



30.05.2018

Ärende/8

§ 146

Den av ledamoten Mari Holopainen väckta motionen om engelska som ett tredje servicespråk i Helsingfors stad

HEL 2017-012445 T 00 00 03

Beslut

Stadsfullmäktige betraktade den av ledamoten Mari Holopainen väckta motionen som slutbehandlad.

Dessutom godkände stadsfullmäktige följande hemställningskläm:

Stadsfullmäktige förutsätter vid godkännandet av motionssvaret att det utreds om det är möjligt att kartlägga och förelägga nämnderna uppgifter om vilka åtgärder som har vidtagits inom tjänsterna och kommunikationen på engelska inom sektorerna om ett år. (Mari Holopainen)

Behandling

Ledamoten Mari Holopainen understödd av ledamoten Jussi Chydenius föreslog följande hemställningskläm:

Stadsfullmäktige förutsätter vid godkännandet av motionssvaret att det utreds om det är möjligt att kartlägga och förelägga nämnderna uppgifter om vilka åtgärder som har vidtagits inom tjänsterna och kommunikationen på engelska inom sektorerna om ett år.

Stadsfullmäktige godkände först stadsstyrelsens förslag enhälligt.

3 omröstningen

Ledamoten Mari Holopainens förslag till hemställningskläm JA, motsätter sig NEJ

JA-förslag: Stadsfullmäktige förutsätter vid godkännandet av motionsvaret att det utreds om det är möjligt att kartlägga och förelägga nämnderna uppgifter om vilka åtgärder som har vidtagits inom tjänsterna och kommunikationen på engelska inom sektorerna om ett år.

NEJ-förslag: Motsätter sig

Ja-röster: 70

Zahra Abdulla, Alviina Alametsä, Ted Apter, Pentti Arajärvi, Paavo Ar-



30.05.2018

Ärende/8

hinmäki, Katju Aro, Sirpa Asko-Seljavaara, Eva Biaudet, Harry Bogomoloff, Silja Borgarsdottir Sandelin, Jussi Chydenius, Fatim Diarra, Mika Ebeling, Laura Finne-Elonen, Sandra Hagman, Juha Hakola, Jasmin Hamid, Atte Harjanne, Eveliina Heinäluoma, Kaisa Hernberg, Mari Holopainen, Veronika Honkasalo, Kati Juva, Jukka Järvinen, Atte Kaleva, Arja Karhuvaara, Emma Kari, Otso Kivekäs, Mai Kivelä, Tapio Klemetti, Dan Koivulaakso, Kauko Koskinen, Terhi Koulumies, Tuuli Kousa, Heimo Laaksonen, Jape Lovén, Petra Malin, Silvia Modig, Abdirahim Mohamed, Björn Månsson, Johanna Nuorteva, Maria Ohisalo, Jenni Pajunen, Pia Pakarinen, Matti Parpala, Terhi Peltokorpi, Petrus Pennanen, Sirpa Puhakka, Pekka Puska, Marcus Rantala, Tuomas Rantanen, Nasima Razmyar, Laura Rissanen, Heidi Ruhala, Suldaan Said Ahmed, Mirita Saxberg, Daniel Sazonov, Satu Silvo, Sameli Sivoonen, Leo Stranius, Johanna Sydänmaa, Pilvi Torsti, Thomas Wallgren, Reetta Vanhanen, Laura Varjokari, Juhana Vartiainen, Mauri Venemies, Sinikka Vepsä, Sanna Vesikansa, Ozan Yanar

Nej-röster: 1
Otto Meri

Blanka: 10
Matti Enroth, Nuutti Hyttinen, Ville Jalovaara, Pia Kopra, Dani Niskanen, Mika Raatikainen, Risto Rautava, Wille Rydman, Juhani Strandén, Ulla-Marja Urho

Frånvarande: 4
Eero Heinäluoma, Jussi Niinistö, Ilkka Taipale, Sampo Terho

Stadsfullmäktige godkände ledamoten Mari Holopainens förslag till hemställningkläm.

Föredragande

Stadsstyrelsen

Upplysningar

Anne Nissinen, rådgivningschef, telefon: 310 24443
anne.k.nissinen(a)hel.fi

Bilagor

1 Holopainen Mari_Aloite_Kvsto_15112017_4

Sökande av ändring

Förbud mot sökande av ändring, beredning eller verkställighet

Beslutsförslag

Beslutet stämmer överens med förslaget.



