



Vanhempainpuhelimien ja digipalveluiden vuosiraportti 2023

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 86 000 jäsentä, 547 paikallisyhdistystä, 10 piirijärjestöä ja keskusjärjestö.

Vuosittain

- Lasten ja nuorten puhelin ja chat vastaa lähes 20 000 puheluun, nettikirjeeseen ja chat-keskusteluun.
- Vanhempainpuhelin, Vanhempainnetin kirjepalvelu ja chat vastaa lähes 2500 yhteydenottoon.
- Yläkouluissa toimii noin 11 000 MLL:n tukioppilasta, internetissä nuoria tukevat verkkotukioppilaat eli verkk@rit.
- 850 MLL:n kouluttamaa lastenhoitajaa työskentelee lähes 5 000 perheessä.
- 2 500 MLL:n kouluttamaa tukihenkilöä tekee työtä perheiden ja nuorten parissa.
- MLL ylläpitää yli 650 perhekahvilaa, joissa kokoonnutaan noin 380 000 kertaa.
- MLL:ssa toimii noin 150 vertaisryhmää ja muuta aikuisten ryhmää.
- MLL:n kerhoissa käydään lähes 400 000 kertaa.
- MLL järjestää koulujen alkaessa Hyvä alku koulutielle- ja Hyvä alku yläkouluun -kampanjat, joilla tavoitetaan noin 50 000 ekaluokkalaisten ja 50 000 seitsemäsluokkalaisten vanhemmat.

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

mll.fi

Julkaisija

Mannerheimin Lastensuojeluliitto
Toinen Linja 17
00530 Helsinki

Teksti

Johanna Laine-Hatami, Anna Puusniekka ja Anna Weckström

Taitto

Tarja Petrell

Kansikuva

Colourbox

Sisällys

Yhteydenotot vuonna 2023 | s. 6

Yhteydenottajat | s. 6

Yhteydenottojen aiheet | s. 8

Lasta koskevat aiheet | s. 8

Aikuista koskevat aiheet | s. 9

Jatko-ohjaus ja ammattiavusta kertominen | s. 11

Vanhempien ajanvarauschat | s. 11

Haluanko vanhemmaksi-palvelu | s. 11

Päivystystoiminta vuonna 2023 | s. 12

Yhteydenottajien palaute | s. 13

Vanhempainnetti | s. 14

Liite

Toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet | s. 15

Vanhempainpuhelin ja -nettipalvelut

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

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).

Vanhempainnetin chat päivystää MLL:n verkkosivuilla maanantaisin, tiistaisin ja perjantaisin kello 10–13 sekä torstaisin kello 17–20. Chat tarjoaa vanhemmuuden tukea ja on suunnattu erityisesti niille, joilla on huoli lapsesta tai jotka kaipaavat keskustelutukea vanhemmuuteen. Vanhemmalla on halutessaan mahdollisuus varata aika ajanvarauschatiin MLL:n vanhemmuuden tuen työntekijän kanssa. Chat-palvelussa kohdataan myös vanhempia ja ammattilaisia, jotka hakevat tietoa MLL:n muista palveluista.

Vanhempainpuhelimeen, kirjepalveluun ja chatiin voi ottaa yhteyttä nimettömästi ja luottamuksellisesti kaikissa vanhemmuuteen, lapsiperheen arkeen sekä lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyvissä kysymyksissä ja pohdinoissa. Tavoitteena on vahvistaa vanhempien jaksamista, selviytymiskeinoja ja tietoisuutta kasvatusasioissa ja siten edistää lasten hyvinvointia.

Vanhempainpuhelimien, nettikirjepalvelun ja chatin päivystysvuoroja ohjaa ja vapaaehtoisia päivystäjiä tukee MLL:n työntekijä. Päivystystoiminta noudattaa Vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunnan periaatteita. Niiden mukaan yhteydenottajalle tarjotaan ennen kaikkea mahdollisuus luottamukselliseen keskusteluun. Puhelin- ja verkkoauttamisesta vastaa taustaorganisaatio, ei yksittäinen päivystäjä.

Haluanko vanhemmaksi -sivusto tarjoaa tietoa ja tukea lapsettomille aikuisille, jotka pohtivat vanhemmuutta. Sivustolla on nettikirjepalvelu, kokemustarinoita liittyen erilaisiin vaihtoehtoihin, tietoa, kyselyitä sekä keskustelupalsta.

Vanhempainpuhelin ja nettipalvelut ovat Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskuskuksen (STEA) rahoittamaa toimintaa.

Väkivalta puhuttaa vanhempia

“**P**elkään puolisoni käytöstä. Hän saattaa hermostua minulle tai lapsille pienestäkin, ihan yhtäkkiä. Hän on haukkunut minua lukuisia kertoja lasten edessä ja huutaminen ja tavaroiden paiskominen on tätä nykyä viikoittaista. Yritämme lasten kanssa elää mahdollisimman näkymättöminä ja välttää riitaa, koska puolison hermostumista on vaikea ennakoida. Minua huolestuttaa, että käyköhän hän joku päivä vielä lapsiin käsiksi?”

Vanhempainpuhelimien ja nettipalveluiden yhteydenotoissa aikuisten välisen tai lapseen kohdistuvan lähisuhdeväkivallan eri muodot korostuivat vuonna 2023. Usein yhteydenotoissa puhuttiin perheessä tapahtuvasta henkisestä väkivallasta - haukkumisesta, kontrolloinnista tai mitätöinnistä, joka loi kotiin turvattomuutta, uhkaa ja pelon ilmapiiriä. Henkisen väkivallan kokijan oli joskus vaikea tunnistaa, että kyse oli väkivallasta. Useissa yhteydenotoissa yhteydenottaja olikin tilanteessa, jossa hän halusi jäsenellä kodin seinien sisäpuolella tapahtuvaa ulkopuolisen kanssa, sekä vahvistusta ja oikeutusta kokemalleen.

