



Lasten ja nuorten puhelimien ja chatin vuosiraportti 2021



MANNERHEIMIN
LASTENSUOJELULIITTO

Lapset ensin

Julkaisija

Mannerheimin Lastensuojeluliitto
Toinen linja 17
00530 Helsinki

Teksti

Heidi Holappa, Tatjana Pajamäki

Ulkoasu

Hahmo

Taitto

Tarja Petrell

Infograafi

Muoks Creative

Kansikuva

Colourbox

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

MLL tuntee perheiden arjen ja tarjoaa eri elämäntilanteissa vertaistukea, monipuolista vapaaehtoistoimintaa sekä osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksia. Suomen suurimpaan lastensuojelujärjestöön kuuluu 75 000 jäsentä, 546 paikallisyhdistystä, 10 piirijärjestöä ja keskusjärjestö.

Vuosittain

- Lasten ja nuorten puhelin ja chat vastaa noin 15 000 puheluun, nettikirjeeseen ja chat-keskusteluun.
- Nuortennetissä vierailee 650 000 eri kävijää, yhteensä 850 000 käyntiä.
- Vanhempainpuhelin ja nettipalvelut vastaa yli 2 000 yhteydenottoon.
- Yläkouluissa toimii noin 11 000 MLL:n tukioppilasta, netissä nuoria tukevat verkkotukarit eli verkk@rit.
- 900 MLL:n kouluttamaa lasten hoitajaa työskentelee perheissä.
- 2 400 MLL:n kouluttamaa tukihenkilöä tekee työtä perheiden ja nuorten parissa.
- MLL ylläpitää yli 600 perhekahvilaa.
- MLL:ssa toimii noin 300 vertaisryhmää, joissa on lähes 21 000 käyntiä.
- MLL järjestää lähes 1 000 harrastuskerhoa.
- MLL järjestää koulujen alkaessa Hyvä alku koulutielle- ja Hyvä alku yläkouluun -kampanjat, joilla tavoitetaan noin 50 000 ekaluokkalaista ja noin 50 000 seitsemäsluokkalaista vanhempaa.

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

mll.fi



Sisällys

Eniten apua tarvitsevat jäävät yksin | s. 5

Yhteydenotot vuonna 2021 | s. 6

Puhelin | s. 6

Digikanavat | s. 6

Barn- och ungdomstelefonen | s. 8

Keskusteluyhteydenottojen aiheet | s. 8

Avun hakemiseen motivointi ja tukitahot | s. 10

Päivystystoiminta vuonna 2021 | s. 12

Lasten ja nuorten palaute | s. 13

Puhelut | s. 13

Chat-keskustelut | s. 13

Nettikirjeet | s.13

Liitteet

Liite 1 Toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet | s. 15

Liite 2 Toimintaa tukeneet koulut sekä yhteistyöyritykset | s. 15

Lasten ja nuorten puhelin ja chat

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja nuorten puhelin on vuonna 1980 perustettu valtakunnallinen, maksuton, suomenkielinen, kaikille lapsille ja nuorille tarkoitettu auttava puhelin. Puhelin päivystää vuoden jokaisena päivänä numerossa 116 111. Palvelun numero on yleiseurooppalainen lasten auttavien puhelinten numero, joka on yhteinen kaikissa Euroopan maissa. Päivystysajat ovat arkinen kello 14–20 ja viikonloppuisin kello 17–20. Juhlapyhinä päivystetään kello 14–17.

Yhteyttä voi ottaa myös ruotsin kielellä. Ruotsinkielinen palvelu päivystää maanantaista keskiviikkoon kello 14–17 ja torstaisin kello 17–20 numerossa 0800 96 116.

Lasten ja nuorten nettikirjepalvelu perustettiin vuonna 2002. Palveluun voi kirjoittaa luottamuksellisen kirjeen mihin vuorokauden aikaan tahansa. Yhteyttä voi ottaa suomen tai ruotsin kielellä. Päivystäjä kirjoittaa viestiin vastauksen viimeistään kahden viikon kuluessa, käytännössä noin kolmessa päivässä. Kirjepalvelu on osa nuorille suunnattua nettisivustoa, Nuortennettiä.

Vuodesta 2010 alkaen nuorilla on ollut mahdollisuus kahdenkeskiseen chat-keskusteluun aikuisen kanssa. Chat päivystää jokaisena päivänä kello 17–20, juhlapyhinä kello 14–17. Chattiin voi myös varata ajan.

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

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

Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus (STEA) rahoittaa Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin toimintaa. Lisäksi vuonna 2021 toimintaa tukivat useat yritykset ja yksityishenkilöt ja 6 koulua, joissa tehtiin päivätyökeräys Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin hyväksi (liite 2). Toimintaan on saatu myös projektiavustusta Euroopan komission Safer Internet -ohjelmasta.

Eniten apua tarvitsevat jäävät yksin

Nuorten mielenterveys on puhuttanut koronapandemian aikana yhteiskunnassa paljon. Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin kokemusten perusteella voi sanoa, että huoli nuorten psyykkisestä voinnista ja mielenterveyspalveluista ei kuitenkaan ole tuore tai pelkästään koronan tuoma.

Psyykkiseen terveyteen liittyvät yhteydenotot ovat olleet jo yli kymmenen vuotta Lasten ja nuorten digipalvelujen, nettikirjeiden ja chattien yleisin yhteydenotossyy. Viimeisten vuosien aikana palveluissamme ovat tulleet tutuiksi äärimmäisen huonovointiset ja itsetuhoiset nuoret aikuiset, jotka eivät ole saaneet apua muualta. Psykiatristen yksiköiden ylikuormittuminen ja nuorten mielenterveyspalvelujen aliresursointi kuuluvat yhteydenotoissa päivittäin. Osa nuorista hakeekin säännöllisesti tukea Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin palveluista.

Yhteydenotoista ei voi tehdä yleistystä, että nuorten vointi olisi romahtanut viime vuosikymmenenä, mutta ne antavat viitteitä siitä, että ne nuoret, jotka apua tarvitsevat, eivät ole sitä monesti saaneet. Osalle lapsista ja nuorista avunhakemisen kynnyks on liian korkea, ja isohko joukko huonosti voivista nuorista jää ilman tukea.

Korona-aika on kurittanut erityisesti niitä, joilla oli jo aiemmin isoja vaikeuksia. On eri asia olla pettynyt ja turhautunut tapaamisten ja tapahtumien peruuntumisesta kuin joutua itsemurhayrityksen jälkeen liian aikaisin kotiutetuksi sairaalasta tai odottaa lähisuhdeväkivaltaa kokeneena avun saamista.

