# Pyydä apua -nappi tarjoaa matalan kynnyksen tukea perheille

2.5.2022 | TULEVAISUUDEN SOSIAALI- JA TERVEYSKESKUS -OHJELMA

Oulussa on pilotoitu kuluvan kevään aikana sähköistä yhteydenottokanavaa lapsiperheille. Pyydä apua -nappia on kehitetty osana Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelmaa ja sähköistä perhekeskusta.

Pyydä apua -nappi on lapsiperheille suunnattu matalan kynnyksen yhteydenottokanava, joka on käytössä useissa kunnissa Suomessa. Napin kautta voi lähettää yhteydenottopyynnön sosiaalialan ammattilaiselle, kun lapsen tai perheen tilanne mietityttää, eikä perheellä ole tiedossa, minne asiassa voisi ottaa yhteyttä. Yhteydenoton on voinut tehdä itselle sopivana ajankohtana myös nimettömänä. Tämä uusi kanava on tarjonnut perheille helposti saavutettavaa ohjausta ja neuvontaa monenlaisissa lapsiperheitä koskevissa asioissa. Vääriä tai tyhmiä kysymyksiä ei palveluohjaukseen voi tehdä, vaan yhteydenotto tulee aina oikeaan paikkaan.

Pilotin aikana perheiltä on tullut reilut 60 yhteydenottoa, jotka ovat koskeneet erityisesti lapsiperheiden palveluihin ohjautumista. Tietoa on toivottu tarjolla olevista palveluista ja niihin hakeutumisesta. Tukea on kaivattu perheessä tapahtuneissa muutostilanteissa esimerkiksi eron kohdatessa tai uuteen kaupunkiin muuton myötä. Vanhemmat ovat halunneet pohtia yhdessä ammattilaisen kanssa esimerkiksi omaa jaksamistaan arjessa tai haastavissa tilanteissa lapsen kanssa nousevia vaikeita tunteita. Vanhempia on voinut askarruttaa lapsen psyykkinen vointi, tunnetaidot tai käyttäytyminen. Puheluissa perheet ovat saaneet tietoa kaupungin ja kolmannen sektorin tarjoamasta tuesta ja palveluista sekä vinkkejä lisätiedon etsimiseen. Usein puhelimessa saatu palveluneuvonta ja yhteinen pohdinta on koettu riittävän siinä hetkessä. Tarpeen mukaan perhe on ohjattu suoraan sopivaan palveluun ja joissain tapauksissa sama työntekijä on voinut jatkaa perheen kanssa työskentelyä.

Yhteydenottokanava on kerännyt myönteistä palautetta perheiltä erityisesti nopeasta ja helposta yhteyden saamisesta työntekijään. Palvelun kautta tehtyihin yhteydenottoihin on vastattu kolmen arkipäivän kuluessa ja perheen asia on lähtenyt nopeasti eteenpäin. Monet vanhemmista ovat kokeneet tulleensa kuulluksi sekä saaneensa hyödyllistä tietoa ja vinkkejä kokeiltavaksi heti arkeen. Pyydä apua -napin sekä lapsiperheiden palveluohjauksen kehittämistä jatketaan edelleen ja niiden on tarkoituksena vakiintua osaksi peruspalveluja.

Oululaisille nappi löytyy Oulun sähköisestä perhekeskuksesta. Pyydä apua -nappi toimii Pohjois-Pohjanmaalla myös Limingassa (Pyydä neuvoa -nappi), Kempeleessä (Älä jää yksin -nappi), Selänteen alueella, Kärsämäellä ja Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymässä. Kokemukset ovat olleet Pyydä apua -napista hyviä, sillä se helpottaa ja nopeuttaa lapsiperheiden yhteydenottoa ammattilaiseen. Toiminta tulee tulevaisuudessa laajenemaan osana sähköisten palvelukanavien kehittämistä Pohjois-Pohjanmaalla.

**Lisätiedot**

Marika Erkkilä

marika.erkkila (a) ppshp.fi