Myös fyysinen väkivalta perheen aikuisten välillä tai vanhemman pelko omasta tai toisen vanhemman väkivallan käyttämisestä lasta kohtaan kuuluivat palveluissa. Fyysistä väkivaltaa käsittelevissä yhteydenotoissa puhuttiin sekä aikuisten välisestä että lapseen kohdistuvista väkivallanteoista. Vanhempi saattoi ottaa yhteyttä menetettyään malttinsa ja käytyään käsiksi lapseen. Monesti keskustel-

tiin myös tilanteista, joissa yhteydenottajalla oli epäily lapsen kokemasta henkisestä tai fyysisestä kaltoinkohtelusta toisen vanhemman luona. Taustalla saattoi olla väkivaltainen parisuhde, josta eroamisen jälkeen huoli lapsen pärjäämisestä toisessa kodissa oli suurta. Osa yhteydenottajista oli myös huolissaan lapsen väkivaltaisesta oireilusta.

Vanhempainpuhelimissa ja nettipalveluissa tarjottiin lähisuhdeväkivaltaan liittyvissä yhteydenotoissa paitsi kuunteluapua ja vahvistusta yhteydenottajan kokemukselle, myös tietoa palveluista sekä ohjausta tuen piiriin. Usein lähisuhdeväkivaltaan liittyy häpeää, syyllisyyttä ja pelkoa siitä, mitä perheelle ja lapsille tapahtuu, jos lähtee hakemaan ulkopuolista apua. Matalan kynnyksen anonyymiin palveluun voi olla huomattavasti helpompi ottaa yhteyttä, kun haluaa pohtia kotitilannetta, johon liittyy väkivaltaa, tai jos on huolissaan omasta tunteidensäätelystään ja ehkä jo tapahtuneesta väkivallasta lasta tai kumppania kohtaan.

Yhteydenottojen perusteella osalla perheistä on isoja kuormia kannettavanaan. Vanhemmuutta haastavat yksinäisyys ja sosiaalisten verkostojen puute, talousvaikeudet, pitkittyneet ja riitaiset erotilanteet sekä vanhempien omat riittämättömyyden ja syyllisyyden tunteet. Ilman tukea paineet voivat kasautua ja purkautua eriasteisina tunteenhallinnan ongelmina. Ilman tukea vanhempi saattaa jäädä itselleen ja lapselleen turvattomaan ja näköalattomaan tilanteeseen vuosiksi. Vanhemmat tarvitsevat tukea lapsen ja nuoren kasvun kaikissa kohdissa.

Yhteydenotot vuonna 2023

Vuonna 2023 Vanhempainpuhelimessa ja digipalveluissa vastattiin yhteensä 2 468 yhteydenottoon, joista puheluita oli 1204, nettikirjeitä 213 ja chat-keskusteluja 812, ammattilaisvetoisia ajanvarauschat-keskusteluja 183 ja Haluanko vanhemmaksi-palvelun nettikirjeitä 56. Huomionarvoista on, että vaikka chat-yhteydenottomäärät ovat kasvaneet useana vuonna, myös puhelin ja nettikirjepalvelu pysyvät yhteydenottomääriltään suosittuina kanavina. Monikanavaisuus ja erilaiset tavat ottaa yhteyttä ovat tärkeitä, sillä ne madaltavat vanhemman avun hakemisen kynnyksiä.

Puheluista 84 prosenttia oli keskusteluyhteydenottoja, viisi prosenttia hiljaisia yhteydenottoja ja 11 prosenttia kohderyhmään kuulumattomia yhteydenottoja. Chat-keskusteluista 75 prosenttia oli keskusteluyhteydenottoja, 15 prosenttia hiljaisia ja 10 prosenttia kohderyhmään kuulumattomia yhteydenottoja. Vastaanotetuista nettikirjeistä kaksi prosenttia ei kuulunut kohderyhmään. Kohderyhmään kuulumattomilla yhteydenotoilla tarkoitetaan yhteydenottoja, joiden aihe ei liity vanhemmuuteen tai kasvatukseen. Hiljaiset yhteydenotot ovat yhteydenottoja, joiden aikana ei synny vuoropuhelua – esimerkiksi chatissa

vuoroaan odottanut vanhempi on jo poistunut linjoilta, kun päivystäjä aloittaa keskustelun.

