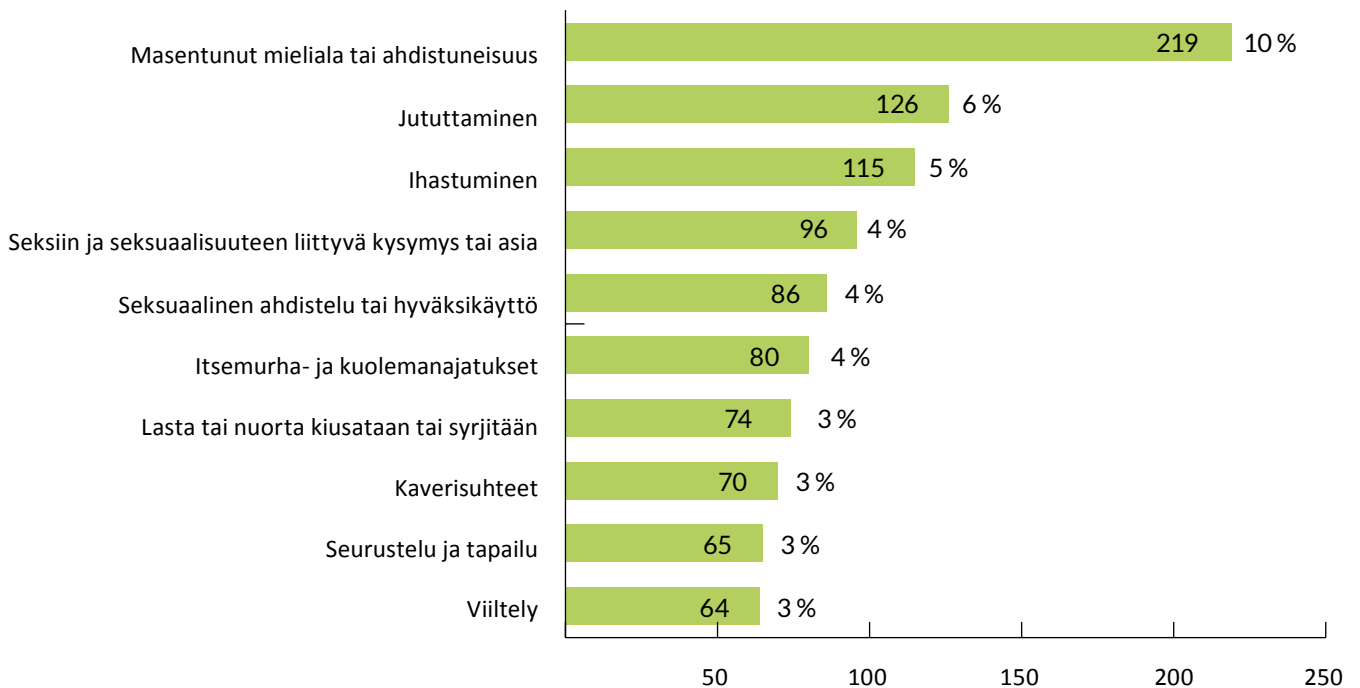


Nettikirjeiden yleisimmät aiheet 2019



Huom. Yksi kirje voi sisältää useamman aiheen.

Chat-keskusteluiden yleisimmät aiheet 2019



Huom. Yksi keskustelu voi sisältää useamman aiheen.

Ajanvarauschat käynnistyi

Vuonna 2019 Lasten ja nuorten puhelimen ja nettipalveluiden kokonaisuuteen tuli mahdollisuus varata aika chatiin. Uuden tukipalvelun kokeilu aloitettiin marraskuussa 2019 ja se jatkuu 2020. Palvelukokonaisuudessa ajanvarauschat on ainoa tukipalvelu, jossa yhteydenottoihin vastaavat MLL:n työntekijät.

Monista muista ajanvarauspalveluista poiketen Lasten ja nuorten puhelimesta aika on mahdollista varata anonyymisti. Tavoitteena on madaltaa avunhakemisen kynnyksiä. Kokeilun alkuvaihe osoitti, että uudenaikaiseen kohtautamiseen sisältyi myös haasteita. Varatuista ajoista vain 25 prosentissa nuori käytti varaamansa ajan. Palvelua kehitetään kokemusten pohjalta.

Ajanvarauksen yhteydessä lapselta tai nuorelta kysytään taustatietoina sukupuoli ja ikä ja häntä pyydetään ketomaan lyhyesti, mistä asiasta hän haluaa keskustella. Ajanvarauschatissa keskustelut painottuivat kotiin ja perheeseen, vertaissuhteisiin sekä kouluun ja vapaa-aikaan.

