

## 345 § Kirkon keskusteluavun tulevaisuus

### Päätösehdotus

Seurakuntayhtymän johtaja Juha Rintamäki

Yhteinen kirkkoneuvosto päättää, että Kirkon keskusteluavun Palvelevan puhelimen päivystys hoidetaan 1.1.2020 alkaen Helsingin seurakuntayhtymässä toiminnanjohtajan johdolla vapaaehtoisvoimin.

### Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

### Selostus

Kirkkohallitus koordinoi valtakunnallista Kirkon keskusteluapua. Seurakunnat ja seurakuntayhtymät tuottavat palvelun, jonka valikossa on Palveleva puhelin (Pp), netti ja chat. Paikalliset toiminnanjohtajat johtavat alueellista toimintaa. Vastaaajina toimivat kirkon työntekijät sekä tehtävään valitut ja koulutetut vapaaehtoiset noin 60 paikkakunnalla eri puolilla Suomea. Keskustelut käydään anonyymina, luottamuksellisesti ja yhteydenottajaa kunnioittaen. Puhelin on avoinna vuoden jokaisena päivänä klo 18-01, viikonloppuisin 03 asti.

Helsingin seurakuntayhtymässä on päätoiminen Pp:n toiminnanjohtajan virka. Päivystyksestä huolehtivat seurakuntien työntekijät ja tehtävään valmenneet vapaaehtoiset. Helsingin, Espoon ja Vantaan seurakuntayhtymät solmivat Palvelevan puhelimen yhteistyösopimuksen koskien kustannusten ja työntekijöiden päivystysvuorojen jakoa v. 1994.

Muuttuvassa toimintaympäristössä työntekijöiden työajan käyttöä Palvelevan puhelimen päivystykseen on arvioitu uudelleen. Puolen yön jälkeinen yöpäivystys on ollut pääosin pääkaupunkiseudun työntekijöiden varassa. Vapaaehtoisia on ollut vaikea saada yövuoroihin riittävästi. Muualla Suomessa ei ole pääkaupunkiseudun kaltaista seurakuntien työntekijöiden päivystysvelvollisuutta.

Espoon seurakuntayhtymä irtisanoi pääkaupunkiseudun yhteistyösopimuksen alkaen 1.1.2019, Vantaan seurakuntayhtymä 1.7.2020 alkaen.

Kirkon keskusteluavun työntekijäkokous päätti 10.5.2019 Turussa, että 1.1.2020 alkaen Pp päivystää joka ilta klo 18-24. Näin varmistetaan palvelulupaus: yhteydenottaja saa yhteyden päivystäjään.

Palvelevan puhelimen (Pp) toiminta alkoi vuonna 1964 Helsingissä. Vastaavia puhelimia on sittemmin perustettu myös mm. eri järjestöjen toimesta. Muut puhelimet rajaavat kohderyhmänsä joko iän tai aihepiirin mukaan (esim. lapset, väkivaltaa kokeneet naiset, kriisit, peliriippuvuus). Pp on ainoa yleispuhelin ja nimenomaan ev.lut. kirkon puhelin, jonne muut puhelin- ja verkkoauttamista tarjoavat tahot ohjaavat yhteydenottajia erityisesti uskonnollisissa ja eksistentiaalisissa kysymyksissä. Soitto- ja tuli valtakunnallisesti (vltk) vuonna 2018 yli 80 000 joista noin 43 000 pystyttiin vastaamaan. Keskustelujen aiheina olivat pääasiassa erilaiset arjen tilanteet, sairaudet, yksinäisyys ja hengelliset asiat.

Kirkon 24 h kriisipuhelinvalmius perustuu Palvelevan puhelimen toiminnalle.

Palveleva netti tuli puhelimen rinnalle v. 2005 ja chat 2014. Vastaajina toimivat pääosin vapaaehtoiset päivystäjät. Vuonna 2018 nettiviestitkejä oli vajaat tuhat, ja chat-keskusteluja käytiin noin 8 000 (vltk). Puhelin on siis edelleen kysytyin matalan kynnyksen keskusteluavun kanavista.

Palveleva puhelin on keskeinen toimija Pääkaupunkiseudun puhelinauttajissa, Puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunnassa sekä kansainvälisessä IFOTES-liitossa.

Syyskuun kirkkoherrain kokouksessa Helsingin seurakuntayhtymän kirkkoherrat päättivät puoltaa, että Palvelevan puhelimen päivystysvuorot hoidettaisiin vuoden 2020 alusta vapaaehtoisvoimin.

