



## § 87

### Sosiaali- ja terveyslautakunnan lausunto valtuutettu Mari Holopaisen ym. valtuustoaloitteesta koskien englannin ottamista kaupungin kolmanneksi asiointikieleksi

HEL 2017-012445 T 00 00 03

#### Lausunto

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

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

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

#### Englanninkielisten palvelujen nykytaso

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

Sosiaali- ja terveystoimen viestinnässä tuotetaan keskeinen asiakkaille ja kuntalaisille suunnattu materiaali suomen ja ruotsin kielen lisäksi myös englannin kielellä. Tällaista materiaalia ovat esimerkiksi palvelutiedotteet ja esitteet. Monia asiakkaille suunnattuja tiedotteita käännetään myös muille kielille kuten viroksi, venäjäksi ja arabiaksi. Viestinnän



kampanjat toteutetaan kolmikielisenä. Sosiaali- ja terveystoimen verkkosivut on tällä hetkellä toteutettu englannin kielellä suomen- ja ruotsinkielisiä sivuja suppeampina. Sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakaslomakkeet, opasteet ja sähköiset palvelut ovat kaksikieliset.

#### Palvelujen toteuttaminen englannin kielellä

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

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

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

Sosiaali- ja terveyslautakunta kannattaa englannin kielen laajempaa käyttöä sosiaali- ja terveydenhuollon neuvontapalveluissa sekä palveluihin liittyvässä tiedotuksessa. Kolmannen asiointikielen mahdollisesta käyttöönotosta aiheutuvia kustannuksia on syytä selvittää tarkemmin. Mahdollisessa jatkovalmistelussa on myös huomioitava asianmukaisesti ne tilanteet, joissa asiakkaalla on jo nykyisellään oikeus saada palvelua tulkin välityksellä.

#### Terveys- ja hyvinvointivaikutusten arviointi



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

## Käsittely

Asiassa tehtiin seuraava vastaehdotus:

Vastaehdotus 1:

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

Kannattaja: jäsen Sami Heistaro

Sosiaali- ja terveyslautakunnan lausunto syntyi seuraavan äänestyksen tuloksena:

1 äänestys

JAA-ehdotus: Esityksen mukaan

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

Jaa-äännet: 6

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

Ei-äännet: 7

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

Tyhjä: 0

Poissa: 0



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

**Esittelijä**

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja  
Juha Jolkkonen

**Lisätiedot**

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

**Liitteet**

1 Holopainen Mari Aloite Kvsto 15112017 4

**Muutoksenhaku**

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

**Lausuntoehdotus**

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

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

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

**Englanninkielisten palvelujen nykytaso**

Suurella osalla sosiaali- ja terveystoimen työntekijöistä on riittävä englannin kielen taito, jotta palveluihin liittyvää ohjausta ja neuvontaa sekä tavallisimpia palvelutilanteita voidaan jo nyt toteuttaa englanniksi. Asiointissa käytetään tarvittaessa tulkkia, jotta asiakas ymmärtää oikein käsiteltävät asiat. Osana sosiaali- ja terveystoimen koulutustarjontaa järjestetään eri ammattiryhmille kohdennettuja englannin kielen kurseja. Esimerkiksi hallintopäätösten tekemiseen sekä asiakas- ja potilastyön dokumentointiin englannin kielellä tarvittaisiin kuitenkin nykyistä laajempaa koulutusta. Kaupungin henkilöstöhallinnon järjestel-



mistä ei ole mahdollista saada kattavaa tietoa henkilöstön kielitaidon tasosta tai lisäkoulutuksen tarpeesta.

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

#### Palvelujen toteuttaminen englannin kielellä

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

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

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

Sosiaali- ja terveyslautakunta kannattaa englannin kielen laajempaa käyttöä sosiaali- ja terveydenhuollon neuvontapalveluissa sekä palve-



27.03.2018

luihin liittyvässä tiedotuksessa. Kolmannen asiointikielen käyttöönotto kaikissa palveluissa lisäisi kuitenkin kustannuksia eikä parantaisi merkittävästi palveluita tilanteissa, joissa asiakkaalla on oikeus saada palvelua tulkin välityksellä.

#### Terveys- ja hyvinvointivaikutusten arviointi

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

#### Esittelijän perustelut

Kaupunginkanslia on pyytänyt sosiaali- ja terveyslautakunnalta 10.4.2018 mennessä lausuntoa kaupunginhallitukselle valtuutettu Mari Holopaisen ym. valtuustoaloitteesta koskien englannin ottamista kaupungin kolmanneksi asiointikieleksi. Lausuntopyyntö on osoitettu myös kasvatusta- ja koulutuslautakunnalle, kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunnalle sekä kaupunkiympäristölautakunnalle.

#### Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja  
Juha Jolkkonen

#### Lisätiedot

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

#### Liitteet

1 Holopainen Mari Aloite Kvsto 15112017 4

#### Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano