

Johanna Hietämäki
Saana Kaipainen
Terhi Seppälä
Helena Ewalds

Nollalinjan puhelinpalvelu auttaa lähisuhdeväkivaltaa kokevia

Tulokset, arviointi ja suositukset

RAPORTTI



Raportti 10/2020

Johanna Hietämäki, Saana Kaipainen, Terhi Seppälä, Helena Ewalds

Nollalinjan puhelinpalvelu auttaa lähisuhdeväkivaltaa kokevia

Tulokset, arviointi ja suositukset



Terveyden ja
hyvinvoinnin laitos

© Kirjoittaja(t) ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

ISBN 978-952-343-545-2 (verkkojulkaisu)

ISSN 1798-0089 (verkkojulkaisu)

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-545-244>

Tiivistelmä

Johanna Hietämäki, Saana Kaipainen, Terhi Seppälä, Helena Ewalds. Nollalinjan puhelinpalvelu auttaa lähisuhdeväkivaltaa kokevia. Tulokset, arviointi ja suositukset. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Raportti 10/2020. 97 sivua. Helsinki 2020. ISBN 978-952-343-545-2 (verkkojulkaisu)

Nollalinja on 19.12.2016 avattu auttava puhelin lähisuhdeväkivallalle ja naisiin kohdistuvalle väkivallalle, läheisille ja ammattilaisille. Auttavan puhelimen avaamisen taustalla on 20 vuotta kestänyt kansainvälinen ja kansallinen kehittämistyö. Se kulmineitui Suomessa vuonna 2015 voimaan tulleeseen Istanbulin sopimukseen, jonka ratifioineilla valtioilla tulee olla valtakunnallinen, maksuton ja ympärivuorokautisesti toimiva auttava puhelin, jossa neuvotaan naisiin kohdistuvaan väkivaltaan ja perheväkivaltaan liittyvissä asioissa luottamuksellisesti ja mahdollistaen nimettömät puhelut. Nollalinjasta saa apua suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Lisäksi tutkimusraportin kirjoittamisen aikana on aloitettu puhelintulkkaukspalvelu kuudella kielellä.

Tässä tutkimuksessa tavoitteena on tarkastella Nollalinjan toiminnan tuloksia ja arvioida tavoitteiden saavuttamista ensimmäisen 2,5 toimintavuoden aikana. Tutkimuksen kohteena ovat Nollalinjan tunnettuus, puhelumäärät, verkkosivujen käyttö sekä Nollalinjan tavoittaminen.

Aineiston muodostavat Taloustutkimuksen toteuttamat kolme tunnettuusmittausta (noin 1000 osallistujaa / tunnettuusmittaus), Elisa-puhelunoperaattorilta saadut anonyymit tiedot puhelusta (N = 22 571), Nollalinjan verkkosivujen vierailuja koskevat tiedot (N = 250 000) ja Nollalinjan päivystäjän täyttämästä anonyymistä palvelunseurantalomakkeesta saadut tiedot puhelusta (N = 14 747). Anonyymien palvelunseurantalomakkeen tulosten tarkastelussa on huomioitava se, että tiedot on saatavilla niiltä osin kuin ne ilmenivät keskustelun aikana.

Nollalinjan tunnettuudelle asetetut tavoitteet saavutettiin. Tavoitteena oli, että 20 % tuntee Nollalinjan neljän kuukauden kuluttua avaamisesta ja 35 % noin vuoden kuluttua. Ensimmäisenä keväänä 2017 Nollalinjan tunti 24 % suomalaisista. Vuonna 2018 Nollalinjan tunti 32 % ja vuonna 2019 tunti 41 % suomalaisista.

Internet osoittautui merkittävimmäksi tavaksi saada tietoa Nollalinjasta. Nollalinjan verkkosivuilla vierailleista 43 % saapui sivustolle Display-mainonnan ja 22 % hakusanamainonnan kautta. Nollalinjasta soittajista 81 % kertoi saaneensa tiedon internetistä vuonna 2019.

Puheluiden määrän suhteen tavoitteena oli 840 puhelua kuukaudessa, mikä tavoitettiin ensimmäisen kerran lokakuussa 2017. Puhelumäärä laski vuonna 2018, mutta helmikuusta 2019 alkaen puhelumäärä on selvästi ylittänyt tavoitteen. Nollalinjalle soitettiin ensimmäisen 2,5 vuoden aikana yhteensä 22 600 puhelua, joista vastattiin 16 000 puheluuun (72 %). Puheluiden vastausprosentti oli ensimmäisenä

vuotena 2017 alimmillaan 52–57 %, mutta toisen puhelinlinjan avaamisen jälkeen vuodesta 2018 alkaen vastausprosentti on ollut yli 70 %.

Nollalinjaan soitetuista puheluista 61 % koski lähisuhdeväkivaltaa tai naisiin kohdistuvaa väkivaltaa ja loput muita asioita (esim. päihde- ja mielenterveysongelmat, pilailusoitot). Soittajista suuri osa oli väkivaltaa kokeneita henkilöitä ja väkivaltaa kokeneiden läheisiä oli noin joka kymmenes soittaja. Lisäksi pieni osa soittajista oli ammattilaisia, väkivallan tekijöitä ja muita henkilöitä. Puhelut koskivat väkivaltaa kokenutta naista 83 %:ssa tapauksista ja miestä 13 %:ssa.

Puheluista suuri osa, 76 prosenttia, koski parisuhdeväkivaltaa. Lisäksi soitettiin muiden perheenjäsenten ja muiden henkilöiden tekemästä väkivallasta (esim. työpaikka, ystävä, tuntematon henkilö). Naisen (79 %) ollessa väkivallan kohteena oli suuremmassa osassa puheluista kyse parisuhdeväkivallasta verrattuna tilanteeseen, jossa mies oli väkivallan kohteena (69 %).

Väkivallan muodoista tavallisimmin oli esillä henkinen väkivalta (78 %) ja toiseksi tavallisimmin fyysinen väkivalta (51 %). Lisäksi puheluissa oli esillä esimerkiksi väkivallan uhka (32 %), taloudellinen väkivalta (11 %), seksuaalinen väkivalta (10 %) ja vaino (7 %). Puhelut koskivat yhä useammin tilanteita, joissa viimeisin väkivaltatilanne oli tapahtunut vuorokauden sisällä. Puheluista sellaisia, joissa viimeisin väkivaltatilanne oli tapahtunut vuorokauden sisällä ennen soittamista, vuonna 2017 oli 41 %, vuonna 2018 oli 50 % ja vuonna 2019 (1.1–30.6.2019) oli 59 %.

Keskusteluiden arvioitiin auttaneen soittajaa selvästi 72 % ja jonkin verran 20 % puheluista. Väkivaltaa kokeneet soittajat ilmaisivat saaneensa apua kuuntelusta (76 %), neuvoja ja tietoa (55 %), tulleen ymmärretyksi (41 %), henkisen hyvinvoinnin parantuneen keskustelun myötä (36 %) ja käsityksen väkivallasta vahvistuneen (22 %).

Tulosten pohjalta muodostettuja keskeisiä johtopäätöksiä olivat tunnettuutta koskevan tavoitteen nostaminen 50 prosenttiin. Tunnettuustutkimuksessa esille tullut Nollalinjan heikompi tunnettuus pääkaupunkiseudulla verrattuna muuhun maahan tulisi ottaa huomioon mainonnassa. Hakusanamainontaa tulee jatkaa ja toteuttaa lisäksi muita tiedotuskampanjoita. Puheluiden vastausprosentin tavoitteena 70 % mahdollistaa Nollalinjan hyvän saavutettavuuden. Jatkossa tulee varautua toisen puhelinlinjan aukioloajan lisäämiseen ja kolmannen puhelinlinjan avaamiseen. Tavoite toimimisesta matalan kynnyksen palveluna toteutui hyvin. Nollalinja oli joka kolmannelle ensimmäinen taho, josta he hakivat apua. Nollalinja on tavoittanut hyvin lähisuhdeväkivaltaa kokevia, ja suuri osa soittajista oli väkivaltaa kokeneita naisia. Lisäksi väkivaltaa kokeneista soittajista reilu kymmenesosa oli miehiä. Soittajien puheluissa antaman palautteen perusteella on pääteltävissä, että heidän kanssaan käydyt keskustelut ovat välittömästi auttaneet soittajia.

Avainsanat: Nollalinja, auttava puhelin, puhelinauttaminen, lähisuhdeväkivalta, naisiin kohdistuva väkivalta, Istanbulin sopimus

Sammandrag

Johanna Hietämäki, Saana Kaipainen, Terhi Seppälä, Helena Ewalds. Nollalinjan puhelinpalvelu auttaa lähisuhdeväkivaltaa kokevia. Tulokset, arviointi ja suositukset. [Hjälptelefonen Nollinjen hjälper dem som upplever våld i nära relationer. Resultat, utvärdering och rekommendationer]. Institutet för hälsa och välfärd (THL). Rapport 10/2020. 97 sidor. Helsingfors, Finland 2020.
I ISBN 978-952-343-545-2 (nätpublikation)

Nollinjen togs i bruk den 19 december 2016. Hjälptelefonen grundar sig på internationellt och nationellt utvecklingsarbete som pågått i 20 år. Arbetet kulminerade i Istanbulkonventionen som trädde i kraft i Finland 2015. Enligt den bör det finnas en riksomfattande, avgiftsfri hjälptelefon som är tillgänglig dygnet runt och som konfidentiellt ger rådgivning i frågor som gäller våld mot kvinnor och familjevåld och som man kan ringa anonymt. Nollinjen betjänar hjälpbehövande på finska, svenska och engelska. Under perioden då forskningsrapporten utarbetades har dessutom en tjänst för telefontolkning på sex språk tagits i bruk.

Målet med denna undersökning är att granska resultaten av Nollinjens verksamhet och bedöma hur målen har nåtts under den första verksamhetsperioden på 2 1/2 år. Det som undersöks är hur känd Nollinjen är, antalet samtal, användningen av Nollinjens webbplats samt hur Nollinjens målgrupper nås.

Materialet består av tre välkändhetsmätningar som utförts av Taloustutkimus (cirka 1 000 deltagare per mätning), anonyma samtalsuppgifter från telefonoperatören Elisa (N=22 571), uppgifter om besök på Nollinjens webbplats (N=250 000) och samtalsuppgifter som Nollinjens jourhavande meddelat på en anonym tjänsteuppföljningsblankett (N=14 747). Vid granskningen av resultaten på den anonyma uppföljningsblanketten bör det beaktas att uppgifterna fås till de delar de kommit fram under samtalet.

Målen som ställts upp för Nollinjens välkändhet nåddes. Målet var att 20 procent känner till Nollinjen fyra månader efter att den tagits i bruk och 35 procent efter cirka ett år. Den första våren 2017 kände 24 procent av finländarna till Nollinjen. År 2018 kände 32 procent till den och 2019 41 procent.

Internet visade sig vara det bästa sättet att få information om Nollinjen. 43 procent av dem som besökt Nollinjens webbplats hittade dit via displayannonsering och 22 procent via sökordsannonsering. 81 procent av dem som ringt Nollinjen 2019 uppgav sig ha fått informationen om tjänsten på internet.

Beträffande antalet samtal var målet 840 samtal per månad, vilket nåddes första gången i oktober 2017. Antalet samtal minskade 2018, men från och med februari 2019 har antalet samtal klart överskridit målet. Under de första 2 1/2 åren fick Nollinjen sammanlagt 22 600 samtal och besvarade 16 000 av dessa (72 procent).

Svarsprocenten var som lägst 52–57 procent under det första året 2017, men efter att den andra telefonlinjen öppnats 2018 har svarsprocenten varit över 70 procent.

61 procent av samtalen till Nollinjen gällde partnervåld eller våld mot kvinnor och resten av samtalen någonting annat (t.ex. missbruksproblem och psykiska problem, busringningar). En stor del av dem som ringde tjänsten var personer som upplevt våld. Ungefär var tionde uppringare var närstående till någon som upplevt våld. En liten del var dessutom yrkesutbildade personer, våldsverkare och andra personer. I 83 procent av fallen gällde samtalen kvinnor som upplevt våld och i 13 procent män som upplevt våld.

En stor del av samtalen gällde partnervåld (76 procent). En del samtal gällde också våld som begåtts av andra familjemedlemmar eller andra personer (t.ex. på arbetsplatsen, en vän, en okänd person). I de fall som gällde våld mot kvinnor (79 procent) var det oftare fråga om partnervåld än i fall där en man utsatts för våld (69 procent).

Den vanligaste formen av våld var psykiskt våld (78 procent) och den näst vanligaste var fysiskt våld (51 procent). Samtalen rörde också till exempel hot om våld (32 procent), ekonomiskt våld (11 procent), sexuellt våld (10 procent) och förföljelse (7 procent). Samtalen gällde allt oftare situationer där den senaste våldssituationen hade inträffat inom ett dygn. I 41 procent av samtalen 2017, 50 procent av samtalen 2018 och 59 procent av samtalen 2019 (1.1–30.6.2019) hade den senaste våldssituationen inträffat inom ett dygn före samtalet.

72 procent av samtalen bedömdes ha varit till klar nytta för uppringaren och 20 procent av samtalen till viss nytta. Uppringare som upplevt våld uppgav att det hade hjälpt dem att någon lyssnat (76 procent), att de fått råd och information (55 procent), att de blivit förstådda (41 procent), att de mår psykiskt bättre efter samtalet (36 procent) och att de fått en bättre uppfattning om våld (22 procent).

De centrala slutsatserna som dragits av resultaten var att målet som gällde välkändheten höjs till 50 procent. Enligt välkändhetsundersökningen var Nollinjen mindre känd i huvudstadsregionen än i övriga delar av landet. Detta bör beaktas i reklamen. Sökordsannonseringen bör fortsätta och dessutom bör andra informationskampanjer genomföras. Då målet för samtalens svarsprocent är 70 procent kan Nollinjen nås på ett tillfredsställande sätt. I fortsättningen bör det finnas beredskap att förlänga öppettiden för den andra telefonlinjen och öppna en tredje telefonlinje. Målet att vara en tjänst med låg tröskel nåddes väl. För var tredje var Nollinjen den första instansen de vände sig till för att få hjälp. Nollinjen har bra lyckats nå personer som upplevt våld i nära relationer och en stor del av dem som ringde var kvinnor som upplevt våld. En dryg tiondel av uppringarna som upplevt våld var män. Utifrån responsen från dem som kontaktat tjänsten kan man dra slutsatsen att de fått omedelbar hjälp av samtalen.

Nyckelord: Nollinjen, hjälptelefon, telefonhjälp, partnervåld, våld mot kvinnor, Istanbulkonventionen

Abstract

Johanna Hietämäki, Saana Kaipainen, Terhi Seppälä, Helena Ewalds. Nollalinjan puhelinpalvelu auttaa lähisuhdeväkivaltaa kokevia. Tulokset, arviointi ja suositukset. [Helpline Nollalinja helps those experiencing violence in close relationships. Results, evaluation and recommendations]. National Institute for Health and Welfare (THL). Report 10/2020. 97 pages. Helsinki, Finland 2020. ISBN 978-952-343-545-2 (online publication)

The helpline Nollalinja was opened on 19 December 2016. The opening of the helpline was based on 20 years of international and national development work. The work culminated in the Istanbul Convention, which entered into force in Finland in 2015. According to the Convention, the signatories must have a national, free helpline that operates around the clock, providing advice on matters related to violence against women and domestic violence in confidence and enabling anonymous calls. Nollalinja provides help in Finnish, Swedish and English. In addition, a telephone interpretation service in six languages was launched while the report of the study was being written.

The aim of this study is to examine the results of Nollalinja's activities and assess the achievement of its objectives during the first 2.5 years of its operation. The study focuses on awareness of Nollalinja among the population, the number of phone calls, use of the Nollalinja website and reaching the target groups.

The material comprises three awareness measurements conducted by Taloustutkimus (approximately 1,000 participants per awareness measurement), the anonymous data on the phone calls (N = 22,571) obtained from the mobile operator Elisa, the data on visits to the Nollalinja website (N = 250,000) and the information registered on the calls in the anonymous service monitoring form by the Nollalinja professional on duty (N = 14,747). When examining the results of the anonymous service monitoring form, it must be taken into account that the information is available to the extent that it appeared during the conversation.

The targets set for awareness of Nollalinja were achieved. The target was that 20% of the population would know Nollalinja four months after it had been opened and approximately 35% a year later. In the spring of 2017, 24% of Finnish people knew Nollalinja. In 2018, the figure was 32% and in 2019, 41%.

The internet proved to be an important source of information on Nollalinja. Of the visitors to the Nollalinja website, 43% arrived through display advertising and 22% through keyword advertising. In 2019, 81% of the callers said they had found out about Nollalinja on the internet.

As regards the number of calls, the target was 840 calls per month, which was reached for the first time in October 2017. In 2018, the number of calls fell, but since February 2019, it has clearly exceeded the target. During the first 2.5 years,

Nollalinja received a total of 22,600 calls, 16,000 of which were answered (72%). In the first year, 2017, the percentage of answered calls was 52—57% at its lowest but has been over 70% since the second line was opened in 2018.

Sixtyone per cent of the calls to Nollalinja concerned domestic violence or violence against women and the rest concerned other matters (e.g. substance abuse or mental health problems, prank calls). The majority of the callers were persons who had experienced violence themselves and approximately one in ten callers were family members of persons who had experienced violence. In addition, a small proportion of the callers were professionals, perpetrators of violence and other persons. In 83% of the cases, the calls concerned a woman who had experienced violence and in 13%, a man.

The majority of the phone calls concerned intimate partner violence (76%). In addition, calls were made about violence committed by other family members and other persons (e.g. in the workplace, a friend, a stranger). When the subject of violence was a woman (79%), a larger proportion of the calls concerned intimate partner violence than when the subject of violence was a man (69%).

Psychological violence (78%) and physical violence (51%) were the two most common forms of violence brought up in the conversations. In addition, threat of violence (32%), financial violence (11%), sexual violence (10%) and stalking (7%) were among the forms of violence brought up in the calls. The phone calls increasingly concerned situations in which the most recent situation involving violence had taken place in the last 24 hours. In 2017, 41% of the calls concerned cases in which the most recent violent situation had occurred within 24 hours before the call. In 2018, the corresponding figure was 50% and in 2019 (1 January–30 June 2019) 59%.

It was estimated that 72% of the conversations had helped the caller significantly and 20% of them to some extent. Callers who had experienced violence said that listening had helped them (76%), they had received advice and information (55%), they had been understood (41%), their mental wellbeing had improved as a result of the conversation (36%) and their understanding that they had suffered violence had strengthened (22%).

One of the key conclusions based on the results was the need to raise the target concerning awareness to 50 per cent. The fact that, based on the awareness study, Nollalinja was less well known in the Helsinki metropolitan area than in the rest of the country should be taken into account in advertising. Keyword advertising should be continued and other communication campaigns should be implemented. The target for answered calls is 70%, which enables good availability of Nollalinja. In future, preparations should be made to increase the opening hours of the second telephone line and to open a third line. The objective of operating as a low-threshold service was realised well. For one in three callers, Nollalinja was the first place they had contacted to seek help. Nollalinja has successfully reached those who

experience domestic violence, and the majority of the callers were women who had experienced violence. In addition, more than one tenth of the callers were men. Based on the feedback given by the callers during their call, it can be concluded that the conversations have helped them immediately.

Keywords: Nollalinja, helpline, domestic violence, violence against women, Istanbul Convention

Sisällys

Tiivistelmä.....	3
Sammandrag.....	5
Abstract.....	7
Sisällys.....	10
Nollalinjan toiminta ja kansainväliset sopimukset sen taustalla.....	12
Nollalinjan taustalla sopimukset ja tahtotila.....	12
Nollalinjan toiminnan suunnittelu ja perustaminen.....	13
Nollalinjan tavoitteet ja toiminta.....	15
Tiedottaminen mainontakampanjoiden ja tapahtumien keinoin.....	16
Lähisuhdeväkivalta ilmiönä ja puuttumista edellyttävänä toimintana.....	18
Väkivallan määrittely, esiintyminen ja seuraukset.....	18
Väkivalta puuttumista vaativana ilmiönä, palvelut ja avun hakeminen.....	20
Väkivaltaa kokeville tarkoitettut muut auttavat puhelimet.....	22
Puhelujen määrät, vastausprosentit, kestot, ajankohdat ja kohderyhmän ulkopuoliset puhelut.....	26
Soittajat.....	28
Väkivallan muodot puheluisissa.....	28
Kokemuksia auttavista puhelimista.....	30
Auttavien puhelinten tunnettuus.....	31
Tiedon saaminen ja avun hakeminen auttavista puhelimista.....	33
Nollalinjan tutkimuksen tavoitteet ja toteutus.....	34
Tutkimuksen toteutus ja aineistojen analyysi.....	36
Nollalinjan tunnettuus lisääntyy vuosittain.....	40
Puhelujen määrät ja verkkosivuvierailut kasvusuunnassa.....	44
Puhelujen määrä nousujohteista.....	44
Verkkosivuvierailut kasvoivat erityisesti mainoskampanjoiden aikana.....	48
Puheluiden ja verkkosivuvierailujen määrät ovat yhteydessä toisiinsa.....	51
Nollalinjan puhelinauttamistyö.....	53
Nollalinjan soittivat väkivaltaa kokeneet ja läheiset.....	53
Naiset olivat keskeinen ryhmä soittajissa.....	54
Väkivallan tekijänä usein kumppani, ja joka toisessa perheessä oli lapsia.....	56
Parisuhdeväkivalta kohdistui erityisesti naisiin.....	59
Henkinen väkivalta tavallisinta, ja väkivalta tapahtui yksityisessä paikassa.....	61
Väkivalta toistuvaa ja kestoaltaan vaihtelevaa.....	63
Väkivaltatapahtumasta vuorokauden sisällä soittavien osuus kasvanut.....	65
Väkivalta on aiheuttanut ahdistusta, hätää, epätoivoa ja fyysisiä vammoja.....	67
Nollalinja useille ensimmäinen palvelu.....	68
Nollalinjassa kuunnellaan, neuvotaan ja edistetään henkistä hyvinvointia.....	72
Nollalinjassa palveluaan pääasiassa suomeksi.....	73

Puheluita tuli myös päihteistä, mielenterveysongelmista – hiljaisia soittoja ja pilapuheluja.....	75
Internet on keskeisin tiedon lähde Nollalinjasta	76
Nollalinjan arviointi, johtopäätökset ja suositukset.....	78
Nollalinjan tunnettuus lisääntyi vuosittain.....	78
Puheluiden määrän lisääntyi ja vastausprosentti saatiin hyvälle tasolle	79
Mainonnalla merkittävä vaikutus Nollalinja verkkosivuvierailujen ja puhelujen määriin	81
Nollalinja saavutti kohderyhmän ja toimi matalan kynnyksen palveluna.....	82
Nollalinjassa kohdataan väkivallan moninaisuus.....	84
Soittajat tulevat kuulluksi ja henkinen hyvinvointi paranee	86
Lähteet.....	88
Liite 1. Liitetaulukot ja -kuvat	92
Liite 2. Nollalinjan markkinointikampanjat, tiedotteet, uutiset ja blogit.....	95

Nollalinjan toiminta ja kansainväliset sopimukset sen taustalla

Nollalinja on ensimmäinen ympäri vuorokauden auki oleva auttava puhelin lähisuhdeväkivaltaa ja naiseen kohdistuvaa väkivaltaa kokeville, heidän läheisilleen ja ammattilaisille Suomessa. Toiminta alkoi 19.12.2016 oikeus- ja työministeri Jari Lindströmin soittaessa ensimmäisen puhelun Nollalinjaan samalla, kun piti puheenpuoron Nollalinjan tiedotustilaisuudessa.

Suomessa toimii useita auttavia puhelimia, jotka on tarkoitettu erilaisille väkivaltaa kokevien kohderyhmille (esim. Naisten linja, Raiskauskriisikeskus Tukinainen, Suvanto, Kriisikeskus Monikan auttava puhelin). Suomesta on puuttunut lähisuhdeväkivaltaa kokeneille tarkoitettu ympärivuorokautinen auttava puhelin, joka vastaa Euroopan neuvoston yleissopimusta eli Istanbulin sopimusta naiseen kohdistuvan väkivallan ja perheväkivallan ehkäisemisestä ja torjumisesta (Euroopan neuvoston yleissopimus 2011).

Nollalinjan taustalla sopimukset ja tahtotila

Euroopan neuvoston yleissopimus on ensimmäinen oikeudellisesti sitova sopimus naisten suojelemiseksi väkivallalta Euroopassa. Yleissopimus sisältää muun muassa määräyksiä väkivallan ehkäisystä, väkivallan uhrien suojelusta ja heille tarkoitetuista palveluista. Lisäksi sopimus sisältää kansainvälisen sopimuksen täytäntöönpanon seurantajärjestelmän. Yleissopimuksen osapuolia kehoitetaan soveltamaan sopimusta kaikkiin perheväkivallan uhreihin kiinnittämällä erityistä huomiota sukupuolen perusteella naiseen kohdistuvaan väkivaltaan. (Ulkoministeriö 2013, 1, 4.)

Istanbulin sopimuksen mukaan Suomessa tulee olla valtakunnallinen, maksuton ja ympärivuorokautisesti (24/7) toimiva auttava puhelin, jossa neuvotaan naiseen kohdistuvaan väkivaltaan ja perheväkivaltaan liittyvissä asioissa luottamuksellisesti ja mahdollistaen nimettömät puhelut. Sopimus tuli voimaan Suomessa 1.8.2015.

Istanbulin sopimus ei ollut ensimmäinen kansainvälinen sopimus joka Suomessa vauhditti palvelutarjontaa naiseen kohdistuvaa väkivaltaa ja lähisuhdeväkivaltaa kokeneille. Suomi ratifioi YK:n yleissopimuksen kaikkinaisen naisten syrjinnän poistamiseksi vuonna 1986 (Asetus kaikkinaisen naisten syrjinnän poistamista – – 68/1986). Kansainvälisten velvoitteiden myötä naiseen kohdistuvan väkivallan kysy-

mykset nostettiin esiin ja alettiin kehittämään toimenpiteitä ja palveluja 1990-luvulla.

Vuonna 2008 yksi Euroopan neuvoston kampanjan väkivallan uhrien tukemiseen ja suojeluun liittyvistä tavoitteista oli, että kaikissa jäsenvaltioissa on ainakin yksi 24 h palveleva puhelin, jossa on asiantunteva henkilökunta (Council of Europe 2008). Suomessa kampanjan toteutuksen yhteydessä alan järjestöt tekivät esityksen ympärivuorokauden auki olevan auttavan puhelimen perustamiseksi. Esityksen toteutusta ja rahoitusta selviteltiin eri ministeriöissä mutta toiminnalle ei siinä vaiheessa löytynyt rahoitusta.

Samat keskeiset järjestöt tekivät vuonna 2015 sosiaali- ja terveysministeriön pyynnöstä toimenpanosuunnitelman auttavan puhelimen perustamisesta Suomeen. Sosiaali- ja terveysministeriö yhdessä oikeusministeriön kanssa selvittivät, miten pysyvä rahoitus 24/7-tukipuhelimelle järjestettäisiin. Ministeriöiden välillä sovittiin, että 24/7-tukipuhelimen järjestäminen kuuluu sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalalle ja rahoitusvastuu oikeusministeriölle. Oikeusministeriö päätti, että kyseisen uhrien tukipalvelun rahoitus tulisi rikosuhrimaksusta ja toteutettaisiin valtionavustuksena eikä hankintana. Laki rikosuhrimaksusta (669/2015) astui voimaan vuoden 2016 lopulla. Oikeusministeriön rahoituksella saatiin vihdoin alkuun Nollalinjan toiminnan suunnittelu ja toimeenpano. Sosiaali- ja terveysministeriö antoi auttavan puhelimen toiminnan järjestämisen tehtäväksi Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselle (THL).

Oikeusministeriön myöntämän rahoituksen lisäksi THL sai rahoitusta sisäisen turvallisuuden rahaston kansallisesta toimeenpano-ohjelmasta 2014–2020, jossa oli yhtenä painopisteenä kirjattu Istanbulin sopimuksen mukaisen 24/7-tukipuhelimen perustaminen. Tämä hankerahoitus mahdollisti toiminnan tehokkaan suunnittelun ja valmistelutyön jo vuoden 2016 alusta alkaen. (Sisäisen turvallisuuden rahaston-kansallinen toimeenpano-ohjelma 2014–2020.) Valtionhallinnossa oli vahva tahtotila toimeenpanna Istanbulin yleissopimuksessa kirjatut palvelut.

Nollalinjan toiminnan suunnittelu ja perustaminen

Nollalinjan toiminnan suunnittelusta on vastannut THL vuodesta 2016 alkaen. Suunnittelussa hyödynnettiin lähisuhdeväkivaltaa kokeneille apua tarjoavien järjestöjen laatimia suunnitelmia ja kuultiin järjestöjen kantoja ja mielipiteitä (Pääkaupungin turvakoti ry: Monika Naiset liitto ry, Naisten Linja Suomessa ry, Rikosuhripäivystys, Suvanto – Turvallisen vanhuuden puolesta ry, Tukinainen ry). Lisäksi Ruotsissa vuonna 2007 perustettu vastaava ympärivuorokautinen auttava puhelin Kvinnofridslinjen, toimi keskeisenä esimerkkinä Nollalinjan suunnittelussa. Kvinnofridslinjen pitkä kokemus ja julkisen sektorin valtakunnallisesti toteuttama palvelu antoi tärkeää oppia Suomelle.

Nollalinjan toiminnan mallintamisessa käytettiin apuna palvelumuotoilua. Palvelumuotoilun tavoitteena oli luoda yhteinen ymmärrys Nollalinjan palvelusta sekä tunnistaa palvelujen käyttäjien kannalta olennaiset asiat koko asiakaspolun matkalta. Palvelumuotoilun avulla pyrittiin saamaan aikaan palvelu joka vastaisi loppukäyttäjien tarpeisiin. Tilaisuuteen osallistuivat kaikki suunnitteluprosessissa mukana olleet tahot sekä järjestöjen kokemusasiantuntijoita. Nollalinjan nimi ja logo valittiin mainostoimistojen antamien ehdotusten pohjalta.

Palvelun järjestämisvastuu on Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksella (THL). THL vastaa Nollalinjan toiminnan järjestämisestä ja valtionavustuksen jakamisesta palveluntuottajalle. THL tekee palvelua tunnetuksi erityisesti kansalaisille markkinoimalla ja kampanjoimalla eri kanavissa ja tiedotusvälineissä. THL vastaa Nollalinjan toimintaa koskevien tietojärjestelmien ylläpidosta ja tietojen raportoinnista. THL:n keskeinen tehtävä on myös seurata ja raportoida Nollalinjapalvelun tunnettuudesta ja käytön tuloksista. Nollalinjan puhelumäärien tavoitteeksi asetettiin 840 puhelua kuukaudessa.

Puhelinliittymän tuottava Elisa toimittaa raportit puheluiden määristä ja ajankohdista. Lisäksi THL muodosti tietojärjestelmän, joka sisältää tietokannan saatavilla olevista palveluista, avoimista turvakotipaikoista ja puheluita koskevan anonyymin seurantalomakkeen (ks. Tutkimuksen toteutus luku). Turvakodit päivittävät avoimet asiakaspaikat yhteiseen järjestelmään sisältäen myös muuta tietoa turvakodeista (esim. liikuntaesteisten tilat ja mahdollisuus ottaa lemmikki mukaan). Vastaavaa tietoa avoimista asiakaspaikoista turvakodeissa ei tiettävästi ole saatavilla muista vastaavanlaisista puhelinpalveluista Suomessa eikä muissa maissa. Lisäksi esimerkiksi kuntien sosiaalityöntekijät käyttävät tätä mahdollisuutta ja kysyvät avoimista turvakotipaikoista Nollalinjalta.

Palveluntuottajan hakeminen tapahtui avoimella haulla valtionavustuslain mukaisesti. Settlementi Tampere ry valittiin viiden hakijan joukosta lokakuussa 2016 palveluntuottajaksi ja toiminta laitettiin käyntiin nopealla aikataululla. Settlementi Tampere on uskonnollisesti ja poliittisesti sitoutumaton kansalaisjärjestö, joka tuottaa erilaisia palveluja lähisuhdeväkivaltaa kokeville. Nollalinja muodostaa yhden toimintamuodon, johon on palkattu omat työntekijät. Settlementi Tampere on sitoutunut tuottamaan Nollalinjan auttavan puhelimen palvelua ammattitaitoisesti ja laadukkaasti sopimuksessa määritellyllä tavalla.

THL:n vastuulla oli auttavan puhelimen työntekijöiden koulutuksen suunnittelu ja järjestäminen; yhteistyössä palveluntuottaja Settlementi Tampereen kanssa. Ennen toiminnan aloittamista luotiin koulutusohjelma ja koulutus toteutettiin kahdessa jaksossa. Koulutusten osallistujina olivat Nollalinjan työntekijät, jotka aloittivat työnsä joulukuun alussa 2016. Koulutusjaksot sisälsivät muun muassa lähisuhdeväkivallan, naiseen kohdistuvan väkivallan, vainon ja puhelinauttamisen teemoja. Osallistujat olivat palautteen perusteella tyytyväisiä koulutukseen. Henkilökunta on motivoitunutta ja kahden viikon yhteinen koulutusjakso toimi tiimityön kehittämisen

pohjana erinomaisesti. Nollalinjan henkilöstöllä on vähintään sosiaali- tai terveysalan ammattikorkeakoulututkinto tai muu vastaava koulutus sekä kriisiryön osaamista ja lähisuhdeväkivallan tuntemusta.

Myöhemmin Nollalinjan uudet työntekijät ovat saaneet peruskoulutuksen Nollalinjasta ja Setlementti Tampereen muiden palveluiden toimijoilta sekä palvelun tuottajan kautta osallistuneet myös muuhun koulutukseen. THL järjestää koulutusta noin kahdesti vuodessa Nollalinjan työntekijöiden toivomista aiheista sekä toiminnan kehittämiseen ja markkinoinnin painopisteisiin liittyvistä aiheista. Esimerkiksi nuorten naisten ollessa markkinoinnin erityisenä kohderyhmänä vuonna 2018 järjestettiin koulutusta, jossa väkivaltateemaa ja palveluita tarkasteltiin nuorten näkökulmasta. Koulutusta järjestetään pääosin yhdessä turvakotipalveluiden kanssa siten, että turvakotien työntekijät voivat osallistua Nollalinjan koulutuksiin ja päivävastoin.