Nuoret, joiden tuen tarve on jo tiedossa, olisi tavoitettava ja heidän tilanteensa kartoitettava viipymättä.

Lasten yksinäisyys ja ulkopuolisuus haaste yhteisölle

Syyt lasten ja nuorten psyykkiseen huonovointisuuteen ovat moninaisia. Taustalla voi olla vaikeita, traumaattisia kokemuksia, voi olla emotionaalista

tai fyysistä kaltoinkohtelua, laiminlyöntiä tai vakavia kommunikointivaikeuksia lähiaikuisten kanssa. Kaikki vaikeudet eivät kuitenkaan liity perhetilanteisiin.

Osalla nuorista taustalla on pitkäaikaisia ulkopuolisuuden kokemuksia ja puute hyvistä kaverisuhteista. Moni kärsi yksinäisyydestä ja joukkoon kuulumattomuudesta koulussa ja muissa yhteisöissä. Se, ettei tule hyväksytyksi vertaisten joukossa, on lapselle ja nuorelle kipeä kokemus. Lisäksi yksinäisyydestä ja ulkopuolisuudesta on vaikea puhua. Siksi lapsi tai nuori jää tilanteeseensa usein täysin yksin.

Osa lapsista ja nuorista kokee yksinäisyyttä myös lähipiirin aikuisten kanssa. Moni kaipasi arkeensa kuuntelevaa aikuista. Jopa 44 prosenttia Lasten ja nuorten puhelimeen tulleista yhteydenotoista koski arjessa koettua yksinäisyyttä. Yksinäisyydestä ja kaipausta jakaa asioita aikuisen kanssa kertoivat kaikenikäiset lapset. Myös chat-palvelussa yksinäisyys oli yleinen yhteydenoton syy.

Julkinen keskustelu nuorten huonovointisuudesta pureutuu tällä hetkellä pitkälti mielenterveyspalvelujen toimivuuteen ja saatavuuteen. Nuorten psyykkiseen vointiin liittyviä kysymyksiä ei kuitenkaan ratkaista yksinomaan mielenterveyspalveluita lisäämällä, vaan hyvinvointia lisääviä toimia vahvistamalla.

Aikuisilla on mahdollisuus edistää eri-ikäisten lasten mielenterveyttä rakentamalla turvallisia ryhmiä niin päiväkodissa, koulussa kuin harrastuksissakin. Myönteiset vertaisryhmät ja kaverisuhteet vahvistavat hyvinvointia, niiden puuttuminen aiheuttaa pahoinvointia.

Lasten ja nuorten mielenterveyttä edistävä työ edellyttää kaikilta lasten ja nuorten lähellä toimivilta aikuisilta lisäoppia nuorten vertaisuhteista ja niiden tukemisesta. Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin yhteydenottojen perusteella liian moni lapsi ja nuori kasvaa tällä hetkellä ulkopuolisuuden ja yksinäisyyden kokemusten värittämässä arjessa.

Yhteydenotot vuonna 2021

Vuonna 2021 MLL:n lasten ja nuorten tukipalveluissa vastattiin yhteensä 14 850 yhteydenottoon. Yhteydenottoyrityksiä pelkäästään puhelimeen tuli yli 125 000 kappaletta. Suomenkielisessä Lasten ja nuorten puhelimesta ja chatissa yhteydenottoja oli 13 059. Niistä puheluita oli 9 389, nettikirjeitä 1 380 ja chat-keskusteluja 2 290. Vastaanotettujen chat-keskustelujen määrä kasvoi lähes 30 prosenttia edellisestä vuodesta.

Ruotsinkielisessä Barn- och Ungdomstelefonen och nätbrevstjänst -palvelussa vastattiin 1 791 yhteydenottoon, joista 1 610 oli puheluita ja 181 nettikirjeitä. Lisäksi vastattiin 91 keskusteluviestiin Nuortennetin keskustelualueella.

Vuoden aikana suomenkielisissä puhelimesta ja chatissa lasten ja nuorten kanssa keskusteltiin yli 3 500 tuntia eli yli 200 000 minuuttia.

Palvelut ovat suosittuja, esimerkiksi puhelimesta pysyttiin vastaamaan vain noin joka kymmenenteen soitonyritykseen. Chatin aukioloaikana neljä lasta tai nuorta saattoi jonottaa vapautuvaa päivystäjää. Jonoon päässeistä kolmasosa (33 prosenttia) pääsi keskustelemaan päivystäjän kanssa. Nettikirjepalvelussa jouduttiin rajoittamaan uusien kirjeiden lähettämistä useamman kerran.

Puhelin

Lasten ja nuorten puhelimen yhteydenotoista 54 prosenttia oli **keskustelupuheluita** eli yhteydenottoja, joissa päivystäjän ja soittajan välille syntyi vuoropuhelu. Puheluista 25 prosentissa keskusteluyhteyttä ei syntynyt. Yhteydenottaja saattoi esimerkiksi huutaa tai kiroilla päivystäjälle tai soittaa musiikkia. **Hiljaisia yhteydenottoja**, joissa lapsi tai nuori ei puhunut mitään, oli 16 prosenttia ja **kohderyhmään kuulumattomia** (yli 21-vuotiailta) oli 5 prosenttia.

Keskustelupuheluiden soittajista 53 prosenttia oli tyttöjä ja 44 prosenttia poikia. Puheluista 2 prosentissa tytöt ja pojat soittivat yhdessä. Prosentti yhteydenotoista tuli lapsilta, jotka kertoivat sukupuolensa olevan muu kuin tyttö tai poika tai soittajilta, joiden sukupuoli ei selvinnyt puhelun aikana.

Lasten ja nuorten puhelimeen soittajista noin kaksi kolmasosaa oli alle 15-vuotiaita. Puheluita tuli eniten 12–14-vuotiailta (31 prosenttia) ja 9–11-vuotiailta (30 prosenttia). 15 prosenttia soittajista oli 15–17-vuotiaita ja 9 prosenttia 18–21-vuotiaita. Alle 9-vuotiaita soittajia oli 4 prosenttia. Prosentti puheluita tuli yli 21-vuotiailta.

Puheluiden kestot vaihtelivat muutamasta minuutista useampaan tuntiin. Puheluista 65 prosenttia kesti alle 15 minuuttia, 16 prosenttia 16–30 minuuttia ja 19 prosenttia yli puoli tuntia. Yhteensä lasten ja nuorten kanssa puhuttiin noin 1 840 tuntia.

