



Lasten ja nuorten puhelimien ja chatin vuosiraportti 2022

Julkaisija

Mannerheimin Lastensuojeluliitto
Toinen linja 17
00530 Helsinki

Teksti

Anna Weckström

Ulkoasu

Hahmo

Taitto

Tarja Petrell

Infograafi

Tarja Petrell

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

Vuosittain

- Lasten ja nuorten puhelin ja chat vastaa yli 17 000 puheluun, netti-kirjeeseen ja chat-keskusteluun.
- Vanhempainpuhelin, Vanhempainnetin kirjepalvelu ja chat vastaa yli 2 200 yhteydenottoon.
- Yläkouluissa toimii noin 11 000 MLL:n tukioppilasta, internetissä nuoria tukevat verkkotukioppilaat eli verkk@rit.
- 850 MLL:n kouluttamaa lastenhoitajaa työskentelee perheissä.
- 2 400 MLL:n kouluttamaa tukihenkilöä tekee työtä perheiden ja nuorten parissa.
- MLL ylläpitää yli 430 perhekahvilaa.
- MLL:ssa toimii lähes 200 vertaisryhmää ja muuta aikuisten ryhmää.
- MLL järjestää lähes 700 harrastuskerhoa.
- MLL järjestää koulujen alkaessa Hyvä alku koulutielle- ja Hyvä alku yläkouluun -kampanjat, joilla tavoitetaan noin 50 000 ekaluokkalaisten ja 50 000 seitsemäsluokkalaisten vanhempaa.

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

mll.fi



Sisällys

125 000 yhteydenottoyritystä | s. 5

Yhteydenotot vuonna 2022 | s. 7

Puhelin | s. 7

Digikanavat | s. 7

Barn- och ungdomstelefonen samt nätbrevstjänsten | s. 8

Keskusteluyhteydenottojen aiheet | s. 10

Avun hakemiseen motivointi ja tukitahot | s. 12

Päivystystoiminta vuonna 2022 | s. 14

Lasten ja nuorten palaute | s. 15

Puhelut | s. 15

Chat-keskustelut | s. 15

Nettikirjeet | s. 15

Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin tunnettuuskysely 2022 | s. 16

Liitteet

Liite 1 Toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet | s. 17

Liite 2 Toimintaa tukeneet tahot | s. 18

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 arkisin kello 14–20 ja viikonloppuisin kello 17–20. Juhlapyhinä päivystetään kello 14–17.

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

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

Ruotsinkielinen Barn- och ungdomstelefonen on toiminut vuodesta 2020 lähtien. Se päivystää maanantaista keskiviikkoon kello 14–17 ja torstaisin klo 17–20. Nettikirjepalveluun voi kirjoittaa ympäri vuorokauden.

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 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 2022 toimintaa tukivat useat yritykset ja yksityishenkilöt. 9 koulussa tehtiin päivätyökeräys Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin hyväksi ja kaikkiaan 134 koulussa, päiväkodissa, perhepäivähoitopaikassa, kerhossa sekä MLL:n paikallisyhdistyksessä osallistuttiin Auta leipomalla -tempaukseen Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin hyväksi (liite 2). Toimintaan on saatu myös projektivastusta Euroopan komission Safer Internet -ohjelmasta.

125 000 yhteydenottoyritystä

lasten ja nuorten puhelin ja chat tarjoaa ainutlaatuisen näköalapaikan lasten ja nuorten maailmaan. Syksyllä 2022 toteutetun tunnettuuskyselyn mukaan yli 86 prosenttia nuorista tuntee palvelun ja valtaosa käyttäjistä kokee sen hyödyllisenä. Yli 80 prosenttia suosittelee palvelua ystävälleen.

Suosio ja tunnettuus näkyvät yhteydenottoyritysten määrässä. Viime vuonna pelkästään puhelimeen tuli soittoyrityksiä yli 125 000 kappaletta. Chat-kanavalle keskustelemaan jonotti säännöllisesti useita nuoria. Miltei kaikki ajanvarauschat-ajat varattiin.

Onneksi isoa joukkoa lapsia ja nuoria myös pystyttiin tukemaan ja auttamaan. Yhteydenottoja otettiin vastaan yli 17 000. Se on yli 2 000 enemmän kuin edellisellä vuonna.

Lasten ja nuorten keskusteluista pidetään anonyymiä kirjaa. Yhteydenottoista kertyvä aineisto on ainutlaatuista: lasten ja nuorten spontaania kerrontaa siitä, mitä heidän elämässään on meneillään, mitkä asiat heitä huolettavat ja mihin he aikuisen tukea tarvitsevat.

Yhteydenottoista koottua aineistoa ei voi yleistää koskemaan kaikkia Suomessa asuvia lapsia ja nuoria, mutta yhteydenottomäärät ovat sen verran isoja, että niitä on pidettävä enemmän kuin heikkona signaalina lasten ja nuorten elämään vaikuttavista tekijöistä.

Alakouluikäiset kaipaavat aikuisia

Palvelun nuorimpien käyttäjien, alakouluikäisten lasten yhteydenotoissa korostuvat arjessa koettu yksinäisyys ja aikuisen kaipuu. Lähes 40 prosenttia kaikista tämän ikäisten yhteydenotoista tilastoitiin kategoriaan, joka kuvaa tarvetta aikuisen aikaan ja läsnäoloon.

Aikuisen tukea haetaan yhtäällä turvaksi jännitystä tuotavaan koulumatkaan tai seuraksi tylsään sairauspäivään kotona. Konkreettista neuvoa haetaan silloin, kun avain on unohtunut kotiin tai siellä tapahtuu yksinollessa jotain odottamatonta. Joskus tylsyyden kokemuksia jaetaan kaveripöydällä ja pilailaan tilaamalla Lasten ja nuorten puhelimesta pitsaa.

Alakouluikäiset kaipaavat aikuista myös kuulemaan huolta ja epävarmuutta omasta fyysisestä kehityksestä sekä orastavasta seksuaalisesta heräämisestä. Monesti kaivataan kontaktia lämpimään aikuiseseen, josta välittyy kiireettömyys lapsen asialle.

Kevyiden aiheiden parissa jutustelu on itsessään tärkeitä lapsen arvostamista ja itsetuntoa tukevaa, mutta toisinaan keskustelun lomasta piirtyy isoja lasta kuormittavia asioita. Jonkun veli on ollut humalassa väkivaltainen. Toinen kertoo äidin vakavan sairauden uusimisesta. Yksi haluaa jutella päivystäjän kanssa kuulumiset ennen sairaalan osastojaksolle lähtemistä.

Nuoria painavat huolet mielenterveydestä

Yli 14-vuotiaiden yhteydenotot näyttävät alakouluikäisiin verrattuna hyvin erilaisilta. Viimeisten vuosien aikana suurin yhteydenottoaihe ovat olleet psyykkiseen terveyteen liittyvät huolet.

Monella yhteydenottajalla on vakava huoli itsestään. Ahdistuneisuus ja masennuksen tunteet, voimakkaat pelot, hallitsemattomaksi käyvä jännitys sosiaalisissa tilanteissa, väsymys elämään ja halu satuttaa itseään kuuluivat yhteydenotoissa jokaisena päivystysviikkona.

Vakavien huolien taustalla on monenlaisia tekijöitä, mutta yleistä on, että riittävää apua ei ole saatu. Monesti vointi on ollut huono jo liian pitkään, eikä tilanne ratkea kevyiden tukipalvelujen avulla.

Pakotettu yksinolo on mielenterveysriski

Huoli nuorten mielenterveydestä on puhuttanut yhteiskunnassa pitkään. Keskustelua nuorten oireilusta ja nuorille tarkoitettujen mielenterveyspalvelujen riittämättömyydestä ja laadusta on käyty paljon.