Nollalinjan tavoitteet ja toiminta

Nollalinjan toiminnan tavoitteena on auttaa kaikkia lähisuhdeväkivaltaa tai sen uhkaa kokeneita, väkivaltaa tai sen uhkaa kokeneita naisia, väkivaltaa kokeneiden läheisiä sekä ammattilaisia, jotka tarvitsevat neuvoja asiakastyöhönsä. Tavoitteena on toimia matalan kynnyksen auttavana puhelimenä. Nollalinjaan soittaminen on täysin maksutonta, ja puhelinpalvelu on auki 24 h. Apua on saatavilla suomeksi, ruotsiksi ja norjaksi, ja tutkimuksessa käytettävä aineiston jälkeen on aloitettu puhelintulkkauspalvelu kuudella kielellä.

Nollalinjaan voi soittaa nimettömänä, eikä soittajan puhelinnumero ei näy Nollalinjassa. Myöskään puhelinlaskussa ei näy, että on soittanut palvelunumeroon. Tämä on keskeistä väkivaltaa kokevien tilanteessa, ettei soittaminen lisäisi väkivallan esiintymisen riskiä. Lisäksi Nollalinjan tavoitteena on lisätä ihmisten tietoisuutta Nollalinjasta ja väkivallasta. Keskeisenä tavoitteena on, että lähisuhdeväkivaltaan ja naisiin kohdistuvaan väkivaltaan apua tarvitsevat osaavat soittaa Nollalinjaan. Toisena tiedottamiseen liittyvänä tavoitteena on lisätä yleistä tietoisuutta Nollalinjasta.

Nollalinjassa käytävissä keskusteluissa keskeisiä elementtejä ovat päivystäjien tutkijalle kertoman mukaan muun muassa kuuntelu, väkivallan ymmärtäminen ilmiönä, soittajan ymmärryksen lisääntyminen sekä muutoksen ja avun saamisen mahdollisuuksien tarkastelu. Soittajille annetaan myös tietoa erilaisista palveluista ja muista avun saamisen mahdollisuuksista. Jokainen keskustelu on erilainen ja etenee soittajan esille ottamien asioiden pohjalta sekä päivystäjän käymän keskustelun pohjalta.

Tiedottaminen mainontakampanjoiden ja tapahtumien keinoin

Nollalinjan suunnittelussa on huomioitu alusta alkaen tiedottaminen. Nollalinjan ollessa uusi palvelu eivät Suomessa asuvat luonnollisestikaan voineet tietää siitä ja osata soittaa Nollalinjaan ilman, että palvelusta tiedotetaan. Ruotsissa toimivalta Kvinnofridslinjeniltä saatiin tietoa Nollalinjan perustamisvaiheessa esimerkiksi markkinointiin panostamisen tärkeydestä. Tämä vahvisti Nollalinjan markkinointiin panostamista alusta lähtien.

Tiedottamisen suhteen tavoitteet ovat kahdenlaisia. Ensinnäkin tavoitteena on Nollalinjaan soitettujen puhelujen määrän kasvattaminen. Nollalinjan palvelusta on tärkeä saada tietoa, jotta siihen on mahdollista soittaa. Tiedottamisen kautta pyritään vaikuttaminen puhelumääriin. Toisena tavoitteena on Nollalinjaa koskevan yleisen tunnettuuden lisääminen Suomessa. Tällöin tietoisuuden lisääminen koskee kaikkia ihmisiä riippumatta siitä, onko heillä mahdollisesti avuntarvetta Nollalinjasta vai ei.

Nollalinjan verkkosivut (www.nollalinja.fi) perustettiin joulukuussa 2016 tukemaan auttavan puhelimen toimintaa. Myöhemmin yhteistyötä laajennettiin, ja Nollalinjan verkkosivuille tiedot kaikista Suomen turvakodeista lisättiin marraskuussa 2018. Sivujen tarkoitus oli antaa lisätietoa lähisuhdeväkivallasta ja auttavan puhelimen toiminnasta. Erityisesti sivuilla haluttiin rohkaista väkivaltaa kokeneita soittamaan Nollalinjalle. Oletus oli, ettei monikaan apua tarvitsevista uskaltautuisi soittamaan heti nähtyään tai kuultuaan Nollalinjan mainontaa, vaan saattaisi haluta harkita asiaa rauhassa ja soittaa mahdollisesti myöhemmin. Siksi oli tärkeää, että internetistä löytyisi ennen kaikkea Nollalinjan puhelinnumero ja samalla muuta soittamiseen rohkaisevaa sisältöä.

Nollalinja.fi-sivuilla pyritään kuvaamaan väkivallan moninaisia muotoja ja osoittamaan soittamista harkitsevalle ihmiselle, että hänen väkivaltakokemuksensa on riittävä syy hakea apua Nollalinjalta. Kysymyksiä ja vastauksia -sivun avulla pyrittiin kuvaamaan erilaisia tilanteita, joissa väkivaltaa voisi ilmetä, ja ohjaamaan vastaavia tilanteita kokeneita ihmisiä soittamaan Nollalinjalle.

Nollalinjan verkkosivut haluttiin pitää melko suppeina ja staattisina. Tärkeimpien asioiden, eli auttavan puhelimen tietojen ja väkivallan muotojen kuvausten, haluttiin löytyvän sivuilta helposti. Tavoitteena ei ole niinkään ollut houkutelua kävijöitä sivuille sivujen itsensä takia, vaan siksi, että sivuilla käyminen saattaisi rohkaista väkivaltaa kokenutta soittamaan Nollalinjalle.

Nollalinjan toiminnasta kampanjointi alkoi samanaikaisesti kuin Nollalinja aloitti toimintansa. Markkinoinnista on vastannut alusta alkaen yksityinen markkinointitoimisto yhteistyössä THL:n kanssa. THL:stä on ollut mukana Nollalinjan toiminnan järjestämisestä vastaava henkilö ja THL:n viestinnän edustajat. Lisäksi THL on teh-

nyt omia tiedotteita ja blogeja Nollalinjan toiminnasta yhteistyössä Settlementi Tampereen ja turvakotipalvelujen järjestäjien kanssa (liite 2).

Tiedotuskampanjan menetelmistä Nollalinjan puheluiden määrän lisäämiseen on pyritty keskeisesti hakusanamainonnan keinoin. Hakusanamainonta on ollut toiminnassa Nollalinjan koko toiminnan ajan poikkeuksena markkinointiyhtiön vaihtumisen ajankohta vuonna 2018. Hakusanamainonta on internet-hakukoneen tarjoama mainontapalvelu, jossa internetin käyttäjä saa Nollalinjan mainoksen kirjoitetun hakusanan perusteella. Hakusanamainonta on ollut alusta alkaen suomeksi, ja kesäkuussa 2018 aloitettiin lisäksi ruotsin- ja englanninkielinen hakusanamainonta sekä toukokuussa 2019 venäjänkielinen hakusanamainonta.

Nollalinjaa koskevaa yleistä tietoisuutta on pyritty lisäämään radio-, tv-, Instagram, YouTube-, Facebook- ja Display-mainonnan keinoin. Lisäksi tietoisuuden lisäämiseen ovat tähänneet lehtiartikkelit, Mansikan eli Maiju Voutilaisen tekemä vloggivideo (vuonna 2018) ja THL:n tekemät tiedotteet (liite 2). Digitaalisessa markkinoinnissa huomioidaan käytettävät laitteet, ja mainokset tehdään sekä pöytäkoneella että mobiililaitteella (esim. älypuhelin, tabletti, kannettava tietokone) käytettäväksi.

Nollalinjan tunnettuuden suhteen tavoitteena oli, että 20 prosenttia tuntee kampanjan neljän kuukauden kuluttua palvelun aloittamisesta ja 35 prosenttia noin vuoden kuluttua. Seuraavana tavoitteena on, että joka toinen suomalainen tuntee Nollalinjan. Lisäksi tavoitteena on ollut kasvattaa vierailujen määrää Nollalinjan verkkosivuille. Tämän suhteen ei ole ollut määrällisiä tavoitteita.

Lähisuhdeväkivalta ilmiönä ja puuttumista edellyttävänä toimintana

Väkivallan määrittely, esiintyminen ja seuraukset

Väkivalta määritellään vallan, kontrollin tai fyysisen voiman tahalliseksi käytöksi tai sillä uhkaamiseksi siten, että se johtaa tai voi johtaa fyysisen tai psyykkisen vamman syntymiseen, kehityksen häiriintymiseen, perustarpeiden tyydyttämättä jättämiseen tai kuolemaan. Väkivalta sisältää myös ne väkivaltaisesta valtasuhteesta johtuvat teot, jotka sisältävät laiminlyönnin ja tekemättä jättämisen. Väkivalta sisältää myös väkivallalle altistumisen, jossa henkilö joutuu elämään väkivaltaisessa ympäristössä tai kokemaan väkivallan pelkoa tai seurauksia. (October ym. 2020; myös WHO 2002, 5.)

Lähisuhdeväkivallan erityisenä piirteenä muuhun väkivaltaan verrattuna on se, että väkivallan tekijä ja kohde ovat tai ovat olleet keskenään läheisessä suhteessa. Tällöin väkivallan tekijänä on esimerkiksi kumppani, lapsi, lähisukulainen tai muu läheinen. Naisiin kohdistuva väkivalta on puolestaan väkivaltaa, joka kohdistuu naisiin heidän sukupuolensa vuoksi. Naisiin kohdistuvaa väkivaltaa ilmenee esimerkiksi lähisuhdeväkivaltana, seksuaalisena väkivaltana, sukupuoleen perustuvana häirintänä. Naisiin kohdistuva väkivalta voi ilmetä myös esimerkiksi naisilla käytävänä kauppana, prostituutioon pakottamisena ja perheen kunniaan perustuvana uhkailuna. (October ym. 2020; myös WHO 2002, 5.)

Lähisuhdeväkivaltaa kokevien määrä on merkittävä Suomessa. Parhaiten on saatavilla tutkimustietoa parisuhdeväkivaltaa kokevista. Parisuhdeväkivaltaa koki noin 130 000 henkilöä vuonna 2017 rikosuhritutkimuksen perusteella (ks. Hietamäki 2018b). Rikosuhritutkimuksen mukaan viimeisen vuoden aikana parisuhdeväkivaltaa koki naisista 5,1 prosenttia ja miehistä 3,5 prosenttia vuonna 2018 (Danielsson & Näsi 2019). Tasa-arvobarometrissa puolestaan selviää, että seksuaalista häirintää oli kokenut naisista 38 prosenttia ja miehistä 17 prosenttia kahden viime vuoden aikana (Attila ym. 2018).

Lähisuhdeväkivaltaa kokeneiden määrä on selvästi isompi, kun tarkastelujakso kohdistuu viimeisen vuoden sijaan pitkään ajanjaksoon. Parisuhteessaan väkivaltaa 15 vuotta täyttämisen jälkeen kokeneiden määrästä tuorein tieto on saatavilla vuonna 2012 toteutetusta naisiin kohdistuvaa väkivaltaa koskevasta tutkimuksesta. Sen mukaan 15 vuotta täytettyään naisista 30 prosenttia on kokenut fyysistä tai seksuaalista parisuhdeväkivaltaa. Henkistä parisuhdeväkivaltaa on kokenut 53

prosenttia. Naiset raportoivat selvästi enemmän aikaisemman kumppanin tekemää parisuhdeväkivaltaa verrattuna nykyiseen kumppaniin¹. (FRA 2014, 28.) Naisista selvästi suurempi osa raportoi kokeneensa aikaisemman kumppanin tekemää väkivaltaa kuin nykyisen² (FRA 2014; myös Heiskanen & Ruuskanen 2010).

Lähisuhdeväkivallalla on monia välittömiä ja pitkäaikaisia seurauksia. Väkivalta-kokemus voi aiheuttaa välittömästi pelkoa, järkytystä ja avuttomuutta sekä aiheuttaa erilaisia fyysisiä vammoja. Kokemus väkivallasta ja sen uhasta voivat aiheuttaa jatkuvaa tiedostettua tai tiedostamatonta pelkoa. Lähisuhdeväkivallalla on myös monenlaisia pitkäaikaisia vaikutuksia fyysiseen ja psyykkiseen terveyteen sekä sosiaaliseen hyvinvointiin niin aikuisilla kuin lapsillakin. Väkivallasta aiheutuu vakavia fyysisiä ja psyykkisiä seurauksia (Piispa 2006; teoksessa Piispa ym. 2006).

Parisuhdeväkivallalle altistuminen lisää riskiä sairastua kroonisiin sairauksiin, kuten astmaan. Väkivaltakokemuksiin liittyvä krooninen stressi voi lisätä autoimmuunisairauksien ja syövän riskiä. (Miller & McCaw 2019.) Vanhempien välillä tapahtuva väkivalta vaikuttaa myös lapsiin. Väkivalta heikentää lasten hyvinvointia ja terveyttä (esim. Miller & McCaw 2019; Øverlien 2010; Lourenço ym. 2013; Devries ym. 2013; Dillon ym. 2013; Wolfe ym. 2003).

Naiset ja miehet voivat kummatkin kokea väkivaltaa parisuhteessaan. Naisten ja miesten kokema väkivalta kuitenkin eroaa toisistaan kumppanin väkivaltaisuuden aiheuttamien seurausten suhteen. Parisuhdeväkivallan havaittiin aiheuttaneen naisille yli kaksi kertaa useammin fyysisiä vammoja ja yli kolme kertaa useammin psyykkisiä seurauksia verrattaessa miehiin. (Heiskanen & Ruuskanen 2010, 19,23; myös Miller & McCaw 2019.) Fyysisen ja psyykkisen terveyden lisäksi parisuhdeväkivaltaa kokeneista naisista suurempi osa kokee turvallisuuden ja hyvinvoinnin heikentyneen verrattaessa parisuhdeväkivaltaa kokeneisiin miehiin (Dobash & Dobash 2004; Carney ym. 2007). Parisuhdeväkivallan lisäksi muu lähisuhdeväkivalta aiheuttaa vastaavanlaisia seurauksia väkivallan kohteelle (esim. Heiskanen & Ruuskanen 2010).

¹ Fyysisistä tai seksuaalista väkivaltaa koki nykyisen kumppanin taholta 11 % ja aikaisemman kumppanin tekemänä 31 % naisista 15 vuotta täytettyään. Henkistä väkivaltaa koki nykyisen kumppanin taholta 27 % ja aikaisemman kumppanin tekemänä 55 % naisista 15 vuotta täytettyään. (FRA 2014.)

² Fyysisistä tai seksuaalista väkivaltaa koki nykyisen kumppanin taholta 11 % ja aikaisemman kumppanin tekemänä 31 % naisista 15 vuotta täytettyään. Henkistä väkivaltaa koki nykyisen kumppanin taholta 27 % ja aikaisemman kumppanin tekemänä 55 % naisista 15 vuotta täytettyään. (FRA 2014.)

Väkivalta puuttumista vaativana ilmiönä, palvelut ja avun hakeminen

Väkivaltaa on esiintynyt läheisissä ihmissuhteissa todennäköisesti aina, eikä se ole ilmiönä uusi. Lähisuhdeväkivallan näkeminen ihmistä vahingoittavaksi ja puuttumista tarvitseväksi asiaksi on sen sijaan melko uutta. Asian esiin nostamista edelsi vaihe, jolloin ihmisoikeudet alkoivat saada sijaa Suomessa, eikä perheessä tapahtuvaa väkivaltaa enää pidettykään hyväksyttynä yhteiskunnallisesti ja lainsäädännössä (esim. Kotanen 2013; Mäkeläinen ym. 2012). Järjestöt ovat olleet keskeisessä roolissa perheissä ja parisuhteissa tapahtuvan väkivallan esille nostamisessa. Kuitenkaan vielä 2000-luvulla ei väkivallan uhrin näkökulman huomioiminen ole oikeusjärjestelmälle edelleenkään täysin luontevaa. (Kotanen 2013.) Väkivaltaa ja sen seurauksia ei edelleenkään mielletä terveydenhuollon ongelmaksi, vaikka WHO 2000-luvun alussa määritteli väkivallan kansanterveysongelmaksi (WHO 2002, 3–4). Lisäksi koulutus sosiaali- ja terveydenhuoltoalan sekä poliisin ammattilaisille on vielä puutteellista, ja taidot kohdata väkivaltaa kokenutta vaihtelevat.

Lähisuhdeväkivaltaa kokeneiden auttamisen on havaittu olevan pirstaleista, ja väkivaltatyön osaamisen tasossa on suuriakin vaihteluja. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisilla on myös puutteita siinä, kuinka he tietävät alueensa palveluista. (Mäkeläinen ym. 2012.)

Monet vakavaakaan parisuhdeväkivaltaa tai muun henkilön tekemää väkivaltaa kokeneista eivät hae apua julkisista palveluista. Kääriäisen (2006) tutkimuksesta käy ilmi, että fyysisiä vammoja saaneista vain osa hakeutuu terveydenhuollon palveluihin ja osa tunnistaa terveydenhuollon palvelujen tarpeen, mutta eivät kuitenkaan käytä näitä palveluja. Terveydenhuollon ja poliisin palveluja käyttävillä on kokemusta siitä, etteivät he saa riittävästi tietoa muusta mahdollisesta tuesta ja että ammattilaiset vähättelevät tai eivät olleet riittävän kiinnostuneita heidän tapauksestaan. Parisuhdeväkivaltaa kokeneista vajaa kolmasosa (31 %) oli hakenut apua joltain tutkimuksessa kysytyltä julkisen palvelun antajalta, esim. poliisilta, turvakodista, sosiaalivirastosta, mielenterveystoimistosta, kriisipuhelimesta tai terveyskeskuksesta. (Kääriäinen 2006.) Hietamäen (2018a) mukaan pienten lasten vanhemmat kokivat tarvitsevansa enemmän apua ristiriita- ja väkivaltatilanteisiin erilaisista julkisista palveluista sekä nettipalveluista ja keskustelupalstoilta.

Avun hakemiseen vaikuttaa kuitenkin myös väkivallan kesto ja vakavuus. Piispan (2002, 2004) tutkimuksesta käy ilmi, että erityisesti lyhyen parisuhdeväkivaltahistorian omaavat naiset eivät yleensä hakenneet apua ja eivätkä ilmoittaneet vakavastakaan tapauksesta poliisille. Vuosia kestänyttä parisuhdeterrorismia ja henkistä piinaa kokeneista naisista vähintään puolet oli hakenut apua ammattilaisilta, kuten terveydenhuollosta, poliisilta, mielenterveystoimistosta ja perheneuvolasta.

Auttavan puhelimen, kuten Nollalinjan, ajatellaan mahdollistavan avun hakemisen matalalla kynnyksellä ja varhaisessa vaiheessa. Luottamuksellisen ja ammatillisen anonyymien palvelun nähdään mahdollistavan avun hakemisen helpommin. Tiedonsaanti palveluista ja myös auttavasta puhelimesta on tärkeää palvelun käyttämiseksi. Tässä tutkimusraportissa tavoitteena on tutkia sitä, onko Nollalinja löytänyt paikkansa, soitetaanko Nollalinjaan, ketkä soittavat ja tunnetaanko Nollalinjan puhelinpalvelu.

Väkivaltaa kokeville tarkoitetut muut auttavat puhelimet

Väkivaltaa kokeville tarkoitettuja auttavia puhelimia on runsaasti (PuhEet; Wave 2018). Tätä aihetta koskevaa tutkimusta on kuitenkin vähän (Hietämäki & Paukkunen 2020). Seuraavaksi tarkastellaan tietoja suomalaisista auttavista puhelimista ja yhdestä ruotsalaisesta auttavasta puhelimesta sekä peilataan niihin liittyen kansainvälisessä tutkimuksesta saatavaa tietoa.

Suomessa on useita auttavia puhelimia. Ne on suunnattu joko lähisuhdeväkivaltaa ja muuta väkivaltaa kokeville tai laajemmalle kohderyhmälle, jossa väkivalta-kokemukset muodostavat yhden keskustelun aihealueen. Monessa järjestössä on auttavan puhelimen lisäksi muita palveluja, kuten chat- ja kirjepalvelua. Chat-palveluja on tarjolla yhä enemmän ja monenlaisille kohderyhmille (erilaisista chat-palveluista on koottu tietoa esim. seuraaville verkkosivuille: Nuorten Elämä, Tukinet).

Auttavat puhelimet ovat keskenään erilaisia sen suhteen, että jokaisella on erilainen kohderyhmä. Oheisiin taulukoihin on koottu tietoa auttavista puhelimista. Tiedot ovat peräisin raporteista, ja lisäksi tietoja on kysytty auttavan puhelimen palvelun järjestäjältä. Tiedot ovat keskenään osittain erilaisia ja eri ajoilta sen mukaan, millaista tietoa oli saatavilla.

Ensimmäisessä taulukossa on tietoa niistä auttavista puhelimista, jotka ovat tarkoitettu lähisuhdeväkivaltaa ja muuta väkivaltaa kokeville (taulukko 1). Lähisuhdeväkivaltaa ja muuta väkivaltaa kokeville tarkoitetuista puhelimista Monika-Naisten auttava puhelin on väkivaltaa kokeville maahanmuuttajanaيسille. Naisten linja on kaikenikäisille väkivaltaa kokeville tai väkivallasta huolestuneille naiseksi itsensä määritteleville. Raisauskriisikeskus Tukinaisen palvelut ovat kaikille seksuaalisen väkivallan ja hyväksikäytön uhreille ja läheisille. Suvanto-linja on ikääntyneille, heidän läheisilleen ja muille ikääntyneiden hyvinvoinnista tai turvallisuudesta huolestuneille sekä ammattilaisille ja opiskelijoille. Edellä olevista määritelmistä on nähtävillä, että auttavien puhelinten kohderyhmät määrittyvät väkivallan kohteen sukupuolen, iän, väkivallan muodon ja maahanmuuttajataustaisuuden mukaan. Vastaavasti kansainvälisestä tutkimuksesta on nähtävissä, että lähisuhdeväkivaltaa kokeville olevia auttavia puhelimia on suunnattu erilaisille kohderyhmille koskien väkivallan kokijan sukupuolta, ikää ja väkivallan muotoa (Hietämäki & Paukkunen 2020).

Toisessa taulukossa on tietoa auttavista puhelimista, jotka ovat laajemmin erilaisiin elämäntilanteisiin tarkoitettuja auttavia puhelimia. Niissä lähisuhde- ja muuta väkivaltaa kokevat ovat yksi kohderyhmä (taulukko 2). Taulukko ei ole tyhjentävä, vaan lähisuhdeväkivalta tulee esille myös muissa auttavissa puhelimissa, kuten

Kirkon palvelevassa puhelimessa, Väestöliiton parisuhdepuhelimessa). Taulukossa olevista auttavista puhelimista kriisipuhelin on tarkoitettu vaikeassa elämäntilanteessa oleville ja järkyttävän tapahtuman kokeneille henkilöille. Rikosuhripäivystys tarjoaa rikoksen uhrille mahdollisuuden saada rikoksen kohteeksi joutuessa tukea ja neuvontaa. Lasten ja nuorten puhelin on tarkoitettu kaikille lapsille ja nuorille kaikissa heidän elämäänsä liittyvissä asioissa. Poikien Puhelin on pojille ja nuorille miehille kaikissa heidän arkeen liittyvissä pulmissa.

Kolmannessa taulukossa esitellään Ruotsissa toimivaa Kvinnofridslinjenin auttavaa puhelinta, josta on otettu mallia Nollalinjan toiminnan kehittämiseen (taulukko 3). Kvinnofridslinjen on väkivaltaa kokeville naisille ja heidän läheisilleen tarkoitettu auttava puhelin Ruotsissa. Kvinnofridslinjen perustettiin 4.12.2007. Toiminnan rajoittaa valtio ja järjestämisestä vastaa Nationellt centrum för kvinnofrid (NCK). Puhelinpalvelussa on yhteensä viisi puhelinlinjaa. (NCK 2009, 4, 16.) Tulkkipalvelu on saatavilla lähes kaikilla kielillä, joita puhutaan ruotsissa sekä lisäksi käytössä on tekstipuhelin. (NCK 2009, 4.) Kvinnofridslinjenillä kaikki työntekijät on koulutettu motivoivan haastattelun menetelmän käyttämiseen, jossa keskeisenä tavoitteena on muutoksen vahvistaminen (NCK 2015, 22—23).

Taulukko 1. Väkivaltaa ja lähisuhdeväkivaltaa kokeville tarkoitetut auttavat puhelimet¹

Monika-Naiset (ma–pe klo 9–16)

Puheluiden määrä: Vuonna 2019 puheluja 1774 ja vuonna 2018 oli 1684 puhelua.

Soittajat: Väkivaltaa kokeneita 90 %, viranomaisia ja muita 10 % vuonna 2019 (86 % ja 14 % vuonna 2018). Väkivaltaa kokeneet soittajat naisia, kotoisin 70 eri maasta.

Väkivalta: Puhelut koskivat henkistä, fyysistä, seksuaalista ja taloudellista väkivaltaa, ihmiskauppaa, kunniaan liittyvää väkivaltaa, avioliiton pakottamista, lapsikaappauksia, tappouhkauksia, väkivallalla uhkaamista, kaltoinkohtelua, kotoa pois ajamista ja lapsiin kohdistuvaa väkivaltaa

Tiedon saaminen: Noin 50 % oli saanut tiedon tuttujen kautta, noin 20 %:a olivat viranomaiset ohjanneet. Loput löytäneet tiedon itse, mainosten kautta ja yhteistyökumppanien ohjaamana.

Kohderyhmä: Kohderyhmän ulkopuolisia puheluja arviolta alle 10 kpl vuodessa; esim. pilailupuhelu, soittaja ei puhu. (Natalia Gerbert 28.5.2020.)

Naisten Linja (ma–pe 16–20 ja viikonloppuisin 12–16)

Puheluiden määrä ja vastausprosentti: Vuonna 2018 vastattiin 1422 puhelua, joista kohderyhmän soittamia oli 891 (63 %), ja vastausprosentti oli 27 %. Vuonna 2017 tuli 835 kohderyhmään kuuluvaa puhelua vastausprosentin ollessa 38 %. Monet soittivat useamman kerran.

Kohderyhmä: Kohderyhmän ulkopuolisia puheluja oli 37 %, esimerkiksi toistuvaissoitajat, pilapuhelut ja puhelut, joissa soittaja ei puhunut.

Väkivalta: Joillekin puhelu oli ensimmäinen kerta, kun he kertoivat kokemastaan väkivallasta. (Naisten linja 2018.)

Raiskauskeskus Tukinainen (ma–to 9–15, vkl, pyhinä ja aattoina 15–21)

Puheluiden määrä: Vuonna 2018 tuli yhteensä 1840 puhelua, joista 378 (21 %) oli uusia yhteydenottoja. Puheluiden määrä kasvoi verrattuna vuoteen 2017, jolloin tuli 1281 puhelua.

Soittajat: Vuonna 2017 ensipuhelun soittaneista (N = 348) oli naisia 93 % ja miehiä 7 %. Seksuaalisen väkivallan uhreista oli naisia 96 % ja miehiä 4 %. Soittajista oli väkivallan uhreja 63 %, ammattiauttajia tai viranomaisia 12 % ja lähiomaisia 10 %.

Tiedon saaminen: Soittajista 28 % oli saanut tiedon internetin kautta. Soittajista 52 % oli ohjattu muista puhelinpäivystyksistä. (Raiskauskeskus tukinainen 2017.)

Suvanto-linja (ti 13–15)

Puheluiden määrä: Vuonna 2019 tuli päivystysaikaan 91 puhelua ja päivystysajan ulkopuolella 176 soittoyritystä (vuonna 2018: 105 puhelua, 113 soittoyritystä).

Soittajat: Naisia 83 % ja miehiä 16 %. Soittajista 51 % soitti toisen henkilön tilanteesta ja 48 % oman asian vuoksi. Puhelut koskivat yleisimmin 70–85-vuotiata.

Väkivalta: Taloudellinen hyväksikäyttö tuli esille 42 %:ssa puhelusta ja henkinen väkivalta 29 %:ssa. Väkivallan tekijäksi ilmaistiin lapsi 27 %:ssa ja puoliso 17 %:ssa puhelusta. Lisäksi tuli esille puutteelliset palvelut ja kokemus ammattilaisten asiattomasta käytöksestä ikäänkäännyttä kohtaan.

Ohjaaminen: Soittajia ohjattiin esimerkiksi sosiaalipalveluihin, poliisin palveluihin ja Suvanto-linjan lakineuvontaan.

Puheluiden kesto: Suvanto-linjassa puhelut kestivät yleisimmin 15–30 minuuttia.

(Koivukoski Christina 2020; myös Laakso 2015.)

¹ Auttavien puhelimiin aukioloajat on katsottu puhelinpalveluiden verkkosivuilta 14.5.2020. Aukioloajat ovat voineet muuttua ja olla erilaiset puhelutietoja koskevana ajankohtana.

Taulukko 2. Lähisuhdeväkivaltaa kokevat yksi auttavan puhelimen kohderyhmä¹

Kriisipuhelin (suomi 24/7; ruotsi ma, ke klo 16–20, ti, to–pe 9-13; arabia ja englantia ma–ti 11–15, ke 13–16, 17–20, to 10–15)

Puheluiden määrä ja vastausprosentti: Vuonna 2019 tuli puheluita 211 672, ja niistä vastattiin 57 558 puheluuksi (27 %). Puheluiden määrä lisääntyi 29,5 % verrattuna vuoteen 2018. Yhteydenottoista suomenkielisiä oli 210 513, ruotsinkielisiä 520 (vastattu 124), arabiankielisiä 667 puheluita ja chat-palvelun käyttöä (vastattu 212 puheluuksi, 43 chattiin).

Soittajat: Naisia 69 % ja miehiä 31 %. (Winter 2019.)

Rikosuhripäivystys (suomi ma–pe 9–20, ruotsi ma–pe 12–14)

Puheluiden määrä: Vuonna 2019 yhteensä 18 100 asiakasta (ml puheluita).

Väkivalta: Kaikista asiakkaista 42 % (n = 7512) yhteydenoton syy liittyi lähisuhdeväkivaltaan tai seksuaalirikokseen (puhelujen määrä ei eroteltavissa).

Kohderyhmä: Kaikista yhteydenottoista 1400 (8 %) koski muita kuin rikosasioita. (Koivukangas Jaana 24.3.2020 sähköposti, Koivukangas Jaana 24.3.2020 puhelinkeskustelu.)

Lasten ja nuorten puhelin (suomi ma–pe 14–20, la–su 17–20; ruotsi ma–ke 14–17, to 17–20)

Puheluiden määrä ja vastausprosentti: Vuonna 2019 puheluita oli 12 964. Vuonna 2018 vastattiin noin 10 %:iin puheluuksi.

Kohderyhmä: Vuonna 2019 puheluuksi 54 %:ssa syntyi keskusteluyhteys soittajan kanssa. Puheluuksi 27 % oli testauspuheluita, joissa lapsi esimerkiksi soitti musiikkia tai huusi puhelimeen. Hiljaisia yhteydenottoja oli 14 %, ja 5 %:ssa soittaja oli yli 21-vuotias.

Soittajat: Tyttöjä 47 %, poikia 50 %, tyttö ja poika soittivat yhdessä 2 %:ssa puheluuksi.

Väkivalta: Puheluuksi 3 % (n = 241) koski fyysistä, henkistä tai seksuaalista väkivaltaa tai lapsen laiminlyöntiä. Kiusaamisesta keskusteli 3 % (n = 240).

Puheluiden kesto: Puheluuksi 46 % kesti alle 5 minuuttia ja 12 % yli puoli tuntia. (Mannerheimin Lastensuojeluliitto 2019.)

Poikien Puhelin (ma–pe 13–18)

Puheluiden määrä ja vastausprosentti: Vuonna 2019 puheluita oli 23 814, joista vastattiin 11 652 puheluuksi (58 %). Vuonna 2018 puheluita oli 34 631, joista vastattiin 42 %:iin, vuonna 2017 puheluita 46 944 ja vastattiin 27 %. Puheluiden määrän vähenemisen taustalla oli vähäisempi markkinointi vuonna 2019.

Väkivalta: Poikien Puhelimeen tulleista puheluuksi pieni osa koski väkivaltaa ja aggressiivisuutta (noin 200).

Kohderyhmä: Puhelimeen tuli puheluita, joissa ei pystytty keskustelemaan. Ainoastaan solvausten huutamista sisältävien puheluiden määrän havaittiin lisääntyneen. Poikien Puhelimessa on tavoitteena etsiä teknisiä ratkaisuja toistuvien häiriikköpuheluiden rajoittamiseksi.

Puheluiden kesto: Poikien Puhelimessa puheluita kestivät keskimäärin 2 min 20 s. (Väestöliitto 2019, Väestöliitto 2020.)

¹ Auttavien puheluiden aukioloajat on katsottu puhelinpalveluiden verkkosivuilta 14.5.2020. Aukioloajat ovat voineet muuttua ja olla erilaiset puhelutietoja koskevina ajankohtana.

Taulukko 3. Kvinnofridslinjen Ruotsissa (24 h)

Puheluiden määrä: Vuonna 2019 vastattiin keskimäärin 116 puheluun päivässä, ja vuoden aikana vastattiin yhteensä 42 405 puheluun. Puheluiden määrä kasvoi kymmenessä vuodessa 75 prosenttia, ja lisäystä edelliseen vuoteen tuli 16 prosenttia. (NCK 2020a.) Ensimmäisenä toimintavuotena 2008 tuli 37 841 puhelua, joista vastattiin 58 %:iin eli noin 21 950 puheluun. (NCK 2009, 4–5.) Vuonna 2014 tuli 45 241 puhelua, ja vastausprosentti oli 64 %. Vastattujen puheluiden määrissä on ollut vaihtelua: esim. vuonna 2010 puhelua 24 706, vuonna 2011 puhelua 21 805, vuonna 2012 puhelua 26 269. (NCK 2015, 34.)

Puhelujen ajankohdat: Puhelut tulivat pääasiassa päiväsaikaan arkisin. Puheluita tulee erityisesti kesän lopussa ja juhlapyhinä. Puhelut kestivät keskimäärin 18 minuuttia vuonna 2014. (NCK 2015, 34.)

Soittajat: Kaikista soittajista oli naisia 96 % ja miehiä 1 %. Soittajissa oli väkivaltaa tai sen uhkaa kokeneita naisia 83 %. Sukulaisia ja ystäviä oli 12 %, viranomaisten ja järjestöjen edustajia 3 %. (NCK 2015, 35–38.)