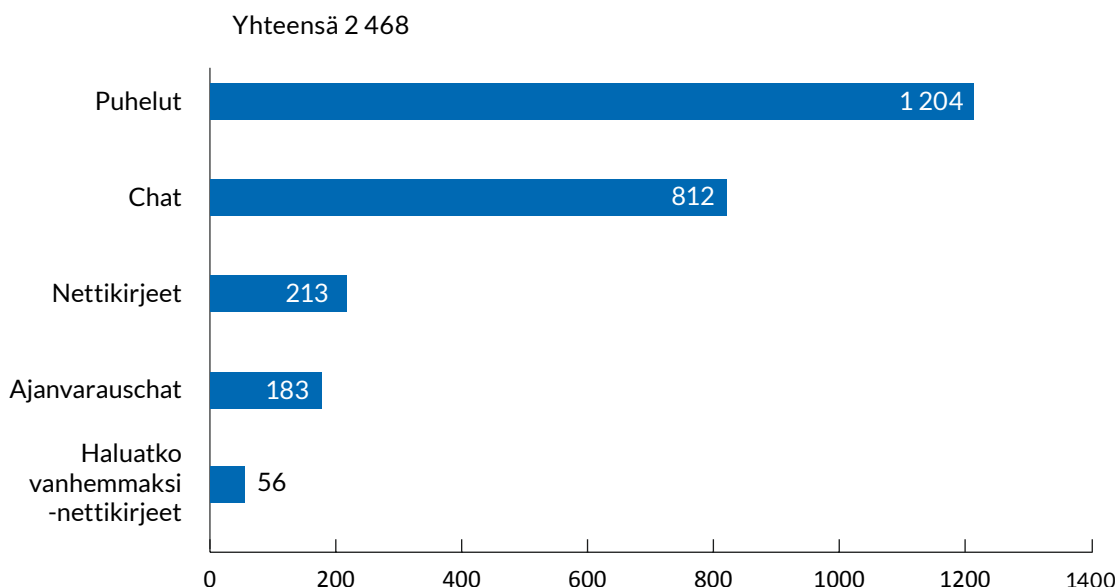
Puheluista 63 prosenttia kesti alle puoli tuntia ja 28 prosenttia puolesta tunnista tuntiin. Yhdeksän prosenttia puheluista kesti yli tunnin. Vastauskirjeiden kirjoittaminen kesti lähes aina vähintään puoli tuntia, yleisemmin 1–2 tuntia. Chat-yhteydenottojen kesto oli yleisimmin 15 minuutin ja tunnin välillä.

Yhteydenottajat

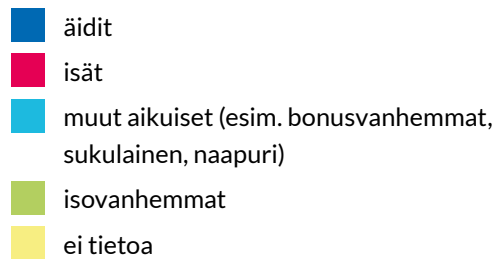
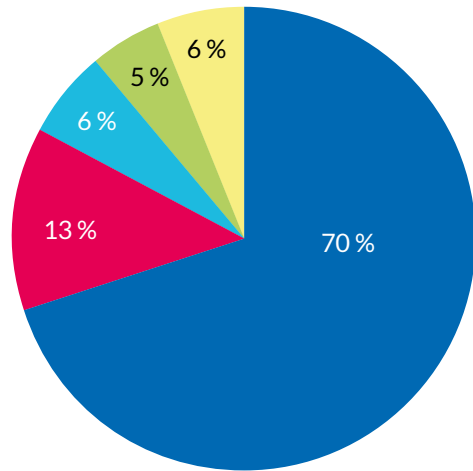
Vuonna 2023 Vanhempainpuheliimeen, nettikirjepalveluun ja chatiin yhteyttä ottaneista 77 prosenttia oli naisia ja 15 prosenttia miehiä. Kahdeksassa prosentissa yhteydenotoista yhteydenottajan sukupuoli ei käynyt keskustelun aikana ilmi.

Vanhempainpuheliimeen soittaneista 80 prosenttia oli naisia ja 20 prosenttia miehiä. Kirjepalvelussa 85 prosenttia yhteydenottajista oli naisia ja 14 prosenttia miehiä, yhdeksässä prosentissa sukupuolesta ei ollut tietoa. Chatissa 70 prosenttia yhteydenottajista oli naisia, seitsemän prosenttia miehiä ja 23 prosentissa yhteydenotoista yhteydenottajan sukupuoli ei käynyt ilmi.

Yhteydenotot vuonna 2023



Yhteydenottajat vuonna 2023



Huom! Yhteydenottajan taustatieto merkitään kaikista paitsi hiljaisista ja kohderyhmään kuulumattomista yhteydenotoista.

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

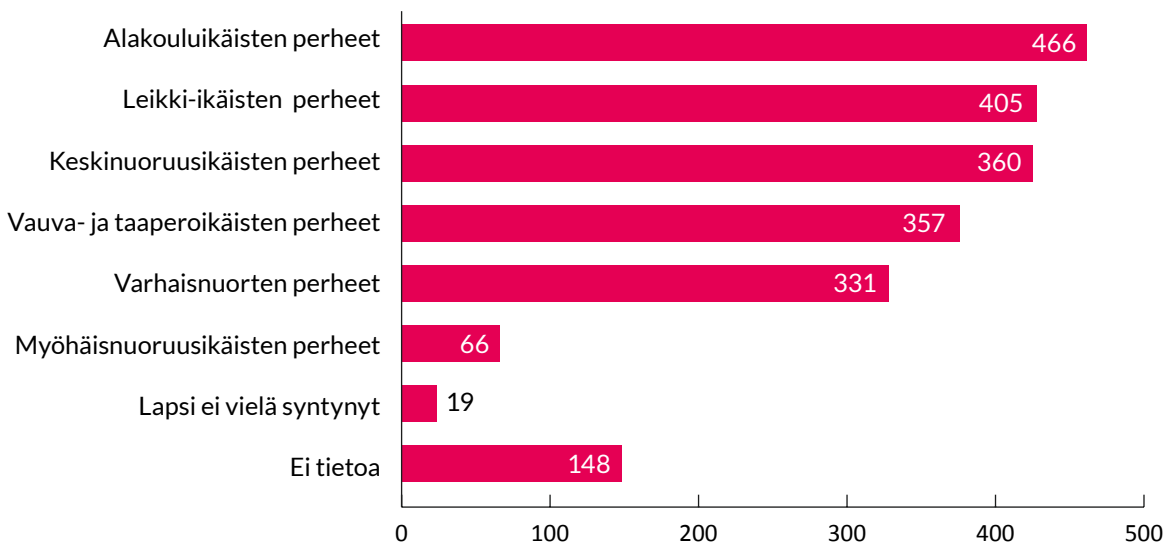
Noin 22 prosenttia yhteydenottajista oli 30–39-vuotiaita ja 22 prosenttia 40–49-vuotiaita. Yhteydenottajan ikä ei käynyt ilmi 43 prosentissa yhteydenotoista.

