

# Lapset ovat ottaneet Apuu- chatin omakseen

Apuu-chatin vuosi 2021

Tää auttoi kyllä paljon –  
oisin ollu hukassa ilman sua!



SOS  
LAPSIKYLÄ

# SOS-Lapsikylä

SOS-Lapsikylä on lapsen oikeuksia edistävä kansainvälinen lastensuojelujärjestö. Tavoitteenamme on, että jokainen lapsi ja nuori saa tarvitsemansa tuen kasvaakseen mahdollisuuksiensa mittoihin.

Olemme voittoja tavoittelematon lastensuojelun asiantuntija ja palveluntuottaja. Tarjoamme apua ja laadukkaita palveluita kunnille ja perheille

## Apuu-chat

Apuu-chat on tarkoitettu 7–15-vuotiaille lapsille tilanteeseen, jossa lapsi kokee olonsa huolestuneeksi, turvattomaksi tai uhatuksi ja tarvitsee apua. SOS-Lapsikylän ammattilaiset ja koulutetut vapaaehtoiset ovat chatissa joka päivä klo 9–22 varmistamassa, ettei yksikään lapsi jää ilman apua.

## SISÄLLYS

Vuosi 2021 lyhyesti:	
<b>Sana on kiirinyt: Apuu-chatissa kuunnellaan ja autetaan</b>	<b>3</b>
<b>Mikä on Apuu-chat?</b>	<b>5</b>
<b>Mitä lapsille kuuluu tilastojen valossa?</b>	<b>9</b>
<b>Kuinka olemme auttaneet lapsia?</b>	<b>13</b>
<b>Kuinka lapset kokevat Apuu-chatin?</b>	<b>14</b>
<b>Loppuanalyysi: Meillä ei ole varaa menettää yhtäkään lasta</b>	<b>15</b>
<b>Yhteistyössä</b>	<b>17</b>





## Vuosi 2021 lyhyesti

### Sana on kiirinyt: Apuu-chatissa kuunnellaan ja autetaan

Vuoden 2021 aikana Apuu-chat on vakiinnuttanut paikkansa lapsille tärkeänä ja tarpeellisena kanavana hakea apua. Tämän todistaa ne yli 36 000 yhteydenottoa, joita olemme vuoden aikana saaneet. Olemme panostaneet siihen, että lapset löytävät meidät muun muassa tiedottamalla vaikuttajien avulla Apuu-chatista niissä sosiaalisen median kanavissa, joissa lapset viettävät vapaa-aikaansa, sekä pitämällä Suomen suurimpia aamunavauksia. Apuu-chattiin on helppo tulla, koska se on auki oikeastaan koko lasten valveillaoloajan, joka päivä klo 9–22. Lisäksi huolehdimme siitä, että meillä on riittävästi luotettavia Apuu-aikuisia vastaamassa yhteydenottoihin. Tiedämme myös, että sana kiirii lasten keskuudessa: Apuu-chatissa oikeasti kohdataan, kuullaan ja autetaan, jolloin sitä suositellaan myös kavereille.

Yleisimmät keskustelunaiheet eivät ole muuttuneet vuodesta 2020. Kaverisuhteisiin liittyvät haasteet, ahdistunut mieliala sekä koulukiusaaminen ovat yleisimpiä syitä tulla keskustelemaan, ja näihin ei ole vaikuttanut sekään, että nostimme Apuu-chatin yläikärajaa 15-vuoteen keväällä. Erityisen hälyttävää näkemyksemme mukaan on ollut se, kuinka lapset ovat jo itsekin tietoisia kuntien ruuhkautuneista sosiaali- ja terveystalvuluista, ja odotusaika avun piiriin tuntuu kestämättömältä. Apuu-chatissa toiminnan luotettavuutta on se, että me kannamme vastuuta ja toimimme, viemme lapsen asiaa eteenpäin, jotta hän saisi parhaan mahdollisen avun tilanteessaan.

Apuu-chatissa olemme muuttamassa keskustelukulttuuria avoimempaan suuntaan. Ihan kaikesta voi ja kannattaa puhua, jopa omille vanhemmille, mikä ei aina tule lapsille mieleen. Reilussa kolmanneksessa yhteydenotoista ohjaammekin lasta kääntymään omien vanhempiensa puoleen. On lapsia, joille vuorovaikutus aikuisen kanssa on hankalaa, ja jotka esimerkiksi käyttävät epäasiallista kieltä. Me emme kuitenkaan lopeta sen takia keskustelua, vaan yritämme luoda heihin yhteyden. Meille on ollut tärkeää, että lapset tulevat tietoisiksi siitä, että omien huolten ja murheiden jakamisesta meille tai luotettaville läheisille on hyötyä.

Vuoden 2021 aikana olemme liittyneet puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukuntaan ja verkostoituneet aktiivisesti muiden verkkoauttajien kanssa. Meille on ollut tärkeää muodostaa näkemys siitä, minkälaista verkkoauttamista maassamme tehdään, jotta voimme tarpeen tullen ohjata lapsia myös näihin palveluihin. On upeaa, kuinka verkkoauttamisen verkosto kattaa niin monenlaisia tarpeita ja kohderyhmiä. Lapsille täytyy olla tarjolla erilaisia tapoja ja paikkoja käsitellä

Kiitos vielä, sait minut tajuamaan, että saatan olla vaarassa. En ole uskonut ystäviäni, että kannattaisi mennä juttelemaan aikuisille.

asioita ja anonyymi, paikkasitoutumaton ja kirjoitteluun perustuva tapa tuntuu monelle luonteelta. Olemme rohkaisseet lapsia vaatimaan samanlaista mahdollisuutta olla vuorovaikutuksessa myös perinteisissä palveluissa, esimerkiksi kuraattorin kanssa, jos se tuntuu heille helpommalta.

Vuonna 2022 panostamme erityisesti siihen, että lasten tieto omista oikeuksista vahvistuisi sekä Apuu-chatissa käytyjen keskusteluiden, että lapsille viestimisen ansiosta. Syksyllä 2021 teimme Demos Helsingin kanssa yhteistyötä, jonka aikana selvitimme Apuu-chatin päivystäjien sekä muiden sidosryhmien kanssa lasten avunsaannin ja toimijuuden hidasteita ja esteitä. Havaitsimme, että lapsilla ei ole vielä riittävästi tietoa oikeuksistaan ja toisaalta vanhempien rooli sopivan avun löytymisessä on merkittävä. Haluamme olla auttamassa lapsia ja vanhempia yhteyden löytymisessä. Meille välittyy lasten kertomuksista viesti, että kodeissa on epätietoisuutta ja kuormittuneisuutta, mutta myös paljon välittämistä ja potentiaalia tukea lasta kasvamaan mahdollisuuksiensa mittoihin.

