



14.05.2018

Asia/6

## § 332

### V 30.5.2018, Valtuutettu Mari Holopaisen valtuustoaloite englannin kielen ottamisesta Helsingin kaupungin kolmanneksi asiointikieleksi

HEL 2017-012445 T 00 00 03

#### Päätös

Kaupunginhallitus esitti kaupunginvaltuustolle seuraavaa:

Kaupunginvaltuusto katsoo valtuutettu Mari Holopaisen aloitteen loppuun käsitellyksi.

#### Esittelijä

kansliapäällikkö  
Sami Sarvilinna

#### Lisätiedot

Anne Nissinen, neuvontapäällikkö, puhelin: 310 24443  
anne.k.nissinen(a)hel.fi

#### Liitteet

1 Holopainen Mari\_Aloite\_Kvsto\_15112017\_4

#### Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

#### Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

#### Esittelijän perustelut

Valtuutettu Mari Holopainen ja 14 muuta valtuutettua esittävät aloitteessaan, että Englanti otetaan kaupungin kolmanneksi asiointikieleksi. Aloitteen tarkoituksena on helpottaa kaikkien helsinkiläisten ja täällä vierailevien asiointia, parantaa palveluiden saatavuutta, kaupunkilaisien osallistumismahdollisuuksia ja kansainvälisyyttä.

Hallintosäännön 30 luvun 11 §:n 2 momentin mukaan kaupunginhallitus esittää kaupunginvaltuuston käsiteltäväksi aloitteen, jonka on allekirjoittanut vähintään 15 valtuutettua.

#### Taustatietoa

Helsingin visiona on olla maailman toimivin kaupunki ja yksi kaupungin perustehtävistä on järjestää asukkailleen laadukkaita palveluita. Yksi



strategisesti tärkeistä tavoitteista on luoda Helsingistä kansainvälisesti orientoitunut metropoli, joka palvelee myös muualta tulevia ja englannin kielen aseman vahvistaminen liittyy oleellisesti tähän strategiseen tavoitteeseen.

Helsinki kilpailee osaajista ja yritysten työntekijöistä muiden kaupunkien kanssa. Osa Helsinkiin ulkomailta muuttavista asuu täällä määrällisesti. He tulevat muutamaksi vuodeksi töihin tai opiskelemaan ja käyttävät tämän ajan pääosin englantia. Mahdollisuus englannin kielen käyttöön työ-, palvelu- ja käyttökielenä lisääkin alueen houkuttelevuutta koulutetulle työvoimalle. Se myös parantaa yritysten rekrytointimahdollisuuksia ja helpottaa kansainvälisten osaajien ja yritysten sijoittumista Helsinkiin. Osaajien houkuttelun kannalta on tärkeää tarjota myös englanninkielistä päivähoitoa ja kouluja.

Helsinki on kansainvälinen ja monikielinen kaupunki. Tietokeskuksen julkaisussa ”Helsingin ulkomaalaistaustainen väestö vuonna 2016” todetaan, että ulkomaalaistaustaisia helsinkiläisiä oli vuoden 2016 alussa 14,3 prosenttia kaupungin väestöstä. Vieraskielisiä, eli muuta kuin suomea, ruotsia tai saamea äidinkielenään puhuvia, asui Helsingissä vuoden 2016 alussa 88 132. Helsinkiläisillä oli vuoden 2016 alussa rekisteröitynä 137 eri äidinkieltä. Puhutuimmat vieraat äidinkielet olivat venäjä (19,5 %), viro (13,5 %), somali (9,8 %), Englanti (6,6 %) ja arabia (5,3 %), kiina (3,6 %) ja kurdi (3,3 %). Vuoteen 2030 mennessä vieraskielisen väestön ennustetaan kasvavan noin 23 prosenttiin väestöstä. Lähi-idän ja Pohjois-Afrikan kieliä puhuvien arvioidaan nousevan suurimmiksi kieliryhmiksi.

Espoon kaupunki hyväksyi valtuustossa 11.9.2017 § 58 Espoo-tarinan ja strategiaperustan päivittämisen yhteydessä, että englannista tehdään Espoon kolmas asiointikieli. Päätöksen toimeenpanoksi Espoon kaupunki on käynnistänyt Englanti palvelukielenä -esiselvitysprojektin, jonka tavoitteena on kaupungin organisaation valmistaminen Espoo-tarinassa mainitun palvelulupauksen toteuttamiseen. Valmistelutyön yhteydessä tehtiin päätös asiointikieli -termin muuttamisesta palvelukieleksi. Tämä korostaa kaupungin tahtotilaa englanninkielisten palveluiden lisäämiseen ja kehittämiseen, mutta toisaalta myös kertoo, että englannin kieli ei ole Espoossa virallisen kielen asemassa.

## Englanninkielisten palveluiden nykytaso

Lautakuntien lausunnoissa todetaan, että englanninkielisten palveluiden nykytaso on kattava. Kaikkien toimialojen peruspalveluissa käytetään englantia laajasti ja asioimistulkkia käytetään tarvittaessa. Lausunnoissa nostettiin esille myös se, että tilastot eivät anna kuvaa siitä, kuinka moni Helsingissä asuva suomea ja ruotsia osaamaton pystyy



asioimaan englanniksi.

Sosiaali- ja terveystoimialalla korostetaan asiakkaan mahdollisuutta käyttää palveluita eri kielillä. Tämä madaltaa kynnystä hakeutua palveluiden piiriin ja vahvistaa asiakkaan mahdollisuuksia omasta terveydestä ja hyvinvoinnista huolehtimiseen.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla Helsingin monikulttuurisuus näkyy selvästi. Siellä palveluiden piirissä olevista oppijoista joka viides puhuu äidinkielenään jotain muuta kieltä kuin suomea tai ruotsia. Toimialalla pidetäänkin tärkeänä, että palvelua on jatkossakin saatavilla englanniksi ja mahdollisuuksien mukaan myös muilla vierailta kielillä.

