

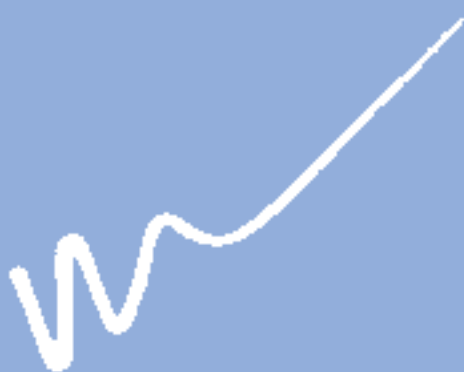


Vanhempainpuhelimien ja Vanhempainnetin kirjepalvelun vuosiraportti 2019



MANNERHEIMIN
LASTENSUOJELULIITTO

LAPSET ENSIN



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 1 800 yhteydenottoon.
- Yläkouluissa toimii noin 11 000 MLL:n tukioppilasta, internetissä nuoria tukevat verkkotukioppilaat eli verkk@rit.
- 900 MLL:n kouluttamaa lasten hoitajaa työskentelee lähes 3 500 perheessä.
- 2 600 MLL:n kouluttamaa tukihenkilöä tekee työtä perheiden ja nuorten parissa.
- MLL ylläpitää 690 perhekahvilaa, joissa käydään yli 300 000 kertaa.
- MLL:ssa toimii noin 300 vertaisryhmää ja muuta aikuisten ryhmää.
- MLL:n kerhoissa käydään lähes 300 000 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.

ml.fi

Julkaisija

Mannerheimin Lastensuojeluliitto
Toinen linja 17
00530 Helsinki

Teksti

Anna Weckström, Heidi Holappa

Ulkoasu

Hahmo

Taitto

Tarja Petrell

Kansikuva

Päivi Karjalainen



Sisällys

Yhteydenotot vuonna 2019 | s. 5

Yhteydenottajat | s. 6

Jatko-ohjaus ja ammattiavusta kertominen | s. 6

Yhteydenottojen aiheet | s. 6

Lasta koskevat aiheet | s. 6

Aikuista koskevat aiheet | s. 8

Vanhempien ajanvarauschat | s. 8

Päivystystoiminta vuonna 2019 | s. 9

Vanhempien palaute | s. 10

Vanhempainnetti | s. 10

Liite

Toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet | s. 11

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).

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 aina 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.

Yhteydenotot vuonna 2019

Vuonna 2019 Vanhempainpuhelimien ja nettipalveluiden vapaaehtoiset vastasivat yhteensä 1 784 yhteydenottoon. Näistä puheluja oli 930, nettikirjeitä 247 ja chat-yhteydenottoja 607.

Puheluista 829 oli keskusteluyhteydenottoja, 56 hiljaisia yhteydenottoja ja 45 kohderyhmään kuulumattomia yhteydenottoja. Kohderyhmään kuulumattomilla yhteydenotoilla tarkoitetaan yhteydenottoja, joiden aihe ei liity vanhemmuuteen tai kasvatukseen.

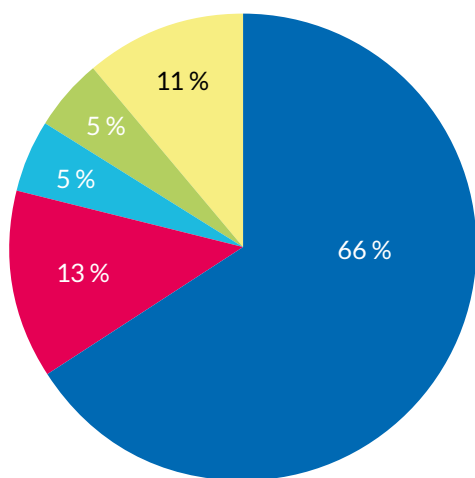
Keskustelupuhelujen määrä kasvoi edellisvuodesta lähes sadalla. Kaiken kaikkiaan Vanhempainpuhelimien yhteydenotot ovat lisääntyneet viimeisen kuuden vuoden aikana yli 50 prosenttia. Myös chat-yhteydenottojen määrä on lisääntynyt vuosi vuodelta sen jälkeen, kun chat-palvelu aloitettiin vuonna 2016. Huomionarvoista on, että vaikka chatin suo-

sio yhteydenottokanavana on viime vuosina huomattavasti lisääntynyt, myös soittojen määrä Vanhempainpuhelimeneen kasvaa. Monikanavaisuus ja erilaiset tavat ottaa yhteyttä ovat tärkeitä vanhemmille, sillä ne madaltavat avun hakemisen kynnyksiä.