### Johanna Virtanen

Ehkäisevän digityön päällikkö





## Mikä on Apuu-chat?

### Toimintaympäristö ja -periaatteet

Apuu-chat on palvelu, jossa lasten yhteydenottoihin vastaavat reaaliajassa lastensuojelun ammattilaiset ja koulutetut vapaaehtoiset. Apuu-chat toimii omalla verkkosivulla (apuu.fi) ja on lapselle helposti saavutettava laajojen aukioloaikojen ja yksinkertaisen käytettävyyden vuoksi. Lapset saavat tietoa Apuu-chatista mm. some-idoliensa ja koulun kautta.

Tää auttoi kyllä paljon ja musta tuntuu et sain tarpeeksi apua kiitos paljon oisin ollu hukassa ilman sua! Mutta kiva ku sain jutella vihdoin jollekki!

Tavoitteenamme on, että huolta, turvattomuutta tai uhkaa kokevat lapset tulevat entistä paremmin autetuiksi. Apuu-chatin toimintaperiaatteet nojaavat vahvasti lastensuojelulakiin ja Lapsen oikeuksien sopimukseen. Lapset saavat Apuu-chatissa tietoa omista oikeuksistaan, lastensuojelusta ja muista tarvitsemistaan palveluista, mikä lisää lapsen osallisuuden kokemusta ja mahdollisuuksia toimia.

Apuu-chattiin lapset tulevat anonyymeinä. Pyydämme lapsilta tarvittavia tietoja, jos keskustelun kuluessa esimerkiksi herää huoli lapsen kasvuolosuhteista. Turvatomissa olosuhteissa kasvavat lapset pääsevät tarvitsemiensa palveluiden piiriin Apuu-chatin avulla. Kuulumme Puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukuntaan (PuhEet) ja toimimme puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden mukaisesti, joita ovat anonyymisuus, yhdenvertaisuus ja yhteydenottajan kunnioitus, luottamuksellisuus, kiireettömyys, voittoa tavoittelemattomuus sekä se, että palvelun tavoitteena on yhteydenottajan auttaminen.

### Kohderyhmä

Vuonna 2021 Apuu-chatin kohderyhmänä oli huhtikuuhun saakka 7–12-vuotiaat lapset, jotka kokevat tarvitsevansa apua. Keväällä 2021 yläkoululaiset olivat suuressa osassa Suomea olleet viikkoja etäkoulussa ja huoli siitä, tuleeko heidän avuntarpeensa esille, oli suuri. Samaan aikaan myös tälle kohderyhmälle suunnatussa Sekasin-chatissa oli koko ajan enemmän kävijöitä. Huhtikuussa aloitimme kokeilun, jossa Apuu-chattiin olivat halutessaan tervetulleita myös yläkouluikäiset. Kokeilun myötä tehtyjen havaintojen perusteella uudistimme ikärajaa, ja Apuu-chatin syntymäpäivästä 30.4. alkaen Apuu-chatin kohderyhmänä ovat olleet 7–15-vuotiaat lapset.

### Apuu-chatin aikuiset

Lasten yhteydenottoihin Apuu-chatissa vastaavat Apuu-aikuiset ovat SOS-Lapsikylän ammattilaisia ja koulutettuja vapaaehtoisia. Apuu-chatissa on vuoden aikana työskennellyt projektityöntekijöitä, SOS-Lapsikylän työntekijöitä eri toimipisteistä



sekä kehittämisestä ja kokonaisuudesta vastaava projektipäällikkö ja vapaaehtoistyön koordinaattori.

Apuu-chat on kysytty vapaaehtoistoiminnan muoto. Aito mahdollisuus auttaa ja laajat osallistumismahdollisuudet ovat asioita, joita vapaaehtoiset usein nostavat esille kertoessaan miksi kiinnostuivat juuri Apuu-chatista kun miettivät vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksia.

Vuonna 2021 koulutimme toimintaan 90 uutta vapaaehtoista. Vuosi 2022 päästään aloittamaan 100 aktiivisen vapaaehtoisen kanssa. Toiminnan lopettaneista suurin osa on opiskelijoita, jotka ovat suunnitellusti osallistuneet toimintaan vain määräajan. Viidestä kymmeneen viikkoon kestäviä sosiaali- ja kasvatustieteiden opetusharjoitteluita Apuu-chatissa toteutti vuonna 2021 kuusi opiskelijaa.

Vapaaehtoiset valitaan toimintaan haastattelun ja koulutuksen kautta. Koulutus sisältää lyhyen itseopiskelumateriaalin, yhteensä kuuden tunnin koulutuksen ja harjoitteluvuoron chatissa. Vapaaehtoisten kanssa tehdään vaitioloon sitova sopimus ja heiltä tarkastetaan rikosrekisteriotteet.

Täällä jutteleminen on oikeasti auttanut. Helppotuneempi olo. Teette tärkeää työtä! Kiitos siitä 🍀

Vapaaehtoisia tuetaan tehtävässä sekä päivystysvuorojen aikana, että säännöllisten työnohjauksellisten keskusteluiden ja jatkokoulutusten avulla. Vapaaehtoisten jatkokoulutusten aiheina on ollut lastensuojelu (SOS-Lapsikylä), mielen hyvinvoinnin tukeminen (Mieli ry), eroperheen lapsen kohtaaminen (nuoret kokemusasiantuntijat) ja nuoret hoivajat (Alisa-projekti).