30.05.2018

Ärende/8

Föredragandens motiveringar

Ledamoten Mari Holopainen och 14 andra ledamöter föreslår i sin motion att engelska tas i bruk som stadens tredje servicespråk. Syftet med motionen är att underlätta servicen för alla helsingforsare och turister samt förbättra tillgängligheten till tjänsterna, stadsinvånarnas möjligheter att delta och internationaliseringen.

Enligt 30 kap. 11 § 2 mom. i förvaltningsstadgan ska stadsstyrelsen förelägga fullmäktige en motion som undertecknats av minst 15 ledamöter.

Bakgrundsuppgifter

Helsingfors stads vision är att vara världens bäst fungerande stad, och en av stadens grunduppgifter är att ordna högklassiga tjänster för sina invånare. Ett av de strategiskt viktiga målen är att göra Helsingfors till en internationellt orienterad metropol som betjänar också dem som kommer någon annanstans ifrån. Att stärka det engelska språkets ställning är i väsentlig mån anknutet till detta strategiska mål.

Helsingfors tävlar med andra städer om toppkrafter och företagsarbetskraft. En del av dem som flyttar till Helsingfors från utlandet bor här tillfälligt. De kommer hit för att arbeta eller studera i några år och använder under denna period primärt engelska. Möjligheten att använda engelska som arbets-, service- och kommunikationsspråk ökar områdets attraktionskraft för den utbildade arbetskraften. Möjligheten förbättrar även företagets rekryteringschanser och underlättar etableringen av internationella toppkrafter och företag i Helsingfors. Med tanke på attraktionsnivån är det även viktigt att det finns dagvård och skolor på engelska.

Helsingfors är en internationell och mångspråkig stad. I faktacentralens publikation (2016) om den befolkning i Helsingfors som har utländsk bakgrund konstateras att den andel av invånarna som hade utländsk bakgrund var 14,3 procent av stadens befolkning i början av 2016. Andelen invånare i Helsingfors med annat språk än finska, svenska eller samiska som modersmål uppgick i början av 2016 till 88 132. Bland helsingforsarna fanns 137 olika modersmål registrerade i början av 2016. De högst representerade modersmålen var ryska (19,5 %), estniska (13,5 %), somali (9,8 %), engelska (6,6 %), arabiska (5,3 %), kinesiska (3,6 %) och kurdiska (3,3 %). Andelen invånare med främmande språk som modersmål förväntas öka till 23 procent av den totala befolkningen före år 2030. Språk från Mellanöstern och Nordafrika förväntas bli de största språkgrupperna.



I samband med uppdateringen av Berättelsen om Esbo och grunderna för strategin 11.9.2017 godkände Esbo stadsfullmäktige (§ 58) att engelska införs som Esbo stads tredje servicespråk. För att verkställa beslutet har Esbo stad startat ett förhandsutredningsprojekt om engelska som servicespråk, vars mål är att förbereda stadsorganisationen för genomförandet av det servicelöfte som nämns i Berättelsen om Esbo. I samband med beredningen fattades ett beslut om att ändra termen för det engelska språkets ställning från "språk för myndighetskontakt" till "servicespråk". Detta framhäver stadens vilja att öka och utveckla servicen på engelska, men å andra sidan avslöjar det även att engelskan inte har en ställning som officiellt språk i Esbo.

Den befintliga nivån på engelskspråkig service

I utlåtandena från nämnderna konstateras den befintliga nivån på engelskspråkig service vara omfattande. Inom alla sektorer bastjänster är användningen av engelska utbredd och kontakttolk används vid behov. I utlåtandena lyftes även fram att statistiken inte ger en bild av hur många de stadsinvånare i Helsingfors är som varken kan finska eller svenska men som kan utträta sina ärenden på engelska.

Inom social- och hälsovårdssektorn betonas klientens möjlighet att använda tjänster på olika språk. Detta sänker tröskeln till att ta del av olika tjänster och stärker klientens möjligheter att ta hand om sin egen hälsa och välfärd.

