



Helsingin kaupunki

# Kaksikielinen Helsinki

Kaksikielisyys selvitys ja toimenpide-ehdotukset

Kaksikielinen Helsinki -työryhmä 8.1.2015



## Sisällys

Johdanto	1
1. Kielelliset oikeudet	4
2. Helsingin ruotsinkielinen väestö	6
3. Kaksikielisyys kaupungin hallinnossa ja palveluissa	10
3.1 Strategia ja kaupunkitasoinen ohjeistus	10
3.2. Kaksikieliset palvelut kaupunkilaisille	11
4. Kaksikielisen palvelun toimivuus – miten vahvistaa kaksikielisyyttä?	18
4.1 Kuntalaiset ja kaksikielinen palvelu	18
4.2 Rekrytointi ja kielitaito	20
4.3 Kaksikielisten palvelujen suunnittelu ja kehittäminen	21
4.4 Hankinnat ja kilpailuttaminen	22
4.5 Palveluista viestiminen	23
4.6 Osallisuus	24
5. Toimenpide- ja kehittämissuositukset	26
6. Kaksikielinen Helsinki –työryhmä	32
Liitteet	33
Liite 1 Tietokeskuksen tilastoja Helsingin ruotsinkielisestä väestöstä	34
Liite 2 Kielisuunnitelman laatiminen	48
Liite 3 Kielitaidon huomioiminen rekrytoinnissa	50
Liite 4 Esimerkki hyvästä pohjoismaisesta yhteistyöstä: tietokeskus	51
Lähteitä	52

# Kaksikielinen Helsinki

## Johdanto

**Helsingin strategiaohjelma kaudelle 2013–2016** painottaa kaupungin kaksikielisyyden edellyttävien toimivien palvelukokonaisuuksien sekä johdonmukaista strategista työtä. Strategiaohjelman mukaan kaupungin palveluverkkoa kehitettäessä huomioidaan ruotsinkielisten palveluiden tarve, jotta palvelut voidaan mitoittaa tarkoituksenmukaisesti. Ohjelman toimenpiteisiin on kirjattu kaupungin henkilökunnan kielivarannon kehittäminen ja mahdollisuus täydentää kaupungin omaa tuotantoa palvelusetelien avulla.

**Kaupunginjohtaja Jussi Pajunen asetti vuoden alussa työryhmän** selvittämään sitä, miten kaupunki voisi parhaiten toimia kahdella kielellä. Työryhmässä oli edustettuna yksitoista virastoa.

Ryhmä on raportissaan pyrkinyt valottamaan **asukkaiden näkökulmaa** kielikysymyksiin ja kuvaamaan kaksikielisen palvelun toimivuutta mahdollisimman todenmukaisesti. Tämä on kuitenkin paikoin ollut vaikeaa, erityisesti niiden virastojen kohdalla, joilla ei ollut edustajaa työryhmässä. Kaikki ryhmässä mukana olleet ovat tosin niin ikään törmänneet samaan ongelmaan: kuinka katsoa asioita asukkaiden näkökulmasta ja suhtautua objektiivisesti siihen palvelutuotantoon, josta itse on vastuussa? Helsingiläisten todellisia näkemyksiä palvelujen toimivuudesta kielellisessä mielessä olisi saatu paremmin selville asukaskyselyllä, mutta sellaisen tekemiseen ei ollut aikaa.

Yksi tarkoitus on lisäksi ollut kielipoliisina toimimisen sijaan **rohkaista kaupungin työntekijöitä toimenpide-ehdotusten avulla tuottamaan kaksikielisiä palveluita** ja suhtautumaan kielikysymyksiin positiivisesti. Myös suomenkielisten virkamiesten tulee osata ajatella ruotsiksi. Suomi ja ruotsi ovat kansalliskieliämme, ja siksi niillä onkin erityinen asema kunnallisissa palveluissa myös juridisessa mielessä. Työ jonkin kielen *puolesta* ei tarkoita työtä jotakin toista kieltä *vastaan*. Palveluiden kielinäkökulman huomioiminen voi myös auttaa ymmärtämään maahanmuuttajien hyvän kielellisen palvelun tärkeyden. Jo muutaman vuoden kuluttua Helsingin kielellinen todellisuus on vielä paljon nykyistä monimuotoisempi.

**Kielikysymykset ovat nyt ajankohtaisia myös kansallisesti.** Valtioneuvosto antoi vuonna 2012 periaatepäätöksen kansalliskielistrategiasta, joka jakautuu hallitusohjelman mukaan kahteen osaan: pitkän aikavälin strategia-asiakirjaan ja hallituksen toimenpiteisiin hallituskaudelle 2011–2015. Strategian yhteydessä julkaistiin myös liite, jossa on käytännön työvälineitä valtion viranomaisille. Suomen Kuntaliitto julkaisi puolestaan keväällä 2014 kunnille ja kuntayhtymille suunnatun oppaan, jossa annetaan käytännön neuvoja kuntien ja kuntayhtymien kielilainsäädännön mukaiseen työhön kaksikielisyyssuhteissa erityisesti hankintojen ja rekrytoinnin osalta.

**Helsingin ruotsinkielisen väestön määrä** on lähtenyt jälleen kasvuun vuoden 2008 jälkeen. Helsingissä on nyt 35 000 ruotsinkielistä asukasta, mutta määrän **arvioidaan kasvavan noin 7 000 henkilöllä vuoteen 2040 mennessä** eli noin 42 000 henkilöön.

Perinteisesti **molemmilla kansalliskielillä on ollut vahva asema Helsingin hallinnossa**. Kaksikielisyys on olennainen osa kaupungin historiaa, identiteettiä ja ”tarinaa”. Monet virastot ja niiden virkamiehet ovat säännöllisesti ja järjestäytyneesti yhteydessä pohjoismaisiin kollegoihinsa. Yhteyksien merkitystä ei voi unohtaa varsinkaan tänä päivänä, kun pohjoismainen perspektiivi on muodostunut yhä tärkeämmäksi myös kansallisella tasolla. Tätä tukevat myös ajatus Helsingin pohjoismaisesta koulusta sekä kaupungin ruotsinkieliset kielikylpykoulut.

**Hyvän kaksikielisen palvelun määrittelemisen ei aina ole helppoa**. Kysymys ei ole siitä, että kaikkien kunnallisten palveluiden tulisi kaikissa käänteissä toimia kahdella kielellä vaan että asiakkailta tulee esimerkiksi tietyissä tilanteissa tai erityisissä paikoissa olla aina mahdollisuus saada kunnallisia palveluita molemmilla kielillä. Mahdollisuus saada laadukasta ja hyvää palvelua molemmilla kielillä on myös osallisuus- ja saavutettavuuskysymys. Esimerkkeinä nykyisistä hyvistä kaksikielisistä palveluista voidaan mainita päivähoito ja koulutoimi, minkä myös tutkimukset osoittavat. Enemmän haasteita kohdataan esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollossa.

**Työryhmä ei ole miettinyt, mitä mahdolliset toimenpide-ehdotukset maksaisivat**. Toisaalta tätä ei ollut selvästi ilmaistu tehtävänannossa ja toisaalta tällaiseen syventymiseen ei myöskään ollut riittävästi aikaa. Meillä on kuitenkin se käsitys, etteivät useimmat toimenpide-ehdotuksistamme ole kalliita vaan että kyse on enemmänkin olemassa olevien määrärahojen jakamisesta uudelleen ja toiminnan tehostamisesta. Enimmäkseen kysymys on joka tapauksessa asenteiden ja rutiinien muutoksesta.

Helsingin kaksikielisten palveluiden suurin ongelma on työryhmän mukaan se, **ettei kaupungilla ole kokonaisnäkemystä asiasta**. Siksi olemmekin halunneet **kytkeä vastuun kaksikielisyydestä** eri virastojen **korkeimpaan johtoon**. Monet kaksikielisten palveluiden yksittäiset kysymykset olisi jo ratkaistu, jos kokonaisnäkemys olisi olemassa.

Yksi toimenpide-ehdotuksista nostaa esille yksittäisten virastojen **huolellisesti harkittujen kielisuunnitelmien merkityksen**. Kaksikielisyyskysymykset nousisivat paremmin esiin, jos kielisuunnitelmat käytäisiin läpi ja ne linkitettäisiin virastojen laatutyöhön ja tulospalkkaukseen. Tästä syystä työryhmä onkin laatinut mallin siitä mitä hyvän viraston kielisuunnitelman tulisi sisältää.

**Ruotsinkielinen toiminta ei ylipäätään ole vain suomenkielisen käännö**s, vaan molemmat kielet on huomioitava samanaikaisesti jo palveluntuotantoa suunniteltaessa. Sisällöntuotantoa on katsottava kielellisten silmälasien läpi. Kun kielikysymykset otetaan mukaan jo uuden asian suunnitteluvaiheessa, säästyy sekä aikaa että rahaa. Kampanjat ja hankkeet toteutetaan usein ainoastaan suomen kielellä, mikä on rakenteellinen ongelma,

sillä kaikissa virastoissa ei ole virkamiehiä, jotka olisivat vastuussa kaksikielisyyskysymyksistä. Kun kaksikielisuuden huomataan unohtuneen vasta uudelleenorganisoinnin tai hankkeen päättyessä, tämä johtaa huonoihin kielellisiin ratkaisuihin.

Esimerkkinä todistettavasti huonosti toimivista kaupungin palveluista voidaan mainita **käännöspalvelut**. Käännöstoimistoilla, joilta palveluja ostetaan, on usein alihankkijoita, minkä vuoksi yksittäiset virastot eivät pysty luomaan pysyviä suhteita yksittäisiin jonkin osa-alueen terminologian hallitseviin kääntäjiin. Koska ruotsinkielinen toiminta ei ole suomenkielisen käännös, tarvitaan eri virastoissa myös substanssiosaamista. Tähän päästään esimerkiksi niin, että virastoissa nimetään vastuuhenkilöt kaksikielisyyskysymyksille.

**Virastot määrittelevät oman organisoitumisensa.** Harvan viraston organisaatiosta on nähtävissä, että virasto tuottaa palveluja sekä suomeksi että ruotsiksi. Siellä missä tähän on mahdollisuus, vahvat ja selkeät ruotsinkieliset yksiköt ovat tärkeitä hyvän ruotsinkielisen palvelun tuottamiseksi. Niissä tapauksissa, joissa tällaisia yksiköitä on, myös helsinkiläiset ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Jos virasto tuottaa vain vähän ruotsinkielisiä palveluita, sen olisi ratkaisevan tärkeää verkostoitua ja tehdä paitsi hallintorajat ylittävää yhteistyötä myös yhteistyötä kolmannen sektorin toimijoiden kanssa voidakseen tarjota laadukkaita palveluita molemmilla kielillä.

**Ruotsinkielisen päivähoidon ja yleissivistävän koulutuksen kannalta organisaatiomalli**, jossa ne on keskitetty samaan virastoon eli opetusvirastoon omaksi osastokseen. (ruotsinkielinen päivähoito- ja koulutuslinja) on ollut erittäin toimiva ja ruotsinkielisen palvelun hyvää laatua edistävä ratkaisu. Osastoa on mahdollisuus johtaa tehokkaasti ja kokonaisvaltaisesti siten, että siellä työskentelevät osallistuvat omalta osaltaan niin päivähoidon kuin koulutuksenkin tavoitteiden toteuttamiseen. Ruotsinkielisen henkilökunnan keskittyminen omaan työyksikköön tukee kuntalaisten ruotsinkielellä saamaa palvelua ja edesauttaa kiinteän yhteyden luomista ruotsinkieliseen väestöön.

Myös useat **sosiaali- ja terveysviraston ruotsinkieliset palvelut on keskitetty** tiettyihin toimipisteisiin mutta niin, että ne tuotetaan suomenkielisten palveluiden yhteydessä. Keskittämisen haasteena on kuntalaisten näkökulmasta etäisyys ja palveluiden saavutettavuus, jolloin sijainti ja hyvien kulkuyhteyksien merkitys korostuu. Samoin riittävä tiedottaminen on tärkeää, jotta asiakkaat löytävät palvelut. Keskittämällä voidaan kuitenkin luoda tarpeeksi vahvoja ruotsin kielellä palvelevia tiimejä ja yksiköitä. Samalla ison viraston ruotsinkielisille palveluille muodostuu rakenne, joka on helpommin niin asukkaiden, henkilöstön kuin yhteistyökumppanienkin hahmotettavissa. Keskitettyjen palveluiden toimivuuden ohella on luonnollisesti turvattava kielitaitoinen henkilöstö myös niissä palveluissa joissa ei ole erillisiä ruotsinkielisen palvelun rakenteita.

Kaksikielisen palvelun toimivuuden ja asiakkaan äidinkielen merkitys korostuu erityisesti sosiaali- ja terveyspalveluissa. Kahdella kielellä työskentelemisen erityiskysymykset ovat myös ajankohtaistuneet uudella tavalla sosiaali- ja terveysvirastossa, kun ruotsinkieliset

sosiaalipalvelut on vuoden 2013 alusta lähtien tuotettu suomenkielisten palveluiden yhteydessä. Uudet toimintatavat ja esimerkiksi verkostoyhteistyö vaativat erityispanostusta niin työntekijöiltä kuin esimiehiltä. Tämän raportin yksi tärkeimmistä sosiaali- ja terveysvirastoon kohdistuvista toimenpide-ehdotuksista liittyy juuri ruotsinkielisen palvelun huomioimiseen organisaation ja toiminnan muutosten yhteydessä. Samoin on painotettu henkilökunnan kielitaidon turvaamista sekä moniammatillisen yhteistyön ja verkostotyön vahvistamista ruotsin kielellä palvelevien toimijoiden kesken. Lisäksi on kuitenkin huomioitava raportin kaupunkitasoiset toimenpide-ehdotukset näitä täydentävinä.

Ruotsinkielisten sosiaali- ja terveyspalveluiden tulevaisuuden kannalta tärkeitä kysymyksiä ovat miten yhteistyö kolmannen sektorin kanssa kehittyy, ja missä määrin omaa palvelutuotantoa tulevaisuudessa voidaan täydentää yksityisillä palveluntuottajilla esimerkiksi palveluseteliä hyödyntäen.

Tällä hetkellä on käynnissä myös monia **selvityksiä ja lainsäädäntöhankkeita**, joiden tuloksia emme vielä ole voineet huomioida tässä selvityksessä. Samalla kun käynnissä olevan sosiaali- ja terveydenhuoltouudistuksen tuloksia odotetaan, sosiaali- ja terveysvirasto työskentelee Helsingin oman palveluverkoston mittavan uudistuksen parissa, jossa suunnitelmat ulottuvat aina vuoteen 2030. Suuri metropoliselvitys saatettiin puolestaan päätökseen joulukuun alussa ja sen käsittelyä jatketaan kohdekunnissa. Tämä tarkoittaa, etteivät kaikki viraston kielelliseen palveluun vaikuttavat päätökset ole vielä lukkoon lyötyjä, kun tämä selvitys julkaistaan.

Ole Norrback tekee parhaillaan selvitystä **ruotsinkielisestä ammattikoulutuksesta**, ja selvityksen pitäisi valmistua 31.12.2014. Jo nyt tiedetään, että selvitys nostaa esiin eri koulumuotojen entistä paremman yhteistyön merkityksen. Helsingissä on jo muodostettu vahvoja ja elinvoimaisia toisen asteen koulutusyksiköitä, mutta myös **lukio- ja ammattikoulutuksen sekä vapaan koulutuksen välistä yhteistyötä** olisi syytä vahvistaa.

Suhteellisen uusi ilmiö Helsingissä on **maahanmuuttajien kotouttaminen ruotsin kielellä**. Tällä hetkellä tällainen koulutus on käynnissä Helsingin ruotsinkielisessä työväenopistossa, johon on palkattu myös maahanmuuttokoordinaattori. Käytännössä kyse on koko pääkaupunkiseudun kattavasta yhteistyöstä, ja parhaassa tapauksessa koulutus johtaa ajan mittaan ruotsinkielisen henkilöstön parempaan rekrytointiin tietyillä ongelma-alueilla, erityisesti vanhustenhuollossa.

## 1. Kielelliset oikeudet

Perustuslain mukaan suomi ja ruotsi ovat maamme kansalliskieliä, joita jokaisella on oikeus käyttää valtion ja kaksikielisten kunnallisten viranomaisten kanssa asioidessaan. Kielilaki (2004) kertoo, miten perustuslaissa taatut kielelliset oikeudet käytännössä toteutetaan.

Kunta on kielilain 5 § mukaan kaksikielinen jos kunnassa on sekä suomen- että ruotsinkielisiä asukkaita ja vähemmistö on vähintään kahdeksan prosenttia asukkaista tai vähintään 3 000 asukasta. Helsinki täyttää näin ollen kaksikielisyyden määritelmän. Kielilaki koskee lisäksi kuntien yhtiöitä ja liikelaitoksia sekä myös yksityisiä palveluntuottajia niiden hoitaessa julkisia hallintotehtäviä.

Kielilain mukaan kaksikielisessä kaupungissa:

- jokaisella on asioidessaan oikeus käyttää suomea tai ruotsia. Kaupungin on lisäksi järjestettävä asiassa kuultavalle mahdollisuus tulla kuulluksi omalla kielellään, suomeksi tai ruotsiksi (10-11§).
- yhtiöllä, yhdistyksellä ja muulla oikeushenkilöllä on, noudattaen soveltuvin osin yksityishenkilön kielellisistä oikeuksista annettuja säännöksiä, oikeus viranomaisessa asioidessaan käyttää pöytäkirjakieltään, joko suomea tai ruotsia (11§).
- hallintoasian käsittelykielenä on asianosaisen kieli (12§).
- asianosaisella on oikeus saada päätökset ja muut annettavat asiakirjat omalla kielellään. Asian valmisteluun ja käsittelyyn liittyvät asiakirjat voidaan kaupungin harkinnan mukaan laatia osittain suomen ja osittain ruotsin kielellä (19§).
- ilmoituksissa, kutsuissa ja kirjeissä, jotka lähetetään asianosaiselle tai sille, jolle lain mukaan on ilmoitettava vireillä olevasta tai vireille tulevasta asiasta, on käytettävä vastaanottajan kieltä, jos se on tiedossa tai kohtuudella selvitettävissä, taikka sekä suomea että ruotsia (19§).
- kaupungin toimielimen jäsenellä on oikeus käyttää suomea tai ruotsia kokouksessa sekä pöytäkirjaan tai mietintöön liitettävässä kirjallisessa lausunnossa tai mielipiteessä (28§).

Kielilain mukaan viranomaisen tulee toiminnassaan oma-aloitteisesti huolehtia siitä, että yksityishenkilön kielelliset oikeudet toteutuvat käytännössä. Kaksikielisessä kaupungissa tulee palvella yleisöä suomeksi ja ruotsiksi. Tämä tarkoittaa myös, että esimerkiksi erilaiset opasteet, lomakkeet ja esitteet ovat esillä molemmilla kielillä, ja että yleisölle suunnatussa tiedottamisessa käytetään sekä suomen että ruotsin kieltä. Tiedottamisen ei tarvitse olla yhtä laajaa molemmilla kielillä, mutta molempien kieliryhmien tiedonsaanti on aina otettava huomioon. Keskeisen tiedon asian sisällöstä on oltava saatavissa molemmilla kielillä. Myös viranomaisten yhteystietojen ja muiden perustietojen viranomaisten toiminnasta samoin kuin virallisten ilmoitusten ja kuulutusten tulee olla molemmilla kielillä.

Asiakkaan on voitava mahdollisimman helposti tietää, mistä hän saa palvelua omalla kielellään, ja palvelun laatu ei saa riippua siitä käyttääkö asiakas suomen vai ruotsin kieltä.

Viranomaisen tulee suunnitella toimintansa niin, että kielitaitoa on aina siellä missä sitä tarvitaan, esimerkiksi asiakaspalvelussa.

Kielisäännöksiä sisältyy kielilain lisäksi myös muun muassa kuntalakiin, perusopetuslakiin sekä sosiaali- ja terveydenhuollon erityislainsäädäntöön. Kuntalain mukaan kaksikielisen kunnan hallinnossa on otettava huomioon eri kieliryhmät. Erityisessä asemassa on opetustoimen luottamushenkilöhallinto. Kaksikielisessä kunnassa on asetettava opetustoimen hallintoon erillinen toimielin kumpaakin kieliryhmää varten taikka yhteinen toimielin, joka jakautuu kieliryhmiä varten jaostoihin. Jäsenet valitaan asianomaiseen kieliryhmään kuuluvista henkilöistä. Kieliryhmään katsotaan kuuluvan henkilön, joka on väestötietojärjestelmään ilmoittanut tämän kielen äidinkielekseen.<sup>1</sup>

Laki julkisyhteisöjen henkilöstöltä vaadittavasta kielitaidosta (kielitaitolaki) säätelee kuntien henkilöstön kielitaitovaatimuksia. Kielitaitolaki velvoittaa viranomaisen huolehtimaan siitä, että henkilöstöllä on tehtävien edellyttämä kielitaito, joka on varmistettava virkaa täytettäessä tai palvelukseen otettaessa. Säännös koskee sekä muodollista että tosiasiallista kielitaitoa.