Syksyllä 2019 nettikirjepalvelu muuttui dialogiseksi eli vanhemmalla on mahdollisuus jatkaa kirjeenvaihtoa ensimmäisen kirjeen jälkeen. Muutoksella pyritään tarjoamaan monipuolisempaa ja pitkäkestoisempaa tukea haastavassa tilanteessa olevalle vanhemmalle.

Puheluista 62 prosenttia kesti alle puoli tuntia ja 30 prosenttia puolesta tunnista tuntiin. 8 prosenttia puheluista kesti yli tunnin. Vastauskirjeiden kirjoittaminen kesti lähes aina vähintään puoli tuntia, yleisemmin 1–3 tuntia. Chat-yhteydenotot kestivät keskimäärin hieman yli 20 minuuttia.

Yhteydenottajat vuonna 2019



| |
|---|
| ■ äidit, 1 106 |
| ■ isät, 218 |
| ■ muut aikuiset (esim. sukulainen, naapuri), 83 |
| ■ isovanhemmat, 83 |
| ■ ei tietoa, 185 |

yhteensä 1675

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

Yhteydenottajat

Puhelimeen soittaneista 81 prosenttia oli naisia ja 19 prosenttia miehiä. Kirjepalvelussa 87 prosenttia yhteydenottajista oli naisia ja 11 prosenttia miehiä, 2 prosentissa sukupuolesta ei ollut tietoa. Chatissa 58 prosenttia yhteydenottajista oli naisia, 9 prosenttia miehiä ja 33 prosentissa yhteydenotoista yhteydenottajan sukupuoli ei käynyt ilmi.

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

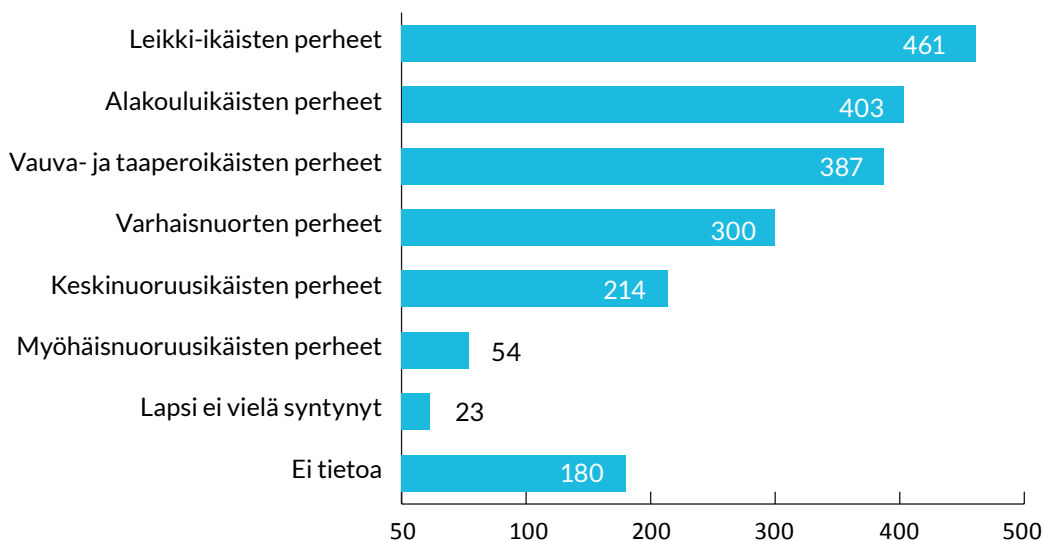
Noin 20 prosenttia yhteydenottajista oli 30–39-vuotiaita ja 13 prosenttia 40–49-vuotiaita. Yhteydenottajan ikä ei käynyt ilmi yli puolessa yhteydenotoista.