Inom fostrans- och utbildningssektorn syns den kulturella mångfalden i Helsingfors tydligt. Av dem som använder fostrans- och utbildningssektorns tjänster har en femtedel ett annat modersmål än finska eller svenska. Inom sektorn anses det viktigt att det även i framtiden finns tillgång till tjänster på engelska och vid behov även andra främmande språk.

Kultur- och fritidssektorn konstaterar i sitt utlåtande att engelska redan är ett synnerligen naturligt service-, kommunikations- och arbetsspråk inom sektorn. Till exempel inom ungdomsservicen uppkommer även situationer där klienten varken kan finska eller engelska. Trots att personalen inom ungdomsservicen huvudsakligen kan kommunicera på engelska är det viktigt att även kunna tydlig finska och de allmännaste övriga invandrarspråken.

Inom stadsmiljösektorn betonas stärkandet av delaktighet och minskandet av språkliga hinder så att alla stadsinvånare ska ha en så låg tröskel som möjligt att delta i diskussionen gällande stadsmiljöns utveckling.



30.05.2018

Engelska används i omfattande utsträckning på Helsingfors stads webbplats Hel.fi. Webbplatsen Hel.fi och e-tjänstwebbplatsen Asiointi.hel.fi har från grunden gjorts på tre språk: finska, svenska och engelska. Syftet är att innehållet är lika omfattande i dessa tre språkversioner. Gällande e-tjänsterna finns det vissa begränsningar i språkversionerna på grund av gamla underliggande verksamhetsprocesser, men syftet är att de viktigaste uppgifterna och tjänsterna ändå översätts så snabbt som möjligt.

Helsingfors stads informationstjänst Virka Info erbjuder rådgivning gällande stadens tjänster och immigration på flera olika språk, bland annat finska, svenska, engelska, arabiska, ryska, somali, dari, farsi och franska. Information för invandrare erbjuds även på 12 olika språk på webbplatsen Infopankki.fi.

Vid servicestället International House Helsinki (IHH) som samordnas av Helsingfors stad har särskild uppmärksamhet fästs vid utträttandet av ärenden på engelska. Där har tjänster för invandrare i inledningsfasen samlats under samma tak och alla tjänster finns tillgängliga på engelska. Den fortsatta utvecklingen av IHH-konceptet bereds tillsammans med arbets- och näringsministeriet och andra aktörer. IHH:s mål är att även i framtiden erbjuda en mjuklandning för dem som kommer till Helsingfors, föra samman sakkunniga och företag samt främja sysselsättningen av makar och makor.

Inom stadens företagstjänster (NewCo Helsinki) erbjuds redan nu alla tjänster för uppstartföretag och tillväxtföretag på engelska och flera andra språk.

I Helsingfors finns för närvarande över 15 000 studerande med främmande språk som modersmål (på yrkesskolor, yrkeshögskolor och universitet). Enligt studentföreningarna inverkar språkkunskaper, nätverk, boende, sociala relationer och den samhälleliga atmosfären avsevärt på huruvida internationella studerande kommer till Finland och huruvida de integreras och stannar här (blir sysselsatta). De av stadens tjänster som är särskilt viktiga för studerande är kollektivtrafiken, idrotts- och kulturtjänsterna samt de boenderelaterade tjänsterna.

Ur näringsperspektiv skulle det främja utvecklingen av den internationella atmosfären i Helsingfors att införa engelska som ett tredje servicespråk. Stadens tjänster och rådgivning samt den information som påverkar vardagen ska finnas tillgängliga på engelska.

Kostnadseffekter

Postadress
PB 1
00099 HELSINGFORS STAD
kaupunginkanslia@hel.fi

Besöksadress
Norra esplanaden 11-13
Helsingfors PL 1
<http://www.hel.fi/kaupunginkanslia>

Telefon
+358 9 310 1641
Telefax
+358 9 655 783

FO-nummer
0201256-6

Kontonr
FI0680001200062637
Moms nr
FI02012566



I utlåtandet fästs särskild uppmärksamhet vid kostnadseffekterna. Att införa engelska som ett officiellt servicespråk skulle orsaka mångdubbla översättningskostnader för staden eftersom staden inte heller i framtiden skulle ha engelska som ett internt arbetsspråk. Dokumenten som utarbetas under förvaltningsprocesserna borde översättas till engelska, vilket skulle kräva betydande nya resurser. Dessutom skulle kostnader uppkomma i och med översättning av flera olika blanketter och ändringar i olika datasystem, särskilt klient- och patientdatasystem.