Väkivalta: Henkinen väkivalta tuli esille 89 %:ssa, fyysinen 56 %:ssa ja seksuaalinen väkivalta 17 %:ssa puheluidista. Väkivalta oli toistuvaa 95 %:ssa tapauksista. Väkivallan tekijänä oli nykyinen kumppani 46 %:ssa ja entinen 36 %:ssa. Kunniaan liittyvä väkivalta esillä 325 puhelussa, prostituutio ja/tai ihmiskauppa 61:ssä ja samaa sukupuolta olevien välinen väkivalta 49 puhelussa. (NCK 2015, 35–38.)

Kohderyhmä: Kvinnofridslinjenille tuli hiljaisia puhelua, joissa soittaja ei puhunut.

Palvelut: Puheluidista noin 8700 oli sellaisia, että naisella oli aikaisempia kontakteja väkivaltatyötä tekevään järjestöön tai viranomaiseen vuonna 2014. Soittajista 50 % oli ollut yhteydessä yhteen tai useampaan palveluun: sosiaalipalvelut, terveydenhuolto, poliisi. Sosiaalipalveluihin oli ollut yhteydessä 44 %, terveydenhuoltoon 42 %, poliisiin 39 %, turvakotiin (kvinnojour) 24 %, juristiin 18 %. (NCK 2015, 35–38.)

Verkkosivut: Verkkosivuille tehtiin ensimmäisenä vuotena 2008 vierailuja 79 137 (NCK 2009, 4–5). Verkkosivuvierailujen määrä on lisääntynyt. Vuonna 2010 vierailuja oli 183 179 ja vuonna 2014 vierailuja oli 323 980. Lisäystä oli 77 % viiden vuoden aikana. (NCK 2015, 29.)

Edellä olevissa taulukoissa olevista auttavista puhelimista käy ilmi, että niiden aukioloajat olivat erilaisia (taulukot 1, 2 ja 3). Lyhyin aukioloaika oli Suvanto-linjalla, joka oli auki kaksi tuntia viikossa. Kriisipuhelin ja ruotsalainen Kvinnofridslinjen olivat taas auki ympärivuorokautisesti, kuten Nollalinjakin. Seuraavaksi tarkastellaan taulukoissa olevia tietoja ja tutkimusten tuloksia, jotka koskevat lähisuhdeväkivaltaa kokeneille tarkoitettuja auttavia puhelimia.

Puhelujen määrät, vastausprosentit, kestot, ajankohdat ja kohderyhmän ulkopuoliset puhelut

Puheluita tuli selvästi eniten suomalaisista auttavista puhelimista Kriisipuhelimeen (212 000), toiseksi eniten Poikien Puhelimeen (24 000) ja vähiten Suvanto-linjaan. Puheluiden määrät olivat lisääntyneet viime vuosina lähes kaikissa puhelinpalveluissa (taulukot 1 ja 2). Poikkeuksena olivat ne auttavat puhelimet, joiden resurssit olivat pienentyneet ja sen myötä puheluiden määrät vähentyneet (Poikien puhelin ja

Suvanto-linja). Kvinnofridslinjenissä vastattujen puhelujen määrä on kasvanut lähes kaksinkertaiseksi vuosina 2008–2019 (taulukko 3).

Puheluista pysyttiin vastaamaan 10–58 prosenttiin (taulukot 1 ja 2). Useimmiten vastausprosentti oli alle 30 prosenttia. Lasten ja nuorten puhelimesta pystyttiin vastaamaan vain noin joka kymmenenteen puheluun. Ruotsalaisen Kvinnofridslinjenin vastausprosentti oli noin 60 prosenttia (taulukko 3). Hollannissa toimivan lasten auttavan puhelimen vastausprosentti vaihteli 25–50 prosentin välillä (van Dolen ym. 2013; myös Vincent ym. 2004). Vastausprosentit ovat luonnollisesti yhteydessä saapuvien puheluiden määriin ja käytettävissä oleviin resursseihin. Mitä suuremmat resurssit ovat suhteessa saapuvien puhelujen määrään ja keston, sitä korkeampi on vastausprosentti.

Puheluiden kestot vaihtelivat suuresti. Kestoa koskevia aikoja ilmoitettiin eri tavoin, eivätkä tiedot ole suoraan verrattavissa toisiinsa. Suvanto-linjassa puhelut kestivät tavanomaisesti 15–30 minuuttia. Lasten ja nuorten puhelimeen tulleista puheluista vajaa puolet kesti alle 5 minuuttia ja reilu kymmenesosa yli puoli tuntia. Poikien Puhelimeen tulleet puhelut kestivät keskimäärin reilut kaksi minuuttia (taulukot 1 ja 2). Yhdysvaltalaiseen seksuaalisen väkivallan tilanteisiin tarkoitettuun auttavaan puhelimen tulleet puhelut kestivät keskimäärin viisi minuuttia keston vaihdellessa yhdestä minuutista 125 minuuttiin. Puheluiden havaittiin kestävän kauan silloin, kun soitto koski vakavaa väkivaltaa. (Colvin ym. 2017.)

Puhelujen ajankohtia on seurattu Kvinnofrislinjenissä ja havaittu, että puhelut tulevat pääasiassa päiväsaikaan arkisin sekä erityisesti kesän lopussa ja juhlapyhinä (taulukko 3). Myös Othsin ja Robertsonin (2007) tutkimuksessa tuli esille, että puheluista suuri osa tulee päiväsaikaan. Soittajat ilmaisivat soittavansa silloin, kun puoliso oli kodin ulkopuolella, kuten töissä, tai he itse olivat töissä. Päiväsaikaan koettiin olevan paremmat mahdollisuudet puhua pidempään ja avoimemmin. Lisäksi samassa tutkimuksessa tuli esille, että suuri osa puheluista tuli kesällä ja lomaaikaan. Sen sijaan puheluita tuli vähemmän juhlapäivinä, jolloin juodaan. Puheluita tuli eniten maanantaisin, ja määrä laski tasaisesti viikonloppua kohden mennessä. Soittajista 78 prosenttia oli soittanut kerran, ja noin viidesosa soitti kahdesti tai useamman kerran, enimmillään 15 kertaa (Oths & Robertson 2007).

Auttaviin puhelimiin tulevia kohderyhmän ulkopuolisista soitoista oli saatavilla vähän tietoa (taulukot 1 ja 2). Tällaisia puheluja oli esimerkiksi Naisten Linjaan tulleista puheluista yli kolmasosa, Lasten ja nuorten puhelimesta vajaa puolet (46 %). Poikien puhelimesta oli kiinnitetty huomiota kohderyhmän ulkopuolisiin puheluihin ja niihin liittyviin ongelmiin sekä mietitty teknisiä ratkaisuja toistuvien häirikköpuheluiden rajoittamiseksi. Rikosuhripäivystykseen kohderyhmän ulkopuolisia puheluja tuli alle kymmenesosa ja Monika-Naisten auttavaan puhelimeen vain muutama vuodessa. Yhdysvalloissa toimivaan seksuaalisen väkivallan uhreille tarkoitettuun auttavaan puhelimeen puolestaan tuli vain vähän (7 %) puheluja, jotka eivät koske neet auttavan puhelimen palveluja (Colvin ym. 2017). Auttaville puhelimitte näyttää

olevan tyypillistä se, että osaan niistä tulee melko paljon myös kohderyhmän ulkopuolelle kuuluvia puheluita, pilapuheluita ja puheluita, joissa soittaja ei puhu. Mutta auttavien puhelimiin välillä on isoja eroja kohderyhmään kuulumattomien puheluiden osuudessa. Kohderyhmän ulkopuolisten puheluiden määrässä olevien erojen taustalla olevista syistä ei tullut esille tietoa. Lasten ja nuorten osalta ikävaihe todennäköisesti osaltaan selittää mm. pilailupuhelujen soittamista.

Soittajat

Auttaviin puhelimiin soittavat henkilöt vaihtelevat osittain sen mukaan, millaiselle kohderyhmälle auttava puhelin on suunnattu. Raiskauskriisikeskukseen soittivat eniten väkivallan uhrin ja Suvanto-linjalle taas ikääntyneen tilanteesta huolestuneet henkilöt (taulukko 1). Vastaavasti englantilaiseen ikääntyneille tarkoitettuun auttavaan puhelimeen soittivat enemmän sukulaiset ja muut henkilöt. Väkivallan uhrin olivat soittajina vain alle kolmasosassa tapauksista (Bennett ym. 2000).

Kvinnofridslinjensiin soittaneista suuri osa oli väkivaltaa tai sen uhkaa kokeneita naisia. Lisäksi soittivat sukulaiset ja viranomaiset sekä järjestöjen edustajat (taulukko 3). Yhdysvaltalaiseen seksuaalista väkivaltaa koskevaan auttavaan puhelimeen soittaneista puolesta oli väkivallan uhreja alle puolet (41 %), ja muita henkilöitä yli puolet (59 %), kuten ammattilaisia, perheenjäseniä ja ystäviä (Colvin ym. 2017). Aikuisille suunnatuissa puhelimeissa on useimmiten soittajana väkivaltaa kokenut henkilö (esim. Hines ym. 2007; Wasco ym. 2004). Lapsille suunnatuissa auttavissa puhelimeissa soittajina olivat pääasiassa lapset (taulukko 2; Backett-Milburn ym. 2012; Vincent ym. 2004).

Sukupuolen mukaan tarkasteltuna nähdään, että osa auttavista puhelimeista oli suunnattu naisille (esim. Monika-Naiset, Naisten Linja) tai pojille (Poikien Puhelin) (taulukot 1 ja 2) tai miehille (Hines ym. 2007). Näissä tapauksissa soittajien voi olettaa olleen pääasiassa puhelimen kohderyhmän mukaisesti kyseisen sukupuolen omaavia. Suvanto-linjalle ja kriisipuhelimeen soittaneissa oli naisia enemmän kuin miehiä (ks. myös Bennett ym. 2000; Colvin ym. 2017). Aikuisille suunnatuista auttavaan puhelimeen soittaneista suuri osa oli naisia myös silloin, kun auttava puhelin on tarkoitettu kaikille sukupuolesta riippumatta (Colvin ym. 2017). Lasten ja nuorten puhelimeen soittaneiden osalta ei ollut nähtävissä samanlaista sukupuolijakaumaa, vaan soittajissa oli suunnilleen saman verran poikia ja tyttöjä (taulukko 2).

Väkivallan muodot puheluissa

Väkivallan eri muotojen esiintymisestä suomalaisissa auttavissa puhelimeissa ei ole saatavilla kovin kokonaisvaltaista kuvaa (taulukot 1 ja 2). Lähisuhdeväkivaltaa ja

muuta väkivaltaa kokeneille tarkoitetuissa puheluissa on väkivalta luonnollisesti keskeisesti esillä. Lisäksi Raiskausriisikeskus Tukinaisen puheluissa on seksuaalinen väkivalta luonnollisesti keskeinen asia, jonka vuoksi sinne soitetaan (myös Colvin ym. 2017). Rikosuhripäivystyksessä vajaa puolet puheluista koski väkivaltaa. Naisille suunnattua auttavaa puhelinta koskevassa tutkimuksessa tuli esille, että suuri osa puheluista koski parisuhdeväkivaltaa (Ots & Robertson 2007).

Suvanto-linjassa korostuu taloudellinen väkivalta ikääntyneisiin kohdistuvana väkivallan muotona (taulukko 1). Englannissa toimivaan ikääntyneisiin kohdistuvaan väkivaltaan tarkoitettuun auttavaan puhelimeen soitettiin noin kahdessa kolmasosassa puheluista (67 %) kotona tapahtuneesta väkivallasta ja noin kolmasosassa vanhuspalveluyksikössä tai laitoksessa tapahtuvasta väkivallasta. Soittajista viidesosa oli vanhuspalvelujen työntekijöitä, jotka olivat havainneet väkivaltilanteen työssään, ja tekijänä oli yleensä toinen työntekijä. (Bennett ym. 2000.) Vanhusten hoivapalveluissa tapahtuva väkivalta oli keskeinen aihe, joka tuli esille myös Suvanto-linjassa (Laakso 2005). Englannissa väkivallan tekijänä oli ikääntyneille osoitettussa auttavassa puhelimesta sukulaisista useammin lapsi (53 %) kuin puoliso (22 %), Bennett ym. 2000.

Kvinnofridslinjen tuloksista nähdään, että henkinen väkivalta oli keskusteluissa eniten esiin tullut väkivallan muoto. Fyysinen väkivalta oli esillä yli puolessa tapauksista (taulukko 3). Henkinen väkivalta on tavanomaisin väkivallan muoto puheluissa. Tämä tulee esille monissa auttavia puhelimia koskevissa tutkimuksissa (Bennett ym. 2000; Douglas ym. 2012). Poikkeuksena kuitenkin Kiinassa toimiva auttava puhelin, jossa naisten kokemaa väkivaltaa koskevissa puheluissa tuli kaikissa esille fyysinen väkivalta. Tulos mahdollisesti liittyy siihen, että väkivaltaa kokeville on vähän palveluja, ja suhtautuminen parisuhdeväkivaltaan on yleisesti väkivaltaa kokenutta naista syyllistävää. (Wong ym. 2011.) Myös seksuaalista väkivaltaa koskevaan puhelimeen Yhdysvalloissa raportoitiin enemmän fyysistä kuin henkistä väkivaltaa (Colvin ym. 2017). Miehille suunnattuun auttavaan puhelimeen soittaneista miehistä kaikki olivat kokeneet naispuolisen kumppanin tekemää fyysistä väkivaltaa ja lähes kaikki (95 %) olivat kertoneet kontrolloinnista (Hines ym. 2007). Tämä voi viitata siihen, että miehet soittivat niissä tilanteissa, kun perheen tilanne oli vakava. Ikääntyneille tarkoitettuun auttavaan puhelimeen soitetuissa puheluissa väkivallan muodoista esiintyi puheluissa henkistä väkivaltaa (38 %), fyysistä (23 %), taloudellista (23 %), laiminlyöntiä (10 %), seksuaalista (2 %), yhteiskunnallista (1 %) ja muuta väkivaltaa (2 %); Bennett ym. 2000. Väkivallan muotojen esiintymisestä keskusteluissa ei todennäköisesti saada vertailtavaa tietoa, sillä raportoinnin tavat voivat olla erilaisia esimerkiksi sen suhteen, raportoidaanko vain ensisijainen väkivallan muoto vai kaikki puhelun aikana esiin tulleet väkivallan muodot. Myös siinä saattaa olla eroja, kuinka puhelussa päivystävä henkilö tulkitsee väkivallan muotoja täyttäessään puhelukohtaista raportointia.

Väkivallan esiintymisen ja sen muotojen lisäksi tuloksissa kerrottiin harvoin muita tietoja väkivallan esiintymisestä. Kvinnofridslinjenein soitetuissa puheluisa esiin tullut väkivalta oli lähes kaikissa tapauksissa toistuvaa (taulukko 3). Otsin ja Robertsonin (2007) tutkimuksesta tulee ilmi, että suuri osa soittajista oli kokenut väkivaltaa hiljattain ennen kuin soitti auttavaan puhelimeen.

Kokemuksia auttavista puhelimesta

Auttavia puhelimia koskevia kokemuksia ja palautetta kerättiin puheluiden yhteydessä tehtävän raportoinnin kautta (Naisten Linja) tai erillisellä kyselyllä (Poikien Puhelin), taulukot 1 ja 2. Kansainvälisessä tutkimuksessa auttavista puhelimesta oli kerätty palautetta lisäksi tekemällä puhelun lopuksi strukturoituja haastatteluja soittajille (Hietamäki & Paukkunen 2020.) Auttavista puhelimesta saadun palautteen mukaan suuri osa koki keskustelun auttaneen heitä (Bennett ym. 2004; Naisten Linja 2018). Poikien Puhelimeen palautekyselyyn vastanneista suuri osa (80 %) arvioi kokemuksensa puhelin- ja chat-palveluista erinomaiseksi tai hyväksi (Väestöliitto 2020). Naisten Linjassa käydyistä keskustelusta antoi palautetta reilu puolet (58 %) soittajista.

Soittajat pitivät tärkeänä mahdollisuutta keskustella ja tulla kuulluksi (Naisten linja 2018; Väestöliitto 2020; Winter 2019). Väkivaltaa koskevissa auttavissa puhelimeissa tuli esille soittajan kokemusten uskomisen ilman vähättelyä tai syyllistämistä (Naisten linja 2018). Kohtaaminen, kannustus, pohdinta-apu, lämpö ja lohdutus olivat puheluisa kuvattuja tärkeiksi koettuja asioita (Naisten Linja 2008; myös Colvin 2017; Kulkarni ym. 2012; Winter 2019).

Tiedon saamista ja väkivaltaa koskevan ymmärryksen lisäämistä pidettiin tärkeinä asioina (Bennett ym. 2004; Naisten linja 2018) ja tietoa saadaan auttavasta puhelimesta (Colvin 2017). Poikien Puhelimeen soittaneista iso osa (77 %) koki saaneensa hyvin vastauksia mieltä askarruttaviin kysymyksiin ja hyödylliseksi kokeemaansa tukea ja tietoa (66 %); Väestöliitto 2020; myös Colvin 2017. Myös se koettiin tärkeäksi, että sai tietoa siitä, mitä kannattaa tehdä ja mistä saa apua (Bennett ym. 2004; Naisten linja 2018; Wasco ym. 2004). Esimerkiksi tietoa siitä, että vammat kannattaa dokumentoida, pidettiin tärkeänä (Naisten Linja 2018). Lisäksi soittajat olivat saaneet tietoa erilaista palveluista (esim. Colvin ym. 2017; Douglas ym. 2012). Palveluja koskevan tiedon saaminen ei ollut kuitenkaan aina itsestäänselvyys, kuten tuli esille Yhdysvalloissa tehdyssä tutkimuksessa. Sen mukaan auttavaan puhelimeen soittaneet eivät saaneet tietoa avopalveluista, ja tämän koettiin muodostuneen esteeksi avopalveluiden käyttämiselle. (Grauwiler 2008.) Myös Kiinassa toimivan auttavan puhelimen suhteen tuli esille vaikeus saada apua, vaikka väkivalta oli vaarallista ja väkivallankokija toivoton tilanteen vuoksi ja sen vuoksi pohti itsensä vahingoittamista tai itsemurhaa (Wong ym. 2011). Turvakotiin ohjaa-

misen oli havaittu liittyvän väkivallan kuormittavuuteen tai aiheuttaneen vaaraa (Oths & Robertson 2017).

Väkivaltaa kokeneille tarkoitettujen palveluiden arvioinnista kirjoittanut Sullivan (2011) tuo esille, että väkivaltaa kokeneen auttamistavoitteet koskevat muutoksia tiedoissa, asenteissa, taidoissa, käyttäytymisessä, odotuksissa, psyykkisessä tilanteessa ja elämän olosuhteissa. Tietoa voi tulla lisää esimerkiksi väkivallan dynamiikasta, väkivaltaisen henkilön tyyppillisestä käyttäytymisestä, palvelujen toiminnasta, omista oikeuksista ja omista toiminnan mahdollisuuksista. Asenteiden muuttaminen voi tarkoittaa muutosta siinä, ettei uhri syytä itseään väkivallasta tai usko tekijän valheellisia uskotteluja siitä, että uhri on esimerkiksi tyhmä ja huono ihminen. Taitojen lisääminen tarkoittaa esimerkiksi taloudellisten asioiden hoitamista ja toimimista oikeudenkäynnissä. Taidot voivat lisätä turvallisuutta esimerkiksi turvasuunnitelman tekemisen myötä. Psyykinen hyvinvointi paranee tuen, suojelun ja tiedon saamisen myötä. Elämäntilanne kohenee esimerkiksi turvallisen ja edullisen asunnon, työpaikan tai opiskelupaikan saamisen kautta. Väkivaltaa kokeneiden tilanteet ja tarpeet ovat yksilöllisiä. Sen vuoksi Sullivanin mukaan on tärkeä aloittaa sen tarkastelusta, millaisesta tilanteesta asiakas tulee ja millaista apua hän toivoo saavansa. Stressaavassa ja kriisiytyneessä tilanteessa on myös tärkeä huomioida se, ettei asiakasta kuormiteta liikaa. (Sullivan 2011.)

Puheluihin liittyi myös negatiivisia kokemuksia. Puheluiden soittaminen voitiin kokea vaikeaksi. Lisäksi osassa puheluista päivystäjälle tuli vaikutelma, ettei soittaja mahdollisesti hyötynyt keskustelusta, vaikka ei antanutkaan siitä suoraa palautetta. (Naisten Linja 2018.) Kansainvälisessä tutkimuksessa tuli esille myös väkivaltaa kokeneen soittajan syyllistäminen ja vastuuttaminen väkivaltaan johtaneista tapahtumista. Tällöin keskustelu johti väkivaltaa kokeneen uudelleen uhriutumiseen. (Liu 2001.)

Keskustelulla on havaittu olleen välittömiä vaikutuksia soittajan elämään. Tällaisia asioita olivat esimerkiksi kuvaukset siitä, kuinka saa rohkeutta ja päättäväisyyttä avun hakemiseen (Naisten Linja 2018; myös Winter 2019). Keskustelu voitiin kokea jopa elintärkeäksi (Naisten Linja 2018). Keskustelu vaikutti soittajan psyykkiseen hyvinvointiin. Kriisipuheluun soittaneista lähes joka viides (18 %) kertoi rauhoittuneensa puhelun aikana. Lisäksi päivystäjät arvioivat soittajan voinnin paremmaksi reilussa kymmenesosassa puheluissa (12 %), Winter 2019. Auttavan puhelimen toimintaan liittyen palautetta on annettu soittamisen matalasta kynnyksestä ja puheluun vastaamisesta (Naisten Linja 2008).

Auttavien puhelinten tunnettuus

Ruotsalaisen Kvinnofridslinjenin auttavan puhelimen tunnettuutta on tutkittu säännöllisesti. Alkuvuosien osalta tavoitteena oli, että 40 prosenttia ruotsalaisista naisista tuntevat Kvinnofridslinjenin viiden vuoden kuluttua puhelinpalvelun avaamisesta.

Viiden vuoden päästä vuonna 2012 ruotsalaisista naisista 23 prosenttia tiesi Kvinnofridslinjenin (vuonna 2014: 27 %, vuonna 2016: 35 %), ja 42 prosenttia vuonna 2018 (Karin Sandell sähköposti 7.4.2020). Vuonna 2020 ruotsalaisista naisista tunsivat Kvinnofridslinjenin 52 prosenttia (NCK 2020b). Nuoret naiset (16–29-vuotiaat) tunsivat Kvinnofridslinjenin paremmin kuin heitä vanhemmat naiset (40–49-vuotiaat). Kvinnofridslinjen on ollut paremmin tunnettua Tukholmassa verrattuna muuhun osaan maata. (NCK 2015; NCK 2016.)

Ruotsissa on tutkittu markkinointikampanjan vaikutusta Kvinnofridslinjenin tunnettuuteen. Marraskuussa olleiden kampanjoiden jälkeen tukholmalaisista naisista tunsivat Kvinnofridslinjenin 75 prosenttia vuonna 2013 ja 77 prosenttia vuonna 2014. Kampanjoiden välissä tutkittiin tunnettuutta keväällä 2014, jolloin tunnettuus oli matalampi (59 %) kuin edellä kerrotuissa heti kampanjoiden jälkeen tehdyissä tunnettuuden mittauksissa. (NCK 2015, 24–26.)

Rikosuhripäivystys on toiminut Suomessa pitkään vuodesta 1994 alkaen. Vuonna 2019 Rikosuhripäivystyksestä oli kuullut tai tunsivat ainakin nimeltä 75 prosenttia suomalaisista. Tunnettuus oli lisääntynyt verrattuna edellisiin vuosiin (72 % vuonna 2018 ja 57 % vuonna 2016). Naisista vähän suurempi osa (79 %) tiesi Rikosuhripäivystyksen verrattuna miehiin (70 %). Rikosuhripäivystyksen tunnettuus oli matalampaa pääkaupunkiseudulla (64 %) verrattuna muuhun maahan (78 %). Rikosuhripäivystyksestä oli kuullut kolmasosa televisiosta (34 %), sanomalehdistä alle kolmasosa (29 %), radiosta 17 prosenttia ja internetistä tai nettisivuilta 16 prosenttia. Tiedonkeruuseen osallistuneista 3 prosenttia oli itse asioinut Rikosuhripäivystyksen kanssa tai ollut siihen yhteydessä. (RIKU-Rikosuhripäivystyksen tunnettuus 2019.)

Yhdysvaltalaiseen miehille suunnattuun auttavaan puhelimeen soittaneet henkilöt ilmaisivat vajaassa puolessa tapauksista saaneensa tiedon internetistä. Median kautta oli saanut tiedon noin joka kuudes, ja pieni osa projektin kautta tai puhelintuuletusta. Reilun kolmasosan osalta ei tiedetty, mistä soittajat olivat saaneet tiedon auttavasta puhelimesta. (Hines ym. 2007.) Lasten seksuaalisen väkivallan tekijöille suunnatusta auttavasta puhelimesta oli suuri osa saanut tiedon mainoskampanjoista (van Horn 2015).

Lähisuhdeväkivaltaa kokeville tarkoitettujen auttavien puhelinten tunnettuudesta ja markkinoinnista löytyi neljä julkaisua kartoittavassa kirjallisuuskatsauksessa (Hietämäki & Paukkunen 2020 käsikirjoitus). Tutkimuksen mukaan markkinoinnilla oli yhteydessä auttavien puhelinten tunnettuuteen ja puheluiden määrään. Etelä-Afrikassa tutkittiin väkivallan vastaisen kampanjan yhteyttä ihmisten tietoisuuteen auttavasta puhelimesta. Tulosten mukaan mitä useammalle kampanjan tietolähteelle (tv, radio, esitteet, lehden pääkirjoitus) altistui, sitä todennäköisemmin tiesi auttavasta puhelimesta (Scheepers ym. 2004; Usdin ym. 2005; myös Elder ym. 2016). Mainonnalle altistuminen oli myös yhteydessä siihen, että ihmiset soittivat auttavaan puhelimeen (Usdin ym. 2005; myös Gadomski ym. 2001).

Lisäksi auttaviin puhelimiin liittyvää tunnettuutta on tutkittu eurooppalaisessa Naisiin kohdistuvaa väkivaltaa koskevassa tutkimuksessa vuonna 2012. Siinä kysyttiin tietoisuutta järjestöistä, joissa yhtenä palveluna on auttava puhelin. Suomalaisista naisista oli kuullut Naisten Linjasta alle puolet (39 %), Raiskauskriisikeskus Tukinlaisesta yli puolet (56 %) ja Ensi- ja turvakotien liitosta suurin osa (90 %). (FRA 2014, 192.)

Tiedon saaminen ja avun hakeminen auttavista puhelimista

Lähisuhdeväkivaltaa kokeneista hakee apua auttavista puhelimista mahdollisesti vain pienehkö osa. Näin voidaan päätellä saatavilla olevan tutkimustiedon pohjalta. Väkivaltaa kokeneille naisille vuonna 2005 tehdyn tutkimuksen mukaan parisuhdeväkivaltaa kokeneista naisista alle viisi prosenttia oli hakenut apua kriisipuhelimesta. Parisuhdeväkivaltaa kokeneista naisista joka kolmas (34 %) ilmoitti, ettei ollut hakenut mistään apua parisuhdeväkivaltaan. (Piispa ym. 2006, 112—113.) Lapsiperheiden hyvinvointia ja palveluja koskevassa tutkimuksessa vuonna 2016 havaittiin, että väkivalta- ja ristiriitatilanteisiin apua hakeneista vain osa koki saaneensa apua riittävästi eri palveluista, läheisiltä tai nettipalveluista (Hietämäki 2018a). Avunhakemista väkivaltilanteeseen koskevassa yhdysvaltalaisessa tutkimuksessa havaittiin, että kaikista tutkimukseen osallistuneista naisista oli 8 prosenttia hakenut apua auttavasta puhelimesta ja väkivaltaa kokeneista naisista 18 prosenttia. Lisäksi 18 prosenttia koki tarvinneensa apua auttavasta puhelimesta, mutta he eivät olleet sitä käyttäneet. (Cattaneo ym. 2008.) Auttava puhelin oli monelle ensimmäinen taho, jolle väkivaltaa kokeneet kertovat kokemuksestaan (Vincent ym. 2004; Wong ym. 2011).

Tietoa auttavista tahoista saadaan ja haetaan useista eri paikoista ja tahoilta. Rikosuhripalveluja käyttäneille (Rikosuhripäivystys, Tukinainen, turvakodit, Monika-Naiset, oikeusapuohjaus ja miestyö) vuonna 2009 tehdyn tutkimuksen mukaan asiakkaat saivat tietoa kyseisistä palveluista monista eri lähteistä. Tietoa saatiin internetistä tai puhelinluettelosta (21 %), terveydenhuollosta, sosiaalipalveluista, koulusta tai kirkosta (18 %), poliisilta (18 %), ystävältä tai läheiseltä (11 %), kriisipalveluista, turvakodeista tai aikaisemmasta asiakkuudesta (11 %), mediasta (5 %), syyttäjältä, sovittelusta tai oikeusavusta (3 %) ja muusta lähteestä (9 %), Honkatukia & Kivivuori 2011. Poikien Puhelimen palautekyselyyn vastanneista vastasi kuulleensa somesta puolet (49 %), koulusta reilu viidennes (23 %) ja kaverilta joka viides (19 %); Väestöliitto 2020. Internet on todennäköisesti tullut yhä merkittävämmäksi tiedonsaannin kanavana auttavista puhelimista. Tilastokeskuksen mukaan lähes kaikki suomalaiset käyttävät internetiä ja tiedonhaku palveluista on yleinen netin käyttötarkoitus (ks. Tilastokeskus 2019).

Nollalinjan tutkimuksen tavoitteet ja toteutus

Nollalinja aloitti toimintansa vuoden 2016 lopussa. Tässä tutkimuksessa tarkastellaan Nollalinjan tuloksia ja toiminnalle asetettujen tavoitteiden saavuttamista kahden ja puolen ensimmäisen vuoden ajalta. Tavoitteena on tarkastella Nollalinjan toiminnan tuloksia, tuottaa tietoa toiminnasta ja arvioida tavoitteiden saavuttamista.

Tutkimuksessa esitetään ensin tulokset, ja arviointi tehdään tulosten esittelyn jälkeen tutkimusraportin viimeisessä luvussa. Arviointi tapahtuu kolmella tavalla, joita ovat tavoitevertailu, poikittaisvertailu ja pitkittäisvertailu (Rajavaara 2006). Tavoitevertailussa tarkastellaan Nollalinjan toiminnalle asetettujen tavoitetunnuslukujen saavuttamista. Poikittaisvertailussa puolestaan tuloksia verrataan muiden toimijoiden toimintaa koskeviin tunnuslukuihin. Pitkittäisvertailussa verrataan oman toiminnan tunnuslukuja aikaisempiin tunnuslukuihin.

Tutkimuskysymykset jakautuvat kolmeen osa-alueeseen koskien Nollalinjan tunnettuutta, puhelumääriä ja käyntejä Nollalinjan verkkosivuilla sekä markkinoinnin yhteyttä niihin. Kolmanneksi tutkitaan Nollalinjan kohderyhmän tavoittamista puheluissa.

Nollalinjan tunnettuus:

1. Kuinka iso osa Suomessa asuvista tuntee Nollalinjan ja kuinka Nollalinjan tunnettuus on kehittynyt ensimmäisen 2,5 vuoden aikana? Saavutettiinko tunnettuutta koskevat tavoitteet (20 %:n tunnettuus 4 kk kuluttua ja 35 %:n noin vuoden kuluttua)?

Puheluiden määrät ja Nollalinjan verkkosivut:

2. Kuinka paljon Nollalinjaan tulee puheluita ja milloin puheluita tulee eniten? Saavutettiinko puhelumäärä koskeva tavoite, 840 puhelua kuukaudessa? Miten puheluiden määrä on kehittynyt ensimmäisen 2,5 vuoden aikana?
3. Kuinka paljon Nollalinjan verkkosivuilla on käyntejä ja millä laitteilla niille tullaan? Miten verkkosivuilla käyntien määrä on kehittynyt ensimmäisen 2,5 vuoden aikana?
4. Ovatko Nollalinjaan soitettujen puheluiden määrät ja vierailuihin Nollalinjan verkkosivuille yhteydessä toisiinsa?

Nollalinjan kohderyhmän tavoittaminen ja puheluiden sisällöt:

5. Soittavatko Nollalinjaan soittajat sen kohderyhmään kuuluvat henkilöt? Ketkä soittavat Nollalinjaan, ja onko havaittavissa eroja ensimmäisen 2,5 vuoden

aikana soitettujen puheluiden suhteen? Millaisesta väkivallasta on kyse Nollalinjaan soitetuissa puheluisa ja millaisen avun piiriin soittajia ohjataan? Miten Nollalinjan päivystäjän kanssa käydyt keskustelut on havaittu auttaneen soittajaa?

Ensimmäisenä tavoitteena on Nollalinjan tunnettuuden tarkastelu, eli kuinka tunnettu Nollalinja on Suomessa asuvien keskuudessa. Tarkastelu tehdään tavoitevertailuna eli suhteessa tavoitteeseen ja pitkittäisvertailuna vertailemalla edellisiin vuosiin. Tavoitteena oli, että 20 prosenttia tuntee kampanjan neljän kuukauden kuluttua Nollalinjan toiminnan aloittamisesta, ja 35 prosenttia noin vuoden kuluttua. Lisäksi tehdään poikittaisvertailua vertailemalla muita auttavia puhelimia koskevien tunnettuustutkimusten tuloksiin.

Toiseksi tutkitaan Nollalinjaan soitettujen puheluiden määriä, määrän kehittymistä ja puheluiden ajankohtia. Arviointi tapahtuu suhteuttamalla tuloksia puhelumäärälle asetettuun tavoitteeseen, tekemällä pitkittäisvertailua ensimmäisen 2,5 vuoden ajalta sekä vertailemalla tuloksia muita auttavia puhelimia koskeviin puhelutietoihin. Nollalinjan toiminnan alkaessa puheluiden suhteen tavoitteeksi asetettiin tavoitteeksi 840 puhelua kuukaudessa. Samalla tarkastellaan sitä, kuinka isoon osaan soitetuista puheluisa vastattiin. Nollalinjan vastausprosentin suhteen ei alussa ollut tavoitetta. Myöhemmin vastausprosentin tavoitteeksi on asetettu 70 prosenttia.