Huonosti voivien nuorten tuki on järjestettävä akuutisti, mutta voidakseen vaikuttaa kehitykseen tulevaisuudessa, on panostettava oireilun juurisyihin, niiden ennaltaehkäisyyn sekä suojaaviin tekijöihin. Tämä tarkoittaa katseen kääntämistä lapsiin ja heidän tarpeisiinsa.

Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin yhteydenotot viittaavat siihen, että osa alakouluikäisistä jää aikuisille tarpeeseen näkymättömäksi. Suomessa arvostetaan perinteisesti itsenäisyyttä ja pärjäämistä, mikä näkyy yhteiskunnan rakenteissa. Suomalaislasten koulupäivät ovat keskimäärin lyhyitä ja yksinoloaika kertyy iltapäiväkerhoihin ohittaneiden lasten elämään paljon. Heidän oletetaan pärjäävän ilman aikuista.

Tämä on ymmärrettävää, sillä alakouluikä on kehitysvaiheena monesti aikuisen näkökulmasta helppo. Alakouluikäiset eivät tarvitse pienempiin lapsiin verrattuna samankaltaista perushoivaa ja valvontaa turvallisuutensa tueksi. Edessä olevaan murrosikäänkin kuohuntoineen on vielä matkaa.

Kehitysvaiheen ”helppous” voi kuitenkin olla riski mielenterveydelle. Vaikka alakouluikäiset lapset pärjäävät yksin, he tarvitsevat aikuista kehityksensä tueksi. Pelkkä pärjääminen ei riitä mielenterveyttä suojaavaksi tekijäksi. Liian varhain koettu itsenäisyyden vaade saattaa hävittää kosketuksen omiin tarpeisiin ja tunteisiin.

Pienten koululaisten päiviin tarvitaan uusia ratkaisuja

Lapset, jotka jäävät liian yksin mieltä pohdituttavien asioidensa kanssa, voivat jäädä sisäisesti turvattomiksi, vaikka olisivat ulkoisesti suojattuja.

Jos lapsi joutuu viettämään paljon aikaansa yksin, vaikka ei vielä kehityksellisesti ole siihen valmis, on vaarana, että hän sisäistää ajatuksen, että on pakko pärjätä yksin. Yksinollessa myöskään taidot puhua ääneen ajatuksia ja tunteita toiselle eivät kehity. Sanoja jakaa asioita ei helposti löydy.

Toiset lapset pystyvät jakamaan kokemuksiaan aikuisille, mutta osa lapsista sinnittelee eikä kerro yksinolon aiheuttamasta ahdistuksesta tai turhaumasta kellekään. Lapset myös aistivat aikuisten tarpeita, arvostuksia ja onko näillä aikaa, eivätkä välttämättä kerro heille tunteistaan. Sinnittele vie paljon energiaa, mikä voi uuvuttaa hiljalleen.

Alakouluikäisistä, jotka joutuvat viettämään ison osan arjestaan yksin, saattaa kasvaa nuoria, joilla tyhjyyden ja yksinäisyyden kokemus on muuntunut sisäiseksi kokemukseksi. Alakoulu, irrallisuuden tunne ja epämääräinen ahdistus voivat alkaa täyttää mieltä. Kevyistä tukitoimista ei ehkä ole enää apua.

Nuorten mielenterveyspalvelujen kehittäminen ei ole ratkaisu kasvaviin huoliin nuorten psyykkisestä hyvinvoinnista, vaan tarvitaan ehkäiseviä ja suojaavia rakenteita. Jotta voidaan pitää huolta tulevaisuuden nuorista, on panostettava lapsiin!

Pienten alakouluikäisten ei pitäisi joutua viettämään pitkiä aikoja ilman aikuisia. Pienten alakouluikäisten yksin jättäminen on yhteiskunnallinen ongelma, johon tarvitaan rakenteellisia ratkaisuja. Aloittaa voisi koulupäivän pidentämisestä, harrastusten tuomisesta osaksi koulupäivää sekä iltapäiväkerhojen tarjoamisesta myös kolmasluokkalaisille.

Tatjana Pajamäki

MLL:n auttavien puhelin- ja digipalvelujen päällikkö

Yhteydenotot vuonna 2022

Vuonna 2022 MLL:n lapsille ja nuorille suunnatuissa tukipalveluissa vastattiin yhteensä 17 089 yhteydenottoon. Palveluissa pystyttiin vastaamaan yli 2 000 yhteydenottoon enemmän kuin vuonna 2021.

Lasten ja nuorten puhelimesta ja chatissa vastattiin yhteensä 14 689 yhteydenottoon. Niistä puheluita oli 10 193, nettikirjeitä 1 512 ja 2 984 chat-keskustelua. Ammattilaisvetoisia ajanvarauschat-keskusteluita käytiin 119.

Barn- och ungdomstelefonen samt nätbrevstjänst -palvelussa vastaanotettiin 1 877 yhteydenottoa, joista 1 626 oli puheluita ja 251 nettikirjeitä.

Lisäksi vastattiin 404 keskusteluviestiin Nuortennetin keskustelualueella.

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

Palvelut ovat suosittuja, ja puhelimesta pystyttiin vastaamaan vain noin joka kymmenenteen soitonyhteyteen. Yhteydenottoyrityksiä tuli pelkästään puhelimeen yli 125 000 kappaletta. Chatin aukioloaikana enimmäkseen neljä lasta tai nuorta saattoi vapautuvaa päivystäjää. Jonoon päässeistä hieman alle kolmasosa (31 prosenttia) pääsi lopulta keskustelemaan päivystäjän kanssa.

Nettikirjepalvelussa uusien käyttäjätunnusten luomista voidaan rajoittaa, kun palvelu on ruuhkautunut. Vuonna 2022 uusien kirjeiden määrää jouduttiin rajoittamaan useamman kerran.

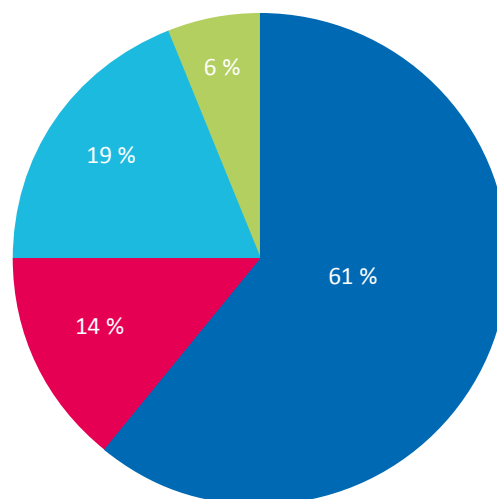
Puhelin

Lasten ja nuorten puhelimen ja Barn- och ungdomstelefonen yhteydenotoista 61 prosenttia oli **keskustelu-puheluita**, joissa päivystäjän ja soittajan välille syntyi keskusteluyhteys. Puheluista 14 prosentissa keskusteluyhteyttä ei syntynyt. Yhteydenottaja saattoi esimerkiksi huutaa tai kiroilla tai soittaa musiikkia. **Hiljaisia yhteydenottoja**, joissa lapsi tai nuori ei puhunut mitään, oli 19 prosenttia ja **kohderyhmään kuulumattomia** (yli 25-vuotiailta) 6 prosenttia.

Keskustelupuheluiden soittajista 46 prosenttia oli tyttöjä ja 51 prosenttia poikia. Noin 3 prosenttia yhteydenotoista tuli lapsilta, jotka kertoivat sukupuolensa olevan muu kuin tyttö tai poika tai soittajilta, joiden sukupuoli ei selvinnyt yhteydenoton aikana.

Lasten ja nuorten puhelimeen ja Barn- och ungdomstelefoneniin soittajista lähes kolme neljäsosaa oli alle 15-vuotiaita. Puheluita tuli eniten 9–11-vuotiailta (41 prosenttia) ja 12–14-vuotiailta (28 prosenttia). 11 prosenttia soittajista oli 15–17-vuotiaita ja 11 prosenttia

Puhelutyypit



- Keskustelupuhelut, 7 224
- Vuoropuhelua ei syntynyt, 1 690
- Hiljaiset puhelut, 2 211
- Kohderyhmään kuulumattomat, 694

yhteensä 11 819

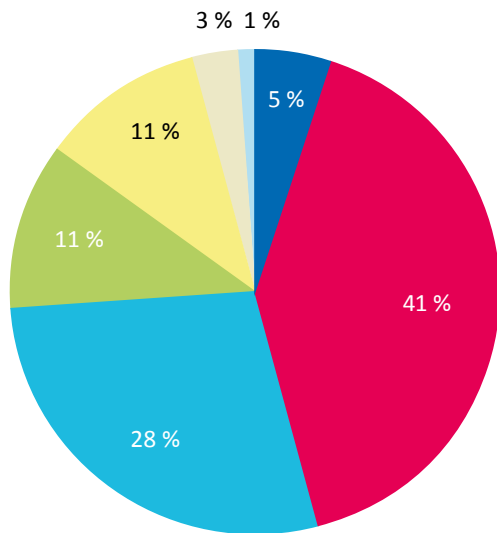
18–21-vuotiaita. Alle 9-vuotiaita soittajia oli 5 prosenttia. 3 prosenttia puheluista tuli 22–25-vuotiailta ja prosentti yli 25-vuotiailta.

Puheluiden kestot vaihtelivat muutamasta minuutista ja useampaan tuntiin. Puheluista 72 prosenttia kesti alle 15 minuuttia, 16 prosenttia 16–30 minuuttia ja 12 prosenttia yli puoli tuntia. Yhteensä lasten ja nuorten kanssa puhuttiin noin 1 460 tuntia. Pitkien puheluiden soittaja on usein yli 15-vuotias nuori, ja puhelujen aiheet liittyvät tavallisesti psyykkiseen terveyteen, ihmissuhteisiin ja kaltoinkohteluun.

Digikanavat

Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin sekä Barn- och ungdomstelefonen digikanavissa vastattiin yhteensä 5 270 yhteydenottoon. Niistä 2 984 oli chat-keskusteluita, 1 763 nettikirjevastauksia ja 119 ajanvarauschat-keskusteluita. Lisäksi työntekijät vastasivat 404:ään Nuortennetin keskustelualueen viestiin, jossa nuori toivoi aikuisen vastausta.

Keskustelupuheluiden soittajat ikäryhmittäin 2022



Alle 9-vuotiaat	362
9–11-vuotiaat	2 942
12–14-vuotiaat	2 057
15–17-vuotiaat	824
18–21-vuotiaat	819
22–25-vuotiaat	193
yli 25-vuotiaat	27

yhteensä 7 224

Chat

Lasten ja nuorten puhelimen chatissa lapsi tai nuori keskustelelee yksityisesti päivystäjän kanssa. Vastaanotetuista 2 984 chat-keskustelusta 85 prosenttia oli keskusteluyhteydenottoja, 10 prosenttia hiljaisia yhteydenottoja, 2 prosentissa yhteydenotoista vuoropuhelua lapsen tai nuoren kanssa ei syntynyt. Yhteydenotoista 3 prosenttia tuli kohde-ryhmän ulkopuolelta.

Chat-yhteydenottojen määrä kasvoi merkittävästi, 32 prosenttia vuodesta 2021.

Ennen chattia yhteydenottaja valitsee valmiista vaihtoehdoista taustatiedoiksi ikäryhmän ja sukupuolen. Yhteydenottajista 71 prosenttia oli tyttöjä, 20 prosenttia poikia ja 4 prosenttia ilmoitti sukupuolekseen ”jokin muu”. 5 prosentissa yhteydenotoista sukupuolen taustatiedot puuttivat. Yhteydenottajista 37 prosenttia oli 12–14-vuotiaita, 35 prosenttia 15–17-vuotiaita, 9 prosenttia alle 12-vuotiaita ja 19 prosenttia yli 18-vuotiaita.

Yleisimmin lapsi tai nuori halusi keskustella psyykkiseen terveyteen, vertaissuhteisiin tai seksuaalisuuteen liittyvistä aiheista.

Chat-keskustelujen kestot vaihtelivat alle 15 minuuttista useaan tuntiin. Keskusteluista 17 prosenttia kesti alle 15 minuuttia, 27 prosenttia 16–30 minuuttia, 27 prosenttia 31–60 minuuttia, 18 prosenttia 1–2 tuntia ja 9 prosenttia yli 2 tuntia.

Jos päivystäjät ovat varattuina, lapsi tai nuori voi jonottaa päivystäjän vapautumista. Koska keskustelut voivat olla pitkiä, jonossa voi olla enimmillään 4 yhteydenottajaa.

Nettikirjeet

Nettikirjepalvelu on verkkopalvelu, johon käyttäjä luo 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. Yhteydenottajalle luvataan vastauskirje kahden viikon sisällä.

Nettikirjepalvelun yhteydenotot ovat lähes poikkeuksetta keskusteluyhteydenottoja. Kirjepalveluun kirjoittaneista 79 prosenttia oli tyttöjä, 17 prosenttia poikia ja 4 prosenttia merkitsi sukupuolekseen ”jokin muu”.

Suurin osa, 47 prosenttia kirjoittaneista oli 12–14-vuotiaita. 26 prosenttia oli 15–17-vuotiaita, 13 prosenttia yli 18-vuotiaita ja 14 prosenttia alle 12-vuotiaita.

Yhteydenottajista 72 prosenttia kirjoitti yhden kirjeen ja 28 prosenttia kävi kirjeenvaihtoa. Palveluun kirjoitti kaikkiaan 890 lasta ja nuorta, joille kirjoitettiin yhteensä 1 763 nettikirjevastausta.

Kirjepalvelu tarjoaa lapsille ja nuorille mahdollisuuden pitkäaikaiseen aikuisen tukeen ja kannatteluun. Usein kirjeenvaihdot olivat muutaman kirjeen mittaisia, mutta moni useamman kirjeen kirjoittaneista oli tukeutunut palveluun usean kuukauden ajan. Pitkissä kirjeenvaihdossa korostuivat psyykkiseen terveyteen, kaltoinkoheluun ja kodin ihmissuhteisiin liittyvät aiheet. Lähes jokaisessa pidemmässä kirjeenvaihdossa yhteydenottaja rohkaistiin hakemaan itselleen ammattiapua.

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

Barn- och ungdomstelefonen samt nätbrevstjänsten

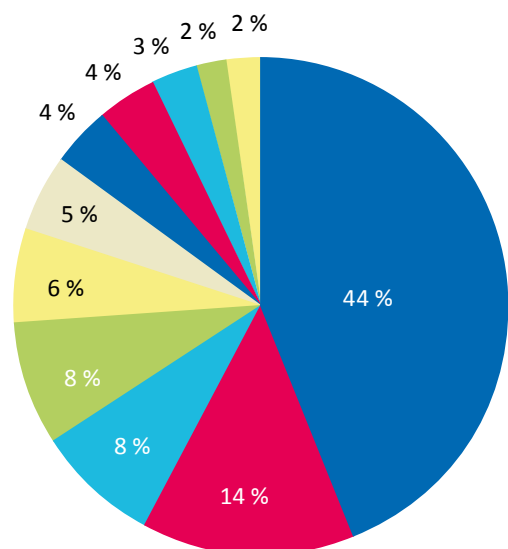
Vuonna 2022 ruotsinkielisessä Barn- och ungdomstelefonen samt nätbrevstjänsten -palvelussa otettiin vastaan yhteensä 1 877 yhteydenottoa, joista puheluja oli 1 626 ja nettikirjeitä 251.