Om hela förvaltningsprocessen i anknytning till beslutsfattandet ska genomföras förutom på de inhemska språken även på engelska, förutsätter det att ändringar görs även i externa aktörers, såsom statens tillsynsmyndighets, verksamhet. Att införa engelska som servicespråk skulle även förutsätta att förvaltningsstadgan ändras.

Tilläggsutbildning av personalen skulle även orsaka kostnader. Personalen erbjuds språkutbildning, men för att fatta förvaltningsbeslut samt för att sköta och dokumentera klient- och patientarbete på engelska skulle mer omfattande utbildning än den befintliga krävas. Samtidigt måste det konstateras att de som arbetar med kundservice ofta behöver stöd även gällande de svenska språkkunskaperna.

Staden utbildar och främjar personalens kunnande även i frågor som gäller språkkunskaper. Om det anses viktigt att kunna något annat språk än det andra inhemska språket i serviceverksamheten kan språkkunskaperna krävas i samband med rekryteringen eller alternativt kan den befintliga personalen utbildas i detta. I fall som dessa kan personalen även få separat ersättning för sin språkkompetens.

Kostnaderna för att höja engelskan till servicespråk är stora och dessa kostnader bör först kartläggas inom alla sektorer. Av utredningen bör framgå bland annat vilka åtgärder reformen förutsätter, vilka tilläggsresurser reformen kräver, vilka kostnader översättningen av materialet, blanketterna och datasystemändringarna skulle orsaka samt vilka utvecklingsbehov det finns gällande personalens engelskakunskaper. I utredningen vore det bra att höra även invånarna om ordnandet av service på engelska och kartlägga vilka konsekvenser detta skulle ha på statens tillsynsmyndighets verksamhet med tanke på processer i samband med sökande av ändring. Med tanke på de ovannämnda orsakerna kan det inte anses behövt att starta en sådan utredning för närvarande.

Stadsstyrelsens anvisningar

Stadsstyrelsen uppmanar de olika sektorerna att beakta de behov som gäller det engelska språket och se till att servicen på engelska genom-



30.05.2018

Ärende/8

förs som en del av den normala årliga planeringen av ekonomin och verksamheten. Eftersom olika tjänster har olika utgångspunkter gällande det engelska språket ska ökandet av service på engelska genomföras för enskilda tjänster eftersom det engelska språkets betydelse för huruvida servicen lyckas även varierar från servicetyp till servicetyp.

Stadsstyrelsen uppmuntrar sektorerna att hitta för den egna verksamheten naturliga sätt att stå till tjänst på engelska och anser det viktigt att utvecklingsarbetet görs specifikt för de olika tjänsterna så att sektorerna själva kan utveckla den mest lämpliga praxisen för sin verksamhet. Detta ska genomföras så att alla serviceklienters behov beaktas så väl som möjligt.

Stadsstyrelsen konstaterar att eventuella brister i servicen på engelska måste åtgärdas om de har att göra med en tjänst eller en uppgift där det engelska språket är av betydelse. För dessa tjänster ska sektorerna vidta behövliga åtgärder och öka sina färdigheter att tillgodose servicen på engelska.

Stärkandet av det engelska språkets ställning stöder internationaliseringen av staden och främjar likabehandlingen av stadsinvånarna. Möjligheten att använda engelska ökar stadens attraktionskraft och underlättar placeringen i Helsingfors för turister och utlänningar som flyttar till staden. Dessutom underlättas kontakten med staden. Det är även motiverat att säga att engelska redan är ett mycket vedertaget servicespråk inom Helsingfors stad.

I beredningen av beslutsförslaget har förutom sektorerna även stadskansliets enhet för delaktighet och rådgivning, kommunikationsenhet, personalavdelning och näringslivsavdelning deltagit.