Yhteydenottajista 39 prosenttia asui kahden vanhemman perheessä, 30 prosenttia oli yksin- tai yhteishuoltajia ja seitsemän prosenttia asui uusperheessä. 22 prosentissa perhemuoto ei käynyt ilmi ja kahdessa prosentissa perhemuoto oli jokin muu, esimerkiksi sijaisperhe.

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

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

Perheiden lasten ikä



Huom. Perheen lasten ikävaiheeksi voidaan valita useampi vaihtoehto.

Yhteydenottojen aiheet

Puhelut, kirjeet ja chat-keskustelut tilastoidaan yli sata aihetta kattavaan tilastointiohjelmaan. Yhteydenottajat eivät ole tunnistettavissa. Tilastoinnissa erotetaan lasta ja aikuista koskevat aiheet. Vuonna 2023 noin puolet tilastoiduista aiheista liittyivät lapsen ja puolet yhteydenottoon tai muuhun aikuiseen.

Lasta koskevat aiheet

Kehitysvaiheet

Lasta koskevat yhteydenotot liittyivät useimmiten eri-ikäisten lasten kehitysvaiheisiin. Pikkulasten eli 0–6-vuotiaiden kehitykseen ja temperamenttiin, syömiseen ja nukkumiseen liittyviä yhteydenottoja tuli edellisvuosien tapaan runsaasti. Vauvojen ja pikkulasten kehitykseen ja syömiseen liittyviä keskusteluja käytiin erityisesti chatissa, jossa yli 29 prosenttia yhteydenotoista liittyi aiheeseen. Keskustelu koski esimerkiksi lapsen temperamenttia ja rajojen asettamista tahtoikäiselle sekä sitä, kuinka lapsen ikä vaikuttaa nukkumiseen, syömiseen ja muihin arjen toimintoihin.

12–17-vuotiaiden vanhemmat ottivat eniten yhteyttä murrosiän pulmissa. Murrosikä kuohuntoineen ja rajojen testauksineen pohditutti, ja yhteydenotoissa keskusteltiin myös murrosiän mukanaan tuomista fyysisistä muutoksista ja nuoren seksuaalisuuden heräämisestä.

Psyykinen terveys

Vuonna 2023 lapsen psyykkiseen terveyteen liittyviä yhteydenottoja tuli hieman enemmän kuin edeltävänä vuonna. Vanhemmat halusivat purkaa mieltään erilaisissa lasten ja nuorten psyykkisen terveyden huolissa. Pienempien lasten kohdalla vanhemman huolena oli useimmiten lapsen pelot, ärtyneisyys tai väkivaltainen käyttäytyminen. Nuoruuksikäisten vanhemmat kaipasivat usein tukea tilanteissa, joissa nuorella ilmeni viiltelyä, masentuneisuutta tai ahdistunutta mielialaa.

Ihmissuhteet

Ihmissuhteet olivat yksi yhteydenottojen yleisimpiä puheenaiheita lapsiin liittyvissä aiheissa. Erityisesti alakouluikäisten lasten vanhemmat ottivat yhteyttä vertais-suhteisiin liittyen. Useimmiten vanhempi halusi keskustella lapsensa vertaissuhteista, erilaisista haasteista kaverisuhteissa tai kaverien puutteesta ja siitä seuranneesta yksinäisyydestä, sekä siitä, miten tukea lasta kaverisuhteissa. Myös uusperheen mukanaan tuomat uudet ihmissuhteet, erilaiset tavat toimia muuttuneissa perhekokoonpanoissa

sekä omien että ex-puolison ja tämän mahdollisen uuden kumppanin kasvatusnäkemysten yhteensovittaminen ja vaikutus lapsen mietityttivät. Yhteydenotoissa keskusteltiin myös lapsen sisarusuhteista, seurustelusuhteista sekä ei-toivotusta kaveripiiristä.

Arjen haasteet

Alakouluikäisten ja sitä nuorempien lasten rajojen kokeilu, kuten tottelemattomuus tai valehtelu, sekä kodin pelisääntöihin liittyvät asiat olivat yleisiä keskustelunaiheita. Myös lasten ja nuorten harrastaminen ja harrastusten ulkopuolelle jääminen sekä vapaa-ajanviettotavat kuuluivat keskusteluissa. Keskinuoruutta ja myöhäisnuoruutta elävien 15–25-vuotiaiden nuorten vanhemmat pohtivat erityisesti nuortensa itsenäistymistä ja aikuistumista sekä rajojen kokeilua.

Koulu ja varhaiskasvatus

Koulusta ja varhaiskasvatuksesta keskusteltiin noin 9 prosentissa yhteydenotoista. Yleisimpiä kaikenikäisiin lapsiin liittyviä huolenaiheita olivat lintsaaminen ja koulukielteisyys, sekä suhde opettajaan tai muuhun aikuiseen.