Kulttuuri- ja vapaa-ajan toimiala toteaa lausunnossaan, että koko heidän toimialallaan englanti on jo varsin luonteva palvelu-, viestintä ja työkieli. Esimerkiksi nuorisopalveluissa kohdataan myös tilanteita, joissa asiakas ei puhu suomea eikä englantia. Vaikka nuorisopalveluiden henkilökunta pystyy pääosin kommunikoidaan englanniksi, on myös selkeän suomen kielen ja muiden yleisimpien maahanmuuttajakielten osaaminen tärkeää.

Kaupunkiympäristön toimialalla korostetaan osallisuuden vahvistamista ja kielellisten esteiden vähentämistä, jotta kaikilla kaupunkilaisilla olisi mahdollisimman matala kynnys osallistua myös kaupunkiympäristön kehitykseen liittyvään keskusteluun.

Helsingin kaupungin verkkosivustolla Hel.fi englanti on kattavasti käytössä. Hel.fi-sivustoa ja sähköisen asioinnin sivustoa Asiointi.hel.fi on alusta asti tehty kolmella kielellä: suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Hel.fi.-sivustolla näiden kolmen kieliversion sisältö on pyritty tekemään yhtä laajaksi. Sähköisessä asiointissa vanhat taustajärjestelmät asetavat joitain rajoitteita kieliversioiden tekemiselle, mutta tärkeimmät tiedot ja palvelut pyritään kuitenkin kääntämään mahdollisimman nopeasti.

Kaupungin neuvontapalveluissa Helsingin yleisneuvonta Virka-info neuvoo kaupungin palveluihin ja maahanmuuttoon liittyvissä asioissa usealla eri kielellä, mm. suomi, ruotsi, englanti, arabia, venäjä, somali, dari, farsi ja ranska. Monikielisesti tietoa maahanmuuttajille tarjotaan myös Infopankki.fi-sivustolla 12 eri kielellä.

Englannin kielellä asioimiseen on kiinnitetty erityistä huomiota Helsingin kaupungin koordinoimassa International House Helsinki (IHH) -palvelupisteessä, jossa pääkaupunkiseudulle tulevien maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluita on kerätty saman katon alle ja siellä kaikki pal-



velut on mahdollista saada englanniksi. IHH-konseptin jatkokehittämistä valmistellaan työ- ja elinkeinoministeriön ja muiden toimijoiden kanssa. IHH:n tavoitteena on tarjota jatkossakin pehmeämpää laskua Helsinkiin saapuville, saattaa yhteen osajat ja yritykset ja edistää puolisoiden työllistymistä.

Kaupungin yrityspalveluissa (NewCo Helsinki) kaikkia perustettavan yrityksen ja kasvuyrityksen palveluista tarjotaan jo nyt englanniksi ja usealla muulla kielellä.

Helsingissä on tällä hetkellä yli 15 000 vieraskielistä opiskelijaa (ammattikoulu, AMK, YO). Opiskelijajärjestöjen mukaan kansainvälisillä opiskelijoilla Suomeen tuloon, integroitumiseen ja jäämiseen (työllistymiseen) vaikuttavat merkittävästi kielitaito, verkostot, asuminen, sosiaaliset suhteet ja yhteiskunnallinen ilmapiiri. Opiskelijoille erityisen tärkeitä kaupungin tarjoamia palveluita ovat joukkoliikenne, liikunta- ja kulttuuripalvelut sekä asumiseen liittyvät palvelut.

Elinkeinonäkökulmasta englannin kielen ottaminen kaupungin kolmanneksi asiointikieleksi edistäisi kansainvälisen ilmapiirin kehittymistä Helsingissä. Kaupungin palveluiden ja neuvonnan sekä arkeen vaikuttavan tiedon tulisi olla saatavilla englanniksi.

#### Kustannusvaikutukset

Kustannusvaikutuksiin kiinnitetään lausunnoissa erityistä huomiota. Englannin kielen nimeäminen viralliseksi asiointikieleksi moninkertaisesti kaupungin käännskustannukset, koska kaupungin sisäinen työkieli ei jatkossakaan tulisi olemaan englanti. Hallintoprosessissa syntyvät asiakirjat pitäisi kääntää englanniksi, mikä vaatisi merkittäviä uusia resursseja. Kustannuksia tulisi lisäksi lukuisten erilaisten lomakkeiden käänöksistä ja tietojärjestelmien, erityisesti asiakas- ja potilastietojärjestelmien, muutostöistä.

Jos koko päätöksentekoon liittyvä hallintoprosessi muutoksenhakuihin halutaan toteuttaa kotimaisten kielten lisäksi myös englannin kielellä, se edellyttäisi muutoksia myös kaupungin ulkopuolisten toimijoiden, kuten valtion valvontaviranomaisten toimintaan. Englannin kielen ottaminen asiointikieleksi edellyttäisi hallintosäännön muuttamista.

Henkilöstön lisäkoulutus tulisi myös aiheuttamaan kustannuksia. Henkilöstölle tarjotaan kielikoulutusta, mutta esimerkiksi hallintopäätösten tekemiseen sekä asiakas- ja potilastyön hoitamiseen ja dokumentointiin englannin kielellä tarvittaisiin nykyistä laajempaa koulutusta. Samalla on todettava, että asiakaspalvelutehtävissä työskentelevillä myös ruotsin kielen taito kaippaa usein tukea.