Soittajista suurin osa oli alle 15-vuotiaita. Yleisimmät aiheet liittyivät arjessa koettuun yksinäisyyteen, seksiin tai seksuaalisuuteen sekä vapaa-aikaan ja kouluun.

Kirjeitä vastaanotettiin lähes 40 prosenttia enemmän kuin vuonna 2021. Kirjepalveluun kirjoittivat eniten 12–17-vuoret, joista osa tukeutui palveluun pidemmän aikaa. Yleisimmin yhteydenoton syy liittyi psyykkiseen terveyteen, vertaissuhteisiin sekä vapaa-aikaan ja kouluun.

Puheluteemat 2022

Yksi yhteydenotto voi sisältää useamman aiheen.

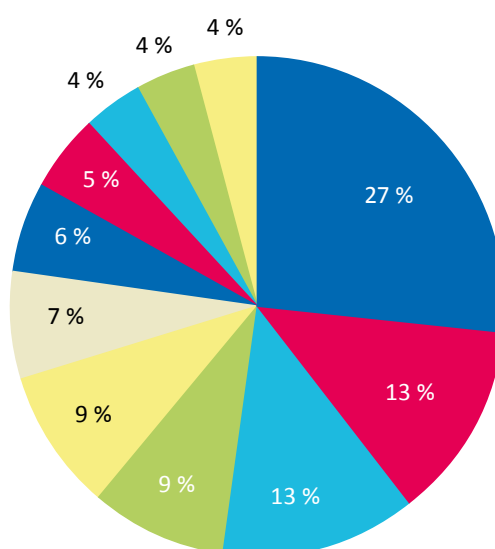


Arjessa koettu yksinäisyys	3 805
Seksuaalisuus	1 206
Psyykinen terveys	710
Vapaa-aika ja koulu	664
Kiusaaminen	537
Vertaissuhteet	424
Koti ja perhe	369
Sekalaiset	309
Fyysinen terveys	304
Kaltoinkohtelu	201
Oma kehitys ja ulkonäkö	201

yhteensä 8 730

Chat- ja nettikirje yhteydenottojen teemat 2022

Yksi yhteydenotto voi sisältää useamman aiheen.



Psyykinen terveys	1 798
Vertaissuhteet	883
Koti ja perhe	828
Koulu ja vapaa-aika	608
Seksuaalisuus	603
Arjessa koettu yksinäisyys	461
Kaltoinkohtelu	367
Kiusaaminen	313
Oma kehitys ja ulkonäkö	276
Sekalaiset	242
Fyysinen terveys	241

yhteensä 6 620

Ajanvarauschatista ammattilaisen tukea

Päivystystyön koordinaattori Nina Jolma

Vuodesta 2020 alkaen suomenkielisillä 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 2022 ajanvarauspalvelussa tarjottiin 260 chat-ai-kaa. Ajan varanneista 46 prosenttia (n=119) saapui varaamal-leen ajalle. Yleisimmin keskusteltiin psyykkiseen terveyteen, kotiin ja perheeseen sekä vertaissuhteisiin liittyvistä aiheista. Valtaosa, noin 85 prosenttia keskustelijoista oli 12–17-vuoti-aita. 75 prosenttia oli tyttöjä.

Tunnin keskustelu aloitetaan nuoren toivomista aiheis-ta. Nuori saa apua sen hetkiseen tilanteeseen ja olotilaansa. Akuuttien huolien taustalla on usein pitkään jatkuneita vai-keita asioita.

Keskusteluai-koja sovittaessa kuullaan lapsia. Yhteyden-ottajalta kysytään, mikä aika hänelle sopii parhaiten ja tarjo-taan aina mahdollisuutta jatkokeskusteluun. Luottamuksen rakentuminen ja avunhakemiseen motivointi vaativat yleensä useamman keskusteluajan.

MLL:n työntekijällä on mahdollisuus tarjota nuorelle kon-takti johonkin nuoria hoitavaan ammattilaiseen. Yhteydenot-to tehdään aina nuoren luvalla ja sopimalla yhdessä siitä, mitä nuoresta on lupa kertoa eteenpäin.

Yksittäisissä huolissa, jotka liittyivät yleisimmin seuruste-luun, kaverisuhteisiin ja harrastuksiin, nuoret kokivat yhden keskusteluajan riittäväksi. He kertoivat useimmiten voivansa jutella vanhemmilleen ja saavansa tukea myös heiltä.

Itsetuhoisuuteen, haastaviin kotitilanteisiin, omaan psyyk-kiseen hyvinvointiin ja yksinäisyyteen liittyvissä yhteyden-otoissa tarvittiin useammin jatkokeskusteluja. Taustalla oli hyvin usein kokemuksia kiusaamisesta. Nuoret kuvailivat elä-määnsä kasautuneita isoja haasteita. Psyykkiseen terveyteen liittyvissä yhteydenotoissa kerrottiin paljon ahdistuksesta ja itsetuhoisuudesta. Nuoret kokivat olevansa yksin vaikeiden tunteiden kanssa ja niistä puhuminen oli hankalaa. Nuoret pelkäsivät, että heitä ei oteta todesta. Vaikka moni oli saanut ammattiapua, monelle oli tarvetta saada jutella enemmän.

Perhetilanteet puhuttivat paljon. Positiivisia asioita olivat hyvät välit vanhempiin. Vanhempien kanssa oli yhteistä aikaa ja koettiin, että heille voi jutella ja heiltä saa tukea. Vanhem-milta toivottiin lisää ymmärrystä sekä yhteistä aikaa.

Vaikeuksia tuottivat vanhempien alkoholi-ongelmat ja väki-valtainen käytös. Lisäksi huolta aiheuttivat sisarusten tilan-teet, vanhempien riitely ja taloudelliset huolet. Osa kuvaili, että he eivät voi jutella vanhemmilleen, koska vanhemmat suuttuvat, eivät ymmärrä tai heitä ei haluta huolestuttaa. Joillain nuorilla kotihuolet aiheuttivat niin pahan olon, että nuori viilteli itseään.

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 tunneilla jännittämistä. Myös suhteet koulukuraattoreihin, terveydenhoitajiin ja psykologeihin koettiin tärkeiksi ja niistä oli apua ja tukea.

Aikuisten tuen lisäksi nuoret saivat hyvää mieltä sisarus-ten kanssa vietetystä ajasta, kavereista, lemmikkieläimistä, liikunnasta sekä erilaisten luovien asioiden tekemisestä.

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

Keskusteluyhteydenottojen aiheet

Jokainen palveluun tullut yhteydenotto tilastoidaan. Kes-kusteluyhteydenottojen aiheet kootaan yli 100 aihetta kat-tavaan ohjelmaan. Yksi yhteydenotto voi käsitellä useampaa aihetta, joista tilastoon valitaan ensisijainen aihe. Aiheet on luokiteltu 11 teemaluokkaan.

Arjessa koettu yksinäisyys

"Odotan bussia ja ajattelin, että haluisin hetken jutella jonkun kanssa."

"Oli ihan kiva päivä koulussa. Nyt on jotenkin yksinäinen olo."