Pitkien keskustelupuheluiden osuus on lisääntynyt usean vuoden ajan. Pitkien puheluiden soittaja on usein yli 15-vuotias nuori, ja puhelujen aineet liittyvät tavallisesti psyykkiseen terveyteen, ihmissuhteisiin ja kaltoinkohteluun

Digikanavat

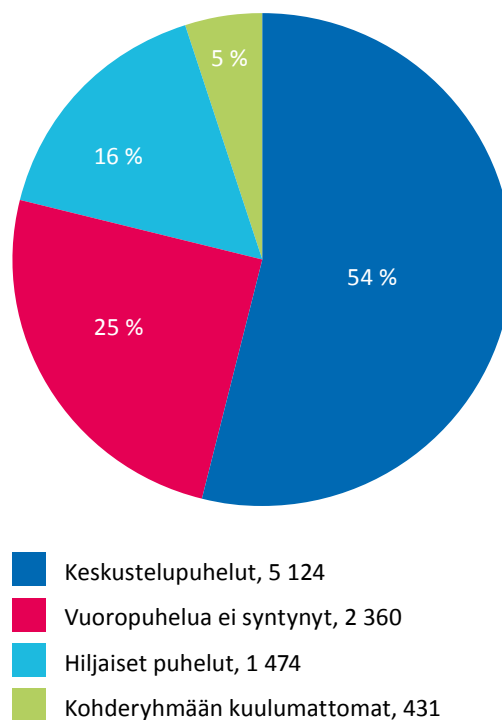
Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin digikanavissa vastattiin yhteensä 3 670 yhteydenottoon. Niistä 2 154 oli chat-keskusteluja, 1 380 nettikirjeitä ja 136 ajanvarauschat-keskusteluita. Lisäksi työntekijät ja päivystäjät vastasivat 91:een Nuortennetin keskustelualueen viestiin, jossa nuori toivoi aikuisen vastausta.

Chat

Chatissa lapsi tai nuori keskustelee yksityisesti päivystäjän kanssa. Elokuusta 2021 alkaen chat on päivystänyt päivittäin kello 17–20. Aikaisemmin chat oli auki sunnuntaista keskiviikkoon kello 17–20.

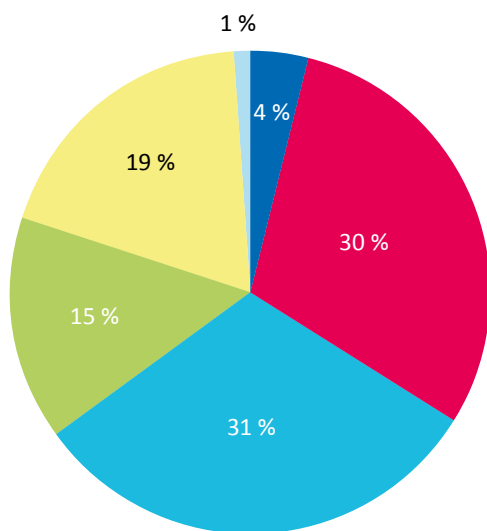
Vastaanotetuista 2 154 chat-keskustelusta 88 prosenttia oli keskusteluyhteydenottoja ja 8 prosenttia hiljaisia

Puhelutyypit



yhteensä 9 389

Keskustelupuheluiden soittajat ikäryhmittäin 2021



Alle 9-vuotiaat	237
9–11-vuotiaat	1 517
12–14-vuotiaat	1 601
15–17-vuotiaat	769
18–21-vuotiaat	963
yli 21-vuotiaat	37

yhteensä 5 124

yhteydenottoja, 2 prosentissa yhteydenotoista vuoropuhelua lapsen tai nuoren kanssa ei syntynyt. Yhteydenotoista 2 prosenttia tuli kohderyhmän ulkopuolelta.

Chat-keskustelujen määrä kasvoi merkittävästi, lähes 30 prosenttia vuodesta 2020.

Ennen chat-keskustelua yhteydenottaja valitsee vaihtoehtoisista taustatiedoiksi ikäryhmän, johon kuuluu, sekä sukupuolen. Yhteydenottajista 71 prosenttia oli tyttöjä, 26 prosenttia poikia ja 2 prosenttia ilmoitti sukupuolekseen ”jokin muu”. Prosentissa yhteydenotoista taustatiedot puuttuivat. Yhteydenottajista 43 prosenttia oli 15–17-vuotiaita, 31 prosenttia 12–14-vuotiaita, 8 prosenttia alle 12-vuotiaita ja 18 prosenttia yli 18-vuotiaita. Yleisimmin yhteydenottaja halusi keskustella psyykkiseen terveyteen, vertaissuhteisiin tai seksuaalisuuteen liittyvistä aiheista.

Chat-keskustelut kestivät alle 15 minuutista useaan tuntiin. Keskusteluista 15 prosenttia oli alle 15 minuuttia, 24 prosenttia 16–30 minuuttia, 29 prosenttia puolesta tunnista tuntiin, 21 prosenttia 1–2 tuntia ja 11 prosenttia yli 2 tuntia.

Jos kaikki päivystäjät ovat varattuja, lapsi tai nuori voi jonottaa vapautuvaa päivystäjää. Koska keskustelut voivat olla pitkiä, jonossa voi olla enimmillään neljä yhteydenottajaa. Jonossa olleista keskustelemaan pääsi 33 prosenttia.

Nettikirjeet

Nettikirjepalvelu on verkkopalvelu, johon käyttäjä voi luoda henkilökohtaisen käyttäjätilin. Käyttäjätiliä luodessa valitaan nimimerkki ja salasana eli yhteyttä otetaan anonyymisti. Käyttäjätilin luotuaan yhteydenottaja voi kirjoittaa yhden tai useamman kirjeen. Kirjeiden enimmäismäärää ei ole rajoitettu ja pisimmät kirjeenvaihdot ovatkin yli sadan kirjeen pituisia. Yhteydenottajalle luvattiin vastauskirje kahden viikon sisällä. Vuonna 2021 vastauksen sai keskimäärin 4 päivässä.

Nettikirjepalvelun yhteydenotot ovat yksittäisiä poikkeuksia lukuun ottamatta keskusteluyhteydenottoja.