Viisi yhteydenottajaa antoi palautetta palvelusta. He pitivät hyvänä, että ajan voi varata ja aikoja toivottiin tulevaisuudessa enemmän. Palvelua käyttäneet olivat tyytyväisiä keskusteluihin ja kokivat niiden selkiyttäneen ajatuksia tai antaneen rohkeutta ja uusia keinoja asioiden puheeksi ottamiseen.

Avun hakemiseen motivointi ja tukitahot

Monelle lapselle ja nuorelle kertaluonteinen tai pitkäkestoisempi keskustelutuki oli riittävä, mutta osalla yhteydenoton syyt olivat niin vakavia, että niiden työstämiseen oli tärkeä saada ammattiapua. Vuonna 2019 yhteensä 2 064 lasta ja nuorta motivoitiin ja kannustettiin hakemaan ammattiapua. Tämä on keskimäärin viisi lasta tai nuorta joka päivä.

Puhelimen keskusteluyhteydenottajista noin 11 prosenttia kannustettiin hakemaan ammattiapua. Chat-keskusteluissa 32 prosenttia yhteyttä ottaneista ja nettikirjepalvelussa 47 prosentissa vastauskirjeistä yhteydenottajaa rohkaistiin avun hakemiseen ammattilaiselta. Päivystäjät vastaavat lisäksi Nuorten netin keskustelualueen vakavimpiin viesteihin. Näistä 70 prosentissa yhteydenottajaa rohkaistiin hakemaan ammattiapua.

Jokaisena päivänä keskimäärin viittä lasta tai nuorta rohkaistaan ja autetaan kääntymään ammattiavun puoleen.



	Yhteydenottajat Sukupuoli Ikä	Yleisimmät aiheet
Puhelut	Pojat 50 %, tytöt 47 %, sekaryhmä 2 %, jokin muu 1 % 12–14 v, 36 % 9–11 v, 31 %	<ul style="list-style-type: none">– Seksiin tai seksuaalisuuteen liittyvä kysymys tai asia– Iloisen asian jakaminen, laulut, tarinat– Ei tekemistä– Lasta tai nuorta kiusataan tai syrjitään– Masentunut mieliala tai ahdistuneisuus
Nettikirjeet	Pojat 13 %, tytöt 83 %, muut 4 % 12–14 v, 39 % 15–17 v, 37 % 18–21 v, 17 %	<ul style="list-style-type: none">– Masentunut mieliala tai ahdistuneisuus– Kaverisuhteet– Ihastuminen– Viiltely– Itsemurha- ja kuolemanajatukset
Chat-keskustelut	Pojat 22 %, tytöt 74 %, muut 4 % 12–14 v, 44 % 15–17 v, 31 % 18–21 v, 19 %	<ul style="list-style-type: none">– Masentunut mieliala tai ahdistuneisuus– Jututtaminen– Ihastuminen– Seksiin tai seksuaalisuuteen liittyvä kysymys tai asia– Seksuaalinen ahdistelu tai hyväksikäyttö

Ammattiapua tarvitsevien lasten ja nuorten kohtaamisessa keskityttiin vähentämään avunhakemisen esteitä ja lisäämään avunhakemisen keinoja. Tämä tapahtui esimerkiksi käsittelemällä yleisiä avunhakemiseen liittyviä huolia tai pelkoja tai pohtimalla, miten jo olemassa olevalle tukitaholle voisi kertoa myös niistä asioista, joista vielä ei ole uskaltanut puhua.

Usein mietittiin myös keinoja avunhakemiseen ja tahojä, joiden puoleen oli paras kääntyä. Koska palvelu on valtakunnallinen, yhteydenottaja saattoi olla mistä päin Suomea tahansa. Tämän vuoksi ammattipalveluiden tarjoamisessa keskityttiin lasten ja nuorten läheltä löytyviin ammattipalveluihin eli koulun oppilashuoltoon ja julkisen terveydenhuoltoon.

Päivystäjiä koulutettiin avunhakemisen motivointiin sekä jatko-ohjaustahoihin. Vapaaehtoisten tukena oli myös aina MLL:n koulutettu työntekijä, joka tarvittaessa auttoi vapaaehtoista tai yhteydenottajaa avunhakemiseen liittyvissä tilanteissa.

Lasten ja nuorten puhelin tarjosi lapsille myös konkreettista apua avunhakemiseen esimerkiksi ottamalla lapsen tai nuoren puolesta yhteyttä lastensuojeluun. Akuuteissa kriisitilanteissa puhelu voidaan yhdistää hätäkeskukseen neuvottelupuheluna, jolloin Lasten ja nuorten puhelimen koulutettu työntekijä saattaa soittajan välittömän avun piiriin.

