



SOS
LAPSIKYLÄ

Lapset hakevat läsnäoloa - Apuu-chatissa kuunnellaan

Apuu-chatin
vuosi 2023

”

*Tuntuu helpommalta puhua
jollekin tuntemattomalle.
Kiitos keskustelusta!*

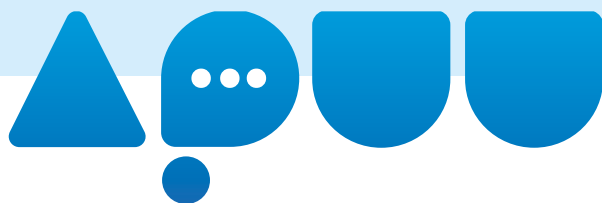
SOS-Lapsikylä

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

Olemme voittoa 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 2023 lyhyesti	3
Mikä on Apuu-chat?	4
Apuu-chatin aikuiset	5
Miten tavoitimme lapset vuonna 2023?	6
Mitä lapsille kuuluu tilastojen valossa?	7
Lasten palautteet	11
Havainnot vuodesta 2023	12
Yhteistyössä	13

Lasten elämässä on epävarmuustekijöitä, jotka näkyvät kaipuuna rutiineihin

Kun keskustelemme lasten kanssa Apuu-chatissa, huomaamme olevamme niiden kaikista olennaisimpien asioiden äärellä, mitä maailmassa on meneillään. Näin oli myös vuonna 2023, jolloin kävimme jälleen yhä enemmän keskusteluita lasten kanssa kuin aiemmin. Vuonna 2023 kävimme yli 35 000 keskustelua, joka tarkoittaa yli 10 000 keskustelutuntia.

Vuonna 2023 Apuu-chattiin oltiin yhteydessä edelleen eniten mielen hyvinvointiin liittyvissä kysymyksissä. Ahdistuneen mielialan jälkeen seuraavaksi eniten mielen hyvinvointiin liittyen lapset puhuivat erilaisista peloista. Havahduimme myös siihen, että entistä useammin olemme olleet yhteydessä poliisiin ja laittaneet lasten kertomia tilanteita rikosasioina eteenpäin.

Erityisen kiinnostavaa kuitenkin on, että aiempiin vuosiin verrattuna keskusteluissa korostui uusia teemoja. Jatkossa panostamme siihen, että lapset tietävät entistä paremmin, että Apuu-chattiin voi tulla vielä ihan pieniltäkin tuntuviin huolten kanssa, jolloin voimme auttaa yhä varhaisemmassakin vaiheessa ja ehkäistä tilanteiden kärjistymisen.