Vanhemmat halusivat käsitellä myös lapsen tai nuoren koulun tai varhaiskasvatuksen alkamista ja päättymistä, koulun tai varhaiskasvatuspaikan vaihtamista, läksyjä, oppimisvaikeuksia ja keskittymis- ja käyttäytymisvaikeuksia. Lisäksi puhuttiin suhteesta ja keskusteluyhteydestä varhaiskasvatuksen tai koulun henkilökunnan kanssa.

Kaltoinkohtelu ja kiusaaminen

Vanhempainpuhelimen ja nettipalveluiden yhteydenotoista 8 prosentissa käsiteltiin lapsen kaltoinkohtelua. Usein pohdittiin esimerkiksi lapsen fyysisen pahoinpitelyn tai emotionaalisen kaltoinkohtelun epäilyä. Joskus lapsen hyvinvoinnista huolestunut yhteydenottaja oli joku perheen ulkopuolinen aikuinen kuten sukulainen tai naapuri. Kiusaamisesta puhuttiin 4 prosentissa yhteydenotoista. Lapsen kohdistuvan kiusaamisen koko kirjo fyysisestä väkivallasta joukon ulkopuolelle jättämiseen, nimittelyyn ja haukkumiseen sekä eri sosiaalisen median alustoilla tapahtuvaan kiusaamiseen kuului keskusteluissa. Näissä yhteydenotoissa tyypillistä oli vanhempien kokemaa voimattomuutta ja keinottomuutta: vaikka vanhempi itse, koulu tai päiväkotikiitos oli puuttanut kiusaamiseen, sitä ei saatu loppumaan. Kiusaamista kokeneet lapset ja nuoret voivat usein psyykkisesti erittäin huonosti.

Kohtaamiset ammattilaisten kanssa

Joissakin yhteydenotoissa keskusteltiin ja kaivattiin tukea kohtaamisiin ammattilaisten kanssa, sillä vanhemmilla oli negatiivisia kokemuksia esimerkiksi lastensuojelun, koulun, varhaiskasvatuksen tai neuvolan henkilökunnan kanssa asioimisesta. Keskusteluissa nousi esiin, että yhteydenottajan lapsi ei ollut kokenut tullessaan kohdatuksi ammattilaisen puolelta, mikä nosti kynnystä vastaanottaa apua uudelleen. Vanhemmat kaipasivat tukea paitsi omaan kanssakäymiseensä ammattilaisten kanssa, myös siihen, miten motivoida lasta tai nuorta ammattilaisavun piiriin.

Aikuista koskevat aiheet

Vanhemmuuden pohdinta

Aikuista koskevissa aiheissa yleinen keskusteluissa toistuva aihe oli yhteydenottajan oman vanhemmuuden pohdinta monista eri näkökulmista. Erityisesti yhteydenottajat halusivat keskustella riittämättömyyden ja syyllisyyden tunteistaan vanhempana ja kasvattajana. Monesti vanhempi kaipasi mahdollisuutta purkaa jotakin arkista tilannetta, joka oli aiheuttanut vanhemmassa epävarmuutta – oliko toiminut tilanteessa oikein ja oliko vanhemman toiminta vaikuttanut lapseen negatiivisesti. Usein riittämättömyyden ja syyllisyyden kokemukseen liittyi vanhemman omaa väsymystä ja uupumusta sekä keinottomuutta lapsen käytöksen tai arjen haasteiden edessä. Taustalla saattoi olla vanhemman kokemus keinottomuudesta arjen haasteiden edessä, tai omien voimavarojen riittämättömyys. Usein tilanteeseen liittyi kuormittava elämäntilanne esimerkiksi parisuhteen ongelmien, eron tai muun ison elämänmuutoksen vuoksi. Usein vanhemman haasteet omien tunteiden hallinnassa ja sitä seuranneet lapselle hermostuminen tai lapseen kajoaminen aiheuttivat riittämättömyyden ja syyllisyyden tunteita. Moni vanhempi pohti omaan vanhemmuuteensa asettamia odotuksia ja vaikeuksia niiden saavuttamisessa. Usein vanhempi halusi keskustella myös siitä, miten omat lapsuuden tai muut oman elämänhistorian kokemukset, kuten mielenterveyden haasteet, vaikuttivat nykyhetkeen ja omaan toimintaan vanhempana.

Myös vanhemmuudessa koetuista yksinäisyyden tunteista keskusteltiin aiempien vuosien tapaan paljon. Tyypillistä oli, että vanhempi ei välttämättä ollut konkreettisesti yksin, lähellä saattoi olla puoliso, tukiverkosto tai ystäviä, mutta yhteydenottaja koki, että jää silti vanhemmuudessaan vaille tukea ja keskustelukump-

pania. Jotkut vanhemmat ottivat palveluun yhteyttä tunteiden vallassa, esimerkiksi tilanteissa, jossa olivat säikähtäneet omaa voimakasta reaktiotaan lasta kohtaan. Näissä yhteydenotoissa korostui vanhemman tarve kohdata rauhallinen kuuntelija, jonka avulla sai etäisyyttä tapahtuneeseen ja tukea tilanteen erittelyyn ja jäsentelyyn.

Ihmissuhteet

Usein aikuista koskevissa yhteydenotoissa keskusteltiin perheen ihmissuhteista. Aiheina olivat esimerkiksi aikuisten väliset ristiriidat, kuten arjen vastuiden epätasainen jakaantuminen, vaikka perheessä oli toinen aikuinen, parisuhteen ristiriidat sekä vanhempien jo toteutunut taivasta käsillä oleva ero. Vanhempien eroon liittyvissä yhteydenotoissa korostuivat keskusteluvaikeudet ja haasteet lapsen asioista sopimisessa entisen kumppanin kanssa. Myös uusperheen haasteet sekä sisarusuhteet puhuttivat.

