

Kotouttamisen osaamiskeskus



Hyvän käytännön teema (huhtikuu 2016):

Vastaanottokeskus ja TE-palvelut – vastaanottokeskuksesta sujuvasti TE-toimiston asiakkaaksi

Tietoa TE-palveluista eri kielillä videolla ja esitteissä

Www.te-info.fi-sivustolla julkaistut monikieliset videot ja esitemateriaalit ovat olleet jo laajasti käytössä eri TE-toimistoissa vuodesta 2012 lähtien.

Käyttötarkoitus:

Välittää tietoa TE-palvelujen uudelle kotoutuja-asiakkaalle helposti ymmärrettävällä tavalla kahden videon (6 kielellä) ja esitteen (14 kielellä) avulla. Materiaaleissa kerrotaan mm. asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista sekä kotoutujan TE-toimistoasiakasprosessin etenemisestä pääpiirteittäin.

Toimijat, joiden käytettäväksi toimintamalli soveltuu:

Toimintamalli soveltuu kaikkien TE-toimistojen käyttöön.

Kohderyhmät, jotka ovat hyödynsaajia:

TE-toimiston uudet kotoutuja-asiakkaat

Toimintamallin tai vastaavan keskeinen idea:

Kaikille helposti ymmärrettävä infomateriaali lisää yhdenvertaisuutta ja oikeusturvan toteutumista.

TE-info.fi-sivustolla oleva esite on kirjoitettu selkeytetyllä suomella sekä 13 muulla kielellä. Esitteen sisällön lähtökohtana on, että TE-palveluihin liittyvät käsitteet (esim. työttömyysetuus) eivät ole kotoutujalle sisällöllisesti tuttuja. Tästä johtuen käsitteitä avataan ja selitetään. Esite on kirjoitettu kysymys- ja vastausmuotoon, ja se ottaa huomioon, millaisia kysymyksiä kotoutujat usein TE-toimistossa asioidessaan kysyvät.

Video on tiedonvälityskanavana tärkeä erityisesti TE-palvelujen luku- ja kirjoitustaidottomille asiakkaille. Videon käyttö varmistaa sen, että kaikki saavat saman tiedon, eikä tärkeää tietoa jää saamatta. Asiakkaan on helppo palata materiaaliin milloin tahansa tarkastaakseen, onko hän ymmärtänyt asian. TE-palvelujen asiakas voi katsoa videon myös ennen kotoutumissuunnitelman laatimista, jolloin hän tietää itse tilaisuudessa paremmin mistä on kyse, eivätkä kaikki asiat tule aivan uusina.

Toteuttamiseen tarvittavat keskeiset toimijat, näiden tehtävät sekä välttämättömät resurssit:

Tietokone tai älypuhelin ja kohtuullisen nopea Internet-yhteys. Henkilö, joka ohjaa kotoutuja-asiakkaan materiaalien pariin.

Toimintamallin tai vastaavan kuvaus:

Materiaali on verkossa TE-info.fi-sivustolla, jonne TE-toimiston virkailija voi ohjata asiakkaan tutustumaan. Videon voi näyttää esim. asiakkaaksi ilmoittautumisen tai kotoutumissuunnitelman laatimisen yhteydessä ja esitteet antaa mukaan myös tulostettuina.

Arviointi:

Materiaali on tuotettu yhteistyössä TE-toimiston kanssa. Eri TE-toimistot ympäri Suomen ovat käyttäneet materiaalia vuodesta 2012 ja ne ovat antaneet palautetta mm. sen kielivalikoimasta sekä omasta näkökulmastaan että asiakkaiden antaman palautteen perusteella. Materiaali päivitettiin syksyllä 2015 TE-toimistoilta ja ELY-keskuksista saatujen palautteiden perusteella. Myös maahanmuuttajajärjestöjen edustajat ovat tutustuneet siihen ja kommentoineet sitä sen ensimmäisen version luontvaiheessa vuonna 2012.



Kotouttamisen osaamiskeskus



Toimintamallin tai vastaavan tulokset ja vaikutukset:

Materiaalin käytön tuloksena TE-toimistojen asiakkailta on ympäri Suomen käytettävissään omakielistä ja yhdenmukaista tietomateriaalia, mikä edesauttaa asiakkaiden yhdenvertaista kohtelua TE-palveluissa.

Levittäminen ja juurruttaminen:

Materiaalia on helppo levittää, sillä se on vapaasti saatavissa verkossa osoitteessa www.te-info.fi. Materiaali onkin jo laajasti levinnyt, mutta sen tunnetuksi tekemistä on edelleen jatkettava.

Toteutuksen haasteet ja ongelmakohdat:

Käännösten laadun luotettava tarkistaminen on hankala toteuttaa, erityisesti sivun laajan kielivalikoiman vuoksi. Tämä johtuu muun muassa siitä, että Suomessa vähemmän puhuttujen kielten kääntäjiä/tulkkareita on vähän. Tällöin ostopalveluna toteutettavan työn laadun arvioinnissa voi käydä niin, että yhden yrityksen kautta tilattua käännöstä arvioi sen alkuperäinen kääntäjä toisen yrityksen palkkaamana.

Lisätietoa:

Projektipäällikkö Ilona Korhonen, etunimi.sukunimi@ely-keskus.fi, puh. 0295020972

Kuvatun toimintamallin tai vastaavan kehittäjä(t) ja yhteyshenkilöt:

Materiaalit on kehitetty ALPO-hankekokonaisuuden Koulutusportti-hankkeessa (ESR) 2012 ja päivitetty Kotona Suomessa-hankkeessa (ESR) 2015