Kirjepalveluun kirjottaneista 80 prosenttia oli tyttöjä ja 14 prosenttia poikia, 6 prosenttia ilmoitti sukupuolekseen ”jokin muu”. Suurin osa eli 43 prosenttia oli 12–14-vuotiaita, 30 prosenttia oli 15–17-vuotiaita, 17 prosenttia oli alle 12-vuotiaita ja 10 prosenttia yli 18-vuotiaita yhteydenottajia.

Vuonna 2021 yhteydenottajista 76 prosenttia kirjoitti yhden kirjeen ja 24 prosenttia kävi kirjeenvaihtoa. Palveluun kirjoitti kaikkiaan 956 lasta ja nuorta, joille kirjoitettiin yhteensä 1 380 vastauskirjettä.

Kirjepalvelu tarjoaa lapsille ja nuorille mahdollisuuden pitkäaikaiseen aikuisen tukeen ja kannatteluun. Vuoden 2021 lopussa yli 50 nuorta oli käynyt kirjeenvaihtoa päivystäjien kanssa yli vuoden ajan. Moni useamman kirjeen kirjoittaneista oli tukeutunut palveluun usean kuukauden ajan. Pitkissä kirjeenvaihdossa korostuivat usein psyykkiseen terveyteen, kaltoinkohteluun ja kodin ihmissuhteisiin liittyvät asiat. Lähes jokaisessa pidemmässä kirjeenvaihdossa yhteydenottajaa rohkaistiin hakemaan itselleen ammattiapua.

Vastauskirjeet kirjoitettiin huolellisesti. Kolmen tunnin päivystyksen aikana päivystäjät vastasivat tavallisimmin 2–3 kirjeeseen, jotka kirjoitettiin MLL:n työntekijän ohjauksessa.

Ajanvarauschatissa ammattilaisen tukea

Kirjoittanut päivystystyön koordinaattori Nina Jolma

Vuodesta 2020 alkaen lapsilla ja nuorilla on ollut mahdollisuus varata henkilökohtainen chat-aika. Ajan voi varata nimettömästi eikä yhteystietoja tarvitse antaa. Muista palveluista poiketen ajanvarauschatissa yhteydenottoon vastaa MLL:n työntekijä.

Vuonna 2021 ajanvarauspalvelussa tarjottiin 360 chat-aikaa. Ajan varanneista 38 prosenttia (n=136) saapui varaamalleen ajalle. Yleisimmin keskustelunaiheet liittyivät psyykkiseen terveyteen, kotiin ja perheeseen sekä kaverisuhteisiin. Valtaosa, noin 85 prosenttia keskustelijoista oli 12–17-vuotiaita nuoria.

Tunnin chat-keskustelu aloitetaan nuoren toivomista aiheista. Nuori saa apua sen hetkiseen tilanteeseen ja olotilaansa. Akuuttien huolien taustalla on usein pitkään jatkuneita vaikeita asioita.

Keskusteluaikoja sovittaessa kuullaan nuoria. Yhteydenottajalta kysytään, mikä aika hänelle sopii parhaiten ja tarjotaan aina mahdollisuutta jatkokeskusteluun. Luottamuksen rakentuminen ja avunhakemiseen motivointi vaativat yleensä useamman keskusteluajan.

MLL:n työntekijällä on myös mahdollisuus tarjota lapsille ja nuorille kontakti johonkin nuoria hoitavaan

ammattilaiseen. Yhteydenotto tapahtuu nuoren suostumuksella ja sopimalla yhdessä siitä, mitä nuoresta on lupa kertoa eteenpäin.

Yksittäisissä huolissa, jotka koskivat yleisimmin seurustelua, kaverisuhteita ja harrastuksia, nuoret kokivat yhden keskusteluajan riittäväksi. He kertoivat useimmiten voinnansa jutella vanhemmilleen ja saavansa tukea myös heiltä.

Itsetuhoisuuteen, haastaviin kotitilanteisiin, omaan psyykkiseen hyvinvointiin ja yksinäisyyteen liittyvissä yhteydenotoissa tarvittiin useammin jatkokeskustelua. Taustalla oli usein kokemuksia kiusaamisesta. Nuoret kuvailivat, miten heidän elämänsä on kasautunut isoja haasteita. Psyykkiseen terveyteen liittyvissä yhteydenotoissa kerrottiin paljon ahdistuksesta ja itsetuhoisuudesta. Nuori koki olevansa vaikeiden tunteiden kanssa yksin ja niistä puhuminen oli hankalaa. Vaikka moni oli saanut ammattiapua, monella oli tarve saada jutella enemmän.

Perhetilanteista puhuttiin paljon. Positiivisia asioita olivat hyvät välit vanhempiin. Vanhempien kanssa oli yhteistä aikaa ja koettiin, että heille voi jutella ja heiltä saa tukea. Vanhemmilta toivottiin lisää ymmärrystä sekä yhteistä aikaa.

Vaikeuksia tuottivat vanhempien alkoholiongelmien ja väkivaltainen käytös. Lisäksi huolta aiheuttivat sisarusten tilanteet, esimerkiksi mielenterveyshaasteet, vanhempien riitely ja taloudelliset huolet. Osa kuvaili, että he eivät voi jutella vanhemmilleen, koska vanhemmat eivät ymmärrä tai heitä ei haluta huolestuttaa. Joillain nuorilla kotihuolet äityivät niin pahaksi, että nuori satutti itseään esimerkiksi viiltelemällä.

Toivoa ja turvaa kotitilanteisiin saatiin läheisiltä aikuisilta, usein myös isovanhemmilta. Lisäksi lapset ja nuoret kertoivat saaneensa tukea koulun ammattilaisilta. Opettajat olivat esimerkiksi puuttuneet kiusaamistilanteisiin tai helpottaneet tunteilla jännittämistä. Myös suhteet koulukuraattoreihin, terveydenhoitajiin ja psykologeihin koettiin tärkeiksi ja niistä oli apua ja tukea.

Lapset ja nuoret olivat palautteissaan kiitollisia chat-keskusteluajasta. Koettiin, että keskustelu oli ystävällistä ja siitä oli paljon apua. Myös olon koettiin helpottuneen.

Barn- och ungdomstelefonen

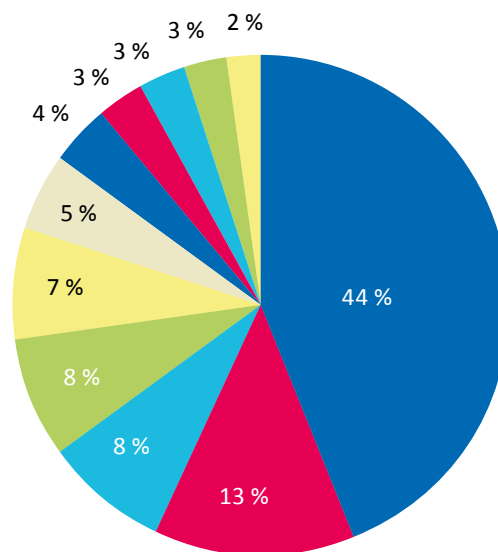
Vuonna 2021 ruotsinkielisessä Barn- och ungdomstelefonen och nätbrevstjänst -palvelussa otettiin vastaan yhteensä 1 791 yhteydenottoa, joista puhelua oli 1 610 ja nettikirjeitä 181. Soittajista suurin osa oli alle 15-vuotiaita. Yleisimmät aiheet liittyivät arjessa koettuun yksinäisyyteen, omaan kehitykseen ja vertaissuhteisiin. Kirjepalveluun kirjoittivat eniten 12–17-vuorokauden nuoret. Yleisimmän yhteydenoton syy liittyi psyykkiseen terveyteen, vertaissuhteisiin sekä kotiin ja perheeseen.

Keskustelyyhteydenottojen aiheet

Keskustelyyhteydenottojen aiheet kootaan yli 100 aihetta kattavaan tilastointiohjelmaan. Jokainen yhteydenotto tilastoidaan niin, että yhteydenottaja ei ole tunnistettavissa. Yksi yhteydenotto voi käsitellä useampaa aihetta. Aiheet on jaettu 11 teemaluokkaan.

Puheluteemat 2021

Yksi yhteydenotto voi sisältää useamman aiheen.



Arjen yksinäisyys	2 956
Seksuaalisuus	852
Koulu ja vapaa-aika	557
Psyykkinen terveys	546
Vertaissuhteet	496
Koti ja perhe	329
Kiusaaminen	270
Fyysinen terveys	191
Oma kehitys ja ulkonäkö	176
Kaltoinkohtelu	175
Sekalaiset	132

yhteensä 6 680

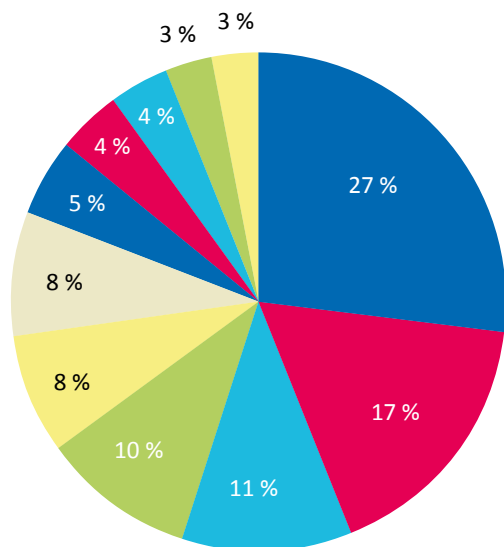
Arjen yksinäisyys

"Voitaisko jutella hetki, ihan vaa jostain..."
"Oon pulkkamässä, mut kukaan kaveri ei päässy mukaan."

Arjessa koettu yksinäisyys on yleinen yhteydenoton syy. Lapsi tai nuori kaipasi aikuisen läsnäoloa. Esimerkiksi pieni lapsi saattoi soittaa seuran puutteessa koulumatkalta tai koululainen, joka vietti iltapäivää yksin kotona. Viime vuosina myös vanhempien nuorten yhteydenotot, joissa ensisijaisesti halutaan keskustella päivän kuulumisista, ovat yleistyneet. Arjen yksinäisyys kuuluu eniten puheluyhteydenotoissa, lähes puolet soitoista liittyi aiheeseen. Digipalveluista erityisesti chatissa yksinäisyys oli yleinen yhteydenoton syy.

Chat- ja nettikirjeyhteydenottojen teemat 2021

Yksi yhteydenotto voi sisältää useamman aiheen.



Psyykkinen terveys, 1 525
Vertaissuhteet, 962
Koti ja perhe, 630
Seksuaalisuus, 595
Koulu ja vapaa-aika, 462
Arjen yksinäisyys, 440
Kaltoinkohtelu, 308
Kiusaaminen, 242
Oma kehitys ja ulkonäkö, 225
Fyysinen terveys, 156
Sekalaiset, 142

yhteensä 5 687

Psyykkinen terveys

"Menisin kyllä juttelee, mut terkkari ei oo koulussa ku harvoin ja silloinki sil on jotain, et ei sinne pääse puhumaan."

"Oon huolissani kaverista, mut en tiedä, mitä mun pitäis tehdä."

Psyykkinen terveys on ollut yli kymmenen vuoden ajan digipalveluiden yleisin yhteydenoton syy. Vuonna 2021 kaikista digipalveluiden yhteydenotoista noin kolmasosa liittyi psyykkiseen terveyteen. Yleisimmin käsiteltiin ahdistuneisuutta ja pelkoja, masentuneisuutta, alakuloa tai itkuisuutta, itsensä satuttamista, esimerkiksi viiltelemällä, ja itsemurha-ajatuksia. Viime vuosina myös syömiseen liittyvät aiheet ovat yleistyneet. Psykkisestä terveydestä puhuttiin paljon

myös puhelimessa, soitoista lähes 10 prosenttia käsitteli teemaa.

Usein psyykkiseen terveyteen liittyvistä aiheista yhteyttä ottavat lapset ja nuoret kaipaavat elämäänsä pidempikeskustoista tukea. Osa lapsista ja nuorista hakeekin säännöllisesti tukea Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin palveluista.

Seksuaalisuus

"Voiko oliiviöljyä käyttää liukkarina?"

"Haluisin tietää, millaista seksi on, miten saa tyttöystävän?"

Seksuaalisuuteen, kasvuun ja kehitykseen liittyvät aiheet ovat olleet Lasten ja nuorten puhelimen perustamisesta alkaen yleisiä yhteydenoton aiheita. Seksuaalisuuden teemasta keskustellaan kaikenikäisten lasten ja nuorten kanssa. Alakouluikäiset kysyvät usein tietokysymyksiä tai haluavat keskustella esimerkiksi jostain näkemästään digitaalisista sisällöistä. Yläkouluikäisten puheen aiheena on useammin oman kehon kehitys, seksuaalisuuden tutkiminen, seksuaaliset kokemukset, ehkäisy ja raskaus. Vanhempien nuorten yhteydenotoissa aihe liittyi monesti ihmissuhteisiin tai ihmissuhteen kaipuuseen.