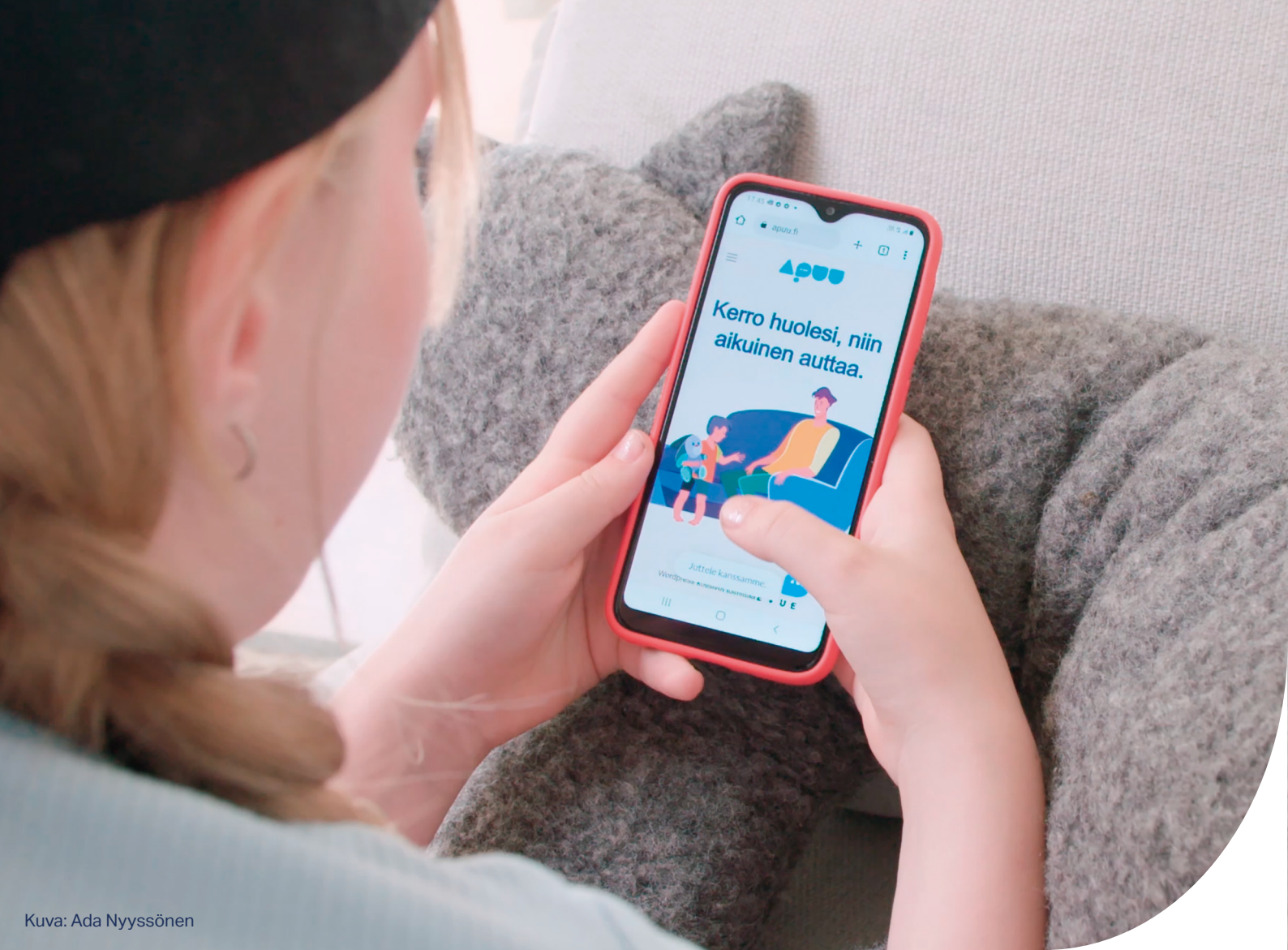
Ristiriidoista kaverisuhteissa ja kotona vanhempien kanssa keskusteltiin Apuu-chatissa enemmän kuin aiemmin. Saimme huomata, kuinka hienosti lapset tunnistavat vuorovaikutushaasteita ja hakevat niihin tukea. Opimme, että aikuisten on tärkeää huomioida, että ymmärretyksi tulemisen kokemus läheisissä ihmissuhteissa on lapselle merkittävä asia. Pienempien lasten kohdalla korostui ristiriidat kaverisuhteissa, joita aiheuttavat esimerkiksi väärinymmärrykset, mitä kaverisuhteita harjoitellessa väistämättä tulee. Murrosikäiset taas kipuilivat kokiessaan, että kotona tulee riitoja, koska "vanhemmat ei vaan tajuu!". He kertovat, että on loukkaavaa, jos asioita laitetaan vaan murrosiän piikkiin, eikä niitä kohdata. On tosi yksinäistä, kun tuntuu, että kukaan ei ymmärrä. Toisaalta on tärkeää, että turvallisia aikuisia on tarjolla muuallakin kuin kotona.

Toinen vuonna 2023 aiempaa vahvemmin esiin noussut keskustelunaihe oli arkirutiinit. Apuu-chatissa huomattiin, että lapset kantavat paljon vastuuta siitä, että arki olisi heidän hyvinvointiaan tukevaa ja kaipasivat neuvoja ja apua esimerkiksi sopivan vuorokausi- ja ruokailurytmin löytämiseen. On lapsia, jotka toivovat, että Apuu-chat olisi heidän tukena ja turvanaan myös yöllä, jolloin lasten kuuluisi nukkua. Lasten kanssa käytiin paljon läpi esimerkiksi turvallisia ja rauhoittavia iltarutiineja, joiden avulla käydä yöunille.

Viime vuosina lasten elämässä on ollut paljon ulkoa tulevia epävarmuustekijöitä, kuten pandemiaa, sotia ja talouden epävarmuutta, jolloin on loogista, että lapsilla on kaipuu vakauttaviin rutiineihin ja struktuuriin elämässä. On kuitenkin tärkeää, että rutiinien löytyminen ja niihin pääseminen ei ole lasten vastuulla. Meidän aikuisten kuuluu varmistaa, että lapsilla on mahdollisuus huolettomuuteen maailman melskeessä.

Johanna Virtanen

Ehkäisevän digityön päällikkö



Kuva: Ada Nyyssönen

Mikä on Apuu-chat?

Apuu-chatissa huolta, turvattomuutta tai uhkaa kokevat 7–15-vuotiaat lapset voivat tulla keskustelemaan anonyymisti mieltään painavista asioista ja pyytämään tilanteeseensa apua. Lasten yhteydenottoihin vastaavat SOS-Lapsikylän ammattilaiset, koulutetut vapaaehtoiset, soveltuvien alojen opiskelijat ja työkokeilijat. Apuu-chat toimii omalla verkkosivulla apuu.fi ja on lapselle helposti saavutettava palvelu yksinkertaisen käytettävyyden ja laajojen aukioloaikojen vuoksi. Vuonna 2023 olimme avoinna vuoden jokaisena päivänä aamuyhdeksästä iltakymmeneen.

