



# Kirkon keskusteluapu

## 2019 tilastotietoa

Vuonna 2019 Kirkon keskusteluapu oli avoinna joka päivä ympäri vuoden. Päivystimme puhelimessa, chatissa ja netissä. Lisäksi Kirkon keskusteluapua voi lähestyä kirjeitse.

Kirkon keskusteluapu on luottamuksellinen, anonyymi ja voittoa tavoittelematon palvelu. Kirkon keskusteluavussa voi keskustella kaikista mieltä painavista asioista. Päivystys on valtakunnallista, ja yhteyttä voi ottaa miltä tahansa paikkakunnalta.

Päivystäjinä toimivat seurakuntien koulutetut vapaaehtoiset ja työntekijät. Kirkon keskusteluapua koordinoi 38 kirkon työntekijää keskimäärin 38 %:n työpanoksella. Kaikki Suomen ev.lut. kirkon seurakunnat ja seurakuntayhtymät ovat tervetulleita mukaan toteuttamaan palvelua.

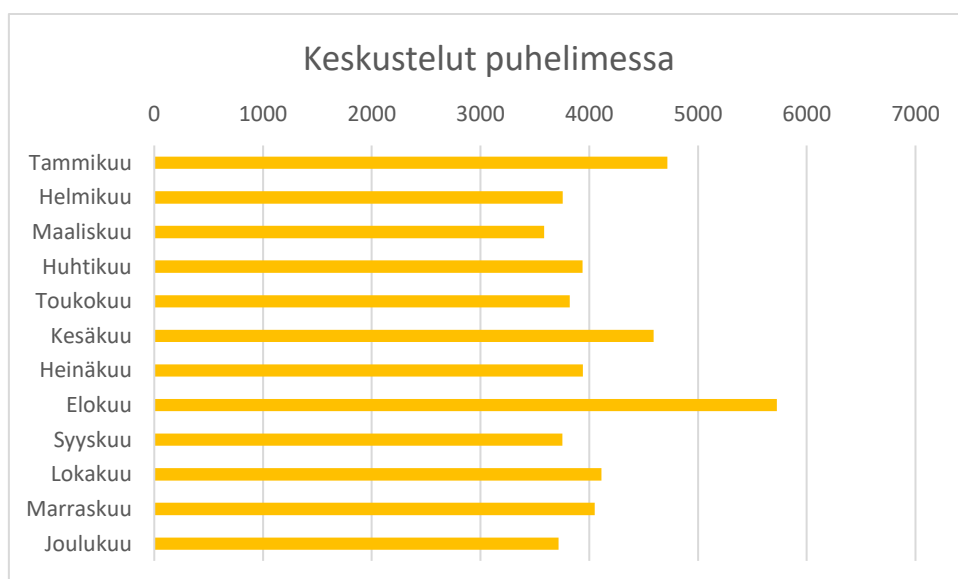
Kirkon keskusteluavun yhteystiedot löytyvät osoitteesta [kirjonkeskusteluapua.fi](http://kirjonkeskusteluapua.fi).

Kyrkans Samtalstjänst tarjoaa keskusteluapua ruotsinkielellä. Sen yhteystiedot löytyvät osoitteesta [samtalstjanst.fi](http://samtalstjanst.fi).

## Puhelin

Kirkon keskusteluavun puhelimessa käytiin 49 709 keskustelua. Yhteydenottoja oli 57 792. Puhelimessa puhuttiin yhteensä 591 vuorokautta. Yhden puhelun keskimääräinen kesto oli 15 minuuttia. Keskimääräinen odotusaika soittajilla oli 2 minuuttia.