Verkkosivujen osalta selvitetään vierailujen määrää Nollalinjan verkkosivuille (www.nollalinja.fi) ja määrissä tapahtuneita ajallisia muutoksia ensimmäisen 2,5 vuoden ajalta. Verkkosivujen vierailujen määrän suhteen ei ole asetettu tavoitetta. Keskeinen markkinoinnin väline väkivallasta internetistä tietoa hakeville on hakusanamainonta. Tarkastelussa huomioidaan hakusanamainonnan puheluiden ja verkkosivuvierailujen määriin. Puheluiden määriin ja verkkosivuvierailuihin liittyen tarkastellaan myös niiden välistä yhteyttä toisiinsa.

Kolmanneksi tutkimuskohteena on kohderyhmän tavoittaminen, eli tavoittaako Nollalinja kohderyhmän, joita ovat lähisuhdeväkivaltaa ja sen uhkaa kokevat tai väkivaltaa kokeneet naiset, väkivaltaan kokeneiden läheiset ja ammattilaiset. Samalla katsotaan tuloksia siitä, kuinka iso osa puheluisa tulee kohderyhmältä ja kuinka iso osa puheluisa koskee muita aiheita kuin väkivaltaa. Tulosten suhteen tehdään ajallista vertailua ensimmäisen 2,5 vuoden ajalta.

Nollalinjaan soitettujen puheluiden osalta tutkitaan kohderyhmän lisäksi puheluissa esiin tullutta väkivaltaa, eli millaista väkivaltaa puhelut koskivat. Esimerkiksi kenen tekemästä väkivallasta soitettiin, millaisesta väkivallasta, koska viimeksi oli tapahtunut kuvailtua ja mistä palveluisa soittajalle annettiin tietoa sekä ohjattiin olemaan yhteydessä. Lisäksi tarkastellaan keskustelun vaikutuksia soittajille pohjautuen päivystäjän saamaan vaikutelmaan puhelun hyödyllisyydestä soittajalle ja siitä, miten soittajat kuvasivat saaneensa apua puheluisa. Tuloksia katsotaan

ajallisesta näkökulmasta: onko soittajissa ja puhelujen sisällöissä ollut eroja ensimmäisen 2,5 vuoden aikana vai ovatko ne pysyneet samanlaisina.

Tutkimuksen toteutus ja aineistojen analyysi

Tutkimuksessa käytetään aineistoja, jotka kertyvät luonnollisena osana Nollalinjan toimintaa. Taloustutkimus on tehnyt Nollalinjan tunnettuustutkimukset. Elisa-puhelinoperaattorilta THL saa säännöllisesti puheluista raportit, jotka sisältävät tiedot ajankohdista, kestosta ja vastaamisesta. Nollalinjan verkkosivujen käytöstä saadaan seurantatiedot Google Analyticsista. THL:n palvelimella on anonyymi palveluseurantalomake, jonka Nollalinjan työntekijät täyttävät käytyjen puhelujen perusteella.

Tunnettuustutkimus

Nollalinjan tunnettuutta on mitattu raportin tutkimusaikana kolme kertaa osana Taloustutkimuksen Omnibus-tutkimusta (taulukko 4). Taloustutkimus on toteuttanut tiedonkeruut ja analysoinut aineistot. Kohderyhmänä on ollut Suomen 15–79-vuotias väestö Ahvenanmaata lukuun ottamatta. Tutkimuksen otos on muodostettu kiintiöpoiminnalla, jossa kiintiöinä ovat olleet ikä, sukupuoli sekä asuinalue- ja kuntatyyppi valtakunnallisesti. Otos on painotettu kohderyhmää vastaavaksi siten, että painotetut N-luvut vastaavat Suomen 15–79-vuotiaasta väestöstä tuhansina. Tunnettuustutkimuksiin on osallistunut noin 1 000 henkilöä per tunnettuustutkimus. (Taloustutkimus.)

Taulukko 4. Nollalinjan tunnettuustutkimukset, Taloustutkimus

	2017	2018	2019
	N	N	N
Osallistuneet	1009	1006	1011
Paikkakunnat	91	85	88
Tiedonkeruiden ajankohdat	6. –27.4.2017	9. –28.2.2018	7. –26.2.2019

Aineisto kerättiin henkilökohtaisina haastatteluina pääosin vastaajien kotona. Tiedonkeruu tapahtui kannettavilla tietokoneilla ja tableteilla. Haastattelijat kysyivät muut kysymykset, paitsi lähisuhdeväkivaltaa koskevien kysymysten osalta haastateltava itse luki kysymykset ja merkitsi vastauksensa lomakkeelle. Haastattelut on toteuttanut vuosittain 44–48 koulutettua Taloustutkimuksen tutkimushaastattelijaa. (Taloustutkimus.)

Nollalinjan tunnettuudesta kysyttiin kahtena ensimmäisenä vuotena näyttämällä Nollalinjan logo ja kysymällä: ”Oletko kuullut Nollalinja-puhelinpalvelusta?”. Kysymystä muutettiin vuonna 2019 hieman, jolloin tavoitteena oli saada paremmin selville aito tunnettuus siten, ettei vastaajalle näy Nollalinjan logoa. Ensin

esitettiin sama kysymys kuin aikaisemminkin: ”Oletko kuullut Nollalinja-puhelinpalvelusta?” ilman Nollalinjan logon näyttämistä. Tämän jälkeen kysyttiin tunnettuutta uudelleen sanomalla ”Seuraavaksi näytän Teille kuvan. Muistatteko nyt kuulleenne Nollalinja -auttavasta puhelinpalvelusta?”.

Tiedonkeruussa kysyttiin lisäksi haastateltavan taustatietoja (esim. sukupuoli, koulutus) ja hänen kokemastaan tai lähipiirissä koetusta lähisuhteiden väkivallasta ja siitä, mistä he hakisivat apua. Väkiä väkivaltaa koskevissa kysymyksissä oli vastausvaihtoehtoina ”kyllä, henkistä”; ”kyllä, fyysistä”; ”en / ei kumpaakaan” ja ”en osaa sanoa”. Avun hakemista koskevaan kysymykseen oli lueteltu auttavia tahoja, joista yksi oli auttava puhelin. Tulokset esitetään frekvenssein, prosenttiosuuksin ja ristiintaulukoin. (Taloustutkimus.) Tulokset esitetään frekvensseinä, prosenttiosuuksina ja ristiintaulukoina.

Puheluaineisto

Nollalinjalle soitetuista puheluista saa THL tiedot puhelinoperaattori Elisalta. Elisa toimittaa seuraavat tiedot Nollalinjaan soitetuista puheluista: päivämäärä, kellonaika, hälytysaika, odotusaika, puhelun alkamis- ja lopetusajankohta, kesto ja puhelun päättymisen vaihe (puheluun vastattu, puhelu päätynyt soittamisvaiheessa, automaattisen vastauksen aikana tai jonossa). Soittajan puhelinnumero on salattu.

Puhelija koskevat tiedot ovat yhteensä 22 571 puhelusta koskien ajanjaksoa 1.1.2017–30.6.2019. Aineiston analyysi tehdään käyttäen Excel 2010 -ohjelmaa, ja tulokset esitellään frekvenssien ja prosenttiosuuksien kautta.

Nollalinjan verkkosivut

Nollalinjan verkkosivuilla tapahtuneita käyntejä koskevat tiedot saadaan Google Analyticsista. Käytettävät tiedot koskevat Nollalinjan verkkosivujen käyntimääriä, verkkosivulle saapumisen lähdettä (esim. Display-mainonta, hakusanamainonta, orgaaninen haku, sosiaalinen media) ja käytettyä laitetta (pöytäkone, matkapuhelin, tabletti).

Verkkosivukäyntejä koskevat tiedot koostuvat lähes 250 000 käynnistä ajalla 1.1.2017–30.6.2019. Tulokset esitetään frekvensseinä ja prosenttiosuuksina.

Palveluseurantalomake

Nollalinjaan soitetuista puheluista kriisipäivystäjä täyttää anonyymin sähköisen palvelunseurantalomakkeen. THL on muodostanut palvelunseurantalomakkeen Nollalinjan toiminnan raportointia varten.

Anonyymi palvelunseurantalomake täytetään puhelussa esiin tulleiden asioiden pohjalta. Lomakkeessa olevat tietosisällöt antavat tietoa puheluissa esille tulleista asioista, mutta eivät todennäköisesti anna kokonaiskuvaa esimerkiksi soittajan kokemasta väkivallasta. Palvelunseurantalomakkeeseen ei täytetä mitään soittajan henkilöllisyyteen liittyviä tietoja, vaikka hän omaehtoisesti kertoisikin niistä puhe-

lun aikana. Keskustelut käydään soittajien ja heidän auttamisensa ehdoilla. Palvelunseurantalomake täytetään niiltä osin kuin siinä olevia asioita tulee esille. Mikäli joku asia ei tule esille, jää kyseinen asia silloin puuttumaan seurantatiedoista.

Palvelunseurantalomakkeen sisältöalueet ovat pääasiassa strukturoituja, ja niihin on valmiit vastausvaihtoehdot. Kaikki kerättävä tieto on anonyymia. Palvelunseurantalomake sisältää seuraavia tietoja: soittaja (väkivallan kohde, väkivallan tekijä, läheinen, ammattilainen, muu, ei tietoa), kuka ollut väkivallan kohteena, väkivallan uhrin sukupuoli ja ikäluokka, soittajan kieli, kuka ollut väkivallan tekijä, väkivallan tekijän sukupuoli, väkivallan muodot, milloin viimeksi on tapahtunut väkivaltaa, väkivallan useus, väkivalta esiintymisen kesto, väkivallan tapahtumapaikka ja väkivallan seuraukset uhrille. Lisäksi palvelunseurantalomakkeeseen tallennetaan tieto siitä, onko alaikäisiä lapsia ja asuuko lapsi väkivallan kohteen, tekijän vai molempien luona, aiemmin käytetyt palvelut, palveluihin ohjaaminen puhelun aikana, onko tapauksesta tehty aiemmin viranomaisilmoitusta. Palvelunseurantalomake sisältää myös kysymykset siitä, mistä soittaja on saanut tiedon Nollalinjasta, ilmaisiko hän puhelun auttaneen, millä tavoin kuvasi avun saamista, millaista apua olisi toivonut, onko soittanut aiemmin, kuinka puhelu päättyi ja mikä oli työntekijän käyttämä palvelukieli.

Toinen palvelunseurantalomake on niitä puheluita varten, jotka eivät liity väkivaltaan. Tällöin tallennetaan tieto siitä, minkä vuoksi lomaketta ei täytetty (esim. muu ongelma tai avuntarve, pila/häirikköpuhelu, puhelimen testaaminen, soittaja päihtynyt, väärä numero, yleinen tiedustelu väkivaltaan liittyen).

Seurantalomakkeeseen on tehty muutoksia vuosittain. Vuoden 2018 alusta lisättiin kysymyksiä sekä muokattiin jotain kysymyksiä ja vastausvaihtoehtoja. Nämä muutokset huomioidaan tuloksia esiteltäessä. Tulokset koskevat koko tarkasteluaikaa (19.12.2016–30.6.2019), ellei toisin mainita. Vuonna 2018 käyttöön otetut uudet kysymykset on muodostettu pääosin vuonna 2017 olevien avoimiin vastauskohtiin annettujen tietojen perusteella. Niistä on muodostettu valmiita vastausluokkia, jolloin vastausten analysointi on helpompaa aineiston ollessa laaja.

Puheluiden sisältöä koskeva aineisto käsittää yhteensä 14 745 palvelunseurantalomaketta, joiden pohjalta muodostettiin tutkimusaineisto (taulukko 5). Palvelunseurantalomakkeista koski lähisuhdeväkivaltaa noin kolme puhelua viidestä ja muita puheluita oli noin kaksi puhelua viidestä. Julkaisussa raportoidaan vain ne tulokset, joissa on vähintään viisi tapausta, etteivät yksittäiset tai poikkeavat asiat tule esille.

Taulukko 5. Nollalinjan puheluista täytetyt seurantalomakkeet (N = 14745)

	Vuosi						Yhteensä N
	2017 ¹		2018		2019 ²		
	N	%	N	%	N	%	
Nollalinjapuhelu	3401	100	3893	60	2897	59	10 191
Muu puhelu ³	-	-	2493	39	1962	40	4554
Muu puhelu väkivallasta yleinen tiedustelu ³	-	-	63	1	36	1	99
Yhteensä	3401	100	6449	100	4895	100	14745

¹ Vuosi 2017 sisältää myös 19.12. –31.12.2016 soitettut 41 puhelua.

² 1.1. –30.6.2019.

³ Muita puheluja koskeva lomake käytössä 1.1.2018 alkaen. Kyse puheluista, jossa ei ole keskustelut väkivallasta, vaan Nollalinjan puhelimeen on esimerkiksi soitettu vahingossa, soittaja ollut päihtynyt, soitettu väärään numeroon, testattu puhelinta tai pilapuhelu. Lisäksi on sisältänyt yleisiä väkivaltaa koskevia tiedusteluja.

– Tieto ei ollut saatavilla.

Seurantalomakkeesta saatava aineisto analysoidaan SPSS 25 -ohjelman avulla. Tulokset esitetään frekvensseinä ja prosentiosuuksina sekä ristiintaulukointien yhteydessä ryhmien välisten erojen tilastollista merkitsevyyttä χ^2 -testin avulla. Ryhmien välisiä eroja tarkastellaan vertaillen eri vuosina Nollalinjaan soitettuja puheluja sekä tarkastelemalla väkivaltaa kokeneiden naisten ja miesten välisiä eroja.

Nollalinjan tunnettuus lisääntyy vuosittain

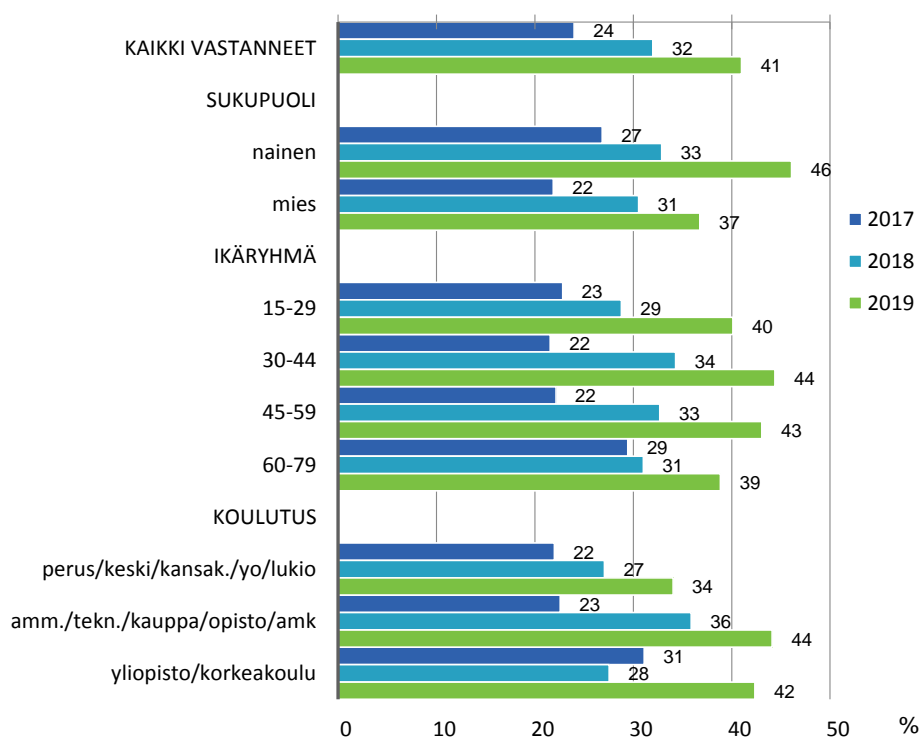
Nollalinjan tunnettuustutkimukseen osallistuneista oli puolet naisia jokaisella tiedonkeruukerralla (taulukko 6).

Taulukko 6. Tunnettuustutkimuksiin osallistuneet, Taloustutkimus

	2017 (N = 1009)	2018 (N = 1006)	2019 (N = 1011)
	%	%	%
Sukupuoli			
Nainen	50	50	50
Mies	50	50	50
Ikäryhmä			
15–19	7	7	6
20–24	8	7	7
25–34	16	17	18
35–49	24	23	23
50–64	26	26	25
64–79	19	20	20
Koulutus			
Perus-/keski-/kansa-/kansalaiskoulu	15	17	15
Ammatti-/tekninen-/kauppakoulu	31	29	36
Ylioppilas/lukio	9	10	9
Opistotaso	13	13	12
Ammattikorkeakoulu	9	11	10
Yliopisto, korkeakoulu	22	20	18
Talouden rakenne			
Yksinäistalous	23	23	24
Aikuistalous	41	40	48
Lapsiperhe	36	37	28
Asuinalue			
Suurkaupungit	37	43	43
Muut kaupungit	44	36	44
Muut kunnat	19	21	13
Suuralue			
Helsinki-Uusimaa	30	30	31
Etelä-Suomi	16	15	19
Länsi-Suomi	31	30	27
Pohjois- ja Itä-Suomi	23	25	24

Kaikista osallistuneista noin joka kolmas olisuorittanut ammatti-, teknisen tai kauppakoulun. Yliopistotutkinnon omaavia oli noin joka viides. Peruskoulun käyneitä oli alle viidesosa. Vajaa puolet asui kaupungissa. Tulokset ovat yleistettävissä suomalaisiin siltä osin, kun tarkastellaan kaikkia vastanneita.

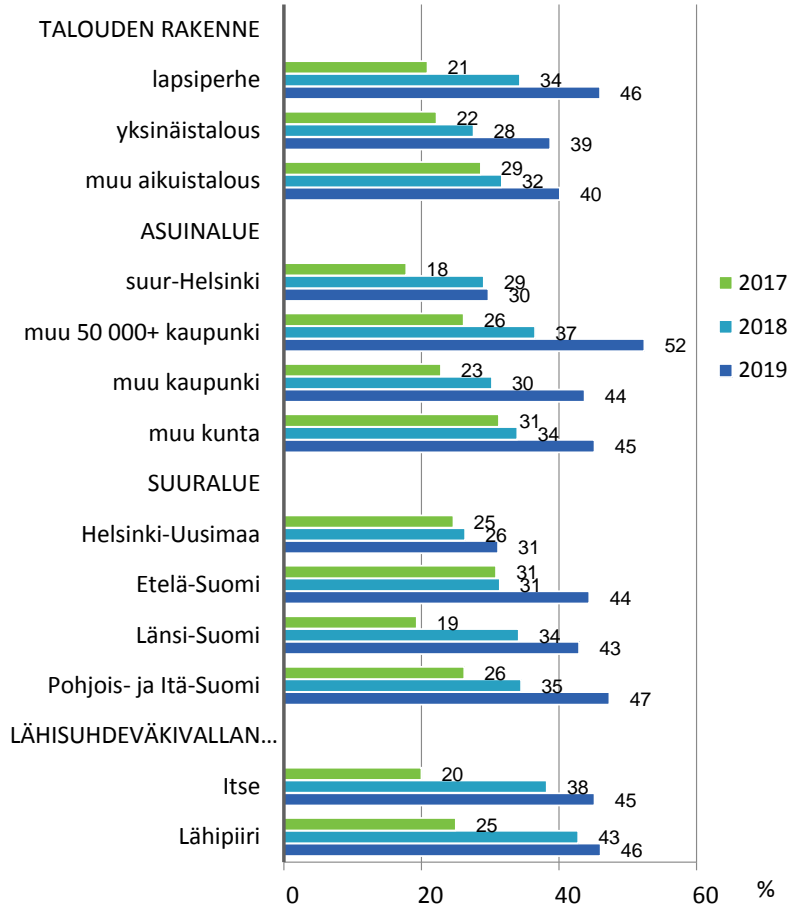
Nollalinjan tunti joka neljäs suomalaisista ensimmäisenä toimintavuotena huhtikuussa 2017 (kuvio 1). Seuraavana vuotena 2018 Nollalinjan tunti lähes joka kolmas ja vuonna 2019 jo lähes joka toinen. Nollalinja-puhelinpalvelusta kuulleiden osuus on noussut merkittävästi vuosittain. Nollalinjan tunnettuuden tavoitteena oli 35 prosenttia ensimmäisen toimintavuoden jälkeen. Tämä tavoite ylittyi vuonna 2019.



Kuvio 1. Nollalinjan tuntee vastaajista tarkastellen kaikkien vastanneiden, sukupuolen, iän ja koulutuksen mukaan

Tunnettuustutkimuksiin osallistuneista naisista lähes puolet tunsi Nollalinjan vuonna 2019 ja miehistä selvästi yli kolmasosa (kuvio 1). Naisten ja miesten tuntemus Nollalinjasta oli selvästi suurempaa jokaisella mittauskerralla verrattuna edelliseen. Ikäryhmittäin tarkasteltuna havaitaan, ettei tunnettuudessa ollut suuria eroja.

Ammatillisen koulutuksen omaavat tunsivat Nollalinjan vähän paremmin kuin ilman ammatillista koulutusta olevat.



Kuvio 2. Nollalinjan tuntee vastaajista erilaisten taustatekijöiden mukaan tarkasteltuna

Lapsiperheistä suurempi osa tunsi Nollalinjan verrattuna yksinäistalouksiin tai muihin aikuistalouksiin, jotka olivat osallistuneet tunnettuustutkimuksiin (kuvio 2). Tunnettuusmittauksiin osallistuneista lapsiperheistä selvästi suurempi osa ilmaisi tuntevansa Nollalinjan vuonna 2019 verrattuna aikaisempiin vuosiin. Alueellisesti tarkasteltuna Nollalinjan tiesi suurempi osa muualla kuin pääkaupunkiseudulla ja laajemmin tarkasteltuna Uudellamaalla asuvista tutkimuksiin osallistuneista. Itse tai lähipiirissä väkivaltaa kokeneista henkilöistä selvästi suurempi osa tunsi Nollalinjan vuonna 2019 verrattuna aikaisempiin vuosiin. Haastatelluilta kysyttiin myös

avaimella kysymyksellä, mistä he hakisivat tukea, tietoa tai apua, jos lähisuhdeväkivalta koskisi heitä tai lähipiiriä. Auttavista puhelimesta vastasi hakevansa apua 18 prosenttia vuonna 2019 (14 % vuonna 2018, 17 % vuonna 2017).

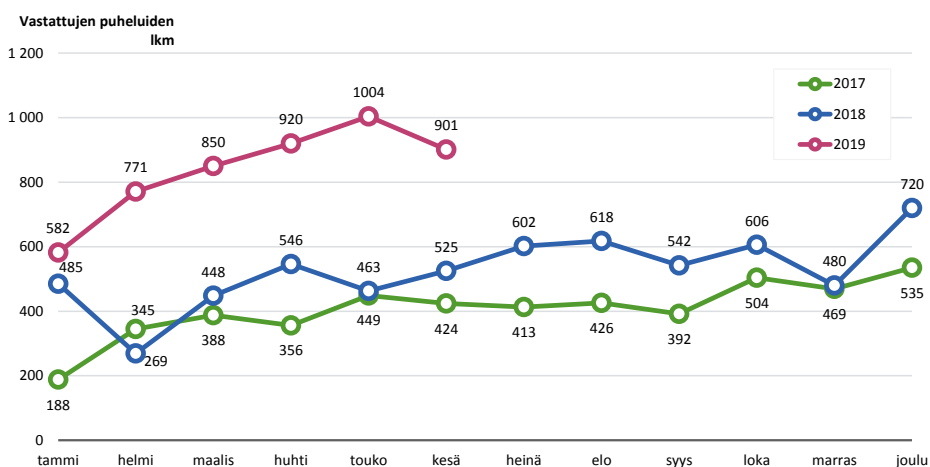
Puhelujen määrät ja verkkosivu-vierailut kasvusuunnassa

Puhelujen määrä nousujohteista

Nollalinjaan tuli ensimmäisenä toimintavuotena 2017 lähes 8000 puhelua, ja puheluiden määrä oli sama myös vuonna 2018 (kuvio 3). Vuoden 2019 ensimmäisellä puolikkaalla tuli yhteensä 6704 puhelua, mikä on 84 prosenttia koko edellisen vuoden puhelusta. Nollalinjaan tuli ensimmäisen 2,5 vuoden aikana yhteensä 22 600 puhelua, joista vastattiin 16 000 puheluuun (72 %); liite 1, liitetaulukko 1.

Vuonna 2017 puheluiden määrä nousi tammikuun 258 puhelusta vuoden loppuun mennessä yli 1 000 puheluuun kuukaudessa (kuvio 3). Seuraavana vuotena 2018 puheluiden kuukausittainen määrä pysyi pääasiassa samalla tasolla siten, että myös silloin joulukuussa tuli eniten puheluita verrattuna muihin saman vuoden kuukausiin. Vuonna 2019 puheluiden määrä nousi kuukausittain toukokuuhun asti, jolloin puheluita tuli enemmän kuin koskaan aikaisemmin (1450). Kesäkuussa puheluiden määrä laski jonkin verran, mutta määrä oli silti noin 1200 puhelua. Saapuneita ja vastattuja puheluita koskevat määrät on eritelty liitekuviossa (liite 1, liitekuvio 1).

Vastatut puhelut 1.1.2017-30.6.2019



Kuvio 3. Puheluiden lukumäärät 2017–2019

Päivittäiset puhelumäärät kasvoivat siten, että Nollalinjaan tuli päivittäin keskimäärin 21,6 puhelua vuonna 2017, keskimäärin 21,8 puhelua vuonna 2018 ja keskimäärin 37,0 puhelua vuonna 2019 (1.1.–30.6.2019). Toukokuussa 2019 tuli eniten puheluita, jolloin tuli keskimäärin 46,8 puhelua päivässä eli 1,95 puhelua tunnissa. Tuolloin vastattiin keskimäärin 41,8 puheluuun päivässä eli 1,35 puheluuun tunnissa.

Taulukko 7. Puheluiden määrät ja vastausprosentit 2017–2019

Vuosi	Ei vastatut		Vastatut		Kaikki yhteensä n	Vastausprosentti %
	n		n			
2017	3 010		4 889		7 899	62
2018	1 664		6 304		7 968	79
2019 ¹	1 676		5 028		6 704	75
Yhteensä	6 350		16 221		22 571	72

¹Tiedot 1.1.–30.6.2019.

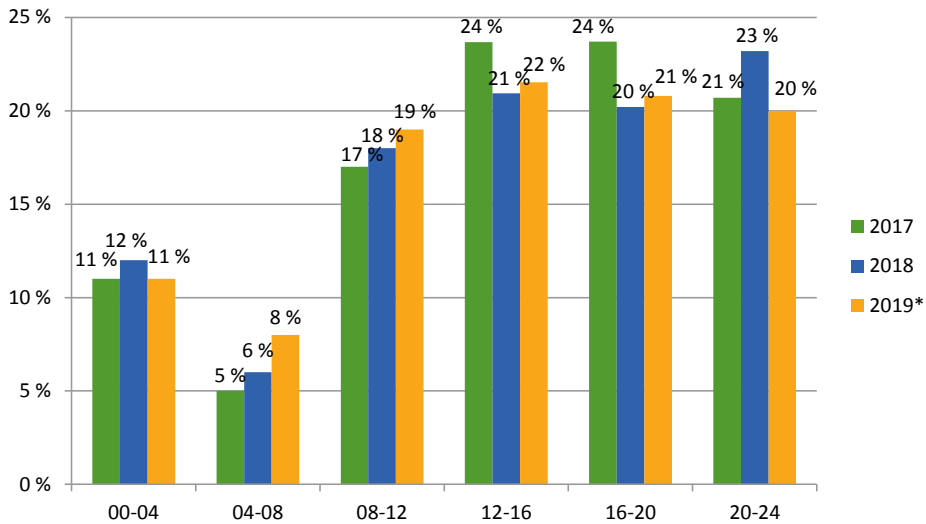
Ensimmäisenä toimintavuonna vastattiin noin kolmeen puheluuun viidestä (taulukko 7, liite 1, liitetaulukko 1). Nollalinja avasi toisen puhelinlinjan 2.1.2018, ja se näkyi vastattujen puheluiden lukumäärässä. Toisen linjan myötä vastausprosentti nousi 62 prosentista 79 prosenttiin. Toisen linjan avaaminen vaikuttaa myös siihen, ettei vuosien 2017 ja 2018 puheluiden määrät ole aivan suoraan verrattavissa toisiinsa, koska päivystäjien määrän noustessa suurempaan osaan puheluita todennäköisesti vastattiin ensimmäisellä soittokerralla.

Taulukko 8. Puheluiden lukumäärät viikonpäivittäin 2017–2019

Viikonpäivä	2017		2018		2019 ¹		Yhteensä	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Maanantai	1 080	14	1 157	15	953	14	3 190	14
Tiistai	1 219	15	1 159	15	896	13	3 274	15
Keskiviikko	1 046	13	1 148	14	822	12	3 016	13
Torstai	1 150	15	1 112	14	1 050	16	3 312	15
Perjantai	1 249	16	1 208	15	953	14	3 410	15
Lauantai	1 087	14	1 137	14	993	15	3 217	14
Sunnuntai	1 068	14	1 047	13	1 037	15	3 152	14
Yhteensä	7 899	100	7 968	100	6 704	100	2 2571	100

¹Tiedot 1.1.–30.6.2019.

Nollalinjaan soitettiin tasaisesti kaikkina viikonpäivinä (taulukko 8). Eri viikonpäivinä soitettujen puhelumäärien suhteen ei myöskään ollut havaittavissa eroja eri vuosien välillä.



¹ Tiedot 1.1.–30.6.2019.

Kuvio 4. Puhelut eri vuorokauden aikoina 2017–2019

Puheluita soitettiin kaikkina vuorokauden aikoina, kellon ympäri (kuvio 4). Vähiten eli keskimääräisesti 7 prosenttia puheluista soitettiin aamuyöllä kello neljän ja kahdeksan välillä. Toiseksi vähiten puheluita eli noin 11 prosenttia soitettiin alkuyöstä. Puolilta päivin puoleen yöhön asti puheluita tuli eniten ja melko tasaisesti. Kello 12–20 välillä on havaittavissa enemmän puheluita vuonna 2017 verrattuna muihin vuosiin. Ero selittyy toisen puhelinlinjan avaamisella tammikuussa 2018 klo 11–21, jolloin suurempaan osaan puheluita vastattiin ensimmäisellä soittokerralla.

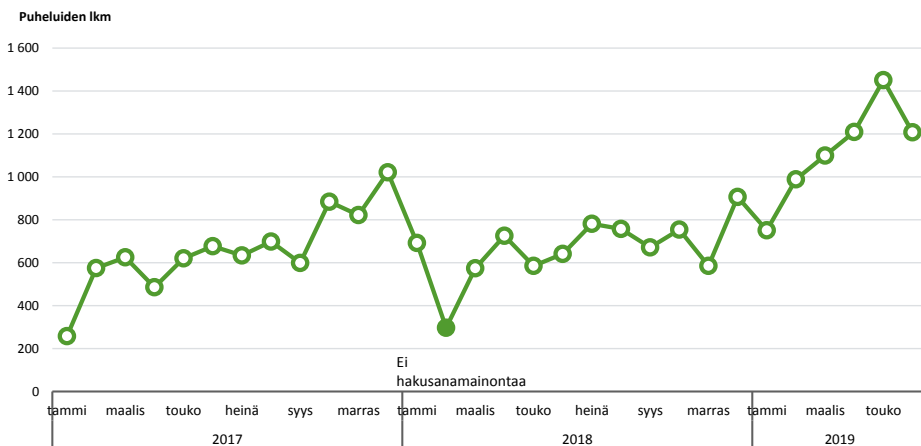
Keskimääräinen puheaika vuonna 2017 oli 17 minuuttia. Vuonna 2018 keskimääräinen puheaika kasvoi 19 minuuttiin ja vuoden 2019 aikana keskimääräinen puheaika oli 16 min.

Taulukko 9. Puheluiden kestot 2017–2019

Kesto	N	%
Maks. 5 s	1 040	6
0 ¹ –3 min	4 960	24
3–10 min	2 857	18
10–20 min	2 934	18
20–40 min	3 251	20
Yli 40 min	2 219	14
Yhteensä	16 221	100

¹ 6 sekuntia

Vuosina 2017–2019 vastatuista puheluista neljäsosa kesti 0–3 minuuttia (taulukko 9). Lisäksi on katsottavissa erikseen aivan lyhytkestoisten (maks. 5 s) puhelujen osuus (6 %), joissa puhelu todennäköisesti katkesi Nollalinjan päivystäjän vastattua puhelimeen. Kolmasosa puheluista kesti yli 20 minuuttia. Lyhytkestoisissa puheluissa on todennäköisesti sellaisia puheluja, jotka eivät koskeneet väkivaltaa, ja päivystäjät pyrkivät ohjaamaan soittajan toisiin palveluihin mahdollisimman nopeasti.



Kuvio 5. Puheluiden määrä ja mainonnan ajankohdat

Vuosina 2017 ja 2018 puheluiden kokonaismäärät pysyivät samalla tasolla. Kuitenkin kuukausitasolla puheluiden määrissä oli enemmän vaihtelua (kuvio 5). Soittojen määrissä oli nähtävillä markkinointikampanjoiden ajankohdan vaikutus. Hakusanamainonnan puuttuminen vuoden 2018 helmikuussa näkyi saman kuin puheluiden määrän merkittävänä vähentymisenä noin kolmasosaan verrattuna

tammikuun puhelumäärään. Helmikuussa 2019 alkanut kasvu puheluiden määrässä selittynee uuden mainostoimiston onnistuneella hakusanamainonnalla. Lisäksi huhtikuussa 2019 oli markkinointikampanja (radio, Facebook, Instagram, YouTube), jolloin puheluiden määrä jatkui nousua, joka jatkui vielä toukokuussa.