Kaupunki kouluttaa ja edistää henkilöstön osaamista myös kielitaitoon liittyvissä kysymyksissä. Jos palvelutoiminnassa on katsottu jonkun muun kuin toisen kotimaisen kielen osaaminen tärkeäksi, voidaan kielitaitoa edellyttää rekrytointitilanteessa tai vaihtoehtoisesti kouluttaa omaa henkilöstöä tehtävään. Tällaisissa tehtävissä henkilöstölle voidaan maksaa myös erillistä korvausta kielitaitoon liittyvästä osaamisesta.

Kustannukset englannin kielen nostamisesta virallisen asiointikielen asemaan olisivat suuret ja nämä kustannukset tulisi ensin kartoittaa kaikilla toimialoilla. Selvityksestä pitäisi ilmetä mm. millaisia toimenpiteitä uudistus edellyttäisi, millaisia lisäresursseja uudistus vaatisi, millaisia kustannuksia käännettävien palveluiden materiaalit, lomakkeet ja tietojärjestelmämuutokset aiheuttaisivat ja millaisia kehitystarpeita henkilöstön englannin kielen osaamisessa on. Selvityksessä olisi hyvä kuulla myös kaupunkilaisia englanninkielisten palveluiden järjestämisessä ja kartoittaa millaisia vaikutuksia asialla olisi valtion valvontaviranomaisen toimintaan muutoksenhakuprosesseihin liittyen. Edellä lueteltujen seikkojen valossa tällaisen selvityksen käynnistämistä ei kuitenkaan ole ainakaan tällä hetkellä pidettävä tarpeellisena.

#### Kaupunginhallituksen ohjeistus

Kaupunginhallitus kehottaa eri toimialoja ottamaan englannin kieltä koskevat tarpeet huomioon ja huolehtimaan englanninkielisten palveluiden toteutumisesta osana normaalia vuosittaista talouden ja toiminnan suunnittelua. Koska eri palveluilla on eri lähtökohdat englannin kielen vaatimusten suhteen, tulee englanninkielisen palvelun lisääminen toteuttaa palvelukohtaisesti, sillä myös englannin kielen merkitys onnistuneelle palvelulle vaihtelee palvelukohtaisesti.

Kaupunginhallitus kannustaa toimialoja löytämään kunkin toimialan omalle toiminnalle luontevia tapoja palvella englanniksi ja pitää tärkeänä, että kehitystyötä tehdään palveluiden sisällä, jolloin toimialat voivat itse kehittää toimintaansa parhaiten soveltuvat käytännöt. Tämä pitää toteuttaa niin, että kunkin palvelun asiakkaiden tarpeet otetaan mahdollisimman hyvin huomioon.

Kaupunginhallitus toteaa, että mahdolliset puutteet englanninkielisessä palvelussa pitää korjata, jos ne liittyvät palveluun tai tehtävään, jossa englannin kielellä on merkitystä. Näiden palveluiden kohdalla toimialojen pitää käynnistää tarvittavat toimenpiteet ja lisätä valmiuksia englanninkielisen palvelun antamiseen.

Englannin kielen aseman vahvistaminen tukee kaupungin kansainvälis-



14.05.2018

Asia/6

tymistä ja edistää kaupunkilaisten yhdenvertaisuutta. Mahdollisuus englannin kielen käyttöön lisää kaupungin houkuttelevuutta ja helpottaa matkailijoiden ja Helsinkiin ulkomailta muuttavien asettumista ja asioimista kaupungin kanssa. On myös perusteltua sanoa, että englannin kieli on jo hyvin vakiintunut palvelukieli Helsingin kaupungin palveluissa.

Päätösehdotuksen valmisteluun ovat toimialojen lisäksi osallistuneet kaupunginkanslian osallisuus ja neuvonta -yksikkö, viestintäyksikkö, henkilöstöosasto ja elinkeino-osasto.

Esittelijä

kansliapäällikkö  
Sami Sarvilinna

Lisätiedot

Anne Nissinen, neuvontapäällikkö, puhelin: 310 24443  
anne.k.nissinen(a)hel.fi

Liitteet

1 Holopainen Mari\_Aloite\_Kvsto\_15112017\_4

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätöshistoria

Kasvatus- ja koulutuslautakunta 27.03.2018 § 55

HEL 2017-012445 T 00 00 03

Lausunto

Kasvatus- ja koulutuslautakunta antoi kaupunginhallitukselle seuraavan lausunnon valtuutettu Mari Holopaisen ym. valtuustoaloitteesta koskien englannin ottamista Helsingin kaupungin kolmanneksi asiointikieleksi:

Helsinki on jo pitkään ollut kansainvälinen kaupunki ja kansainvälisyys näkyy vahvasti myös kasvatuksen ja koulutuksen toimialan palveluissa ja asiakaskunnassa. Palveluiden piirissä olevista oppijoista noin viidesosa puhuu äidinkielenään jotain muuta kieltä kuin suomea tai ruotsia. Sellaisia asiakaspalvelutilanteita, joissa käytetään englantia asiointikielenä, on jatkuvasti kaikissa palveluissa.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan asiakaspalvelussa pystytään jo tällä hetkellä antamaan keskitettyä yleistä neuvontaa suomen ja ruotsin



lisäksi myös englanniksi. Lisäksi erilaisia tiedotteita ja muuta materiaalia on käännetty tarpeen mukaan eri kielille, ja erityisesti maahanmuuttajille suunnatuista palveluista on saatavissa tietoa useammalla kielellä. Silloin kun käsitellään palveluiden piirissä olevien lasten ja nuorten oppimiseen tai muihin yksilökohtaisiin asioihin liittyviä kysymyksiä, käytetään tarvittaessa tulkkia.