## 2. Helsingin ruotsinkielinen väestö

Helsingissä asui vuonna 2014 vakituisesti 612 664 asukasta, joista 498 351 (81,3%) suomenkielisiä, 35 844 (5,9%) ruotsinkielisiä sekä 78 469 (12,8 %) jonkin muunkielisiä äidinkieleltään.<sup>2</sup>

Helsingin ruotsinkielisen väestön vuosia jatkunut väheneminen kääntyi kasvuksi vuoden 2008 aikana. Ruotsinkielisten määrä on tämän jälkeen kasvanut 1 339 hengellä vuoteen 2014 mennessä.<sup>3</sup> Ruotsinkielisen väestön osuus helsinkiläisistä on kuitenkin alentunut jatkuvasti, erityisesti siksi, että maahanmuuttajien määrä lisääntyy nopeasti. Viime vuosina myös suomenkielinen väestö on kasvanut, koska muutot naapurikuntiin ovat vähentyneet.

---

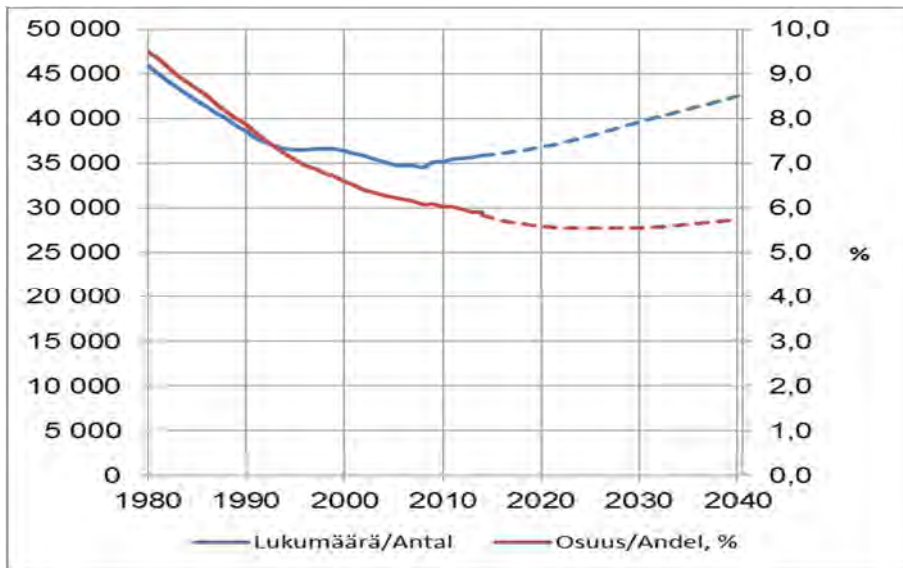
<sup>1</sup> Kaksikielisessä kunnassa voidaan asettaa kieliryhmiä varten toimielimen jaostoja myös muissa kuin opetustoimen hallinnossa. Tämä on kuitenkin vapaaehtoista.

<sup>2</sup> Helsingin väestö vuodenvaihteessa 2013/2014 ja väestömuutokset vuonna 2013, Helsingin kaupungin tietokeskus.

<sup>3</sup> Vuoden 2009 alussa Helsinkiin liitetyn Östersundomin osuus tästä kasvusta on noin 450 henkeä.



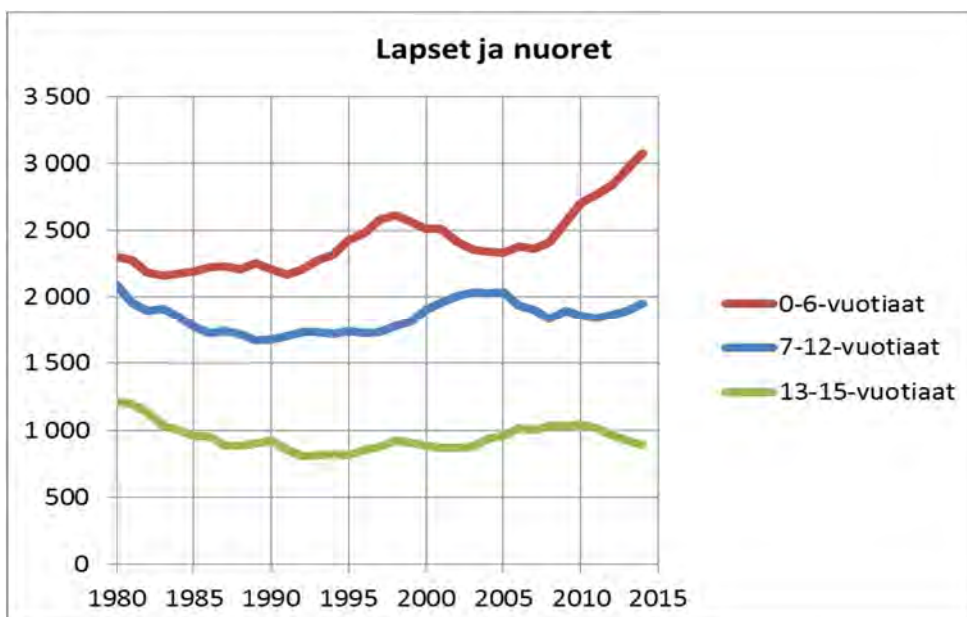
Ruotsinkielisen väestön lukumäärä ja osuus koko väestöstä Helsingissä 1980-2014, sekä ennuste vuoteen 2040.



Yllä olevasta kuviosta ilmenee, että vaikka ruotsinkielisten osuus väestöstä tulevina vuosina edelleen hieman vähenee, heidän lukumääränsä ennustetaan kasvavan noin 7 000 hengellä vuoteen 2040 mennessä. Tämä lisää ruotsinkielisten palveluiden tarvetta sekä lyhyellä että pitkällä tähtäimellä.

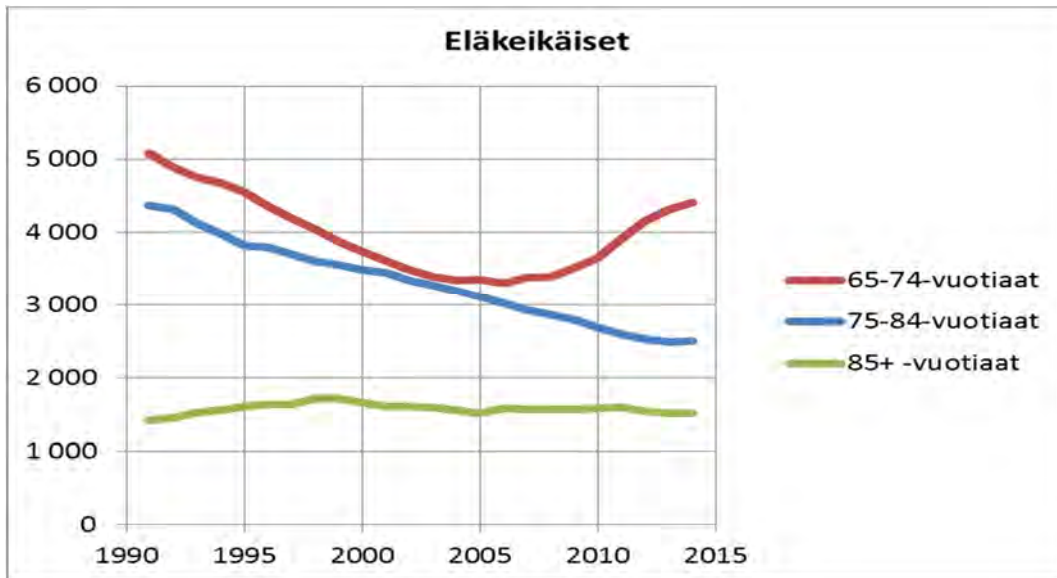
Ruotsinkielisen väestön ikärakenteessa on piirteitä, jotka kasvattavat väestöryhmää myös tulevaisuudessa. Ikärakenteeltaan ruotsinkielinen väestö poikkeaa suomenkielisestä siten, että ruotsinkielisiä lapsia ja eläkeikäisiä on suhteellisesti enemmän kuin suomenkielisessä väestössä.

Kuvio 5. Ruotsinkielisten lasten ja nuorten määrä 1.1.1980-2014



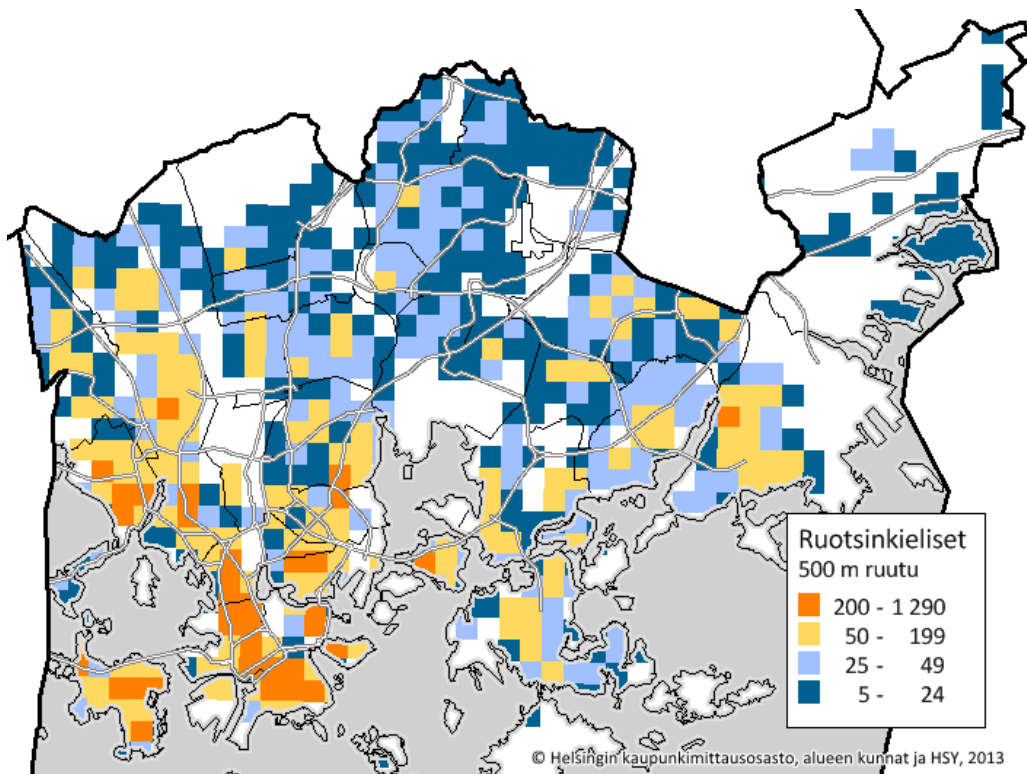
Ruotsinkielisen väestön keski-ikä on ollut selvästi korkeampi kuin suomenkielisen väestön, mutta tämä ero on supistunut nopeasti ja ero on enää reilut puoli vuotta. Syynä eron supistumiseen on se, että ruotsinkielisen vanhusväestön määrä oli aikaisemmin selvästi nykytasoa korkeampi, päinvastoin kuin suomenkielisillä. Ruotsinkielisten 65-74-vuotiaiden määrä on kuitenkin kasvussa.

Ruotsinkielisten eläkeikäisten määrä 1.1.1980–2014

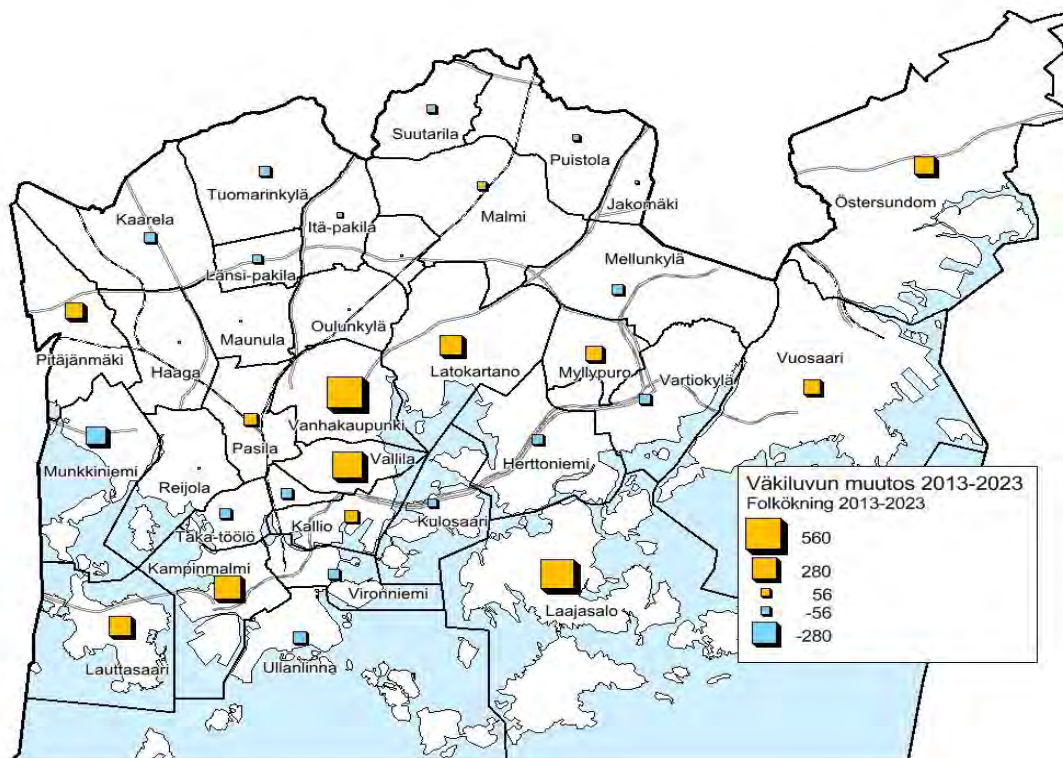


Ruotsinkielinen väestö asuu valtaosin kantakaupungissa, Lauttasaassa, Munkkiniemessä ja Haagassa. Lisäksi erityisesti Kulosaassa, Laajasalossa ja Vuosaassa on ruotsinkielisiä, kun taas Pohjois- ja Koillis-Helsingin alueilla ruotsinkielisten määrä ja osuus väestöstä on vähäinen.

Ruotsinkielisen väestön määrä Helsingissä 500 metrin ruuduissa 1.1.2014



Ennustettu väkiluvun muutos ruotsinkielisten keskuudessa Helsingissä alueittain 1.1.2013–2023



### 3. Kaksikielisyys kaupungin hallinnossa ja palveluissa

Kaupungin kaksikielisiä palveluja ajatellen on olemassa kahdenlaisia virastoja ja liikelaitoksia: suomen ja ruotsin kielellä palveluja tuottavia ja palveluistaan suomeksi ja ruotsiksi informoivia. Keskeiset sekä suomen että ruotsin kielellä palveluja tuottavat virastot löytyvät pääosin sivistystoimesta ja sosiaali- ja terveystoimesta.

Tämän lisäksi on muutamia virastoja, jotka lähinnä toimivat kuntalaisille palveluja tuottavien virastojen ja liikelaitosten taustavoimana, esimerkiksi Tietokeskus ja Työterveyskeskus.

Tässä luvussa käydään ensin läpi kaksikielisyyteen ja ruotsinkieliseen palveluun liittyvät kaupunkistrategian kirjaukset sekä kaupunkitasoinen ohjeistus. Seuraavaksi kuvataan pääpiirteittäin, miten kaupungin ruotsinkieliset palvelut on järjestetty ruotsinkielisiä palveluja tuottavissa virastoissa sekä ruotsiksi informoivissa virastoissa. Liikelaitokset on pääsääntöisesti rajattu tämän tarkastelun ulkopuolelle.

#### 3.1 Strategia ja kaupunkitasoinen ohjeistus

Helsingin strategiaohjelma kaudelle 2013 – 2016 sanoo kaksikielisestä Helsingistä seuraavasti:

- ”Helsinki on vahvasti kaksikielinen
  - Helsingin kaltaisessa pohjoismaisessa hyvinvointikaupungissa kaksikielisyys on valttia. Helsingin pitää olla maamme paras kaupunki – också på svenska! Tämä edellyttää niin toimivia palvelukokonaisuuksia, kuin johdonmukaista strategista työtä. Palveluverkkoa kehitettäessä huomioidaan ruotsinkielisten palveluiden tarve, jotta palvelut voidaan mitoittaa tarkoituksenmukaisesti.
- Toimenpiteet:
  - Kehitetään kaupungin henkilökunnan kielivarantoa.
  - Palvelusetelit luovat mahdollisuuden täydentää kaupungin omaa tuotantoa varsinkin niillä alueilla missä tällä hetkellä on palveluiden suhteen aukkoja.”

Kaupungin hallintosäännössä (24§) todetaan seuraavasti:

”Helsingin kaupunki on kaksikielinen kunta, jonka hallinnon ja toiminnan järjestämisessä sekä tiedottamisessa on otettava huomioon suomen- ja ruotsinkielisten kieliryhmien tarpeet. Kaupungin palvelut on järjestettävä niin, että asukkaita voidaan palvella kaksikielisesti kaikilla kaupungin tehtäväalueilla.”

Hallintosäännön mukaan virastojen ja laitosten on osoitettava riittävä määrä suomen ja ruotsin kieltä taitavia henkilöitä kielilaisissa tarkoitetun kielellisen palvelutason

ylläpitämiseksi. Lisäksi koulutusta järjestämällä, opintoja tukemalla ja palvelukseen otettavien kielitaitoon huomiota kiinnittämällä on varmistettava, että henkilöstöllä on lain edellyttämä kielitaito. Kielelliset oikeudet on otettava huomioon myös järjestettäessä kaupungin palveluja ostopalveluina.

Kaupungin kielitaitosääntö sisältää määräykset kielitaitoa koskevista kelpoisuusvaatimuksista ja niiden asettamisesta sekä kielitaidon osoittamisesta. Kaupunginhallitus on myös vuonna 2005 hyväksynyt kielitaitosääntöä ja hallintosäännön 24 §:ää täydentävät ohjeet. Ohjeet sisältävät kohdan virastoissa laadittavasta kielisuunnitelmasta, jossa tulisi määritellä kaksikielisen palvelun tarve oman toiminnan lähtökohdista, tavat joilla ruotsinkielisen palvelun saanti varmistetaan sekä muut tärkeät kielellistä palvelutasoa koskevat asiat.

### **3.2 Kaksikieliset palvelut kaupunkilaisille**

Alla lyhyt kuvaus ruotsinkielisten palveluiden organisoimisesta kahdella kielellä palveluja tuottavissa sekä palveluistaan informoivissa virastoissa.

#### **Keskushallinto**

**Helsingin kaupungin kirjaamo** antaa asiakaspalveluna suomeksi ja ruotsiksi tietoa vireillä olevien hallinnollisten asioiden käsittelyvaiheista ja päätöksistä koko käsittelyprosessin ajan sekä hoitaa kaupungin julkisten kuulutusten ilmoitustaulua, joka sijaitsee kaupungintalon ala-aulassa.

**Kaupunginkanslian** asiakaspalvelu kaupungintalolla jakautuu Virka Infoon ja Virka Galleriaan. Virka Info on Helsingin yleinen kaupungintalossa toimiva neuvontapalvelu kaikille helsinkiläisille, ja se tarjoaa myös erityisneuvontaa maahanmuuttoasioissa.

Infon yksitoista palveluneuvojaa antavat opastusta ja neuvoja Helsingin kaupunkia ja sen palveluita koskevissa asioissa. Neljä palveluneuvojista palvelee myös ruotsiksi. Virka Infosta ulkomailta Helsinkiin muuttavat saavat myös käytännön neuvoja, kuten tietoa oleskeluluvasta, kansalaisuuskyseksistä ja Suomen sosiaaliturvasta. Palvelua on tarjolla niin suomeksi, ruotsiksi kuin englanniksikin sekä esimerkiksi venäjäksi, viroksi, arabiaksi ja monilla muilla kielillä. Virka Info toimii myös Maahanmuuttoviraston ja Helsingin maistraatin ja poliisin yhteispalvelupisteinä.

Virka Gallerian näyttelyt esittelevät erityisesti Helsinkiä eri näkökulmista. Näyttelyaineistot tuotetaan yleensä suomeksi ja ruotsiksi, joskus myös englanniksi tai muilla kielillä.

Kaupunginkanslian elinkeino-osasto tuottaa palveluja yrittäjille ja yrittäjiksi aikoville. Sen alaisuudessa toimivat myös neuvontapalveluja nuorille tarjoavat ”Respa” ja ”Tulevaisuustiski”.

**Taloushallintopalvelut -liikelaitoksen** laskutusosasto lähettää laskuja ja maksumuistutuksia asiakkaille suomen- tai ruotsinkielisinä, sen mukaan mikä on laskutettavan äidinkieli väestörekisteritietojen mukaan. Tieto saadaan suoraan väestörekisteristä. Myös perintätoimiston lähettämät maksuvaatimukset lähetetään asiakkaan väestörekisteriin merkityn äidinkielen mukaisesti suomen- tai ruotsinkielisinä. Asiakkaille lähetetään myös kirjeitä, kuten tilinumeropyyntöjä ja maksukaton täyttymiseen liittyviä kirjeitä.