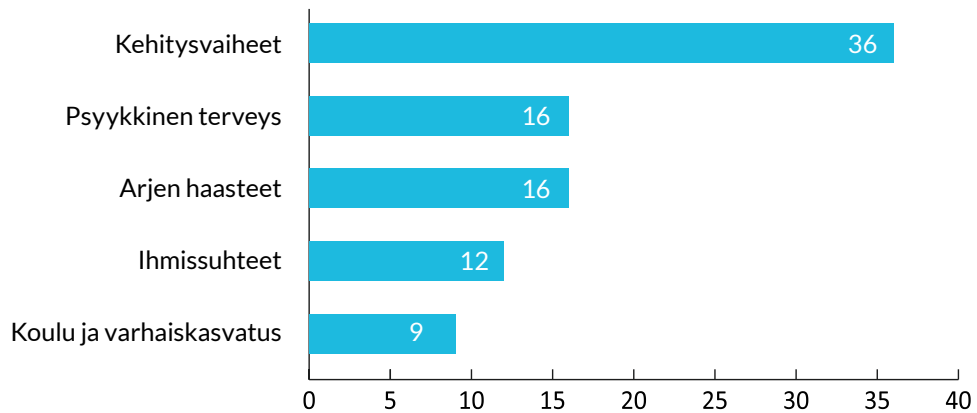
Arjen haasteet ja rajojen asettaminen

Yhteydenotoissa keskusteltiin usein arjen hallintaan ja järjestämiseen liittyvistä haasteista. Taloudellinen ahdistus ja taloushuolet pohdituttivat monia. Yhteydenottajat halusivat purkaa mieltään arjen pyörittämisestä koituvasta väsymyksestä, joka vaikutti omaan vanhemmuuteen. Rajojen asettamiseen liittyvissä yhteydenotoissa puhutti vaikeus asettaa yhteisiä pelisääntöjä tai rajoja lapselle tai nuorelle. Yhteydenottajat kaipasivat tukea ja vahvistusta esimerkiksi digitaalisten laitteiden käyttöön ja pelaamiseen liittyvissä tilanteissa ja erityisesti niihin liittyvien rajojen asettamisessa. Perheen aikuisilla saattoi olla näkemyseroja esimerkiksi lapsen tai nuoren peliajan tai puhelinajan rajaamisesta.

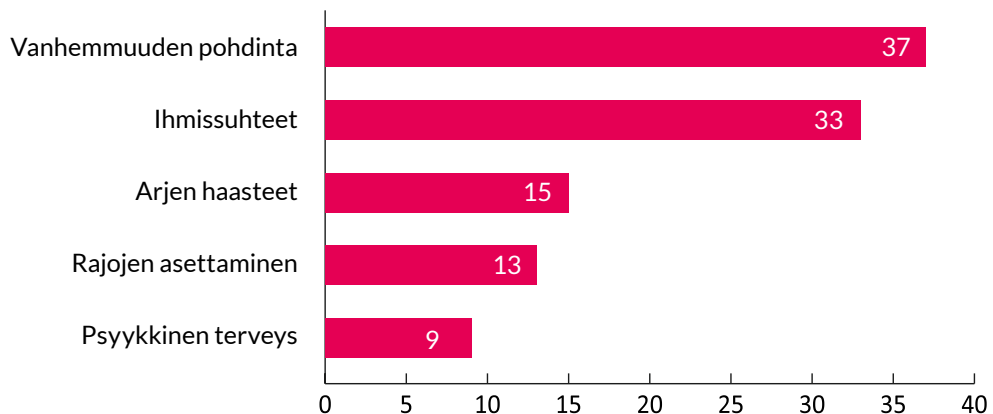
Psyykkinen terveys

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

Viisi yleisintä lasta koskevaa aihetta, %



Viisi yleisintä aikuista koskevaa aihetta, %



Finnish Safer Internet Centre -hanke

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

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

Vuonna 2023 vastattiin 159 mediaan liittyvään yhteydenottoon. Yleisimmin yhteydenoton aihe liittyi liialliseen mediasisältöjen kulutukseen, lapsen vertais-suhteisiin sosiaalisen median alustoilla, netissä tapahtuvaan kiusaamiseen tai huoleen, että lapsi tai nuori on nähnyt vahingollista sisältöä. Usein kyse oli myös yhteydenottajan tai jonkun läheisen aikuisen median käytöstä. Yleisiä aikuisiin liittyviä huolia olivat liiallinen mediasisältöjen käyttö tai lapselle haitallisten sisältöjen katsominen lapsen seurassa. Vanhempainpuhelimien ja nettipalveluiden edustaja osallistui SIC-verkoston tapaamisiin ja seminaareihin.

Jatko-ohjaus ja ammattiavusta kertominen

Suurin osa yhteydenottajista kaipasi ensisijaisesti keskustelutukea, mutta myös ammattiavusta keskusteltiin kaikissa palveluissa säännöllisesti. Puhelimen yhteydenotoissa ammattiavun hakemisesta keskusteltiin yli 57 prosentissa ja chatissa 63 prosentissa yhteydenotoista. Kirjepalvelun vastauskirjeissä lähes 81 prosentissa kerrottiin ammattiavusta.

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

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

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

Vanhempien ajanvarauschat

Ajanvarauschatissa vanhempi voi varata MLL:n nettisivuilta itselleen sopivan chat-ajan ja keskustella MLL:n vanhemmuuden tuen työntekijän kanssa nimettömästi ja luottamuksellisesti. Keskusteluja on mahdollisuus jatkaa saman työntekijän kanssa niin monta kertaa kuin vanhemmasta tuntuu tarpeelliselta.