Kasvatus- ja koulutuslautakunta pitää lähtökohtaisesti hyvänä asiana, että vieraskieliset asiakkaat pystyittäisiin huomioimaan vielä nykyistäkin paremmin ja kattavammin. Palvelua voisi olla englannin lisäksi saatavissa mahdollisuuksien mukaan myös muilla Helsingissä puhutuilla vierailiä kielillä. Kuitenkin kaikissa tapauksissa on taattava, että palvelua on saatavilla jatkossakin suomeksi ja ruotsiksi. Tärkeintä on taata yhdenvertainen kohtelu kaikille asiakkaille.

Mikäli englannista tulee virallinen asiointikieli, tarkoittaa se käytännössä myös kaiken materiaalin käännettämistä englanniksi. Kaikkien lomakkeiden, ohjeiden ja päätösten tulisi olla jatkossa saatavilla suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Vaikka tälläkin hetkellä materiaalia käännetään eri kielille, niin muutoksen myötä käännettämisestä koituvat kustannukset kasvaisivat merkittävästi.

Muutoksen myötä pitäisi myös varmistaa, että kaikissa palveluissa olisi englanninkielen taitoisia henkilöitä, kun tähän asti englanninkielinen palvelu on ollut lisäpalvelu, jonka toteutumisesta ei ole kuitenkaan voitu aina taata. Tämä pitäisi huomioida sekä rekrytoinneissa että olemassa olevan henkilöstön täydennyskoulutuksessa, millä olisi jonkin verran kustannusvaikutuksia.

Helsingin kaupungin strategiaohjelman mukaisesti kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla ollaan lisäämässä englanninkielisten palvelujen määrää. Samoin vieraiden kielten opetuksen varhentaminen on käynnistymässä syksyllä 2018. Englannin kielen ottamisella viralliseksi asiointikieleksi ei ole vaikutusta näiden toimenpiteiden toteutumiseen tai kielivalikoiman ja kielen opetuksen edelleen laajentamiseen ja kehittämiseen.

Kasvatus- ja koulutuslautakunta näkee, että muutos palvelisi erityisesti Helsinkiin tilapäisesti, esimerkiksi työn vuoksi muuttavia. Muutoksella olisi tässä mielessä vetovoimaa ja kilpailukykyä lisäävä vaikutus. Maahan pysyvästi tulevien osalta tavoitteena on aikaa myöten suomen tai ruotsin oppiminen, jolloin palvelun saaminen englanniksi on ennen kaikkea välivaiheen ratkaisu, jonka tavoitteena on tarjota tietoa palveluista ja auttaa kotoutumisessa.

Kasvatus- ja koulutuslautakunta pitää tärkeänä, että palvelua on saatavilla jatkossakin englanniksi ja mahdollisuuksien mukaan myös muilla



vierailla kielillä. Tämän toteutuminen ei välttämättä edellytä englannin asemaa virallisena asiointikielenä.

Esittelijä

kasvatuksen ja koulutuksen toimialajohtaja  
Liisa Pohjolainen

Lisätiedot

Mikko Mäkelä, kehittämisen tuen päällikkö, puhelin: 310 24378  
mikko.makela(a)hel.fi

Sosiaali- ja terveyslautakunta 27.03.2018 § 87

HEL 2017-012445 T 00 00 03

Lausunto

Sosiaali- ja terveyslautakunta antoi kaupunginhallitukselle seuraavan esittelijän ehdotuksesta poikkeavan lausunnon koskien Mari Holopaisen ym. valtuustoaloitetta englannin kielen ottamisesta kaupungin kolmanneksi asiointikieleksi:

Sosiaali- ja terveystoimialan palveluissa noudatetaan kielilakia, jonka mukaan asiakkaalla on oikeus käyttää viranomaisasiointinnissa suomen tai ruotsin kieltä. Asiakkailla on oikeus saada asiakas- ja potilaslain nojalla selvitys palveluun ja hoitoon liittyvistä seikoista tulkin välityksellä myös muilla kielillä. Lisäksi viranomaisen aloitteesta vireille tulleissa asioissa tulkkauksesta ja kääntämisestä huolehditaan hallintolain mukaisesti.

Kielilain mukaan asiakkaalla on oikeus valita asiointikieleksi suomi tai ruotsi ja saada kielilain tarkoittamat palvelut valitsemallaan kielellä. Lainsäädännössä ei määritellä tarjottavien palvelujen laajuutta, jos asiointikieleksi tarjotaan muu kieli kuin suomi tai ruotsi.

Englanninkielisten palvelujen nykytaso

Suurella osalla sosiaali- ja terveystoimen työntekijöistä on riittävä englannin kielen taito, jotta palveluihin liittyvää ohjausta ja neuvontaa sekä tavallisimpia palvelutilanteita voidaan jo nyt toteuttaa englanniksi. Asiointinnissa käytetään tarvittaessa tulkkia, jotta asiakas ymmärtää oikein käsiteltävät asiat. Osana sosiaali- ja terveystoimen koulutustarjontaa järjestetään eri ammattiryhmille kohdennettuja englannin kielen kurssseja. Esimerkiksi hallintopäätösten tekemiseen sekä asiakas- ja potilastyön dokumentointiin englannin kielellä tarvittaisiin kuitenkin nykyistä laajempaa koulutusta. Kaupungin henkilöstöhallinnon järjestelmistä ei ole mahdollista saada kattavaa tietoa henkilöstön kielitaidon tasosta tai lisäkoulutuksen tarpeesta.