Lapset saavat Apuu-chatissa tietoa omista oikeuksistaan, lastensuojelusta ja palveluista, joihin ovat oikeutettuja. Näin lisätään lapsen osallisuuden kokemusta ja vahvistetaan heidän toimijuuttaan omista asioistaan. Turvattomissa olosuhteissa kasvavat lapset pääsevät tarvitsemiensa palveluiden piiriin Apuu-chatin avulla.

Tuntuu helpommalta
puhua jollekin tunte-
mattomalle. Kiitos
keskustelusta! ❤️

Kuulumme Puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukuntaan (PuhEet) ja toimimme puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden mukaisesti, joita ovat anonyymius, yhdenvertaisuus ja yhteydenottajan kunnioitus, luottamuksellisuus, kiireettömyys, voittoa tavoittelemattomuus sekä se, että palvelun tavoitteena on yhteydenottajan auttaminen.

Apuu-chatin aikuiset

Apuu-chat on kysytty vapaaehtoistoiminnan muoto, sillä se mahdollistaa osallistumisen paikasta riippumatta. Vapaaehtoiset valitaan toimintaan haastattelun ja koulutuksen kautta. Koulutus on laajuudeltaan 10 h, sisältäen itseopiskelumateriaalin, vuorovaikutteisen koulutuksen sekä ohjatun harjoitteluvuoron chatissa. Peruskoulutuksia toteutimme vuoden aikana 28 kertaa.

Koulutuksen yhteydessä jokainen vapaaehtoinen allekirjoittaa vaitiolositoumuksen. Vapaaehtoisilta pyydetään kirjallinen suostumus rikosrekisteriotetta varten, joka tilataan SOS-Lapsikylän toimesta.

Vuoden 2023 aikana toimintaan osallistui 260 vapaaehtoista, joista 41 osallistui toimintaan osana opintojaan verkkoauttamisen harjoitteluna tai vapaaehtoistoiminnan kurssilla Apuu-chatissa. Toiminnan lopettaneissa on paljon opiskelijoita, jotka ovat suunnitellusti osallistuneet toimintaan vain määräajan.

Päivystysvuorolla vapaaehtoisille tarjotaan tukea koko vuoron ajan. Vapaaehtoisten jaksamista tuetaan myös säännöllisten työnohjauksellisten keskusteluiden avulla, joita tarjottiin avoimina ryhminä 23 kertaa. Vapaaehtoisille tarjottiin vuoden jokaisella kvartaalilla vähintään yksi jatkokoulutus. Koulutusten teemoissa käsiteltiin esim. monimuotoisuutta, yhdenvertaisuutta ja inklusiivisuutta (DeiDei) sekä nuoren itsetuntoa ja seksuaalisuutta (psykologi Miila Paldanius).

Apuu-chatin vapaaehtoisilta kerättävään vuosittaiseen palautekyselyyn vastasi 60 vapaaehtoista. Kyselyyn vastanneiden NPS suosittelevuudeksi oli 85 ja 98 prosenttia vastanneista koki osallistumisen vapaaehtoisena merkitykselliseksi.

Työntekijän näkökulma

Oli mahtavaa
puhua sun kaa
tuli parempi
mieli ❤️

Aika kiva kun on
tämmönen paikka missä
saa jutella 😊 Tuntuu heti
turvallisemmalta, kiitos

Vuonna 2023 Apuussa oli vilinää ja vilskettä. Yhä useampia lapsia on päästy kohtaamaan ja auttamaan. Somenostoja on ollut säännöllisesti. Opiskelijoita ja vapaaehtoisia on ollut kanssamme linjoilla, ja työvuorot ovat olleet monipuolisia ja palkitsevia. On ollut mahtavaa auttaa niin lapsia suoraan keskusteluissa kuin opiskelijoita ja vapaaehtoisia keskustelujen käymisessä ja keskustelujen eri aiheissa.

Perusaiheina ovat olleet esimerkiksi ihmissuhteet, kiusaaminen sekä mielen hyvinvointi. Erityisesti syksyllä aiheet ovat olleet vakavampia ja päätään nosti enemmän itsetuhoisuus sekä marras-joulukuun aikana perheiden haastavat tilanteet. Koko vuoden ajan olemme tehneet paljon yhteistyötä viranomaisten kanssa, jotta kaikki lapset saisivat apua. Olemme myös saaneet vahvistettua lasten oikeuksia monella tapaa ja päässeet esimerkiksi ohjaamaan lapsia LakiApuuseen.

Apuu-chatin projektityöntekijä

Miten tavoitamme lapset vuonna 2023?

SOS-Lapsikylällä on vahva kokemus ja selkeä näkemys siitä, millainen viestintä tavoittaa lapset ja nuoret parhaiten. Perinteiset keinot, kuten tiedon jakaminen koulun kautta esimerkiksi julisteiden tai kuraattorien avulla, olivat edelleen toimivia tapoja lasten tavoittamiseksi. Some- ja medianäkyvyys oli suurta, ja tietoa Apuu-chatissa lisättiin kouluvierailuissa, tapahtumissa ja lapsille järjestetyissä aamunavauksissa.