Apuu-chatin vapaaehtoisilta on pyydetty kirjallista palautetta toiminnasta loppuvuodesta 2021. Sekä kirjallisen että toiminnan lomassa (mm. työnohjauksellisissa keskusteluissa) saadun palautteen perusteella Apuu-chatissa päivystäminen on koettu mielekkääksi vapaaehtoistoiminnan muodoksi, ja siitä on muodostunut monille vapaaehtoisille tärkeä, merkityksellinen osa elämää. Vapaaehtoiset kertovat saaneensa lisää tietoa ja ymmärrystä siitä, mitä lapsille tänä päivänä kuuluu ja millaista apua he tarvitsevat. Lasten antamat kiitokset ja tunne siitä, että on voinut auttaa toista, palkitsee vapaaehtoisuudessa eniten. Vapaaehtoisten kertomat kokemukset toiminnasta vastaavat hyvin tutkimustietoon vapaaehtoistoiminnan hyödyistä. Frank Martela (2017) kuvaa teoksessaan 'Myötätunnon mullistava voima', kuinka hyväntekeminen johtaa sekä lyhytaikaisiin hyvinvointia vahvistaviin seurauksiin, että pitkäaikaisiin hyvinvointia, terveyttä ja sosiaalisia suhteita vahvistaviin seurauksiin. Apuu-aikuiset arvioivat keskustelun päätteeksi neliportaisella asteikolla, kuinka kuormittavaksi he ovat kokeneet keskustelun yhteydenottajan kanssa. Suurinta osaa (83 %) keskuste-

luista ei ole koettu lainkaan kuormittaviksi, 15 % vähän kuormittaviksi ja 2 % kuormittaviksi. Yhtään keskustelua ei ole arvioitu erittäin kuormittavaksi. Kuormittuneisuuden kokemus on päivystäjien mukaan syntynyt erityisesti tilanteissa, joissa itse ei ole kokenut osanneensa auttaa lasta riittävän hyvin tai lapsi on poistunut keskustelusta ennen aikaisesti.

## Viestintä: **Miten tavoitamme lapset?**

Apuu-chatissa on kokemusta ja selkeä näkemys siitä, minkälainen viestintä tavoittaa lapset ja nuoret. Perinteiset keinot, kuten tiedon jakaminen koulun kautta joko julistein tai esimerkiksi kuraattorien kautta, on edelleenkin toimiva keino ja sitä myös käytetään. Koulut myös pyytävät paperijulisteita ja sähköisiä esitteitä käyttöönsä. Vuoden aikana ainakin 74 koulua on tilannut paperijulisteiden.

Tämän lisäksi koululaisia on tavoiteltu myös striimattujen aamunavauksien kautta. Näissä on käytetty vetonaulana lasten tuntemia vaikuttajia kuten Inari Fernandez (Äidin puheenvuoro), Elina ja Sofia sekä Jan Nyberg. Aamunavauksia on vuoden aikana järjestetty kaksi:

1.6: Teemana oli, ettei kenenkään tarvitse jäädä yksin huoliensa kanssa kesän aikana.

- 208 ilmoittautunutta luokkaa ja noin 3 811 ilmoittautunutta oppilasta.

17.11: Teemana oli Apuu-chatin lisäksi lapsen oikeudet.

- 131 ilmoittautunutta luokkaa ja noin 2 577 ilmoittautunutta oppilasta.
- Aamunavauksen tallennetta on katsottu 83 kertaa.

Vaikuttajia on viestinnässä käytetty myös sosiaalisen median kanavassa TikTokissa, jossa lasten suosimat vaikuttajat (kuten Roni Back, Nuppu Oinas, Dokke Tas ja Inari Fernandez) ovat mainostaneet Apuu-chattiä omilla tileillään.

Apuu-chat vaikuttajayhteistyöt kevät ja kesä 2021:

- Kokonaisnäyttökerrat: 786 777
- Kokonaisreaktiomäärät: 88 373
- Sitoutuneisuusaste kokonaisuudessaan: 11,23 %

Apuu-chat vaikuttajayhteistyöt, syksy 2021:

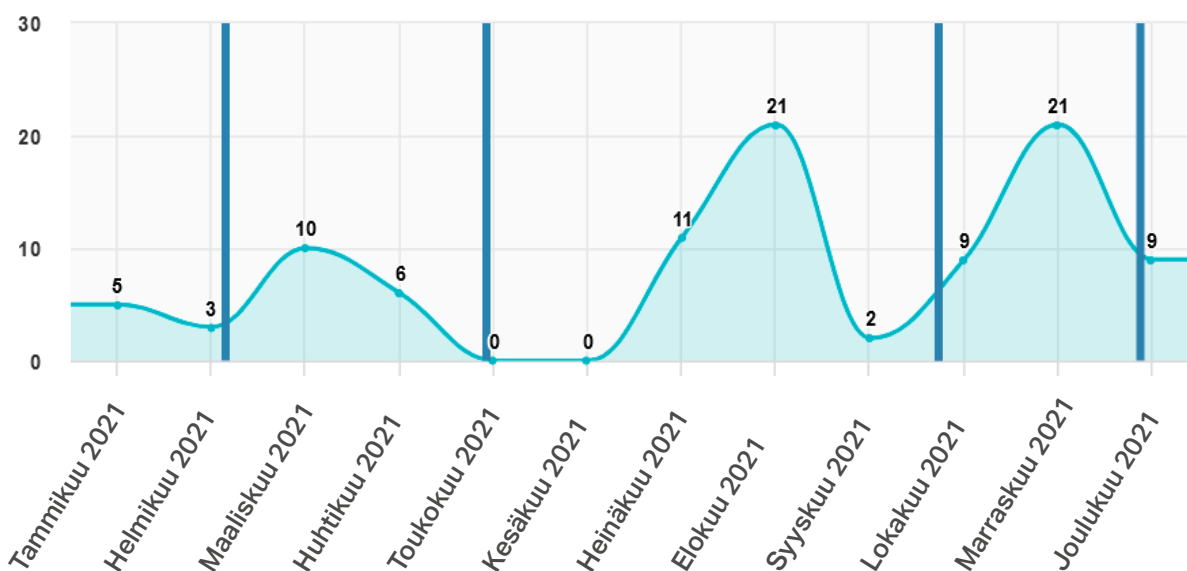
- Kokonaisnäyttökerrat: 720 450
- Kokonaisreaktiomäärät: 53 622
- Sitoutuneisuusaste kokonaisuudessaan: 14,5 %

Oon miettiny jo viikon  
tai kaks et keltä kysyis  
mut tuln sit tänne pu-  
huu ja se auto ❤️

Apuu-chatista on myös tiedotettu suurelle yleisölle ja medialle. Vuoden aikana tiedotteista on kirjoittanut muun muassa Yle (suomen- ja ruotsinkielinen puoli), Lapin Kanssa, Kaleva, MTV:n uutiset, Turun Sanomat ja Savon Sanomat. Apuu-chattia on myös monesti nostettu SOS-Lapsikylän omilla sosiaalisen median tileillä.