Muutoksia käytettävään kieleen voidaan tehdä pyydettäessä, jos esimerkiksi dementoituneen asiakkaan laskut halutaan muuttaa sille kielelle, jota hänen raha-asioitaan hoitava henkilö käyttää. Laskutusosaston asiakaspalvelunumeroita ei ole eritelty kielen perusteella mutta osasto palvelee asiakkaita puhelimitse sekä suomen että ruotsin kielellä.

Talouspalvelukeskuksen palkanlaskentaosastolla maksetaan sosiaali- ja terveysviraston omaishoidontuet alle 65-vuotiaille ja 65 vuotta täyttäneille. Tuet maksetaan virastosta tulevien päätösten perusteella, jotka tulevat yleensä sosiaaliohjaajien kautta.

Käytettävässä tietojärjestelmässä ei ole väestörekisterin äidinkielen tietoja, mutta jos päätöksessä tai muutoin on ilmoitettu asiakaan äidinkieleksi ruotsi, se merkitään järjestelmään.

### **Kaupunkisuunnittelu- ja kiinteistötoimi**

**Kaupunkisuunnitteluvirasto** huolehtii kaupungin kaavoituksesta ja liikennesuunnittelusta. Asiakaspalvelussa ja vuorovaikutuksessa kaupunkisuunnitteluvirasto pyrkii tarjoamaan ruotsiksi mahdollisimman hyvin perustietoa. Kaavoituskatsaus ja kaikki esitteet ovat ruotsiksi, samoin kaavakuulutukset ja viranhakuilmoitukset.

Näyttelyistä iso osa on sekä suomen- että ruotsinkielisiä, mutta paljon erilaisia työraportteja ja tausta-aineistoa julkaistaan vain suomeksi. Tärkeimmistä raporteista tehdään kuitenkin käännökset - tällaisia ovat esimerkiksi yleiskaavan osallistumis- ja arviointisuunnitelma sekä yleiskaavan visio. Kaava-asiakirjoista keskeiset - esimerkiksi kaavamääräykset - käännetään myös ruotsiksi.

Asiakaspalvelupisteessä Laiturilla edellytetään henkilöstöltä ruotsin kielen taitoa. Yksittäisissä kaavahankkeissa suunnittelijoiden kyky ruotsin kielellä palvelemiseen käytännössä vaihtelee, kaikilta kuitenkin vaaditaan ruotsinkielen osaamista. Virastossa on pitkään ollut tarjolla keskustelukursseja.

**Kiinteistövirasto** pyrkii varmistamaan, että asiakaspalvelu toimii molemmilla kielillä. Henkilöstön kielitaidosta on tehty tehtäväkohtainen selvitys viimeksi vuonna 2007. Tuolloin on todettu, että kiinteistövirastossa noin 85 henkilön tehtävät edellyttävät ruotsin kielen taitoa. Vähintään tyydyttävää ruotsin kielen taitoa edellytetään mm. asuntoneuvojilta,

tilakeskuksen ja kaupunkimittausosaston asiakaspalvelijoilta, tonttiasiamieheltä, viestintähenkilöstöltä, virasto- ja osastopäälliköiltä ja monilta yksiköiden päälliköiltä. Henkilöstön koulutustarpeet käydään läpi vuosittaisissa tulos- ja kehityskeskusteluissa.

Kiinteistöviraston osastopäälliköille vuonna 2014 tehdyn kyselyn perusteella ruotsinkielisen palvelun kysyntä on melko vähäistä, ja viraston ruotsinkielinen palvelukyky on yleisesti ottaen riittävällä tasolla. Ruotsinkielisten kuntalaisten ja asiakkaiden kielitarpeet on otettu huomioon toiminnan suunnittelussa. Niillä osastoilla, jotka tarjoavat suoraan kuntalaisille suunnattua asiakaspalvelua, on mahdollista asioida ruotsiksi. Kaikkia lomakkeita ja tiedotteita ei kuitenkaan ole tarjolla ruotsinkielisinä.

## **Rakennus- ja ympäristötoimi**

**Rakennusvirasto** vastaa muun muassa Helsingin katujen ja viheralueiden suunnittelusta, rakentamisesta, ylläpidosta ja valvonnasta sekä kaupungin toimitilojen suunnittelusta ja rakennuttamisesta. Viraston asiakaspalvelupiste hoitaa keskitetysti asukkaiden palautteet ja asiakaskontaktit sekä neuvonnan.

Rekrytoinnissa on otettu huomioon kielitaitovaatimukset ja käytännössä viraston eri yksiköissä ja osastoilla on ruotsinkielisiä tai ruotsia muuten erinomaisesti puhuvia henkilöitä, kuten asiakaspalvelussa, viestinnässä ja keskeisissä vuorovaikutustehtävissä. Ruotsin kielen koulutusta järjestetään halukkaille ja alan ammattiterminologian hallintaa painotetaan.

Rakennusviraston toiminta näkyy kaupungilla esimerkiksi työmaataulujen muodoissa, joissa kummatkin kielet on otettu huomioon. Viestintämateriaalit – esitteet, esittelyvideot, näyttelytekstit ym. - tehdään suomi, ruotsi ja englanti huomioiden. Viraston Twitter-palvelussa toimitaan tilanteen niin salliessa ainakin suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

Rakennusviraston kielisuunnitelman toteutumisesta vastaa johtoryhmään kuuluva osastopäällikkö. Laatuhankkeissa otetaan huomioon kielisuunnitelman mukaiset, palvelutasoa koskevat asiat. Viraston pohjoismainen toiminta on aktiivista.

**Ympäristökeskus** järjestää ruotsinkielisen palvelun mm. huolehtimalla siitä, että ympäristökeskuksen toimintaan liittyvä tieto hel.fi –portaalissa on esitetty ruotsinkielisellä sivustolla yhtä kattavasti kuin suomenkieliselläkin sivustolla. Pääosa lomakkeista on saatavilla ruotsinkielisinä ja hel.fi:hin parhaillaan laadittavan palvelurekisterin yhteydessä tarkastellaan ruotsinkielisten lomakkeiden kattavuus. Oppaista ja esitteistä tärkeimmät ovat saatavana ruotsinkielisinä, esimerkiksi koko kaupunkia koskevan ympäristöraportin painettu tiivistelmä sekä Suomenlahti-vuoden Merenranta kutsuu -kirja (ruotsinno 2015).

Ruotsinkielisiin kysymyksiin ja palautteisiin vastataan ruotsiksi. Ajankohtaistiedotus on pääasiassa suomenkielistä, mutta ruotsinkielisiä tiedotusvälineitä pyritään palvelemaan ruotsiksi. Viralliset lehti-ilmoitukset julkaistaan ruotsin kielellä. Ympäristökeskuksen

toimitalon pysyväisnäyttely ”Viikin ympäristö” palvelee kieliversioineen myös ruotsinkielisiä. Harakan päiväkodeille tarjoamat saariseikkailuretket pidetään kohderyhmän mukaan joko suomeksi tai ruotsiksi. Luontoretkitarjonnassa kieli on suomi, mutta ruotsinkielisiä retkiä on mahdollista järjestää kysynnän mukaan. Suurimmassa osassa ympäristökeskuksen työtehtäviä edellytetään vähintään tyydyttävää ruotsin kielen osaamista. Henkilöstön käytännön kielitaidosta ylläpidetään tietoja sähköisessä järjestelmässä (SUJO). Ruotsinkielen koulutusta järjestetään tarpeen mukaan, tavallisesti osastoittain.

**Liikennelaitos-liikelaitos HKL** tarjoaa perustiedot toiminnastaan myös molemmilla kotimaisilla kielillä. HKL:n internetsivut on julkaistu myös ruotsiksi. Samoin HKL julkaisee vuosittain toimintakertomuksen ruotsin kielellä. Myös tärkeimmät tiedotteet julkaistaan ruotsiksi. Työmaaopasteissa ja muussa asiakasinformaatioissa esimerkiksi metroasemilla tietoa tarjotaan ruotsin kielellä ja metron kuulutukset tehdään sekä suomeksi että ruotsiksi.

Kuljettajien kielitaito vaihtelee, eikä asiakaspalvelua esimerkiksi matkalipun oston yhteydessä voida taata ruotsiksi.

HKL:n liikennöimästä metro- ja raitiovaunuliikenteestä kertoo myös HSL, joka tarjoaa matkustustietoa tasapuolisesti suomeksi ja ruotsiksi.

**Pelastuslaitoksen** ja pelastuslautakunnan toimialana on vastata Helsingin kaupungin pelastustoimesta. Lisäksi pelastuslaitos tuottaa ensihoitopalveluja siinä laajuudessa kuin palvelun järjestäjän kanssa on sovittu.

Pelastuslaitoksen operatiivisissa tehtävissä ei ole ennalta tiedossa, minkä kielinen asiakas on. Riippumatta siitä, miten paljon pelastuslaitoksen operatiivisesta henkilöstöstä on ruotsinkielisiä, työvuoroja ei ole mahdollista suunnitella siten, että asiakkaalle voidaan taata palvelu ruotsin kielellä tai vieraalla kielellä.

Turvallisuusviestinnässä ja –koulutuksessa sekä valvontatoiminnassa pelastuslaitoksella on ruotsinkielisiä kouluttajia ja palotarkastajia, jotka kykenevät tarjoamaan palvelua asiakkaan äidinkielellä.

Rekrytoinnissa on otettu huomioon kielitaitovaatimukset ja pelastuslaitos pyrkii rekrytoinnissa saavuttamaan ruotsinkieltä osaavia palomiehiä. Pelastuslaitoksen tavoitteena on lisätä ruotsinkieltä taitavan henkilöstön määrää.

## **Sivistystoimi**

**Helsingin kunnallisilla työväenopistoilla** on kieleen perustuva työnjako. Kaupungissa toimii kunnallisten opistojen ohella kolme yksityistä suomenkielistä kansalaisopistoa.



**Suomenkielinen työväenopisto** vastaa suomenkielisestä työväenopistotoiminnasta. Virastolla on oma johtokunta, 104 kokopäiväistä työntekijää sekä noin 900 tuntiopettajaa.

**Ruotsinkielinen työväenopisto Helsingfors arbis** on kaupungin ainut virasto, jonka hallinnollinen kieli on ruotsi. Virastolla on oma johtokunta, 27 kokopäiväistä työntekijää sekä noin 250 tuntiopettajaa. Helsingfors arbis vastaa yhteistyössä Oiva Akatemian kanssa kaupungin henkilökunnan ruotsin kielen opetuksesta. Helsingfors arbis toteuttaa myös ainoana oppilaitoksena Helsingin seudulla ruotsinkielistä kotoutumisopetusta aikuisille.

**Kaupunginkirjastolla** ei ole erillisiä ruotsinkielisiä toimipisteitä, mutta käytännössä tietyille kirjastoille on muodostunut muita vahvempi ruotsinkielinen profiili. Vuonna 2014 päivitetyn kaupunginkirjaston kielisuunnitelman mukaan kirjastolla tulee olla oma ruotsinkielisiä asioita koordinoiva elin, ja tätä tehtävää toteuttaa ”Svenska gruppen”, joka on yksi kirjaston teemaryhmistä.

**Kaupunginmuseon** asiakaspalvelijat ja asiantuntijat palvelevat asiakkaita suomeksi ja ruotsiksi. Museon linja on, että näyttely- ja esitetekstit, kotisivut, opetus- ja opastuspalvelut sekä osa julkaisuista on ruotsinkielellä. Museo tarjoaa myös omaa ruotsinkielistä ohjelmaa ja ruotsinkielisestä yleisöpalvelusta ja sen kehittämisestä vastaa ruotsinkielinen museolehtori. Museon johtoryhmään kuuluva kaksikielinen tutkimuspäällikkö vastaa kielisuunnitelman toteutumisesta.

**Kulttuurikeskuksen** aluetalot vastaavat itse ruotsinkielisistä ohjelmistaan sekä tiedotuksestaan. Tavoitteena on että kaikissa taloissa on monipuolista ruotsinkielistä ohjelmatarjontaa. Kausiesitteet ja talojen kotisivut ovat vähintään kaksikielisiä. Kulttuuripoliittisen osaston erityissuunnittelija vastaa kulttuurikeskuksen ruotsinkielisistä kehityspalveluista, jotka täydentävät talojen omaa palvelutarjontaa. Ruotsinkielinen sisällönsuunnittelu tapahtuu myös verkostoyhteistyön kautta, m.m. kaupungin muiden virastojen kanssa.

**Liikuntavirasto** palvelee ruotsin kielellä useimmissa yksiköissään ja pyrkii huomioimaan ruotsin kielen taidon rekrytointien yhteydessä ja kannustaa kieliopintoihin. Virasto järjestää ruotsinkielistä toimintaa eri ikäryhmille, mm. senioriliikuntaa (noin 250 osallistujaa) ja vesivoimistelua, sekä vastaa ruotsinkielisten koulujen uintiopetuksesta. Kymmenkunta urheiluyhdistystä antaa lisäksi ruotsinkielistä palvelua. Yhteydet Pohjoismaihin ovat hyvät.

**Nuorisoasiainkeskus** tuottaa palveluita suomeksi ja ruotsiksi. Ruotsinkielisestä toiminnasta vastaa nuorisoasiainkeskuksen ruotsinkielinen nuorisotyöyksikkö, johon kuuluu neljä ruotsinkielistä nuorisotaloa. Ruotsinkielisessä yksikössä on yksitoista (11)

toimea, yksi toiminnanjohtaja ja kymmenen (10) nuoriso-ohjaajaa. Yksikön toiminta tukee ruotsinkielisten nuorten omaa kulttuurista identiteettiä. Lisäksi nuorten vaikuttamisjärjestelmä Ruuti ja nuorisoasiankeskuksen tärkeimmät tapahtumat ovat kaksikielisiä. Ruotsinkielinen Klaari-toiminnan suunnittelija kehittää ja koordinoi ruotsinkielistä ehkäisevää päihdetyötä, sekä tukee siinä ruotsinkielisiä kouluja ja muita toimijoita jotka työskentelevät lasten ja nuorten parissa.

**Opetusvirastossa** toimii ruotsinkielinen päivähoito- ja koulutuslinja, joka huolehtii kaupungin ruotsinkielisten lasten päivähoidon järjestämisestä (32 kaupungin päiväkotia ja 10 ryhmäpäiväkotia) sekä kaupungin ruotsinkielisestä esi- ja perusopetuksesta (16 peruskoulua) ja muusta perusopetuslain mukaisesta opetuksesta, lukiokoulutuksesta (3 lukiota ja yksi aikuislukiolinja) ja osaltaan koululaisten aamu- ja iltapäivätoiminnasta. Vakituista henkilökuntaa linjalla on 12. Päiväkodeissa, kouluissa ja lukioissa työskentelee noin 630 henkilöä vakituisessa palvelussuhteessa. Ruotsinkielisen päivähoito- ja koulutuslinjan sekä ruotsinkielisten koulujen ja päiväkotien hallinnollinen kieli on ruotsi. Jokaisella koululla on johtokunta.

Opetusvirastossa on opetuslautakunta, joka jakautuu suomenkieliseen jaostoon ja ruotsinkieliseen jaostoon. Ruotsinkielinen jaosto mm. hyväksyy opetussuunnitelmat ja muut opetuksen järjestämiseen liittyvät suunnitelmat, päättää oppilaaksi - ja opiskelijaksioton perusteista sekä ruotsinkielisten lasten päivähoidon paikkojen määrästä.

**Taidemuseo** palvelee asiakkaitaan tarvittaessa ruotsiksi niin asiakaspalvelussa kuin asiantuntijapuolella. Museon opasteet, näyttelytekstit, verkkosivut sekä koululaisille ja perheille suunnattu materiaali ovat tarjolla ruotsinkielisinä. Muut julkaisut, kuten esitteet ja näyttelyluettelot, ovat aina kun mahdollista myös ruotsiksi. Viikoittain on tarjolla ilmainen ruotsinkielinen opastus näyttelyihin ja opastukset sekä työpajat ovat aina myös tilattavissa ruotsinkielisenä. Museossa työskentelee vakituisena työntekijänä äidinkieleltään ruotsinkielinen museolehtori, joka vastaa ruotsinkielisen yleisöpalvelun kehittämisestä sekä yhteistyöstä ruotsinkielisten koulujen kanssa.

**Tietokeskus** palvelee asiakkaitaan sekä suomen että ruotsin kielellä. Tietopyyntöihin ja kysymyksiin vastataan asiakkaan toivomalla kielellä. Tietokeskuksen toimittamat julkaisut ovat pääosin suomenkielisiä, mutta sisältävät aina ruotsinkieliset yhteenvedot tai johdannot. Tilasto- ja tutkimuskatsausten tiedotteet julkaistaan ruotsin kielellä tietokeskuksen ruotsinkielisillä internet-sivuilla. Tietokeskuksen vuosikirjat, taskutilastot sekä valtuustokausittain tehtävä hyvinvointikertomus julkaistaan ainakin osittain ruotsinkielellä. Tietokeskuksessa pohjoismaista yhteistyötä pidetään arvokkaana ja Tietokeskus ylläpitää Helsingin osalta Nordstadt-tietokantaa <http://www.nordstat.org/> Tietokeskuksella ei ole erillistä kielistrategiaa tai erillisiä henkilöitä ruotsinkielisiä palveluja varten. Tavoitteena on, että työntekijät hallitsevat tehtävänsä edellyttämän asiakas- ja tietopalvelun ruotsin kielellä. Rekrytointiprosesseissa varmistetaan, että työntekijöillä on

riittävä osaaminen ruotsin kielellä. Tietokeskuksella on oma ruotsinkielinen kääntäjä, joka toimittaa tarvittavat materiaalit myös ruotsiksi.

## **Työterveyskeskus**

Tällä hetkellä työterveyskeskuksen ruotsinkielistä toimintaa edustaa kaksi äidinkieleltään ruotsinkielistä johtoryhmän jäsentä. Työterveyskeskus suunnittelee nimeävänsä vastuuhenkilön hoitamaan ruotsin kieltä koskevia kysymyksiä.

Rekrytoinnissa kielitaidon tarve huomioidaan aina, ja kaksikielisyyttä tai hyviä ruotsin kielen taitoja korostetaan. Omaa tiedottajaa palkatessaan työterveyskeskus pyrkii löytämään henkilön, joka hallitsee sujuvasti myös ruotsin kielen.

Työterveyskeskus tekee aktiivisesti yhteistyötä ammattikorkeakoulu Arcadan ja Helsingin ruotsinkielisen sairaan- ja terveydenhoitajia kouluttavan yksikön kanssa tarjoamalla terveydenhoitajaopiskelijoille harjoittelupaikkoja, tekemällä yhteistyötä opettajien kanssa ja järjestämällä muun muassa opiskelijoille tutustumiskäyntejä niin, että nämä voivat tutustua työterveyskeskuksen toimintaan.

Työterveyskeskuksen tavoitteena on tarjota kaikki tieto tulevaisuudessa myös ruotsin kielellä.

## **Sosiaali- ja terveystoimi**

**Sosiaali- ja terveystoimissa** ruotsinkieliset palvelut on järjestetty osittain suomenkielisten palveluiden yhteydessä ja osittain keskitettyinä tiettyihin toimipisteisiin, joista ruotsinkielisiä asiakkaita palvellaan kaupunkitasoisesti. Ennen sosiaaliviraston ja terveyskeskuksen yhdistymistä vuoden 2013 alussa ruotsinkieliset sosiaalipalvelut oli keskitetty ruotsinkieliseen svensk socialservice -toimistoon. Organisaatiomuutoksen jälkeen toimiston palvelut ja henkilöstö siirtyivät keskitettyinä eri toimipisteisiin. Näissä muodostettiin joko ruotsinkielisiä tai kaksikielisiä tiimejä, jotka palvelevat ruotsinkielisiä asiakkaita kaupunkitasoisesti. Näitä tiimejä on lastensuojelussa, lapsiperheiden kotipalvelussa ja varhaisen tuen perhetyössä, 25 vuotta täyttäneiden toimeentulotuessa ja sosiaalityössä, vammaisten sosiaalityössä, perheneuvolassa sekä ikäihmisten sosiaali- ja lähityössä.

Muita keskitettyjä ruotsinkielistä palvelua antavia tiimejä ja yksiköitä on kotihoidossa (etelän palvelualueella), psykiatrian avosairaanhoidossa, sekä kolmella terveysasemalla, johon on keskitetty myös ruotsinkieliset äitiys- ja lastenneuvolapalvelut. Myös ruotsinkielinen ikäihmisten lyhyt- ja pitkäaikainen ympärivuorokautinen hoito, arviointi ja kuntoutus sekä päivätoiminta on keskitetty.

Ruotsinkielisillä asiakkailla on aina oikeus valita keskitetyn ruotsinkielisen palvelun ja esimerkiksi oman lähialueen palvelupisteen välillä. Ruotsinkielisen palveluiden

toteutumisesta vastaa linjajohto, ja lisäksi on nimetty koko viraston yhteinen ruotsinkielisten palveluiden koordinaattori.