Apuu-chat somessa

Lapset suosivat vaikuttajia, ja Apuu-chat teki yhteistyötä suosittujen vaikuttajien kanssa. Vaikuttajat kertoivat Apuu-chatista omilla kanavillaan.

- Vaikuttajayhteistöiden näyttökerrat: 2,74 miljoonaa
- Apuu-chatin TikTok-tilin näyttökerrat: 990 000
- Apuu-chat oli laajasti esillä myös SOS-Lapsikylän muilla tileillä lisäten palvelun tunnettuutta.

TikTok-handle

@apuu_chat

Apuu-chat mediassa

Apuu-chatista tiedotettiin suurelle yleisölle ja medialle. **52 mediaosuman** joukossa oli uutisia Ilta-Sanomissa, Helsingin Sanomissa, Ylellä ja Talouselämässä. Apuu-chatia käsiteltiin laajasti esimerkiksi artikkeleissa *Yksi kodeissa toistuva kuvio yllätti lasten huolia kuuntelevan ammattilaisenkin* (Ilta-Sanomat 19.12.2023) ja *Paha olo koko ajan!! - Mistä apua mielelle?!* (Yle Mix – uutisia lapsille 15.3.2023)

Aamunavaukset kouluille

- 29.3. Apuu-chatin ja LäksyApuun aamunavaus. Osallistujia: 26 luokkaa
- 31.8. Apuu-chatin ja LakiApuun aamunavaus *Älä jää yksin*. Osallistujia: 32 luokkaa
- 22.11. *Lapsen oikeus hyvinvointiin*. Osallistujia: 34 luokkaa.

kiitos kovasti, ja arvostan TOSI paljon, että te autatte ja ohjaatte lapsia ja nuoria. Kiitos niin paljon

Kouluvierailut ja tapahtumat

Apuu-chat vieraili kouluissa ympäri Suomea, järjestäen kouluvierailuja, joissa on kerrottu lasten oikeuksista ja Apuu-chatin toiminnasta. Vierailuilla kohdattiin noin 600 lasta. Apuu-chat oli esillä erilaisissa tapahtumissa, kuten Tubeconissa ja Meidän Havis! -tapahtumassa, kasvattaen näkyvyyttään eri kohderyhmien parissa.

Mitä lapsille kuuluu tilastojen valossa?

Apuu-chatissa käydyt keskustelut tilastoidaan eri aihealueiden mukaan. Tilastoinnissa päivystäjä vastaa keskustelussa esiin tulleiden asioiden ja arviointinsa perusteella ennalta asetettuihin kysymyksiin. Tämän lisäksi ammattilaispäivystäjät täyttävät lyhyen raportin jatkotoimenpiteisiin johtaneista keskusteluista. Tilastointiin ei kerätä yhteydenottajista tunnistettavia tietoja, vaikka niitä olisi saatu keskustelussa. Apuu-chat toimii Ninchat-alustalla, joka kerää ajantasaista tietoa mm. yhteydenottojen määristä ja keskusteluajoista.

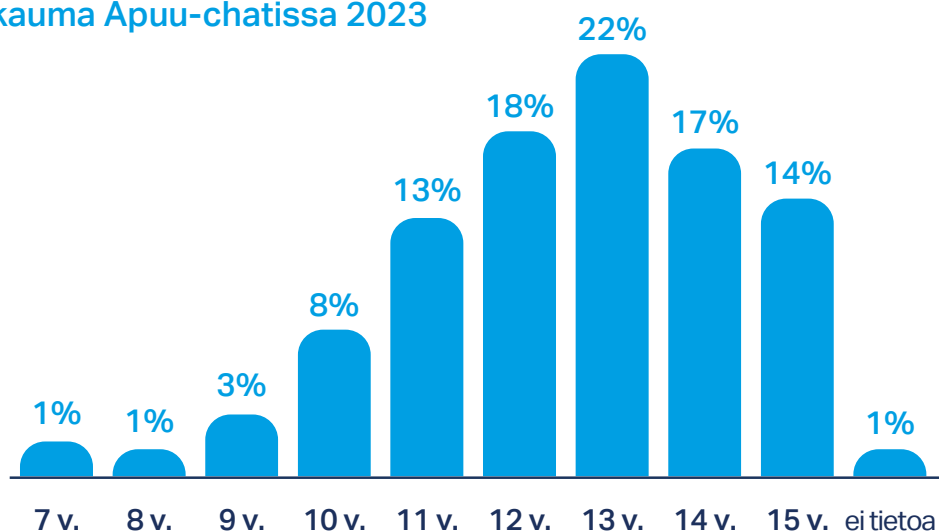
Apuu-chattiin tuli vuonna 2023 **yhteensä 48 909 yhteydenottoa**. Niistä käytiin keskusteluja lasten ja nuorten kanssa **35 260** eli vastattiin 72 prosenttiin yhteydenotoista. Lisäksi ns. tallentuneita yhteydenottoja, oli 8 916. Nämä ovat yhteydenottoja, jotka ovat tulleet aukioloaikojen ulkopuolella tai joissa yhteydenottaja on ohjattu Sekasin-chattiin hänen ilmoitettuaan olevansa Apuu-chatin kohderyhmää vanhempi. Keskimääräinen keskustelu-aika Apuu-chatissa oli 18:05 min, eli vuoden aikana lasten kanssa on käyty keskusteluja yhteensä 637 618 minuutin ajan, eli n. 10 627 tuntia.