- Tiedote 5.2.2021: Korona-ajan pitkittyminen näkyy lasten kasvavana ahdistuksena SOS-Lapsikylän Apuu-chatissa
- Webinaari 28.4.2021: "Mitä Suomen lapsille kuuluu?" – Apuu-chatin syntymäpäiväwebinaari
- Tiedote 26.4.2021: Koronapandemia pakotti lastensuojelun jalkautumaan verkkoon – lapset hakeneet apua SOS-Lapsikylän Apuu-chatista vuodessa yli 20 000 kertaa
- Uutinen 27.4.2021: Yli 20 000 lasta on turvautunut Apuu-chattiin
- Tiedote 25.11.2021: Lasten ahdistus näyttäytyy itsetuhoisina ajatuksina ja tekoina Apuu-chatissa
- Tiedote 16.12.2021: Apuu-chat vastaa lasten hätään joulun jokaisena päivänä – ja lapsi saa apua nopeasti

## Toimituksellisen median osumat 1.1.-31.12.2021.



Lähde: Liana Monitor



## Mitä lapsille kuuluu tilastojen valossa?

Apuu-chatissa päivystävät aikuiset tilastoivat jokaisen keskustelun, jossa yhteydenottaja on jatkanut keskustelua ensimmäisen viestinsä jälkeen. Tilastoinnissa päivystäjä vastaa arvionsa tai keskustelussa ilmenneiden seikkojen perusteella ennalta asetettuihin kysymyksiin. Lisäksi jatkotoimenpiteisiin johtaneista yhteydenotoista ammattilaiset täyttävät oman lyhyen raportin. Tilastointiin ei kerätä yhteydenottajista tunnistettavia tietoja, vaikka niitä olisi saatu keskustelun yhteydessä.

Apuu-chatin tilastointia on kehitetty vuoden 2021 aikana ja uusi tilastointipohja on otettu käyttöön syyskuussa 2021. Tilastoinnin kehittämistarve liittyi mm. siihen, että Apuu-chatille myönnettiin hanketukea STEAlta (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus STEA, joka jakaa Veikkaus-varoja). Uuden tilastoinnin myötä keräämme osaa tiedoista hieman erilaisin sanamuodoin sekä myös sellaista tietoa, mitä emme ole aiemmin keränneet, esimerkiksi siitä kuinka usein lapsi on saanut tietoa keskustelun aikana lapsen oikeuksista ja/tai lastensuojelusta.

Ninchat-alusta, jolla Apuu-chat toimii, kerää ajantasaista tietoa mm. yhteydenottojen määrästä ja keskusteluajoista. Apuu-chattiin on tullut vuonna 2021 yhteensä 36 134 yhteydenottoa, joista olemme voineet vastata 71 prosenttiin. Vuoden aikana käytiin yhteensä 25 621 keskustelua lasten ja nuorten kanssa. Lisäksi ns. tallentuneita yhteydenottoja, eli yhteydenottoja, jotka ovat tulleet aukioloaikojen ulkopuolella tai joissa yhteydenottaja on ohjattu Sekasin-chattiin ilmoitettuaan olevansa Apuu-chatin kohderyhmää vanhempi, on tullut 5 464. Keskimääräinen keskustelu-aika Apuu-chatissa on 15:05 min.

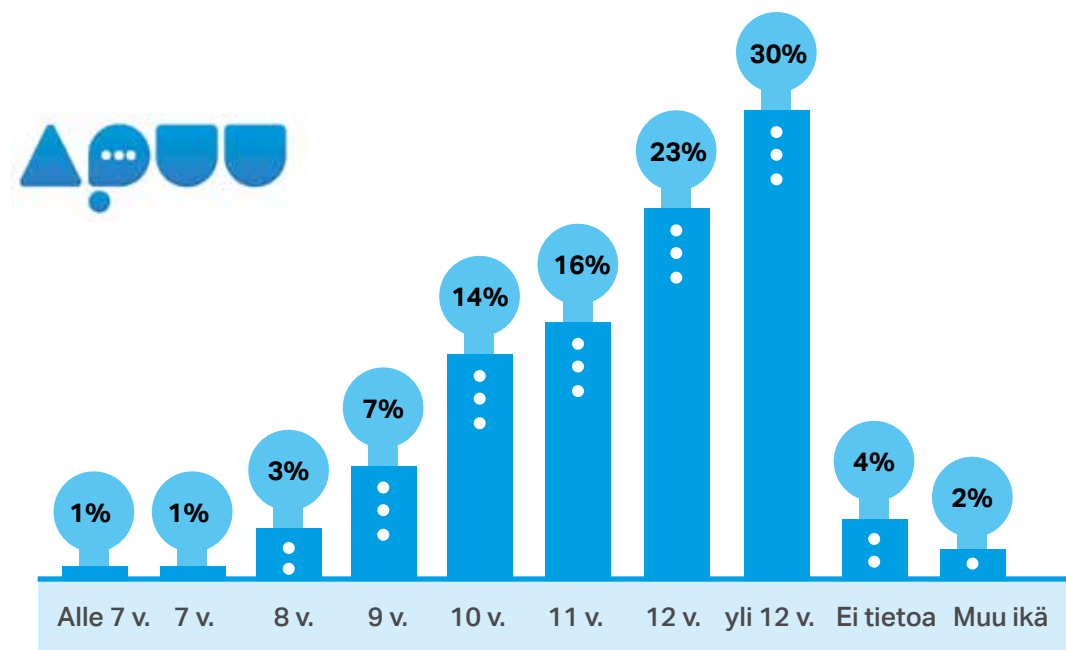
Syyskuusta 2021 saakka olemme keränneet tarkemmin tietoa keskustelun lähtötilanteesta. Vastatuista yhteydenotoista 13 % on niin sanotusti hiljaisia, eli yhteydenottaja ei vastaa Apuu-aikuisen ensimmäiseen viestiin. Käynnistyneistä keskusteluista, eli keskusteluista, joissa yhteydenottaja jatkaa keskustelua bottiin kirjoittamiensa viestien jälkeen, 81 % on tilanteita, joissa lapsi kokee olonsa huolestuneeksi, turvatomaksi tai uhatuksi ja tarvitsi apua. Alkaneista keskusteluista 19 % oli ”muita yhteydenottoja”, joista 52 % asiallista keskusteluyhteyttä ei syntynyt, 45 % oli yleistä keskustelua/keskustelua kuulumisista ja 3 % oli sellaisia, joissa yhteydenottaja ei kuulunut ikänsä puolesta Apuu-chatin kohderyhmään.