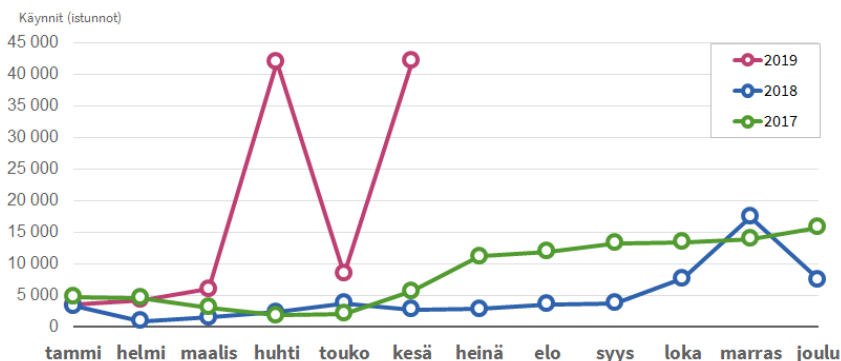
Verkkosivuvierailut kasvoivat erityisesti mainoskampanjoiden aikana

Nollalinjan ensisijainen tavoite on ollut puhelujen määrän kasvattaminen, ja myös verkkosivujen käyntimääriä on seurattu tiiviisti. Verkkosivujen käyntimäärien voi nimittäin nähdä heijastelevan sitä, kuinka hyvin tieto uudesta auttavasta puhelimesta on levinnyt. Jos apua tarvitsevat ovat löytäneet tiensä verkkosivuille, he vähintäänkin tietävät palvelusta ja toivottavasti tarpeen tullen myös soittavat.

Verkkosivukäyntejä seurattiin Google Analytics -palvelun avulla. Tässä raportissa verkkosivuvierailusta käytetään sanaa ”käynti”, joka vastaa Google Analyticsissa termiä ”istunto”. Istunto on Google Analyticsin laskutavan mukaan verkkosivuilla käytetty ajanjakso, joka päättyy joko vuorokauden vaihtuessa tai kun käyttäjä on ollut 30 minuuttia tekemättä sivustolla mitään.

Kokonaan uutta verkkosivustoa perustettaessa oli selvää, että käyntimäärät pysyttelisivät ainakin alkuvaiheessa melko pieninä. Ensimmäisinä kuukausina vuonna 2017 verkkosivuilla vierailtiin n. 2000–5000 kertaa kuussa eli keskimäärin n. 60–200 kertaa päivässä (kuvio 6). Saman vuoden jälkimmäisellä puoliskolla mainontaan alettiin panostaa enemmän ja kävijämäärät kasvoivat 11 000–16 000 istuntoon kuussa (400–500 istuntoa päivässä).

Verkkosivukäynnit (istunnot) 1.1.2017-30.6.2019



Kuvio 6. Nollalinjan verkkosivujen käyntimäärät

Mainonnan vaikutus verkkosivujen käyntimääriin osoittautui suureksi. Vuoden 2017 jälkipuoliskolla yhteensä yli 90 prosenttia Nollalinja.fi:n käynneistä tuli sivuille sosiaalisen median markkinoinnin ja hakusana- sekä Display-mainonnan kautta. Kun mainontaa oli ollut käynnissä paljon, se näkyi yleensä melko suoraviivaisesti kasvaneena käyntimääränä verkkosivuilla.

Vuoden 2018 maaliskuussa Nollalinja vaihtoi mainostoimistoa, ja mainontaa oli käynnissä aiempaa vähemmän. Nollalinja.fi:n käyntimäärät jäivät kuukausittain alle neljään tuhanteen aina syyskuuhun asti (kuvio 6). Helmikuussa 2018 ei ollut hakusanamainontaa ja käyntejä verkkosivulla oli koko kuun aikana vain 941 (33 päivässä). Markkinoinnin kautta sivuille tulleiden osuus oli pienempi kuin vuoden 2017 lopussa, noin 60 prosenttia kävijöistä.

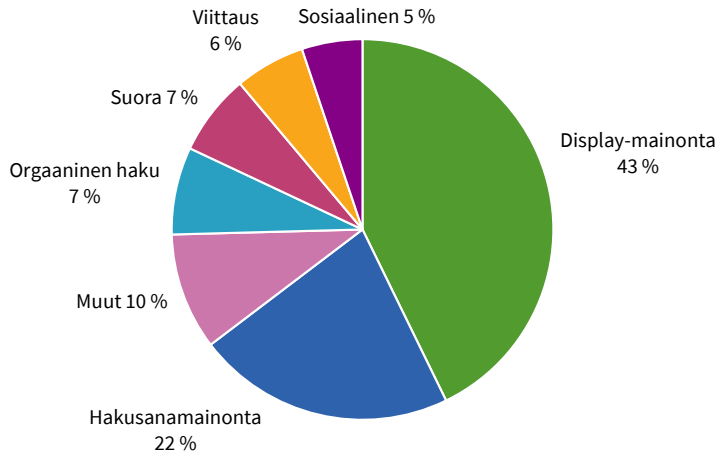
Lokakuussa 2018 käyntimäärät nousivat taas yli seitsemääntuhanteen kuussa, eli noin 250:een päivässä (kuvio 6). Lokakuussa sivuille tuli uutta sisältöä, kun sinne luotiin turvakoteja käsittelevä sivu ja sille alisivu, jolla esitetään turvakotien yhteystiedot.

Turvakodeilla oli marraskuun ajan käynnissä oma mainoskampanjansa, josta kävijät ohjattiin näille uusille sivuille. Turvakotikampanja siivitti Nollalinjan sivut siihenastiseen käyntiennätykseensä, yli 17 000 käyntiin. Joulukuussa palattiin lokakuun tasolle seitsemään ja puoleen tuhanteen käyntiin.

Alkuvuosi 2019 oli taas mainonnan suhteen hiljaisempaa aikaa: tammi-maaliskuussa käyntimäärät vaihtelivat 3500:n ja 6000:n välillä (kuvio 6). Uusi mainostoimisto aloitti hakusanamainonnan helmikuussa. Huhti- ja kesäkuussa panostettiin etenkin Display-mainontaan, ja sivuille saatiin kumpanakin kuukautena noin 42 000 käyntiä. Koko tarkastelujakson aikana 1.1.2017–30.6.2019 käyntejä on ollut kuukaudessa keskimäärin noin 8700 eli päivässä noin 290.

Vaikka Nollalinjan sivuille saatiin markkinoinnin avulla paljon kävijöitä, samaan aikaan pyrittiin myös kasvattamaan sivujen orgaanista löydettävyyttä. Tavoitteena oli, että sivusto löytyisi mahdollisimman hyvin hakukoneiden avulla myös silloin, kun hakusanamainontaa ei ole käynnissä.

Verkkosivuille saapuminen liikenteen lähteen mukaan



Kuvio 7. Nollalinjan verkkosivuille saapumisen lähde

Eniten (43 %) kävijöitä Nollalinjan verkkosivuille on tullut Display-mainonnan kautta. Toiseksi tyypillisin liikenteen lähde (22 %) on ollut hakusanamainonta Googlessa. Orgaanisen haun kautta verkkosivuille on päätenyt seitsemän prosenttia käyttäjistä.

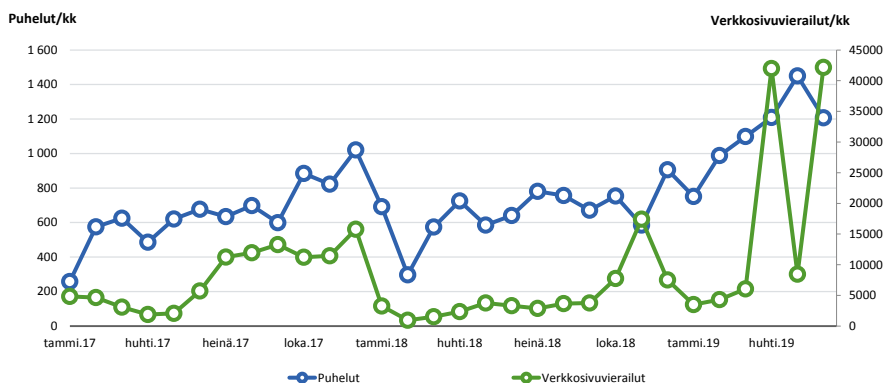
Ylivoimaisesti suurin osa käyttäjistä (78,3 %) on vierailut Nollalinjan verkkosivuilla matkapuhelimella. Pöytäkoneella sivuja on käyttänyt 13,5 prosenttia käyttäjistä ja tabletilla 8,2 prosenttia. Internetin käyttö on taloustutkimuksen mukaan tavallisinta matkapuhelimella, ja suuri osa ihmisistä käyttää internetiä palveluja ja terveysasioita kokevien tietojen hakemiseen. (Tilastokeskus 2019, 20, 24, 28)

Suosituin yksittäinen sivu verkkopalvelun olemassaoloaikana oli Nollalinja.fi-etusivu. Tämä sivu keräsi 1.1.2017–30.6.2019 lähes 250 000 katselukertaa. Etusivulle ohjattiin myös lähes kaikki verkkomainonta. Seuraavaksi suosituimmat sivut olivat Turvakoti- ja Mikä on väkivaltaa -nimiset sivut, joita kumpaankin katseltiin kahdessa ja puolessa vuodessa hieman yli 20 000 kertaa.

Nollalinja.fi:stä on olemassa myös ruotsin- ja englanninkieliset versiot, joilla on osapuilleen samat sisällöt kuin suomenkielisillä sivuilla. Kieliversiot ovat keränneet vain murto-osan sivujen katselukerroista, esim. englanninkielinen etusivu 1,04 prosenttia (n = 3 470) ja ruotsinkielinen etusivu 0,67 prosenttia (n = 2 231) kaikista sivujen katseluista, joita oli yhteensä 334 078.

Puheluiden ja verkkosivuvierailujen määrät ovat yhteydessä toisiinsa

Nollalinjan verkkosivuille päädytään monia eri reittejä, joista merkittävimpana tekijänä on mainonta. Hakusanamainontaa on ollut koko toiminnan ajan, ja lisäksi eri vuosina on toteutettu myös muuta mainontaa (liite 2). Myös monilla julkisten palvelujen ja järjestöjen verkkosivuilla on tietoa Nollalinjasta ja linkki verkkosivuille. Seuraavaksi katsotaan, ovatko Nollalinja.fi-verkkosivujen vierailumäärät yhteydessä puheluiden määrään.



Kuvio 8. Nollalinjan puheluiden ja verkkosivuvierailujen määrät

Nollalinjan puheluiden ja verkkosivuvierailujen määrissä on nähtävissä yhteneväisyyttä (kuvio 8). Määrissä on havaittavissa samanaikaista kasvua ja laskua. Helmikuussa 2018 puheluiden määrä romahti kolmannekseen verrattuna tammikuun puhelumäärään. Tuolloin ei poikkeuksellisesti ollut hakusanamainontaa eikä myöskään muuta Nollalinjan toimintaan kohdistuvaa mainontaa. Hakusanamainonta on osoittautunut kaikkein merkittävimmäksi mainonnan kanavaksi puheluiden määrän kannalta.

Toisen poikkeuksellisen ajankohdan muodostaa marraskuu 2018, jolloin verkkosivuvierailujen määrä nousi huomattavasti verrattuna lähikuukausiin, ja puheluiden määrä oli puolestaan samalla tai jopa hieman matalammalla tasolla. Tätä selittää tuolloin ollut turvakotien markkinointikampanja, joka ohjasi verkkovierailut Nollalinjan sivustolle, jossa on tietoa turvakotipalveluista. Kyse on ensimmäisestä laajemmasta turvakotien markkinointikampanjasta internetissä. Samanaikaisesti ei toteutettu Nollalinjan omaa hakusanamainontaa Nollalinjan sivustolle.

Vuoden 2019 huhti- ja toukokuussa on merkittävää nousua Nollalinjan verkkosivujen vierailumäärissä. Tuolloin toteutettiin pääsiäisen ja juhannuksen aikaan markkinointikampanjat internetissä ja radiossa. Keväällä 2019 nousi myös

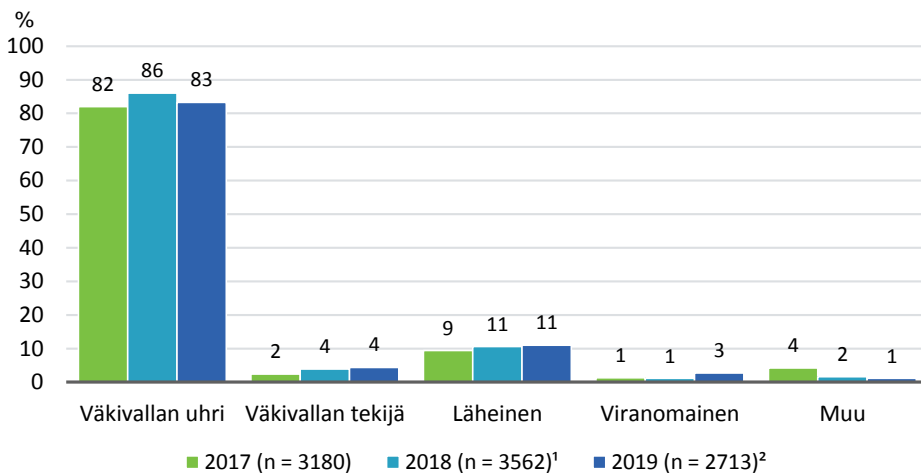
Nollalinjan puheluiden määrät merkittävästi. Kaikkiaan voidaan todeta, että Nollalinjan verkkosivuvierailujen ja puheluiden määrät ovat yhteydessä toisiinsa, vaikkakaan yhteys ei ole aivan suoraviivaista.

Nollalinjan puhelinauttamistyö

Nollalinjan soittivat väkivaltaa kokeneet ja läheiset

Nollalinjaan soittavat niin väkivaltaa kokeneet väkivallan tekijät, läheiset, viranomaiset kuin muut henkilöt. Soittajista oli väkivallan kokijoita 7931, läheisiä 972, väkivallan tekijöitä 336, viranomaisia 231 ja muita henkilöitä 256³. Osa puheluista oli sellaisia, että keskusteluun osallistui samanaikaisesti useampi henkilö.

Väkivaltaan liittyvistä puheluista soittajista suuri osa oli heitä, jotka ilmaisivat itse olleensa väkivallan kohteena (kuvio 9). Muista soittajista tavallisimmin soittivat väkivaltaa kokeneen läheiset henkilöt, joita oli soittajista joka kymmenes. Viranomaisten ja väkivallan tekijöiden osuus soittajista oli vähäinen. Nollalinjaa ei ole suunnattu väkivallan tekijöille, mutta soittajissa on myös heitä, jolloin heitä autetaan ja ohjataan muihin palveluihin.



¹ Vuonna 2017 oli valittavissa yksi soittajan rooli ja vuodesta 2018 alkaen useita eri vaihtoehtoja

² Tulokset 1.1. – 30.6.2019.

Kuvio 9. Nollalinjaan soittaneet henkilöt

³ Lisäksi oli 99 soittajaa, jotka eivät puhuneet tietyistä tapauksesta. Nämä puhelut on raportoitu erikseen.

Vuosien välillä ei ollut havaittavissa merkittäviä eroja Nollalinjaan soittaneiden henkilöiden osuuksissa. Pieniä eroja oli havaittavissa vuosien 2018 ja 2019 välillä. Vuonna 2019 oli soittajista hieman pienempi osa väkivallan kokijoita ja hieman suurempi osuus viranomaisia verrattaessa vuoteen 2018, mutta ero on varsin pieni.

Naiset olivat keskeinen ryhmä soittajissa

Puhelut koskivat useimmiten sellaisia tapauksia, joissa nainen oli väkivallan kohteena (taulukko 10). Mies oli väkivallan kohteena 13 prosentissa puheluista. Miesten prosentuaalinen osuus näyttäisi hieman laskeneen, mutta määrällisesti miesten osuus soittajista ei ole laskenut. Osassa puheluista väkivallan kohteena olleen henkilön sukupuoli ei käynyt ilmi.

Taulukko 10. Väkivallan kohteen sukupuoli kaikissa puheluissa 2017–2019 (N = 9917)

	2017 (n = 3233)	2018 (n = 3865)	2019 ¹ (n = 2819)	Yhteensä (n = 9917)
	%	%	%	%
Nainen	83	83	83	83
Mies	15	12	11	13
Muu ²	..	2	2	1
Ei tietoa	2	3	4	3
Yhteensä	100	100	100	100

¹ Tulokset 1.1.–30.6.2019.

² Muu-kohta sisältää myös ne tapaukset, joissa väkivallan uhrin sukupuoleksi on määritelty nainen ja mies. Nainen ja mies väkivallan kokijoina on raportoitu vuodesta 2018 alkaen.

.. Alle 5 tapausta sisältäviä ryhmiä ei raportoida.

Väkivallan tekijäksi ilmaistiin puheluissa useimmiten mies (taulukko 11). Naisen kerrottiin olleen tekijänä yli kymmenesosassa tapauksista.

Taulukko 11. Väkivallan tekijän sukupuoli kaikissa puheluissa 2017–2019

	2017	2018	2019 ¹	Yhteensä
	n = 3035	n = 3861	n = 2802	n = 9698
	%	%	%	%
Nainen	14	15	14	14
Mies	72	75	75	74
Muu ²	8	6	6	7
Ei tietoa	6	4	5	5
Yhteensä	100	100	100	100

¹ Tulokset 1.1.–30.6.2019.

² Sisältää myös ne tapaukset, joissa tekijänä oli nainen ja mies.

Väkivallan tekijän sukupuolen mukaan tarkasteltuna oli vaihtelua siinä, mikä oli väkivallan kohteen sukupuoli (taulukko 12). Naisen ollessa tekijä oli kohteena mies kolmessa viidesosassa ja nainen kahdessa viidesosassa tapauksista. Miehen ollessa tekijänä oli väkivallan kohde pääasiassa nainen. Muun tekijän tai tekijän jäädessä tuntemattomaksi oli myös näissä tapauksissa väkivallan kohteena selvästi yli puolessa tapauksista nainen.

Taulukko 12. Väkivallan tekijän ja väkivallan kohteen sukupuoli kaikissa puheluissa 2017–2019¹

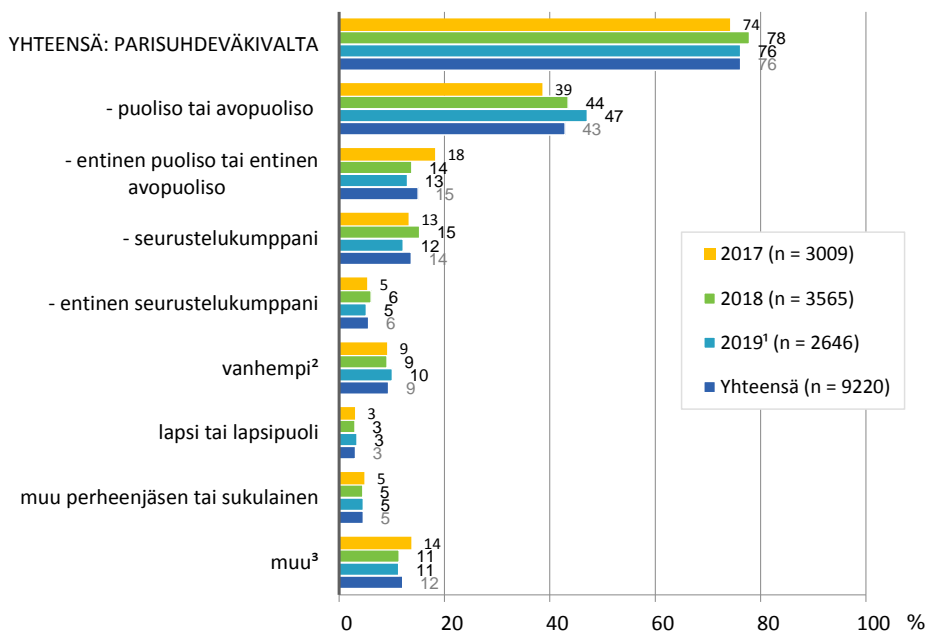
Väkivallan kohde	Väkivallan tekijä				Yhteensä
	Nainen	Mies	Muu	Ei tietoa	
	n = 1365	n = 7147	n = 653	n = 466	n = 9631
	%	%	%	%	%
Nainen	39	95	66	61	83
Mies	59	4	13	14	13
Muu ²	1	<1	1	19	1
Ei tietoa	2	1	20	7	3
Yhteensä	100	100	100	100	100

¹ Tulokset 1.1.–30.6.2019.

² Sisältää myös ne tapaukset, joissa tekijänä oli nainen ja mies.

Väkivallan tekijänä usein kumppani, ja joka toisessa perheessä oli lapsia

Nollalinjaan soitettiin eniten tilanteista, joissa väkivallan tekijänä oli nykyinen tai entinen puoliso tai seurustelukumppani (kuvio 10). Nykyisten puolisoitten osuus väkivallan tekijänä ilmaistiin suuremmassa osassa puheluista vuonna 2019 verrattaessa vuoteen 2017. Tarkastelu koskee puheluista, joissa ilmaistiin, kuka oli väkivallan tekijä. Entinen puoliso tuli puolestaan esille pienemmässä osassa puheluista vuonna 2019 verrattaessa vuoteen 2017.



¹ Tulokset 1.1.–30.6.2019. ² Äiti, isä, äitipuoli, isäpuoli. ³ Tuttu, ystävä, työkaveri, esimies, opiskelukaveri, ammattilainen, asiakas, yhteisön jäsen, tuntematon.

Kuvio 10. Väkivallan tekijät puheluissa 2017–2019

Vanhemmasta väkivallan tekijänä kertoi lähes joka kymmenes soittaja. Lisäksi reilu kymmenesosa kertoi väkivallan tekijäksi jonkun muun henkilön (kuvio 10). Muita henkilöitä olivat esimerkiksi ystävä, työtoveri, esimies, opiskelukaveri, ammattilainen, asiakas, yhteisön jäsen ja tuntemattomaksi jäänyt henkilö.

Taulukko 13. Väkivallan tekijä ja väkivallan kohde puheluissa 2018 ja 2019¹

Väkivallan kohde	Väkivallan tekijä					Yhteensä (n = 6161)
	Puoliso, seurustelukumppani nyk tai ent ² (n = 4772)	Muu perheenjäsen tai sukulainen ⁵			Muu henkilö (n = 587)	
		Van- hempi ³	Lapsi tai lapsipuoli ⁴			
		(n = 443)	(n = 157)	(n = 202)		
%	%	%	%	%	%	
Puoliso, seurustelukumppani ²	98,7	1,4	7,8	77,4
Vanhempi ³	0,2	22,6	83,4	..	1,0	4,1
Lapsi tai lapsipuoli ⁴	0,5	74,0	12,7	5,4	4,1	6,6
Muu perheenjäsen tai sukulainen ⁵	0,3	1,6	..	90,6	1,9	3,5
Muu henkilö	0,3	85,2	8,5
Yhteensä	100	100	100	100	100	100

¹ Tiedot 1.1.-30.6.2019.

² Nykyinen tai entinen puoliso tai seurustelukumppani. Osassa tapauksista väkivallan kohteena on lisäksi vanhempi, lapsi, sukulainen tai muu henkilö.

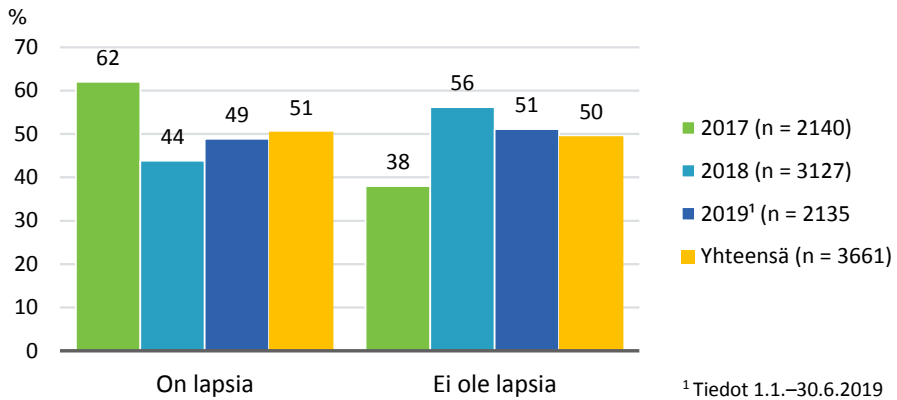
³ Osassa tapauksista väkivallan kohteena on lisäksi lapsi, sukulainen tai muu henkilö.

⁴ Osassa tapauksista väkivallan kohteena on lisäksi sukulainen tai muu henkilö.

⁵ Osassa tapauksista väkivallan kohteena on lisäksi muu henkilö.

.. Havaintoja alle 5.

Väkivallan tekijän ja väkivallan kohteen tarkastelua varten muodostettiin väkivallan tekijästä ja kohteesta yhdistelmämuuttujat, jolloin kukin tapaus kuului vain yhteen ryhmään (ks. taulukon alaviitteet). Oheisesta ristiintaulukosta käy ilmi, että Nollalinjaan soitetuissa puheluissa puolison tai seurustelukumppanin kerrottiin kohdistaneen väkivaltaa yleensä puolisoon (taulukko 13). Väkivallan tekijän ollessa vanhempi oli väkivallan kohteena useimmiten lapsi. Vastaavasti lapsen ollessa väkivaltainen oli väkivallan kohteena pääasiassa vanhempi. Soitettaessa muun perheenjäsenen tai sukulaisen tekemästä väkivallasta oli väkivallan kohteena useimmiten muu perheenjäsen tai sukulainen.



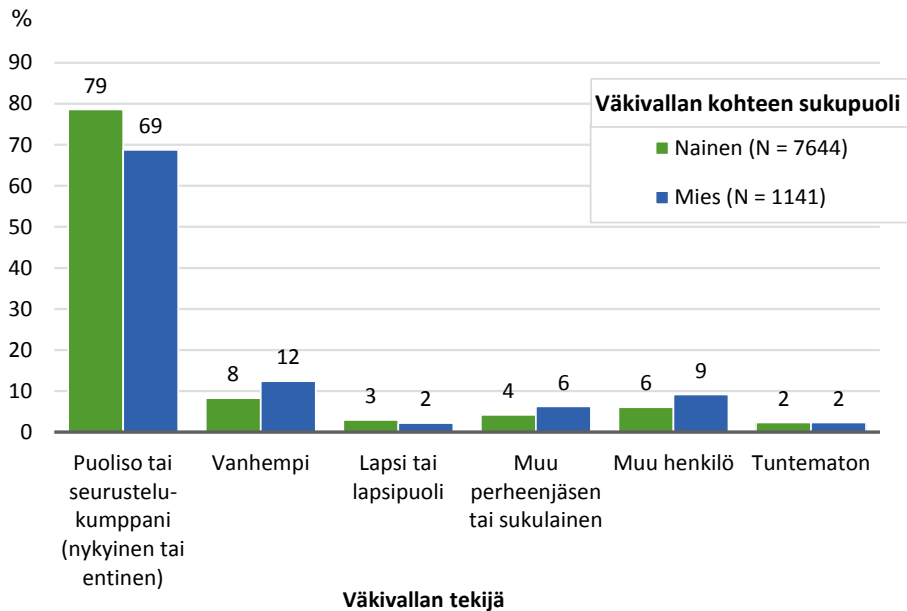
Kuvio 11. Väkivallan uhrilla tai tekijällä on alle 18-vuotiaita lapsia 2017–2019

Nollalinjaan tulleista lähisuhdeväkivaltaa koskevista puheluista noin kahdessa kolmasosassa tuli esille se, onko väkivallan kohteella tai tekijällä 18-vuotiaita lapsia⁴. Kaikkiaan noin puolessa tapauksista väkivallan uhrilla ja/tai tekijällä oli lapsia, kun tarkastellaan tämän tiedon sisältäviä puheluita (kuvio 11).

⁴ Nollalinjaan soitetuista puheluista yhteensä 10 191 koski lähisuhdeväkivaltaa, joista 73 %:ssa (n = 7402) on tieto siitä, oliko väkivallan kohteella tai uhrilla lapsia. Lopuissa puheluista tämä asia ei tullut esille.

Parisuhdeväkivalta kohdistui erityisesti naisiin

Väkivallan kohteen sukupuolen mukaan tarkasteltaessa havaitaan, että naisen ollessa väkivallan kohteena oli tekijänä useammin parisuhdekumppani verrattuna mieheen väkivallan kohteena (kuvio 12). Miehen ollessa väkivallan kohteena ilmoitettiin tekijäksi hieman suuremmassa osassa tapauksia vanhempi, muu henkilö tai muu perheenjäsen verrattuna naiseen väkivallan kohteena.



Kuvio 12. Väkivallan kohteen sukupuoli ja väkivallan tekijä (1.1.2017–30.6.2019)

Väkivallan tekijän ja kohteen sukupuolta tarkastellaan erikseen parisuhdeväkivaltatilanteiden osalta (taulukko 14). Edellä olevaan ristiintaulukkoon valittiin pelkästään ne tapaukset, joissa oli kyse parisuhdeväkivallasta ja joissa väkivallan kohteen ja tekijän sukupuoli oli nainen tai mies⁵.

⁵ Analyysiin valittiin tapaukset, joissa väkivallan tekijäksi ilmaistiin nykyinen tai entinen puoliso tai seurustelukumppani. Lisäksi sukupolen osalta analyysiin tulivat ne tapaukset, joissa väkivallan kohteen tai tekijän sukupuoli oli nainen (tai nainen ja nainen) tai mies (tai mies ja mies). Parisuhdeväkivalta sisältää tapaukset, joissa tuli esille väkivalta nykyisessä tai entisessä parisuhteessa tai seurustelusuhteessa.

Taulukko 14. Parisuhdeväkivaltatapauksissa väkivallan tekijän ja kohteen sukupuoli 2017–2019¹

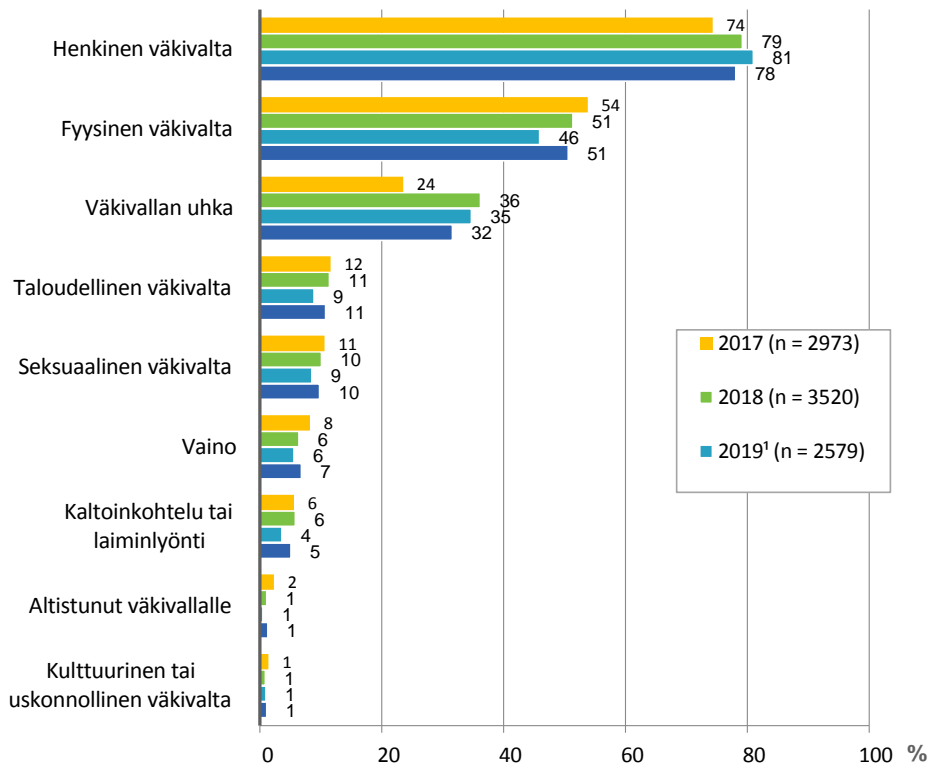
Parisuhdeväkivalta, kohteen sukupuoli	Parisuhdeväkivalta, tekijän sukupuoli		
	Nainen (n = 725) %	Mies (n = 5827) %	Yhteensä (n = 6552) %
Nainen (n=5805)	1,0	87,8	88,8
Mies (n=747)	10,0	1,4	11,4
Yhteensä (n=6552)	11,0	89,2	100,0

¹ Tiedot 1.1.-30.6.2019.

Parisuhdeväkivaltatapauksia koskeneista puheluista suuressa osassa oli väkivallan tekijänä mies ja kohteena nainen (88 %). Nainen oli tekijänä ja mies kohteena joka kymmenennessä parisuhdeväkivaltaa koskeneesta puhelusta. Parisuhdeväkivallan tekijän ja kohteen kerrottiin olleen miehiä reilussa prosentissa (1,4 %) ja naisia prosentissa parisuhdeväkivaltatapauksista.

Henkinen väkivalta tavallisinta, ja väkivalta tapahtui yksityisessä paikassa

Väkivaltaan apua hakeneiden puheluissa tuli esille erilaisia väkivallan muotoja, joita soittaja kuvasi keskustelun aikana (kuvio 13). Tavallisimmin soittaja kertoi henkisestä väkivallasta (78 %). Fyysistä väkivaltaa tuli esille joka toisessa puhelussa ja väkivallan uhan kokemista lähes joka kolmannessa. Henkisen väkivallan esiintymisen osuus puhelujen keskusteluista on vähän kasvanut vuosien mittaan ja fyysisen väkivallan osuus esiin tuoduista väkivallan muodoista oli vähentynyt. Taloudellinen ja seksuaalinen väkivalta olivat kumpikin esillä noin joka kymmenessä puhelussa.



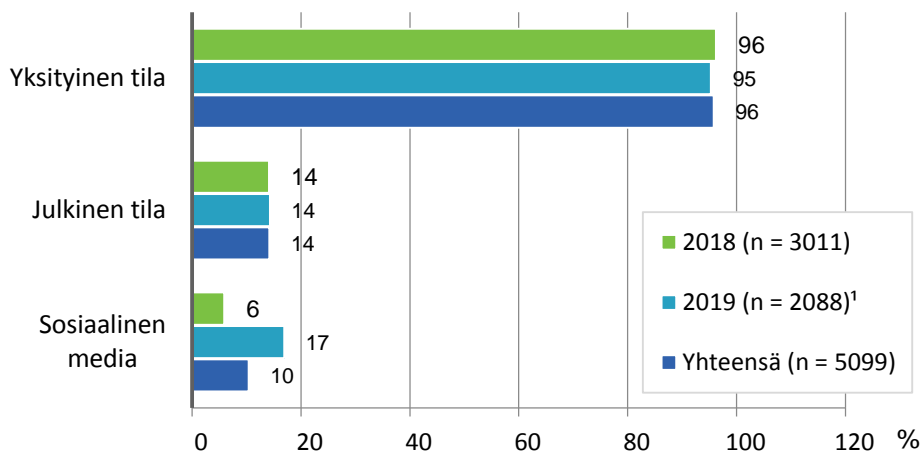
¹ Tiedot 1.1.–30.6.2019.