Arjessa koettu yksinäisyys liittyy tilanteisiin, joissa lapsi tai nuori kaipasi aikuisen läsnäoloa. Esimerkiksi pieni lapsi saat-toi soittaa juttuseuran puutteessa koulumatkalta, tai koulu-lainen, joka vietti iltapäivää yksin tai kaverin kanssa kotona.

45 prosenttia yhteydenotoista tuli alle 11-vuotiailta lap-silta. Pienille soittajille oli tavallista soittaa yhdessä kave-reiden kanssa. Usein lähestymistapa oli hassutteleva tai vitsaileva. Lapset kysyivät myös neuvoa tai apua arjen pul-matilanteisiin, kuten ruuanlaittoon tai läksyjen tekoon.

Viime vuosina myös vanhempien nuorten yhteydenotot, joissa ensisijaisesti halutaan jakaa mietteitä ja keskustella päivän kuulumisista, ovat yleistyneet.

Arjen yksinäisyys kuului eniten puheluyhteydenotoissa, soitoista 44 prosenttia liittyi aiheeseen. Digipalveluista eri-tyisesti chatissa yksinäisyys oli yleinen yhteydenoton syy.

Psyykkinen terveys

"Oon jo monta vuotta käyny masennuksen takia eri ammattilaisilla, mutta ei niistä ole ollut mitään apua."

"Ahdistaa ja mahaan sattuu, en haluis mennä kouluun huomenna."

Psyykkinen terveys on ollut yli kymmenen vuoden ajan digi-palveluiden yleisin yhteydenoton syy. Vuonna 2022 kaikista digipalveluiden yhteydenotoista 27 prosenttia liittyi psyyk-kiseen terveyteen. Yleisimmin käsiteltiin ahdistuneisuut-ta ja pelkoja, masentuneisuutta, alakuloa tai itkuisuutta, itsensä satuttamista esimerkiksi viiltelemällä sekä itsemur-ha-ajatuksia. Viime vuosina myös syömiseen liittyvät aiheet yhteydenotoissa ovat yleistyneet.

Psyykkisestä terveydestä puhuttiin paljon myös puheli-messa, soitoista 8 prosenttia käsiteli teemaa.

Usein psyykkiseen terveyteen liittyvistä aiheista yhteyt-tä ottavat lapset ja nuoret kaipaavat elämäänsä pidempikes-toista tukea. Osa lapsista ja nuorista hakeekin säännöllisesti tukea Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin palveluista.

Seksuaalisuus

"Miten mä sanoisin ei, kun toinen halua seksiä, mutta mä en. Mitä jos se suuttuu?"
"Mikä on dildo, entä erektio? Mitä seksissä tehdään?"

Seksuaalisuuteen, kasvuun ja kehitykseen liittyvät asiat ovat olleet Lasten ja nuorten puhelimen perustamisesta alkaen yleisiä yhteydenoton aiheita. Seksuaalisuuden teemasta keskustellaan kaikenikäisten lasten ja nuorten kanssa niin puhelimesta kuin digitaalisissa kanavissa.

Nuoremmat, alakouluikäiset kysyivät usein tietokysymyksiä ja lähestyivät aihetta monesti vitsaillen. Monet halusivat keskustella esimerkiksi seksiin tai pornoon liittyvistä digitaalisista sisällöistä, joihin olivat törmänneet.

Yläkouluikäisten aiheena oli useimmin oman kehon kehitys, seksuaalisuuden tutkiminen, seksuaaliset kokemukset toisten kanssa, ehkäisy ja raskaus. Vanhempien nuorten yhteydenotoissa aihe liittyi monesti ihmissuhteisiin tai ihmissuhteiden kaipuuseen.

Vertaissuhteet

"Mä oon niiiiiin rakastunu siihen. Mut en mitenkään uskalla kertoa sille..."
"Me riidellään tosi paljon kavereiden kanssa ja tuntuu epäreilulta, kun kaikki aina syyttää mua."

Vertaissuhteet käsittelevät muihin lapsiin ja nuoriin liittyviä asioita. Yleisimpiä keskustelunaiheita olivat kaverisuhteet, ihastuminen, seurustelu ja tapailu. Myös yksinäisyys ja eroaminen tai sydänsurut olivat yleisiä syitä yhteydenottoon. Vertaissuhteista ottivat eniten yhteyttä 12–17-vuotiaat tytöt.

Koulu ja vapaa-aika

"Meiän luokalla on tosi kiva esitys tulossa koulun joulujuhlaan. Mä laulan sulle nyt ne laulut"
"Mua jännittää lukion aloitus. Muutan toiseen kaupunkiin kouluun ja mietityttää, miten kaikki lähtee sujumaan siellä."

Koulu ja opiskelu olivat yleisiä aiheita yli 12-vuotiaiden yhteydenotoissa. Niissä keskusteltiin läksyistä, suhteista opettajaan tai muihin koulun ammattilaisiin tai koulun vaihtamiseen, lukuvuoden aloitukseen tai päättymiseen liittyvistä asioista. Myös tulevaisuuden suunnitelmista opintoineen tai harrastusteineen puhuttiin.

Vapaa-aika oli erityisesti alle 15-vuotiaiden nuorten yhteydenoton aihe. Vapaa-ajan aiheista yleisempiä puheenaiheita olivat harrastukset ja harrastusten ulkopuolelle jääminen sekä lemmikit.

Koti ja perhe

"Mä en uskalla kertoa äidille ja isälle tästä mun olost, kun ne kuitenkin vaan suuttuu."
"Mulla menee veljeen hermo, se haastaa jatkuvasti riitaa mun kanssa."

Kotiin ja läheisiin liittyvistä aiheista yleisin oli keskusteluvaikeudet vanhempien tai huoltajien kanssa. Osalla keskusteluvaikeuksien taustalla oli lapsen tai nuoren mieltä painavia asioita, kuten läheisen päihteidenkäyttöä, psykiseen terveyteen liittyviä haasteita, lapsen laiminlyöntiä tai kaltoinkohtelua. Osalla keskusteluvaikeudet liittyivät kodin pelisääntöihin tai rajojen asettamiseen. Tavallista oli, että vanhemman kanssa oli tullut riitaa ja lapsi tai nuori halusi puhua siitä ulkopuolisen henkilön kanssa. Usein keskusteluissa kuului huoli läheisen terveydestä, jos tällä oli fyysisiä tai psyykkisiä sairautta. Monessa yhteydenotossa puhuttiin myös sisarussuhteista. Kotiin ja perheeseen liittyvä aiheet kuuluivat erityisesti tyttöjen yhteydenotoissa, joista valtaosa tuli yli 12-vuotiailta nuorilta.

Kaltoinkohtelu

"Sillon jos se ei huuda, niin vähintään molla tai vähättelee kaikkea mitä teen."
"Se tarttui tukkaan ja repi. Juoksin mun huoneeseen enkä uskaltanut tulla ulos."

Kaltoinkohtelu liittyy tilanteisiin, joissa aikuinen on satuttanut tai laiminlyönyt lasta. Yleisimmin lapsi tai nuori otti yhteyttä seksuaalisesta ahdistelusta tai väkivallasta, emotionaaliseen kaltoinkohtelusta tai fyysisestä väkivallasta. Emotionaalisen kaltoinkohtelun ja fyysisen väkivallan tekijänä oli usein lapsen tai nuoren lähiaikuinen. Seksuaalista väkivaltaa koskevissa yhteydenotoissa tekijänä oli tavallisesti lapselle tai nuorelle entuudestaan tuttu aikuinen tai seurustelukumppani. 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 kohdistamaa häirintää tai väkivaltaa. Aiheesta yhteyttä ottaneista 44 prosenttia oli alle 12-vuotiaita lapsia ja 38 prosenttia 12–14-vuotiaita. 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 kokemuksista ja kiusaamisen seurauksista.