Apuu-chatissa suhtaudutaan empaattisesti ja kannustavasti kaikkiin yhteydenottajiin. Ymmärrämme, että luottamusta palveluun täytyy kartuttaa, ennen kuin oikeasti voi kertoa tärkeitä henkilökohtaisia asioita. Haluamme toivottaa heidät aina uudelleen tervetulleeksi, jos avun tarvetta ilmenee, myös heidät, joiden kanssa keskustelu ei syystä tai toisesta sillä kerralla käynnistynyt.

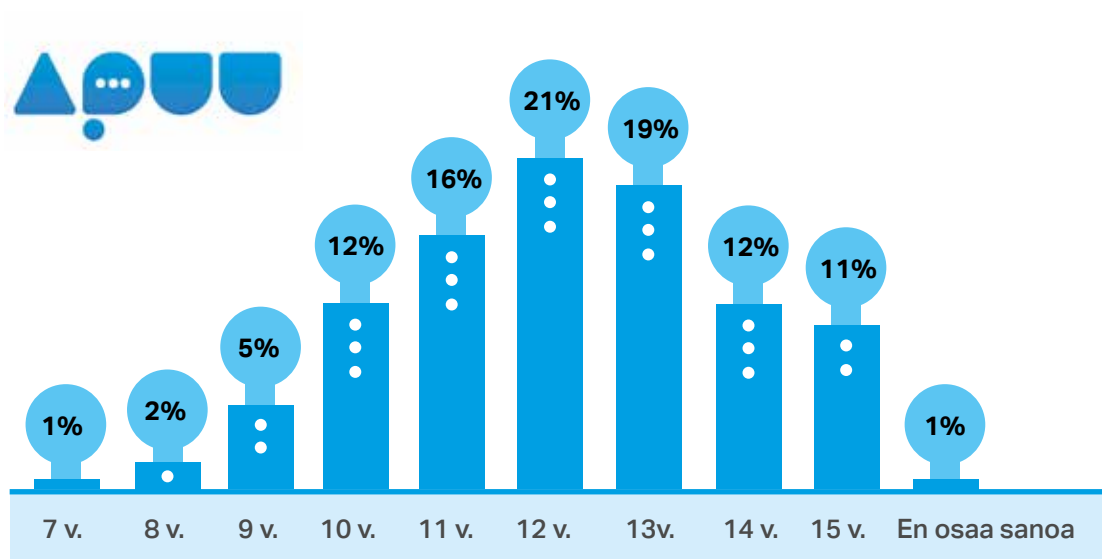
Olit ihan super hyvä tuki mulle ja tiedän nyt mistä saa apua ja miten jatkaa eteen päin

Yhteydenottajien iän tilastointia on muutettu siksi, että chatin yläikärajaa nostettiin keväällä. Tilastosta voidaan päätellä, että myös yli 12-vuotiailla lapsille on ollut suuri tarve Apuu-chatille ja he ovat löytäneet chatin kiitettävästi.