Kuvio 13. Väkivallan muodot puheluissa 2017–2019

Vainoa, laiminlyöntiä, väkivallalle altistumista ja kulttuurista tai uskonnollista väkivaltaa soittajat kertoivat esiintyneen melko pienessä osassa puheluita (kuvio 13).

Kuitenkin määriä katsoessa on havaittavissa, että pienikin osuus voi olla määrällisesti melko iso, koska tarkasteltavien puheluiden kokonaismäärä on suuri. Esimerkiksi vainoa on kuvattu esiintyneen yhteensä 614 puhelinkeskustelussa. Taloudellisen väkivallan esiintyminen tuli esille 977 puhelussa, mikä tarkoittaa taloudellisen väkivallan esiintymistä puheluissa keskimäärin kerran vuorokaudessa Nollalinjan olemassaolon aikana.

Keskustelussa tuli esille keskimäärin kaksi (1,98) eri väkivallan muotoa. Yksi väkivallan muoto tuli esille kahdessa puhelussa viidestä (40,5 %). Kahdesta kolmeen väkivallan muotoa esiintyi puolessa (51,3 %) puheluista. Neljästä kahdeksaan erilaista väkivallan muotoa tuli esille vajaassa kymmenesosassa puheluja (8,2 %).



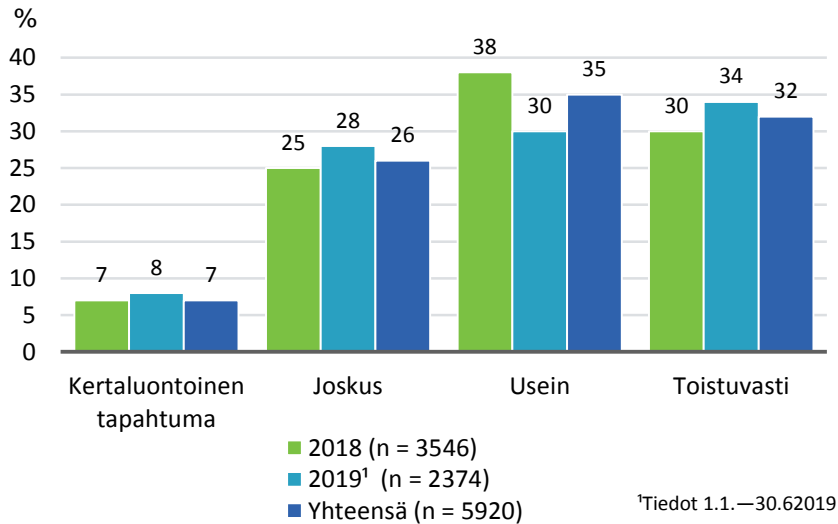
¹Tiedot 1.1–30.6.2019.

Kuvio 14. Väkivallan tapahtumapaikka puheluissa 2018–2019

Väkivallan kuvailtiin tapahtuneen useimmiten yksityisessä tilassa Nollalinjaan soitetuissa puheluissa, kun tarkastellaan niitä tapauksia, joissa kerrottiin tapahtumapaikasta (kuvio 14). Yksityinen tila voi olla esimerkiksi koti tai mökki. Julkisen tilan kerrottiin olleen väkivallan toteutumisen paikkana reilussa kymmenesosassa puheluja. Sosiaalisesta mediasta väkivallan tapahtumapaikkana kerrottiin selvästi useammassa osassa puheluja vuonna 2019 verrattuna edelliseen vuoteen ($p = ,000$). Tästä ei voida kuitenkaan tehdä suoraa päätelmää siitä, että sosiaalisen median käyttö väkivallan toteutusympäristönä olisi lisääntynyt. Tulokseen voi vaikuttaa se, että sosiaalisessa mediassa tapahtuva väkivalta voi olla yhä paremmin tiedostettua. Lisäksi väkivallan tapahtumapaikkak ei ole esillä kaikissa puheluissa.

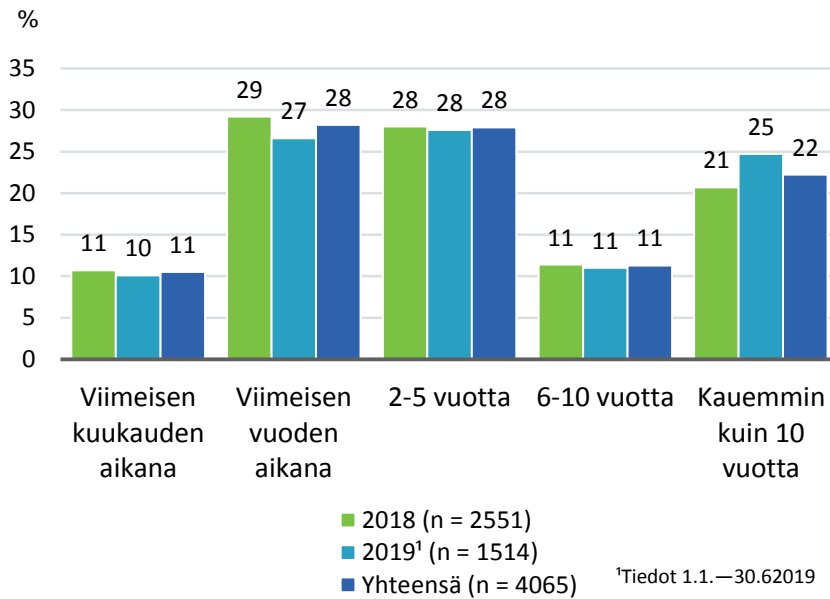
Väkivalta toistuvaa ja kestoaltaan vaihtelevaa

Nollalinjaan soitetuissa väkivaltatapauksissa oli harvoin kyse kertaluontoisesta tapahtumasta (kuvio 15). Väkivallan kuvattiin tapahtuneen usein tai toistuvasti kolmessa viidesosassa (67 %) puheluista, joissa väkivallan toistuvuus tuli esille.



Kuvio 15. Väkivallan toistuvuus puheluissa 2018–2019

Yli puolessa Nollalinjaan soitetuista puheluista väkivalta on kestänyt jo melko kauan (kuvio 16). Väkivallan on kuvattu jatkuneen kuusi vuotta tai enemmän joka kolmannessa puhelussa (33 %) ja kahdesta viiteen vuotta alle kolmasosassa puheluista.

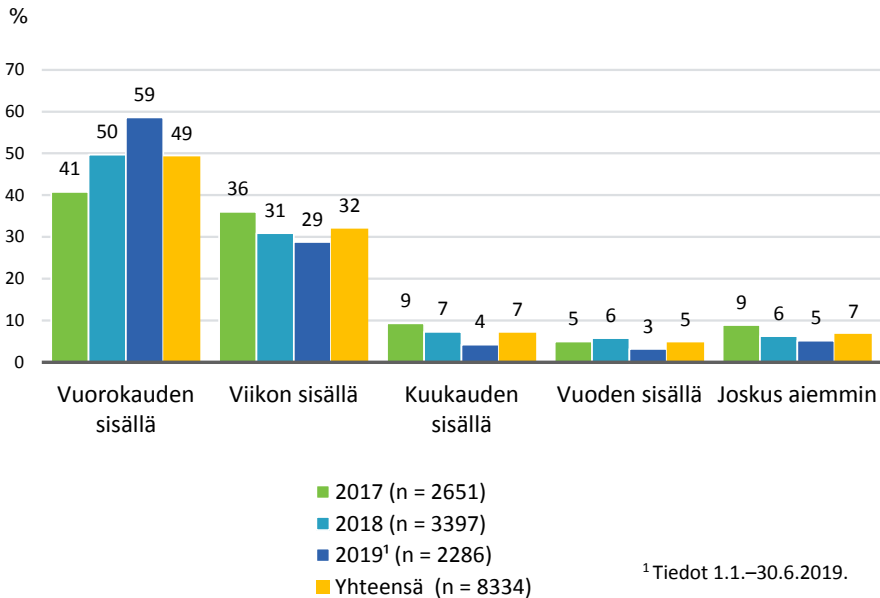


Kuvio 16. Väkivallan kesto 2018–2019

Soittajissa oli merkittävä osa heitä, jotka ovat kuvanneet väkivallan esiintyneen viimeisen vuoden aikana (28 %) ja kymmenesosassa väkivallan on kuvattu kestäneen vuoden ajan (kuvio 16). Vuosien 2018 ja 2019 välillä on havaittavissa väkivallan kestossa pientä eroa, mutta vaihtelu voi olla sattumanvaraista. Vuonna 2019 on soittajista hieman suurempi osa kuvannut yli kymmenen vuotta jatkunutta väkivaltaan verrattuna aikaisempaan vuoteen (2018).

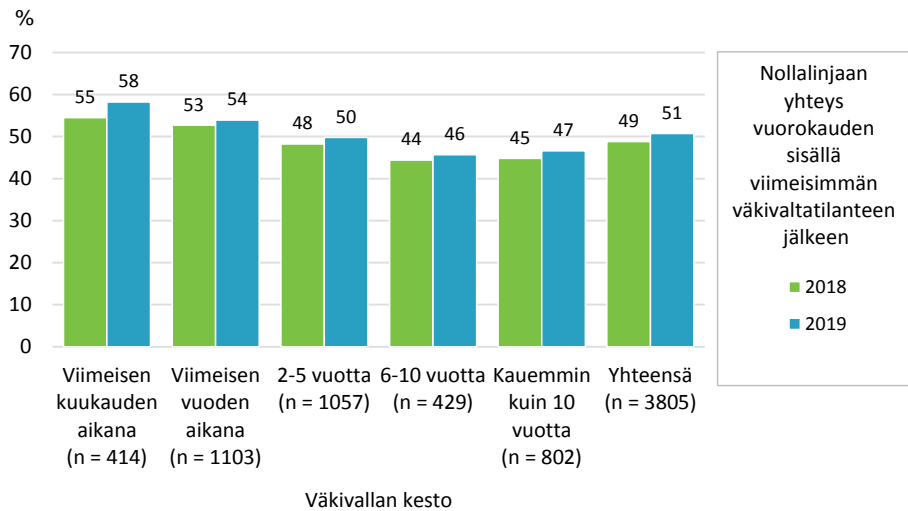
Väkivaltatapahtumasta vuorokauden sisällä soittavien osuus kasvanut

Nollalinjaan soitettiin pääasiassa tilanteessa, jossa väkivalta oli tapahtunut hiljattain. Viimeisin väkivaltatilanne on tapahtunut puolessa puheluista viimeisen vuorokauden sisällä (kuvio 17).



Kuvio 17. Viimeisimmän väkivaltatilanteen esiintyminen ennen puhelua Nollalinjaan 2017–2019

Soittajista yhä suurempi osa soitti Nollalinjaan vuorokauden sisällä väkivaltatilanteesta vuonna 2019 verrattaessa aikaisempiin vuosiin (kuvio 17). Puheluissa tuli esille, että viimeisin väkivaltatilanne oli tapahtunut viikon sisällä noin joka kolmannessa puhelussa. Osa puheluista koski kauempana menneisyydessä tapahtunutta väkivaltakokemusta.

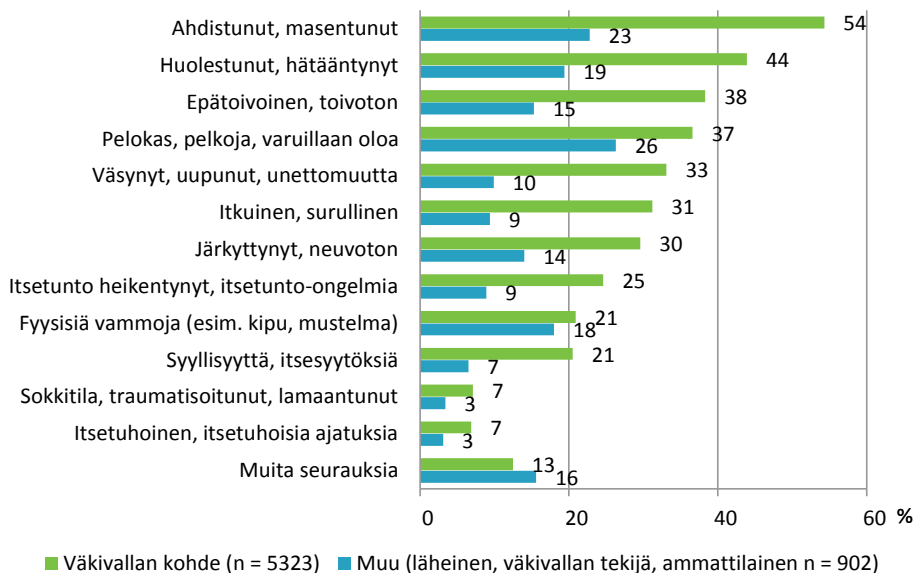


Kuvio 18. Väkivallan kesto ja viimeisin väkivaltatilanne sisällä ennen puhelua Nollalinjaan 1.1.2018–30.6.2019

Nollalinjaan soittaminen tapahtui pian väkivaltatilanteen jälkeen riippumatta siitä, kuinka kauan väkivalta oli kestänyt (kuvio 18). Väkivallan kesto oli Nollalinjan soittajien keskuudessa yhteydessä siihen, kuinka nopeasti he kertoivat soittaneensa Nollalinjaan. Lyhyen aikaa väkivaltaa kokeneista suurempi osa soitti Nollalinjaan nopeasti väkivaltatilanteen jälkeen verrattuna pidemmän aikaa väkivaltaa kokeneisiin. Tätä voi selittää osaltaan se, että pitemmän aikaa väkivaltaa kokeneille ei ollut tuoreita kokemuksia, vaan he mahdollisesti halusivat soittaa aikaisemmin tapahtuneesta väkivaltakokemuksesta. Lisäksi on nähtävissä, että väkivallan kestosta riippumatta Nollalinjaan soittaneista hieman suurempi osa soitti vuorokauden sisällä viimeisestä väkivaltatapahtumasta vuonna 2019 verrattuna vuoteen 2018. Erot ovat kuitenkin varsin pieniä.

Väkivalta on aiheuttanut ahdistusta, hätää, epätoivoa ja fyysisiä vammoja

Väkivallan henkisiä ja fyysisiä seurauksia kuvattiin 66 prosentissa kaikista väkivaltaa koskeneista puheluista. Tarkasteltaessa vain niitä puheluita koskevia tuloksia, joissa soittajana oli väkivallan kohteena ollut henkilö, kertoi heistä 64 prosenttia väkivallan seurauksista. Yhdestä väkivallan seurauksesta kertoi 16 prosenttia, kahdesta kolmeen seurauksesta reilu kolmasosa (37 %). Neljästä tai useammasta seurauksesta kertoi vajaa puolet (47 %) väkivaltaa kokeneista soittajista, jotka kuvasivat väkivallan seurauksia. Enimmillään soittajat kuvasivat kaikkia 13 seurausta, jotka ovat palvelunseurantalomakkeessa.



Kuvio 19. Väkivallan kohteiden ja muiden henkilöiden kertomia kokemuksia väkivallan seurauksista 1.1.2018–30.6.2019

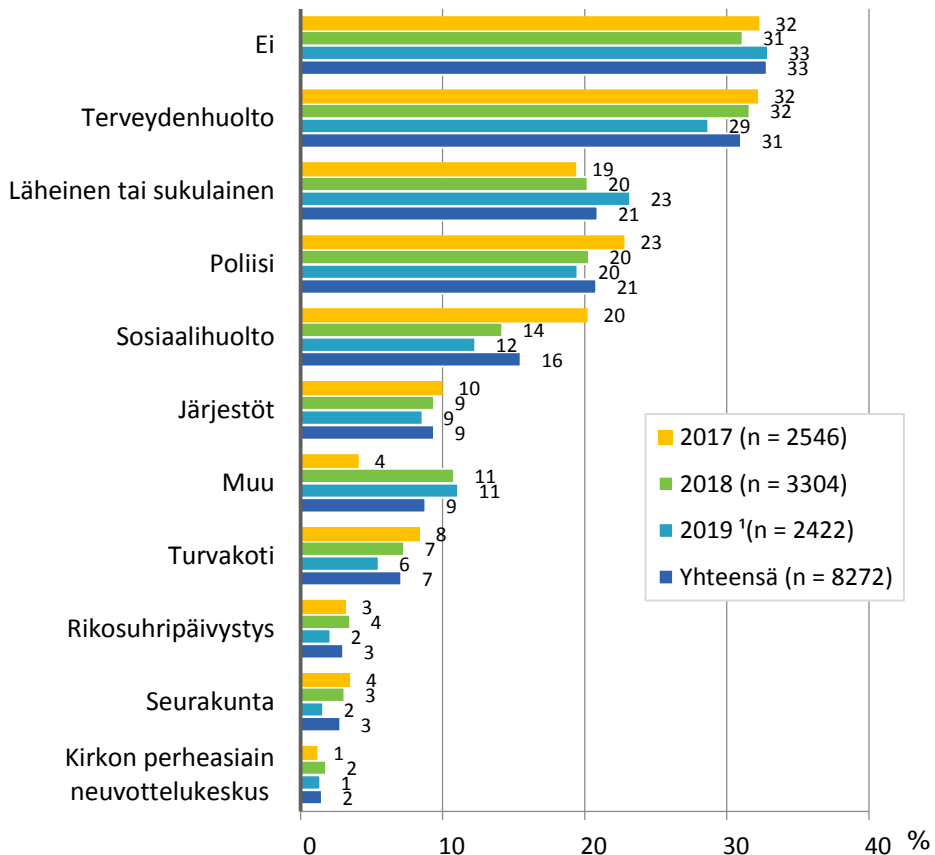
Väkivallan seurauksista kertoi paljolti väkivallan kohteeksi joutuneet, mutta heidän lisäksi myös muut soittajat kuvasivat seurauksia (kuvio 19). Tavallisimmin kerrottiin ahdistumisesta ja masentumisesta (54 % väkivallan kohteeksi joutuneista) sekä huolestumisesta ja hätäntymisestä (44 %). Lisäksi puheluissa tuli esille pelkoa, epätoivoa, väsymystä, itkuisuutta, järkyttymistä, itsetunto-ongelmia ja syyllisyyttä. Fyysisiä vammoja kuvasi reilu viidennes soittajista. Sokkitila, traumatisoituminen tai lamaantuminen tuli esille vajaalla kymmenesosalla väkivaltaa kokeneista ja

väkivallan seurauksia kuvanneista soittajista. Itsetuhoisuutta ja itsetuhoisia ajatuksia tuli esille kuudella prosentilla kaikista soittajista, mikä tarkoittaa noin 400 ihmistä.

Puheluissa tuli esille myös monia muita väkivallan seurauksia. Niitä olivat häpeän tunteet, yksinäisyys, ärtyneisyys, vihan tunteet, väkivallasta johtuvat taloudelliset menetykset ja päihdeongelmat.

Nollalinja useille ensimmäinen palvelu

Nollalinjaan soittajista monet olivat hakeneet apua yhdestä tai useammasta palvelusta. Palvelusta puhuttaessa tarkoitetaan kaikkia tahoja, joista on keskusteltu soittajan kanssa avun saannin lähteenä tai tahona, josta soittaja on jo hakenut apua. Ne voivat koskea palvelujen lisäksi esimerkiksi järjestöjen toimintaa ja läheisiä.



¹Tiedot 1.1.–30.6.2019.

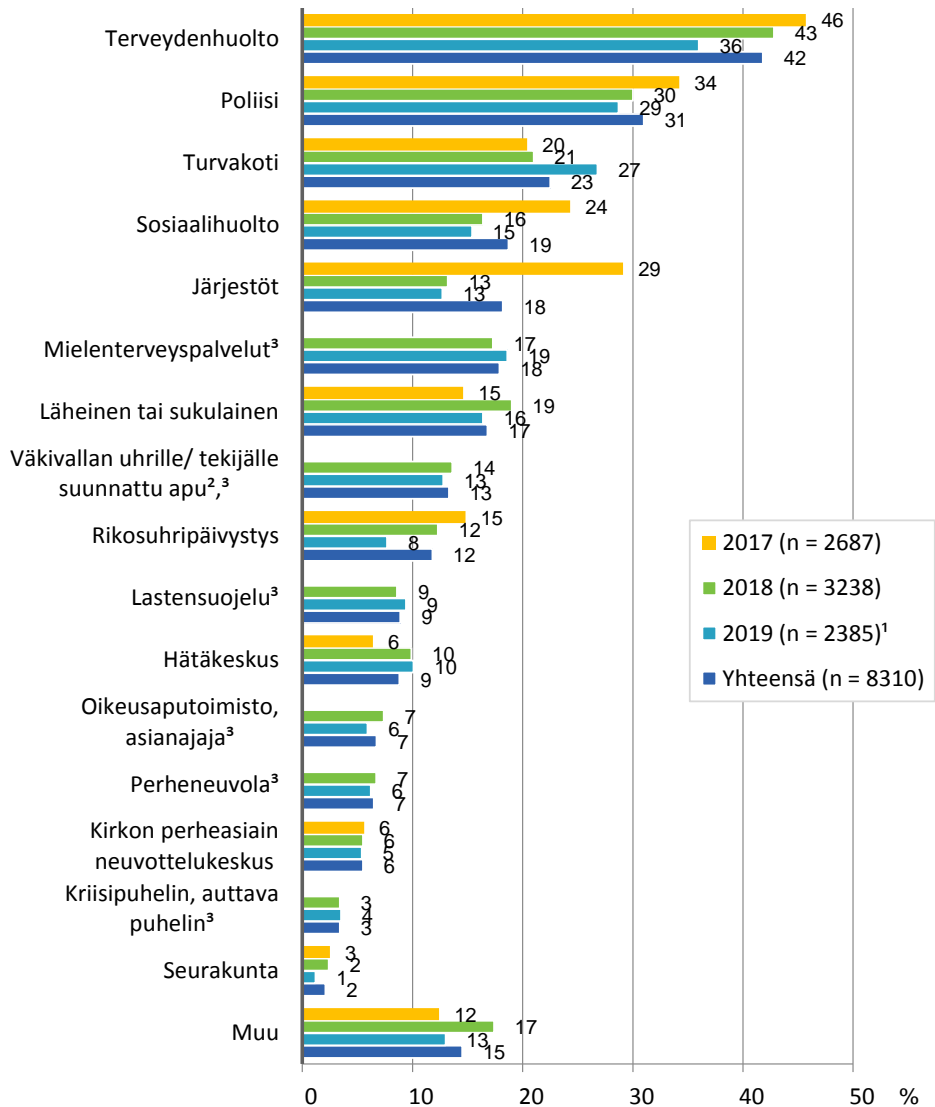
Kuvio 20. Soittaja on hakenut apua palveluista ja muilta tahoilta 2017–2019

Soittajista kolmasosa ei ollut hakenut apua ennen Nollalinjaan soittamista (kuvio 20). Muista palveluista oli haettu apua kahdessa tapauksessa kolmesta (67 %) ennen soittoa Nollalinjaan. Todennäköisesti monet soittajista olivat myös käyttäneet palveluja, ja osa oli parhaillaankin asiakkaana kertomassaan palvelussa. Yli kolmasosa (37 %) ilmaisi hakeneensa apua yhdestä palvelusta, vajaa viidesosa (17 %) kahdesta palvelusta ja reilu kymmenesosa (13 %) kolmesta tai useammasta palvelusta. Enimmillään apua oli haettu yhdeksältä eri toimijalta, joista raportoidaan palvelunseurantalomakkeella.

Tavallisimmin apua oli haettu terveydenhuollon palveluista, joista kertoi lähes joka kolmas soittaja (kuvio 20). Poliisin palveluista kertoi hakeneensa apua joka viides soittaja. Läheiset ja sukulaiset olivat myös esillä joka viidennessä puhelussa. Soittajissa oli myös niitä, jotka olivat hakeneet apua järjestöiltä, joista osa oli todennäköisesti väkivaltatyötä tekeviä toimijoita. Turvakodeista oli hakenut apua alle kymmenesosa.

Puheluista 82 prosenttia oli sellaisia, että niissä soittajalle kerrottiin erilaisista palveluista, joiden arvioitiin olleen tarkoituksenmukaisia kyseisessä tilanteessa, ja neuvottiin niiden piiriin (kuvio 21). Niissä tilanteissa, kun ohjattiin palveluun, keskusteltiin yhdestä palvelusta kolmasosassa (33 %) puheluista, ja kahdesta palvelusta lähes kolmasosassa puheluista (31 %). Kolmesta kuuteen palvelua oli esillä reilussa kolmasosassa puheluja (35 %). Yli kuusi palvelua oli esillä noin yhdessä prosentissa puheluja. Kaikissa tilanteissa ei todennäköisesti myöskään ollut tarvetta ohjata palveluihin, jos väkivallan kokijalla arvioitiin jo olleen tarvittavat palvelut. Muina auttavina tahoina, joihin ohjattiin, tulivat esille esimerkiksi asianajat, hätäkeskus, kriisikeskus, lastensuojelu, yksilö-, pari- ja perheterapia, työ- ja opiskeluterveydenhuolto.

Nollalinjaan soittaneista lähes puolessa tapauksista ohjattiin terveydenhuollon palveluihin ja poliisille noin joka kolmannessa tilanteessa (kuvio 21). Turvakotipalveluista kerrottiin lähes joka neljännessä puhelussa. Väkivallan kokijalle ja tekijälle suunnatuista palveluista sekä Rikosuhripäivystyksestä kerrottiin noin joka kymmenennessä puhelussa.



¹ Ajalta 1.1.-30.6.2019

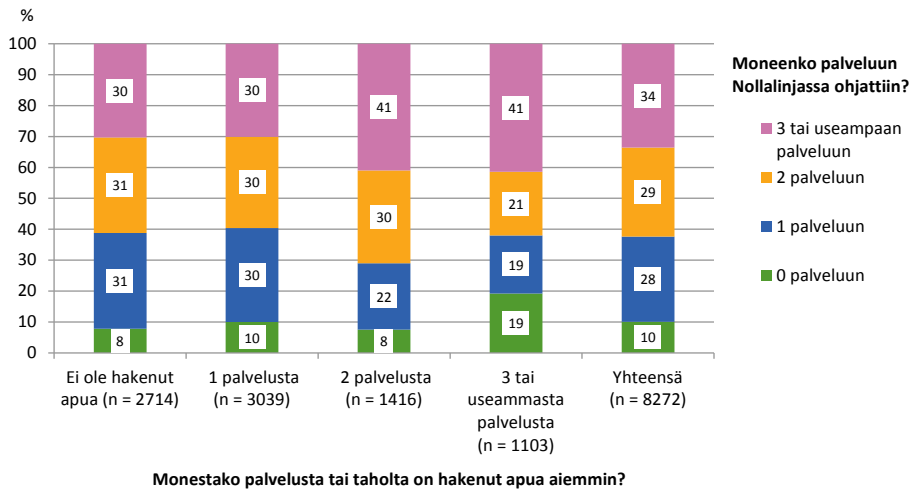
² Esim. Naisten linja, Maria Akatemia, Lyömätön Linja, Miessakit, Jussi-työ

³ Tilastointi aloitettu 2018

Kuvio 21. Palveluista kerrottiin tai ohjattiin palveluihin 2017–2019

Palveluihin ohjaamista koskevaan muu-kohtaan annetuissa avoimissa vastauksissa tuli esille lukuisia muita tahoja, joihin soittajaa ohjattiin olemaan yhteydessä, tai hänelle kerrottiin kyseisestä palvelusta (kuviot 21). Näitä olivat työsuojelu ja esimies,

perheasioiden sovittelu, sosiaaliasiamies, potilasasiamies, oikeusasiamies, Valvira, lastenvalvoja, Väestöliitto, koulu ja päiväkoti, vuokranantaja ja isännöitsijä, kriisikeskus ja kriisipäivystys, päihdepalvelut ja päihdetyötä tekevät järjestöt.

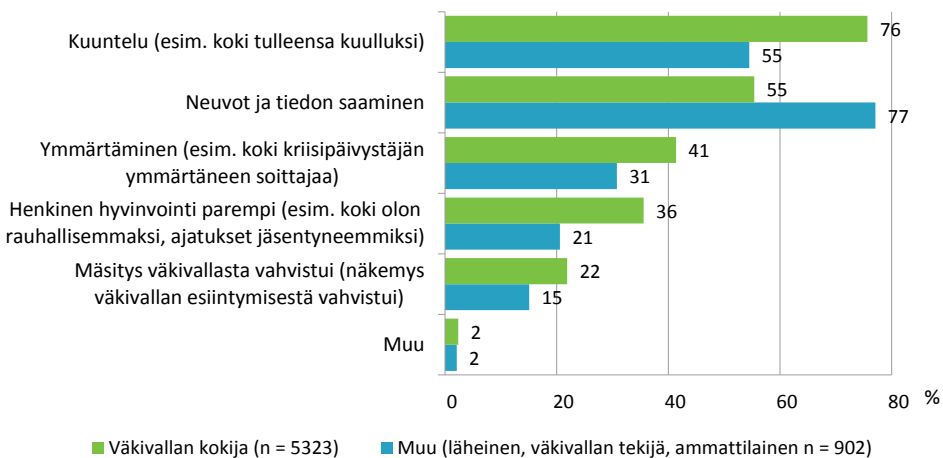


Kuvio 22. Aiemmat palvelut ja palveluihin ohjaaminen 1.1.2017–30.6.2019

Nollalinjaan soittaneiden kanssa, jotka eivät olleet hakeneet aiemmin apua, keskusteltiin lähes kaikissa tapauksissa yhdestä tai useammasta palvelusta (kuvio 22). Monista eri palveluista apua jo aiemmin hakeneista osa ohjattiin edelleen eri palveluihin. Ei kuitenkaan tiedetä, oliko kyse uudeltaisesta avun tarpeesta, uudesta tilanteesta, avun tarpeen jatkumisesta, apua ilman jäämisestä tai jostain muusta tilanteesta. Jotka olivat jo aiemmin hakeneet apua kolmelta tai useammalta taholta, heistä 41 prosenttia ohjattiin edelleen kolmeen tai useampaan palveluun. Tämä antaa viitteitä tilanteiden vakavuudesta ja avun tarpeesta.

Nollalinjassa kuunnellaan, neuvotaan ja edistetään henkistä hyvinvointia

Nollalinjasta saadun avun kokemuksia on arvioitu soittajan antamien kommenttien perusteella. Kommenteista huomioitiin, kuinka hän puhelun aikana ilmaisi puhelusta saamaansa apua. Puhelun arvioitiin auttaneen noin kolmessa tapauksessa neljästä (72 %) ja auttaneen jonkin verran joka viidennessä keskustelussa (19,7 %); liite 1, liitetaulukko 2. Puhelun sen sijaan ei koettu auttaneen reilussa prosentissa (1,3 %) keskusteluista, ja tietoa puhelun auttavuudesta ei ollut alle kymmenesosassa puheluja (7 %).



Kuvio 23. Kokemukset avun saamisesta 1.1.2018–30.6.2019

Soittajista erityisesti väkivaltaa kokeneet toivat esille sen, että he kokivat tullee kuulluksi (76 %) keskustellessaan Nollalinjan työntekijän kanssa (kuvio 23). Väkivaltaa kokeneista noin puolet kuvasi saaneensa neuvoja ja tietoa, ja vajaa puolet tullee ymmärretyksi. Puhelun välittömänä vaikutuksena väkivaltaa kokeneista reilu kolmas koki muutoksen henkisessä hyvinvoinnissa, mikä tarkoitti esimerkiksi olotilan muuttumista rauhallisemmaksi ja ajatusten jäsentymistä. Noin joka viides kertoi heidän käsityksensä väkivallasta vahvistuneen.

Muut soittajat kuin väkivaltaa kokeneet eli läheiset, ammattilaiset ja väkivallan tekijät kuvasivat eniten, että he olivat saaneet neuvoja ja tietoja (77 %). Lisäksi puolet koki tullee kuulluksi ja noin kolmasosa ymmärretyksi. Viidesosa muista soittajista kuvasi henkisen hyvinvointinsa paremmaksi.

Muina kokemuksina soittajat kertoivat, että rohkaistuvat toimimaan ja hakemaan apua. Lisäksi soittajat kuvasivat saaneensa voimia muutoksen tekemiseen tai turvakotiin menemiseen sekä toivon heräämisestä paremman tulevaisuuden suhteen. Nollalinjaan on mahdollista soittaa useamman kerran. Osa soittajista toi puhelun aikana esille sen, soittivatko he Nollalinjaan ensimmäistä kertaa vai olivatko soittaneet myös aikaisemmin (liite 1, liitetaulukko 3). Noin puolessa (52 %) puheluista tuli esille, että soittaja soitti Nollalinjaan ensimmäistä kertaa. Neljäsosassa (24 %) puheluista ei tullut esille, oliko puhuja soittanut Nollalinjaan aiemminkin. Neljäsosassa (24 %) puheluista kävi ilmi, että soittaja oli soittanut Nollalinjaan myös aikaisemmin.

Nollalinjassa palvellaan pääasiassa suomeksi

Nollalinjassa on mahdollista keskustella kaikkien työntekijöiden kanssa suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Nämä kolme kieltä ovat Nollalinjan palvelukielet. Soittajista suurin osa soittajista puhui suomea (96 %) ja alle prosentti englantia (taulukko 15).

Taulukko 15. Soittajan kieli 2017–2019

	2017 (n = 3001) %	2018 (n = 3878) %	2019 ¹ (n = 2821) %	Yhteensä (n = 9700) %
Suomi	95,5	97,4	95,6	96,3
Ruotsi	0,4	0,3	0,5	0,4
Englanti	..	1	1,5	0,8
Ei tiedossa	3,2	0,2	0,7	1,3
Muu ²	0,7	1,1	1,7	1,2
Yhteensä	100	100	100	100

¹ Ajalta 1.1.—30.6.2019

² Muu-kohtaan on yhdistetty vastaukset ”maahanmuuttaja” ja ”muu”. Vuonna 2017 kysyttiin uhrin äidinkieltä ja vuodesta 2018 alkaen soittajan kieltä. Maahanmuuttaja on ollut lomakkeessa vuodesta 2018 alkaen.

.. Alle 5 tapausta koskevia tuloksia ei raportoida.