Vuonna 2023 toteutui 183 ajanvarauschat-keskustelua. Kaikkiaan vuoden aikana oli tarjolla 344 keskusteluaikaa.

Yleisimmät vanhempaa itseä koskevat keskusteluaiheet liittyivät oman vanhemmuuden pohdintaan, kuten omiin riittämättömyyden ja syyllisyyden tunteisiin vanhempana, oman menneisyyden pohtiminen vanhemmuuden valossa sekä lapsen kohdistuviin odotuksiin.

Vanhemmilla oli paljon myös ihmissuhteisiin liittyviä huolia, kuten aikuisten väliset ristiriidat parisuhteessa tai eron jälkeen, ero ja keskusteluvaikeudet lapsen kanssa. Lisäksi yleisiä olivat vanhempien huolet liittyen omaan tai puolison

psykykkiseen terveyteen, mikä näkyi uupumuksena tai stressinä, masentuneena tai ahdistuneena mielialana tai päihteiden ongelmallisena käyttönä.

Yleisimmät lasta koskevat huolet liittyivät lapsen psykykkiseen terveyteen, erityisesti nuorilla (esim. masentunut mieliala tai ahdistuneisuus ja viiltely). Lisäksi vanhempia huolesti lapsen ihmissuhteet, kuten kaverisuhteet ja perheenjäsenten välinen dynamiikka uusperheessä. Yleisiä keskusteluaiheita olivat myös lapsen kehitysvaiheeseen liittyvät haasteet, niin alle kouluikäisiä lapsia kuin murrosikäisiä koskien.

Haluanko vanhemmaksi- palvelu

Haluanko vanhemmaksi -sivusto on MLL:n vuonna 2021 avaama palvelu, joka tarjoaa tietoa ja tukea aikuisille, joilla ei ole lapsia. Se auttaa jäsentämään omaa elämäntilannetta ja pohtimaan vaihtoehtoisia tulevaisuuskuvia lapsilla ja ilman. Sivustolla on nettikirjepalvelu, kokemustarinoita liittyen erilaisiin vaihtoehtoihin (esim. vapaaehtoinen lapsettomuus, kumppanuusvanhemmuus, itsellinen äitiys), tietoa, kyselyitä sekä keskustelupalsta. Vuoden 2023 alusta alkaen Haluanko vanhemmaksi -palvelu on toiminut osana MLL:n Vanhempainpuhelin ja -digipalveluja, joita rahoittaa Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus (STEA).

Vuonna 2023 sivustolla vieraili yli 25 000 eri käyttäjää ja sen sisältöjä katseltiin yli 20 000 kertaa. Sivuston keskustelupalstan sivuja luettiin lähes 8 000 kertaa ja palstalle kirjoitettiin 49 viestiä. Haluanko vanhemmaksi etusivun vaihtuviin gallupeihin vastasi lähes 7 000 vierailijaa.

Haluanko vanhemmaksi -nettikirjepalveluun tuli 56 kirjettä, joista 12 oli jatkokirjeitä aiemmilta käyttäjiltä. Yleisimmin kirjoittajat pohtivat yleisesti sitä, haluavatko lasta vai eivät. Osa pohti, katuisivatko he joskus myöhemmin lasta tai toisaalta lapsettomuutta. Osa taas pohti, milloin voisi olla oikea hetki ryhtyä vanhemmaksi.

Osalla kirjoittajista oli jokin yksittäinen huoli, tai lista huolista, liittyen omaan mahdolliseen vanhemmuuteen, kuten miten omat kyvyt ja jaksaminen riittävät. Tämä oli huolena erityisesti, jos kirjoittajalla oli jokin sairaus, vamma tai terveydellinen haaste. Osa kirjoittajista koki painetta päätöksentekoon ikäänsä tai hedelmällisyyteen liittyvien seikkojen vuoksi ja myös huolta, jos haluaisikin lapsen, mutta se ei onnistuisi. Myös oman ajan tai identiteetin menettäminen pohditutti. Osalla kirjoittajista oli raskauteen ja synnytykseen liittyviä pelkoja.

Päivystystoiminta vuonna 2023

Vanhempainpuhelimen ja nettipalveluiden yhteydenottoihin vastataan ryhmäpäivystysmallin mukaisesti. Päivystys tapahtuu tavallisesti MLL:n ylläpitämissä tiloissa ja vapaaehtoisten päivystäjien tukena on MLL:n työntekijä. Koronapandemian myötä päivystystä on tehty myös etäryhmissä. Vuonna 2023 päivystys tapahtui sekä lähiryhmissä että etäryhmissä. Toukokuussa Vanhempainpuhelimen aukioloja laajennettiin ja Vanhempainpuhelimessa päivystetään nyt joka arkipäivä.

Vuonna 2023 Vanhempainpuhelimessa ja nettipalveluissa oli 68 päivystäjä. He päivystivät yhteensä 787 kertaa. Yksi päivystysvuoro kestää 3 tuntia 45 minuuttia. Vapaaehtoistyötä tehtiin yhteensä yli 2 950 tuntia. Vuoden aikana toteutettiin kaksi noin 40 tunnin pituista peruskurssia, joilta valmistui yhteensä 17 uutta päivystäjä. Vapaaehtoistoiminnasta kiinnostuneet haastatellaan

ennen kurssille valitsemista, mitä kaikki kurssin suorittaneet pitivät hyödyllisenä.