**Varhaiskasvatusvirasto** vastaa suomenkielisen varhaiskasvatuksen järjestämisestä, mutta vuoden 2014 syksystä alkaen virasto järjestää leikkipuistossa ruotsinkielistä ryhmätoimintaa vauvaperheille.

#### **4. Kaksikielisen palvelun toimivuus – miten vahvistaa kaksikielisyyttä?**

##### **4.1 Kuntalaiset ja kaksikielinen palvelu**

Joka toinen vuosi toteutettava Kielibarometri-tutkimus selvittää suomalaisten kuntien ja kaupunkien kielivähemmistöjen näkemystä palvelujen kielellisestä laadusta. Tutkimuksen toteuttaa Institutet för samhällsforskning vid Åbo Akademi ja se koostuu kyselystä, jossa kuntien vähemmistön edustajat arvioivat kielellistä palvelua toimialakohtaisesti asteikolla 1-10.

Ruotsinkielisten helsinkiläisten yleisarvosana ruotsinkielisistä palveluista oli viimeksi tehdyssä tutkimuksessa vuonna 2012 6,9, kun kaksikielisten kuntien keskiarvo oli 7,6. Esimerkiksi kunnallisesta vanhusten hoidosta annettiin Helsingissä arvosana 5,8, terveydenhuollosta 6,1, kotihoidosta 5,6, mutta kunnallisesta päivähoidosta 8,9. Kulttuurialan palveluihin oltiin melko tyytyväisiä: kirjasto sai arvosanan 7,1, museot, teatterit ja tapahtumat 7,7 sekä työväenopisto 8,9. Kaupungin nettisivut saivat arvosanan 7,8.

Vuonna 2006 34 prosenttia Helsingin ruotsinkielisistä kertoi saavansa kunnallista palvelua ruotsiksi vain harvoin tai ei ollenkaan. Vuonna 2008 tämä osuus oli noussut jo 39 prosenttiin ja vuonna 2012 jopa 47 prosenttiin. Samaan aikaan noin joka kolmas (34–35 prosenttia) sanoi, ettei edes yritä saada palvelua ruotsiksi, vaikka mieluummin käyttäisikin ruotsin kieltä erityisesti monimutkaisemmissa tilanteissa. Tarve on siis konkreettista kysyntää suurempi.

Kielibarometri-tutkimuksesta vastaavan Kjell Herbertsin mukaan kunnan ruotsinkielisten osuus väestöstä vaikuttaa enemmän palveluiden saatavuuteen ja toimivuuteen sekä kuntalaisten tyytyväisyyteen palveluihin kuin heidän lukumääränsä. Helsingissä, jossa asuu maan lukumäärältään suurin ruotsinkielisten vähemmistö mutta osuus väestöstä on verrattain pieni, ollaan vähiten tyytyväisiä ruotsinkielisiin palveluihin. Erityisesti tämä koskee ruotsinkielisten terveyspalveluiden saatavuutta. Asukkaiden kokemukset vaihtelevat eri kunnallisten sektoreiden välillä. Jotkin sektorit tai virkamiehet huolehtivat ruotsinkielisen palvelun saatavuudesta esimerkiksi, mutta yleisesti ottaen ruotsinkielisen palvelun kysyntä on huomattavasti tarjontaa suurempi.

Herberts toteaa, että fokus pitää asettaa terveystalouteen, ruotsinkielisiin yksiköihin ja henkilökunnan asennekasvatukseen. Hän ehdottaa myös koko pääkaupunkiseudun parempaa yhteistyötä ruotsinkielisiä palveluja suunniteltaessa.

Ajatushautomon Magma on viime vuosien aikana teettänyt useita selvityksiä siitä, miten kaksikielisyys tulisi huomioida kuntalaisten palveluissa. Toimittaja Johanna Westmanin raportti ”Språket på agendan i metropolens – med service på svenska i fokus” (Kieli metropolin asialistalla – keskiössä ruotsinkielinen palvelu) on vuodelta 2011. Raportissaan Westman toteaa muun muassa, ettei keskeistä niinkään ole kunnan koko vaan mahdollisuus luoda pysyviä ja toimivia ratkaisuja selkeine vastuualueineen. Epäviralliset kielelliset ratkaisut (verkot, vastuuhenkilöt jne.) ovat äärimmäisen hauraita. Suurten yksiköiden etu on liikuteltavien voimavarojen joustavuus henkilöstön ja ammatillisuuden osalta.

Westman sanoo myös, että kuntajaosta riippumatta tarvitaan yksityiskohtainen strategia toisella kotimaisella kielellä annettavan palvelun järjestämisestä pääkaupunkiseudulla. Ellei kuntaliitosta tapahdu, strategian on oltava neljän kunnan yhteinen. Lisäksi strategian tulee hänen mukaansa sisältää hyväksyttävyyssuhteet, joilla palvelun laatua voidaan mitata.

Westmanin mukaan koordinaatio on väistämätöntä, jotta esimerkiksi vanhustenhuoltoon voidaan luoda asiakaslähtöinen, asiakkaan äidinkielen huomioiva jono ja jotta ruotsinkieliset hoitoyksiköt voivat pysyä ruotsinkielisinä myös jatkossa. Hän korostaa sekä asiakaslähtöistä suhtautumista palvelun suunnittelussa että päämäärätietoista, ruotsin kielen osaamisen huomioivaa rekrytointia.

Tutkija, VTL Linnea Henrikssonin raportti ”En- eller tvåspråkiga lösningar, om språkliga konsekvenser vid sammanslagningar” (Yksi- vai kaksikielisiä ratkaisuja – yhdistämisen kielellisistä seurauksista) on niin ikään vuodelta 2011. Henriksson korostaa puolestaan, miten kaikki kaksikielinen toiminta vaatii tietoista kielisuunnittelua. Suunnittelu voi tapahtua eri tavoin, mutta tietoisuuden olemassaolo on tärkeämpää kuin sen yksittäiset osat. Jonkun johdon jäsenen on oltava julki lausutussa vastuussa (ja otettava vastuu) vähemmistökielisestä toiminnasta.

VTM Eini Pihlajamäen ”Täällä puhutaan suomea minusta välittämättä” vuodelta 2013 on selvitys Helsingin ruotsinkielisestä mielenterveyshuollosta. Helsingin kaupunki ja HUS ovat tehneet sopimuksen ruotsinkielisten potilaiden laitoshoidosta. Tutkimuksen mukaan hoidossa on suuria puutteita riippumatta siitä, onko hoidosta vastuussa kaupunki vai HUS. Pihlajamäki painottaa, että psyykkisistä ongelmista kärsivä ihminen on erityisen haavoittuvainen. Hänen mukaansa myös eri toimijoiden välinen yhteistyö on tärkeää. Ilman eri palveluntuottajien välistä toimivaa yhteistyötä asiakkaiden hoito- ja palveluketju ei toimi.

Meneillään olevassa kaksivuotisessa Mathilda Wrede –instituutin tutkimushankkeessa kaksi sosiaali- ja terveystieteiden sosiaalityöntekijää tutkii ruotsinkielisten nuorten parissa tehtävää moniammatillista työtä Helsingissä. Hankkeessa on vuoden 2014 aikana kartoitettu ruotsinkielisten nuorten parissa työskentelevät toimijat niin Helsingin kaupungin organisaation sisällä kuin sen ulkopuolella sekä näiden toimijoiden väliset verkostot ja yhteistyömuodot. Osa projektista on erikseen keskittynyt ruotsinkielisten nuorten psykiatrisen hoidon toimijoihin, palveluketjuihin ja tukirakenteisiin. Kartoitusvaiheessa on ilmennyt, että ruotsinkielisten nuorten parissa tehtävässä työssä on tarvetta moniammatillisille foorumeille ja strukturoiduille työskentelymuodoille, joissa huomioidaan ruotsinkielisten erityistarpeet. Niin Helsingin kaupungin, HUS:in kuin kolmannen sektorin ammattilaiset nostivat esille yhden konkreettisen kysymyksen: tieto nuorille tarjottavista ruotsinkielisistä palveluista ja ruotsinkielisestä hoidosta tulisi olla saatavilla internetistä yhdestä paikasta.

Vuosien mittaan on tehty myös monia muita selvityksiä, mutta niissä esitetyt toimenpide-ehdotukset painuvat usein nopeasti unholaan. Esimerkiksi monet vuodelta 2007 tehdyn ”Service på svenska i huvudstadsregionen” -selvityksen (Ruotsinkielinen palvelu pääkaupunkiseudulla\*) toimenpide-ehdotuksista olisivat edelleen toteutettavissa sekä yksittäisissä kunnissa että yli kuntarajojen.

## 4.2 Rekrytointi ja kielitaito

Tätä raporttia laadittaessa on käynyt selvästi ilmi, ettei systemaattinen ruotsinkielentaitoisen henkilöstön rekrytointi aina toimi ja että se on joillakin sektoreilla puutteellista. Koulutussektorilla on huutava pula pätevistä ruotsinkielisistä opettajista ja lastentarhanopettajista, ja kun tarvitaan sijaisia, pätevää henkilökuntaa on usein vaikea löytää. Sosiaali- ja terveydenhuollossa on pula esimerkiksi ruotsinkielisestä vanhustenhuoltohenkilöstöstä.

Myös kaupungin palveluyhtiö Palmialla ja kaupunkien henkilöstöpalveluyhtiö Seurella on ollut vaikeuksia löytää kielitaitoista henkilökuntaa, erityisesti tietyille aloille, ja ne ovatkin panostaneet paljon ongelman ratkaisemiseen siinä kuitenkin juuri onnistumatta.

Virastojen tulee kartoittaa henkilöstönsä kielitaito aiempaa paremmin. Vuonna 2012 kaupungilla oli noin 39 500 työntekijää, joista 91,2 prosentin äidinkieli oli suomi, 3,4 prosentin ruotsi ja 5,4 prosentin jokin muu kieli. Lisäksi on monia suomenkielisiä merkittäviä henkilöitä, jotka osaavat ruotsia sujuvasti. Tätä kielellistä resurssia ei hyödynnetä riittävästi.

Kaupungin henkilöstön kielitaitotarpeet vaihtelevat. Joskus kyse voi olla kyvystä kertoa palveluista ruotsiksi tai kuntalaisten kohtaamisesta asiakaspalvelussa. Joskus taas voi olla tarpeen hallita jonkin tietyn alueen vaikea ammattisanasto. Helsingin kaupungin kielitaitosäännön mukaan yleisön- ja asiakaspalvelutehtäviin osoitetuilta henkilöiltä, joilta

edellytetään säännöllistä suomen ja ruotsin kielen suullista ja kirjallista käyttämistä, vaaditaan tehtävästä riippuen molempien kielten joko hyvää tai tyydyttävää suullista ja kirjallista taitoa. Jos tehtävät edellyttävät vain suullista suomen ja ruotsin kielen käyttämistä, vaaditaan joko hyvää tai tyydyttävää molempien kielten suullista taitoa. Muissa tehtävissä henkilöstöltä vaaditaan sellaista suomen ja ruotsin kielen suullista ja kirjallista taitoa, jota tehtävien hoito edellyttää. Erityisesti silloin, kun tarkkoja pätevyysvaatimuksia ei ole, on siis tärkeää miettiä, millaista kielitaitoa työntekijä työssään käytännössä tarvitsee.

Ruotsinkielisestä asiakaspalvelusta vastaavat työntekijät palvelevat monesti myös suomenkielisiä asiakkaita, jolloin heidän käytännössä on hallittava molemmat kielet. Kun kaupungin hallinnollinen kieli on suomi, se tarkoittaa käytännössä sitä, että myös täysin ruotsinkielisissä palveluissa työskentelevien tulee hallita suomen kieli riittävän hyvin. Siksi onkin tärkeää, että kaupungin virastoilla on rekrytoinnissa käytössään tietoinen molemmat kotimaiset kielet huomioiva henkilöstöpolitiikka. Rekrytointia helpottaakseen työryhmä onkin laatinut mallin kielitaidon huomioimiseen käytännössä aina rekrytoinnin alusta saakka. (Ks. liite 3.)

Rekrytoinnin lisäksi on tärkeää, että kaupunki panostaa systemaattisiin ja jatkuviin toisen kotimaisen kielen opintoihin työajalla ja hyödyntää keskushallinnon ohjeiden mukaisia kielilisiä palkkauksessa. Lisäksi erityisesti koulutus- ja hoivasektoreilla tulisi edelleen vahvistaa yhteistyötä ruotsinkielisiä koulutusohjelmia tarjoavien korkeakoulujen ja ammattikorkeakoulujen kanssa.

Sekä ruotsin- että suomenkielinen työväenopisto tarjoavat kaupungin muiden virastojen tarpeisiin räätälöityjä kotimaisten kielten kursseja (Helsingin suomenkielinen työväenopisto suomen kursseja ja Helsingfors arbis ruotsin kursseja). Myös tätä yhteistyötä tulee lujittaa.

Kaupungin ohjeistuksen mukaan kielilisiä voidaan maksaa, kun henkilö tosiasiallisesti käyttää tehtävässään molempia kotimaisia kieliä tai muuta vierasta kieltä, vaikka se ei ole kuulunut kelpoisuusvaatimukseen tehtävää täytettäessä. Työryhmän selvityksen mukaan kielilisen käytössä on eroja virastojen välillä. Ohjeistusta on myös saatettu tulkita niin, että toisen kotimaisen kielen taidon edellyttäminen rekrytoinnin yhteydessä estää kielilisen maksamisen ko. kielen käytöstä. Näissä tapauksissa kielitaitoa ja sen käyttöä ei myöskään ole huomioitu palkkauksessa muilla tavoin. Ohjeistusta tulee tältä osin tarkentaa, ja varmistaa, että käytännöt kielilisen maksusta ovat yhdenmukaiset kaupunkitasoisesti.

### **4.3 Kaksikielisten palvelujen suunnittelu ja kehittäminen**

Varsinkin kuntalaisia suoraan palvelevissa virastoissa kaksikielisen palvelun mielletään ensisijaisesti tarkoittavan, että paikalla on riittävästi kielitaitoisia henkilöstöä. Tämä onkin keskeistä, kunhan asiakaspalvelu käsitteenä samalla ymmärretään laajana ja muistetaan, että se kattaa mm. puhelinpalvelun ja neuvonnan, aula-/vahtimestaripalvelut,

asiakaspalvelutilojen kyltityksen ja muut opasteet ja asiakkaalle jaettavat lomakkeet ja muun informaation.

Kaksikielisen asiakaspalvelun turvaamisen lisäksi on kuitenkin tärkeää, että kielelliset vaikutukset huomioidaan myös muussa toiminnassa jo suunnitteluvaiheessa. Kuten aiemmin on todettu, tämä on sekä aikaa säästävää että tehokasta. Virastojen ylimmän johdon tulee olla tästä asiasta hyvin tietoinen. Esimerkiksi isoissa organisaatiomuutoksissa tulisi pohtia miten toiminta järjestetään niin, että kielelliset näkökulmat tulevat automaattisesti huomioiduiksi. Yhtälailla tämä koskee erilaisia työryhmiä ja niiden tehtäviä ja kokoonpanoa sekä erilaisia kampanjoita ja projekteja. Onko kaksikielisyys huomioitu alusta lähtien?

Kun ruotsinkielisiä palveluita suunnitellaan ja kehitetään, on tärkeä muistaa, että niin kaupungin sisäiset kuin ulkopuoliset yhteistyökumppanit eivät välttämättä ole samat kuin suomenkielisten palveluissa. Kaupungin sisällä esimerkiksi ruotsinkielisen lasten päivähoiton järjestää opetusviraston ruotsinkielinen päivähoito- ja koulutuslinja, kun taas suomenkielisestä päivähoidosta vastaa varhaiskasvatusvirasto. Tällöin lapsiperheiden palveluiden suunnittelutyötä on tehtävä yhteistyössä kummankin tahon kanssa. Sosiaali- ja terveystieteiden keskitettyjen ruotsinkielistä palvelua antavien tiimien tulee voida verkostoitua ja työskennellä moniammatillisesti yhteisten asiakkaiden hyväksi. Kaupungin ulkopuolisista toimijoista on muistettava ruotsinkieliset kolmannen sektorin toimijat sekä korkeakoulut ja oppilaitokset. Tärkeää on, että eri ruotsinkieliset toimijat kutsutaan mukaan suunnittelutyöhön alusta lähtien.

Koska ruotsinkielisten palveluiden kehittäminen vaatii asiantuntemusta asiakaskunnasta sekä aiemmin mainittujen yhteistyökumppanien tuntemusta, osallistuu ruotsin kielellä palveleva henkilökunta usein oman työn ohella ruotsinkielisten palveluiden suunnittelutyöhön, verkostotyöhön ja tiedottamiseen. Johdon on tärkeä ymmärtää, että työajan kannalta tämä merkitsee erityispanosta. Yhtä tärkeää on, että johto kantaa vastuun kielinäkökulman huomioimisesta, eikä siitä huolehtiminen jää työntekijöiden harteille. Suunnitelmallisuutta ruotsinkielisten palveluiden kehittämiseen saadaan, kun muistetaan kirjata toimintatavat, käytännöt ja prosessit sekä laatia tarvittava ohjeistus, jotta tieto ja osaaminen ei ole henkilösidonnaista ja katoa henkilöstömuutosten yhteydessä.

#### **4.4 Hankinnat ja kilpailuttaminen**

Kielellisten oikeuksien huomioiminen on keskeistä esimerkiksi palveluhankinnoissa. Tietojärjestelmiä hankittaessa kaksikielisyys tulisi huomioida jo hankkeistusvaiheessa. Myös käänöspalveluja hankittaessa kilpailutuskriteerit vaativat erityistä huolellisuutta, ja niiden tulisi sisältää selkeitä laatukriteerejä.

Kaupungin keskeiset hankintaohjeet ja malliasiakirjat, jotka perustuvat hankintalakiin, on koottu hankintakäsikirjan nimellä hankintakeskuksen verkkosivulle. Ruotsin kielen tarpeen arvioiminen tulee sisällyttää hankintoihin ja kilpailutuksiin jo suunnitteluvaiheessa. Laadun



seuraaminen puolestaan vaatii virastoilta valppautta ja valmiutta reklamoida aina kun laatukriteerit eivät täyty.

Esimerkkejä hyvin toteutetuista hankinnoista ja kuntarajoja ylittävistä kaksikielisistä tietojärjestelmistä ovat kaupunginkirjastojen Helmet, kulttuuritoimen Kultus.fi sekä kansalaisopistojen kurssienhallintajärjestelmä Cursor ilmoitusjärjestelmiseen Ilmonet.fi.

#### 4.5 Palveluista viestiminen

Kuntalaisen oikeudesta tietoon ja kunnan velvollisuudesta tiedottaa säädetään kuntalaissa ja viestintää käsitellään myös kielilaisissa. Kaupunginhallituksen hyväksymissä Helsingin kaupungin viestintäohjeissa annetaan tarkempia ohjeita keskushallinnon ja virastojen viestinnästä. Verkkoviestintä on kaupungin viestinnän keskeinen muoto ja painettuja materiaaleja tuotetaan yhä vähemmän.

Kaupunginkanslian tietotekniikka- ja viestintäosasto huolehtii kaupungin keskushallinnon viestinnästä ja pääportaalista. Kaupungin keskitetyissä verkkopalveluissa ja ajankohtaisviestinnässä niin medialle kuin kaupunkilaisille lähtökohtana on, että keskeiset viestit ja aineistot toteutetaan mahdollisimman pitkälle myös ruotsiksi. Tämä koskee kaupungin pääsivustoa (hel.fi), pääkaupunkiseudun palvelutietoa tarjoavaa seutuportaalia (Helsinginseutu.fi) sekä sähköistä asiointipalvelua (<https://asiointi.hel.fi>), palvelukarttaa ([www.hel.fi/palvelukartta](http://www.hel.fi/palvelukartta)) ja seudullista turvasivustoa (HelsinkiTurva.fi). Myös Helsinki-kanavan käyttöliittymä on kaksikielinen.

Ajankohtaisesta uutistuotannosta huolehtii verkkotoimitus, joka päivittäin valikoi virastojen uutisvirrasta pääsivustolla julkaistavat aineistot ja tuottaa ajankohtaistietoa suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Tärkeimmät uutiset käännetään ruotsiksi, mikäli asianomainen virasto ei ole jo toimittanut tekstejä ruotsinkielellä. Puutetta on ruotsinkielisistä palveluista ruotsiksi kertovista uutisteksteistä.

Kaupungin virastojen omilla sivuilla ja erilaisilla projektisivuilla ruotsinkieliset toteutukset ja niiden laajuus vaihtelevat. Päätasolla perustietojen tulee aina olla myös ruotsiksi, mutta syvemmälle sivustoilla siirryttäessä ruotsinkielinen tarjonta yleensä ohenee tai loppuu hyvin nopeasti. Kaikkia asiakirjoja, palveluja ja lisäaineistoja ei löydy ruotsinkielisinä. Ruotsinkielisen tiedon tuottamisen lisäksi on tärkeää, että myös ruotsinkielisistä palveluista on selkeästi viestitty palveluja tuottavien virastojen sivuilla. Jos palveluista tiedotetaan erillisellä ruotsinkielisellä sivustolla, olisi hyvä että suomenkielisillä sivuilla on linkki tälle sivustolle. Tämä auttaa asiakasta ja myös kaupungin ulkopuolisia yhteistyökumppaneita löytämään tiedon.