Sosiaali- ja terveystoimen viestinnässä tuotetaan keskeinen asiakkaille ja kuntalaisille suunnattu materiaali suomen ja ruotsin kielen lisäksi myös englannin kielellä. Tällaista materiaalia ovat esimerkiksi palvelutiedotteet ja esitteet. Monia asiakkaille suunnattuja tiedotteita käännetään myös muille kielille kuten viroksi, venäjäksi ja arabiaksi. Viestinnän kampanjat toteutetaan kolmikielisenä. Sosiaali- ja terveystoimen verkkosivut on tällä hetkellä toteutettu englannin kielellä suomen- ja ruotsinkielisiä sivuja suppeampina. Sosiaali- ja terveystoimen palvelujen asiakaslomakkeet, opasteet ja sähköiset palvelut ovat kaksikieliset.

### Palvelujen toteuttaminen englannin kielellä

Sosiaali- ja terveystoimen kiinnittää huomiota siihen, että sosiaali- ja terveystoimen palvelujen asiakkaista vain pieni osa puhuu äidinkielenään englantia. Vaikeissa elämäntilanteissa oleville asiakkaille on tärkeää saada palvelua kielellä, jolla he ymmärtävät annetun palvelun tai hoidon sisällön riittävän hyvin. Jos asiointikieliksi on mahdollista valita englanti, voi syntyä tilanteita, joissa asiakkaan kielitaito ei kuitenkaan riitä käsiteltävien asioiden syvälliseen ymmärtämiseen. Tämän vuoksi tulee harkita, mitä sosiaali- ja terveystoimen palveluja on tarkoituksenmukaista tarjota kokonaan englannin kielellä. Tällä hetkellä osa palveluista, kuten lastensuojelun tehostettu perhetyö, on tarvittaessa mahdollista ostaa englanninkielisiltä palveluntuottajilta.

Osassa toimintoja nykyistä laajempaa englanninkielistä palvelua olisi mahdollista tarjota keskitettynä palveluna samoin kuin ruotsinkielisiä palveluja. Pitkälle erikoistuneissa palveluissa ja esimerkiksi ryhmätoiminnoissa englanninkielisen palvelun tarjoaminen ei välttämättä ole nykyresursseilla mahdollista. Palveluihin liittyvässä päätöksenteossa tulisi huomioida mahdollisuus viedä koko hallintoprosessi muutoksenhakuihin läpi englannin kielellä, mikä edellyttää muutoksia myös ulkopuolisten toimijoiden, kuten valvontaviranomaisten toimintaan.

Englannin kielen ottaminen kolmanneksi asiointikieliksi edellyttäisi sosiaali- ja terveystoimialalla muun muassa henkilöstön lisäkoulutusta, muutoksia henkilöstön kielitaitovaatimukseen ja rekrytointiin sekä erilaisien ohjeiden, lomakkeiden ja asiakasdokumenttien kääntämistä englannin kielelle. Merkittäviä kustannuksia aiheuttaisi asiakastietojärjestelmien lomakepohjien muuttaminen kolmikielisiksi. Lisäksi tulisi harkita kielilisen maksamista niille työntekijöille, jotka palvelevat asiakkaita englanniksi.

Sosiaali- ja terveystoimen kiinnittää huomiota siihen, että sosiaali- ja terveystoimen palvelujen asiakkaista vain pieni osa puhuu äidinkielenään englantia. Vaikeissa elämäntilanteissa oleville asiakkaille on tärkeää saada palvelua kielellä, jolla he ymmärtävät annetun palvelun tai hoidon sisällön riittävän hyvin. Jos asiointikieliksi on mahdollista valita englanti, voi syntyä tilanteita, joissa asiakkaan kielitaito ei kuitenkaan riitä käsiteltävien asioiden syvälliseen ymmärtämiseen. Tämän vuoksi tulee harkita, mitä sosiaali- ja terveystoimen palveluja on tarkoituksenmukaista tarjota kokonaan englannin kielellä. Tällä hetkellä osa palveluista, kuten lastensuojelun tehostettu perhetyö, on tarvittaessa mahdollista ostaa englanninkielisiltä palveluntuottajilta.



14.05.2018

Asia/6

Mahdollisessa jatkovalmistelussa on myös huomioitava asianmukaisesti ne tilanteet, joissa asiakkaalla on jo nykyisellään oikeus saada palvelua tulkin välityksellä.

#### Terveys- ja hyvinvointivaikutusten arviointi

Mahdollisuus käyttää palveluja eri kielillä madaltaa kynnystä palveluihin hakeutumiseen sekä vahvistaa asiakkaiden mahdollisuuksia omasta terveydestä ja hyvinvoinnista huolehtimiseen. Tiedotuksen ja neuvontapalvelujen saavutettavuuden sekä kaupunkilaisten osallisuuden lisäämisen kannalta on tärkeää tarjota palveluja myös englannin kielellä. Asiakkaan oikeuksien näkökulmasta on tärkeää varmistaa, että palveluja on mahdollista saada tarvittaessa myös asiakkaan äidinkielelle tulkkina."

#### Käsittely

27.03.2018 Esittelijän ehdotuksesta poiketen

Asiassa tehtiin seuraava vastaehdotus:

Vastaehdotus 1:

Jäsen Ahto Apajalahti: Korvataan kappaleen 9 toinen virke seuraavasti: "Kolmannen asiointikielen mahdollisesta käyttöönotosta aiheutuvia kustannuksia on syytä selvittää tarkemmin. Mahdollisessa jatkovalmistelussa on myös huomioitava asianmukaisesti ne tilanteet, joissa asiakkaalla on jo nykyisellään oikeus saada palvelua tulkin välityksellä."

