

## Palvelevasta puhelimesta luopuminen

Yhteinen kirkkoneuvosto 30.03.2023 § 111  
348/04.06.00/2023

Esittelijä Seurakuntayhtymän johtaja Rintamäki Juha

Päätösehdotus Yhteinen kirkkoneuvosto päättää

pyytää seurakuntaneuvostoilta lausunnot Palvelevan puhelimen toiminnan lakkauttamisesta 31.5.2023 mennessä.

Käsittely Yhteisen seurakuntatyön johtaja Stefan Forsén sekä seurakuntayhtymän johtaja Juha Rintamäki selostivat asiaa.

Päätös Yhteinen kirkkoneuvosto päätti pyytää 31.5.2023 mennessä lausunnot seurakuntaneuvostoilta Palvelevan puhelimen toiminnan lakkauttamisesta.

Päätöshistoria

Selostus

Palveleva puhelin on ollut tärkeä sielunhoidon kanava vuodesta 1964. Ajan myötä tarve on muuttunut. Nykyään on mahdollista antaa akuuttiapua ihmisille muulla tavalla, mm. erilaisia kriisipuhelimia on nykyään runsaasti. Tämän lisäksi kaikilla seurakunnilla on mahdollisuus tarjota keskusteluapua suoraan omien seurakuntalaistensa käyttöön. Palvelevasta puhelimesta on maininta seurakuntayhtymän perussäännössä, joten luopumispäätös edellyttää yhteisen kirkkovaltuuston päätöksen perussäännön muuttamisesta.

Palveleva puhelin on Evankelis-luterilaisen kirkon anonyymi ja luottamuksellinen auttava puhelin, mikä on auki joka ilta klo 18–24. Noin 40 seurakunnan tai seurakuntayhtymän työntekijää eri puolilla Suomea vastaa päivystyksen toteuttamisesta yhteistoiminnallisesti 5-80 % työpanoksella. Helsingissä toimintaa organisoii Palvelevan puhelimen toiminnanjohtaja. Päivystystyön tekevät pääosin vapaaehtoiset ammatillisesti ohjattuina. Helsingissä vapaaehtoisia oli 80 vuonna 2022. Kokonaiskoordinointi sekä tekninen toteutus hoidetaan ja kustannetaan Kirkkohallituksen toimesta. Palvelussa on myös nettikirje- ja chat-palvelu.

Helsingin, Espoon ja Vantaan seurakuntayhtymät solmivat yhteistyösopimuksen Palvelevan puhelimen päivystysten ja kustannusten jaosta pääkaupunkiseudulla alkaen 1995. Sopimus sisälsi hengellisen työn työntekijöiden päivystysvelvollisuuden. Espoo irtisanoutui sopimuksesta ja lopetti toiminnan vuoden 2018 lopussa, Vantaa vuonna 2020.

Helsingin seurakunnissa on tehty tilannearvio Palvelevasta puhelimesta ja seurakunnissa on päätetty lopettaa työntekijöiden käyttäminen päivystäjinä vuodesta 2020 alkaen. Palvelevan puhelimen toimintaa on Helsingissä jatkettu vapaaehtoisvoimin.

Palvelevassa puhelimessa helsinkiläiset vapaaehtoiset kävivät 1 959 keskustelua ja 810 chat-keskustelua vuonna 2022. Kirkkohallitus koordinoi Palvelevan puhelimen toimintaa valtakunnallisesti. Soittoja puhelimeen tulee vuositasolla n. 100 000, joista vuonna 2022 pystyttiin vastaamaan 45 577 puheluuun. Chat-keskusteluja oli valtakunnallisesti 7 503. Yhden puhelun keskimääräinen kesto oli 23 minuuttia. Puhelimesta puhuttiin yhteensä 545 vuorokautta. Puhelut tulevat kaikkialta Suomesta. Soittajat ovat pääosin 40–75-vuotiaita. Yleisimmät päivystäjien tilastoimat ensisijaiset keskusteluaiheet puhelimesta ovat ihmissuhteet, hyvinvointi ja arjen tilanne. Taustalla on usein yksinäisyys ja sairaudet. Rukouspyyntöjä tai muita uskonnollisia asioita on n. 10 % yhteydenotoista. Häiriösoitot estetään nykyisellä järjestelmällä teknisesti.

Palvelevalla puhelimella on tärkeä yhteistyörooli suomalaisessa puhelin- ja verkkoauttamisen kokonaisuudessa, ja muut auttavat puhelimet ohjaavat heidän palveluihinsa kuulumattomia yhteydenottajia kirkon puhelimeen.

Helsingin seurakuntayhtymän perussäännössä on seuraavat maininnat:

4 § 11. seurakuntatyön yhteiset tehtävät sekä niihin liittyvä kehittäminen, materiaalipalvelu ja seurakuntien vastaavan työn tukeminen; yhteiseen seurakuntatyöhön kuuluvat: A. yhteinen diakoniatyö, vammais- ja erityisdiakonia, erityisnuorisotyö; B. yhteinen kasvatustoiminta ja seurakuntapalvelu; C. seurakuntien yhteinen toiminta; D. perheneuvonta; E. sairaalasielunhoito sekä F. palveleva puhelin.

5 § Seurakuntayhtymä hoitaa ruotsinkielisten seurakuntien osalta erikseen henkilöstön kehittämiseen, yhteiseen viestintään, kasvatustoimintaan, perheneuvontaan ja palvelevaan puhelimeen liittyvät tehtävät.

Yhteisen kirkkoneuvoston (8.9.2022) päätös 7. velvoittaa yhteisen seurakuntatyön johtajan valmistelemaan päätösesityksen yhteiselle kirkkoneuvostolle esitettäväksi yhteiselle kirkkovaltuustolle palvelevasta puhelimesta luopumiseksi (esitys 6);

Esitys 6: Valmisteluiden käynnistäminen palvelevasta puhelimesta luopumiseksi (edellyttää YKV:n päätöksen perussäännön muuttamiseksi).

Asiasta on käyty myös julkisuudessa keskustelua. Tältä pohjalta vaihtoehtoisia toteutusmalleja on selvitetty muun muassa sen osalta voisiko toiminnan organisoinnin hankkia ostopalveluna muulta seurakuntataloudelta. Taloudellisesti nämä vaihtoehdot eivät kuitenkaan tuo YKN päätöksen (8.9.2022) mukaisia säästöjä.

Luopumispäätöksestä seuraa palvelutason heikkeneminen puhelin- ja verkkoauttamisen osalta. On kuitenkin huomioitava, että seurakuntien papit ja diakonit ovat tavoitettavissa päiväsaikaan jatkossakin.

Palvelevassa puhelimessa on iso joukko sitoutuneita vapaaehtoisia, joita tuetaan toiminnasta luopumisen yhteydessä jatkamaan vapaaehtoistehtäviä muissa tehtävissä, tai muissa järjestöissä, kuten esimerkiksi Helsinki Missiossa. Yhteisessä seurakuntatyössä on yli 400 vapaaehtoista muissa tehtävissä muun muassa Varustamoilla.

Palvelevasta puhelimesta luopuminen Helsingin osalta tarkoittaa henkilöstön osalta sitä, että nykyinen viranhaltija, joka toimii Palvelevan puhelimen toiminnanjohtajana, ei voi jatkaa nykyisessä virassaan. Hänelle tarjotaan muita tehtäviä.

Lapsivaikutusten arviointi

Asiassa ei ole tarpeen tehdä lapsivaikutusten arviointia

Lisätiedot

Stefan Forsén, stefan.forsen@evl.fi

Jakelu

Kalle Kuusniemi  
Raija Narvila