Ulkonäkö ja kehitys

"Mä oon lyhyin meiän luokalla. Harmittaa, kun jotkut huomauttelee siitä ja pitää mua ihan vauvana."

Oma ulkonäkö ja kehitys puhututtivat erityisesti alle 15-vuotiaita. Yleisimmin yhteydenotto liittyi murrosiän kehitykseen tai ulkonäköön, esimerkiksi pituuteen ja painoon.

Fyysinen terveys

"Oon ollu jo kolme päivää kuumeessa ja on tosi inhottava olo."

"Luulen, et pitäis mennä näyttämään tätä lääkäriin, mutta en uskalla."

Fyysistä terveyttä käsiteltiin kaikenikäisten lasten ja nuorten yhteydenotoissa. Yleisiä puheenaiheita olivat arkiset vaivat, kuten flunssan poteminen. Muita tavallisia aiheita olivat päihteidenkäyttö, tapaturmat ja pitkäaikaissairaudet. Usein yhteydenottaja kaipasi mahdollisuutta keskustella sairauksista ja tapaturmista ja purkaa mieltään.

Avun hakemiseen motivointi ja tukitahot

Moni yhteyttä ottanut lapsi tai nuori kaipasi aikuista, jonka kanssa keskustella ja tulla kuulluksi. Osalla yhteydenottajista 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 paikank sellaiselta lapselta tai nuorelta, joka tarvitsee apua vielä enemmän.

Ammattituesta keskusteltiin eniten nettikirjeissä. Vastauskirjeistä 44 prosentissa yhteydenottajaa rohkaistiin ja kannustettiin hakemaan itselleen ammattiapua. Pidemmässä 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 -hanke

MLL on mukana Kansallisen Audiovisuaalisen Instituutin ja Pelastakaa Lapset ry:n kanssa EU:n rahoittamassa Finnish Safer Internet Centre -hankkeessa, joka on osa Euroopassa toimivaa SIC-verkostoa (Safer Internet Centres).

Hanke edistää lasten ja nuorten hyvinvointia tukevaa digitaalisen median käyttöä sekä tuo eurooppalaisia lasten ja nuorten kanssa työskenteleviä ammattilaisia yhteen jakamaan tietoa ja osaamista.

Vuonna 2022 mediaa käsiteltiin 736 yhteydenotossa. Mediaan liittyvät ilmiöt limittyivät lasten ja nuorten elämään laajasti. Ihmissuhteita koskevissa yhteydenotoissa oli tavallista, että yhteyttä läheisiin ihmisiin pidettiin erilaisten digitaalustojen kautta. Digisisältöihin liittyvissä yhteydenotoissa pääasiallinen aihe saattoi olla sisällön tuottaminen sosiaaliseen mediaan. Kiusaamiseen liittyvissä yhteydenotoissa oli tavallista, että kiusaamista tapahtui jollakin digialustalla. Yleistä oli, että esimerkiksi koulussa tapahtuva kiusaaminen jatkui koulupäivien ulkopuolella digialustoilla. Mediaa koskevista aiheista keskusteltiin kaikissa palvelun kanavissa ja ne kuuluivat kaikenikäisten ja eri sukupuolta olevien lasten ja nuorten yhteydenotoissa.

Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin edustaja osallistui säännöllisesti SIC-verkoston kuukausittaisiin tapaamisiin ja kausittaisiin seminaareihin, joissa vaihdettiin ajankohtaista tietoa verkoston kesken.



Soita 116 111

ma-pe klo 14-20
la-su klo 17-20

Barn- och ungdomstelefonen

Ring 0800 96116

må-ons kl. 14-17
to kl. 17-20



Kirjoita nettikirje Skriv ett brev

24/7

nuortennetti.fi
ung.mll.fi



Chattaa

joka ilta klo 17-20

Vuonna 2022 Lasten ja nuorten puhelimesta ja chatissa ja Barn- och ungdomstelefonenissa

Yhteydenottajat



Valtaosa yhteydenottajista alle 15-vuotiaita, joista noin puolet poikia, puolet tyttöjä.



Valtaosa yhteydenottajista 12-17-vuotiaita, noin 75 prosenttia tyttöjä.

Vastaanotettiin

17 089

yhteydenottoa



11 819
puhelua



1 763
nettikirjettä



2 984
chat-keskustelua



119
ajanvarauschat-keskustelua



404
keskustelupalstaviestiä

Yleisimmät yhteydenotot syyt



arjessa koettu yksinäisyys / seksiin tai seksuaalisuuteen liittyvät aiheet / psyykinen terveys



psyykinen terveys / vertaissuhteet / koti ja perhe

Ammattiapua jatko-ohjattiin hakemaan



12 %



36 %



44 %

Yli **kolme neljästä**

suosittelisi chat-palvelua kaverille.

Yli **90 %**

päivystäjien kirjaamista palautteista positiivisia.

Tehtiin yli **9 500**

tuntia vapaaehtoistyötä.

Toimintaan osallistui

233

vapaaehtoista päivystäjää.



MANNERHEIMIN
LASTENSUOJELULIITTO

Päivystystoiminta vuonna 2022

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. Päivystysvuoro kestää 3 tuntia 45 minuuttia.

Kevästä 2020 alkaen päivystyksiä on toteutettu etänä. Ennen koronaviruspandemian aiheuttamaa poikkeusaikaa päivystys tapahtui aina MLL:n päivystystiloissa. Vuonna 2022 päivystyspaikkakunnilla siirryttiin valtaosin takaisin päivystystiloihin, mutta myös etävuorot jatkuivat. Etäryhmissä työntekijällä oli vuoron ajan reaaliaikainen yhteys päivystäjiiin ja mahdollisuus seurata päivystysvuoron tapahtumia.

Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin toimintaan osallistui yhteensä 233 päivystäjää. Päivystyskäyntejä tehtiin yhteensä 2 536, mikä tarkoittaa yhteensä yli 9 500 tuntia vapaaehtoistyötä.

Vuoden aikana järjestettiin 7 päivystäjän peruskurssia, joilta valmistui 62 päivystäjää. Päivystäjät valitaan haastattelun kautta. Lisäksi MLL selvittää mukaan tulevien rikostaustan.

Päivystäjille järjestetään säännöllisesti täydennyskoulutuksia ajankohtaisista aiheista ja ilmiöistä. Vuonna 2022 järjestettiin 4 täydennyskoulutusta, joiden aiheita olivat lasten ja nuorten mediankäyttötottumukset, masen-

tuneen ja ahdistuneen nuoren kohtaaminen sekä lasten ja nuorten resilienssin vahvistaminen ja tukeminen. Venäjän hyökkäyssodan alettua järjestettiin koulutus, jossa keskityttiin toivon ylläpitämiseen. Lisäksi päivystäjille järjestettiin kaikilla kolmella päivystyspaikkakunnalla yhteensä 6 virkistystilaisuutta.

Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin päivystäjäkyselyyn vastasi yhteensä 88 päivystäjää. Kyselyllä selvitettiin vapaaehtoisten kokemuksia päivystystoiminnasta, sitouttavia ja motivoivia tekijöitä sekä kehittämistoiveita palveluille. Kyselyn tulokset olivat erittäin positiivisia. Lähes jokainen vastannut koki tekevänsä arvokasta ja tärkeää työtä päivystäjänä ja saavansa vapaaehtoistyöstä auttamisen iloa. Päivystysvuorojen ohjaajien toimintaan oltiin tyytyväisiä. Vastajaat kokivat ohjaajien olevan heidän käytettävissään koko vuoron ajan, saavansa ohjaajilta kannustavaa ja rohkaisevaa palautetta ja ohjaajien kohtelevan kaikkia päivystäjiä samanarvoisesti.