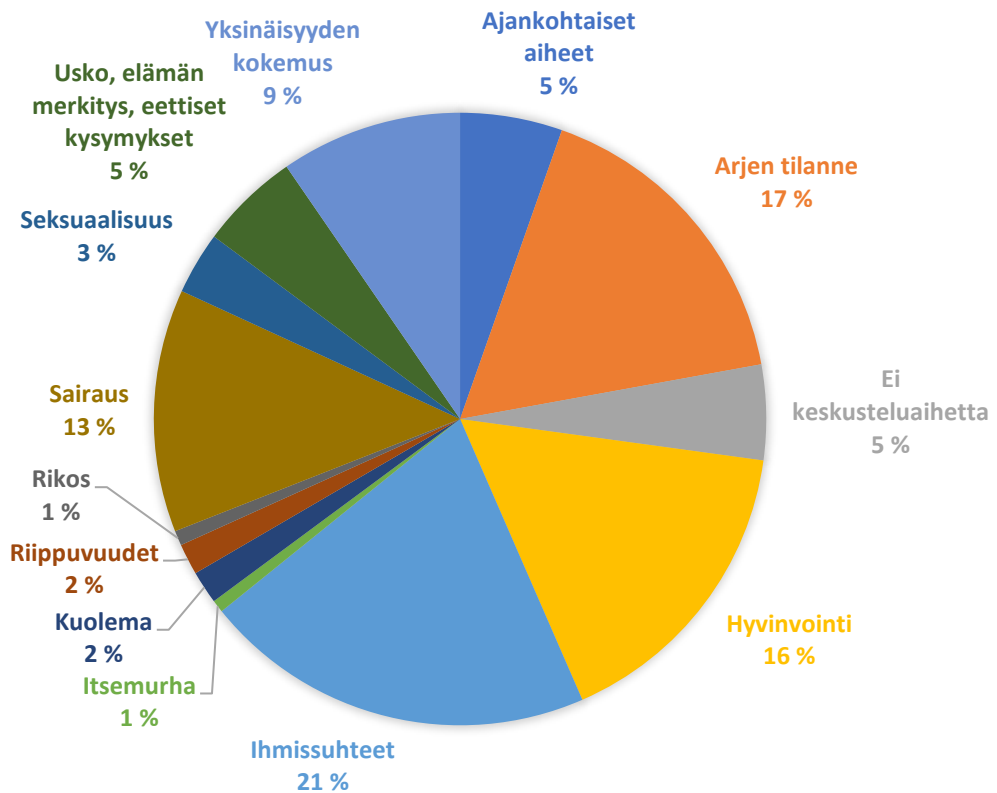
Keskustelujen määrä nousi edellisestä vuodesta 16 %.



Puhelimen päivystyksessä oli mukana 82 seurakuntaa tai seurakuntayhtymää. Päivystäjinä toimi 915 ihmistä.

Puhelin oli avoinna joka päivä klo 18-01 (pe ja la öinä -03 saakka).