Kannattaja: jäsen Sami Heistaro

Sosiaali- ja terveyslautakunnan lausunto syntyi seuraavan äänestyksen tuloksena:

1 äänestys

JAA-ehdotus: Esityksen mukaan

EI-ehdotus: Vastaehdotus 1 (jäsen Ahto Apajalahti): Korvataan kappaleen 9 toinen virke seuraavasti: "Kolmannen asiointikielen mahdollisesta käyttöönotosta aiheutuvia kustannuksia on syytä selvittää tarkemmin. Mahdollisessa jatkovalmistelussa on myös huomioitava asianmukaisesti ne tilanteet, joissa asiakkaalla on jo nykyisellään oikeus saada palvelua tulkin välityksellä."

Jaa-äännet: 6

Tapio Bergholm, Cecilia Ehrnrooth, Kati Juva, Mari Rantanen, Karita Toijonen, Sanna Vesikansa



14.05.2018

Asia/6

Ei-äännet: 7

Heidi Ahola, Ahto Apajalahti, Sandra Hagman, Sami Heistaro, Seija Muurinen, Daniel Sazonov, Tuomas Tuure

Tyhjä: 0

Poissa: 0

Sosiaali- ja terveystoimialan hyväksyi jäsen Ahto Apajalahden vastahdotuksen äänin 7 - 6.

Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja  
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Kaisa Pasanen, johtava erityissuunnittelija, puhelin: 310 24222  
kaisa.pasanen(a)hel.fi

Kaupunkiympäristölautakunta 27.03.2018 § 176

HEL 2017-012445 T 00 00 03

Lausunto

Kaupunkiympäristölautakunta antoi kaupunginhallitukselle seuraavan lausunnon:

Kaupunkiympäristölautakunta suhtautuu myönteisesti valtuutettu Mari Holopaisen ja 14 allekirjoittaneen valtuutetun aloitteeseen, jossa esitetään englannin ottamista Helsingin kolmanneksi asiointikieleksi soveltuvien tavoin.

Ajatus laajentaa Helsingin asiointikielten valikoimaa on kannatettava. Kuten aloitteessa todetaan, yhä isompi osa helsinkiläisistä puhuu äidinkielenään muuta kuin kotimaisia kieliä. Tämä määrä on edelleen kasvussa. On tärkeää, että mahdollisimman moni kaupunkilainen saa äidinkielestään riippumatta hyvää palvelua. Kaupungin toiminnan kehittämisessä lähtökohtana tulee olla asiointiin helpottaminen kaikin tavoin. Laajeneva kielivalikoima on yksi tärkeä keino parantaa kaupungin palvelujen laatua.

Kaupunkiympäristön toimialan näkökulmasta on tärkeää, että kaupunkilaisilla on mahdollisimman matala kynnys osallistua kaupunkiympäristön kehitykseen liittyvään keskusteluun. Tässäkin suhteessa englannin kielen käytön laajentaminen on perusteltua. Osallisuuden vahvistamisen näkökulmasta kielellisten esteiden vähentäminen on tärkeää.



On myös luontevaa, että Helsinki Suomen pääkaupunkina on tässäkin suhteessa esimerkillinen toimija. Espoo on jo linjannut ottavansa englannin asiointikieleksi, ja on tärkeää, että Helsinki toimii samoin. Helsinki pyrkii strategiassaan vahvistamaan asemaansa kansainvälisesti kiinnostavana kaupunkina. Tätä pyrkimystä asiointikielivalikoiman laajentaminen tukee erittäin hyvin. Maailman toimivimmassa kaupungissa on pystyttävä asioimaan laajasti myös englanniksi.

Englannin ottaminen asiointikieleksi on syytä toteuttaa pragmaattisesti ja siten, että toimialoja ja niiden palveluja kannustetaan löytämään itselleen luontevia tapoja palvella englanniksi ja niin, että kunkin palvelun asiakkaiden tarpeet otetaan mahdollisimman hyvin huomioon. On tärkeää, että palvelut voivat itse kehittää toimintaansa parhaiten soveltuvat käytännöt toteuttaa englanninkielistä palvelua.

Lähtökohdan tulee olla se, että asiointi helpottuu. Käytännöt kaupungin eri palveluissa ja toiminnoissa voivat vaihdella. On tärkeää, että uusi linjaus otetaan jatkossa huomioon myös rekrytoinneissa. Palvelutehtäviin tulee jatkossakin palkata ihmisiä, jotka voivat palvella asiakkaita myös englanniksi.

Esittelijä

kaupunkiympäristön toimialajohtaja  
Mikko Aho

Lisätiedot

Outi Karsimus, kehittämisspalvelupäällikkö, puhelin: 310 37364  
outi.karsimus(a)hel.fi  
Heikki Mäntymäki, viestintäpäällikkö, puhelin: 310 37368  
heikki.mantymaki(a)hel.fi  
Tarja Posti, yksikön päällikkö, puhelin: 310 38433  
tarja.posti(a)hel.fi

Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta 27.03.2018 § 70

HEL 2017-012445 T 00 00 03

Lausunto

Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta antoi asiasta seuraavan lausunnon:

Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta ehdottaa selvityksen tekemistä englannin ottamisesta kolmanneksi asiointikieleksi. Selvityksessä tulisi kartoittaa, millaisia toimenpiteitä ja resurssitarpeita uudistus kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalla edellyttäisi, miten toimialan tarvitsemat käännöspalvelut saataisiin toteutettua laadukkaasti ja tehokkaasti sen erityistarpeet huomioiden, sekä kehitystarpeet henkilöstön englannin kielen



osaamisessa. Selvityksessä olisi hyvä kuulla myös kaupunkilaisia englanninkielisten palveluiden järjestämisessä.