### Ikäjakauma 1.1.2021–31.8.2021



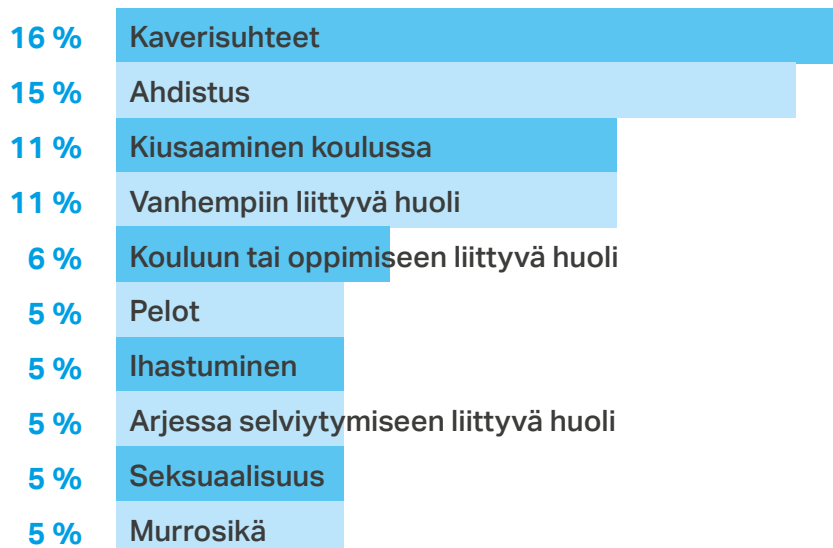
### Ikäjakauma 1.9.2021–31.12.2021



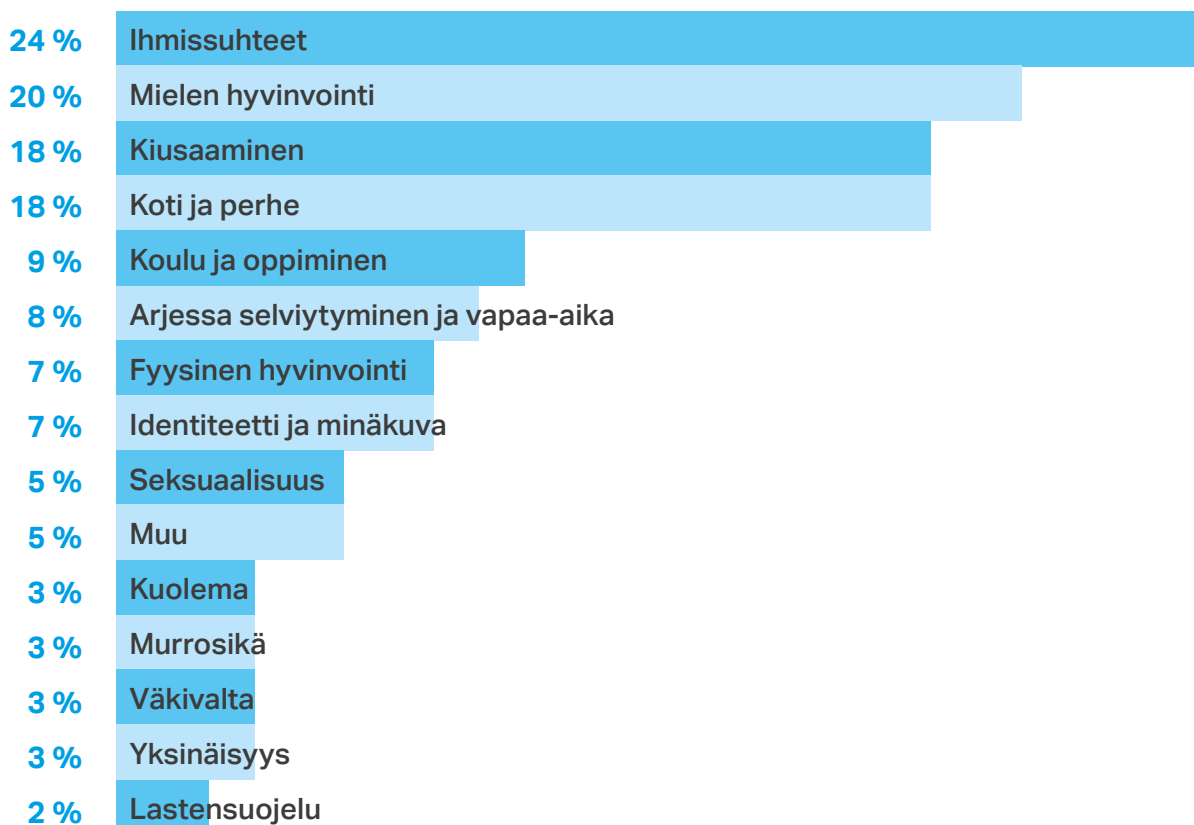
Lapsi voi tulla Apuu-chattiin keskustelemaan kaikista itsessään huolta, turvattomuutta, pelkoa tai avuttomuutta herättävistä asioista. Uuteen tilastointiin olemme ryhmitelleet uudella tavalla keskusteluiden aiheita, joten esitämme vuoden 2021 lasten huolet ja tiedontarpeet kahtena eri kuvana, avaten uuden tilastoinnin viittä yleisintä kategoriaa tarkemmin. Usein keskusteluissa käsitellään monia aiheita, joten päivystäjä voi tilastointia tehdessään valita useamman kohdan.



## Yhteydenottojen syyt 1.1.2021–31.8.2021



## Yhteydenottojen syyt 1.9.2021–31.12.2021



Kaaviossa on esitetty huoli tai tiedon tarve. Lasten oli mahdollista valita monta vastausta. (N 6095)

Seuraavassa esitellään tarkemmin 5 yleisintä kategoriaa, joista lapsilla on huolta tai tarvetta tiedolle\*.

**Ihmisuhteet** olivat yleisin yhteydenoton syy vuonna 2021 (24 %). Nämä yhteydenotot liittyivät pääasiassa kaverisuhteisiin (53 %), jolloin lapset kaipasivat apua kaverisuhteisiin liittyviin ristiriitoihin tai kaverisuhteen päättymiseen. Lisäksi ihmisuhteisiin liittyvissä keskusteluissa käsiteltiin ihastumista ja seurustelua, ulkopuolisuuden tunteita sekä läheiseen liittyvää huolta.

**Mielen hyvinvointi** oli aiheena viidesosassa keskusteluista. Näistä yhteydenotoista 53 % kosketti ahdistunutta mielialaa. Ahdistuneen mielialan taustalla lapsilla oli valtavasti erilaisia syitä. Tilastoinnissa päivystäjät avaavat keskustelussa ilmenneitä syitä ahdistuneen mielialan taustalla. Ahdistunutta mielialaa aiheutti esimerkiksi kiusaaminen, tulevaisuuden näkymät, läheisen kuolema, sosiaalisessa mediassa vastaan tulleet videot, pelko läheisten menettämisestä tai hylkäämisestä, kehonkuva sekä erilaiset arjen vastoinkäymiset kuten koulusta myöhästyminen tai huonosti mennyt koe. Kaikissa keskusteluissa ei löydetty tarkkaa syytä ahdistuneen mielialan taustalle. Lisäksi mielen hyvinvointiin liittyvät keskusteluista kolmannes koski masentunutta mielialaa, viidennes itsetuhoisuutta ja 17 % viiltelyä. Avuntarvetta aiheuttivat myös erilaiset pelot sekä syömishäiriöt.

Pelottaa vähän mutta kiitos sinun kun juttelen sun kanssa niin se ei enää niin paljoo jännitä 😊

**Kiusaamista** koskevia keskustelua käytiin 18 % yhteydenotoista. Näistä selvä valtaosa (80 %) kosketti koulukiusaamista. Keskusteluissa käsiteltiin myös kiusaamista vapaa-ajalla ja nettissä sekä rasismia tai syrjintää. Osassa keskusteluista oli kyseessä kiusaaminen ilmiönä, esimerkiksi pelko kiusatuksi tulemisesta.

**Kotiin ja perheeseen** liittyvää huolta tai tiedontarvetta käsitteli 18 % keskusteluista. Tähän kategoriaan kuuluvista keskusteluista 60 % liittyi vuorovaikutusongelmiin vanhempien kanssa ja reilu viidesosa liittyi vanhempiin liittyviin huolenaiheisiin. Perheen kriisit, sisarussuhteet, vanhempien väliset ristiriidat sekä vanhempien ero olivat myös aiheita, joista keskusteltiin.

**Koulu ja oppiminen** oli viidenneksi yleisin aihekategoria ja näitä keskusteluita oli 9 %. Läksyt ja opiskelu oli huolena 70 % näistä keskusteluista ja lisäksi keskusteltiin suhteesta koulun aikuisiin sekä koulun alkamisesta etenkin loma-aikojen jälkeen tai koulun vaihtamisesta esimerkiksi muuton tai yläkouluun siirtymisen yhteydessä.

Yleisimmät keskustelunaiheet ovat pysyneet samoina verrattuna Apuu-chatin ensimmäiseen aukiolovuoteen. Noin prosentti keskusteluista on koskettanut ajankohtaisia yhteiskunnallisia aiheita, joka on ollut pääasiassa koronavirus.