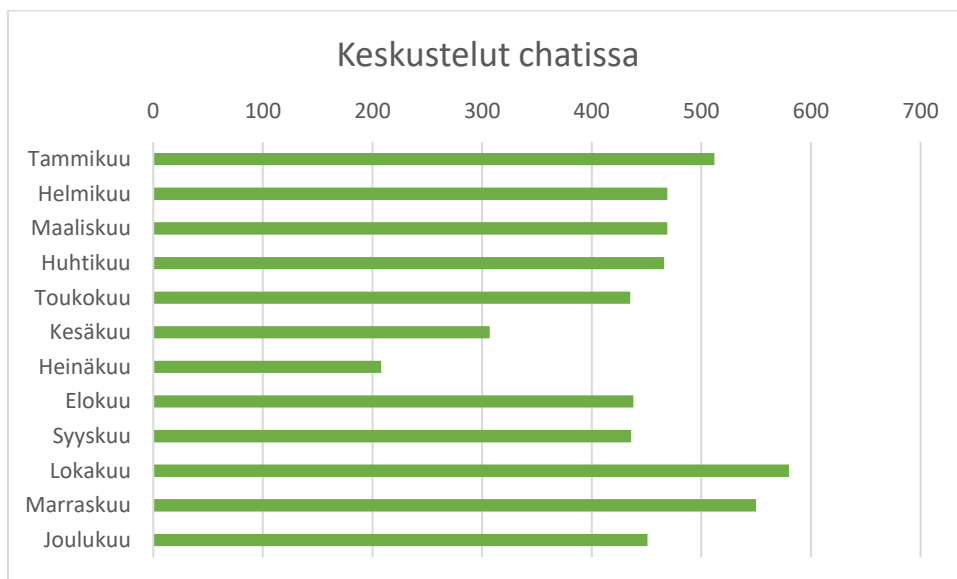
## KESKUSTELUAIHEET PUHELIMESSA



## Chat

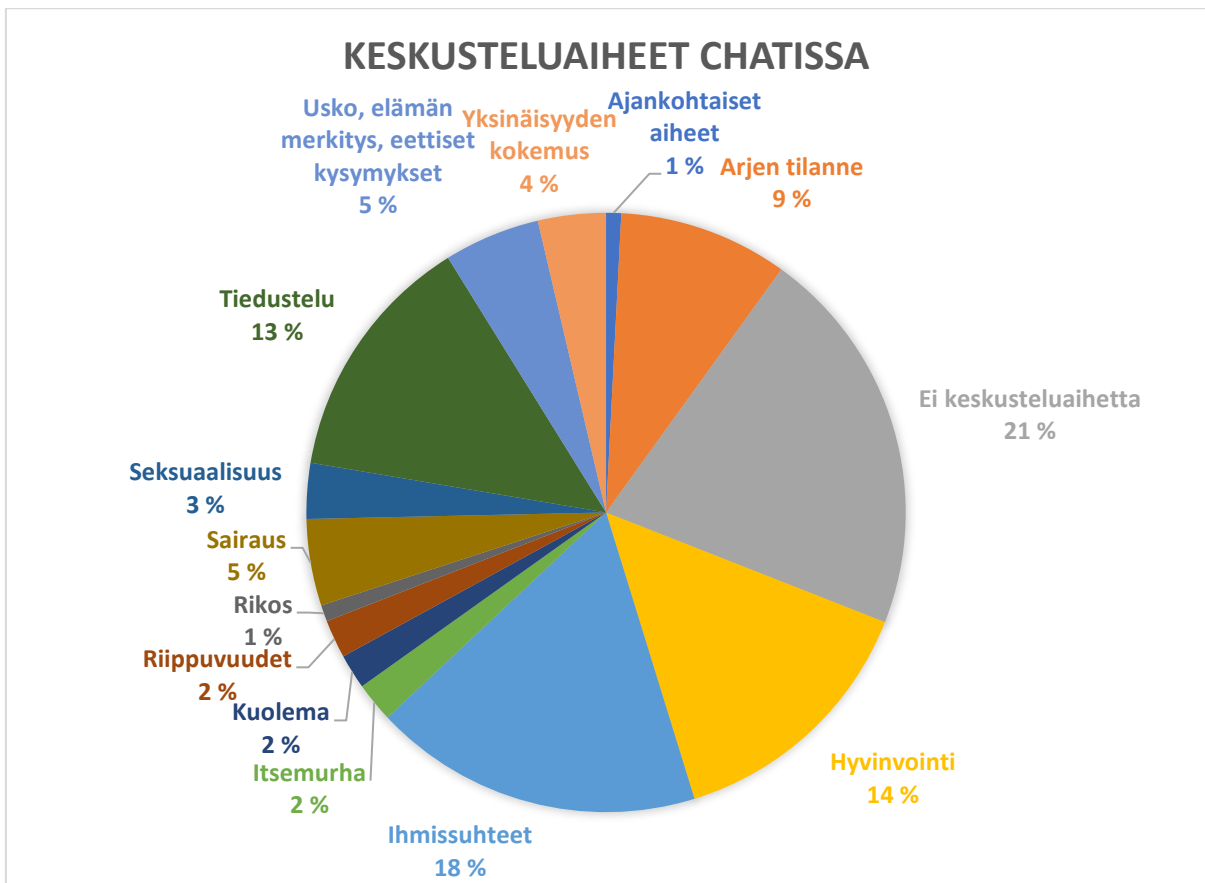
Kirkon keskusteluavun chatissa käytiin 5 321 keskustelua. Yhteydenottoja oli 9 143.

Keskustelujen määrä nousi edellisestä vuodesta 5 %. Yhteydenottojen määrä nousi 15 %.



Chatin päivystyksessä oli mukana 11 seurakuntaa tai seurakuntayhtymää. Päivystäjinä toimi 75 ihmistä.