Helsingin asukasmäärä vuoden 2016 lopussa oli 635 181. Asukkaista 93 214 eli 14,7 % puhui äidinkielenään muuta kuin suomea, ruotsia tai saamea. (Lähde: Tilastokeskus.)

Osa heistä on syntynyt Suomessa ja hallitsee hyvin suomen ja/tai ruotsin kielen. Tilastokeskuksen mukaan ulkomaalaistaustaisia, Suomessa syntyneitä oli Helsingissä vuoden 2016 lopussa 16 672. (Lähde: Tilastokeskus. Ulkomaalaistaustaisia ovat ne henkilöt, joiden molemmat vanhemmat tai ainoa tiedossa oleva vanhempi on syntynyt ulkomailla sekä ulkomailla syntyneet henkilöt, joiden kummastakaan vanhemmasta ei ole tietoa väestötietojärjestelmässä.)

Englantia äidinkielenään puhui Helsingissä vuoden 2016 lopussa asuneista 6 123 henkilöä, noin 1 % asukkaista. Englantia yleisemmin puhuttuja kieliä ovat venäjä, viro ja somali. Venäjää puhui Helsingissä asuvista äidinkielenään 2,8 %, viroa 1,9 % ja somalia 1,5 %. (Lähde: Helsingin kaupunki, kaupunginkanslia, Kaupunkitutkimus ja tilastot.)

Tilastot antavat tietoa ihmisten äidinkielistä ja alkuperämaista, mutta eivät ihmisten kielitaidosta oman äidinkielen ohella. Ei ole tilastoja siitä, kuinka moni ulkomailla syntyneistä, Helsingissä asuvista osaa suomea tai ruotsia niin hyvin, että pystyy asioimaan molemmilla tai jommallakummalla näistä kielistä.

Tilastot eivät myöskään anna kuvaa siitä, kuinka moni Helsingissä asuva suomea ja ruotsia osaamaton pystyy asioimaan englanniksi. Toisaalta tilastoista ei voi päätellä, kuinka moni Helsingissä asuva ei pysty kommunikoimaan kummallakaan nykyisellä asiointikielellä eikä myöskään englanniksi. Arvioiden mukaan jälkimmäisiä on erityisesti pakolais- ja turvapaikanhakijataustaisten keskuudessa. Myöskään Venäjältä ja entisen Neuvostoliiton alueelta lähtöisin olevilla englannin taito ei ole itsestäänselvyys.

Juuri yleisimpiä maahanmuuttajakieliä – venäjä, viro ja somali – äidinkielenään puhuvissa on edellä kuvattuun ryhmään kuuluvia, joskin heissä on paljon myös hyvin kielitaitoisia erityisesti Suomessa syntyneiden keskuudessa. Lisäksi on huomattava, että arabiaa äidinkielenään puhuvien määrä on kasvussa. Myös heidän joukossaan on huomattavasti niitä, jotka eivät puhu suomea, ruotsia eivätkä englantia, tai joiden kielen oppiminen on vasta alussa.

Tämän vuoksi esimerkiksi nuorisopalveluissa kohdataan tilanteita, joissa suomea puhumaton asiakas ei puhu myöskään englantia, vaan ainoastaan esimerkiksi arabiaa tai venäjää. Nuorisopalveluiden henkilö-



kunta pystyy pääosin kommunikoimaan asiakkaiden kanssa englanniksi, mutta asiakastyön näkökulmasta tärkeämpää on selkosuomen ja muiden maahanmuuttajakielten painottaminen. Asia on havaittu muissakin palveluissa. Muun muassa liikuntapalveluissa on kehitetty selkokielistä ohjeistusta sekä tehty viestinnän kehittämiseksi yhteistyötä maahanmuuttajataustaisten suomen kielen opiskelijoiden kanssa

Edellä esitetyistä syistä johtuen on huolehdittava, että kaupunki palvelee ja viestii myös selkosuomella sekä mahdollisuuksien mukaan muilla yleisimmillä maahanmuuttajakielillä, mikäli englannista tulisi yksi asiointikieli.

Englannin käyttöä asiointikielenä puoltaa muun muassa se, että yhä suurempi osa Helsinkiin ulkomailta muuttaneista asuu täällä määrällisesti. Ihmiset saattavat tulla töihin tai opiskelemaan vain pari vuodeksi ja käyttävät työ- tai opiskelukielenä englantia. Suomen tai ruotsin kielen opiskelulle heillä ei ole tarvetta. Erityisesti nämä asukkaat hyötyisivät englannista asiointikielenä. Myös lisääntynyt matkailu sekä kansainvälistyvä yritystoiminta luovat paineita englannin aseman vahvistamiselle. Ulkomaisia yöpymisiä oli Helsingin hotelleissa 147 816 tammi-kuussa 2018. Muutos edelliseen vuoteen on 9,4 %. (Lähde: Tilastokeskus.)

Kaiken kaikkiaan englannin käyttö asiointikielenä lisäisi palvelujen saatavuutta, asukkaiden osallisuutta ja kaupungin kansainvälisyyttä. Nämä kuitenkin toteutuvat vain siinä tapauksessa, että englannin ohella muidenkin maahanmuuttajakielten ja selkosuomen tarve otetaan jatkossakin huomioon.