Yhteydenottajista 44 prosenttia asui kahden vanhemman perheessä, 25 prosenttia oli yksin- tai yhteishuoltajia ja 6 prosenttia asui uusperheessä. 22 prosentissa perhemuoto ei käynyt ilmi ja 3 prosentissa perhemuoto oli jokin muu, esimerkiksi sijaisperhe.

Eniten yhteydenottoja tuli alakouluikäisten ja leikki-ikäisten lasten vanhemmilta. Kolmanneksi eniten yhteyttä ottivat vauva- ja taaperoi-ikäisten vanhemmat.

Vanhempainpuhelimien ja nettipalveluiden yhteydenottajat kaipaivat erityisesti tilaisuutta keskustella tai purkaa mieltään lapsiin tai vanhemmuuteen liittyvistä huolistaan. Puhelimesta noin 50 prosenttia halusi ennen kaikkea keskustella ja purkaa ajatuksiaan, he eivät niinkään kaivaneet vastauksia tiettyyn ongelmaan tai kysymykseen. Nettikirjepalvelun yhteydenottajat hakivat muita palveluita useammin apua johonkin tiettyyn ongelmaan sekä tietoa tai vahvistusta vanhemmuuden pohdintojensa tueksi. Chat-palvelussa 42 prosenttia kaipasi mahdollisuutta keskustella tai purkaa mieltään vanhemmuuteen liittyvistä

Perheiden lasten ikä



Huom. Perheen lasten ikävaiheeksi voidaan valita useampi vaihtoehto.

aiheista ja noin 31 prosenttia halusi vastauksen kysymykseen tai päivystäjän mielipiteen johonkin asiaan.

Jatko-ohjaus ja ammattiavusta kertominen

Suurin osa yhteydenottajista kaipasi ensisijaisesti keskustelutukea, mutta myös ammattiavusta keskusteltiin kaikissa palveluissa säännöllisesti. Puhelimen yhteydenotoissa ammattiavun hakemisesta keskusteltiin yli 40 prosentissa ja chatissa 33 prosentissa yhteydenotoista. Kirjepalvelun vastauskirjeissä 53 prosentissa kerrottiin ammattiavusta.

Moni yhteydenottaja oli itse pohtinut ammattiavun hakemista ja kaipasi siihen vahvistusta. Toiset kaipasivat tietoa erilaisista perheille suunnatuista tukipalveluista. Osa yhteydenottajista oli kyllä 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.

Useissa yhteydenotoissa päivystäjien antama tieto ammatti-
laisten vaihtoehtoisuudesta ja perheiden tukipalveluista lievensivät pelkoja ja helpottivat avunhakemista.

Yleisimpiä ammattipalveluja, joista keskusteltiin, olivat perheneuvola (9 prosenttia), neuvola (8 prosenttia) ja lastensuojelu (6 prosenttia). Muita jatko-ohjaustahoja olivat koulu, opettajat ja oppilashuollon ammattilaiset (yhteensä 13 prosenttia).

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 2019 noin puolet tilastoiduista aiheista

liittyivät lapseen ja puolet yhteydenottajaan tai muuhun aikuiseen. Chatissa yhteydenotto liittyi muita palveluita useammin lapseen.

Vuonna 2019 aikuisia koskevien aiheiden luokittelu muuttui hieman, minkä vuoksi vuosien 2018 ja 2019 luvut eivät ole täysin vertailukelpoisia.

Lasta koskevat aiheet

Vuonna 2019 Vanhempainpuhelimeen ja nettipalveluihin yhteyttä ottaneet halusivat aiempien vuosien tapaan purkaa mieltään erilaisissa lasten ja nuorten psyykkiseen terveyteen liittyvissä huolissa. Etenkin nuoruuksikäisiä koskevien yhteydenottojen aiheena oli usein nuoren masentunut mieliala tai ahdistuneisuus. Myös nuoren päihteiden käyttö pohditutti vanhempia.

