

Esimerkkejä ohjauksen ja neuvonnan järjestämisestä

Infopankki.fi – Tietoa Suomesta usealla kielellä

Infopankki on monikielinen verkkosivusto, joka kokoaa yhteen tärkeää tietoa Suomeen muuttota suunnittelevalle tai täällä jo asuvalle. Infopankista käyttäjä löytää omakielistä tietoa Suomeen muutosta, kotoutumisesta, suomen ja ruotsin kielestä, asumisesta, koulutuksesta, perhe- ja vapaa-ajan palveluista sekä työntekoon, terveydenhoitoon, ja ongelmatilanteisiin liittyvistä asioista.

Infopankki on tarkoitettu ensisijaisesti maahanmuuttajien itsenäiseen tiedonhakuun. Työntekijä voi etsiä Infopankista tiedon suomeksi ja näyttää saman tiedon asiakkaalle tämän omalla kielellä, sillä kieliversiot ovat identtisiä (lukuun ottamatta serbokroatiaa, albaniaa ja kurdia). Palvelun kielet ovat suomi, ruotsi, englanti, venäjä, viro, ranska, serbokroatia, somali, espanja, turkki, albania, kiina, kurdi, persia ja arabia.

Infopankki-sivusto on uudistettu vuosina 2009–2013 yhteistyössä valtion ja kuntien kanssa. Sivuston kehittämistyössä on hyödynnetty Helsingin seudulla käytännön neuvontatyötä tekevien työntekijöiden palautetta. Sivuston julkaisemisesta vastaa Helsingin kaupunki. Infopankki-toimitus vastaa sivujen perustiedoista sekä Helsingin, Espoon, Vantaan ja Kauniaisten tietojen päivittämisestä. Muiden jäsenkuntien toimitukset vastaavat omien kuntasivujensa ylläpidosta. Infopankki-sivuston rahoitukseen osallistuvat useat eri tahot.

Helsinki – neuvonta osana kaupungin yleisneuvontaa

Helsingissä maahanmuuttajien neuvonta on osa Virka-infoa, eli Helsingin kaupungintalon yleisneuvontaa. Virka-infossa työskentelee kymmenen vakinaista palveluneuvojaa, joista kuudella on maahanmuuton kysymyksiin liittyvää erityisosaamista. Suomen, ruotsin ja englannin lisäksi palvelua saa noin kymmenellä kielellä, joista yleisimmät ovat venäjä, viro ja somalia. Neuvontaa saa joko ajanvarauksella tai ilman ajanvarausta. Kysymyksiä voi esittää myös puhelimitse ja sähköpostilla kaupungin asiakaspalautejärjestelmän kautta.

Maahanmuuttajien neuvontapisteen toiminta alkoi hankemuotoisena 1990-luvulla ja se vakinaistettiin osaksi kaupungin sosiaalivirastoa vuonna 2004. Virka-infon osaksi neuvontapiste yhdistettiin vuonna 2011. Hallinnollisesti se sijoittuu kaupungin Hallintokeskuksen viestintään.

Iisalmi ja Ylä-Savo – kiertävä maahanmuuttoneuvoja

Iisalmessa maahanmuuttajaneuvontaan on kehitetty kiertävän neuvojan malli, jota toteutetaan yhteistyössä Ylä-Savon kuntien kanssa. Toiminta on vakinaistettu kuntapalveluksi siten, että siitä vastaa yksi vakituinen työntekijä, jolla on kiinteät vastaanottoajat ja -paikat myös muissa Ylä-Savon kunnissa. Asiakas voi sopia neuvojan kanssa tapaamisen etukäteen joko omaan kuntaansa tai esimerkiksi muun asioinnin yhteyteen alueen toiseen kuntaan. Yleisimmin käytetyt vieraat kielet ovat venäjä ja viro. Neuvoja on tavoitettavissa myös puhelimitse ja sähköpostilla.

Neuvojan palkkakulut jaetaan kuntien kesken väestöpohjan suhteessa, mikä mahdollistaa myös pienten kuntien osallistumisen. Hallinnointi on osa Iisalmen kaupunginhallintoa, toimipisteiden järjestäminen on kuntien vastuulla.

Oulu – neuvonnan toteutus tulkkipalvelun kanssa

Oulussa maahanmuuttoneuvonta on osa Oulu10:ä, eli Oulun kaupungin virallista neuvontapalvelupistettä. Omakielistä neuvontaa on saatavissa suurimpien kieliryhmien kielillä kahden tunnin ajan viikossa. Yleisimmät vieraat kielet ovat venäjä, arabia ja somalia. Neuvojat ovat Pohjois-Suomen tulkkipalvelun vakituisia tai freelancerina toimivia asioimistulkkkeja. Palvelun kohderyhmänä ovat asiakkaat, jotka eivät ole oikeutettuja sosiaali- ja terveystoimen maahanmuuttajapalveluihin.

Turku – neuvonnan toteutus yhteistyössä järjestön kanssa

Turun maahanmuuttoneuvonta eli Infotori on osa kaupungin hyvinvointitoimialaa. Neuvontapalvelu on tarkoitettu Turun ja lähikuntien kaikille maahanmuuttajille. Infotorin kehittäminen aloitettiin hankkeessa vuonna 2009 ja toiminta jatkuu nykyisellä päätöksellä vuoden 2014 loppuun asti. Tällä hetkellä tavoitteena on toiminnan vakinaistaminen osaksi kaupungin toimintoja.

Omakielistä neuvontaa annetaan noin 20 eri kielellä Infotorin neuvontapisteessä, Varissuolla ja Turun aikuiskoulutuskeskuksessa Pitkämäessä. Yleisimmän vieraat kielet ovat venäjä, viro ja arabia. Neuvontapisteeseen voi mennä joko suoraan päivystysaikana tai ajanvarauksella.

Suurin osa omankielisistä neuvontapalveluista hankitaan ostopalveluina Varsinais-Suomen monikulttuuristen yhdistysten liitolta, Sondip ry:ltä. Tavoitteena on vahvistaa maahanmuuttajayhdistysten roolia kotouttamistyössä ja osoittaa arvostusta yhdistysten kulttuuriasiantuntemukselle.

Tampere – neuvontaa ostopalveluna myös muille alueen kunnille

Tampereen maahanmuuttajaneuvonta eli Mainio on vakinaistettu kaupungin pysyväksi toiminnoksi vuodesta 2013 alkaen, ja sillä on omat tilat kaupungin keskustassa. Vakinaisia työntekijöitä on yksi ja ostopalveluna ostettavia muita kieliä puhuvia neuvoja kymmenen. Yleisimmät vieraat kielet ovat venäjä, arabia ja englanti.

Toiminnan taustaorganisaatioina ovat avopalvelut ja se on hallinnollisesti tulkkikeskuksen yhteydessä. Neuvontaa rahoittaa Tampereen kaupunki, mutta asiakastyötä tehdään alueellisesti koko Pirkanmaalla ja sitä tarjotaan ostopalveluna myös alueen muille kunnille.