MLL on mukana maailmanlaajuisessa Child Helpline International (CHI) -verkostossa. Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin edustaja osallistui Tukholmassa järjestettyyn International Consultation -seminaariin, jossa oli edustajia kymmenistä CHI:n jäsenmaista. MLL osallistui vuoden aikana myös CHI:n tutkimusprojektiin, jonka tarkoituksena on kehittää ja yhtenäistää verkoston jäsenten laatustandardeja. Lisäksi MLL osallistui pohjoismaisten lasten ja nuorten puhelinten yhteistyön kehittämisyöryhmään.

Lasten ja nuorten palaute

Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin palveluita käyttäneet lapset ja nuoret antoivat monin tavoin palautetta. Eniten palautetta saatiin yhteydenottojen aikana, esimerkiksi puhelun tai chat-keskustelun lopussa. Palautetta tuli myös nettikirjepalvelun ja chat-palvelun palautelomakkeiden kautta.

Puhelut

"Kiva kun sä vastasit. On paljon rennompi olo nyt, kun sain puhua tästä jonkun kanssa."

Päivystäjät kirjasiivat 1 473 puhelinpalautetta. Niistä 90 prosenttia oli positiivisia. Yleisimmin lapsi tai nuori kiitti keskustelusta tai kertoi keskustelun helpottaneen oloa tai tuoneen hyvää mieltä. Osa yhteydenottajista 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

"Aion huomenna siellä kuraattorilla kuvitella, että sä oot mun mukana. Oli ihan huippua jutella sun kanssa, kiitos kuuntelusta ja avusta <3"

Chatin päätteeksi yhteydenottajalla oli mahdollisuus vastata lyhyeen palautekyselyyn. Yhteensä 1 394 chat-keskustelijaa antoi palautetta. Heistä 70 prosenttia koki keskustelun hyödylliseksi ja 76 prosenttia suosittelisi palvelua vastaavassa tilanteessa olevalle lapselle tai nuorelle.

Ajanvarauschatissa palautetta annettiin 66 keskustelun jälkeen. Keskustelijoista 80 prosenttia vastasi keskustelun hyödyttäneen itseä ja 83 prosenttia suosittelisi ajanvarauschatia vastaavassa tilanteessa olevalle nuorelle. Lisäksi 8 ajanvarauschat-keskustelun käynnystä vastasi Nuortennetin pidempään palautekyselyyn. Palautteet olivat valtaosin positiivisia.

Tärkeimpinä asioina ajanvarauskeskusteluissa pidettiin sitä, että lapsen tai nuoren asia otettiin vakavasti, keskustelu tuntui henkilökohtaiselta ja sai olon tuntumaan paremmalta. Lisäksi 12 palautetta tuli henkilöiltä, jotka eivät olleet vielä käyneet ajanvarauskeskustelua. Palautteissa toivottiin lisää ajanvarausaikoja ja harmiteltiin palvelun ruuhkaisuutta.

Päivystäjät kirjasiivat 1 200 palautetta chat-keskustelusta. Niistä 93 prosenttia oli positiivisia. Yhteydenottaja oli usein kiittänyt keskustelusta ja kertonut sen helpottaneen oloa. Kielteisissä palautteissa yhteydenottaja kertoi jonotaneensa chatiin pitkän ajan, joskus useampana päivänä, ennen kuin pääsi keskustelemaan.

Nettikirjeet

"Oon varma, että tätä kirjepalvelu pelastaa monia <3"

Lapset ja nuoret jättivät nettikirjepalvelusta 161 palautetta sivuston lomakkeen kautta. Palautetta antaneista 55 oli kirjoittanut yhden kirjeen ja 54 useamman kirjeen.

Yhden kirjeen kirjoittaneiden palautteet olivat positiivisia. Tärkeimpänä pidettiin, että kirjoittajan asioita ei vähätelty, vastauskirje tuntui henkilökohtaiselta, se antoi toivoa ja sai olon tuntumaan paremmalta. Yhden kirjeen kirjoittaneista 26 prosenttia kertoi palautteessa aikovansa tehdä mieltä vaivaavalle asialle jotakin.

Useamman kirjeen kirjoittaneet antoivat kirjeenvaihdolle kouluarvosanan, jonka keskiarvo oli 8,9. Palautetta antaneet pitivät tärkeimpänä sitä, että kirjeenvaihto tuntui henkilökohtaiselta ja että yhteydenottajan asia otettiin vakavasti. Kirjeenvaihtoa käyneistä vastaajista 33 prosenttia kertoi hakenensa apua itselleen aloitettuaan kirjeenvaihdon.

Palautelomakkeen kautta tuli 52 palautetta lapsilta ja nuorilta, jotka eivät olleet kirjoittaneet kirjepalveluun. Yleisimmin harmiteltiin palvelun ruuhkaa ja toivottiin sille lisää resursseja.

Päivystäjät kirjasiivat 130 nettikirjeessä annettua palautetta. Niistä 92 prosenttia oli positiivisia. Yhteydenottaja kiitti vastauskirjeestä, kertoi saaneensa siitä hyvän mielen tai että kirje oli helpottanut oloa.

Osa palautteista oli neutraaleja tai niissä oli kehitysehdotuksia esimerkiksi Nuortennetti-sivuston sisältöihin. Kielteisissä palautteissa yhteydenottaja kertoi, että hänen viestinsä sisältöä ei ollut ymmärretty tai että hänen ongelmansa oli vähätelty.

Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin tunnettuuskysely 2022

Vuonna 2022 tehtiin 3–4 vuoden välein toteutettava Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin tunnettuuskysely. Sen tarkoituksena on selvittää, miten lapset ja nuoret tuntevat tukipalvelut ja millaisia kokemuksia ja toiveita heillä on palvelulle.

Kyselyyn vastasi 1 320 lasta ja nuorta. Tulosten perusteella Lasten ja nuorten puhelin ja chat on palveluna laajasti tunnettu kohderyhmänsä keskuudessa. 86 prosenttia vastaajista tunsivat palvelun entuudestaan.

Kyselyyn vastanneista 30 prosenttia oli ollut yhteydessä palveluun. Kaksi kolmasosaa yhteyttä ottaneista olivat kokeneet yhteydenoton hyödylliseksi ja jopa yli 80 prosenttia vastaajista suosittelisi palvelua samanlaisessa tilanteessa olevalle kaverilleen.

Kohtaamisen tavoitteet Lasten ja nuorten puhelimessa ja chatissa

Kuunteleminen

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

Vaikeiden tunteiden sietäminen

Vapaaehtoinen jakaa lapsen ja nuoren kanssa tämän vaikeat tunteet (esimerkiksi suru, huoli, ärtymys). huoli, ärtymys).

Henkilökohtaisesti kohdattu

Vapaaehtoinen välittää lapselle ja nuorelle kokemuksen siitä, että on kiinnostunut juuri hänestä ja hänen asiastaan.

Itsetunnon tukeminen

Vapaaehtoinen kannustaa ja rohkaisee lasta ja nuorta ja kertoo, että lapsi on hyvä juuri sellaisena kuin hän on.

Tiedon välittäminen

Vapaaehtoinen tukee tiedoillaan lasta ja nuorta arkisissa asioissa.

Ammattiavusta kertominen ja avunhakemiseen motivoiminen

Vapaaehtoinen tekee eri alojen ammattilaisten työn läpinäkyväksi ja miettii yhdessä lapsen ja nuoren kanssa eri tapoja, miten vaikeasta asiasta voi puhua.