Leikki- ja alakouluikäisten käyttäytymis- ja keskittymisvaikeuksiin liittyviä yhteydenottoja tuli edellisvuotta enemmän. Tyypillisiä aiheita olivat esimerkiksi uni- ja nukahtamisvaikeudet sekä lapsen voimakas jännittäminen ja arkuus. Osa vanhemmista oli huolissaan myös lapsen psyykkisestä oireilusta ja pahoinvoinnista. Erityisesti taaperoikäisiä sekä leikki- ja alakouluikäisiä lapsia koskevista yhteydenotoista tulivat esille vanhemman oman uupumuksen, stressin ja masentuneen tai ahdistuneen mielialan vaikutukset lapseen.

Pikkulasten eli 0–6-vuotiaiden kehitysvaiheisiin ja temperamenttiin, syömiseen ja nukkumiseen liittyvät yhteydenotot kasvoivat edellisvuodesta jonkin verran. Vauvaikäisten sekä pikkulasten kehitysvaiheisiin liittyviä keskusteluja käytiin erityisesti chatissa, missä näistä aiheista keskusteltiin lähes 30 prosentissa yhteydenotoista.

Ihmissuhteet olivat tavallisia puheenaiheita Vanhempainpuhelimessa ja nettipalveluissa. Esimerkiksi

uusperheen mukanaan tuomat uudet ihmissuhteet, erilaiset tavat toimia uusissa perhekokoonpanoissa sekä omien ja puolison tai ex-puolison ja tämän uuden kumppanin kasvatusnäkemysten yhteensovittaminen mietityttivät monia. Myös lasten kaverisuhteet, erilaiset haasteet kavereiden kanssa ja toisaalta kavereiden puute ja siitä seurannut yksinäisyys olivat useiden vanhempien huolia. Sukupolvien väliset ristiriidat ja yhteisistä pelisäännöistä sopimisen haasteet niin ikään puhuttivat. Vanhempia pohditutti omien vanhempien tai appivanhempien suhde lapsenlapsiin, toisaalta isovanhemmat olivat huolissaan lapsistaan ja lapsenlapsistaan esimerkiksi erotilanteissa.

Myös erilaiset arjenhallintaan liittyvät kysymykset mietityttivät vanhempia. Alakouluikäisten ja sitä nuorempien lasten kohdalla etenkin rajojen kokeilu sekä kodin pelisääntöihin liittyvät asiat olivat yleisiä keskustelunaiheita. Keskinuoruutta ja myöhäisnuoruutta elävien 15–25-vuotiaiden nuorten vanhemmat taas pohdivat erityisesti nuortensa itsenäistymistä ja aikuistumista sekä rajojen kokeilua.

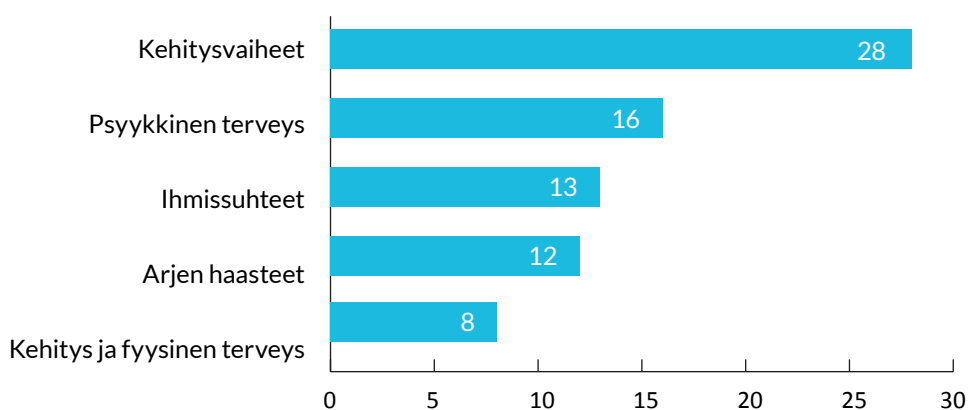
Arjenhallinnan teemoja lapsiin liittyvissä yhteydenottoissa olivat myös muun muassa taloudelliset huolet ja harrastukset.