Kaupunkilaisia lähestytään ja keskustelua kaupungin asioista ja palveluista käydään yhä useammin sosiaalisen median kanavilla, kuten facebookissa ja twitterissä. Virastot tuottavat näihin tietoa toiminnastaan samoin perustein ja samoilla kielillä kuin verkkosivuilleen, minkä lisäksi kanavilla on keskustelu- ja kommentointimahdollisuuksia. Kaupungille osoitettuihin kysymyksiin vastataan kysyjän kielellä.

Keskusteluissa ja kommentteissa kukin voi käyttää omaa äidinkieltään ja tähän tulisi kannustaa viestimällä palvelujen olemassaolosta myös ruotsiksi. Aktiivinen läsnäolo ja nopea reagointi sosiaalisessa mediassa vaativat kaupungin viestijöiltä hyvää asianomaisen kielen hallintaa. Virastoissa ei kuitenkaan pääsääntöisesti ole ruotsinkielisiä tiedottajia, toimittajia tai kääntäjiä.

Kaupunginkansliassa on yksi ruotsinkielinen tiedottaja sekä viisihenkinen käännösyksikkö, jonka kohdekielet ovat suomi, ruotsi ja englanti. Ruotsiksi tuotetaan muun muassa kaupunginvaltuuston kokousasiakirjat, kaupungin vuosittainen budjetti ja tilinpäätös, viralliset ilmoitukset ja kuulutukset sekä valtuuston strategiaohjelma. Keskeisistä palveluja tuottavista virastoista sosiaali- ja terveystieteiden virastolla ei ole ruotsinkielistä tiedottajaa ja opetusvirastolla vain yksi tiedottaja, jolla on muitakin tehtäviä. Kaupungin kilpailuttamien käännöstoimistojen työn laatu vaihtelee virastojen mukaan voimakkaasti.

Kaupunkia yleisesti tai kunnan järjestämiä palveluja tai tapahtumia eri kohderyhmille markkinoitaessa molemmat kansalliskielet tulee huomioida samoin perustein kuin viestinnässä muutoinkin. Mitä tärkeämpi asia ja mitä laajempi kohderyhmä, sitä tärkeämpää on, että myös markkinointimateriaaleissa käytetään molempia kieliä ja että sisällöt suunnitellaan lähtökohtaisesti kullekin kieliryhmälle.

Kaikessa sisällöntuotannossa paras lopputulos saavutetaan, kun kampanjat, verkkosisällöt ja muut viestinnän ja markkinoinnin materiaalit suunnitellaan alusta lähtien kieliryhmän näkökulmasta ja tuotetaan suoraan asianomaisilla kielillä. Eri kielillä tuotetut sisällöt tai palvelut eivät välttämättä ole aivan identtisiä, koska kohderyhmäkään eivät ole.

Sisäisessä viestinnässä kaupungin henkilöstölle käytetään suomea, joka on hallinnon kieli. Ei kuitenkaan ole mitään estettä tuottaa kaupungin yhteiseen henkilöstölehteen tai kaupunkitason intranet-sivuille sisältöjä myös ruotsin kielellä. Osaltaan se tekisi näkyväksi kaupungin kaksikielisyyttä ja ruotsin kielellä työskentelevien työntekijöiden työtä.

#### **4.6 Osallisuus**

Kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista säädetään kuntalaissa (§27). Vuorovaikutus ja osallisuus on huomioitu Helsingin strategiaohjelmassa 2013-2016. Kaupunginkansliaan on vuoden 2014 alusta perustettu osallisuus- ja neuvontayksikkö, jonka toimialaan kuuluu sähköisten osallistumispalvelujen sekä alueellisen osallistumisen mallien kehittäminen.

Osallisuuden ja osallistumisen käytännön toteutumisessa on tärkeää, että asukkaille on tarjolla ajantasaista tietoa kunnan toiminnasta sekä suomeksi että ruotsiksi. Osallistumisjärjestelmien, kuntalaisten kuulemisen, palautekyselyjen, verkkokeskustelujen ja asukastilaisuuksien tulee tämän vuoksi toimia molemmilla kielillä.

Kielivähemmistön erityistarpeita ei saada riittävällä tarkkuudella selville yleisillä, koko väestöön suunnatuilla menetelmillä, ja siksi tarvitaan erikseen ruotsinkieliselle väestölle

suunnattuja tilaisuuksia ja kyselyjä. Palvelujen ja asiakasosallisuuden kehittämiseksi voidaan muodostaa pysyviä tai tilapäisiä asukasraateja, joihin ruotsinkielisiä palveluja kehitettäessä kutsutaan ruotsinkielisiä jäseniä. Vastaava menetelmä on käytössä maahanmuuttajille suunnatussa monikielisessä verkkopalvelussa Infopankissa, jota seuraa ja kommentoi maahanmuuttajista koostuva asiakasraati.

Helsinki on viime vuosina kehittänyt erilaisia sähköisiä palautteenannon ja vaikuttamisen kanavia. Kaupungin sähköisessä palautejärjestelmässä palautetta voi antaa suomen lisäksi ruotsiksi ja englanniksi. Ruotsinkielisten palautteiden raportointi järjestelmästä edellyttää, että ao. palautteet luokitellaan ruotsinkielisiksi, kun niitä käsitellään virastoissa. Tulevaisuudessa järjestelmästä on mahdollista hakea koko kaupungin tasoisesti palautteita eri kriteereillä, mm. kielen perusteella.

”Kerro kartalla” on karttapohjainen palautepalvelu, jonka käyttöliittymä on kokonaisuudessaan käännetty sekä ruotsiksi että englanniksi. Virastot eivät toistaiseksi ole kovin paljon hyödyntäneet tätä mahdollisuutta. Kuntalaisten mielipiteiden kuulemiseen on tulossa uusi palvelu ja mobiilisovellus, joka toteutetaan kolmikielisenä.

Vakiintuneita osallistumisen muotoja Helsingissä ovat kaupunginosakohtaiset Ylipormestarin asukasillat. Nämä asukkaiden ja virkamiesten tapaamiset ovat kaksikielisiä siten, että osallistujat voivat esittää kysymyksensä omalla äidinkielellään ja siihen myös vastataan ao. kielellä.

Asukastoiminnan avustamisen käytäntöjä ja kriteereitä kehitetään parhaillaan. Avustuskriteereiden valmistelussa on pyydetty lausuntoja yhteisöiltä ja yhdistyksiltä molemmilla kotimaisilla kielillä.

## 5. Toimenpide- ja kehittämisehdotukset

### Koko kaupunki

Perustetaan **kaksikielisyysasioiden toimikunta** jonka tehtävänä on tarkistaa ja seurata kaksikielisyyden ja kaksikielisyysohjelman toimivuutta kaupungissa ja ottaa kantaa siihen, miten erilaiset kunnalliset päätökset vaikuttavat kielelliseen palveluun. Ryhmä koostuu asiantuntijoista ja virkamiehistä. Toimikunnan päätehtävänä on huolehtia siitä, että kaksikielisyysohjelman ehdotuksia toteutetaan tavoitteellisesti ja suunnitelmallisesti, ja kannustaa kaupungin virastoja aktiiviseen kaksikielisyysyteen. Alkuun toimikunta teettää helsinkiläisille suunnatun kyselyn kielellisen palvelun toimivuudesta. Toimikunta pyytää virastoilta myös joka neljäs vuosi raportin ohjelman toteuttamisesta.

- **Korkein johto sitoutetaan kaksikielisyyskysymyksiin.** Jokaisessa sekä suomen- että ruotsinkielisiä palveluita tarjoavassa virastossa on yksi henkilö, joka vastaa johtoryhmän ruotsinkielisestä toiminnasta, tai henkilö, joka raportoi johtoryhmälle säännöllisesti ja järjestelmällisesti.
- Jokaisella virastolla on ajantasainen **kielisuunnitelma**. Se tarkistetaan säännöllisesti, esimerkiksi valtuustokausittain. **Kaupunginkanslia** päivittää virastojen ja liikelaitosten kielisuunnitelmia koskevaa ohjeistustaan. (Ks. liite 2.)
- Viraston kielisuunnitelman pohjalta asetetaan suunnitelman toteuttamiseen sidottuja **tulospalkkaustavoitteita**. Niitä tarkistetaan säännöllisesti ja järjestelmällisesti yksittäisten virastojen kielisuunnitelmien ja/tai laatukäsikirjojen pohjalta.

### Kääntäminen ja tiedotus

- Jokaisessa virastossa on joko omia ammattitermit hallitsevia kielenkääntäjiä tai, mikäli palvelut hankitaan ulkoa, virasto voi luoda pysyvämpiä suhteita johonkin kaupungin valitsemista käännöstoimistoista. Pienet virastot voivat perustaa yhteisiä kääntäjän ja tiedottajan virkoja ja/tai yhdistää tiedotus- ja käännöstehtävät.
- Niillä virastoilla, joilla on myös ruotsinkielistä toimintaa, on oma ruotsinkielinen tiedottaja.
- Kaupungin kylteissä tieto on kahdella kielellä, ja kaksikielisyyden tulee näkyä julkisissa laitoksissa ja se pitää huomioida nimissä ja logoissa.

- Asiakaspalvelun lomakkeet on laadittu molemmilla kielillä, ja kaupunki siirtyy käyttämään ainoastaan kaksikielisiä lomakkeita.
- Luodaan internetportaali, johon on koottu tietoa nuorille suunnatusta hoidosta ja palveluista ruotsin kielellä

### **Ruotsin kielen taitoisen henkilöstön rekrytointi ja jatkokoulutus**

- Kielitaidon tarve huomioidaan aina rekrytoinnissa. (Ks. liite 3.)
- Virastot huolehtivat siitä, että henkilöstöllä on mahdollisuus kielelliseen jatkokoulutukseen työaikana. Lisäksi ne tekevät asiassa yhteistyötä Oiva Akatemian sekä Helsingin ruotsinkielisen ja suomenkielisen työväenopiston kanssa.

### **Hankinnat**

- Jokainen virasto huomioi kielelliset laatuksymykset hankinnoissaan ja asettaa hankinnoille kielellisiä kriteerejä. Virastot seuraavat hankittujen palveluiden ja tuotteiden laatua myös kielinäkökulmasta ja reklamoivat niistä tarvittaessa.

### **Yksittäiset virastot**

#### **KESKUSHALLINTO**

##### **Kaupunginkanslia**

###### *Henkilöstöosasto*

- Henkilöstöosasto tarkistaa kaupungin antaman ohjeistuksen viroissa vaadittavasta kielitaidosta ja päivittää kielisääntöjä ja hallintosäännön 24 §:ää täydentäviä ohjeistuksia.
- Kielilisien maksamisen periaatteet tarkistetaan, ja kaikki virastot noudattavat samoja ohjeita.

- Henkilöstöosasto täydentää kaupungin sisäisiä rekrytointiaineistoja kielten huomioimista koskevilla ohjeilla ja lisää omaan aineistoonsa hyvän rekrytointin mallin. (Ks. liite 3.)
- Kaikki markkinointimateriaali Helsingistä työnantajana on käännetty ruotsiksi. Kaksikielisyttä korostetaan myös suomenkielisisä aineistoissa.
- ”Helsinkirekrystä” tehdään täysin kaksikielinen.

#### *Tietotekniikka- ja viestintäosasto*

- Kaupunginkanslian viestintästrategiassa otetaan kantaa siihen, kuinka internetiä ja sosiaalista mediaa voidaan hyödyntää kaksikielisessä tiedottamisessa.
- Kaupungin virastojen ja liikelaitosten tiedottamisohjeita päivitetään ja selkeytetään ruotsinkielisen viestinnän ja markkinoinnin osalta.
- Kaupunkitason osallisuushankkeissa luodaan malli kielinäkökulman huomioimiselle.
- Kaupungin palautejärjestelmää kehitetään niin, että ruotsinkielisestä palvelusta annettavaa palautetta seurataan systemaattisesti.
- Palvelukarttaa kehitetään ruotsinkielisiä palveluja huomioon ottaen, ja virastoilta pyydetään tietoja tuottamistaan ruotsinkielisistä palveluista.
- Maahanmuuttajille kerrotaan kotoutumismahdollisuudesta joko suomeksi tai ruotsiksi (yhteistyössä Helsingin ruotsinkielisen työväenopiston kanssa), kahdesta rinnakkaisesta koulujärjestelmästä sekä muista kielellisistä palveluista.

#### *Elinkeino-osasto*

- Kaupunginkanslian elinkeino-osasto tarjoaa riittävästi myös ruotsinkielistä neuvontaa ja materiaalia YritysHelsingissä, Respassa ja Tulevaisuustiskillä.

## **SIVISTYSTOIMI**

### **Helsingfors arbis**

- Helsingin ruotsinkielinen työväenopisto Helsingfors arbis vastaa maahanmuuttajien kotouttamisesta ruotsiksi.

## Tietokeskus

- Helsingin Tila- ja kehitys tehdään kerran valtuustokaudessa (hyvinvointikertomus) ja väliarvio valmistuu alkuvuodesta 2015. Väliarvioon tai sen liitteeksi sisällytetään osio ruotsinkielisen väestön tilanteesta.
- Tieken julkaisut, arkistopalvelut ja verkkopalvelut ovat saatavilla osittain ruotsinkielisenä. Esim. julkaisuissa on käännetty vähintään esipuheet ja tiivistelmät ruotsiksi. Tilastotuotannossa huomioidaan nykyistä paremmin ruotsinkielisen väestön tilanne.
- Ruotsinkieliselle henkilökunnalle tarjotaan täydennyskoulutusta, kursseja tai opintopiirejä kysynnän mukaan myös ruotsinkielellä.
- Helsingin kaupungin palautejärjestelmän tiedot ruotsinkielisten vastaajien osalta analysoidaan (mikäli tieto on saatavilla).

## Liikuntavirasto

- Liikuntavirasto kehittää pääkaupunkiseudun liikuntavirastojen välistä tiedotusta ja toimintaa koskevaa ruotsinkielistä yhteistyötä.
- Aloitetaan yhteistyö Helsingin ruotsinkielisen työväenopiston kanssa niin kurssitoiminnan koordinoimiseksi kuin liikuntakursseista tiedottamisen osalta.

## Kulttuurikeskus

- Kulttuurikeskuksessa on päätoiminen ruotsinkielinen tiedottaja.
- Kaikki kulttuuritalot tuottavat enemmän ruotsinkielistä sisältöä.
- Kaksikielisyys huomioidaan rekrytoinnissa.

## Kaupunginkirjasto

- Kaiken suurelle yleisölle (eli kaikille käyttäjille) suunnatun kampanjamarkkinoinnin ym. tulee olla kaksikielistä.
- Ruotsinkielisen kirjastopalvelun kehitys ja trendit noudattavat suomenkielisen palvelun kehitystä.

- Keskus kirjaston ruotsinkielinen palvelu huomioidaan jo kirjaston suunnitteluvaiheessa.

### **Nuorisoasiainkeskus**

- Ruotsinkielinen nuorisotyö on kiinteä osa nuorisoasiainkeskusta ja voimavara, joka yhteistyössä suomenkielisen nuorisotyöyksiköiden kanssa edistää kaksikielisyyttä nuorten Helsingissä.
- Helsingiläistä nuorisotyötä tehdään nuorten omissa toimintaympäristöissä, esimerkiksi kouluissa. Eri äidinkielten ei tulisi olla erottava tekijä vaan ne tulisi nähdä voimavarana. Nuorten oma äidinkieli turvataan ja sitä vahvistetaan tarjoamalla vapaa-ajalle tilaa ja tekemistä myös ruotsin kielellä
- Nuorisoasiainkeskuksen ruotsinkielinen nuorisotyöyksikkö vahvistaa yhteistyötä opetusviraston ruotsinkielisen päivähoito- ja koulutuslinjan kanssa ja kehittää yhteistyömuotoja myös muiden ruotsinkielisten sekä kunnallisten että kolmannen sektorin toimijoiden kanssa kulttuurin ja vapaa-ajan alalla.
- Nuorten palvelupiste ja Ohjaamo- hanke kytkeytyvät yhteen ja palvelu avataan nuorille keväällä 2015. Tässä kokonaisuudessa nuoret saavat palvelua molemmilla kotimaisilla kielillä.

### **Opetusvirasto, ruotsinkielisen päivähoiton ja opetuksen linja**

- Ruotsinkielisen päivähoiton ja opetuksen linjalla on päätoiminen tiedottaja.
- Ruotsinkielisen päivähoiton ja opetuksen linja rekrytoi ruotsinkielisiä opettajia aktiivisessa yhteistyössä Helsingin yliopiston ja Åbo Akademin kanssa. Yksi ruotsinkielisen päivähoiton ja opetuksen linjan virkamies saa tehtäväkseen toimia yliopistojen yhteyshenkilönä.

## **SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMI**

### **Sosiaali- ja terveystoimisto**

- Kielellinen palvelu huomioidaan automaattisesti organisaatiota ja toimintaa muutettaessa, erityisesti sosiaali- ja terveystoimiston uuden palveluverkostosuunnitelman yhteydessä.



- Riittävät ruotsinkieliset henkilöstöresurssit turvataan ruotsinkielisissä keskitetyissä tiimeissä.
- Virasto panostaa systemaattisesti ruotsinkielisen henkilöstön palkkaamiseen niille palvelualueille, joilla kielitaitoisesta henkilökunnasta on pulaa.
- Sosiaali- ja terveystieteiden viraston sisäinen ohjeistus liittyen kielellisiin palveluihin päivitetään, erityisesti sosiaalipalveluiden osalta.
- Sosiaali- ja terveystieteiden virastolla on oma päätoiminen ruotsinkielinen tiedottaja.
- Yhteistyötä vahvistetaan niin ruotsinkielisiä asiakkaita palvelevien tiimien ja työntekijöiden välillä kuin kaupungin muiden ruotsinkielisten toimijoiden, oppilaitosten ja kolmannen sektorin kanssa.

### **Varhaiskasvatusvirasto**

- Ruotsinkielistä leikkipuistotoimintaa kehitetään yhteistyössä ruotsinkielisen päivähoiton ja opetuksen linjan kanssa muun muassa niin, että rekrytoidaan lisää ruotsinkielistä henkilökuntaa.

## **RAKENNUS- JA YMPÄRISTÖTOIMI**

### **Hankintakeskus**

- Kielikysymys huomioidaan hankintaprosesseissa ja tästä laaditaan ohjeistuksia hankintakäsikirjaan.
- Tietojärjestelmien hankinnassa kielivaatimukset huomioidaan jo hankintavaiheessa.

## 6. Kaksikielinen Helsinki -työryhmä

Työryhmässä on ollut 16 jäsentä, jotka edustavat 11 Helsingin kaupungin virastoa:

Gunborg Gayer, rehtori, ruotsinkielinen työväenopisto; puheenjohtaja  
 Anja Vallittu, kaupunginsihteeri, kaupunginkanslia  
 Ida Björkbacka, erityissuunnittelija, kaupunginkanslia  
 Juha Rosvall, työmarkkina-asiantuntija, kaupunginkanslia  
 Stina Högnabba, erikoistutkija, tietokeskus  
 Nina Ahlblad-Mäkinen, ylihoitaja, sosiaali- ja terveysvirasto  
 Pia-Maria Grönqvist, kotihoitopäällikkö, sosiaali- ja terveysvirasto  
 Kati Takanen, hallintopäällikkö, varhaiskasvatusvirasto (toukokuusta lähtien Mervi Kopomaa-Weymarn, tiedottaja)  
 Aira Saarni, johtava lakimies, opetusvirasto  
 Nina Gran, erityissuunnittelija, kulttuurikeskus  
 Cecilia Eriksson, pedagoginen informaatikko, kaupunginkirjasto  
 Sonja Witting, nuorisosihteeri, nuorisoasiainkeskus  
 Maria von Knorring, viestintäpäällikkö, rakennusvirasto  
 Anna Tarkkala-Hellström, controller, Oiva Akatemia  
 Säde Pitkänen, ruotsinkielisten palvelujen koordinaattori, sosiaali- ja terveysvirasto, työryhmän sihteeri  
 Rita Ekelund, julkaisupäällikkö, kaupunginkanslia, työryhmän sihteeri

Työryhmä on kuullut seuraavia asiantuntijoita kaupungin ulkopuolelta:

Tutkija Kjell Herberts, Åbo Akademi i Vasa  
 Valt.tri Cay Sevon (metropoliselvitys)  
 Kieliasianneuvos Corinna Tammenmaa, Oikeusministeriö

Työryhmä on kuullut seuraavia Helsingin kaupungin asiantuntijoita:

Museolehtori Anna Finnilä, Kaupunginmuseo  
 Hankintapäällikkö Hanna-Maija Haiminen, Hankintakeskus  
 Museolehtori Lotta Kjellberg, Taidemuseo  
 Suunnittelija Ulla Knus, Liikuntavirasto  
 Sosiaalityöntekijä Bettina von Kraemer, Helsingin sosiaali- ja terveysvirasto  
 Toimitusjohtaja Tuija Kuivalainen, Taloushallintopalvelu  
 Verkkoviestintäpäällikkö Paula Lahti, Kaupunginkanslia  
 Hankintajohtaja Jorma Lamminmäki, Hankintakeskus  
 Neuvontapäällikkö Riitta Lampelto, Kaupunginkanslia  
 Internet-päätoimittaja Mika Lappalainen, Kaupunginkanslia  
 Johtaja Asta Manninen, Tietokeskus  
 Työterveysjohtaja Tiina Pohjonen, Työterveyskeskus  
 Projektipäällikkö Heli Rantanen, Kaupunginkanslia  
 Liikuntajohtaja Anssi Rauramo, Liikuntavirasto  
 Vuorovaikutuspäällikkö Johanna Seppälä, Kaupunginkanslia  
 Pelastusjohtaja Simo Wecksten, Pelastuslaitos  
 Sosiaalityöntekijä Frida Westerback, Helsingin sosiaali- ja terveysvirasto

Työryhmän työjaoksen ovat muodostaneet puheenjohtaja Gunborg Gayer ja sihteerit Rita Ekelund ja Säde Pitkänen.