Digihyvintointi ja Lasten ja nuorten puhelin

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-verkoston (Safer Internet Centres). Projekti edistää lasten ja nuorten hyvinvointia tukevaa digitaalisen median käyttöä sekä tuo eurooppalaisia lasten ja nuorten kanssa työskenteleviä ammattilaisia yhteen jakamaan tietoa ja osaamista.

Lasten ja nuorten puhelin ja nettipalvelut tarjoavat lapsille ja nuorille valtakunnallisen tukikanavan mediaan liittyvissä kysymyksissä. Palvelun vapaaehtoiset päivystäjät ja työntekijät saavat tehtävään koulutuksen.

Vuonna 2019 vastattiin 558 mediaan liittyvään yhteydenottoon. Useimmiten aiheet koskivat mediataitoja, pelaamista ja vertaissuhteita. Etenkin alle 15-vuotiaita kiinnosti muun muassa sisällön tuottaminen sosiaaliseen mediaan. Vertaissuhteisiin ja mediaan liittyvistä aiheista ottivat yhteyttä erityisesti yli 15-vuotiaat. Yleisemmin aiheet koskivat kanssakäymistä ystävien, kavereiden tai romanttisten kumppaneiden kanssa digitaalisilla alustoilla.

Päivystystoiminta vuonna 2019

Lasten ja nuorten puhelimen ja nettipalveluiden yhteydenottoihin vastataan ryhmäpäivystysmallin mukaisesti. Päivystys tapahtuu MLL:n tiloissa ja vapaaehtoisten tukena on MLL:n työntekijä. Tarvittaessa työntekijä voi siirtyä päivystäjän tilalle, esimerkiksi jos yhteyttä ottanut lapsi tai nuori tarvitsee äkillistä apua tai lastensuojelun tukitoimia.

Vuonna 2019 päivystäjänä toimi 248 vapaaehtoista. He tekivät yhteensä 2 246 päivystysvuoroa, mikä tarkoittaa noin 8 400 tuntia vapaaehtoistyötä.

Vapaaehtoistunneista 41 prosenttia tehtiin puhelinpäivystyksessä, 34 prosenttia nettikirjepäivystyksinä ja 25 prosenttia chat-päivystyksessä.

Päivystäjät tekivät vapaaehtoistyötä 8 400 tuntia.

Vuonna 2019 järjestettiin 6 noin 40 tunnin mittaista peruskurssia, joissa koulutettiin 54 uutta päivystäjää. Koulutus antaa valmiuden päivystää kahdessa kanavassa. Lisäksi järjestettiin yksi chat-koulutus jo mukana oleville päivystäjille, jotka halusivat pätevyitä chat-päivystäjäksi.

Päivystäjille järjestettiin vuoden aikana 11 täydennyskoulutusta, joiden aiheet käsittelivät muun muassa seksuaalista suuntautumista ja sukupuolen moninaisuutta, syömishäiriöitä, päihteiden käyttöä ja päivystäjänä jaksamista. Täydennyskoulutuksiin osallistumisia oli yhteensä 189. Lisäksi päivystäjille järjestettiin 6 virkistystilaisuutta.

Päivystäjille tarjottiin myös mahdollisuutta henkilökohtaiseen kehityskeskusteluun, tuumausvartiin, MLL:n työntekijän kanssa. 23 päivystäjää käytti mahdollisuutta.

MLL kiittää vapaaehtoisia myöntämällä pitkän ja aktiivisen vapaaehtoisuran tehneille ansiomerkkejä. Vuonna 2019 MLL myönsi 16 ansiomerkkiä, joista 14 myönnettiin viiden, yksi kymmenen ja yksi kahdenkymmenen vuoden aktiivisesta vapaaehtoistyöstä.

Päivystystoiminnan peruskurssille osallistuneet olivat tyytyväisiä koulutukseen. Palautteissa kaikki kokivat koulutuksen antaneen valmiudet päivystystyöhön. Kurssin kouluttajat saivat kouluarvosanan 9,6. Lähes kaikki kurssilaiset pitivät tärkeänä sitä, että kurssia edelsi haastattelu, jolla päivystystyön vapaaehtoiset valitaan.

Peruskurssin kouluttajat saivat osallistujilta kouluarvosanan 9,6.

Vastaajat kokivat haastattelun antaneen hyvää tietoa vapaaehtoistyöstä, ja moni piti tärkeänä sitä, että vaativaan toimintaan hakevat vapaaehtoiset valitaan haastatteluprosessin kautta.

