

Lapsiperheiden puhelinpalvelu ja chat avautuvat syyskuussa – perheet saavat apua yhdellä yhteydenotolla

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue Pohde avaa syyskuussa lapsiperheiden puhelinpalvelun ja chatin. Uusi lapsiperheiden puhelinpalvelu avautuu 1. syyskuuta 2026, ja se korvaa nykyiset neuvoloiden ja lapsiperheiden palveluohjauksen puhelinpalvelut. Lapsiperheiden chat avautuu 7. syyskuuta 2026.

– Tähän asti Pohteen neuvoloilla on ollut yhteensä 43 eri puhelinnumeroa ja lapsiperheiden palveluohjauksella kuusi puhelinnumeroa. Puhelinnumerojen ja -palvelujen suuren määrän ja erilaisten palveluaikojen vuoksi emme ole pystyneet palvelemaan asiakkaita yhdenvertaisesti koko maakunnassa. Näiden kaikkien puhelinnumerojen tilalle tulee nyt yksi puhelinnumero ja puhelinpalvelu, jossa palvelemme Pohjois-Pohjanmaan lapsiperheitä, lasta odottavia ja ehkäisyä tarvitsevia asukkaita, kertoo palvelualuejohtaja Minna Malila Pohteelta.

Lapsiperheiden puhelinpalvelun kautta asiakas saa yhteyden neuvolaan ja lapsiperheiden sosiaalipalveluihin. Asiakas voi soittaa lapsiperheiden puhelinpalveluun myös, jos hän on huolestunut lapsen tai nuoren mielenterveydestä. Jos lapsi tai nuori on jo Pohteen mielenterveyspalvelujen asiakas, perhe voi edelleen ottaa yhteyttä suoraan lapsen tai nuoren omaan hoitajaan.

Lapsiperheiden puhelinpalvelu palvelee myös lapsiperheiden kanssa työskenteleviä ammattilaisia.

Lapsiperheiden puhelinpalvelu ja chat palvelevat jokaisena arkipäivänä

Lapsiperheiden puhelinpalvelun numero on **08 669 8000**. Sekä puhelinpalvelu että chat ovat avoinna

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

Tiedote

19.8.2026

Jos asiakas soittaa käytöstä poistuvaan neuvolan, lapsiperheiden palveluohjauksen tai lasten ja nuorten mielenterveyspalvelujen puhelinnumeroon, puhelu kääntyy lapsiperheiden puhelinpalvelun numeroon 31. joulukuuta 2026 saakka. Pohde kuitenkin toivoo, että asiakkaat ottavat uuden puhelinnumeron käyttöön heti 1. syyskuuta alkaen.

Soita lapsiperheiden puhelinpalveluun, jos

- haluat neuvontaa raskauteen tai lapsen kasvuun, kehitykseen ja terveyteen liittyen,
- tarvitset tukea lapsiperheeseen tai vanhemmuuteen,
- olet huolissasi lapsen tai nuoren mielenterveydestä tai
- haluat varata ajan neuvolaan.

Lapsiperheiden lisäksi puhelinpalvelu palvelee ihmisiä, jotka haluavat aloittaa ehkäisyn, vaihtaa ehkäisymenetelmää tai kysyä ehkäisymenetelmästä. Muualla kuin Oulussa ja Siikalatvalla asuvat voivat varata myös ajan kohdunkaulan syövän seulontaan soittamalla lapsiperheiden puhelinpalveluun, jos he ovat saaneet kutsun seulontaan mutta eivät pysty varaamaan aikaa Digitaalinen ajanvaraus -verkkopalvelussa.

Lapsiperheiden chatista asiakas saa neuvontaa ja ohjausta samoista aiheista kuin puhelinpalvelusta, mutta siellä ei voi varata aikaa Pohde-palveluihin. Sekä lapsiperheiden puhelinpalvelussa että chatissa työskentelee sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia, kuten terveydenhoitajia ja palveluohjaajia.

Lapsiperheiden chat on OmaPohde-verkkopalvelussa. Kirjaudu verkkopalveluun mobiilisovelluksessa tai verkko-osoitteessa omapohde.fi. Sinun täytyy tunnistautua vahvasti omilla verkkopankkitunnuksillasi tai mobiilivarmenteella.

Tavoitteena sujuvampi asiointi ja oikea-aikainen tuki

Lapsiperheiden puhelinpalvelun ja chatin avaamisella on useita tavoitteita:

– Tämän uudistuksen tavoitteena on ennen kaikkea selkeyttää ja helpottaa asiakkaiden yhteydenottoa ja asiointia, mikä parantaa palvelujen saavutettavuutta. Haluamme varmistaa, että asiakkaat ohjautuvat heti oikealle ammattilaiselle ja että he saavat tukea sujuvasti ja oikeaan aikaan, kertoo palvelualuejohtaja Malila.

Tiedote

19.8.2026

Lapsiperheiden puhelinpalvelussa ja chatissa asiakkaat saavat pyytää apua matalalla kynnyksellä. Ongelmien kasvamista ja kasautumista ei tarvitse odottaa, vaan Pohde tukee ja auttaa asiakkaitaan jo silloin, kun ongelmat ja huolenaiheet ovat vielä pieniä.

Uudistus tukee myös Pohde-strategisia tavoitteita, joita ovat muun muassa

- asiakaskokemuksen parantaminen sekä
- palvelujen oikea-aikaisuuden ja saavutettavuuden parantaminen koko Pohjois-Pohjanmaalla.

Pohde pilotoi uutta toimintamallia syksyn 2026 aikana. Se kehittää palvelua saamansa palautteen perusteella. Toimintamallia on osarahoittanut Euroopan unioni.



**Euroopan unionin
osarahoittama**