12–17-vuotiaiden vanhemmilta tuli eniten yhteydenottoja murrosikään liittyvissä pulmissa. Murrosikä kehitysvaiheena kuohuntoinen ja rajojen testauksineen pohditutti vanhempia paljon. Useissa yhteydenotoissa nousi esiin huoli nuoren koulunkäynnistä sekä psyykkisestä oireilusta, kuten viiltelystä.

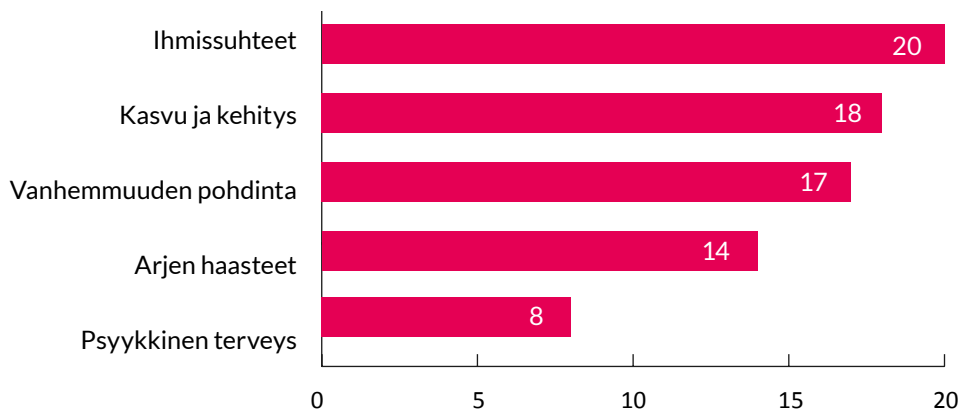
Noin 4 prosentissa Vanhempainpuhelimien ja nettipalveluiden yhteydenotoista käsiteltiin lapsen kaltoinkohtelua. Usein pohdittiin esimerkiksi lapsen fyysisen pahoinpitelyn tai emotionaalisen kaltoinkohtelun epäilyä. Joskus huolestunut yhteydenottaja oli joku perheen ulkopuolinen aikuinen kuten sukulainen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

Vanhempien erotilanteet, oli ero sitten jo tapahtunut tai vasta suunnitteilla, pohdituttivat. Yhteydenottajat miettivät muun muassa eron vaikutuksia lapsiin sekä erilaisia huoltajuuteen ja lapsen asumiseen liittyviä kysymyksiä. Vanhemmat kaipasivat vahvistusta ja tukea uudessa elämäntilanteessa, jossa lapset oireilivat.

Viisi yleisintä lasta koskevaa aihetta, %



Viisi yleisintä aikuista koskevaa aihetta, %



Oman lapsen joutumisesta kiusaamisen kohteeksi keskusteltiin monessa yhteydenotossa. Näissä tyypillistä oli vanhempien kokemus voimattomuudesta ja keinottomuudesta sekä tyytymättömyys koulun toimintaan. Vaikka koulun puolelta kiusaamiseen oli puututtu, se ei ollut loppunut. Kiusaamisen kohteiksi joutuneet lapset ja nuoret voivat usein psyykkisesti erittäin huonosti.

Joissakin yhteydenotoissa keskusteltiin ja kaivattiin tukea kohtaamisiin ammattilaisten kanssa, sillä vanhemmilla oli negatiivisia kokemuksia esimerkiksi lastensuojelun tai varhaiskasvatuksen henkilökunnan kanssa asioimisesta. Vanhemmat kokivat, etteivät tulleet kuulluiksi ja kaipasivat tukea siihen, millä tavoin jatkaa keskustelua ammattilaisten kanssa vaikeissa tilanteissa.

Aikuista koskevat aiheet

Aikuista koskevissa aiheissa ihmissuhteisiin liittyvät yhteydenotot lisääntyivät edellisestä vuodesta jonkin verran. Esillä olivat erityisesti aikuisten väliset ristiriidat. Monessa keskustelussa nousi esiin vanhemman kokemus yksinäisyys ja arjen vastuiden epätasainen jakautuminen, vaikka perheessä oli toinen aikuinen. Usein ihmissuhteisiin liittyvissä yhteydenotoissa näkyi käsillä oleva tai jo toteutunut ero ja siihen liittyvät vanhempien väliset vuorovaikutusongelmat sekä uusperheessä ilmenevät haasteet.

