

## Lausunto Palvelevasta puhelimesta

Herttoniemen seurakunnan seurakuntaneuvosto  
09.05.2023 § 56  
416/00.01.01/2023

Esittelijä Kirkkoherra, Herttoniemen seurakunta Helaseppä Minnamari

Päätösehdotus Seurakuntaneuvosto päättää hyväksyä oheisen liitteen mukaisen Palvelevaa puhelinta koskevan lausunnon ja lähettää sen yhteiselle kirkkoneuvostolle tiedoksi.

Päätös Hyväksyttiin päätösehdotuksen mukaan

### Selostus

Yhteinen kirkkoneuvosto pyytää seurakuntaneuvostoilta lausuntoja Palvelevasta puhelimesta, josta se on jo osana seurakuntayhtymän yhteisten palveluiden vuoden 2022 yt-pakettia päättänyt luopua. Lausuntoja pyydetään, sillä lopullinen luopuminen edellyttää muutosta seurakuntien ja seurakuntayhtymän välisen perussopimukseen.

Yhteisen kirkkoneuvoston lausuntopyynnön perusteluista käyvät ilmi sekä Palvelevan puhelimen historiaan liittyvät keskeiset huomiot että nyt jo tehtyyn luopumispäätökseen vaikuttaneet perustelut. Esityslistan liitteenä on myös diaesitys, jossa käydään tarkemmin läpi Palvelevaan puhelimeen liittyvää faktatietoa.

Palveleva puhelin on ollut tärkeä sielunhoidon kanava vuodesta 1964 lähtien. Palveleva puhelin on Suomen evankelis-luterilaisen kirkon anonyymi ja luottamuksellinen auttava puhelin, joka on auki iltaisin klo 18–24. Noin 40 seurakunnan tai seurakuntayhtymän työntekijää eri puolilla Suomea vastaa päivystyksen toteuttamisesta yhteistoiminnallisesti vaihtelevasti 5-80 % työpanoksella.

Helsingissä toimintaa organisoii Palvelevan puhelimen toiminnanjohtaja. Päivystystyön tekevät pääosin vapaaehtoiset ja heitä ohjataan ammatillisesti. Helsingissä vapaaehtoisia oli vuonna 2022 yhteensä 80 henkilöä. 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 työntekijöiden käyttäminen päivystäjinä päätettiin lopettaa vuodesta 2020 alkaen. Palvelevan puhelimen toimintaa on Helsingissä tämän jälkeen jatkettu vapaaehtoisvoimin. Palvelevassa puhelimesta helsinkiläiset vapaaehtoiset kävivät vuonna 2022 yhteensä 1 959 keskustelua ja 810 chat-keskustelua. Valtakunnallisella tasolla puheluita tulee vuosittain n. 100 000, joista hieman alle puoleen pystytään vastaamaan. Chat-keskusteluja oli valtakunnallisesti 7 503. 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.

Palvelevalla puhelimella on ollut pitkään tärkeä rooli suomalaisessa puhelin- ja verkkoauttamisen kokonaisuudessa, mutta ajan myötä palvelun tarve on myös osin vähentynyt. Nykyään on mahdollista antaa akuuttiapua ihmisille myös monin toisin tavoin ja esimerkiksi erilaisia kriisipuhelimia on nykyään runsaasti. Tämän lisäksi kaikilla seurakunnilla on mahdollisuus tarjota keskusteluapua suoraan omien seurakuntalaistensa käyttöön.

Luopumispäätöksestä seuraa kuitenkin palvelutason heikkeneminen puhelin- ja verkkoauttamisen osalta. Palvelevan puhelimen mahdollisuus tarjota keskustelumahdollisuus anonyymisti on myös merkittävä.

Mikäli lopullinen luopuminen Palvelevasta puhelimesta tapahtuu, on iso joukko sitoutuneita vapaaehtoisia, joita tuetaan toiminnasta luopumisen yhteydessä jatkamaan vapaaehtoistehtäviä muissa tehtävissä, tai muissa järjestöissä, kuten esimerkiksi Helsinki Missiossa.

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

Kirkkoherra Minnamari Helaseppä  
p. 09 2340 3302, minnamari.helaseppa@evl.fi

#### Jakelu

Yhteinen kirkkoneuvosto