Tilastoihin valitaan aluksi lähtötilanne keskustelussa. Vastatuista yhteydenotoista 21 prosenttia oli niin sanotusti hiljaisia, eli yhteydenottaja ei vastannut Apuu-aikuisen ensimmäiseen viestiin. Käynnistyneistä keskusteluista, eli keskusteluista, joissa yhteydenottaja jatkaa keskustelua bottiin kirjoittamiensa viestien jälkeen, 85 prosenttia oli tilanteita, joissa lapsi koki olonsa huolestuneeksi, turvattomaksi tai uhatuksi ja tarvitsi apua. Alkaneista keskusteluista 15 prosenttia oli "muista yhteydenottoja", joista n. 2/3 tilastointiin "asiallista keskusteluyhteyttä ei syntynyt", n. 1/3 oli yleistä keskustelua/keskustelua kuulumisista. Kävijöistä 150 ei kuulunut ikänsä puolesta kohderyhmään.

Apuu-chatissa suhtaudutaan myötätuntoisesti ja kannustavasti kaikkiin yhteydenottajiin. Apuu-aikuiset ymmärtävät, että luottamusta palveluun täytyy kartuttaa, ennen kuin oikeasti voi kertoa tärkeitä henkilökohtaisia asioita. Keskustelua käyneet lapset halutaankin aina toivottaa uudelleen tervetulleeksi, kun avun tarvetta ilmenee. Tämä koskee myös heitä, joiden kanssa keskustelu ei syystä tai toisesta sillä kerralla etene.

Yhteydenottajista reilu puolet olivat 11–13-vuotiaita. Tätä nuorempien osuus jäi 14 prosenttiin ja lähes kolmasosa oli 14–15-vuotiaita, tähän ikäryhmään kuuluvien osuus on kasvanut edellisestä vuodesta. Joistain keskusteluista oli vaikea arvioida lapsen ikää hänen antamansa tiedon ja keskustelun sisällön perusteella, usein näissä tapauksissa lapsi oli ilmoittanut iäkseen 7 vuotta ja keskustelun tyyli oli selkeästi vanhemman.

Ikäjakauma Apuu-chatissa 2023



Yhteydenottojen syyt

Päivystäjä kirjaa yhden tai useamman yhteydenoton syyn, joten taulukon summa on yli 100 % (N 23 815)



Lapsi voi tulla Apuu-chattiin keskustelemaan kaikista itsessään huolta, turvattomuutta, pelkoa tai avuttomuutta herättävistä asioista. Tilastoinnissa olemme ryhmitelleet keskusteluiden aiheita lapsen tuomien yhteydenottojen syiden perusteella. Päivystäjä on tilastointia tehdessään voinut valita useamman kohdan. Seuraavassa esitellään tarkemmin viisi yleisintä kategoriaa, joista lapsilla oli huolta tai tarvetta tiedolle.

Mielen hyvinvointi oli yleisin aihe vuonna 2023. Näitä yhteydenottoja oli 43 prosenttia keskusteluista ja puolet niistä (51 %) kosketti ahdistunutta mielialaa. Ahdistuneen mielialan taustalla oli valtavasti erilaisia syitä. Ahdistunutta mielialaa aiheuttivat mm. erilaiset tilanteet koulussa (esitelmän pito luokan edessä tai koululiikunta uimahallissa), ihmissuhteiden ristiriidat tai järkyttävät tilanteet esim. kaveri kertonut viiltelystä. Mielen hyvinvoinnissa pelko oli toiseksi yleisin aihe (29 %). Lisäksi mielen hyvinvointiin liittyvistä keskusteluista tilastoitiin itsetuhoisuutta ja masentunutta mielialaa. Viiltely oli mielenhyvinvoinnin teemoissa lähes joka viidennessä keskustelussa.

Ihmissuhteisiin liittyvät huolet olivat toiseksi yleisin yhteydenoton syy (25,3 %). Nämä yhteydenotot liittyivät usein kaverisuhteisiin, jolloin lapset kaipasivat apua puhuakseen kaverisuhteiden ristiriidoista (54 %). Lapsen kertomassa tuli usein esiin kaverina pidetyn ikävä toiminta lasta kohtaan, ulkopuolelle jättämistä tai nimittelyä. Moni lapsi oli huolissaan kaveristaan, tätä teemaa käsiteltiin lähes viidesosassa ihmissuhteisiin liittyvissä keskusteluissa. Lapset halusivat puhua lisäksi seurusteluun liittyvistä asioista, ihastumisista ristiriitoihin seurustelussa sekä eroista.