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

Aikuista koskevista aiheista vanhempien mielen päällä olivat omaan vanhemmuuteen liittyvät pohdinnat. Yhteydenottajat purkivat mieltään erityisesti riittämättömyyden ja syyllisyyden tunteistaan vanhempana ja kasvattajana. 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 tilanteissa, jossa olivat säikähtäneet omaa voimakasta reaktiotaan lasta kohtaan. Näissä korostui vanhemman tarve kohdata rauhallinen kuulija ja kuuntelija, jonka avulla sai rauhoitettua ja jäsennehtyä tilannetta.

Arjen haasteisiin ja kuormittavuuteen liittyvissä yhteydenotoissa puhuttivat arjen pyörittämisestä koituva 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 psyykkiseen sairauteen sekä uupumukseen ja stressiin liittyviä keskusteluita käytiin paljon.

Vanhempien ajanvarauschat

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

Vuoden aikana kohdattiin yhteensä 105 vanhempaa ja jatkoaikoja käytettiin 92 kertaa. Yleisimmät aiheet chatissa olivat riittämättömyyden ja syyllisyyden tunne, aikuisten väliset ristiriidat sekä keskusteluvaikeudet lapsen kanssa.

Syksyllä pieni määrä Vanhempainpuhelimien ja -nettipalvelujen päivystäjiä koulutettiin vanhemmuuden verkkotuen päivystäjiksi.

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

Vuonna 2019 vastattiin 132 mediaan liittyvään yhteydenottoon. Yleisimmin yhteydenoton aihe liittyi liialliseen mediasisältöjen kulutukseen, 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. Yhteydenoton taustalla saattoi olla esimerkiksi kokemus siitä, että kumppani viettää liikaa aikaa median äärellä tai katsoo lasten seurassa mediasisältöjä, jotka voisivat vahingoittaa lasta. Tällaisia sisältöjä saattoivat olla uutiset, väkivaltaiset elokuvat tai pelit. Yleisiä lapsiin liittyviä huolia olivat sopiva media-ajan määrä ja lasten vertaissuhteet. Vertaissuhteisiin liittyi usein yksinäisyyttä tai kiusaamista tai kaltoinkohtelua esimerkiksi sosiaalisen median välityksellä.

Päivystystoiminta vuonna 2019

Vanhempainpuhelimien ja nettipalveluiden yhteydenottoihin vastataan ryhmäpäivystysmallin mukaisesti. Päivystys tapahtuu MLL:n ylläpitämissä tiloissa ja vapaaehtoisten päivystäjien tukena on MLL:n työntekijä. Vuonna 2019 Vanhempainpuhelimessa ja nettipalveluissa oli 69 päivystäjä. He päivystivät yhteensä 648 kertaa. Yksi päivystysvuoro kestää 3 tuntia 45 minuuttia. Vapaaehtoistyötä tehtiin yhteensä yli 2 200 tuntia.

Vapaaehtoisvuoroista 63 prosenttia tehtiin puhelinpäivestyksinä, 20 prosenttia chat-päivestyksinä ja 17 prosenttia nettikirjepäivestyksinä. Usein puhelinpäivystysvuoroissa päivystäjät vastasivat myös nettikirjeisiin, jos puhelimesta oli hiljaista.

Vuoden aikana toteutettiin kaksi noin 40 tunnin pituista peruskurssia, joilta valmistui yhteensä 12 uutta päivystäjä. Peruskurssille osallistuneet olivat loppupalautteessa

tyytyväisiä kurssin toteutukseen ja antoivat kouluttajille kouluarvosanan 9,4. Vapaaehtoistoiminnasta kiinnostuneet haastatellaan ennen kurssille valitsemista, mitä kaikki kurssin suorittaneet pitivät hyödyllisenä.