Englantia ja ruotsia puhuvia on ollut soittajissa vähän, vaikkakin englantia puhuvien osuudessa on havaittavissa pientä nousua (taulukko 14). Soittajissa oli ruotsia puhuvia 39, englantia puhuvia 82 ja muuta kieltä puhuvia yhteensä 122 henkilöä. Ruotsia puhuvien osuus näyttäisi hieman nousseen. Vuonna 2018 soitti 13 ruotsin kieltä puhuvaa, ja seuraavan puolen vuoden aikana vuonna 2019 oli jo soittanut yhtä monta ruotsinkieltä puhuvaa. Vastaavasti englannin kieltä puhuvien osuudet näyttäisivät kasvaneen. Vuonna 2017 englantia puhuvia oli alle 10, vuonna 2018 oli

37, ja seuraavan puolen vuoden aikana vuonna 2019 oli 42 englanninkielistä soittajaa.

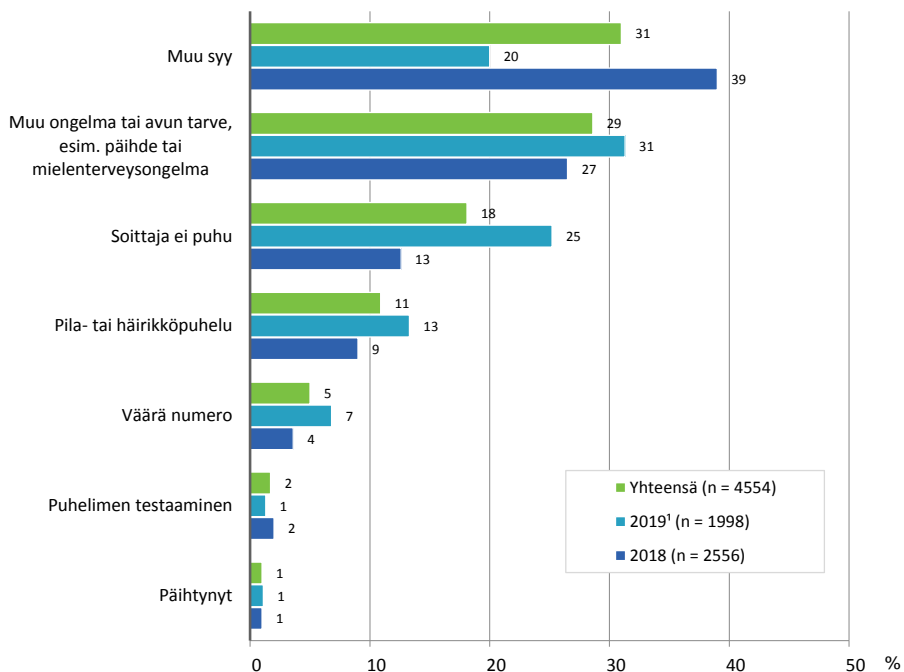
Nollalinjassa on tehty huhtikuusta 2018 alkaen englannin- ja ruotsinkielistä hakusanamainontaa. Tämä mahdollisesti osaltaan lisäsi ruotsia ja englantia puhuvien soittajien määrää. Toisaalta myös raportointi muuttui hieman, mikä on voinut vaikuttaa tuloksiin. Vuonna 2017 raportoitiin uhrin äidinkieli ja vuodesta 2018 alkaen soittajan kieli (taulukko 14).

Päivystäjät puhuivat lähes poikkeuksetta suomea Nollalinjassa käydyissä keskusteluissa. Suomen kieltä käytettiin yhteensä 9645 puhelussa (98,5 %), ruotsia 15 puhelussa (0,2 %), englantia 123 puhelussa (1,3 %) ja jotain muuta kieltä seitsemässä puhelussa (0,1 %). Viimeksi mainituissa tilanteissa työntekijä joko käytti samassa puhelussa kahta tai useampaa kieltä (suomi, ruotsi ja englanti) tai venäjän kieltä. Englannin kielen käytössä on havaittavissa pientä kasvua. Ensimmäisenä vuotena (2017) päivystäjät puhuivat englantia 12 soittajan kanssa, seuraavana vuotena (2018) 51 soittajan kanssa ja tarkastelujakson viimeisenä puolivuotiskautena vuonna 2019 jo 60 soittajan kanssa.

Puheluiden päättymistapaa kartoitettiin palvelunseurantalomakkeessa vuodesta 2018 alkaen. Puheluista suuri osa (93 %) päättyi suunnitelmallisesti ja ennakoitavasti (liite 1, liitetaulukko 4). Puhelu päättyi äkillisesti väkivallan tekijän tulemiseen paikalle reilussa prosentissa puheluista (1,4 %). Puhelu päättyi pienessä osassa (5,0 %) tapauksista äkillisesti jostain muusta syystä, esimerkiksi syynä puhelinverkon huono kuuluvuus, tai soittaja muuten lopetti puhelun. Lisäksi alle prosentti päättyi jollain muulla tavoin (0,4 %).

Puheluita tuli myös päihteistä, mielenterveysongelmista – hiljaisia soittoja ja pilapuheluja

Nollalinjaan tulleista puheluista raportoitiin vuodesta 2018 myös ne, joissa aihe ei koskenut lähisuhdeväkivaltaa tai naisiin kohdistunutta väkivaltaa. Tällaisia puheluita oli noin kaksi viidesosaa kaikista puheluista. Muita aiheita koskevien puhelujen osuudet pysyivät samanlaisina vuosina 2018 (39 %) ja 2019 (40 %). Lisäksi oli joitain puheluita, joissa tiedusteltiin jotain yleistä väkivaltaan liittyvää asiaa (1 % vuonna 2018 ja 1 % vuonna 2019).



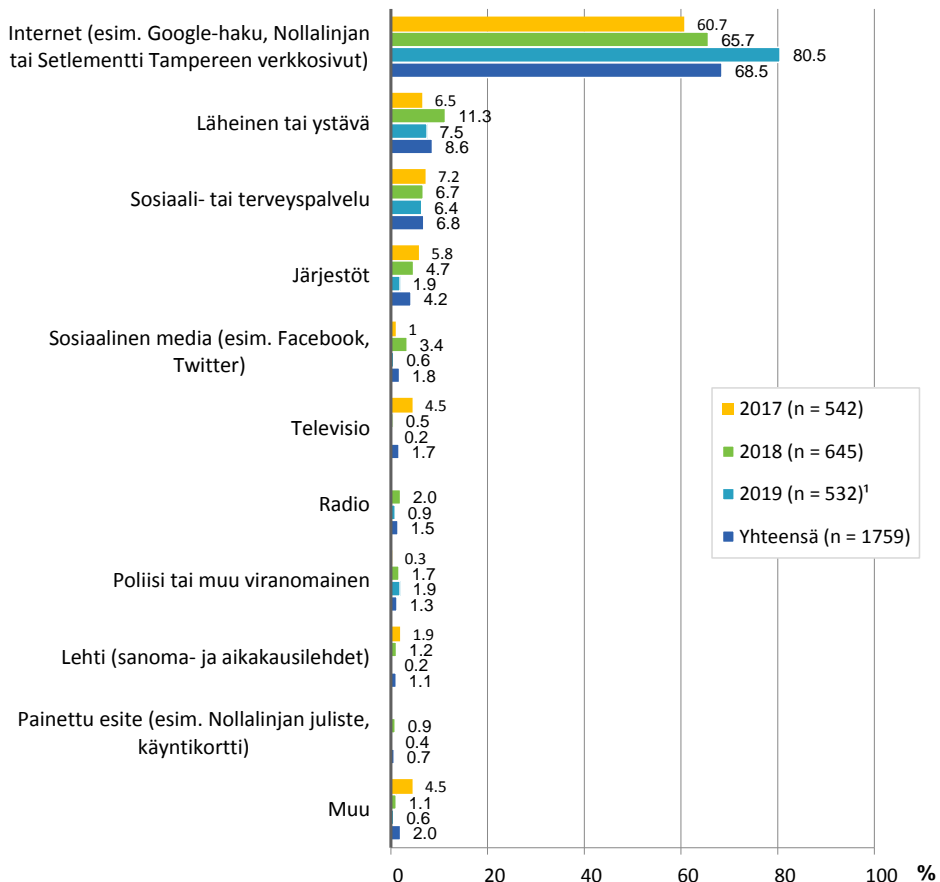
¹ Tulokset 1.1.–30.6.2019

Kuvio 24. Muut kuin väkivaltaa koskevat puhelut 2018–2019

Muista puheluista lähes joka kolmas liittyi johonkin muuhun ongelmaan tai avun tarpeeseen, kuten päihde- tai mielenterveysongelmiin (kuviokuva 24). Alle viidesosassa muista kuin väkivaltaa koskeneista puheluista soittaja ei puhunut. Pila- tai häiriikköpuheluita oli joka kymmenes, kun tarkastellaan muita kuin väkivalta-asioita koskeneita puheluita. Muuta syytä koskevat puhelut sisältävät myös sellaisia puheluita, jotka eivät koske väkivaltaa ja sama henkilö soittaa useita kertoja.

Internet on keskeisin tiedon lähde Nollalinjasta

Nollalinjasta tiedotetaan monin eri tavoin (liite 1). Nollalinjaan soittaneista osa kertoi, miten he oli saanut tiedon Nollalinjasta (17 %, n = 1759). Tiedon saaminen on edellytyksenä sille, että voi soittaa Nollalinjaan.



¹ Tulokset 1.1.–30.6.2019

Kuvio 25. Tiedon saaminen Nollalinjasta 2017–2019

Nollalinjaan soittaneet ilmaisivat saaneensa tiedon Nollalinjasta useimmiten internetin kautta (kuviokuva 25). Lisäksi vajaa kymmenesosa kertoi saaneensa tiedon Nollalinjasta läheisiltä ihmisiltä ja hieman pienempi osa sosiaali- tai terveystalvelusta. Muita tiedonsaannin tapoja mainittiin harvoin, ja esimerkiksi poliisi mainittiin yksittäisissä tapauksissa. Muu-kohtaan annettujen vastausten

perusteella esimerkiksi hätäkeskus ja diakoniatyö olivat ohjanneet soittamaan Nollalinjaan.

Nollalinjan arviointi, johtopäätökset ja suositukset

Nollalinja aloitti toimintansa 19.12.2016. Tulosten tarkastelu tehdään ensimmäisen 2,5 toimintavuoden ajalta eli 1.1.2017–30.6.2019. Tulosten suhteen katsotaan Nollalinjan tunnettuutta, puheluiden määrää, verkkosivujen käyttöä ja toiminnan sisältöä. Arviointi tapahtuu kolmella Rajavaaran (2006) esittämällä tavalla, joita ovat tavoitevertailu, poikittaisvertailu ja pitkittäisvertailu. Tarkastellaan Nollalinjalle asetettujen tavoitteiden saavuttamista, toiminnan kehittymistä kahden ja puolen vuoden aikana sekä suhteutetaan tuloksia muita vastaavanlaisia puhelinpalveluja koskeviin tuloksiin.

Nollalinjan tunnettuus lisääntyi vuosittain

Nollalinjan tunnettuuden tavoitteena oli, että 20 prosenttia suomalaisista tuntee Nollalinjan neljän kuukauden kuluttua palvelun aloittamisesta ja 35 prosenttia noin ensimmäisen vuoden kuluttua. Tunnettuutta tutkittiin kolmesti arviointiraportin tarkasteluaikana.

Tunnettuutta koskevat tavoitteet saavutettiin. Nollalinjan tunti 24 prosenttia suomalaisista neljän kuukauden päästä toiminnan aloittamisesta huhtikuussa 2017. Seuraavana vuonna 2018 Nollalinjan tunti 31 prosenttia ja vuonna 2019 41 prosenttia suomalaisista. Tunnettuus on edennyt nopeammin verrattuna Ruotsissa toimivaan Kvinnofridslinjensiin, jonka tunti ruotsalaisista naisista 23 prosenttia viiden vuoden kuluttua avaamisesta (vuosi 2012) ja 42 prosenttia vuonna 2018 (Karin Sandell sähköposti 7.4.2020). Vuonna 1994 perustetun Rikosuhripäivystyksen (25-vuotias) tunti 75 prosenttia suomalaisista vuonna 2019. (RIKU-Rikosuhripäivystyksen tunnettuus 2019.) Tällaiseen tunnettuuden saavuttamiseen on Nollalinjalla vielä matkaa.

Nollalinjan tunnettuusmittaukset toteutettiin vuosina 2018 ja 2019 ajankohtina, jolloin ei ole ollut muuta markkinointikampanjaa hakusanamainonnan lisäksi. Poikkeuksen muodostaa ensimmäinen toimintavuosi 2017, jolloin mainontaa oli sosiaalisessa mediassa koko vuoden ajan. Tämä on oleellista siinä suhteessa, että aktiivisempi markkinointi näkyy myös tunnettuusmittauksien tuloksissa (NCK 2015, 24–26).

Naiset tunsivat Nollalinjan paremmin kuin miehet. Vuonna 2019 lähes joka toinen (46 %) nainen ja yli kolmasosa (37 %) miehistä tiesi Nollalinjan. Naisten tunnettuuden suhteen oltiin samassa tilanteessa kolmantena toimintavuotena kuin Ruotsissa toimivan Kvinnofridslinjenin osalta oltiin seitsemän toimintavuoden jälkeen, jolloin naisista 47 prosenttia tunti Kvinnofridslinjenin (NCK 2015, 24–26). Tunnet-

tuustutkimusten toteutukset voivat olla erilaisia, eivätkä tulokset välttämättä ole täysin verrattavissa toisiinsa.

Nollalinjan tunnettuudessa oli havaittavissa alueellisia eroja. Tunnettuus oli heikompaan pääkaupunkiseudulla verrattuna muihin tarkasteltuihin alueisiin. Rikosuhripäivystyksen tunnettuusmittauksessa saatiin vastaavanlainen tulos. Rikosuhripäivystyksen tunnettuus oli vähäisempää pääkaupunkiseudulla verrattuna muuhun maahan (RIKU-Rikosuhripäivystyksen tunnettuus 2019).

Johtopäätökset ja suositukset. Nollalinjan tunnettuus lisääntyi vuosittain. Tunnettuuden osalta Nollalinja saavutti tavoitteet ja tunnettuus on hyvällä tasolla. Nollalinjan tunnettuus lisääntyi voimakkaasti lyhyen ajan kuluessa. Tunnettuus ei ole pysyvä asia. Sen vuoksi Nollalinjan tunnettuutta on edistettävä koko ajan, jotta se pysyy nykyisellä tasolla tai lisääntyy.

Jatkossa tunnettuutta koskevaa tavoite tulee nostaa 50 prosenttiin. Tällainen tunnettuuden lisääntyminen on tavoiteltavissa siihen mennessä, kun Nollalinja on 10-vuotias, kun suhteutetaan tunnettuuden kehittymistä edellä mainittujen Rikosuhripäivystyksen ja Kvinnofridslijnien tunnettuuden kehittymiseen.

Nollalinjan tunnettuuden maantieteellisiin eroihin on tärkeä kiinnittää huomiota jatkossa. Pääkaupunkiseudun muuta maata huonompi tunnettuus tulee huomioida suunniteltaessa markkinointia ja suunnata markkinointia pääkaupunkiseudulle.

Puheluiden määrä lisääntyi ja vastausprosentti saatiin hyvälle tasolle

Nollalinjan toiminnan alkaessa asetettiin tavoitteeksi 840 puhelua kuukaudessa. Tavoite saavutettiin vuoden sisällä toiminnan aloittamisesta. Nollalinjaan tuli 258 puhelua vuoden 2017 tammikuussa ja saman vuoden loka-joulukuussa tuli jo yli 840 puhelua kuukaudessa.

Seuraavana vuotena 2018 puheluiden määrä laski alle tavoitteen ja saavutti 840 puhelua uudelleen joulukuussa 2018. Todennäköisesti puheluiden kokonaismäärän laskusta selitti ainakin osittain toisen puhelinlinjan avaaminen tammikuussa 2018. Tämän vuoksi aikaisempaa useammat soittajat pääsivät keskustelemaan ensimmäisellä soittokerralla, jolloin se vähensi tulleiden puheluiden määriä. Tämä näkyi myös puheluiden vastausprosentin suurenemisena vuonna 2018.

Vuonna 2019 (1.1.–30.6.) puheluiden määrä kasvoi 84 prosenttia verrattuna edellisen vuoden vastaavaan ajankohtaan. Maaliskuusta alkaen saapui yli 1000 puhelua kuukaudessa. Puheluita tuli enimmillään toukokuussa 1450 puhelua, jolloin vastattiin ennätyksellisesti 1004 puheluun.

Puheluihin vastaamisen suhteen vastausprosentin tavoitteeksi on asetettu 70 prosenttia kaikista puheluista. Vastausprosentti on vaihdellut sen molemmin puolin. Ensimmäisen vuoden aikana puheluiden vastausprosentti oli alkuvuodesta hyvä, mutta se laski nopeasti, ja loppuvuodesta 2017 pystyttiin vastaamaan enää 52–57

prosenttiin. Vuonna 2018 tammikuussa avattiin toinen puhelulinja, ja sen jälkeen vastausprosentti on pysynyt yli 70 prosentin paremmalla puolen lukuun ottamatta toukokuuta 2019 (69 %). Vastausprosentti on hyvä verrattuna monissa muissa auttavissa puhelimissa oleviin vastausprosentteihin, jotka ovat usein alle 30 prosenttia (ks. taulukot 1–2).

Nollalinjan puhelinalvelun avaaminen ei näytä vaikuttaneen muihin väkivaltaa kokeneille tarkoitettujen auttavien puhelinten soitettujen puhelujen määrään (ks. taulukko 1). Esimerkiksi Naisten Linjan ja Monika-Naisten auttaviin puhelimiin tulleiden puheluiden määrä on noussut viime vuosina, ja Suvanto-linjan puheluiden määrä on pysynyt ennallaan. Nollalinja ja muut auttavat puhelimet tekevät yhteistyötä siten, että esimerkiksi Naisten Linja ja Suvanto-linja ohjaavat niiden kiinnioloaikoina soittamaan Nollalinjaan.

Verrattaessa Ruotsissa toimivaan Kvinnofridslinjettiin nähdään, että Nollalinjan puheluiden määrä ei ole kasvanut yhtä nopeasti kuin Kvinnofridslinjenillä. Tätä voi selittää osaltaan se, että Ruotsissa on käytetty enemmän rahaa markkinointiin. Kvinnofridslinjen kertoi markkinoinnista Nollalinjan, THL:n ja oikeusministeriön edustajien vieraillessa heillä 2.10.2018. Nollalinjassa saavutettiin kuitenkin vastaavanlainen puhelunmäärä arviointitutkimuksen loppuvaiheessa. Tilanne on hyvä, kun suhteutetaan se markkinointiin käytettyihin resursseihin. Lisäksi Suomessa on useita muita ja pitkään toimineita auttavia puhelimia väkivaltaa kokeville naisille.

Puheluista suuri osa soitettiin päivän ja illan aikana sekä tasaisesti eri viikonpäivinä. Othsin ja Robertsonin (2007) tutkimuksessa tuli esille, että auttavaan puhelimeen soitetaan silloin, kun väkivaltainen puoliso on talon ulkopuolella, esimerkiksi töissä, tai kun soittaja itse on töissä.

Johtopäätökset ja suositukset. Puheluiden määriä tarkasteltaessa havaitaan, että Nollalinjaan soitettujen puheluiden määrä kasvoi koko toiminnan ajan ja saavutti sille asetetun tavoitteen, 840 puhelua kuukaudessa. Puheluiden vastausprosentti on pysynyt hyvällä tasolla (vähintään 70 %) sen jälkeen, kun avattiin toinen puhelulinja.

Puheluiden määrän arvioidaan kasvavan jatkossa, mikäli puheluiden määrän kehitys kasvaa, kuten on tapahtunut naapurimassa Ruotsissa (Kvinnofridslinjen). Tutkimusten mukaan suuri osa väkivaltaa kokeneista ei hae apua (Piispa 2004). Jatkossa on arvioitava, missä vaiheessa tarvitaan toisen puhelulinjan aukioloajan lisäämistä ja milloin kolmas puhelulinja. Lisäksi tulee arvioidavaksi mahdollisuus laajentaa toimintaa ja tarjota chat-palvelua.

Mainonnalla merkittävä vaikutus Nollalinja verkkosivuvierailujen ja puhelujen määriin

Nollalinjasta aloitettiin tiedottaminen ja avattiin verkkosivu (www.nollalinja.fi) samanaikaisesti, kun puhelinpalvelu aloitti toimintansa. Mainonta koostui Googlen hakusanamainonnasta, sosiaalisen median ja internetissä toteutetuista mainoskampanjoista, radio- ja tv-mainoksista sekä lehtimainoksista ja artikkeleista (liite 2).

Verkkosivuille tulleiden vierailujen määrän suhteen ei ole asetettu tavoitetta. Tavoitteena on kuitenkin ollut kaksi asiaa, joita ovat yleisen tietoisuuden lisääminen Nollalinjasta ja Nollalinjalle tulevien puheluiden määrän lisääminen mainonnan avulla. Yleisen tietoisuuden lisäämistä tarkasteltiin jo aikaisemmin tunnettuusmittausten kautta. Myös puheluiden määrän kehitystä tarkasteltiin aikaisemmin. Mainonta, verkkosivuvierailut ja tunnettuus liittyvät keskeisesti toisiinsa. Tässä näitä asioita tarkastellaan mainonnan näkökulmasta.

Mainonta oli selvästi yhteydessä Nollalinjan verkkosivujen käyntimääriin. Verkkosivujen lisääntyvät käyntimäärät olivat puolestaan yhteydessä Nollalinjaan tulleiden puheluiden määrään.

Vuoden 2017 jälkipuoliskolla yhteensä yli 90 prosenttia Nollalinjan verkkosivun käynneistä tuli sosiaalisen median markkinoinnin ja hakusana- sekä Display-mainonnan kautta. Kaikkineen arviointitutkimuksen tarkastelujaksolla Nollalinjan verkkosivuille tuli lähes puolet käynneistä Display-mainonnan kautta ja joka viides käynti hakusanamainonnan kautta. Orgaanisen haun kautta eli Googlestä hakemalla ilman mainontaa tuli verkkosivuille vain 7 prosenttia.

Nollalinjan verkkosivujen käyttö ja puheluiden määrä olisivat todennäköisesti jääneet varsin vähäisiksi ilman mainontaa. Mainoskampanjat näkyivät suoraviivaisesti kasvaneena käyntimääränä verkkosivuilla erityisesti vuonna 2019. Tämä todennäköisesti liittyi uuden mainostoimiston tapaan toteuttaa mainontaa. Uuden mainostoimiston aloitettua toimintansa helmikuussa 2019 lisääntyivät verkkosivujen käyntimäärät sekä tavanomaisen hakusanamainonnan että mainoskampanjoiden aikoina. Vastaavasti tutkimuksissa tulee esille markkinoinnin ja kampanjoiden merkitys lähisuhdeväkivaltaa kokeneille tarkoitetun auttavan puhelimen tunnettuuden lisääntymisessä (esim. Elder ym. 2016; Scheepers ym. 2004; Usdin ym. 2005). Vuodenaikaan liittyvää vaihtelua ei ollut havaittavissa, kuten on havainnointu Googlessa tehdyissä väkivaltaa koskevien hakujen ja poliisille tehtyjen puheluiden määrissä (Koutaniemi & Einiö 2019). Tämä ero voi liittyä mainonnan keskeiseen merkitykseen Nollalinjaan soittamisessa.

Hakusanamainonta osoittautui tärkeimmäksi yksittäiseksi mainonnan muodoksi, joka edesauttoi puheluiden määrän kehittymistä. Hakusanamainonnan merkitys havainnollistui helmikuussa 2018, jolloin ei ollut hakusanamainontaa johtuen markkinointiyrityksen vaihtumisesta. Tällöin puheluiden määrä väheni kolmannekseen

edelliseen kuukauteen verrattuna. Tätä selittää se, että ihmiset ylipäänsä hakevat nykyään tietoa internetin kautta (ks. Tilastokeskus 2019), ja näin on myös Nollalinjan suhteen. Hakusanamainonta mahdollistaa sen, että väkivalta-asioihin saatavasta avusta Googleen hakua tekevä saa nähtäväksi Nollalinjan mainoksen ja tiedon mahdollisuudesta soittaa Nollalinjaan. Vastaavasti tutkimuksissa tulee esille markkinoinnin ja kampanjoiden yhteys puhelumäärien kasvamiseen lähisuhdeväkivaltaa kokeneille tarkoitetuissa auttavissa puhelimissa (Gadomski ym. 2001; Usdin ym. 2005).

Nollalinjan puheluissa käytyjen keskustelujen perusteella internet oli tärkein tiedon saamisen lähde Nollalinjasta. Soittajista selvästi yli puolet kertoi saaneensa Nollalinjasta tiedon internetistä. Toiseksi eniten soittajat kertoivat saaneensa tietoa läheisiltä ja ystäviltä, joilta alle kymmenesosa kertoi kuulleen Nollalinjasta. Sosiaali- ja terveystalv palveluista sai tiedon noin seitsemän prosenttia, ja poliisilta tai muulta viranomaiselta ilmaisi reilu prosentti soittajista saaneensa tiedon Nollalinjasta.

Johtopäätökset ja suositukset. Nollalinjan verkkosivut, yleiset tiedotteet ja lehtiartikkelit olivat tärkeä osa Nollalinjasta tiedottamista. Hakusanamainonta oli kuitenkin tärkein mainonnan keino avun tarvitsijoiden tavoittamiseksi ja puheluiden määrän lisäämiseksi. Hakusanamainonnan tulee jatkua ympärivuorokautisesti myös jatkossa.

Hakusanamainonnan lisäksi tarvitaan myös muita mainontakampanjoita, joiden kautta lisääntyy yleinen tietoisuus Nollalinjasta. Mainontaa on tärkeä toteuttaa monipuolisesti erilaisia kanavia käyttäen siten, että erilaisissa tilanteissa elävät ihmiset saisivat mahdollisimman hyvin tietoa Nollalinjasta.

Nollalinja saavutti kohderyhmän ja toimi matalan kynnyksen palveluna

Nollalinjan tavoitteena on Istanbulin sopimukseen pohjautuen toimia matalan kynnyksen palveluna ja auttaa kaikkia lähisuhdeväkivaltaa ja väkivaltaa kokevia naisia. Lisäksi Nollalinja on tarkoitettu väkivaltaa kokevien läheisille sekä tueksi ammattilaisille. Nollalinjan päivystäjät palvelevat suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi sekä lisäksi toukokuusta 2020 alkaen on ollut saatavilla puhelintulkkaus kuudella kielellä. Nollalinjaan on myös mahdollista soittaa Suomen ulkopuolelta.

Nollalinjaan soitetuista puheluista 61 prosenttia koski väkivaltaa, ja ne muodostivat palvelun kohderyhmään kuuluvat puhelut. Kaksi puhelua viidestä liittyi muihin asioihin kuin väkivaltaan ja oli kohderyhmän ulkopuolisia puheluja. Muiden kuin väkivaltaa koskevien puheluiden osuus oli melko iso. Verrattaessa muista auttavista puhelimista saatuihin tietoihin oli tulos niissä samankaltainen. Esimerkiksi Naisten Linjaan tulleista puheluista 63 prosenttia tuli kohderyhmältä. Häätäkeskukseen tulleista puheluista noin joka kolmas oli muu kuin hätäpuhelu vuonna 2012 (Hätäkeskus 2013a, Häätäkeskus 2013 b). Puhelinpalvelun kohderyhmän

ulkopuoliset puhelut vaikuttavat olevan tavanomainen osa puhelinpalvelujen toimintaa. Tällä hetkellä ei ole laajempaa tietoa siitä, miten siihen voidaan vaikuttaa ja onko vaikuttaminen mahdollista.

Muita kuin väkivaltaa koskevat puhelut vievät keskustelutilaa heiltä, joilla on tarve Nollalinjasta saatavalle avulle. Nollalinjan kohderyhmän ulkopuolisten puhelujen suhteen päivystäjät pyrkivät päättämään puhelun kohteliaasti ja lyhyen keskustelun jälkeen, jotta kohderyhmään kuuluviin puheluihin pystytään vastaamaan mahdollisimman hyvin. Poikkeustilanteena ovat itsemurhariskitilanteessa olevat soittajat. Heitä Nollalinjassa autetaan ja tuetaan, vaikka he eivät olekaan toiminnan varsinaista kohderyhmää. Tällä tavoin pidetään huolta myös muista soittajista, kun siihen on erityinen tarve.

Soittajista suurin osa oli väkivaltaa kokeneita henkilöitä. Väkivaltaa kokeneiden läheisiä oli soittajista noin joka kymmenes. Ammatillaisia oli soittajissa vähän. Lisäksi Nollalinjaan soittaneissa alle 5 prosenttia oli väkivaltaa käyttäneitä henkilöitä. He eivät varsinaisesti olleet Nollalinjan kohderyhmää, mutta myös heitä autettiin ja ohjattiin heille suunnattuihin palveluihin.

Nollalinjan kohderyhmistä soittivat eniten väkivaltaa kokeneet naiset, joille Nollalinjan on keskeisesti tarkoitettu Istanbulin sopimuksen pohjalta. Väkivaltaa kokeneista soittajista reilu kymmenesosa oli miehiä, jotka ovat myös Istanbulin sopimuksen mukaisesti tarkasteltuna lähisuhdeväkivaltaan apua tarvitseva ryhmä. Nollalinjassa (13 %) oli hieman enemmän asiakkaana miehiä kuin turvakotipalveluissa (9 %); Turvakotipalvelut 2019.

Parisuhteessa tapahtunut väkivalta oli tavanomaisin tilanne, josta Nollalinjaan soitettiin. Parisuhdeväkivalta oli suuremmassa osassa puheluita esillä tilanteissa, joissa nainen oli väkivallan kohteena verrattuna tilanteisiin, joissa mies oli väkivallan kohteena. Väkivaltaa kokeneiden miesten puheluissa väkivallan tekijäksi ilmaistiin vähän suuremmassa osassa vanhempi, muu sukulainen tai muu henkilö verrattuna väkivaltaa kokeneiden naisten soittamiin puheluihin.

Eräs keskeisimpiä tuloksia on se, että Nollalinjaan soittaneista joka kolmas haki apua väkivaltaan ensimmäistä kertaa. Tämä todennäköisesti osoittaa sen, että Nollalinja toimii matalan kynnyksen palveluna.

Soittajista suurin osa puhui suomea. Englannin kielellä käytyjen keskustelujen määrä oli melko pieni, vaikka siinä oli havaittavissa merkittävää kasvua. Turvakotien asiakkaista muuta kieltä (28 %) kuin suomea tai ruotsia äidinkielenään puhuvia oli selvästi enemmän kuin Nollalinjassa (Turvakotipalvelut 2019). Vieraskielisten ihmisten määrä on lisääntynyt merkittävästi Suomessa. Suurimpia kieliryhmiä ovat venäjää (80 000), viroa (50 000), arabiaa (30 000), englantia (20 000) ja somaliaa (20 000) puhuvat henkilöt Suomessa. (SVT 2019.)

Johtopäätökset ja suositukset. Nollalinjaan soitetuista puheluiden kolme viidesosaa tuli puhelinpalvelun kohderyhmältä. Toisaalta lähes neljä puhelua kymmenestä koski muita kuin väkivaltaan liittyviä asioita. Tähän ryhmään on tärkeä kiinnittää

huomiota ja miettiä mahdollisia keinoja sen pienentämiseen. Markkinoinnin ja viestinnän osalta on tärkeä kiinnittää huomiota, että ne myös jatkossa osoitetaan selkeästi Nollalinjan kohderyhmälle.

Nollalinjalle kuulumattomien puheluiden määrään ei mahdollisesti voida vaikuttaa kovin paljoa. Vastaavanlaiset puhelut olivat tuttuja myös muissa puhelinpalveluissa. Nollalinjan päivystäjien on hyvä jatkaa toimintatapaa, jossa tunnistettuaan kohderyhmän ulkopuolisen puhelun, päivystäjä käyttää keskusteluun vähän aikaa ja pyrkii keskittymään kohderyhmän kanssa käytäviin keskusteluihin.

Nollalinja tavoitti kohderyhmänä väkivaltaa kokeneet naiset hyvin. Lisäksi Nollalinja tavoitti väkivaltaa kokeneita miehiä ja väkivaltaa kokeneiden läheisiä. Puheluista suuri osa koski lähisuhteissa tapahtunutta väkivaltaa. Nollalinja tavoitti kuitenkin varsin monenlaisia väkivaltilanteita, jotka tapahtuivat lähisuhteiden ulkopuolella, kuten työ- ja opiskeluelämässä sekä muunlaisissa tilanteissa tapahtuvaa tutun tai tuntemattoman henkilön tekemää väkivaltaa.

Matalan kynnyksen palveluna toimimisen arvioidaan toteutuneen erittäin hyvin. Nollalinjaan soittaneista joka kolmas kertoi, ettei ollut hakenut aikaisemmin apua väkivaltaan. Päivystäjät kertoivat tutkijalle, että Nollalinjaan soittajat olivat ilmaisseet pitäneensä tärkeänä sitä, että Nollalinjaan voi soittaa anonyymisti ja ettei soittajan puhelinnumeroa nähdä Nollalinjassa. Myös maksuttomuus oli ollut tärkeää ja ratkaisevaa, jotta soittaminen oli mahdollista.

Nollalinjaan soitti vähän muita kieliä kuin suomea puhuvat. Suomessa on kuitenkin jo merkittävä määrä ihmisiä, jotka puhuvat monia eri kieliä. Grevio-raportissa on pidetty tärkeänä avun tarjoamista useammilla kielillä (Greivio 2019, 34). Puhelintulkkauksen järjestämisen valmistelu ja aloittaminen tapahtui tämän tutkimuksen kirjoittamisen aikana. Jatkossa on tärkeä pyrkiä lisäämään kielten määrää ja arvioitava myös kuulovammaisten mahdollisuudet saada apua Nollalinjasta. Lisäksi on tärkeä arvioida toiminnan kehittämistarpeita ja mahdollisuuksia chat-palvelun osalta. Chat voi olla tärkeä tapa esimerkiksi nuorempien ihmisten avun saamisen kannalta (Pajamäki & Okker 2019).

Nollalinjassa kohdataan väkivallan moninaisuus

Nollalinjaan voi soittaa väkivaltaa koskevissa asioissa laajasti omista huolista tai väkivaltaan liittyvistä epäilyistä sekä väkivallan kokemuksista. Tavoitteena on, että ihmiset erilaisissa tilanteissa saavat keskustella ja tukea itselleen sekä keinoja auttaa läheistä tai asiakasta.