Vertaissuhteet

"Miten saisin irl-kavereita? Kaikki kaverit on netissä."

"Kerroin poikaystävälle mun tunteista, ja se jätti mut pian sen jälkeen."

Vertaissuhteet käsittelevät toisiin lapsiin ja nuoriin liittyviä asioita. Yleisiä keskustelunaiheita olivat kaverisuhteet, ihasutumisen, seurustelu ja tapailu. Myös yksinäisyys, eroaminen ja sydänsurut olivat tavallisia syitä yhteydenottoon. Vertaissuhteista ottivat eniten yhteyttä 12–17-vuotiaat tytöt.

Koulu ja vapaa-aika

"Me tehdään läksynä olevia kemian kokeita keittiössä, haluutsa kuulla, mitä me tehtiin?"

"Mulla on niin paljon tehtäviä rästissä, etten selviä tästä ikinä..."

Opiskelu oli yleinen aihe erityisesti yli 12-vuotiaiden yhteydenotoissa. 67 prosenttia yhteydenotoista tuli yli 15-vuotiailta nuorilta. Valtaosa yhteyttä ottaneista oli tyttöjä. Vapaa-aikaan liittyvät aiheet puolestaan kuuluivat erityisesti alle 15-vuotiaiden yhteydenotoissa. Vapaa-ajan aiheista yleisimpiä olivat harrastukset tai harrastusten ulkopuolelle jääminen.

Koti ja perhe

"Kerroin äidille, et oon ihastunut tyttöön, se ei mennyt hyvin..."

"Koitin kertoa äidille, miten pahalta musta tuntuu, mut hän sivuutti sen ihan kokonaan."

Kotiin ja läheisiin liittyvistä aiheista yleisin oli keskusteluvaikkeudet vanhempien tai huoltajien kanssa. Osalla keskusteluvaikkeuksien taustalla oli esimerkiksi läheisen

päihteidenkäyttöä, psyykkiseen terveyteen liittyviä haasteita, lapsen laiminlyöntiä tai kaltoinkohtelua. Yhteydenottaja toivoi saavansa enemmän tukea läheisiltä aikuisilta, mutta pelkäsi tukeutua heihin. Osalla keskusteluvaikeudet koskivat kodin pelisääntöjä tai rajojen asettamista. Tavallista oli, että vanhempien kanssa oli tullut erimielisyyttä ja soittaja halusi puhua siitä ulkopuolisen henkilön kanssa. Kotiin ja perheeseen liittyvät aiheet kuuluivat erityisesti tyttöjen yhteydenotoissa, valtaosa tuli yli 12-vuotialta nuorilta.

Kaltoinkohtelu

*"...sit yhtäkkiä se läimäsi mua ja mä jäädyn ihan täysin."
"Vaikka yritän olla kuinka hyvin, se aina keksii jotain mistä huutaa ja pilkata."*

Kaltoinkohtelu liittyy tilanteisiin, joissa aikuinen on satuttanut tai laiminlyönyt lasta. Yleisimmin lapsi tai nuori otti yhteyttä seksuaalisesta häirinnästä tai väkivallasta, emotionaaliseen kaltoinkohteluun tai fyysisestä väkivallasta. Emotionaalisen kaltoinkohtelun ja fyysisen väkivallan tekijä oli usein lähipiirin aikuinen. Seksuaalista häirintää tai väkivaltaa koskevissa yhteydenotoissa tekijänä oli monesti lapselle tai nuorelle tuttu aikuinen. Osassa tekijänä oli netissä tavattu entuudestaan tuntematon henkilö.

Kiusaaminen

*"Vaan koska mun perhe on muualta, koulussa aina vitsaillaan et oon tyhmä tai et oon varas."
"Mun kaikki vaatteet on vanhoja ja käytettyjä ja mua pilkataan aina siitä."*

Kiusaamisesta kertoessa lapsi tai nuori kuvaa tavallisesti toisten lasten ja nuorten häneen kohdistamasta häirinnästä tai väkivallasta. Aiheesta yhteyttä ottaneista 52 prosenttia oli 12–14-vuotiaita nuoria. Aihe oli yleinen eri sukupuolta olevien yhteydenotoissa. Yleisimmin yhteydenottaja toivoi tulevansa kuulluksi ja voivansa purkaa mieltään. Osa yhteydenottajista toivoi apua tai keinoja, joilla saada kiusaaminen loppumaan. Aihe kuului myös vanhempien nuorten yhteydenotoissa. Osa yhteydenottajista oli kokenut kiusaamista aiemmin elämässään ja halusi puhua päivystäjän kanssa kipeistä kokemuksistaan.

Ulkonäkö ja kehitys

"Oon ihan läski ja ruma. Miten kukaa voi tykätä tällasesta?"

Omaan ulkonäköön ja kehitykseen liittyvät aiheet puhututtivat erityisesti alle 15-vuotiaita. Yleisimmin yhteydenotto liittyi murrosiän kehitykseen, ulkonäköön tai pituuteen ja painoon.

Fyysinen terveys

"Mul on huomenna hammaslääkäri ja mua jännittää ihan kamalasti."

"Mä luulen, et mul on tulehdus, mut en halua kertoa mun vanhemmille. Mitä mä voisin tehdä?"

Fyysinen terveys oli erityisesti yli 15-vuotiaiden nuorten yhteydenoton aihe. Yleisiä aiheita olivat arkiset vaivat, päihteidenkäyttö, tapaturmat ja pitkäaikaissairaudet. Usein yhteydenottaja kaipasi mahdollisuutta keskustella sairauksista ja tapaturmista ja purkaa mieltä.

Avun hakemiseen motivointi ja tukitahot

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

Useilla yhteydenottajilla oli avunhakemiseen liittyviä huolia, joista päivystäjän kanssa keskusteltiin. Yleisiä huolia olivat, että omaa asiaa ei otettaisi vakavasti, tilanne muuttuisi huonommaksi tai että hakemalla apua veisi paikan sellaiselta lapselta tai nuorelta, joka tarvitsee apua vielä enemmän.

Ammattituesta keskusteltiin eniten nettikirjeissä. Vastauskirjeistä 49 prosentissa yhteydenottajaa rohkaistiin ja kannustettiin hakemaan itselleen ammattiapua. Pidemmissä kirjeenvaihdossa lähes jokaista yhteydenottajaa rohkaistiin ja motivoitiin hakemaan apua. Chat-keskusteluissa 36 prosentissa ja puhelinkeskusteluissa 12 prosentissa yhteydenottajaa kannustettiin ja rohkaistiin hakemaan ammattiapua.

