



Pohde

Pohjois-Pohjanmaan
hyvinvointialue



**Euroopan unionin
osarahoittama**

Infotilaisuus lapsiperheiden puhelin- ja chatpalvelusta sekä lapsiperheiden palveluohjauksesta

Keskiviikko 26.8.2026 klo 15-15.40

Tervetuloa info-tilaisuuteen

- **Tilaisuus tallennetaan.** Tallenne on katsottavissa jälkikäteen *Pohde.fi* > *Hyvinvoinnin edistäminen-verkkosivuilta*: <https://pohde.fi/tietoa-meista/ammattilaiset-ja-yhteistyokumppanit/hyvinvoinnin-edistaminen/>
- Tilaisuuden aikana voit esittää kysymyksiä ja kommentteja Teamsin Q&A-palstalla. Käymme Q&A-palstalle jätetyt kysymykset ja kommentit läpi tilaisuuden loppuksi.





Euroopan unionin
osarahoittama

Lapsiperheiden puhelin- ja chat-palvelut avautuvat syyskuussa

- Uusi lapsiperheiden puhelinpalvelu avautuu 1. syyskuuta 2026 ja lapsiperheiden chat avautuu 7. syyskuuta 2026.
- Pohteella on 1. syyskuuta alkaen yksi puhelinnumero, josta asiakkaat ja ammattilaiset saavat yhteyden neuvolaan ja lapsiperheiden sosiaalipalveluihin.
- Lapsiperheiden puhelinpalveluun voi soittaa myös lapsen tai nuoren mielenterveyttä koskevissa huolissa.
- Muutoksen myötä nykyiset lapsiperheiden palveluohjauksen, neuvoloiden ja lasten ja nuorten mielenterveyspalvelujen palvelunumerot poistuvat.



Lapsiperheiden puhelinpalvelu ja chat

Lapsiperheiden puhelinpalvelu ja chat palvelevat Pohjois-Pohjanmaan lapsiperheitä, lasta odottavia sekä ehkäisyä tarvitsevia asukkaita.



Missä asioissa lapsiperheiden puhelinpalvelu ja chat palvelevat?

Soita puhelinpalveluumme tai aloita keskustelu chatissa, jos

- haluat kysyä raskaudesta tai lapsen kasvusta, kehityksestä tai terveydestä,
- tarvitset tukea lapsiperhearkeen tai vanhemmuuteen,
- olet huolissasi lapsen tai nuoren mielenterveydestä,
- haluat kysyä ehkäisystä.

Lapsiperheiden chatissa ei voi varata aikaa.

Varaa aika neuvolaan OmaPohde-verkkopalvelussa tai soittamalla lapsiperheiden puhelinpalveluun.



Euroopan unionin
osarahoittama



Pohde
Pohjois-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Puhelinpalvelussa työskentelee palveluohjaajia, terveydenhoitajia ja lähihoitajia, jotka tekevät tiivistä yhteistyötä oikean palvelun järjestämiseksi.



osarahoittama

Lapsiperheiden puhelin- ja chat-palvelu

Lapsiperheiden puhelinpalvelun numero **08 669 8000**.

Lapsiperheiden chat on OmaPohde-verkkopalvelussa (omapohde.fi)

Puhelin- ja chat-palvelu on avoinna:

- maanantaina, tiistaina ja torstaina kello 8–15 sekä
- keskiviikkona ja perjantaina kello 8–14.

Jos tilanteesi vaatii välitöntä sosiaalihuollon apua tai kriisitukea, ota yhteyttä sosiaali- ja kriisipäivystykseen puh. 044 703 6235.

Jos kyse on sairaanhoitoa vaativasta tilanteesta, ota yhteyttä omaan sosiaali- ja terveystieteeseen tai Päivystysapu 116 117.



Euroopan unionin
osarahoittama



Euroopan unionin
osarahoittama

Sujuvat lapsiperheiden palvelut yhdellä yhteydenotolla

- Nykytilanteessa asiakkaalle palvelut ovat hajanaisia: useita numeroita ja vaihtelevia käytäntöjä
- Kehittämistä on tehty erityisesti saavutettavuuden, yhdenvertaisuuden ja sujuvan asioinnin näkökulmasta
- Asiakas saa varhaista ohjausta ja neuvontaa jo ensimmäisessä yhteydenotossa
- Yhteydenotto ohjautuu oikealle ammattilaiselle
- Tavoitteena sujuva palvelupolku ilman siirtymistä “luukulta toiselle”