Uudet päivystäjät arvioivat peruskurssin lopussa omaa osaamistaan. 99 prosenttia koki kurssin antaneen riittävät valmiudet päivystämiseen ja 62 prosenttia vastanneista koki valmiutensa päivystämiseen hyviksi.

Lasten ja nuorten puhelin järjestää vuosittain lapsen oikeuksien päivänä maratonpäivystyksen, jolloin puhelin ja chat ovat avoinna tavallista pidempään. Vuonna 2019 maratonpäivystyksen yhteydenottoihin vastasi 25 päivystäjää.

Vapaaehtoisilla on mahdollisuus vastata päivystysvuoroissa Nuortennetin keskustelun viesteihin. Keskustelualueeseen kuuluu osio, jossa nuoret voivat osoittaa anonyymien viestinsä päivystäjille. Vuoden 2019 aikana vastattiin 121 nuoren kirjoittamaan viestiin. Enimmäkseen viesteihin, jotka olivat usein vakavia, vastattiin muutamassa päivässä. Viestit liittyivät tavallisesti mielen pahoinvointiin, kodin olosuhteisiin tai ihmissuhteisiin ja kaltoinkohteluun. Viesteistä 81 prosenttia tuli tytöiltä, 16 prosenttia oli poikien kirjoittamia ja 3 prosentissa kirjoittajan sukupuoli oli ”jokin muu”. Valtaosaa nuorista motivoitiin ja kannustettiin hakemaan apua tai ottamaan yhteyttä Lasten ja nuorten puhelimen palveluihin. Tilastoiduista vastausviesteistä 70 prosentissa nuoria kannustettiin kääntymään ammattiavun puoleen.

Lasten ja nuorten puhelin päivystää vuoden jokaisena päivänä ja tarjoaa lapsille ja nuorille tukea myös pyhien ja lomien aikana. Esimerkiksi joulunpyhinä kohdattiin 69 yhteydenottajaa. Tavallisia yhteydenoton aiheita olivat arjen yksinäisyys ja psyykinen terveys. Soitonyrityksiä puhelimeen tuli jokaisena joulun päivänä kymmeniä.

Lasten ja nuorten puhelin ja nettipalvelut kuuluu kansainväliseen Child Helpline International (CHI) -verkostoon. Verkostossa on 173 jäsentä 142 eri maasta. MLL on ollut aktiivinen toimija verkostossa ja osallisena eri työryhmissä. Vuonna 2019 MLL osallistui sateenkaarilasten ja -nuorten kohtaamista edistävään SOGIESC-työryhmään (Sexual Orientation, Gender Identity and Expression, and Sexual Characteristics). Lisäksi MLL oli mukana Euroopan alueella toteutetussa tutkimuksessa, joka kartoitti palveluiden tiedonkeruuta ja kerätyn tiedon käyttämistä. Tutkimus julkaistaan vuonna 2020.

Lasten ja nuorten palaute

Lapsukset ja nuoret voivat antaa monin tavoin palautetta Lasten ja nuorten puhelimen palvelusta. Palautetta kerätään nettipalveluiden yhteyteen liitetyillä palautelomakkeilla ja Nuortennetti-verkkosivustolta löytyvällä palautelomakkeella. Lisäksi päivystäjillä on mahdollista kirjata tilastointiohjelmaan yhteydenottajan antama palaute. Vuonna 2019 toteutettiin lisäksi palvelun tunnettuuskysely, jossa lapsilla ja nuorilla oli palautteen lisäksi mahdollisuus vaikuttaa palvelun kehittämiseen.

Puhelut

Päivystäjät kirjasivat puheluista 403 palautetta. Niistä 98 prosenttia oli positiivisia. Tavallisesti soittaja kiitti puhelusta. Osa kertoi, miten puhelu oli auttanut. Useimmiten puhuminen oli helpottanut oloa, antanut uusia ajatuksia tai näkökulmia. Osa kiitti saamistaan vinkeistä. Negatiivisissa palautteissa kyse oli yleensä palvelun testaamisesta, jossa puhelu saattoi päättyä kiroiluun tai päivystäjän nimittelyyn.

"Sun kanssa on kiva jutella, sulla on niin lempeä ääni. Kiitos kun kuuntelit."

Nettikirjeet

Lasten ja nuorten nettikirjepalvelusta on mahdollista antaa palautetta palvelun yhteyteen upotetun kyselyn kautta. Vuonna 2019 palautetta antoi 70 käyttäjää, jotka olivat hyvin tyytyväisiä palveluun. Tärkeimpinä asioina pidettiin sitä, että yhteydenottajan asiaa ei vähätelty ja että vastaukset tuntuivat henkilökohtaisilta. Kehittämistoiveena oli, että vastauskirjeen saisi nopeammin.