Nollalinja tavoitti erilaisia väkivaltakokemuksia omaavia henkilöitä. Nollalinjalle tulevista puheluissa olivat esillä erilaiset väkivallan muodot. Tavallisimmin keskusteluissa tulee esille henkinen väkivalta, joka on tutkimusten mukaan tavallisin parisuhdeväkivallan muoto (Piispa 2006, 61; Heiskanen ym. 2010, 30, FRA 2014, 74). Fyysisestä väkivallasta kertoi joka toinen ja väkivallan uhasta joka kolmas.

Keskusteluissa oli esillä myös muita väkivallan muotoja, kuten taloudellinen ja seksuaalinen väkivalta sekä vaino, laiminlyönti ja kulttuurinen tai uskonnollinen väkivalta.

Keskusteluissa esille tulleet väkivaltatilanteet vaihtelivat kertaluontoisista tapahtumista toistuviin tapahtumiin. Selvästi yli puolet puheluista koski usein ja toistuvasti tapahtuneita väkivaltatilanteita. Kuvatun väkivallan kesto vaihteli viimeisen kuukauden aikana tapahtuneesta väkivallasta yli kymmenen vuotta kestäneeseen väkivaltaan. Reilusti yli kolmasosalla (39 %) väkivalta oli kestänyt vuoden tai alle vuoden. Turvakotien asiakkaisissa oli vähemmän heitä, joilla väkivalta oli kestänyt vuoden tai alle vuoden (24 %) verrattuna Nollalinjassa esillä olleisiin tilanteisiin (Turvakotipalvelut 2019).

Nollalinjasta haettiin enenevässä määrin apua pian väkivaltatilanteen jälkeen. Tässä tapahtui merkittävä muutos arviointiraportin seurantajakson aikana. Soittajista selvästi aikaisempaa suurempi osa ilmaisi viimeisimmän väkivaltatilanteen tapahtuneen vuorokauden sisällä soittamisesta vuonna 2019 verrattuna vuoteen 2017.

Soittajat keskustelivat monenlaisista väkivaltatilanteista, joista osassa tapauksista väkivalta oli ollut kertaluontoinen tapahtuma ja toisissa jatkuvaa. Väkivalta oli myös saattanut kestää soittamiseen mennessä lyhyen aikaa tai se oli jatkunut pisimmillään yli kymmenen vuotta. Näiden asioiden suhteen ei ollut havaittavissa eroa seurantajakson eri vuosien välillä.

Väkivallan kerrottiin tapahtuneen useimmiten yksityisessä tilassa, kuten kotona. Sosiaalisessa mediassa tapahtuneesta väkivallasta kerrottiin kuitenkin vuonna 2019 suuremmassa osassa puheluja verrattuna edelliseen vuoteen.

Väkivallalla on monenlaisia ja vakavia seurauksia. Seurauksia kuvanneista soittajista lähes puolet kertoi neljästä tai useammasta seurauksesta. Reilussa puolessa tapauksista kuvattiin ahdistuneisuutta tai masentuneisuutta. Huoli ja hätä olivat esillä lähes joka toisessa puhelussa. Pelko ja epätoivo sekä väsyminen, itkuisuus ja järkyttyneisyys olivat melko tavallisia kokemuksia. Fyysisiä vammoja oli tullut väkivallan seurauksena joka viidennessä tapauksessa. Väkivallan seuraukset kuvaavat sekä soittajien tilannetta että sitä, että he pystyivät keskustelemaan näistä asioista Nollalinjan työntekijöiden kanssa.

Neljässä puhelussa viidestä soittajalle kerrottiin ja ohjattiin yhden tai useamman palvelun pariin. Lähes joka toisessa tapauksessa neuvottiin terveydenhuollon palveluihin ja lähes joka kolmannessa tilanteessa hakemaan apua poliisilta. Turvakotipalveluihin ohjattiin reilua viidesosaa. Lisäksi ohjattiin järjestöjen ja kuntien erilaisiin palveluihin.

Johtopäätökset ja suositukset. Nollalinjaan tuli erilaisia puheluja, jolloin väkivalta oli voinut jatkua pitkään tai se saattoi olla uusi asia. Väkivalta voi sisältää useita eri muotoja ja olla toistuvaa. Väkivallan henkiset ja fyysiset vakavat seuraukset tulivat esille puheluissa. Suurta osaa soittajista ohjattiin palveluihin.

Tulokset vahvistavat sen, että Nollalinja on tarpeellinen palvelu. Yhä useampi väkivaltaa kokenut on saanut apua väkivaltakokemuksiin.

Soittajat tulevat kuulluksi ja henkinen hyvinvointi paranee

Nollalinjan tavoitteena on antaa soittajalle mahdollisuus kertoa kokemuksistaan ja kokemuksen siitä, että hänen tilanteensa ymmärretään. Soittajalle annetaan tietoa väkivallasta ja sen vaikutuksista. Heille kerrotaan julkisen ja yksityisen sektorin palveluista, joita on saatavilla. (Myös Sullivan 2011; Sullivan 1998; Eckhardt ym. 2013.) Nollalinjan vaikutuksia soittajille on tarkasteltavissa siltä osin, kuin soittaja on tuonut niitä esille puhelimesta.

Soittajat saivat tietoa palveluista, kun suurelle osalle (82 %) heistä kerrottiin julkisen ja yksityisen sektorin palveluista, joista arvioitiin heille olevan hyötyä. Soittajat saivat tietoa siitä, milloin kannattaa kääntyä poliisin puoleen, missä tilanteissa suositellaan käytettävän terveydenhuollon palveluja ja millaista ryhmätoimintaa järjestöt esimerkiksi tarjoavat.

Päivystäjät arvioivat puhelun auttaneen selvästi kolmessa puhelussa neljästä ja jonkin verran joka viidennessä puhelussa. Pieni osa puhelusta arvioitiin sellaisiksi, ettei siitä ollut apua tai avun saamista ei pystytty arvioimaan.

Soittajien päivystäjälle antaman palautteen perusteella soittajat kokivat tullessa kuulluksi, ja heillä oli kokemusta henkisen hyvinvoinnin kasvusta ja väkivaltaa koskevan tiedon lisääntymisestä. Väkivaltaa kokeneista soittajista suurehko osa koki tullessa kuulluksi ja noin puolet saaneensa tietoa ja neuvoja. Henkisen hyvinvoinnin paranemista kuvasi enemmän kuin joka kolmas väkivaltaa kokenut soittaja: olon koettiin rauhoittuneen ja ajatusten jäsentyneen. Väkivaltaa koskevan näkemyksen tai käsityksen koki lisääntyneen joka viides väkivaltaa kokenut soittaja. Vastaavasti Bennettin ja kumppanien (2004) tutkimuksessa tuli esille, että auttavasta puhelimesta apua hakeneet olivat kokeneet saaneensa tietoa uusista tavoista tarkastella väkivaltaa ja tietoa siitä, mistä saa apua. Avun saaminen auttavasta puhelimesta ei kuitenkaan ole itsestään selvää. Tutkimusten mukaan tämä voi johtua esimerkiksi siitä, että auttavasta puhelimesta ei saada henkistä tukea eikä tietoa palveluista (Grauwiler 2008; Hines ym. 2007) tai että apua hakeneita syyllistetään väkivallan esiintymisestä (Liu 2001).

Nollalinjan toimintaa ja mahdollisesti vaikutuksia kuvaa myös se, että noin joka neljäs soittaja oli soittanut Nollalinjaan aikaisemmin (myös Oths & Robertsson 2007). Vastaavasti turvakotien asiakkaita noin joka kolmas (35 %) oli ollut asiakkaana edellisen viiden vuoden aikana (Turvakotipalvelut 2019).

Johtopäätökset ja jatkosuositukset. Soittajien antaman palautteen perusteella on pääteltävissä, että heidän kanssaan käydyt keskustelut ovat auttaneet. He ovat saaneet tietoa väkivallasta, ja henkinen hyvinvointi on lisääntynyt. Soittajan soittaminen uudelleen viittaa siihen, että hän on kokenut saaneensa apua aikaisemmasta

puhelusta ja soittaa sen vuoksi uudelleen. Väkiältä on sellainen ongelma, että muutosten saaminen voi kestää aikaa, ja siihen tarvitaan voimavaroja. On luonnollista, että myös auttavaan puhelimeen voidaan soittaa useamman kerran.

Jatkoa varten kannattaa harkita palautelomakkeen tekemistä Nollalinjan verkkosivulle. Tällöin on mahdollista saada laajemmin palautetta soittajilta ja tietoa Nollalinjan vaikutuksista.

Lähteet

- Asetus kaikkinaisen naisten syrjinnän poistamista koskevan yleissopimuksen voimaansaattamisesta ja sen eräiden määräysten hyväksymisestä annetun lain voimaantulosta 68/1986
- Backett-Milburn, Kathryn & Jackson, Sharon (2012). Children's Concerns about their Parents' Health and Well-being: Researching with ChildLine Scotland. *CHILDREN & SOCIETY* 26(5), 381–383.
- Carney, Michelle & Buttell, Frederick & Dutton, Donald G (2007). Women who perpetrate intimate partner violence: A review of the literature with recommendation for treatment. *Aggression and Violent Behavior* 12, 108–115.
- Cattaneo, Laura B & DeLoveh, Heidi L M (2008). The role of socioeconomic status in helpseeking from hotlines, shelters, and police among a national sample of women experiencing intimate partner violence. *American Journal of Orthopsychiatry*, 78(4), 413–422.
- Council of Europe (2008). Combating violence against women: minimum standards for support services. Strasbourg: Council of Europe. [https://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF\(2007\)Study%20rev.en.pdf](https://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF(2007)Study%20rev.en.pdf) (10.7.2020)
- Danielsson, Petri & Näsi, Matti (2019). Suomalaiset väkivallan ja omaisuusrikosten kohteena 2018 – Kansallisen rikosuhritutkimuksen tuloksia. Katsauksia 35/2019. Helsinki: Helsingin yliopisto, Kriminologian ja oikeuspolitiikan instituutti.
- Dobash, Russell P & Dobash, R Emerson (2004). Women's Violence to Men in Intimate Relations. Working on a Puzzle. *British Journal of Criminology* 44(3), 329–349.
- Devries, Karen M & Mark, Joelle Y & Baccus, Loraine J & Child, Jennifer C & Falder, Gail & Petzold, Max & Astbury, Jill & Watts Charlotte H (2013). Intimate Partner Violence and Incident Depressive Symptoms and Suicide Attempts: A Systematic Review of Longitudinal Studies. *PLoS Med* 10 (5), 1–11.
- Dillon, Gina & Hussain, Rafat & Loxton, Deborah & Rahman, Saifur (2013). Mental and Physical Health and Intimate Partner Violence against Women: A Review of the Literature. *International Journal of Family Medicine* 2013, 1–15.
- Eckhardt, Christopher I & Murphy, Christopher M & Whitaker, Daniel J & Sprunger, Joel & Dykstra, Rita & Woodard, Kim (2013). The Effectiveness of Intervention Programs for Perpetrators and Victims of Intimate Partner Violence. *Partner Abuse*, 4(2), 196–231.
- Elder, Heather & Karras, Elizabeth & Bossarte, Robert M (2016). Promoting help seeking among veteran households: Associations between exposure to multiple types of health messages and intentions to utilize related public health hotlines. *Military Medicine*, 181(7), 649–654.
- FRA (European Union Agency for Fundamental Rights) (2014). Violence against women: an EU-wide survey. Main results. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Gadomski, Anne M & Tripp, Maria & Wolff, Debra A & Lewis, Carol & Jenkins, Paul (2001). Impact of a rural domestic violence prevention campaign. *Journal of Rural Health*, 17(3), 266–77.
- Grevio (2019). GREVIO Baseline Evaluation Report Finland on legislative and other measures giving effect to the provisions of the Council of Europe Convention on Preventing and Combating Violence against Women and Domestic Violence (Istanbul Convention). Council of Europe.
- Euroopan neuvoston yleissopimus (2011). Euroopan neuvoston yleissopimus nainiin kohdistuvan väkivallan ja perheväkivallan ehkäisemisestä ja torjumisesta. Istanbul, 11. Council of Europe Treaty Series – No. 210.
- Heiskanen, Markku & Ruuskanen, Elina (2010). Tuhansien iskujen maa. miesten kokema väkivalta Suomessa. Helsinki: Heuni.
- Hietamäki, Johanna & Paukkunen, Tuuli (2020). Julkaisematon käsikirjoitus.
- Hietamäki, Johanna (2018a). Lähisuhteistä väkivallan kokemukset ja tuen tarve lapsiperheissä. Teoksessa Martta October (toim.) Lasten, nuorten ja aikuisten kokemuksia väkivallasta. Terveystyön ja hyvinvoinnin laitoksen kysely- ja väestötutkimusten tuloksia. Työpäperi 28. Helsinki: Terveystyön ja hyvinvoinnin laitos, 15–21.
- Hietamäki, Johanna (2018b). Nollalinjan auttavan puhelimen ja turvakotien kysyntä on kasvanut. Uutinen 29.11.2018. Helsinki: Terveystyön ja hyvinvoinnin laitos. <https://thl.fi/fi/-/nollalinjan-auttavan-puhelimen-ja-turvakotien-kysynta-on-kasvanut> (28.6.2019).
- Hines, Denise A & Brown, Jan & Dunning, Edward (2007). Characteristics of Callers to the Domestic Abuse Helpline for Men. *Journal of Family Violence* 22(2), 63–72.
- Honkatukia, Päivi & Kivivuori, Janne (2011). Rikosten uhrin tukipalvelujen asiakkaina. Teoksessa Päivi Honkatukia (toim.) Uurit rikosprosessissa – haavoittuvuus, palvelut ja kohtelu. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimuksia 252. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos, 117–159.
- Hätäkeskus (2013a). Mitä ovat kuulumattomat puhelut? Tiedote 28.6.2013. https://www.112.fi/halari/10/0/mita_ovat_kuulumattomat_puhelut_44870 (24.3.2020)
- Hätäkeskus (2013b). Turhat puhelut vaikuttavat motivaatioon. Tiedote 28.6.2013.

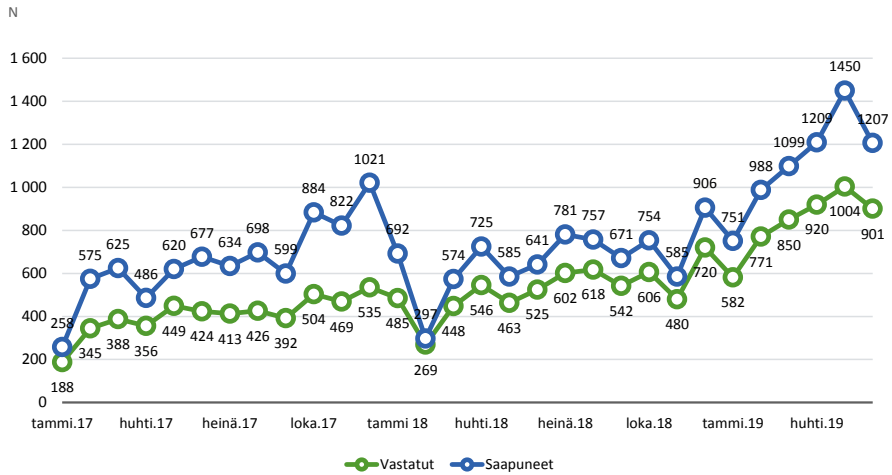
- https://www.112.fi/halari/10/0/turhat_puhelut_la_skevata_motivaatiota_44888 (24.3.2020).
- Koivukangas, Jaana (2020). Sähköpostiviesti 24.3.2020 ja puhelinkeskustelu 24.3.2020.
- Koivukoski, Christina (2020). Sähköpostiviesti 17.3.2020 ja 19.3.2020. Suunnittelija Suvantolinja ry.
- Kotanen, Riikka (2013). Näkymättömästä näkökulmaksi. Parisuhdeväkivallan uhrit ja oikeudellisen sääntelyn muutos Suomessa. Sosiaalitieteiden laitoksen julkaisuja 2013:5. Väitöskirja. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Koutaniemi, Eeva & Einiö, Elina (2019). Seasonal variation in seeking help for domestic violence based on Google search data and Finnish police calls in 2017. *Scandinavian Journal of Public Health*. Artikkelijulkaisu verkossa 11.4.2019 (<https://doi.org/10.1177/1403494819834098>).
- Kvinnofridslinjen (2015). Redovisning av regeringsuppdraget att utveckla den nationella stödtelefonen Kvinnofridslinjen (U2011/3939/JÄM). Nationellt centrum för kvinnofrid. Uppsala: Uppsala universitet.
- Kääriäinen, Juha (2006). Väki-valta ja apuun turvautuminen. Teoksessa. Piispa, Minna & Heiskanen, Markku & Kääriäinen, Juha & Sirén Reino (toim.) Naisiin kohdistunut väki-valta 2005. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 225. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos, 105–122.
- Laakso, Sivi (2015). Ikäihmisten kaltoinkohtelu Suvanto-linjan puheludokumenteissa. Pro gradu –tutkielma. Sosiaalityö. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Liu, Mng (2001). Re-victimization: An analysis of a hotline service for battered women in china. *Asian Journal of Womens Studies*, 7(2), 72–93.
- Lourenço Lélío Moura & Baptista, Makilim Nunes & Senra, Luciana Xavier & Almeida, Adriana A & Basílio, Caroline & de Castro Bbona, Fernanda Monteiro (2013). Consequences of Exposure to Domestic Violence for Children: A Systematic Review of the Literature. *Paidéia* 23(55), 263–271.
- Mannerheimin lastensuojeluliitto (2019). Lasten ja nuorten puhelimen ja nettipalveluiden vuosiraportti 2019. <https://www.mll.fi/aineistot/lasten-ja-nuorten-puhelimen-vuosiraportti-2019/>
- Miller, Elizabeth & McCaw, Brigid (2019). Intimate Partner Violence. *The New England Journal of Medicine* 380, 850–857.
- Monika-Naiset liitto ry. Vuosikatsaus 2018. <https://monikanaiset.fi/tietoa-meista/vuosikatsaus/>
- Naisten linja (2018). Naisten Linja Suomessa ry – Kvinnolinjen i Finland rf. VUOSIKERTOMUS 2018. Julkaisematon.
- NCK (2020a). Fler samtal än någonsin till Kvinnofridslinjen Pressmeddelande 14.1.2020. <https://nck.uu.se/kontakta-nck/pressrum/pressmeddelande---arkiv/kvinnofridslinjen-samtal-2019/> (10.7.2020)
- NCK (2020b). Samtalen till Kvinnofridslinjen fortsätter att öka. 9.7.2020. <https://nck.uu.se/kontakta-nck/nyhetsarkiv/nyhetsvisningssida/?tarContentId=887110> (10.7.2020)
- NCK (2016). Många känner till Kvinnofridslinjen. 28.9.2016. <https://nck.uu.se/kontakta-nck/nyhetsarkiv/nyhetsvisningssida/?tarContentId=592828> (10.7.2020)
- NCK (2015). Redovisning av regeringsuppdraget att utveckla den nationella stödtelefonen Kvinnofridslinjen (U2011/3939/JÄM). Uppsala: Nationellt centrum för kvinnofrid, Uppsala universitet.
- Nuorten Elämä. Tuki- ja kriisipalvelut. Verkkosivu <https://www.nuortenelama.fi/tuki-ja-kriisipalvelut> (15.5.2020)
- Ojanperä-Samulin, Helena (2017). Yhdessä löytyy toivo. Itsemurhien ehkäisyn näkökulma palvelevan puhelimen työssä vuosina 1965–1995. Väitöskirja. Käytännöllisen teologian osasto. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Oths, Kathryn S & Robertson, Tara (2007). Give me shelter: Temporal patterns of women fleeing domestic abuse. *Human Organization*, 66(3), 249–260.
- Pajamäki, Tatjana & Okker, Anna-Maija (2018). ”Pitäis jaksaa, uskaltaa luottaa ja odottaa” – nuorten kokemuksia palveluista. Teoksessa Mika Gissler, Marjatta Kekkonen & Päivi Känkänen (toim.) Nuoret palveluiden pauloissa. Nuorten elinolot -vuosikirja 2018. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 70–81.
- Pekingin julistus ja toimintaohjelma (1995). Naisten asemaa käsittelevässä maailmankonferenssissa 15. syyskuuta 1995 hyväksytty julistus ja toimintaohjelma. https://um.fi/julkaisut/-/asset_publisher/TVOLgBmLyZvu/content/pekingin-julistus-ja-toimintaohjelma?curAsset=0&stId=47307 (10.7.2020)
- Piispa Minna (2006). Parisuhdeväkivalta. Teoksessa. Piispa, Minna & Heiskanen, Markku & Kääriäinen, Juha & Sirén Reino (toim.) Naisiin kohdistunut väki-valta 2005. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 225. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos, 41–82.
- Piispa, Minna (2004). Nuorten naisten kokeman parisuhdeväkivallan määrittely surveytutkimuksessa. *Tutkimuksia* 241. Helsinki: Tilastokeskus.
- Piispa, Minna (2002). Complexity of Patterns of Violence Against Women in Heterosexual Partnerships. *Violence Against Women* 8(7), 873–900.
- Piispa, Minna & Heiskanen, Markku (2017). Sukupuoli ja väki-valta tilastoissa. Teoksessa Johanna Niemi, Heini Kainulainen & Päivi

- Honkatukia (toim.) Sukupuolistunut väkivalta. Tampere: Vastapaino
- PuhEet (2019). Puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunta. Auttavat puhelimet ja chatit suomessa. <https://www.puheet.net/auttavat-puhelimit-suomessa/> (21.5.2019)
- Raiskauskriisikeskus tukinainen (2017). Kriisipäivystys 2017. Juristipäivystys 2017. Julkaisematon pp-esitys.
- Raiskauskriisikeskus tukinainen (2018). Vuosikertomus 2018. https://www.tukinainen.fi/vuosikertomus_2018.pdf (10.3.2020)
- Raiskauskriisikeskus tukinainen (2017). Vuosikertomus 2017. <https://www.tukinainen.fi/Vuosikertomus%202017.pdf>
- Rajavaara, Marketta (2006). Yhteiskuntaan vaikuttava Kela. Katsaus vaikuttavuuden käsitteisiin ja arviointiin. Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia 69. Helsinki: Kela.
- RIKU (2019). Rikosuhripäivystyksen tunnettuus marraskuussa 2019. Julkaisematon.
- Scheepers, Esca & Christofides, Nicola J & Goldstein, Susan & Usdin, Shereen & Patel, Dhaval S & Japhet, Garth (2004). Evaluating health communication – a holistic overview of the impact of soul city IV. Health Promotion Journal of Australia, 15(2), 121–133.
- Sirén Reino (2006). Parisuhteen ulkopuolinen väkivalta. Teoksessa. Piispa, Minna & Heiskanen, Markku & Kääriäinen, Juha & Sirén Reino (toim.) Naisiin kohdistunut väkivalta 2005. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 225. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos, 83–102.
- Sisäisen turvallisuuden rahaston kansallinen toimeenpano-ohjelma 2014–2020. https://eusa-rahastot.fi/documents/3488306/4155359/isf_kansallinen_ohjelma_2018.pdf
- Sullivan, Cris M (2011). Evaluating domestic violence support service programs: Waste of time, necessary evil, or opportunity for growth? Aggression and Violent Behavior 16 (4), 354–360
- Sullivan, Cris M (1998). Outcome Evaluation Strategies for Domestic Violence Programs. A Practical Guide. Pennsylvania: Pennsylvania Coalition Against Domestic Violence. https://www.dvevidenceproject.org/wp-content/uploads/PCADV-Sullivan_Outcome_Manual.pdf (30.3.2020)
- Suomen virallinen tilasto (SVT) (2019). Väestörakenne. Liitekuvio 3. Suurimmat vieraskieliset ryhmät 2009 ja 2019. Helsinki: Tilastokeskus. http://www.stat.fi/til/vaerak/2019/vaerak_2019_2020-03-24_kuv_003_fi.html (25.3.2020)
- Tilastokeskus (2019). Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö – tutkimus 2019. Helsinki: Tilastokeskus. https://www.stat.fi/til/sutivi/2019/sutivi_2019_2019-11-07_fi.pdf (19.3.2020)
- Tukinet: Tukipisteesi nettissä. Verkkosivu <https://tukinet.net/> (15.5.2020)
- Turvakotipalvelut 2018 (2019). Tilastoraportti 22/2019. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019061220071> (27.3.2020)
- Øverlien, Carolina (2013). Children Exposed to Domestic Violence Conclusions from the Literature and Challenges Ahead. Journal of Social Work 10(1), 80–97.
- Ulkoministeriö (2013). Naisiin kohdistuvan väkivallan ja perheväkivallan ehkäisemisestä ja torjumisesta tehdyn Euroopan neuvoston yleissopimuksen voimaansaattamista valmistelleen työryhmän mietintö. https://ihmisoikeuskeskus-fi-bin.directo.fi/@Bin/1ff45328f50c127e2ec4af39f56fa8b6/1561693926/application/pdf/776917/Ty%c3%b6ryhm%c3%a4n%20esitys_Istanbulin%20sopimus.pdf (28.6.2019)
- Usdin, Shereen & Scheepers, Esca & Goldstein, Susan & Japhet, Garth (2005). Achieving social change on gender-based violence: A report on the impact evaluation of soul city's fourth series
- Väestöliitto (2020). Poikien Puhelin 2019. Helsinki: Väestöliitto ry. https://www.vaestoliitto.fi/vaestoliitto/mita_vaestoliitto_tekee/palvelut/puhelinneuvonta/poikien_puhelin/poikien-puhelimen-vuosiraportit/ (12.5.2020)
- Väestöliitto (2019). Poikien Puhelin 2018. Helsinki: Väestöliitto ry. https://www.vaestoliitto.fi/vaestoliitto/mita_vaestoliitto_tekee/palvelut/puhelinneuvonta/poikien_puhelin/poikien-puhelimen-vuosiraportit/
- WAVE–Women against Violence Europe (2018). Wave annual activity Report 2017. <https://www.wave-network.org/2019/02/14/new-publication-wave-annual-activity-report-2018/> (21.5.2019)
- WHO (2002). World report on violence and health. Switzerland: WHO. https://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/full_en.pdf (27.5.2020)
- Winter, Susanna (2019) Kriisipuhelin. Vuosiraportti 2019. Suomen Mielenterveysseura https://mieli.fi/sites/default/files/inline/kriisipuhe_lin-vuosiraportti_2019_0.pdf (14.5.2020)
- Wolfe David A & Crooks, Claire V & Lee, Vivien & McIntyre-Smith, Alexandra & Jaffe Peter G (2003). The Effects of Children's Exposure to Domestic Violence: A Meta-Analysis and Critique. Clinical Child and Family Psychology Review 6(3), 171–187.
- Wong, Susan P Y & Wang, Cuiling & Meng, Mei & Phillips, Michael R (2011). Understanding self-harm in victims of intimate partner violence: A

qualitative analysis of calls made by victims to a crisis hotline in china. *Violence Against Women*, 17(4), 532–544.

Liite 1. Liitetaulukot ja -kuviot

Liitekuvio 1. Nollalinjaan kuukausittain soitettujen ja vastattujen puhelujen määrät



Liitetaulukko 1. Nollalinjaan kuukausittain soitettujen ja vastattujen puhelujen määrät sekä vastausprosentit

	Saapuneet puhelut	Vastatut puhelut	Vastausprosentti
	N	N	%
Tammi/17	258	188	72,9
Helmi/17	575	345	60,0
Maalis/17	625	388	62,1
Huhti/17	486	356	73,3
Touko/17	620	449	72,4
Kesä/17	677	424	62,6
Heinä/17	634	413	65,1
Elo/17	698	426	61,0
Syys/17	599	392	65,4
Loka/17	884	504	57,0
Marras/17	822	469	57,1
Joulu/17	1021	535	52,4
Tammi/18	692	485	70,1
Helmi/18	297	269	90,6
Maalis/18	574	448	78,0
Huhti/18	725	546	75,3
Touko/18	585	463	79,1
Kesä/18	641	525	81,9
Heinä/18	781	602	77,1
Elo/18	757	618	81,6
Syys/18	671	542	80,8
Loka/18	754	606	80,4
Marras/18	585	480	82,1
Joulu/18	906	720	79,5
Tammi/19	751	582	77,5
Helmi/19	988	771	78,0
Maalis/19	1099	850	77,3
Huhti/19	1209	920	76,1
Touko/19	1450	1004	69,0
Kesä/19	1207	901	75,0
Yhteensä	22571	16221	72,4

Liitetaulukko 2. Autoiko puhelu, %

	2017 (n = 2766)	2018 (n = 3841)	1.1.—30.6.2019 (n = 2782)	Yhteensä (n = 9389)
Kyllä	68	74	75	72
Jonkin verran	24	18	18	20
Ei	2	1	1	1
Ei tietoa	7	7	7	7

Liitetaulukko 3. Onko soittaja soittanut aikaisemmin, %

	2018 (n = 3858)	1.1.—30.6.2019 (n = 2806)	Yhteensä (n = 6664)
Ei	52	51	52
Kyllä	25	23	24
En osaa sanoa	22	26	24

Liitetaulukko 4. Puhelun päättyminen, %

	2018 (n = 3855)	1.1.—30.6.2019 (n = 2824)	Yhteensä (n = 6679)
Puhelu päättyi:			
Suunnitelmallisesti/ ennakoidusti	93	93	93
Äkillisesti, väkivallan tekijän tultua paikalle	2	1	1
Äkillisesti, muusta syystä (esim. Puhelinverkon huono kuuluvuus, soittaja lopetti)	5	5	5
Muulla tavoin	0,5	0,4	0,4

Liite 2. Nollalinjan markkinointikampanjat, tiedotteet, uutiset ja blogit

Nollalinjan markkinointikampanjat toteutettiin tutkimuksen toteutusajankohtana seuraavasti

Vuosi 2017

tammikuu-joulukuu: hakusanamainonta suomeksi

tammi-joulukuu: some-mainonta (Facebook, YouTube, Instagram)

viikko 4 tv (ma-pe)

viikko 8 tv (ma-pe) Varjo-yhteistyöspotti

viikko 27 radiomainonta

viikko 31 tv (ma-pe)

20.–6.11.2017 (viikko 47) radiomainonta

viikko 49 paikallislehtimainonta (sis. 5 ruotsinkielistä lehteä)

18.–24.12.2017 (vk 51) radiomainonta

Vuosi 2018

Hakusanamainonta

- Suomeksi 1.–31.1.2018 ja 21.3.2018–31.12.2018 (marraskuussa 2018 oli turvakotien hakusanamainontaa, joka ohjasi Nollalinjan sivuille)
- Ruotsiksi 7.6.2018–31.12.2019 (ei marraskuussa, jolloin oli turvakotimainontaa)
- Englanniksi 11.6.2018–31.12.2019 (ei marraskuussa, jolloin oli turvakotimainontaa)

12.–18.3 TV-mainos

2.5.–3.6. Display, geneerinen kohderyhmä

2.5.–1.5. Some (Facebook, Instagram; geneerinen konderyhmä)

Kesä

4.6.–30.6. Display, nuoret naiset.

1.6.–17.6. Some (Facebook, Instagram), nuoret naiset

Syksy

29.8.–11.9. Radiokampanja (100:lla RadioMedian jäsenkanavalla)

3.–28.10. Display, some

Joulu

1.12.–30.12. Natiivi

27.–30.12. Display

10.12–30.12.2018 Radiokampanja (100:lla RadioMedian jäsenkanavalla)

Vuosi 2019

Hakusanamainonta 1.–31.1.2019–

Pääsiäinen

15.–21.4.2019 Iltalehti.fi Display

14.–28.4.2019 Google Display

17.–28.4.2019 YouTube

10.–28.4.2019 Facebook, Instagram

13.–19.4.2019 Radio (3 kanavaa)

Juhannus

14.6.–3.7.2019 Google: Bannerimainonta

17.–23.6.2019 Online/Display: Sanomalehti Display

15.6–2.7.2019 Sosiaalinen media: Facebook, YouTube, Instagram

15.–23.6.2019 Radio (3 kanavaa)

18.–24.7 Natiivimainonta: Iltalehti ja re-targeting 19.6.–9.7.2019 Bannerimainonta

Tiedotteet ja uutiset (THL)

- 19.12.2016 Nollalinja 080 005 005 – auttava puhelin lähisuhdeväkivaltaa kokeville
- 28.2.2017 Kansainvälistä naistenpäivää vietetään 8. maaliskuuta – kaikilla ei ole syytä juhlaan. Väkivaltaa kokeneille naisille puhelinapua tarjolla nyt ympäri vuorokauden.
- 24.11.2017 Henkistä väkivaltaa voi olla vaikea tunnistaa. YK:n kansainvälinen päivä naisiin kohdistuvan väkivallan lopettamiseksi.
- 14.12.2017 Turvakodit ja Nollalinja-puhelinpalvelu auttavat myös jouluna.
- 20.12.2017 Nollalinja-puhelinpalvelu on vuodessa osoittanut tarpeellisuutensa.
- 18.12.2017 Perheväkivallan uhri etsii apua netin kautta – Nollalinja palvelee myös joulunpyhinä.
- 10.4.2018 Apua lähisuhdeväkivaltaan – Nollalinja 080 005 005 päivystää aina.
- 29.11.2018 Nollalinjan auttavan puhelimen ja turvakotien kysyntä on kasvanut (Lähisuhdeväkivalta 2017- tilastoraportti).
- 14.12.2018 Nollalinja ja turvakodit palvelevat vuodenvaihteen juhlapyhinä.
- 8.5.2019 Nollalinja-puhelinpalvelun tuntee jo lähes joka toinen lähisuhdeväkivaltaa kokenut.
- 25.11.2019 Havis Amanda sai niskatuen – patsas edustaa kaikkia väkivallasta kärsiviä naisia.

- 23.12.2019 Jokaisella lapsella on oikeus turvalliseen jouluun.
- 2019 Voi hyvin talvella (THL): Lähisuhdeväkivaltaan saa apua myös lomien aikaan.

Blogit

- 31.7.2017 ”Kiitos ammattitaitoisista korvista” – Nollalinja vastaa 24h/7
- 15.6.2018 Ikä ei suojaa väkivallalta
- 3.7.2019 Nollalinjan kiireisin puolivuotinen – lähisuhdeväkivaltaan tarvitaan apua matalalla kynnyksellä
- 25.11.2019 Taloudellinen lähisuhdeväkivalta – väkivallan muodoista tuntemattomin – voi sattua kenen tahansa kohdalle

Tilastoraportti

- Lähisuhdeväkivalta 2017 <https://thl.fi/fi/tilastot-ja-data/aineistot-ja-palvelut/tilastojen-laatu-ja-periaatteet/laatuselosteet/lahisuhdevakivalta>