Toivon välittäminen

Vapaaehtoinen luo uskoa tulevaisuuteen ja mahdollisuuksiin selvittää vaikeistakin tilanteista.

Toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet

Auttavat puhelin- ja digipalvelut kuuluvat Vapaaehtois-
sen puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden
neuvottelukuntaan (PuhEet).



PuhEetiin kuuluvien yhteisöjen sopimissa periaatteissa
on määritelty yhteisöjen tarjoaman palvelun luonne sekä
oikeudet ja velvollisuudet niin yhteydenottajalle, päivys-
täjälle 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 tahot

Vuonna 2022 Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin toimintaa tukivat STEA, useat yritykset ja yksityishenkilöt sekä 9 koulua, joissa tehtiin päivätyökeräys Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin hyväksi. Lisäksi yhteensä 134 koulua, päiväkotia, oppilaitosta ja yhdistystä ym. osallistui MLL:n Auta Leipomalla -kampanjaan, jonka tuotoilla tuettiin Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin työtä.

Päivätyökeräykseen osallistuneet koulut

Puistokadun koulu
Oulunkylän yhteiskoulun yläkoulu
Isoniitun koulu
Raumon koulu
Ritaharjun koulu
Armfeltin koulu
Itätuulen koulu
Kiiruun koulu
Karhuvuoren koulu

Auta leipomalla -tempaukseen osallistuneet päiväkodit, yhdistykset, oppilaitokset, perhepäivähoitopaikat ym.

Päiväkoti Onnenmyyrä
MLL:n Pusulan yhdistys
Nappulanurmen päiväkotit
Päiväkoti Vilske
Kokkokankaan koulu 3B
Kalattoman päiväkotit
Hevospitäjän yhtenäiskoulu, Kartanon yksikkö
Pataluodon koulu
Päiväkoti Villikatti
Torkinmäen koulu
Isojoen Koulukolmio
Päiväkoti Oravanpesä
Kuusan koulun vanhempainyhdistys
Lieksan yläkoulu
Vuokatin koulu, 4. luokka
Dickursby daghem och förskola
Kittilän yläkoulu
Puistokadun päiväkotit/koulun eskarit ja Piippurannan Klubin seniorit
Trollebo daghem
Paanan koulu
Variskan yhtenäiskoulu
Laugh & Learn Playschool
Salmelan koulu 2AB
Töölön Ankkalampi-Duckies
Veisun päiväkotit/Sinisiivet

Pertun päiväkotit
Oulun normaalikoulu/vapaaehtoistyön kerho
Kosken seudun yläaste
Månen/ Daghmet Labyrinten
Labyrintin päiväkotit/Kehäkukat
Nikkarin päiväkotit/Pellavat
Kuulammen koulu
Hiltulanlahden koulu
Hepolan koulu
Korvatunturin koulu
Haapa-Kimolan koulu
Stepping Stones - Onnentupa
Päiväkoti Kauratähti
Kauhanojan päiväkotit
Ruusuvooren koulu
Päiväkoti Pilke Matilda
Touhula TemppuVekara
Viitaniemen koulu
Elimäen yhtenäiskoulu
Rantakylän yhtenäiskoulu
Tukioppilaat Janakkala
Rahkolan koulu
Sinilähteen koulu
Päiväkoti Jupperin Ankkalampi
Päiväkoti Touhula Vappula
Anjalan päiväkotit (Tupuri-Anjala)
Lähteen peruskoulu
Evijärven Kirkonkylän koulun esikoulu
Tiilikankaan päiväkotit/Isokarhut
Steinerpäiväkoti Päivänsäde
Vampulan päiväkotit
Karkun evankelinen opisto
Päiväkoti Martinmäen Ankkalampi
Päiväkoti Punavuoren Mini-Ankat
Ypph Niina Heikkinen, ypph Jaana Kantanen
Luupuveden Koulu
Pohjantähden päiväkotit
Pk Vihtori Ryhmä Vaeltajat
Kissakuusen koulun tukioppilaat (yläkoulu)

Rautiosaaren koulu	Yksityinen perhepäivähoito Jenni Väyrynen
Kontinjoen päiväkoti Käpysten ryhmä	Päiväkoti Lauttasaaren Ankkalampi-Ankdammen
Tiilikankaan Päiväkoti, Aurinkoeskarit	Ryhmis Kultainen Hanhiemo
Hiekkaharjun päiväkoti/Eskarit	Porokylän päiväkoti
Tiilikankaan päiväkoti/Tähtieskarit	Kerkonjoen esikoulu - 1.lk/Ritva Ahola
Kontiomäen koulu	Killan koulu
Päiväkoti Leijonanmieli Ky	Pph Salonen Sanna
Akvarellin koulu	Puukoulu - Pieni Kulttuuritalo/Koululaisten IP-kerho
Pasalan päiväkoti/Lintukoto	Minna Kallari-Uotila
Lahnalahden Ankkalammen päiväkoti	Päiväkoti Touhula Veromies
Satumajakan Amiraalit (5.v-eskarikokeiluryhmä)	Tiernan koulu, sairaalakoulu
Emmi&lapset (perhe)	Pph Tarja Mäntysaari
Lintumetsän koulu	Pilke Wilhelmiina/Willeriina
Pph Katja Tuominen	ICEC Kauniainen/Pilkepäiväkodit
Pph Kirsi Tervo	Pph Mia Kinnunen
Jyväskylän normaalikoulun 5b-luokka	Päiväkoti Pienelä
Orelinkadun päiväkoti	Wivi Lönnin koulu/Pyynikin koulutalo
Putaanvirran koulu	Perhepäivähoitaja Pipan ryhmä
Sirpa Majamäki, 1A-luokka Kontiupuiston koulu	Kurkiauran koulun Harrastamisen Suomen mallin kokkikerho
Pilke Päiväkoti Rytmi	Norlandia Areena, Mustekalat
Pupulan päiväkoti	Päiväkoti Laihian Villivekara
Perhe Mattila	TUVA, Sakky/Kuopio
Ryhmäperhepäiväkoti Villa Vallaton	Yksityinen perhepäivähoito Touhuilijat
Pohjolan päiväkoti	Ypph Carita Louhichi
Inkeröisten yhteiskoulu	MLL Luvian perhekahvila
Yksityinen perhepäivähoito Auringonsyli	Pph Päivi Nurmimäki
Pihlajaveden ala-aste	Yksityinen perhepäivähoitaja Toivonen Mariliina
Päiväkoti Punavuoren Ankkalampi	Haapaveden yläkoulu
Ronja Heikkinen	Kaislaranta/Hyökännummen päiväkoti
Tukioppilaat Harjavalta	Perhepäivähoito Jonna Hakkarainen
Ähtärin yhteiskoulu	
Päiväkoti Viherlaakson Peurat, Vasat	
Sääksjärven koulu/kotitalous	
Vanamon päiväkoti	
Perhepäivähoitaja Minttu Heiskanen	
Luopioisten kokkikerho/Pälkäneen seurakunta	
Kuuhankaveden koulu/Löydä itsesi -ryhmä	
Gumeruksen koulu	
Maikki	

Yhteistyöryitykset

KappAhl

VAROVA

 mySafety
TURVAA DIGITAALISESSA MAAILMASSA

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 ungdomstelefonen

tfn. 0800 96116

- må-ons kl. 14-17, to kl. 17-20

ung.mll.fi

Barn- och ungdomstelefonens nätbrevstjänst

skriv.mll.fi



MANNERHEIMIN
LASTENSUOJELULIITTO