Yhteensä 12 useamman kirjeen pituista kirjeenvaihtoa käynnystä yhteydenottajaa antoi palautetta erillisellä palautelomakkeella. Palautteiden kouluarvosanaksi tuli 9,4. Tärkeintä kirjeenvaihdossa oli se, että se sai kirjoittajan tuntemaan itseänsä tärkeäksi ja että kirjeet tuntuivat henkilökohtaisilta ja ne paransivat oloa. Vastanneista 36 prosenttia sai kirjeenvaihdosta tukea avunhakemiseen. Yleisimmin apua oli haettu kaverilta tai perheenjäseneltä.

Päivystäjät kirjasivat lisäksi 56 yhteydenottajan kirjeessä antamaa palautetta, joista 93 prosenttia oli positiivisia. Yleisemmin yhteydenottaja kiitti kirjeestä tai kirjeenvaihdosta. Osa kertoi kirjeen helpottaneen oloa tai antaneen uusia ajatuksia. Joillekin kirjoittaminen

itsessään oli jo helpottanut oloa. Negatiivinen palaute liittyi kirjepalvelun ajoittaiseen ruuhkaisuuteen.

"On tosi helpottavaa, ku voin nimettömästi kirjoittaa kaikesta, koska en uskalla just nyt puhua näistä asioista kenellekään."

Chat-keskustelut

Päivystäjät kirjasivat chat-keskusteluista 212 palautetta. 97 prosenttia palautteista oli positiivisia, joissa yhteydenottaja oli keskustelun lopuksi kiittänyt päivystäjää. Osa kertoi keskustelun helpottaneen oloa antamalla uusia näkökulmia tai ajatuksia. Negatiiviset palautteet liittyivät ennen kaikkea chatin ruuhkaisuuteen.

"Kiitos paljon :)<3 Sä olit iso apu mulle. Nyt sain ajatuksii selkeemmäksi."

Chat-yhteydenottajilla on mahdollisuus jättää yhteydenoton lopuksi palautetta keskustelusta. Näin teki kolmasosa eli 507 nuorta. Heistä 78 prosenttia koki, että keskustelu oli ollut hyödyllinen. 85 prosenttia suosittelisi palvelua samankaltaisessa tilanteessa olevalle nuorelle.

Avoimista palautteista noin 70 prosenttia sisälsi positiivista palautetta. Yleisemmin yhteydenottaja kiitti keskustelusta. Osa kertoi lisäksi, että keskustelu helpotti oloa, antoi uusia näkökulmia tai hyvä vinkkejä. Palautteista 25 prosentissa oli jotain negatiivista. Yleisimmin se liittyi chatin ruuhkaisuuteen. Moni kertoi odottaneensa turhaan useita tunteja päästäkseen keskustelemaan. Pieni osa oli pettynyt kohtaamiseen päivystäjän kanssa. Nuori oli kokenut, ettei päivystäjä ollut ymmärtänyt tai oli sivuuttanut jonkin hänelle tärkeän asian. Muutama antoi palautetta teknisistä ongelmista.

Tunnettavuuskysely

Syksyllä 2019 toteutettiin Lasten ja nuorten puhelimen ja nettipalveluiden tunnettavuuskysely. Sen tarkoituksena oli selvittää, kuinka tunnettu palvelu on lasten ja nuorten keskuudessa ja mistä tieto palvelusta tavoitti heidät. Lisäksi selvitettiin yhteyttä ottaneiden kokemuksia sekä odotuksia palvelulle. Kysely toteutetaan noin neljän vuoden välein.

Vastaajia oli 1 082, joista noin kolme neljäsosaa (73 prosenttia) oli kuullut Lasten ja nuorten puhelin- ja nettipalveluista. Suuri osa (40 prosenttia) kuuli siitä ensimmäisen

kerran koulussa, esimerkiksi opettajalta, terveydenhoitajalta tai kuraattorilta. Noin neljäsosa (27 prosenttia) muis-teli tutustuneensa palveluun julisteen välityksellä ja noin viidesosa (21 prosenttia) netissä.