Kun lapsille ja nuorille tarjottiin tukea ammattiavun hakemiseen, MLL:n työntekijä keskusteli ja sopi nuoren kanssa, mitä apu olisi ja mitä nuoren tilanteesta kerrottaisiin ammatilliselle, johon otettaisiin yhteyttä. Yleisimmin yhteyttä otettiin lapsen kotikunnan lastensuojeluun.

Finnish Safer Internet Centre -projekti

MLL on mukana Kansallisen Audiovisuaalisen Instituutin ja Pelastakaa Lapset ry:n kanssa EU:n rahoittamassa Finnish Safer Internet Centre -projektissa, joka 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.

Vuonna 2021 mediaa käsiteltiin 526 yhteydenotossa. Yleensä mediaan liittyvät ilmiöt eivät olleet pääasiallinen yhteydenoton syy, vaan ne liittyivät esimerkiksi erilaisten digialustojen kautta ihmissuhteisiin, kiusaamiseen tai pelaamiseen ja sisällöntuottamiseen sosiaaliseen mediaan. Mediaan liittyvistä aiheista keskusteltiin kaikissa palvelun kanavissa ja ne kuuluivat kaikenikäisten ja eri sukupuolta olevien lasten yhteydenotoissa.

Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin edustaja osallistui SIC-verkoston tapaamisiin ja seminaareihin.



Soita 116 111
ma-pe klo 14-20
la-su klo 17-20
nuortennetti.fi/soita



Kirjoita nettikirje
24/7
nuortennetti.fi/kirjoita



Chattaa
joka ilta klo 17-20
nuortennetti.fi/chat

Vuonna 2021 Lasten ja nuorten puhelimesta ja chatissa

Yhteydenottajat



Valtaosa yhteydenottajista alle 15-vuotiaita, n. puolet poikia ja puolet tyttöjä



Valtaosa yhteydenottajista 12-17-vuotiaita, n. 80 prosenttia tyttöjä

Vastaanotettiin
14 850
yhteydenottoa



10 999
puhelua



2 290
chat-keskustelua



1 561
nettikirjettä

Yleisimmät yhteydenoton syyt



arjen yksinäisyys, seksiin/ seksuaalisuuteen liittyvät aiheet, koulu ja vapaa-aika



psykkinen terveys, vertaissuhteet, koti ja perhe

Ammattiapua jatko-ohjattiin hakemaan



12 %



36 %



49 %

Toimintaan osallistui
199
vapaaehtoista päivystäjää

Yli
neljä viidestä
yhteyttä ottaneista suosittelisi chat-palvelua

Yli
90 %
päivystäjien kirjaamista palautteista positiivisia

Tehtiin yli
7 200
tuntia vapaaehtoistyötä

Päivystystoiminta vuonna 2021

Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin yhteydenottoihin vastaavat MLL:n kouluttamat vapaaehtoiset päivystäjät. Päivystäminen tapahtuu ryhmäpäivystyksessä. Päivystysryhmää ohjaa MLL:n työntekijä, joka tukee vapaaehtoisia, seuraa päivystysvuoron tapahtumia ja tarvittaessa ottaa vastuun yksittäisestä yhteydenotosta. Yksi päivystysvuoro kestää 3 tuntia 45 minuuttia.

Ennen koronapandemiaa päivystys tapahtui MLL:n päivystystiloissa. Vuoden 2021 poikkeusoloissa ryhmäpäivystys toteutettiin etäryhmäpäivystyksenä. Etäryhmissä työntekijällä oli vuoron ajan reaaliaikainen yhteys päivystäjiin ja mahdollisuus seurata päivystysvuoron tapahtumia.

Vuonna 2021 Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin toimintaan osallistui 199 päivystäjää. Päivystysvuorokäyntejä tehtiin yhteensä 1 920, mikä tarkoittaa yhteensä 7 200 tuntia vapaaehtoistyötä.

Vuoden aikana järjestettiin 7 päivystäjän peruskursseja, joilta valmistui 71 päivystäjää. Vuonna 2020 perustet-

tuun ruotsinkieliseen palveluun koulutettiin ensimmäiset vapaaehtoiset päivystäjät. Ensimmäiseltä peruskurssilta valmistui 5 päivystäjää. Päivystäjät valitaan peruskurssille haastattelun kautta. MLL selvittää myös toimintaan mukaan lähtevien rikostaustan.

Päivystäjille järjestetään säännöllisesti täydennyskoulutuksia ajankohtaisista aiheista ja ilmiöistä. Vuonna 2021 koulutusten teemoja olivat yksinäisyys, seksuaalinen suuntautuminen ja sukupuolen moninaisuus sekä nepsylasten perheen ja vanhemmuuden tukeminen. 104 päivystäjää osallistui vähintään yhteen täydennyskoulutukseen.

MLL on mukana maailmanlaajuisessa Child Helpline International (CHI) -verkostossa. Vuonna 2021 MLL:n edustaja oli Euroopan alueen varaedustajana. Lisäksi MLL osallistui kahdeksan tutkimusprojektiin, joiden tarkoituksena on kehittää ja dokumentoida lapsille ja nuorille suunnattujen puhelin- ja verkkoauttamisen hyviä toimintatapoja ja käytänteitä. Syksyllä MLL osallistui Pohjoismaisten lasten ja nuorten puhelinten yhteistyön kehittämisen työryhmään.

Lasten ja nuorten palaute

Lapsilla ja nuorilla on mahdollisuus antaa palveluista palautetta. Eniten palautetta saatiin yhteydenottojen, esimerkiksi puhelun tai chat-keskustelun, päätteeksi. Palautetta tuli myös nettikirjepalvelun ja chatin palautelomakkeiden kautta.

Puhelut

"Sun kaa oli tosi kiva jutella, kiitti ku kuuntelit!"

Vuonna 2021 päivystäjät kirjasiivat 392 puhelupalautetta. Niistä 96 prosenttia oli positiivisia. Yleisimmin lapsi tai nuori kiitti keskustelusta tai kertoi keskustelun helpottaneen oloa tai tuoneen hyvää mieltä. Osa soittajista kiitti saamistaan vinkeistä tai rohkaisusta hakea itselleen apua.