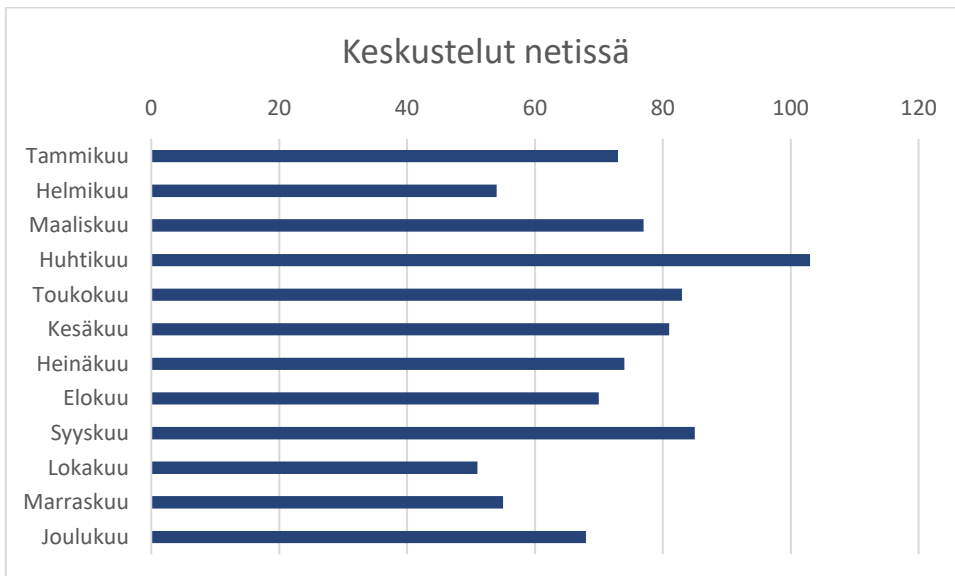
Chat oli avoinna ma-pe klo 12-20 (heinäkuussa, joulunseutuna ja juhlapyhinä klo 16-20).



## Netti

Kirkon keskusteluavun netissä käytiin 874 keskustelua.

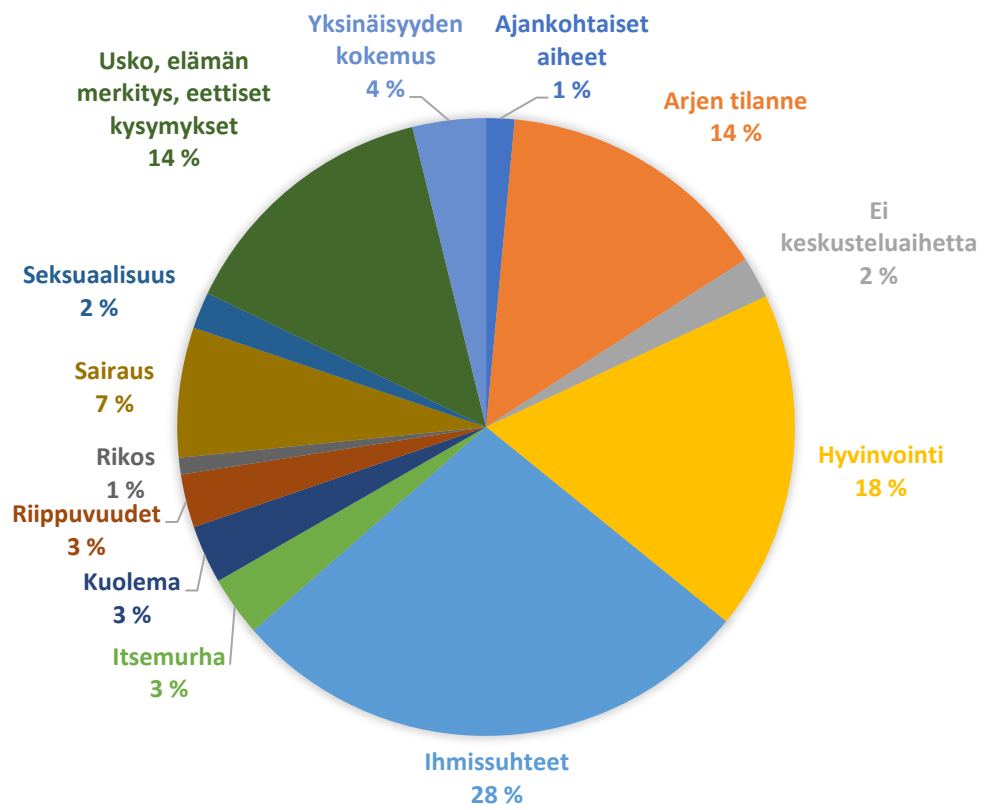
Keskustelujen määrä laski edellisestä vuodesta 10 %.



Netin päivystyksessä oli mukana 11 seurakuntaa tai seurakuntayhtymää. Päivystäjinä toimi 64 ihmistä.

Nettiin voi kirjoittaa joka päivä, ja vastuksen sai muutaman päivän kuluessa.

## KESKUSTELUAIHEET NETISSÄ



**Kirjeiden** muodossa Kirkon keskusteluavussa toteutui 7 keskustelua.