Föredragande

Stadsstyrelsen

Upplysningar

Anne Nissinen, rådgivningschef, telefon: 310 24443
anne.k.nissinen(a)hel.fi

Bilagor

1 Holopainen Mari_Aloite_Kvsto_15112017_4

Sökande av ändring

Förbud mot sökande av ändring, beredning eller verkställighet



30.05.2018

Ärende/8

Beslutshistoria

Kaupunginhallitus 14.05.2018 § 332

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

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 pystyttäisiin huomioimaan vielä nykyistäkin



30.05.2018

Ärende/8

paremmin ja kattavammin. Palvelua voisi olla englannin lisäksi saata-
vissa mahdollisuuksien mukaan myös muilla Helsingissä puhutuilla vie-
railla kielillä. Kuitenkin kaikissa tapauksissa on taattava, että palvelua
on saatavilla jatkossakin suomeksi ja ruotsiksi. Tärkeintä on taata yh-
denvertainen kohtelu kaikille asiakkaille.

Mikäli englannista tulee virallinen asiointikieli, tarkoittaa se käytännössä
myös kaiken materiaalin käännettämistä englanniksi. Kaikkien lomak-
keiden, ohjeiden ja päätösten tulisi olla jatkossa saatavilla suomeksi,
ruotsiksi ja englanniksi. Vaikka tälläkin hetkellä materiaalia käännte-
tään eri kielille, niin muutoksen myötä käännettämisestä koituvat kust-
annukset kasvaisivat merkittävästi.

Muutoksen myötä pitäisi myös varmistaa, että kaikissa palveluissa olisi
englanninkielen taitoisia henkilöitä, kun tähän asti englanninkielinen
palvelu on ollut lisäpalvelu, jonka toteutumista 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 kou-
lutuksen toimialalla ollaan lisäämässä englanninkielisten palvelujen
määrää. Samoin vieraiden kielten opetuksen varhentaminen on käynni-
stymässä syksyllä 2018. Englannin kielen ottamisella viralliseksi asioin-
tikieleksi ei ole vaikutusta näiden toimenpiteiden toteutumiseen tai kieli-
valikoiman ja kielen opetuksen edelleen laajentamiseen ja kehittämi-
seen.

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

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



30.05.2018

Ärende/8

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 kursseja. 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 ruotsin-



30.05.2018

Ärende/8

kielisiä sivuja suppeampina. Sosiaali- ja terveystalvulujen asiakaslo-
makkeet, opasteet ja sähköiset palvelut ovat kaksikieliset.

Palvelujen toteuttaminen englannin kielellä

Sosiaali- ja terveystalvukunta kiinnittää huomiota siihen, että sosiaali- ja terveystalvulujen 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 terveystalvuluja 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 muutoksenhakuineen 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 erilaisten ohjeiden, lomakkeiden ja asiakasdokumenttien kääntämistä englannin kielelle. Merkittäviä kustannuksia aiheuttaisi asiakastietojärjestelmien lomakepohjien muuttaminen kolmikielisiksi. Lisäksi tulisi harkita kielillisän maksamista niille työntekijöille, jotka palvelevat asiakkaita englanniksi.

Sosiaali- ja terveystalvukunta kannattaa englannin kielen laajempaa käyttöä sosiaali- ja terveydenhuollon neuvontapalveluissa sekä palveluihin liittyvässä tiedotuksessa. 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.

Terveys- ja hyvinvointivaikutusten arviointi

Mahdollisuus käyttää palveluja eri kielillä madaltaa kynnystä palveluihin hakeutumiseen sekä vahvistaa asiakkaiden mahdollisuuksia omasta



30.05.2018

Ärende/8

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 tulkattuna."

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

Ei-äännet: 7

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

Tyhjä: 0

Poissa: 0

Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyi jäsen Ahto Apajalahden vastaehdotuksen äänin 7 - 6.



30.05.2018

Ärende/8

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 soveltuvuin 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 asioinnin 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 englanninkielen 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 pal-



30.05.2018

velun 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, kehittämispalvelupäällikkö, 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 asiointikielillä 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 henkilökunta 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 hoteleissa 147 816 tammikuussa 2018. Muutos edelliseen vuoteen on 9,4 %. (Lähde: Tilastokeskus.)

Kaiken kaikkiaan englannin käyttö asiointikielenä lisää palvelujen saavutettavuutta, 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 orkesterimuuksikoista 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 palvelemaan 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, aukioloaikaesitteet 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.



30.05.2018

Ärende/8

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.

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.



30.05.2018

Ärende/8

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