### **Toimenpide-ehdotusten/raportin liitteet**

- Liite 1 Tietokeskuksen tilasto Helsingin ruotsinkielisestä väestöstä
- Liite 2 Tällainen on hyvä kielisuunnitelma
- Liite 3 Kielitaidon huomioiminen rekrytoinnissa
- Liite 4 Esimerkkejä Tietokeskuksen hyvästä pohjoismaisesta yhteistyöstä

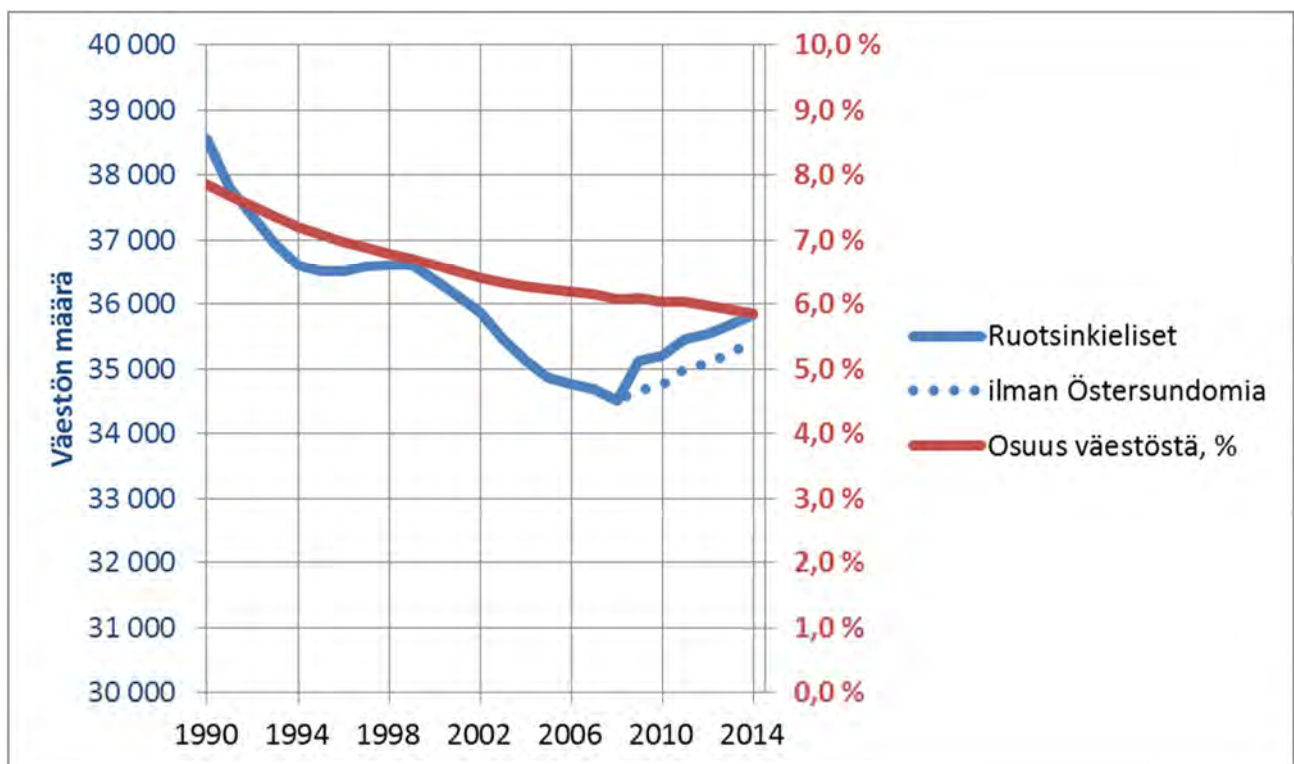
## Liite 1

## Ruotsinkielinen väestö Helsingissä

Helsingin ruotsinkielisen väestön vuosia jatkunut väheneminen kääntyi kasvuksi vuoden 2008 aikana. Ruotsinkielisten määrä on nyt 1 339 henkeä suurempi kuin vuonna 2008. Vuoden 2009 alussa Helsinkiin liitetyn Östersundomin osuus tästä kasvusta on noin 450 henkeä. Viime vuoden aikana ruotsinkielisten määrä lisääntyi 170 hengellä ja ruotsinkielisten määrä oli 35 844 vuodenvaihteessa 2013/2014.

Ruotsinkielisen väestön osuus helsinkiläisistä on nyt 5,9 prosenttia. Osuus on alentunut jatkuvasti, erityisesti siksi, että maahanmuuttajien määrä lisääntyy nopeasti. Viime vuosina myös suomenkielinen väestö on kasvanut, koska muutot naapurikuntiin ovat vähentyneet.

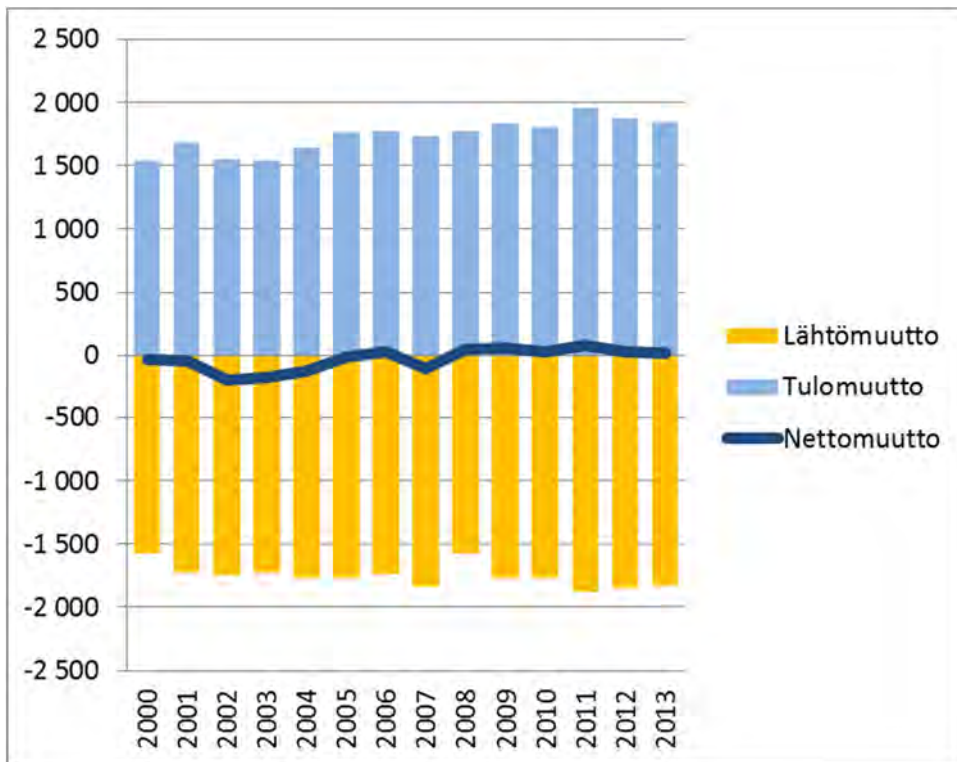
Kuvio 1. Ruotsinkielisen väestön määrä ja osuus koko väestöstä Helsingissä 1.1.1990-2014



## Muuttoliike

Ruotsinkielisen väestön muuttoliike Helsingin rajan yli ei vaikuta paljontaan väestökehitykseen, koska tulo- ja lähtömuuttojen määrät ovat olleet kutakuinkin samansuuruisia. Vuosina 2000-2007 ruotsinkielisen väestön muuttotappio oli keskimäärin vajaa 100 henkeä vuodessa, sen jälkeen muuttovoitto on ollut keskimäärin 50 henkeä.

Kuvio 2. Ruotsinkielisen väestön muutot Helsinkiin, Helsingistä ja nettomuutto 2000-2013

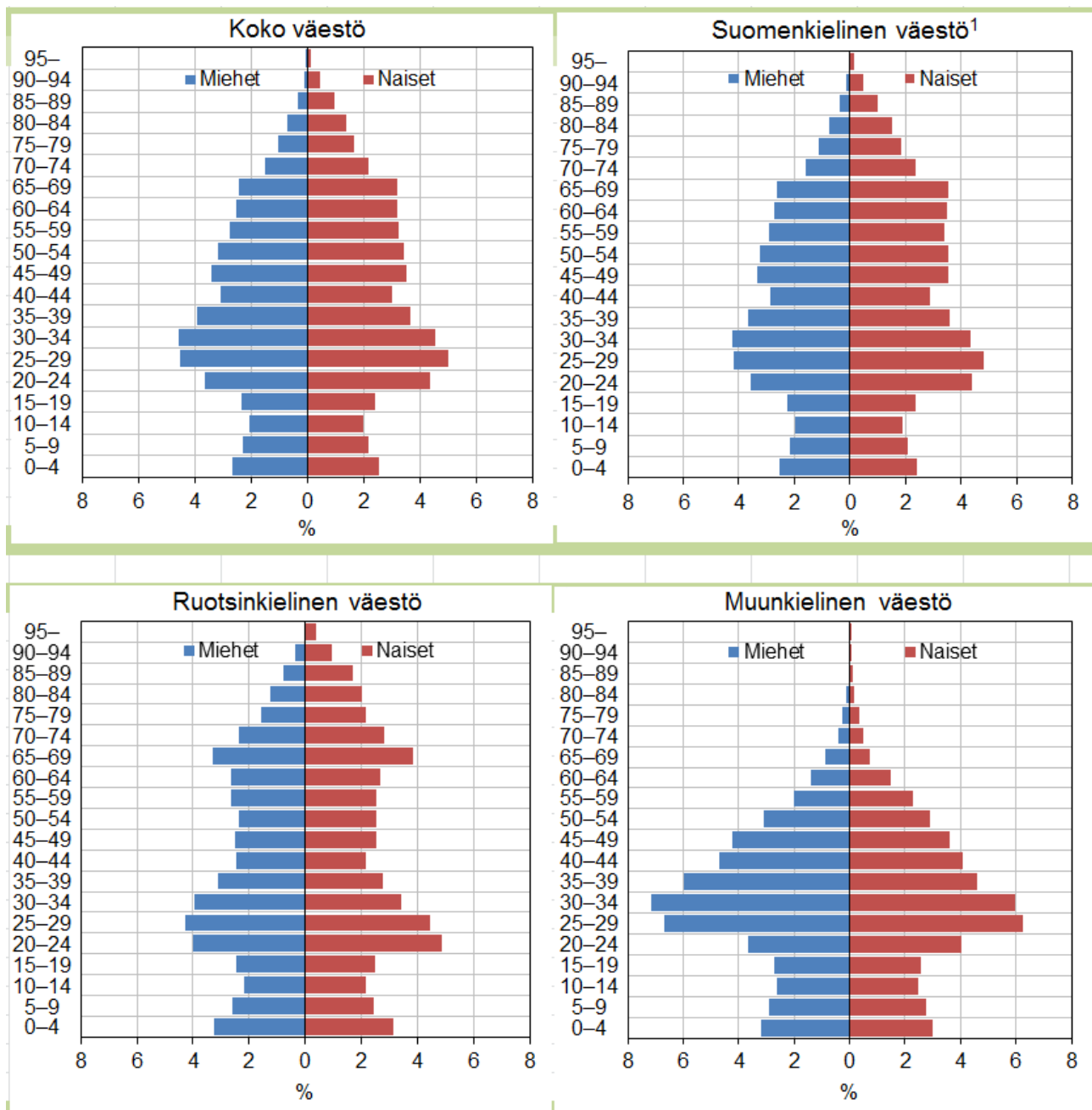


## Ikärakenne

Ruotsinkielisen väestön ikärakenteessa on piirteitä, jotka kasvattavat väestöryhmää myös tulevaisuudessa.

Ikärakenteeltaan ruotsinkielinen väestö poikkeaa suomenkielisestä siten, että ruotsinkielisiä lapsia ja eläkeikäisiä on suhteellisesti enemmän kuin suomenkielisessä väestössä. Mainittakoon, että ulkomaalaistaustainen väestö, joka on valtaosin muuttanut Suomeen vasta 1990-luvulta lähtien, on ikärakenteeltaan huomattavasti nuorekkaampaa kuin kantaväestö.

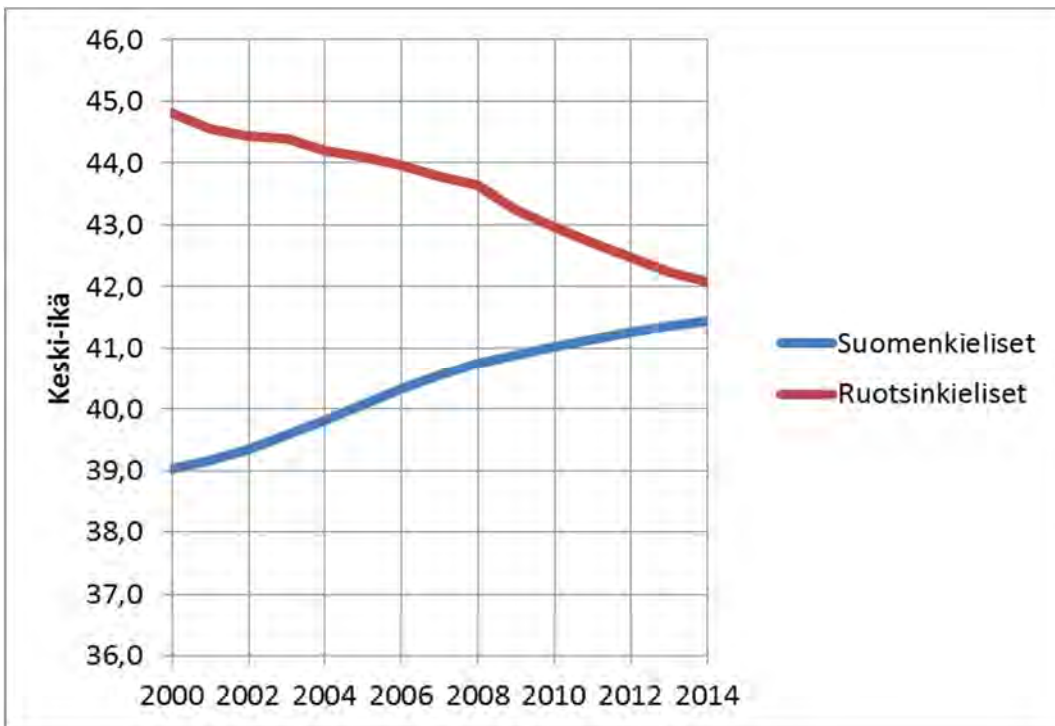
Kuvio 3. Helsingin väestön ikärakenne äidinkielen mukaan vuodenvaihteessa 2013/2014



Ruotsinkielisen väestön keski-ikä on ollut selvästi korkeampi kuin suomenkielisen väestöllä, vuonna 2000 ruotsinkielisten keski-ikä oli lähes kuusi vuotta korkeampi kuin suomenkielisillä. Tämä ero on supistunut nopeasti, ero on enää reilut puoli vuotta.

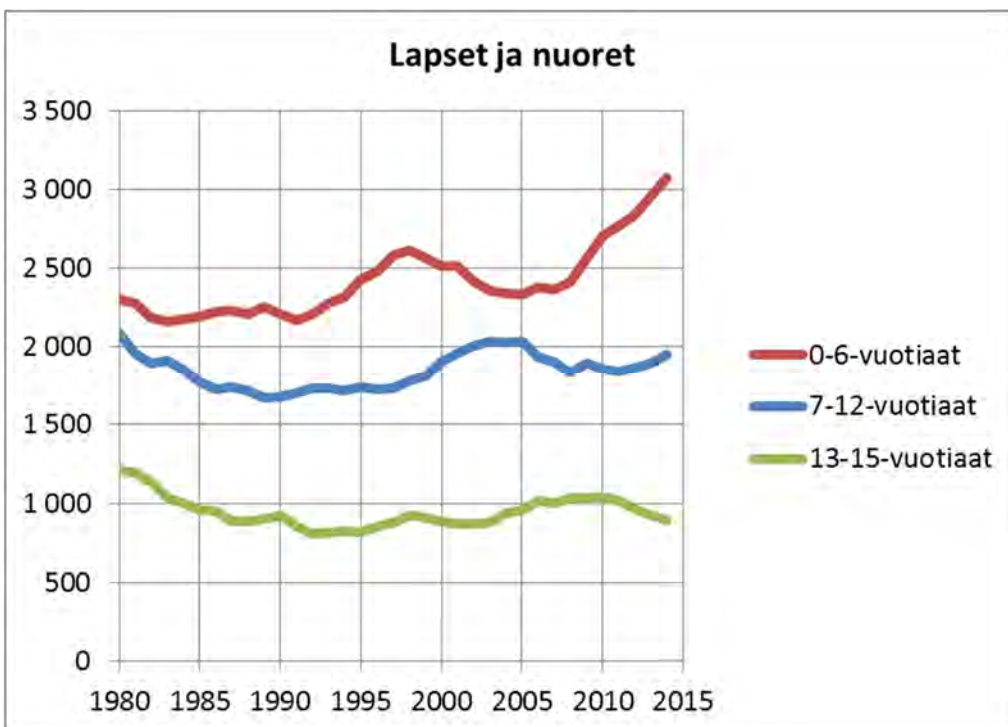
Syynä eron supistumiseen on se, että ruotsinkielisen vanhusväestön määrä oli aikaisemmin selvästi nykytasoa korkeampi, päinvastoin kuin suomenkielisillä. Ruotsinkielisten yli 65-vuotiaiden määrä on vähentynyt 1990-luvun alusta neljänneksellä, kun suomenkielisten määrä on taas kasvanut liki 50 prosenttia.

Kuvio 4. Keski-ikä äidinkielen mukaan 1.1.2000-2014



Ruotsinkielisten lasten määrä on lähtenyt nopeaan kasvuun 2007 jälkeen. Osaltaan tähän on vaikuttanut perheiden vähentynyt muutto Helsingistä naapurikuntiin. Ruotsinkielisiä lapsia myös syntyy aikaisempaa enemmän.

Kuvio 5. Ruotsinkielisten lasten ja nuorten määrä 1.1.1980-2014

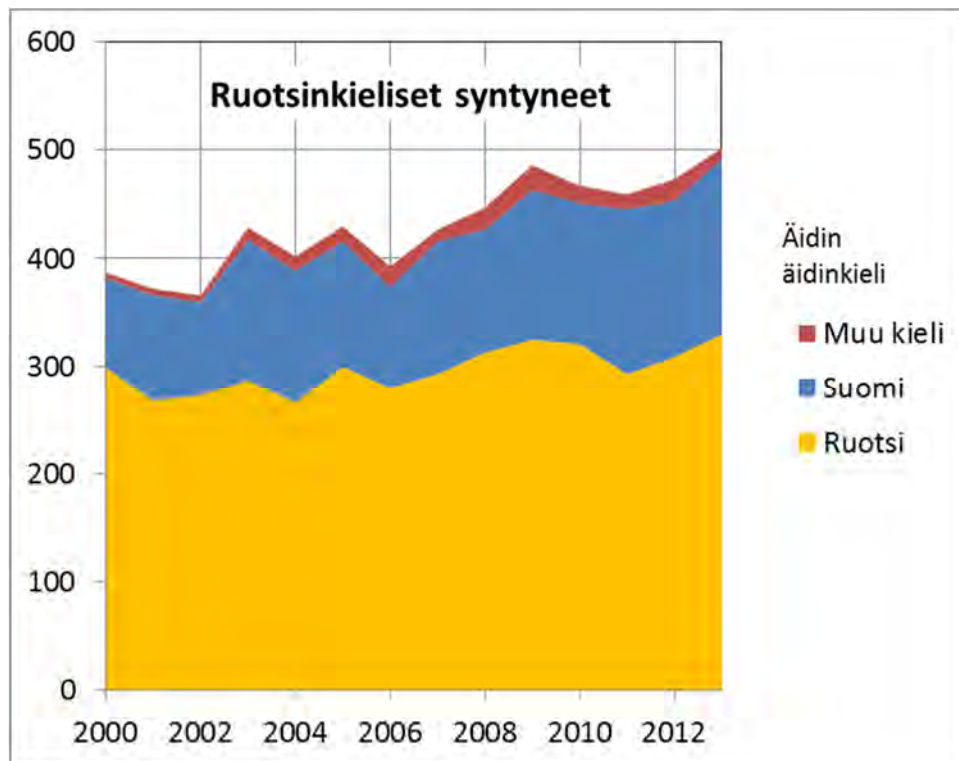


Vaikka ruotsinkielisen väestön hedelmällisyys ei juuri poikkeakaan suomenkielisestä väestöstä, ruotsinkielisiksi rekisteröityjä lapsia syntyy kuitenkin suhteellisesti enemmän. Ruotsinkielisiksi rekisteröidyistä lapsista kolmasosalla oli suomenkielinen äiti vuosina 2011-2013. Suomenkielisten äitien osuus on kasvanut selvästi 2000-luvulla.