Useissa kulttuurin ydinpalveluissa englanti on ollut jo pitkään käytössä viestintä- ja asiakaspalvelukielenä suomen, ruotsin ja muiden kielten rinnalla. HAMissa, kaupunginorkesterissa, kaupunginmuseossa, Savoy-teatterissa, Caisassa ja useissa muissa kulttuuritaloissa englantia käytetään viestinnän ja asiakaspalvelun lisäksi työkielenä kansainvälisten taiteilijoiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa. Osa orkesterimusiikoista on kotoisin muualta kuin Suomesta ja kansainväliset kapellimestarit ovat pikemminkin sääntö kuin poikkeus. Kulttuuritaloista esimerkiksi Vuotalossa tekniikan henkilökunnan (ääni- ja valomestari) asiointikielenä on englanti, koska englanti on universaali kieli ammatillisessa teatteriteknisessä työympäristössä.

Monissa muissakin kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan ydinpalveluissa englannilla on vakiintunut asema asiakaspalvelun sekä viestinnän ja markkinoinnin kielenä. Esimerkiksi liikuntapalveluissa palvelee asiakkaita päivittäin englannin kielellä etenkin Itä-Helsingissä. HAMin näyttelyluettelot, esitteet ja näyttelytekstit ovat vähintään suomeksi, ruotsiksi



ja englanniksi, kuten myös kaupunginmuseolla, josta saa opastuksia useammalla kielellä tarvittaessa.

HAMin yleisesitteet julkaistaan peräti 17 kielellä. Kaupunginkirjasto julkaisee keskeiset esitteensä ja tiedotteensa, kuten käyttösäännöt, audioloikaesitteet ja ilmoittautumislomakkeet kirjastokorttia varten suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi sekä usein myös venäjäksi sekä valikoiden muilla maahanmuuttajakielillä. Nuorisopalvelujen tärkeimmät kampanjat ja markkinointiviestinnän materiaalit tehdään suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Kulttuurin avustusasiointi onnistuu englanniksi jo nyt, koska hakukaavakkeet ja tiedotus toteutetaan kolmikielisesti.

Verkkotiedottamisessa ja -markkinoinnissa Hel.fi/kuva-sivuston keskeisistä sisällöistä on kolme kieliversiota. Myös taidemuseo HAMin sekä kulttuuritalojen omista sivuista on kolme kieliversiota ja pääkaupunkiseudun kirjastojen Helmet.fi-verkkosivustosta suomen- ja ruotsinkielisten versioiden lisäksi englanninkielinen sekä myös venäjänkielinen versio. Kaupunginmuseolla on sivut englanniksi ja venäjäksi. Useilla palveluilla ja toimipisteillä on englanninkielisiä sisältöjä sosiaalisessa mediassa.

Mikäli englanti olisi asiointikieli, on todennäköistä, että englanninkielisen viestinnän määrä kuitenkin lisääntyisi nykyisestä ja sille olisi myös korkeammat laatuvaatimukset kuin nykyisin. Tämä koskee erityisesti kirjallista viestintää ja markkinointia sekä sosiaalista mediaa, mikä tarkoittaa käännösten määrän lisääntymistä.

Sisältöjen kääntäminen englanniksi ja muille kielille tuottaa kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan ydinpalveluissa haasteita jo nyt. Lyhyemmät tekstit käännetään useissa palveluissa itse, mutta pidemmät lähetetään käännöstoimistolle. Yleinen kokemus on, että käännöstoimistot eivät aina selviydy tehtävästään kovin laadukkaasti, koska ne eivät välttämättä tunne riittävän hyvin käsillä olevaa aihealuetta.

Mikäli englannista tulee kolmas asiointikieli, käännöstoimistoja kilpailutettaessa tulisi kiinnittää huomiota siihen, että kutakin toimialaa palvelisi käännöstoimisto, joka hallitsee kyseisen toimialan piiriin kuuluvat sisällöt tai kullakin toimialalla olisi omia kääntäjiä. Myös eri kiireellisyyssasteilla tilatuille käännöstoille on toimialalla kysyntää.

Henkilöstön englannin taito on kaikissa kulttuurin ja vapaa-ajan ydinpalveluissa valtaosin sellainen, että asiakkaita pystytään palvelemaan ko. kielellä. Kaupunginmuseossa, taidemuseossa, eräissä kulttuuritaloissa, kaupunginorkesterissa ja tulevassa keskustakirjasto Oodissa englannin kieli on asiakaspalvelussa käytössä päivittäin ja rekrytoinnissa kiinnitetään erityistä huomiota kielitaitoon.



14.05.2018

Kielitaito korreloi usein koulutustaustan kanssa. Toimialalla työskentelevien koulutustaso vaihtelee eikä englannin taito ole kaikilla sujuvan asiakaspalvelun kannalta riittävällä tasolla. Lisäkoulutus olisi tarpeen, mikäli englannista tulisi kolmas asiointikieli. On myös todettava, että asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien ruotsin kielen taito kaipaa usein tukea.

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan valmiudet englannin ottamiseksi Helsingin kaupungin kolmanneksi asiointikieleksi ovat kokonaisuutena arvioiden suhteellisen hyvät, koska kieli on jo nyt melko laajasti käytössä. Erityisesti kulttuuripalvelujen kokonaisuudessa englanti on jo nyt varsin luontevasti palvelu-, viestintä- ja työkieli.

#### Käsittely

27.03.2018 Ehdotuksen mukaan

Mika Ebeling poistui kokouksesta tämän asian käsittelyn aikana. Lautakunta valitsi yksimielisesti Otto Meren pöytäkirjantarkastajaksi Mika Ebelingin tilalle tästä kokouksen kuudennesta asiasta lähtien.

#### Esittelijä

hallintojohtaja  
Kirsti Laine-Hendolin

#### Lisätiedot

Tiina Larva, kehittämisasiantuntija, puhelin: 310 85098  
tiina.larva(a)hel.fi  
Marja-Liisa Komulainen, kehittämisspäällikkö, puhelin: 310 85506  
marja-liisa.komulainen(a)hel.fi