Niiltä lapsilta ja nuorilta, jotka olivat kuulleet Lasten ja nuorten puhelimesta ja nettipalveluista (n=789), kysyttiin, olivatko he ottaneet yhteyttä palveluun. Heistä 18 prosenttia (n=145) oli ottanut yhteyttä johonkin kanavista. Valtaosa koki yhteydenotosta olleen itselleen hyötyä ja yli neljä viidestä suosittelisi palvelua vastaavassa tilanteessa olevalle nuorelle. Puhelimeen soittaneista kaksi viidestä (40 prosenttia) ja chattiin yhteyttä ottaneista puolet olisi halunnut jatkaa yhteydenpitoa saman päivystäjän kanssa.

Neljä viidestä yhteyttä ottaneesta suosittelisi palvelua samankaltaisessa tilanteessa olevalle lapselle tai nuorelle.

Kaikilta kyselyyn vastanneilta kysyttiin, minkälaisia toiveita heillä on palvelulle ja palvelun tarjoamalle tuelle. Lasten ja nuorten puhelimesta ja nettipalveluissa ylivoimaisesti tärkeimpinä asioina pidettiin, että palvelu on maksuton (73 prosenttia) ja että palvelu on auki vuoden jokaisena päivänä (64 prosenttia). 17 prosenttia piti yhtenä tärkeimmistä asioista sitä, ettei kukaan saanut tietää soitosta ja 14 prosenttia sitä, että palvelu oli tarkoitettu kaikille lapsille ja nuorille.

Aikuisen kanssa keskustelussa lähes kolme neljästä vastanneesta (73 prosenttia) piti yhtenä tärkeimmistä asioista sitä, että aikuinen ottaa nuoren tosissaan. Yli puolet vastanneista (54 prosenttia) piti tärkeänä, että aikuinen on ymmärtävä ja ystävällinen. Osalle (17 prosenttia) tärkeimpien asioiden joukossa oli se, että aikuinen kuuntelee juuri minua ja että aikuisella ei ole kiirettä (16 prosenttia). 11 prosenttia piti tärkeänä sitä, ettei aikuinen tuomitse nuoren kertomaa.

Kyselyyn vastanneille tärkeintä on se, että aikuinen ottaa nuoren tosissaan ja että aikuinen on ymmärtävä ja ystävällinen.

Käyttäjiltä kysyttiin, miten he ottaisivat mieluiten yhteyttä palveluun. Vastanneista puolet (51 prosenttia) piti mieluisimpana vaihtoehtona chattia. Chatin suosio nousi aikaisemmista kyselyistä. Vuoden 2015 kyselyssä 38 prosenttia vastanneista olisi mieluiten käyttänyt chattia. Vastaajista 11 prosenttia ottaisi mieluiten yhteyttä puhelimitse. Uutena vastausvaihtoehtona oli Suomessa yleisesti käytössä oleva Facebookin WhatsApp-pikaviestintäpalvelu. Vastaajista 10 prosenttia ilmoitti ottavansa mieluiten yhteyttä WhatsAppin kautta, mikäli se olisi tulevaisuudessa mahdollista.

Yli puolet kyselyn vastaajista laajentaisi puhelimen ja chatin aukioloaikoja. Puolet toivoi, että puhelin päivystäisi iltaisin myöhempään, noin kolmasosa (35 prosenttia) toivoi, että puhelin olisi avoinna ympäri vuorokauden. Erityisesti pojat toivoivat, että puhelin päivystäisi myös aamuisin. Vanhemmat vastaajat toivoivat pienempiä vastajia useammin, että puhelin päivystäisi iltaisin nykyistä myöhempään. Yli puolet (55 prosenttia) toivoi, että chat päivystäisi myös torstai- ja perjantai-iltaisin. Lähes kolmasosa (29 prosenttia) toivoi, että chat päivystäisi illalla myös kahdeksan jälkeen ja lähes kolmasosa (28 prosenttia), että chat päivystäisi ympäri vuorokauden.

Kyselyyn vastanneista lähes kaksi kolmasosaa (62 prosenttia) ajatteli, että lapsilla ja nuorilla pitäisi olla mahdollisuus varata henkilökohtainen puhelin- tai chat-aika.

62 prosenttia vastaajista haluaisi, että lapsilla ja nuorilla oli mahdollisuus varata henkilökohtainen puhelin- tai chat-aika.

Katsaus 2010-lukuun: 300 000 vastattua yhteydenottoa

Vuonna 2019 käynnistyi Lasten ja nuorten puhelimen ja nettipalveluiden neljäskymmenes toimintavuosi. Viimeisen kymmenen vuoden aikana, 2010–19, palvelussa on tilastoitu lähes 300 000 yhteydenottoa. Yhteydenottoista noin 260 000 oli puhelinsoittoja, 20 000 nettikirjeitä ja 11 000 chat-keskustelua.