Kotiin ja perheeseen liittyvää huolta tai tiedontarvetta käsiteltiin 25 prosentissa keskusteluista. Tämä on noussut edellisvuodesta n. kuuden prosenttiyksikön verran. Tähän kategoriaan kuuluvista keskusteluista 75 prosenttia liittyi vuorovaikutusongelmiin vanhempien kanssa ja noin neljäsosa huoleen vanhemmasta. Perheen kriisit, sisarussuhteet, vanhempien väliset ristiriidat sekä vanhempien ero olivat myös aiheita, joista keskusteltiin.

Musta on kivaa tulla tänne kertomaan, jos en uskalla kertoa vanhemmille, meen kertomaan siitä jutusta äidille ja isille, kiitos paljon

Arjessa selviytyminen ja vapaa-aika

-kategoria nousi neljänneksi yleisimmäksi aiheeksi. Näitä keskusteluita oli 21 prosenttia. Lapset olivat yhä useammin huolissaan omaan arkeen liittyvistä asioista, edellisvuonna aihealue oli viidenneksi yleisin. Lapset toivat keskusteluissa esiin omiin arkirutiineihin liittyä huolia (52 %), kun vuorokausi- ja/ tai ruokarytmi oli aiheuttanut arkeen pulmia tai hänellä ei ollut tilanteeseensa nähden taitoja selviytyä. Tämä osuus nousi edellisestä vuodesta yli kymmenen prosenttiyksikköä. Muita tähän tilastoituja aiheita olivat: äkillinen järkyttävä tapahtuma (29 %), joka liittyi johonkin nähtyyn tai koettuun tilanteeseen sekä ajankohtainen yhteiskunnallinen aihe, joka oli aiheena neljäsosassa näitä keskusteluita. Lapset seuraavat uutisointia ja aiheet näkyivät keskusteluissa: Natoon liittyminen ja sodan pelko olivat yleisimpiä teemoja. Lisäksi lapsia puhututti uutisoidut julkkisten itsemurhat, bussilakon vaikutus lasten arkeen, koulujen jatkuminen loman jälkeen ja siihen liittyen kiusaamisen jatkuminen. Ilmastomuutos ja sen vaikutukset huolettavat lapsia myös.

Kiusaamista koskevia keskustelua käytiin 17 prosentissa yhteydenotoista. Näistä selvä valtaosa (78 %) kosketi koulukiusaamista, minkä lisäksi lapset kokivat kiusaamista vapaa-ajallaan viidesosassa kiusaamista käsittelevistä keskusteluista. Keskusteluissa käsiteltiin myös kiusaamista netissä sekä rasismia tai syrjintää. Osassa keskusteluista oli kyseessä kiusaaminen ilmiönä, esimerkiksi lapsen pelko kiusatuksi tulemisesta tai lapsi oli nähnyt kiusaamista.

Lapset tulivat Apuu-chatiin tuoden esiin omaan mielen hyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä sekä arkeensa liittyviä huolia. Keväällä Natoon liittymisen aikaan huoli sodan puhkeamisesta Suomessa näkyi keskusteluissa. Kesäloman loppupuolella huoli koulun alkamisesta puhututti, monia pelotti kouluun meneminen ja miten kiusaaminen jatkuu jälleen. Koulun liittyvää ahdistuneisuutta käsiteltiin läpi vuoden paljon, monet lapset kokivat painetta arvosanoista, mutta suurimpana kouluun liittyvissä ahdistuksissa olivat kaverisuhteet koulussa ja etenkin kaverit, jotka kiusaavat.

Lasten tueksi avattiin keväällä LakiApuu-palvelu, jossa somejuristi auttaa 12 vuotta täyttäneitä lapsia. Palveluun ohjattiin Apuu-chatista 68 lasta.

Kiitos avusta ja jutusta kiva kun joku kuunteli 😊

Tuntuu nyt paljon itsevarmemmalta mennä yläasteelle kun juttelin sun kans

Apuu-chatissa on annettu tietoa lapsen oikeuksista ja/tai lastensuojelusta 51 prosentissa tilastoiduista keskusteluista. Oman kodin aikuisen puoleen lasta on kannustettu kääntymään 44 prosentissa keskusteluista. Usein näissä tilanteissa lapsi kaipasi tukea siihen, että hän rohkaistuisi ottamaan asia puheeksi kotinsa aikuisen kanssa. Tällöin on mietitty yhdessä keinoja ja hyvää ajankohtaa aloittaa keskustelu, jos se ei ole tuntunut aluksi hyvältä idealta tai lapselle luontevalta tavalta toimia. Kolmasosassa keskusteluista lapselle kerrottiin koulun oppilashuollosta ja arvioitiin, että paras apu lapselle löytyisi sieltä. Useassa kunnassa lapsen hyvinvointiin liittyvät asiat etenevät oppilashuollon kautta.