## Kuinka olemme auttaneet lapsia?

Täällä on onneksi turvallista puhua kaikesta

Apuu-chatissa tavoitteena on auttaa lasta joko keskustellen tai konkreettisesti sopivan avun piiriin ohjaten. Lapsi tulee keskusteluissa tietoisiksi siitä, että hänelle on oikeus aikuisten apuun eikä hänen kuulu selviytyä tai pärjätä yksin. Lasta kuullaan ja pohditaan yhdessä parasta mahdollista suunnitelmaa tilanteen ratkaisemiseksi. Joka kymmenennessä keskustelussa lapsi saa tietoa lapsen oikeuksista tai lastensuojelusta. \*

Noin kolmasosassa keskusteluista yhteydenottajaa kannustetaan kääntymään asiassaan oman vanhempansa puoleen, kun arvioidaan, että kotona on luotettava ja turvallinen aikuinen, jonka kanssa lapsen olisi syytä keskustella asiastaan ja joka voi

parhaiten auttaa lasta eteenpäin. Usein näissä tilanteissa lapsi kaipaa tukea siihen, että hän rohkaistuisi ottamaan asia puheeksi vanhemman kanssa. Tällöin mietitään yhdessä keinoja ja hyvää ajankohtaa aloittaa keskustelu, jos se ei tunnu aluksi hyvältä idealta tai lapselle luontevalta tavalta toimia.

Kiitos paljon tästä en tullut edes ajatelleeksi, että hänelle voisin avautua olin tottunut jo siihen, että pysyn ihan hiljaa.

Neljäsosassa keskusteluista lapselle kerrotaan koulun oppilashuollosta ja arvioidaan, että paras apu lapselle löytyisi sieltä. Tällöin lapsen puolesta voidaan olla yhteydessä esimerkiksi koulukuraattoriin

tai häntä neuvotaan, kuinka käsitellä vanhemman kanssa asiaa ja pyytää vanhempaa tekemään yhteydenoton tai mietitään, voisiko lapsi itse sopia tapaamisen.

Neljässä prosentissa tilastoituja keskusteluista \* lapsen tilanne on edellyttänyt jatko-toimenpiteitä ja niitä on tehty koko vuoden aikana yhteensä 504 kertaa. Jatko-toimenpiteillä tarkoitetaan tilanteita, joissa lapsi on tarvinnut muutakin kuin keskusteluapua, ja päivystäjä on saanut lapselta riittävät tiedot voidakseen olla yhteydessä esimerkiksi lastensuojeluun, oppilashuoltoon tai poliisiin tai tilanne on ollut niin akuutti, että on vaatinut hätäpuhelun. Jatko-toimenpiteistä 26 % on ollut lastensuojeluilmoituksia. Akuuteissa hätätilanteissa on soitettu hätäpuhelu 38 kertaa.

Apuu-chatissa päivystävä aikuinen arvioi keskustelun päätteeksi, onko palvelusta ollut hyötyä yhteydenottajalle. Arvio tehdään keskustelun perusteella esimerkiksi siitä, tapahtuuko yhteydenottajan tunnetilassa tai voinnissa positiivista muutosta keskustelun aikana tai pystyykö päivystäjä ohjaamaan yhteydenottajan tarvittavan avun piiriin. Noin kolmasosassa tapauksista tällaista arvioita ei ole voitu tehdä, kun taas 62 prosentissa keskusteluista chat-päivystäjä on arvioinut yhteydenottajan hyötynneen palvelusta ja 5 prosentissa keskusteluista arvion mukaan yhteydenottaja ei ole hyötynyt palvelusta.

\* Tieto perustuu tilastoon 1.9.2021 alkaen



## Kuinka lapset kokevat Apuu-chatin?

57 % yhteydenottajista on arvioinut chattikeskustelua hymy naamalla:



63 %



14 %



23 %

Apuu-chatissa ei odoteta tai edellytetä lapsilta palautetta tai kiitosta avusta. 45 % yhteydenottajista on antanut keskustelun aikana positiivista palautetta Apuu-chatissa päivystävälle aikuiselle avusta tai palvelusta ylipäättään. Negatiivista palautetta Apuu-päivystäjä on saanut prosentissa keskusteluista. Negatiivinen palaute on koskenut yhteydenottajan kokemusta siitä, että hän ei ole saanut kaipaamaansa apua tai toimintaperiaatteet eivät ole miellyttäneet yhteydenottajaa.

### Näin lapset ovat muun muassa kommentoineet:

- Kiitos 🥰 Ihanaa kun täällä on aikuisia keitä oikeasti kiinnostaa mun huolet ja murheet
- Kiitos että saan jutella, se auttaa, hengitys on jo vähän tasaantunut ja ahdistus laantunut
- Tajuutko kuinka paljon sun työ voi auttaa?! Musta se on ihan mahtavaa ❤️
- Ja tää oli jo ihan sikana mulle ku sain puhua sun kaa täytyy sanoo et tuli itku silmään ku nää mun perhe jutut on ollu tosi arka aihe mulle
- Kiitos niin paljon, vaikka et varmaan itse huomannut niin rauhotuin tosi paljon tässä. tulin chattiin ihan itkien mutta enää en itke



## Loppuanalyysi:

### Meillä ei ole varaa menettää yhtäkään lasta

Muutama aihe nousee erityisen tärkeäksi, kun tarkastelemme viime vuotta ja mietimme, mitä kaikkea saamme aikaan tänä vuonna. Kaiken keskiössä on varmistaa, että jokainen lapsi ja nuori saa kasvaa mahdollisuuksiensa mittoihin.

#### 1. Palvelupolkujen toimivuus myös tulevaisuudessa

Meille Apuu-chatissa on tärkeää olla lapsen luottamuksen arvoinen. Kun pohdimme erilaisia ratkaisumahdollisuuksia lapsen kanssa heidän tilanteisiinsa, meidän täytyy pystyä luottamaan siihen, että lapsi ei joudu määrittelemättömäksi ajaksi odottamaan tarvitsemaansa palvelua. Lasten täytyy voida luottaa paitsi siihen, että aikuiset auttavat, mutta myös siihen, että yhteiskuntamme rakenteet turvaavat jokaisen lapsen kasvua ja hyvinvointia.