Lasten ja nuorten puhelin päivystää vuoden jokaisena päivänä ja on kiinni vain poikkeustilanteissa. Viimeisen kymmenen vuoden aikana yhteydenottoihin on vastattu 3 615 päivänä, eli palvelu on ollut suljettuna alle 40 vuorokautta. Vapaaehtoisina päivystäjinä on toiminut 830 aikuista, jotka ovat tehneet päivystysvuoroja noin 90 000 tuntia.

Vuoden 2010 alussa Lasten ja nuorten puhelimen palveluun oli mahdollista ottaa yhteyttä puhelimitse tai nettikirjeellä. Saman vuoden lopussa palvelu laajeni, kun chatin pilotointi aloitettiin. Chat käynnistyi tuolloin suosituksissa IRC-galleriassa, jossa toiminta jatkui ensimmäisten vuosien ajan. Vuonna 2014 toiminta siirtyi MLL:n omille, nuorille suunnatulle Nuortennetti.fi-sivuille. Kymmenen vuoden aikana chat on kasvattanut suosiotaan yhteydenpidon välineenä ja kehittynyt teknisesti. Palvelun kävijämäärät ovat kasvaneet tasaisesti ja keskustelut pidentyneet.

Yhteydenottoaiheet ovat vakavoituneet vuodesta 2010. Kun vuonna 2010 psyykkiseen terveyteen liittyvät aiheet olivat kuudenneksi yleisimpiä lasten ja nuorten esiin ottamia aiheita, vuonna 2019 ne olivat yleisimpiä. Lasten ja nuorten arjessa kokema yksinäisyys on säilynyt tavallisena yhteydenoton syynä ja oli vuonna 2019 entistä useammin syynä yhteydenottoon. Aiheiden vakavoituessa myös yhteydenottojen kestot ovat pidentyneet reaaliaikaisissa kanavissa eli puhelimesta ja chatissa.

Puhelujen kestot on pystytty tilastoimaan vuodesta 2011 lähtien. Tuolloin puheluista 7 prosenttia oli vähintään 15 minuutin pituisia. Vuonna 2019 yli 15 minuuttia kestäviä puheluja oli 26 prosenttia. Chatin kestoja on seurattu vuodesta 2013 lähtien. Tuolloin 27 prosenttia chateista oli yli tunnin pituisia. Vuonna 2019 yli tunnin keskustelua oli puolestaan 38 prosenttia.

Lasten ja nuorten puhelimen palveluissa on havaittu, että moni lapsi ja nuori vaatii aikaa luottamuksen rakentamiseen ja tavallista onkin, että vasta pidemmän keskustelun jälkeen lapsi uskaltautuu kertomaan niistä aiheista, joista kipeimmin halusi keskustella ottaessaan yhteyttä.

Yhteydenottojen vakavoituessa tukimuotoja on kehitetty. 2010-luvulla käynnistyi yhteistyö hätäkeskuksen kanssa, jonka ansiosta Lasten ja nuorten puhelimen yhteydenottajia on ollut mahdollista siirtää neuvottelupuheluna hätäkeskukseen välittömän avun piiriin.

Lasten ja nuorten puhelin löytyy myös hätäkeskuksen puhelinsovelluksesta. Lisäksi konkreettisemmän avun tarjoamista, esimerkiksi lastensuojeluilmoituksen tekemistä, on parannettu. Työntekijöitä ja vapaaehtoisia koulutetaan ja opastetaan säännöllisesti ammattiapua tarvitsevan lapsen kohtaamiseen.

MLL on aktiivisesti kehittänyt ja kokeillut erilaisia puhelin- ja verkkotuen muotoja. Vuonna 2015 toteutettiin silloisen valtion innovaatorahoituskeskus Tekesin tuella tukipuhelinkokeilu, jossa seksuaalista tai muuta väkivaltaa kokeneille lapsille ja nuorille tarjottiin pitkäkestoisempaa puhelintukisuhdetta MLL:n työntekijän kanssa. Kokeilu tuotti tietoa siitä, millaiset asiat estävät lasta hakemasta ammattiapua ja millaisia kohtaamisen pulmia he ovat kokeneet ammattilaisten kanssa.

Vuonna 2015 Lasten ja nuorten puhelimen työntekijät osallistuivat Nuortennetin keskustelualueen keskusteluihin tarjoten aikuisen tukea. Vuodesta 2016 alkaen Nuortennetissä on päivystänyt chatin normaaleiden päivystysaikojen ulkopuolella pop-up-tyylinen chat silloin, kun päivystäjiä on ollut saatavilla.