Tilastoiduista keskusteluista reilu kolmessa prosentissa lapsen tilanne edellytti jatko-toimenpiteitä ja niitä tehtiin koko vuoden aikana yhteensä 1053 kertaa. Jatko-toimenpiteillä tarkoitetaan tilanteita, joissa lapsi on tarvinnut muutakin kuin keskusteluapua, ja päivystäjä on saanut lapselta tietoja voidakseen olla yhteydessä esimerkiksi lastensuojeluun tai oppilashuoltoon.

Edellisvuotta useammin lasta kohtaan on kohdistunut teko, josta on oltu yhteydessä poliisiin tai tilanne on ollut niin akuutti, että se on vaatinut hätäpuhelun. Jatko-toimenpiteistä 15 prosenttia on ollut lastensuojeluilmoituksia. Akuuteissa hätätilanteissa on soitettu hätäpuhelu lähes päivittäin (322). Apuu-chatista tehdään yhteistyötä poliisin ja muiden viranomaisten kanssa, jotta lasten asiat saataisiin sujuvasti eteenpäin.

Kiitos avusta ❤️ oli kiva jutella sain apua myös 😊 ja ei pelota enään niinkään ❤️

Lasten palautteet vuonna 2023

Apuu-chatissa tavoitteena on auttaa lasta joko keskustellen tai konkreettisesti sopivan avun piiriin ohjaten. Lapsi tulee keskusteluissa tietoiseksi siitä, että hänelle on oikeus aikuisten apuun eikä hänen kuulu selviytyä tai pärjätä yksin. Lasta kuullaan, ja parasta mahdollista suunnitelmaa tilanteen ratkaisemiseksi pohditaan yhdessä lapsen kanssa. Keskusteluista nousee esiin erilaisia tarpeita, joten yhteistyö eri tahojen kanssa on tärkeä osa lasten auttamista.

46 prosenttia yhteydenottajista on arvioinut chattikeskustelua hymynaamalla:



29 %

negatiivisia



16 %

neutraaleja



55 %

positiivista

Halusimme tietää tarkemmin lasten ajatuksia palvelusta ja marraskuun ajan lapsilla oli mahdollisuus vastata asiakaskyselyyn. Lapset ovat pääosin kokeneet saaneensa ystävällistä palvelua ja he saivat puhua haluamistaan asioista. Kyselyn tuloksien avulla kehitämme Apuu-chatia edelleen lasten toiveiden ja tarpeiden suuntaan. Erityisesti haluamme panostaa siihen, että lapsi kokee tulevansa keskustelussa ymmärretyksi.

Vaikka lapsilta ei odoteta palautetta keskustelusta, suoraan keskustelun aikana positiivista palautetta antoi 41 prosenttia kävijöistä. Lapsi on kiitellyt päivystäjää keskustelusta, hänelle annetusta ajasta tai tuesta, jota päivystäjältä sai sekä palvelusta yleisesti. Negatiivista suoraan palautetta lapset antoivat noin yhdessä prosentissa keskusteluja esim. tilanteissa, joissa toimintaperiaatteet eivät olleet heille mieleisiä tai kokivat, ettei heitä ymmärretty. Apuu-chatin päivystäjät arvioivat keskustelun päätteeksi keskustelun hyödyllisyyttä lapselle. Keskusteluista 69 prosentista on arvioitu olleen hyötyä, 26 prosentista ei osattu arvioida hyödyllisyyttä. Näissä tapauksissa lapsi on usein poistunut keskustelusta nopeasti tai kesken keskustelun. Viidessä prosentissa tapauksista päivystäjä arvioi, ettei keskustelusta ollut hyötyä lapselle. Näissä päivystäjä ei ole esim. voinut olla lapsen kanssa samaa mieltä tai lapsi on antanut negatiivisen palautteen suoraan.

Täällä on turvallista puhua
ja tuntuu ekaa kertaa siltä
että joku oikeasti kuuntelee
ja auttaa

♥♥ kiitos avusta ♥

Havainnot vuodesta 2023

Vuonna 2023 kasvanut jatkotoimenpiteiden määrä erityisesti poliisille viestittää siitä, että lapset tulevat keskustelemaan Apuu-chattiin hyvin vakavista asioista ja sellaisessa vaiheessa, kun jotain on jo sattunut. Olisiko vakavat tilanteet voitu estää, jos lapsi olisi tiennyt, että voi tulla puhumaan asioista, jotka ei tunnu vielä valtavan merkittäviltä? Vuonna 2024 kiinnitämme erityisesti huomiota siihen, että lapset saavat tietoa Apuu-chatista riittävän varhain ja oppivat, että ihan kaikesta kannattaa jutella.