Taulukko 1. Helsingissä syntyneet lapset yhteensä ja heistä ruotsinkieliset vuosina 2000-2013

	Syntyneet	ruotsinkieliset	%
2000	6282	387	6,2 %
2001	6169	372	6,0 %
2002	6064	366	6,0 %
2003	6299	429	6,8 %
2004	6180	402	6,5 %
2005	6103	430	7,0 %
2006	6156	393	6,4 %
2007	6079	427	7,0 %
2008	6407	447	7,0 %
2009	6533	486	7,4 %
2010	6709	467	7,0 %
2011	6619	459	6,9 %
2012	6748	473	7,0 %
2013	6789	502	7,4 %

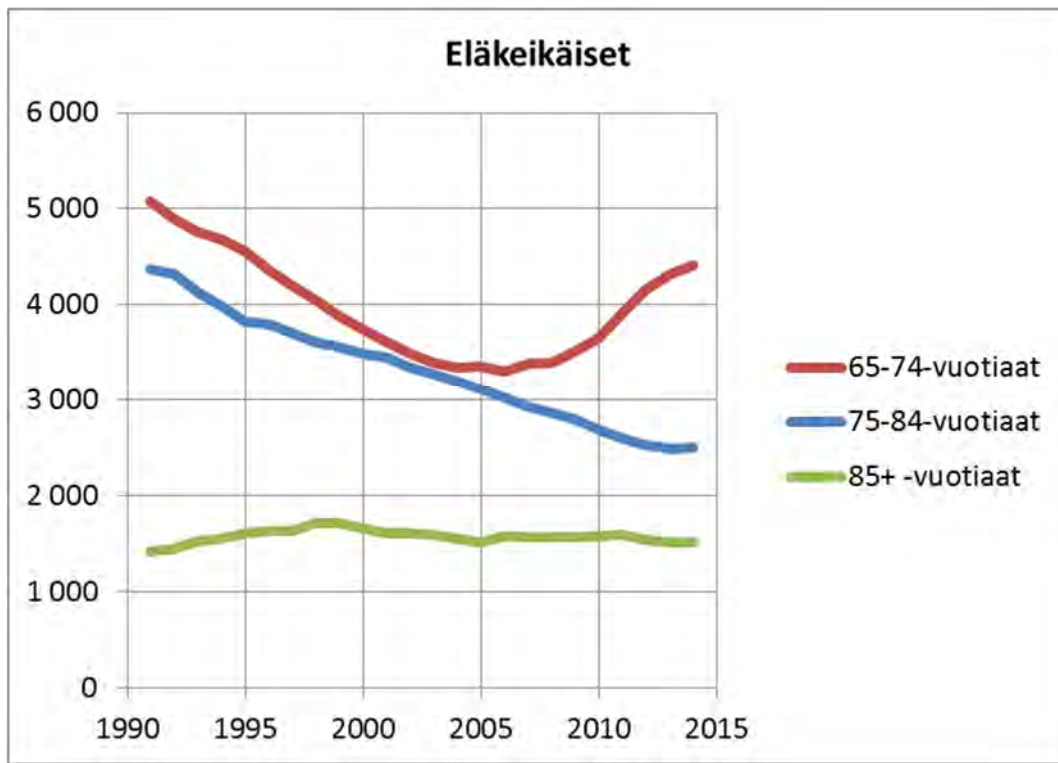
Kuvio 6. Ruotsinkielisiksi rekisteröidyt syntyneet lapset äidin äidinkielen mukaan 2000-2013





Ruotsinkielisen eläkeikäisen väestön määrä on vähentynyt reilusti, johtuen ikärakenteen painottumisesta vanhimpiin ikäluokkiin. 65-74-vuotiaiden määrä on sen sijaan kasvussa.

Kuvio 7. Ruotsinkielisten eläkeikäisten määrä 1.1.1980-2014

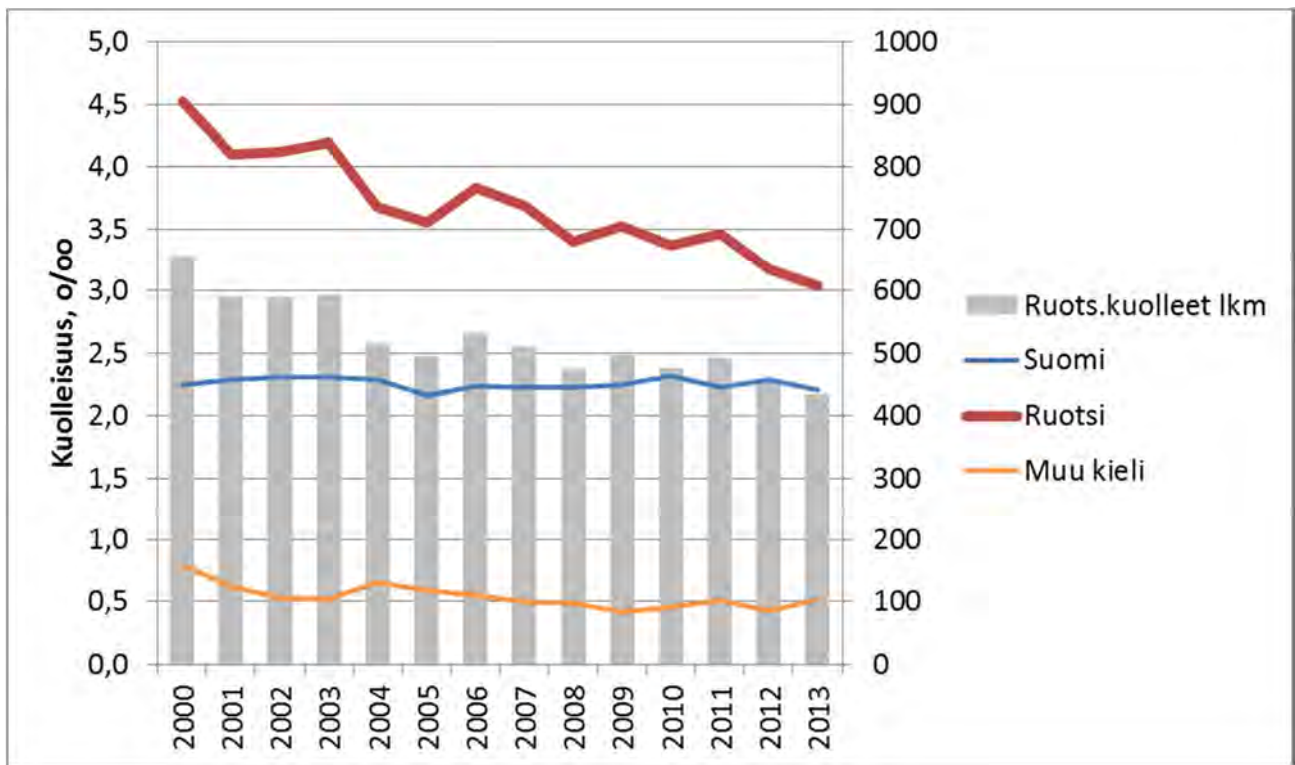


## Kuolleisuus

Koska ruotsinkielisten ikääntyneiden määrä on vähentynyt viime vuosikymmeninä, myös kuolleiden määrä on vähentynyt vastaavasti. Siten väestöön suhteutettu kuolleisuus on alentunut selvästi.

Väestön terveydentilaa indikoiva elinajanodote on ruotsinkielisillä jonkin verran korkeampi kuin suomenkielisillä. 0-vuotiaiden elinajanodotteiden keskiarvo vuosina 2005-2013 oli ruotsinkielisillä miehillä 2,3 vuotta ja naisilla 1,4 vuotta korkeampi kuin suomenkielisillä. Elinajanodote on pidentynyt 2000-luvulla suurin piirtein samaa tahtia suomenkielisten kanssa, mutta ruotsinkielisten väestöpohjan pienuus tuottaa suuria vuosittaisia vaihteluja odotteeseen.

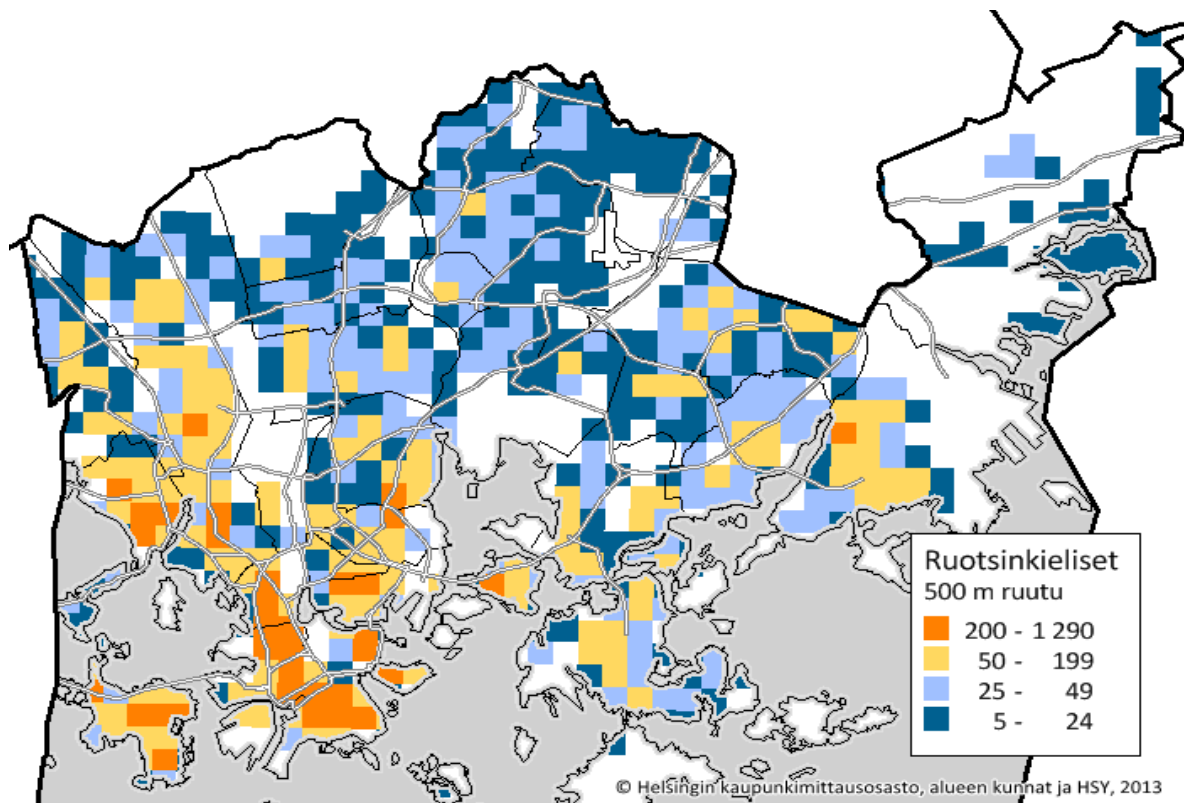
Kuvio 8. Kuolleisuus (kuolleita/1000 asukasta) kieliryhmän mukaan sekä ruotsinkielisten kuolleiden määrä vuosina 2000-2013



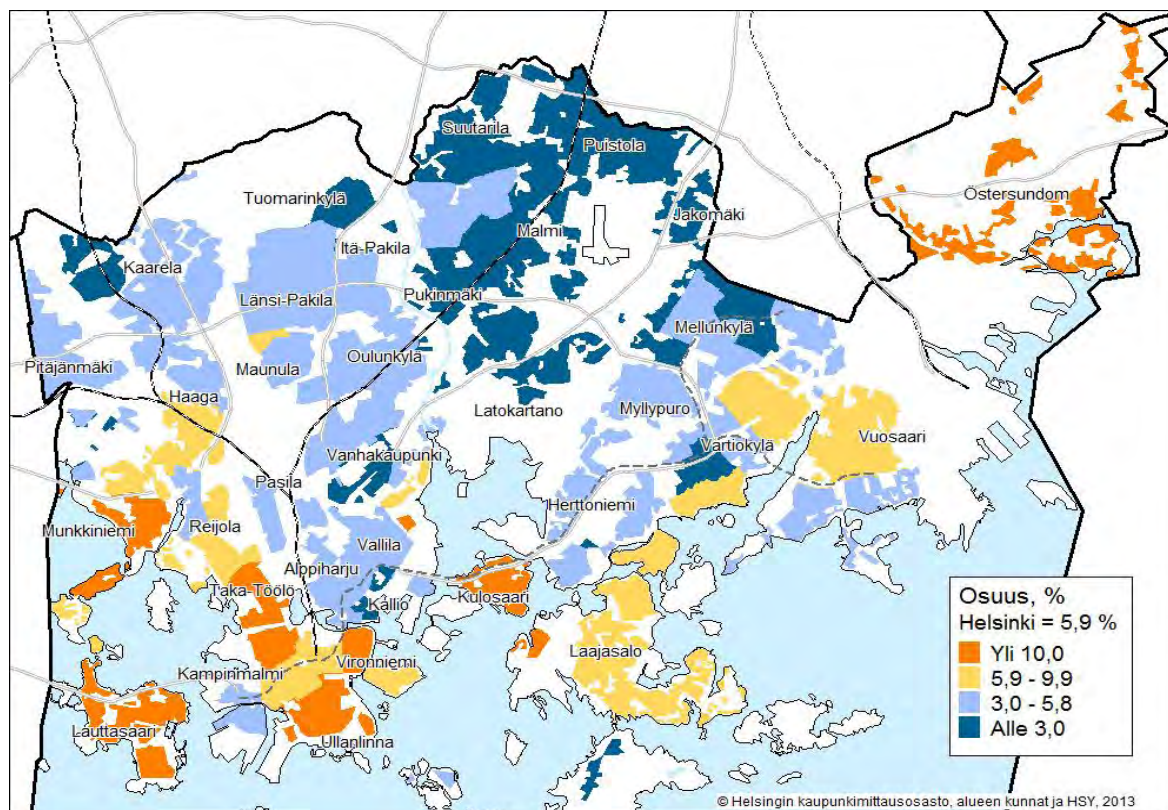
## Ruotsinkielinen väestö alueittain

Ruotsinkielinen väestö asuu valtaosin kantakaupungissa, Lauttasaarella, Munkkiniemessä ja Haagassa. Lisäksi erityisesti Kulosaarella, Laajasalossa ja Vuosaarella on ruotsinkielisiä, kun taas Pohjois- ja Koillis-Helsingin alueilla ruotsinkielisten määrä ja osuus väestöstä on vähäinen.

Kuvio 9. Ruotsinkielisen väestön määrä Helsingissä 500 metrin ruuduissa 1.1.2014



Kuvio 10. Ruotsinkielisen väestön osuus koko väestöstä osa-alueittain Helsingissä 1.1.2014



## Yksinasuvat

Yksinasuminen on naisilla yleisempää kuin miehillä, erityisesti ikääntyvät naiset asuvat miehiä useammin yksin, jo pelkästään pidemmän eliniän vuoksi. Ruotsinkieliset nuoret näyttävät pääsevän itsenäiseen asumiseen jonkin verran suomenkielisiä nopeammin. Ruotsinkielisistä 21-22-vuotiaista 36 prosenttia asuu yksin, suomenkielisistä 26 prosenttia. Yhtenä selityksenä tälle on se, että Helsinkiin muuttavat opiskelijat ovat pääosin suomenkielisiä, ja he asuvat usein useamman hengen opiskelijasoluasunnoissa.

Vanhenevilla ruotsinkielisillä naisilla yksinasuvien osuus vähenee nopeammin kuin suomenkielisillä. Nähtävästi yli 80-vuotiailla ruotsinkielisillä naisilla vanhainkoti- ja muu laitosasuminen on yleisempää.

Kuvio 11. Yksinasuvien osuus sukupuolen, äidinkielen ja iän mukaan vuodenvaihteessa 2013/2014



## Asuntokuntarakenne

Kuvio 12, Aikuisten\* osuus asuntokuntatyypeittäin äidinkielen mukaan vuodenvaihteessa 2013/2014



## Lapsiperheet

Ruotsinkieliset lapsiperheet<sup>1</sup> poikkeavat kielirakenteeltaan suomenkielisistä huomattavasti. Kaikista niistä perheistä, joissa puhutaan myös ruotsia, kaksikielisiä perheitä on liki kaksi kolmannesta, 63 prosenttia. Suomenkielisissä perheissä vastaava osuus on 13 prosenttia.

Yksinhuoltajaperheiden osuus, 15 prosenttia, on ruotsinkielistä lapsiperheistä selvästi pienempi kuin suomenkielisistä, 26 prosenttia.

Taulukko 2. Lapsiperheiden<sup>1</sup> perherakenne vanhempien äidinkielen mukaan. Perheet, joissa vähintään toinen vanhemmista on ruotsinkielinen tai suomenkielinen 31.12.2012

#### Ruotsinkieliset perheet

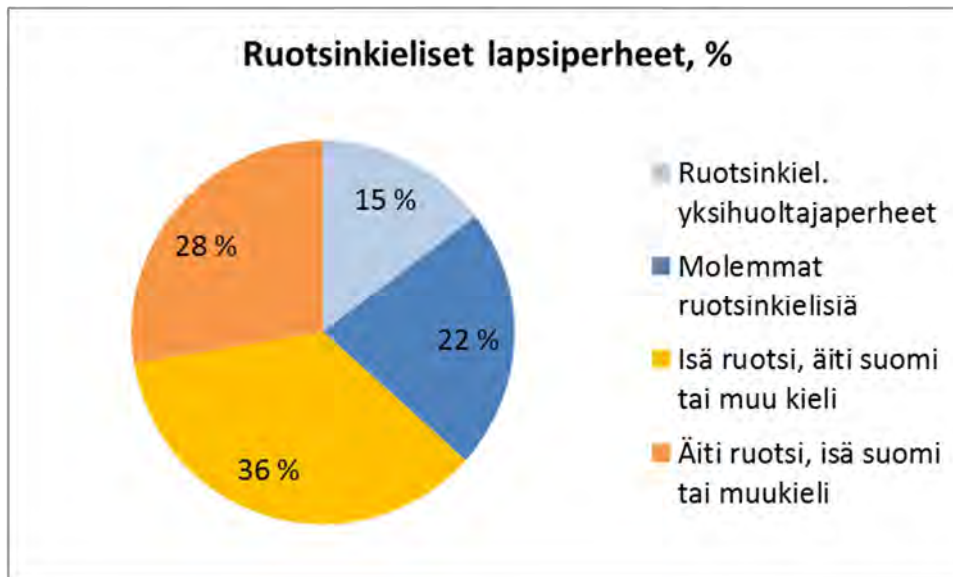
Vanhempien kieli	Perheitä, lkm	%
Perheet yhteensä	4110	100
Molemmat ruotsinkielisiä	905	22,0
Isä ruotsi, äiti suomi	1333	32,4
Isä ruotsi, äiti vieras kieli	135	3,3
Isä ruotsi, yksinhuoltaja	76	1,8
Äiti ruotsi, isä suomi	982	23,9
Äiti ruotsi, isä vieras kieli	154	3,7
Äiti ruotsi, yksinhuoltaja	525	12,8
Kaksikielisiä perheitä yht.	2604	63,4

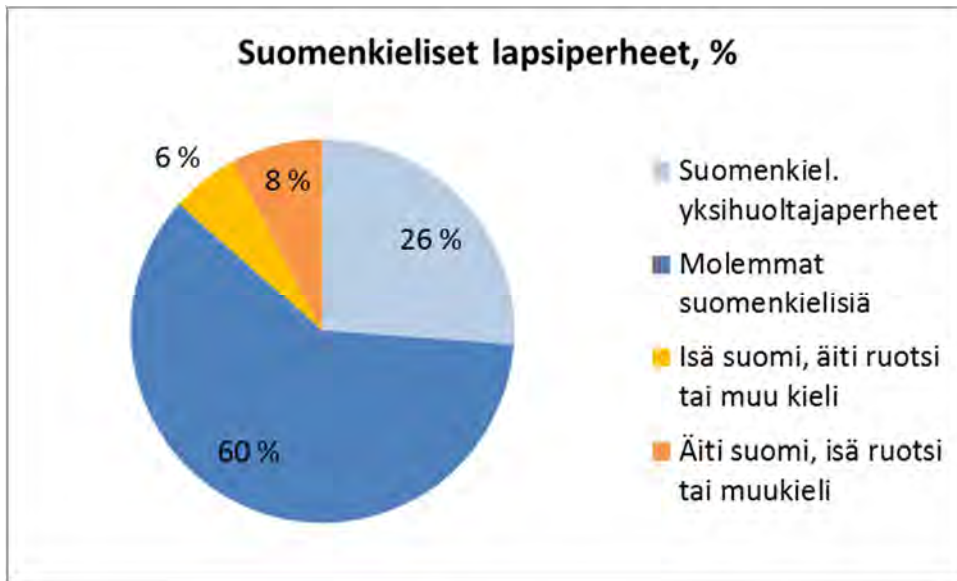
#### Suomenkieliset perheet

Vanhempien kieli	Perheitä, lkm	%
Perheet yhteensä	47501	100
Molemmat suomenkielisiä	28685	60,4
Isä suomi, äiti ruotsi	982	2,1
Isä suomi, äiti vieras kieli	1728	3,6
Isä suomi, yksinhuoltaja	1287	2,7
Äiti suomi, isä ruotsi	1333	2,8
Äiti suomi, isä vieras kieli	2341	4,9
Äiti suomi, yksinhuoltaja	11145	23,5
Kaksikielisiä perheitä yht.	6384	13,4

<sup>1</sup> Lapsiperhe on perhe, jossa asuu vähintään yksi alle 18-vuotias lapsi.