Itsetuhoisuuteen liittyvät keskustelut ovat meillä valitettavan yleisiä. Monissa kaupungeissa esimerkiksi nuorisopsykiatrian ja oppilashuollon tilanteet ovat kestävämpiä ja muutoksia tarvitaan pian, jotta hyvinvoinnin vaje saadaan pysäytettyä. Tilanne koronaepidemian kannalta on vielä akuutti, mutta lapsen elämä ei odota. Jättämällä lapset ja perheet selviytymään yksin välitämme yhteiskuntana selkeää viestiä prioriteeteista.

Meille kertyy Apuu-chatista paljon tietoa lasten elämästä ja erilaisista nykylapsuuden ilmiöistä. Siksi haluamme tarjoutua tulevien hyvinvointialueiden avuksi pohtimaan palveluiden järjestämistä. Nähdäksemme uusilla hyvinvointialueilla on iso rooli ja paljon mahdollisuuksia tehdä asioita toisin, kuin tähän saakka.



Erityisesti digipalveluiden kohdalla on olennaista miettiä, voisiko valtakunnalliset ratkaisut palvella parhaiten eri kohderyhmiä ja tulla myös taloudellisesti kannattavammiksi. Meidän kokemuksemme mukaan on valtava etu siitä, että aukioloajat ovat laajat, koska erityisesti lapsen hätä ei katso kelloa eikä viikonpäivää, mutta yksittäisellä kunnalla tai hyvinvointialueella ei välttämättä ole resursseja tähän. Lisäksi paikallisuus voi muodostua kynnykseksi avun hakemiselle tunnistamisen pelossa, varsinkin pienillä paikkakunnilla. Läsnaöloon perustuvaa palvelua ei voi siirtää suoraan verkkoon vaan täytyy pystyä tunnistamaan molempien mahdollisuuksien parhaat puolet ja keskittyä niihin.

## 2. Murrosiän myllerrykseen tukea

Vaikka murrosikä ei nousekaan suoranaisesti keskustelunaiheeksi kuin 3 % keskusteluista, olemme havainneet, että monet lasten avuntarpeet tai huolet ja haasteet linkittyvät tähän aikuiseksi kasvamisen kannalta merkittävään vaiheeseen. Ovathan valtaosa meihin yhteyttä ottavista murrosikäisiä. Murrosikä elämänvaiheena kaipaa nostoa laajempaan julkiseen keskusteluun ja tarkastelun kohteeksi. Monessa perheessä kaivattaisiin varmasti enemmän tietoa ja tukea, normalisointia, reflektointia ja kikkakolmosia murrosikään liittyen. Myös murrosikäiset kaipaavat yhteyttä aikuisiin tunnetasolla, jolloin on tärkeää, että tunteista puhutaan kotonakin avoimesti ja niihin reagoidaan sensitiivisesti, kun mieli ja tunteet käyvät läpi suurta myllerrystä. Kohtaamme viisaita, analyttisiä ja herkkiä lapsia ja kannustamme heitä, vaikka sitten kirjoittamalla avaamaan ajatuksiaan myös omille vanhemmilleen. Usein lasten kertomusten perusteella saammekin sanoa, että kuulostaapa sinulla olevan aivan ihanat vanhemmat.

## 3. Kaikkien lasten ääni pitää tulla kuulluksi

Me SOS-Lapsikylässä olemme erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien lasten asiassa ja vuonna 2022 meillä on tavoitteena suunnata Apuu-chattia koskevaa tietoa erityisesti niin, että se kohtaisi myös nämä lapset. Lupaamme tarkastella, voisiko Apuu-chat olla entistä esteettömämpi ja tiedottamisessa huomioida lasten erilaisia lähtökohtia niin, että jokainen kohderyhmään kuuluva voisi kokea Apuu-chatin olevan häntä varten.

Kuulemme Apuu-chatissa lasten huolenaiheita aina arkisista vastoinkäymisistä tilanteisiin, joissa lapsen jaksaminen on niin lopussa, että ajatukset ovat todella synkkiä. Kaikkien näiden lasten ääni on tärkeä ja piirtää kuvaa siitä upeasta, erilaisten yksilöiden ja persoonien muodostamasta joukosta, joita meillä on erityinen velvollisuus suojella. Lapsista, joista emme halua menettää yhtäkään. Lapsista, jotka rakentavat tulevaisuuttaan nyt.



#### 4. Yhteistyöllä varmistamme leveämmät hartiat

Apuu-chat on meillä SOS-Lapsikylässä tärkeä väylä saada tietoa tarpeista erilaisille palveluille. Vuonna 2021 kouluun ja oppimiseen liittyvistä keskusteluista 70% kosketti läksyjä ja oppimista, josta voimme päätellä, että lapsilla on erityinen tarve tukeen läksyjen kanssa. Syksyllä 2021 olemme ryhtyneet pilotoimaan läksyissä auttamiseen liittyvää toimintaa, jonka käynnistyminen täydellä volyyymilla tulee ajankohtaiseksi vuonna 2022. Teemme myös yhteistyötä muiden SOS-Lapsikylän hankkeiden kanssa, kuten esimerkiksi Unelmista totta -harrastustukitoiminnan kanssa.

Meille on tuttua ja luontevaa Apuun alkuajoista saakka tehdä asioita yhteistyöllä, jolloin voimme varmistaa "leveämpiä hartioita", laajempaa osaamista ja näkemystä saada parasta mahdollista tukea lapsille ja perheille. Kutsummekin muut toimijat mukaan vuoropuheluun: minkä asian selättämiseksi voisimme seuraavaksi yhdistää voimamme?



### Yhteistyössä

Apuu-chat tekee tiivistä yhteistyötä Sekasin-chatin kanssa ja saa hanketukea STEA:lta. Chatin ohjausryhmään kuuluvat edustajat Sekasin-chatista, SOS-Lapsikylän Kehittäjänuorista, poliisilta ja Keski-Uudenmaan Sotesta sekä viestinnän asiantuntija Inari Fernandez.

Apuu-chatin pääyhteistyökumppanina toimii IKEA Suomi. Chatin toimintaa ovat tukeneet myös DNA ja Paulig sekä lukuisat muut erityisesti jouluna SOS-Lapsikylän toimintaa tukeneet yritykset ja yksityishenkilöt.

Lämmin kiitoksemme arvokkaasta avusta lapsille!





SOS  
LAPSIKYLÄ