Ristiriitoja kaverisuhteissa tai kotona koskevista keskusteluista välittyy lasten kokemus siitä, että heitä ei ymmärretä. Jos lapsi kokee, että häntä ei ymmärretä, hän voi kokea itsensä ulkopuoliseksi, yksinäiseksi ja osattomaksi, vaikka ympärillä olisikin ihmisiä. Jokaisella lapsella tulisi olla kokemus, että heitä ymmärretään tai ainakin yritetään ymmärtää. Sen lisäksi, että olemme vuosia puhuneet keskusteluyhteyden tärkeydestä lasten kanssa, meidän täytyy huomioida myös tämä näkökulma. On tärkeää selvittää lapselta, onko hänellä sekä vertaissuhteita, että ihmissuhteita aikuisten kanssa, joissa hän kokee tulevansa ymmärretyksi.

Vuonna 2023 pääsimme kehittämään uudella tavalla yhteistyötä chatista paikallisiin tuen muotoihin Vantaa-Kerava hyvinvointialueen kanssa. Olemme yhdessä mallintaneet heidän hyvän käytännön priorisoida Apuu-chatin kautta lapsen omasta aloitteesta tulleet yhteydenotot, jolloin voimme luvata VaKe-alueen lapsille, että heidän asiaa tilannettaan selvitetään viipymättä. Lapset haluavat tietää tarkkaan, miten ilmoituksen jälkeen prosessi etenee ja näille lapsille osaamme sen nyt kertoa, jolloin lapsen tietämättömyydestä johtuva huoli helpottuu. Osaamme myös kysyä oppilashuoltoon liittyvissä tilanteissa tarpeelliset tiedot lapsilta yhteistyön ansiosta. Tavoitteenamme on esitellä tätä mallinnusta myös muille hyvinvointialueille ja toivomme, että muuallakin se otetaan käyttöön, jotta voimme varmistaa, että lapsen ei tarvitse odottaa.

Apuu-chatissa kohdataan laitoksessa olevia lapsia, joilla on paha olla. He kertovat tilanteestaan tekstinvaraisesti anonyymille turvalliselle Apuu-aikuiselle, kun kokevat, ettei laitoksen aikuisilla ole heille aikaa tai pahoinvointi ei tunnu kiinnostavan paikalla olevaa aikuista. Chatin auttajat ovat kantaneet huolta, saavatko lapset tarvitsemaansa psykiatrista hoitoa. Lapsen kokemus siitä, ettei hän tule ymmärretyksi hoitavassa paikassa voi näkyä hatkaamisena. Hatkassa-hankkeen kanssa tehdyn yhteistyön avulla olemme päivittäneet Apuu-aikuisten osaamista kohtaamisissa. Hatkassa oleva lapsi on vaarassa, ja haluamme auttaa heidät takaisin turvaan.

Apuu-chatin tavoitteena on olla lapsille mahdollisimman saavutettava ja helppokäyttöinen. Tulemme kehittämään toimintaa edelleen kohdataksemme yhä useamman lapsen. Kartoitimme vuonna 2023 chatin teknisiä mahdollisuuksia ja paikansimme kohtia, joita viemme eteenpäin tulevaisuudessa. Tekoälyä hyödynnetään, mutta lapset käyvät keskustelut jatkossakin koulutettujen ja turvallisten aikuisten kanssa.

Yhteistyössä

Apuu-chat tekee tiivistä yhteistyötä Sekasin-chatin kanssa ja saa hanketukea STEA:lta ja Sohlbergin säätiöltä. Lisäksi yhteistyötä tehdään muiden järjestöjen, kuntien ja hyvinvointialueiden sekä poliisin kanssa. Apuu-chatin pääyhteistyökumppanina toimii IKEA Suomi. Chatin toimintaa ovat tukeneet myös DNA ja Paulig sekä lukuisat muut yritykset ja yksityishenkilöt. Lämmin kiitoksemme arvokkaasta avusta lapsille!



Kiitos myös ACElife-tutkimushankkeelle, joka tutki SOS-Lapsikylän keräämästä lomakeaineistosta lasten huolia ja avuntarpeita Apuu-chatissa. Apuu-chat tuottaa relevanttia ja hedelmällistä tutkimusaineistoa lasten ja nuorten huolista ja avuntarpeista heidän omasta näkökulmastaan ja heidän itsensä kertomana. Tutkimuksessa selvitettiin, millaisista aiheista lapset haluavat palvelussa keskustella sekä sitä, millaisena avuntarjoajana palvelu näyttäytyy. Tutkimus julkaistaan kotimaisessa, vertaisarviodussa tieteellisessä aikakauslehdessä. Hyvin sujunutta tutkimusyhteistyötä SOS-Lapsikylän sekä ACElife-hanketta koordinoivan Tampereen yliopiston välillä on suunniteltu jatkettavan myös tulevaisuudessa. ACElife-hanke on osa YOUNG-ohjelmaa, jota rahoittaa Suomen Akatemian yhteydessä toimiva Strategisen tutkimuksen neuvosto.