Kuvio 11. Lapsiperheiden<sup>1</sup> perherakenne vanhempien äidinkielen mukaan. Perheet, joissa vähintään toinen vanhemmista on ruotsinkielinen tai suomenkielinen 31.12.2012



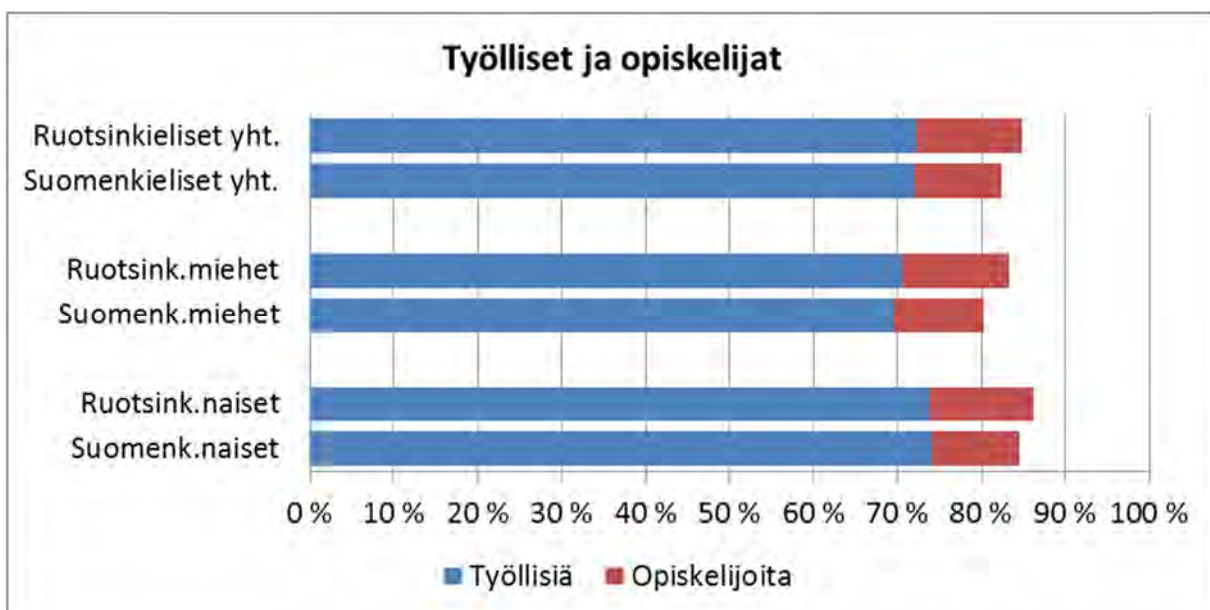


## Työllisyys ja työttömyys

Ruotsinkielisen väestön työllisyysaste oli vuonna 2012 lähes sama kuin suomenkielisillä, eli työllisten osuus 15-64-vuotiaista oli 72 prosenttia vuonna 2012. Opiskelijoiden osuus oli ruotsinkielisillä korkeampi, 13 prosenttia, kun suomenkielisistä 15-64-vuotiaista opiskelijoita oli 10 prosenttia.

Naisten työllisyysaste on molemmissa kieliryhmissä korkeampi kuin miesten. Suomenkielisillä sukupuolten välinen ero on suurempi, koska suomenkielisten miesten työllisyysaste on jonkin verran alhaisempi kuin ruotsinkielisillä.

Kuvio 12. Työllisyysaste ja opiskelijoiden osuus 15-64-vuotiaista äidinkielen mukaan Helsingissä 2012

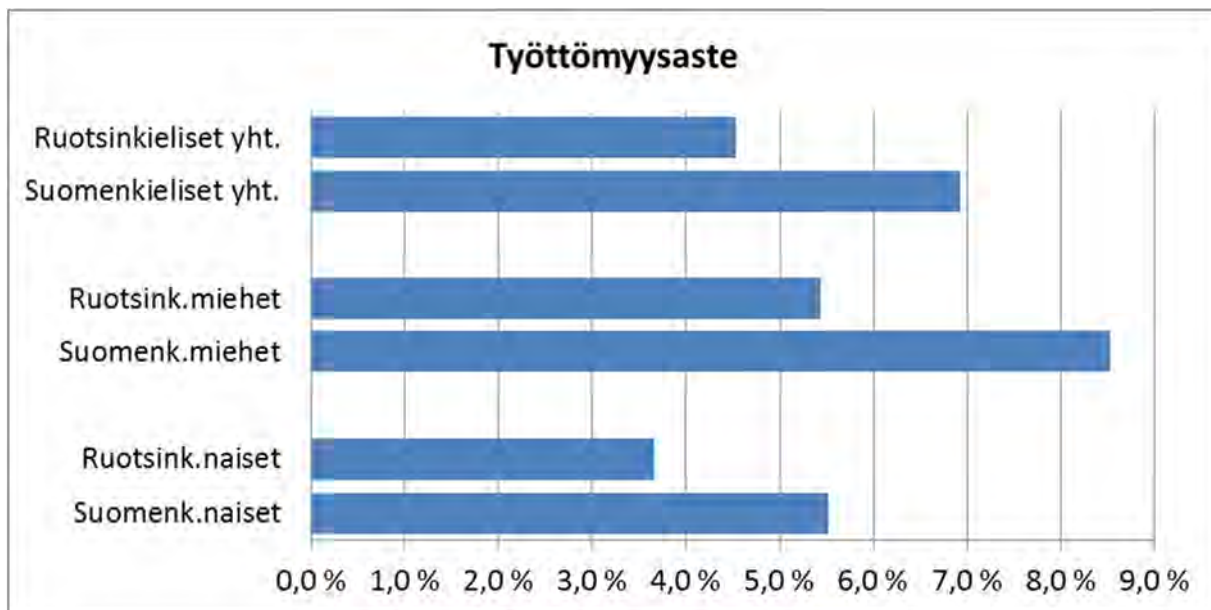


Työttömyys on sen sijaan selvästi vähäisempää ruotsinkielisessä työvoimassa (4,5 %) kuin suomenkielillä (6,9 %). Samoin kuin suomenkielillä myös ruotsinkielisillä naisten työttömyysaste on matalampi kuin miesten.

Taulukko 3. Työttömyysaste äidinkielen mukaan Helsingissä 2012

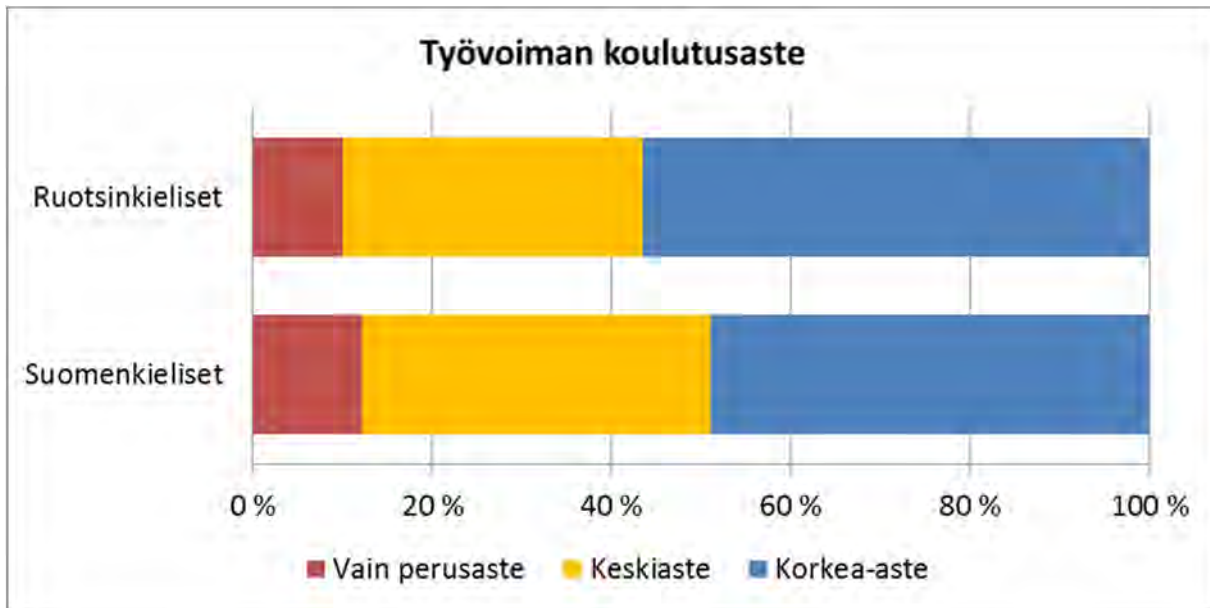
	Työttömyysaste
Suomenkieliset	6,9 %
Ruotsinkieliset	4,5 %
Suomenk.miehet	8,5 %
Ruotsink.miehet	5,4 %
Suomenk.naiset	5,5 %
Ruotsink.naiset	3,7 %

Kuvio 13. Työttömyysaste äidinkielen mukaan Helsingissä 2012



Ruotsinkielisestä väestöstä on suurempi osa korkeasti koulutettuja kuin suomenkielisistä. Koska ruotsinkielisistä on suurempi osa iäkkäitä, koko väestön koulutusrakenteessa erot eivät ole niin suuret kuin työvoimassa. Ruotsinkielisestä työvoimasta 56 prosentilla on korkea-asteen koulutus kun suomenkielisillä osuus on 49 prosenttia.





Lähes kolmasosa (31 %) ruotsinkieliseen työvoimaan kuuluvasta väestöstä on suorittanut vähintään ylemmän korkeakoulututkinnon, suomenkielisillä vastaava osuus on 23 %.

## Liite 2

### Kielisuunnitelman laatiminen

1. Lyhyesti kielisuunnitelman tarkoituksesta
2. Kuka vastaa kielipalvelun turvaamisesta: johto, mahdolliset muut nimetyt vastuuhenkilöt?
3. Organisaatiomallin kuvaus niissä tapauksissa, kun on turvattava erityisiä ruotsinkielisiä ratkaisuja (esim. sivistystoimessa).
4. Määritelmä siitä, minkä tyyppisissä tehtävissä ruotsin kielen taitoa tarvitaan ja mitä kielipalvelun turvaamiseksi on tehtävä.
5. On hyvä mainita, että kielitaitovaatimukset määritellään virkojen pätevyysvaatimuksissa ja että on erikseen mietittävä, mitä taitoja yksittäisessä työsuhteessa tarvitaan.
6. Ruotsinkieliset aineistot: tiedotusaineistot, dokumentit, asiakirjat ja päätökset, lomakkeet ja kyltit.
7. Koko henkilökunnan ruotsin kielen jatkokoulutus turvataan. Näin riippumatta siitä, paljonko henkilö nykyisessä työssään tarvitsee kielitaitoa.
8. Kielilisien käyttö ja viittaus mahdollisiin lisistä annettuihin ohjeisiin.
9. Kielisuunnitelmien seuranta ja päivitys.
10. Viraston kaksikielinen palvelu on rakennettava asiakaskyselyistä saadun palautteen pohjalta.

### Vinkkejä kielisuunnitelman tekemiseen

- Kaikessa asiakaspalvelussa voidaan ottaa käyttöön **liput tai kielikyltit**, jotka eivät viittaa maahan vaan henkilökunnan osaamiin kieliin (sairaaloissa, kirjastoissa, työterveyshuollossa jne.).
- Käytä systemaattisesti **ruotsinkielisiä / ruotsinkielentaitoisia harjoittelijoita**.
- Jos virasto käyttää toiminnassaan ja myös **kyltityksessään** muuta kuin virallista nimeään, muista tuottaa tämäkin kaksikielisenä tai molemmilla kielillä toimivana. Viraston tunnusten graafinen ilme ei voi määritellä sitä, millä kielillä virasto markkinoi itseään.

- **Lyhenteitä** muodostettaessa on huomioitava, että suomen kielestä muodostettua lyhennettä ei voi käyttää ruotsin kielessä. Eduskunnan oikeusasiamies on äskettäin todennut, että sekakieliset termit eivät ole hallintolain mukaisia. Suomen- ja ruotsinkieliset termit olisikin aina suunniteltava samanaikaisesti.
- **Käytä** systemaattisesti **kaksikielisyyttä vetovoimatekijänä markkinoitaessa kaupunkia** työnantajana ja Helsinkiä asuinpaikkana, turistikohteena ja yritystoiminnan ympäristönä.
- Kaupungin virastoissa ruotsinkielisistä palveluista vastaavat ja työssään ruotsia käyttävät muodostavat **yhteistyöverkoston**, joka voi jakaa hyviä käytäntöjä mm. ideapankin, yhteisen työtilan ja tapaamisten kautta.
- Kielisuunnitelman valmistuttua asia voidaan nostaa paremmin päivänvaloon jonkinlaisen kaksikielisyyteen liittyvän **kampanjan** avulla.
- **Kaksikielisyyden näkyvyyttä** kaupungin arjessa parannetaan tuottamalla sisäiseen viestintään ja henkilöstölehti **Helsingin Henkeen** ruotsinkielistä sisältöä.
- Kaikille kaupunkilaisille suunnattujen **kaksikielisten tapahtumien** ja kohtaamisten kautta voi edistää tietoisuutta kaupungin kaksikielisyydestä ja sen historiallisesta taustasta.

## Liite 3

### Kielitaidon huomioiminen rekrytoinnissa

1. Tarkista viran tai toimen kielitaitovaatimukset ennen kuin julistat viran haettavaksi. (Kaikissa tehtävissä ei vaadita erityistä kielitaitoa.)

2. Onko yksikössä jo ruotsinkielentaitoista henkilökuntaa? Myös tässä tapauksessa ruotsin kielen taidon voi aina lukea eduksi.

Jos virallinen vaatimus on tyydyttävä ruotsin kielen taito voidaan paremmat taidot kuitenkin tarpeen mukaan laskea hakijan eduksi.

3. Kun on kyse työsuhteesta, jossa ei ole muodollisia pätevyysvaatimuksia, arvioi tarvittava kielitaito tai millaisesta kielitaidosta käytännössä voisi olla hyötyä ja kirjaa se ilmoitukseen.

4. Ruotsinkielisen henkilöstön rekrytoinnissa muistettavaa:

- Julkaise ilmoitus myös (tai pelkästään) ruotsiksi.
- Käytä työpaikan markkinoinnissa mahdollisuuksien mukaan ruotsinkielisiä tiedotuskanavia.
- Testaa hakijan käytännön kielitaito haastattelun aikana esimerkiksi esittämällä muutamia kysymyksiä ruotsiksi.
- Mainitse mahdollisuus ruotsin kielen jatkokoulutukseen sekä kielilisään, mikäli tehtävä oikeuttaa lisää.

Muista myös:

- Voit käyttää ruotsinkielisten korkeakoulujen ja yliopistojen opiskelijoita esimerkiksi kesälomansijaisina tai tarvittaessa töihin kutsuttavina työntekijöinä.
- Tallenna ruotsinkieliset eri virkojen ja toimien rekrytointitekstit, niin voit käyttää niitä myöhemmin työilmoitusta laatiessasi.
- Huolehdi siitä, että ilmoitus kirjoitetaan suoraan sekä suomeksi että ruotsiksi.

## Liite 4

28.10.2014/AM

### Esimerkki pitkästä ja toimivasta pohjoismaisesta yhteistyöstä: **Kaupunkitilastoyhteistyö ja kaupunkivertailut**

Tietokeskuksella on pitkät pohjoismaisen tilastoyhteistyön perinteet, runsaat sata vuotta sitten aloitettu säännöllinen yhteistyö. Yhteistyö käsittää joka kolmas vuosi järjestettävän pohjoismaisen tilastokokouksen ”Nordiskt kommunalstatistikermöte” sekä säännöllisen julkaisu- ja asiantuntijayhteistyön. Pohjoismainen kaupunkitilastokokous järjestetään rotatoivalla periaatteella siten, että kukin pääkaupunki vuorollaan järjestää tämän kaksipäiväisen kokouksen tai pikemminkin konferenssin. Yhteiseen tietoyhteistyöhön, standardointityöhön tai yhteiseen **NORDSTAT**-tietokantaan tai yhteisiin julkaisuihin ei ole erityistä budjettia, vaan jokainen kaupunki osallistuu virkatyönään ja omissa budjeteissaan tuotosten aikaansaamiseen. Pohjoismainen kaupunkivertailun tietolähde **NORDSTAT** on 16 pohjoismaisen suurkaupungin ja kaupunkiseudun tilastotietokanta ([www.nordstat.org](http://www.nordstat.org)).

Tietokannan tilastot alkavat vuodesta 1980 ja kattavat noin 30 muuttujaa. Myös väestöennusteet sisältyvät tietokantaan. Tietokeskuksella on tietokannan ylläpitovastuu yhdessä muiden pääkaupunkien kanssa. Lisäksi voidaan todeta, että Helsingin tilastollisen vuosikirjan kansainvälinen osaston perustaminen on tämän yhteistyön inspiroimaa. Myös EU:n Urban Audit – vertaileva kaupunkitilasto- ja indikaattoritietokanta piti yhtenä esikuvanaan nimenomaan pohjoismaista NORDSTATia. NORDSTAT on myös ollut pohjana vertailevan kaupunkitilastoyhteistyön ulottamisessa Baltian pääkaupunkeihin ja Pietariin.

Viimeisin Nordiskt kommunalstatistikermöte pidettiin Oslossa 2013, sitä ennen Kööpenhaminassa 2010 ja seuraava kokous on Tukholmassa 2016 ja sitten 2019 Helsingissä (edellisen kerran oli Helsingissä 2004).

## Lähteitä

Helsingin kaupungin hallintosäntö (1995).

Helsingin strategiaohjelma 2013-2016. Helsingin kaupunki.

Henriksson Linnea: En- eller tvåspråkiga lösningar, om språkliga konsekvenser vid sammanslagningar. Magma pm 2/2011. Finlands svenska tankesmedja Magma.

Henricson Marcus: En förvaltningsmodell för svensk service i metropolområdet. Kuntaliitto/Kommunförbundet 2014.

Kansalliskielistrategia/Nationalspråksstrategi. Valtioneuvoston periaatepäätös/Principbeslut av statsrådet. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja/Statsrådets kanslis publikationsserie 4:2012

Kansalliskielistrategian käytännön työvälineet kunnille ja kuntayhtymille. Kuntaliitto 2014:  
[http://shop.kunnat.net/product\\_details.php?p=3003](http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=3003)

Kielibarometri/Språkbarometern 2012. Institutet för samhällsforskning vid Åbo Akademi (Kjell Herberts)

Kielilaki/Språklagen. (423/2003. Päivitetty/Uppdaterad 2009)

Pihlajamäki Eini: De talar finska över huvudet på mig – perspektiv på svenskspråkig mentalvård. Magma-studie 1/2013. Finlands svenska tankesmedja Magma.

Pääkaupunkiseudun ruotsinkieliset palvelut/Service på svenska i huvudstadsregionen (2007). Pääkaupunkiseudun neuvottelukunta, työryhmä 14/Delegationen för huvudstadsregionen, grupp 14.

Vantaan kaupungin kaksikielisyysohjelma. Vantaan kaupunki 2013

Westman Johanna: Språket på agendan i metropolen – med service på svenska i fokus. Magma-studie 6/2011. Finlands svenska tankesmedja Magma.