Päivystäjille järjestettiin 12 täydennyskoulutusta, joiden aiheina olivat muun muassa päivystäjänä jaksaminen, vauvan ja vanhemman vuorovaikutuksen tukeminen, seksuaalinen suuntautuminen ja sukupuolen moninaisuus ja syömishäiriöt. Lisäksi päivystäjille järjestettiin kaikilla kolmella päivystyspaikkakunnalla yhteensä 6 virkistystilaisuutta.

Päivystäjille tarjotaan mahdollisuus henkilökohtaiseen kehityskeskusteluun, tuumausvarttiin. Päivystäjistä 4 käytti tätä mahdollisuutta hyväkseen. 2:lle Vanhempainpuhelimien ja nettipalveluiden päivystäjälle myönnettiin MLL:n pronssinen ansiomerkki viiden vuoden vapaaehtoistyöstä.

Vanhempien palaute

Tilastoinnin yhteydessä päivystäjät kirjaavat yhteydenottajan antaman palautteen tilastointiohjelmaan. Vuonna 2019 päivystäjät tallensivat 722 palautetta. Niistä 518 oli puhelun aikana saatuja palautteita ja 204 chat-palautteita. Suurimmassa osassa palautteita yhteydenottaja kiitti keskustelusta, mahdollisuudesta purkaa ajatuksiaan ja kuuntelemisesta. Moni yhteydenottaja kertoi olonsa helpottaneen.

Nettikirjepalvelun palautelomakkeella jätettiin 23 palautetta. Palautetta antaneista valtaosa, 81 prosenttia, oli naisia. Nettikirjevastauksissa tärkeimpänä pidettiin sitä, että kirje tuntui henkilökohtaiselta, se antoi vahvistusta vanhemmuuteen ja helpotti oloa. Monelle tärkeää oli myös se, että vastaus toi uusia näkökulmia. Lisäksi moni koki, että vastauskirje lisäsi ymmärrystä lasta kohtaan.

Palautteen antajia pyydettiin myös antamaan vastauskirjeelle kouluarvosana. Palautteiden keskiarvo oli 8,8. Palvelua käyttäneistä 80 prosenttia suosittelisi palvelua tutulleen. 57 prosenttia palautteen antajista ei ollut hakenut asiaansa ammattiapua ennen palveluun kirjoittamista.

Chat-palvelun yhteydenottajilla on keskustelun päätyttyä mahdollisuus antaa palautetta keskustelusta chat-palvelun kautta. Palautetta antoi 219 henkilöä. Palautelomakkeen kysymyksiin vastanneista 70 prosenttia koki keskustelusta olleen hyötyä ja 80 prosenttia suosittelisi palvelua vastaavassa tilanteessa olevalle.

Avoimissa palautteissa moni kiitti matalan kynnyksen palvelusta ja saamastaan avusta. Palautteissa nousi myös esiin se, että chatiin on helppo tulla juttelemaan omasta mielestä pieneltäkin tuntuvasta asiasta, jolla ei välttämättä kehtaa vaivata neuvolaa tai muita julkisia palveluita.

Ajanvarauschatin käyttäjistä 69 antoi palautetta. Heistä 99 prosenttia koki, että keskustelusta oli heille hyötyä ja 98 prosenttia suosittelisi palvelua vastaavassa tilanteessa olevalle.

”Sain keskustelusta hurjan paljon apua. Helpotti, että pääsin purkamaan tilannetta jonkun kanssa. Tuli olo, että tilanteemme otetaan vakavasti ja sain myös tietoa, mistä hakea tukea arkeen perheellemme.”

Vanhempainnetti

MLL: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 oli vuonna 2019 lähes 1,5 miljoonaa kävijää. Vanhempainnetin lisäksi nettisivusto sopii sosiaali- ja terveys- ja kasvatusalan ammattilaisille sekä Vanhempainpuhelimien ja -nettipalveluiden vapaaehtoisille.

”Kiitos ihanasta palvelusta ja ymmärryksestä!”

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 kuulaksi 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 tehtävänsä 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

Chat

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

vanhempainnetti.fi



MANNERHEIMIN
LASTENSUOJELULIITTO