Näillä kokeiluilla on haettu keinoja tarjota lapsille ja nuorille pidempikestoista anonyymia tukea ja monenlaisia väyliä aikuisen kohtaamiseen. Kokeilujen kautta palvelussa on päädytty nykytilanteeseen, jossa lapsille tarjotaan mahdollisuus dialogiseen kirjeenvaihtoon nettikirjepalvelussa, saada vastaus Nuortennetin keskustelualueen viestiin Lasten ja nuorten puhelimen päivystäjältä sekä mahdollisuus varata aika chat-palveluun. Ajanvaraustoimintoa on kehitetty niin että palvelua on mahdollista laajentaa tulevaisuudessa, esimerkiksi tarjoamalla ennakkoon varattavia puhelinaikoja.

Lasten ja nuorten puhelimen ja nettipalveluiden päivystäjämäärä on pysynyt hyvänä. Vuonna 2019 päivystäjiä oli enemmän kuin vuonna 2010. Palvelukokonaisuuden laajeneminen luo kuitenkin uudenlaisia haasteita. Kun yhteydenottokanavia on aikaisempaa useampia, jakaantuu päivystäjien vapaaehtoistyö laajemmalle. Tämä näkyy erityisesti puhelinpalvelussa, jossa päivystäjävuorojen määrä on laskenut eniten. Vuonna 2019 puhelinpäivystysvuoroja tehtiin 22 prosenttia vähemmän vuoteen 2011 verrattuna. Tämä yhdessä puhelujen huomattavan pidentymisen sekä 2010-luvulla kohdattujen teknisten ongelmien ohella selittää puhelumäärien vähentymisen vuosikymmenen aikana. Teknisiä ongelmia oli esimerkiksi auttavien puhelimiin yleiseurooppalaiseen numeroon 116 111 soittaminen eri teleoperaattorien liittymistä.

Lasten ja nuorten puhelin ja nettipalvelut ovat tuoneet aktiivisesti lasten ja nuorten ääntä kuuluviin yhteiskunnassa. Vuoden 2014 vuosiraportissa julkaistiin lapsiasianvaltuutetun kanssa yhteistyössä laadittu *Lapsiystävällisen kohtaamisen tarkistuslista*. Vuosina 2015–16 MLL koulutti lasten ja nuorten kanssa työskenteleviä opiskeluhuollon ammattilaisia lapsiystävälliseen kohtamiseen. *Nuorten elinolot 2018* -vuosikirjan artikkelissa *Pitäis jaksaa, uskaltaa luottaa ja odottaa – nuorten kokemuksia palveluista* kuvataan Lasten ja nuorten puhelimen nettikirje- ja chat-palveluun yhteyttä ottaneiden nuorten kokemuksia mielenterveyden ammattipalveluista. Vuosikirja oli THL:n, Nuorisotutkimusverkoston ja Valtion nuorisoneuvoston julkaisu. Vuonna 2019 MLL julkaisi yhdessä THL:n ja Opetushallituksen kanssa oppaan *Kohtaaminen keskiössä: Lapsi- ja nuorilähtöisyys opiskeluhuollon palveluissa*.

Kohtaamisen tavoitteet Lasten ja nuorten puhelimesta ja netissä

Kuunteleminen

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

Vaikeiden tunteiden sietäminen

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

Vuonna 2019 Lasten ja nuorten puhelimen ja netin toimintaa tukivat STEA, useat yritykset ja yksityishenkilöt sekä seuraavat 28 kuntaa ja kaupunkia sekä 3 koulua, joissa tehtiin päivätyökeräys Lasten ja nuorten puhelimen ja netin hyväksi.

Kunnat ja kaupungit:

Espoo
Hausjärvi
Iitti
Jyväskylä
Kokemäki
Kotka
Kouvola
Laukaa
Luoto
Miehikkälä
Mustasaari

Mänttä-Vilppula
Nurmes
Orivesi
Pudasjärvi
Pöytyä
Salo
Sievi
Sipoo
Siuntio
Sodankylä
Tampere
Turku

Tuusula
Valkeakoski
Vantaa
Viitasaari
Ylöjärvi

Koulut:

Kiiruun koulu, Somero
Kotimäen koulu, Littoinen
Tampereen Lyseon lukion oppilaskunnan hallitus, Tampere

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

Nettikirjepalvelu ja chat

- nettikirjepalveluun voi kirjoittaa vuorokauden ympäri osoitteessa

nuortennetti.fi/kirjoita

- chat päivystää sunnuntaista keskiviikkoon klo 17-20

nuortennetti.fi/chat



MANNERHEIMIN
LASTENSUOJELULIITTO