Vuonna 2023 päivystäjille järjestettiin neljä täydennyskoulutusta, joiden aiheita olivat lasten ja nuorten mediankäyttö, mentalisaatio päivystystyössä, uusperheet ja traumainformoitu työote. Täydennyskoulutusten lisäksi päivystäjille järjestettiin kaikilla kolmella päivystyspaikkakunnalla yhteensä kuusi virkistystilaisuutta.

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

Yhteydenottajien palaute

Nettikirjeet

Nettikirjepalvelun palautelomakkeella jätettiin 12 palautetta. Palautteissa harmiteltiin useimmin sitä, että kirjetä ei ollut päässyt kirjoittamaan palvelun ruuhkaisuuden vuoksi.

Päivystäjät olivat kirjanneet tilastointiohjelmaan 16 palautetta nettikirjeistä. Palautteista 14 oli positiivisia ja niissä useimmiten kiitettiin vastauskirjeestä. Kahdessa negatiivisessa palautteessa oltiin pettyneitä MLL:n toimintaan yleisesti.

”Kiitos tuesta ja kannustavista sanoista. Olen saanut tästä paljon tukea ja vahvistusta omalle toiminnalleni vanhempana. Teette tärkeää työtä!”

Chat-keskustelut

Chat-palvelun yhteydenottajilla on keskustelun päätyttyä mahdollisuus antaa palautetta keskustelusta chat-palvelun kautta. Palautetta antoi 289 henkilöä. Palautelomakkeen kysymyksiin vastanneista 70 prosenttia koki keskustelusta olleen hyötyä ja 75 prosenttia suosittelisi palvelua vastaavassa tilanteessa olevalle. Avoimissa palautteissa moni kiitti matalan kynnyksen palvelusta ja saamastaan avusta. Moni kirjoitti palautteessaan siitä, kuinka tärkeää on, että vanhemmille on tarjolla anonyymeja palveluita, joissa voi ottaa esiin asioita, joista voi olla vaikea puhua muualla.

Päivystäjät kirjasivat chat-keskusteluissa saamaansa palautetta tilastointiohjelmaan 440 kertaa. Näistä lähes 97 prosenttia oli positiivisia. Yleisimmin yhteydenottaja kiitti päivystäjästä keskustelusta tai kertoi olonsa helpotaneen keskustelun myötä. Moni kertoi saaneensa uusia näkökulmia tai vinkkejä tilanteeseensa. Neutraaleja, kehitysehdotuksia tai negatiivisia palautteita päivystäjät olivat kirjanneet 3 prosentissa chat-yhteydenotoista. Useimmiten näissä palautteissa tuli ilmi, että yhteydenottaja olisi kaivannut konkreettista ja nopeaa apua tai tukea perheelleen.

”Kiitos ajastasi ja ajatuksistasi. Tuntui hyvältä saada purkaa sydäntään jollekin, jotta jaksaa huomenna taas paremmin. Hienoa, että tällainen palvelu on olemassa!”

Puhelut

Päivystäjät kirjasivat 855 puhelun aikana annettua palautetta. Niistä lähes 98 prosenttia oli positiivisia. Positiivisissa palautteissa yhteydenottaja tavallisimmin kiitti päivystäjästä. Moni kertoi, että yhteydenotto oli helpottanut omaa oloa, yhteydenottaja koki tulleen ymmärretyksi, kohtaamisesta tuli hyvä mieli ja siitä sai vahvistusta vanhemmuuteen.

Moni yhteydenottaja kiitti siitä, että koki tulleen palvelussa aidosti ja empaattisesti kuulluksi ja kohdatuksi. Usein avoimissa palautteissa korostui myös kokemus siitä, että oman vanhemmuuden jakamiseen ei ole omassa elinpiirissä mahdollisuutta, ja siksi palvelua pidettiin erityisen tärkeänä. Noin kaksi prosenttia päivystäjien kirjaamista palautteista oli neutraaleja, kehitysehdotuksia tai negatiivisia. Useimmin neutraalissa tai negatiivisessa palautteessa yhteydenottaja oli pettynyt, kun ei saanut konkreettista tukea tilanteeseensa.

”Kiitos erittäin mukavasta keskustelusta. Keskustelu selvästi rauhoitti oloani. Soitan varmaankin uudelleen.”

Vanhempainnetti

MLL:n Vanhempainnetti-sivusto on suunnattu 0-18-vuotiaiden lasten vanhempien tueksi. Sivustolla on paljon tietoa lapsen ja nuoren kasvusta ja kehityksestä sekä vinkkejä perheiden tueksi ja haastaviin tilanteisiin. Vanhempainnetissä on mahdollisuus myös vertaistukeen keskustelupalstalla. Vanhempien lisäksi sivusto on hyödyllinen sosiaali-, terveys- ja kasvatustieteen ammattilaisille sekä MLL:n Vanhempainpuhelimien ja -digipalvelujen vapaaehtoisille päivystäjille.

Vuonna 2023 Vanhempainnetissä käytiin 1,5 miljoonaa kertaa. Yksittäisiä kävijöitä sivustolla oli vuoden aikana noin 850 000 ja sivunkatseluita 2,6 miljoonaa. Suosituimpia sisältöjä olivat aiempien vuosien tapaan pikkulapsi-ikäisen ja pienen lapsen kehitykseen liittyvät sisällöt.

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

Vanhempainpuhelin

p. 0800 922 77 (maksuton)

ma 10–13 ja 17–20

ti 10–13 ja 17–20

ke 10–13

to 14–20

pe 10–13

Vanhempainnetin kirjepalvelu

vanhempainnetti.fi

Chat

ma 10–13

ti 10–13

to 17–20

pe 10–13

vanhempainnetti.fi