*Asiakkaan ei tarvitse tuntea palvelujärjestelmää –
yksi yhteydenotto riittää*

Pohde
Pohjois-Pohjanmaan
hyvinvointialue



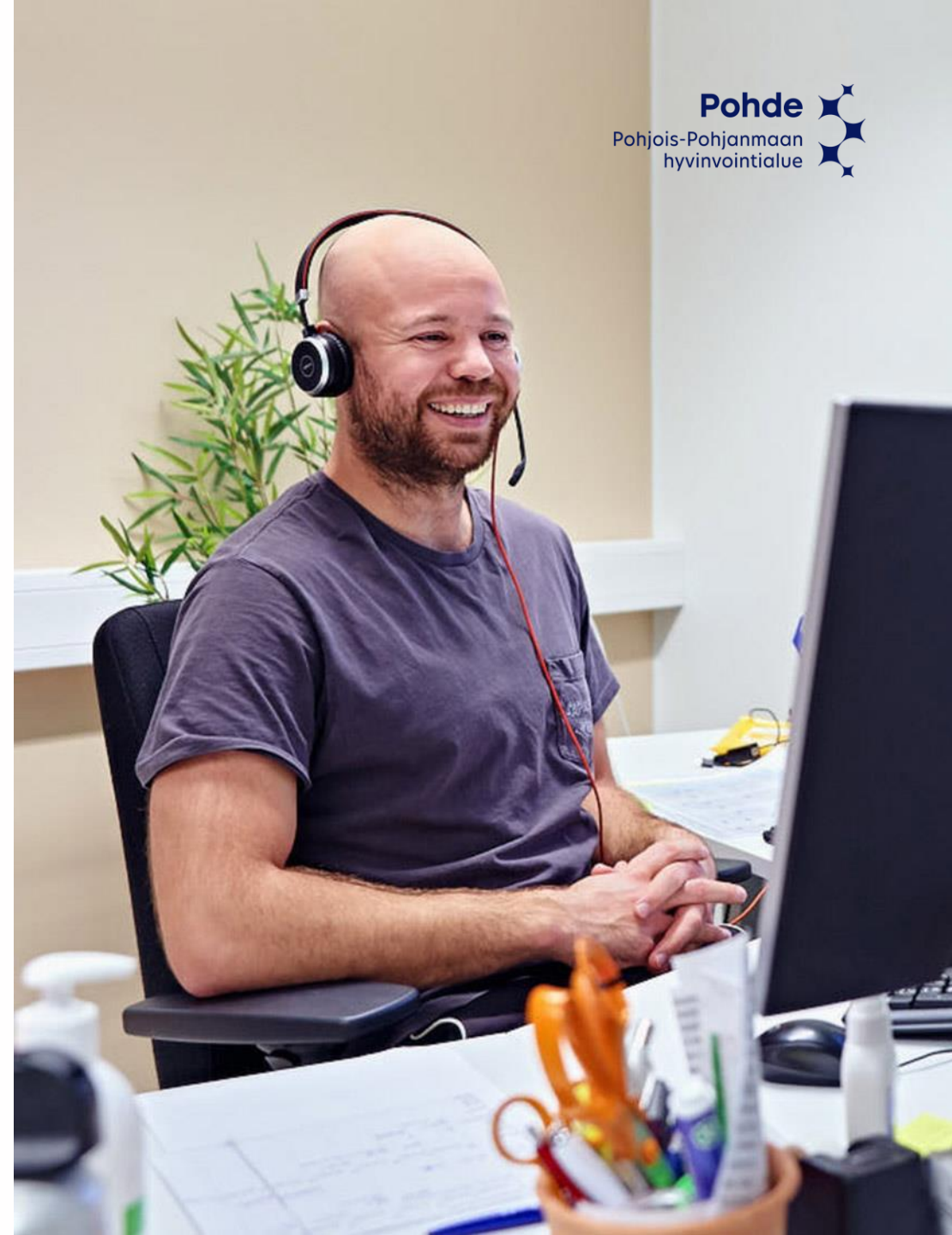


Euroopan unionin
osarahoittama

Lapsiperheiden puhelin- ja chatpalvelua pilotoidaan syksyn –26 aikana.

Pilotin tavoitteena on selvittää, toimiiko lapsiperheiden puhelin- ja chatpalvelut käytännössä siten, että asiakkaat saavat oikea-aikaisesti ohjausta, neuvontaa ja pääsyn oikeaan palveluun yhden yhteydenottokanavan kautta.

Palvelua kehitetään pilotin aikana asiakas- ja ammattilaispalautteiden pohjalta.



Lapsiperheiden puhelinpalvelun puhelimen valikkorakenne

VALIKKO 1 FIN:

Valitse seuraavista neljästä vaihtoehdosta:

Ajanvaraus lastenneuvolaan, valitse 1

Ajanvaraus äitiysneuvolaan sekä raskautta tai lapsen terveyttä koskeva neuvonta, valitse 2

Raskauden ehkäisy tai perhesuunnittelu, valitse 3

Tuki arkeen vanhemmuuteen tai lapsen ja nuoren mielen hyvinvointiin, valitse 4

1.

2.

3.

4.

1 Lähihoitaja

- Lastenneuvolan määräaikaistarkastusten ajanvaraus

2-3 Terveystenhoitaja

- Äitiysneuvolan ajanvaraus
- Raskauteen liittyvä neuvonta
- Lapsen terveyteen ja hyvinvointiin liittyvä neuvonta
- Ehkäisy- ja perhesuunnitteluneuvonta

4 Palveluohjaaja

- Vanhemmuuteen ja lapsiperhearkeen liittyvä neuvonta
- Palvelutarpeen tunnistaminen ja arviointi sekä tarpeenmukaiseen palveluun ohjaaminen, esim. lapsiperheiden sosiaalipalvelut, lasten ja nuorten mt-palvelut

Tiivis yhteistyö



Euroopan unionin
osarahoittama



Euroopan unionin
osarahoittama

Yksi yhteydenotto riittää

Yhteydenoton aikana muodostetaan yhdessä asiakkaan kanssa riittävä kokonaiskuva perheen tilanteesta. Selvitetään, mikä on yhteydenoton syy, millaista tukea perhe tarvitsee, kuinka kiireellinen tilanne on sekä mitä palveluja tai tukiverkostoja perheellä jo on. Kartoitus tehdään keskustellen ja asiakkaan oma näkemys huomioiden.

Osa tilanteista ratkeaa jo yhteydenoton aikana annetulla neuvonnalla, ohjauksella tai yhdessä sovituilla toimintatavoilla.



Miten yhteistyö tapahtuu jatkossa?

- Jatkossa lapsiperheiden puhelin- ja chatpalvelu toimii perheiden ensivaiheen yhteydenottokanavana.
- Kun ammattilainen kohtaa perheen, jonka tilanteessa tarvitaan neuvontaa, ohjausta tai palvelutarpeen tarkempaa arviointia, hän voi soittaa asiakkaan kanssa yhdessä lapsiperheiden puhelinpalveluun.
- Palvelussa kartoitetaan tilanne, annetaan tarvittava neuvonta ja huolehditaan siitä, että perhe saa tarvitsemansa tuen yhden yhteydenoton kautta.
- Tilanteissa, joissa tarvitaan useamman ammattilaisen yhteistyötä voidaan tarvittaessa järjestää monialainen verkostotapaaminen yhdessä perheen kanssa.
- Palveluohjaajat, terveydenhoitajat ja lähihoitajat tekevät tiivistä yhteistyötä lapsen arjen toimijoiden kanssa, jotta asiakkaan asia etenee sujuvasti ja oikea-aikaisesti.



Euroopan unionin
osarahoittama

Mitä tietoa voi välittää perheille?

Perheille voi kertoa, että lapsiperheiden yhteinen puhelinnumero on 08 669 8000 ja chat löytyy OmaPohde-verkkopalvelusta. Palvelu on avoinna maanantaisin, tiistaisin ja torstaisin klo 8–15 sekä keskiviikkoisin ja perjantaisin klo 8–14.

Perheelle kannattaa korostaa, että yhteyttä voi ottaa matalalla kynnyksellä eikä asiakkaan tarvitse etukäteen tietää, mikä palvelu olisi hänelle oikea.

Palvelussa tilanne kartoitetaan ja perhe saa neuvontaa, tukea sekä tarvittaessa ohjauksen eteenpäin.





Yhteenvetona:

- Jatkossa lapsiperheiden palveluihin on yksi yhteinen yhteydenottokanava, mikä helpottaa perheiden ohjaamista ja vähentää tarvetta selvittää oikeaa palvelua tai yhteystietoa.
- Kun huoli herää, perhe tai ammattilainen voi olla yhteydessä lapsiperheiden puhelinpalveluun. Yksi yhteydenotto riittää, ja tarvittava tuki, neuvonta sekä ohjaus järjestyvät oikeaan paikkaan.
- Puhelin- ja chatpalvelu kokoaa yhteen neuvolan, palveluohjauksen sekä tarvittaessa lasten ja nuorten mielenterveyteen liittyvän tuen, mikä vahvistaa moniammatillista yhteistyötä.
- Palveluohjaus auttaa tunnistamaan oikean palvelun ja tukee asiakkaan sujuvaa ohjautumista ilman turhia välikäsiä tai palvelusta toiseen siirtelyä.