Kielteisissä palautteissa yhteydenottaja päätti puhelun usein huutamalla päivystäjälle ja sulkemalla nopeasti puhelimen. Muutama yhteydenottaja kertoi pettyneensä kohtamiseen, sillä koki, että hänen asiansa oli sivuutettu tai että päivystäjä ei ollut kiinnostunut hänen asiastaan.

Chat-keskustelut

"Tää helpotti oloa ja fiiliksiä. Nyt kaikki on jotenki selkeempää."

Chatin päätyttyä yhteydenottajalla oli mahdollisuus vastata lyhyeen palautekyselyyn. Vuonna 2021 yhteensä 935 chat-keskustelijaa antoi palautetta. Heistä 74 prosenttia koki keskustelun hyödylliseksi ja 81 prosenttia suosittelisi palvelua vastaavassa tilanteessa olevalle lapselle tai nuorelle.

Ajanvarauschatissa 59 keskustelun jälkeen annettiin palautetta. Keskustelijoista 76 prosenttia vastasi keskustelun hyödyttäneen itseä ja 86 prosenttia suosittelisi ajanvarauschattia vastaavassa tilanteessa olevalle nuorelle. Lisäksi 24 ajanvarauschat-keskustelun käyntyä vastasi Nuortennetin pidempään palautekyselyyn. Palautteet olivat poikkeuksetta positiivisia. Tärkeimpinä asioina ajanvarauskeskusteluissa pidettiin sitä, että lapsen asia otettiin vakavasti, keskustelu tuntui henkilökohtaiselta ja sai olon tuntumaan paremmalta. Lisäksi 67 palautetta tuli henkilöiltä, jotka eivät vielä olleet käyneet ajanvarauskeskustelua. Palautteissa toivottiin lisää ajanvarausaikoja ja harmiteltiin palvelun ruuhkaisuutta.

Päivystäjät kirjasiivat chat-keskusteluista 235 palautetta, joista 97 prosenttia oli positiivisia. Yhteydenottaja oli usein kiittänyt keskustelusta ja kertonut sen helpottaneen oloa. Kielteisissä palautteissa yhteydenottaja kertoi jonottaneensa chatiin pitkän ajan, joskus useampana päivänä, ennen kuin pääsi keskustelemaan.

Nettikirjeet

"Kiitos kirjeestä, tulin tosi iloiseksi sitä lukiessani. Vastauskirjeet aina piristää päivää."

Nettikirjepalveluun kirjoittaneet lapset ja nuoret jättivät 115 palautetta. Palautteen antajista 59 oli kirjoittanut palveluun yhden kirjeen ja 56 useamman. Yhden kirjeen kirjoittaneiden palautteet olivat positiivisia. Tärkeimpänä pidettiin sitä, että kirjoittajan asioita ei vähätelty, vastauskirje tuntui henkilökohtaiselta, se antoi toivoa ja sai olon tuntumaan paremmalta. Yhden kirjeen kirjoittaneista 32 prosenttia kertoi palautteessa aikovansa tehdä mieltä vaivaavalle asialle jotakin.

Useamman kirjeen kirjoittaneet antoivat kirjeenvaihdon kouluarvosanan, jonka keskiarvo oli 8,4. Palautetta antaneet pitivät tärkeimpänä sitä, että kirjeenvaihto tuntui henkilö-

kohtaiselta ja että yhteydenottajan asia otettiin vakavasti. Kirjeenvaihtoa käyneistä vastaajista 35 prosenttia kertoi hakeneensa apua itselleen aloitettuaan kirjeenvaihdon.

Palautelomakkeen kautta tuli 61 palautetta lapsilta ja nuorilta, jotka eivät olleet kirjoittaneet kirjepalveluun. Yleisimmin niissä pahoiteltiin palvelun ruuhkaisuutta ja toivottiin lisää resursseja palveluun.

Päivystäjät kirjasivat 36 nettikirjeessä annettua palautetta. Näistä 86 prosenttia oli positiivisia. Yhteydenottaja kiitti saamastaan kirjeestä, kertoi saaneensa siitä hyvän mielen tai että kirje oli helpottanut oloa. Kielteisissä palautteissa yhteydenottaja kertoi, että hänen viestinsä sisältöä ei ymmärretty tai että hänen ongelmaansa oli vähätelty.

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 digipalvelut 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 ylläpitäjäyhteisö, joka voi olla esimerkiksi yhdistys, säätiö tai seurakunta. Toiminta on yleishyödyllistä eikä palvelun ylläpitäjäyhteisö saa siitä taloudellista hyötyä.
2. Yhteydenottajalle tarjotaan mahdollisuutta tulla kuulluksi kyseiseen palveluun kuuluvissa asioissa. Palvelussa toteutuvat luottamuksellisuus, nimettömyys ja yhteydenottajan kunnioittaminen.
3. Päivystäjä on vapaaehtoinen tai palkattu, palvelun ylläpitäjäyhteisön tehtävään valitsema ja kouluttama henkilö, joka saa tehtävänsä tukea ja ohjausta. Päivystäjällä on oikeus pysyä nimettömänä ja olla suostumatta epäasialliseen kohteluun.

Toimintaa tukeneet koulut sekä yhteistyöyritykset

Vuonna 2021 Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin toimintaa tukivat STEA, 4 yhteistyöyritystä, useat muut yritykset ja yksityishenkilöt. 6 koulussa tehtiin Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin hyväksi päivätyökeräys. Lisäksi 174 koulua osallistui MLL:n Auta Leipomalla -kampanjaan, jonka tuotoilla tuettiin Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin työtä.

Koulut

Kauniaisten lukio
Ruonan koulu / Kuortaneen kunta
Savon koulutuskuntayhtymä
Petäjäveden kirkonkylän koulu
The English school 2010
Munkkiniemen yhteiskoulu

Yhteistyöyritykset



KappAhl



Lasten ja nuorten puhelin

p. 116 111

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

nuortennetti.fi/soita

Chat ja nettikirjepalvelu

- chat päivystää joka päivä klo 17–20
- juhlapyhinä klo 14–17

nuortennetti.fi/chat

- nettikirjepalveluun voi kirjoittaa vuorokauden ympäri osoitteessa

nuortennetti.fi/kirjoita

Barn- och ungdomstelefon

tfn. 0800 96116

- må-ons kl. 14–17, to kl. 17–20

ung.mll.fi

Barn- och ungdomstelefonens

brevtjänst

skriv.mll.fi



MANNERHEIMIN
LASTENSUOJELULIITTO