



14.5.2019

Kaksikielisyystoimikunta 2017-2019

Toiminta ja ehdotukset

Asettaminen, tehtävät, jäsenet ja kokoontuminen

Kaupunginhallitus asetti 18.9.2019, 867 § toimikaudekseen kaksikielisyystoimikunnan, jonka tehtävänä on ollut:

- seurata ja arvioida kaksikielisyyden toteutumista kaupungin tarjoamien palvelujen osalta sekä kaupungin henkilöstön piirissä;
- käsitellä kaksikielisyyden suunnitelmallista edistämistä kaupungin toiminnassa;
- tehdä esityksiä kaksikielisyyden edistämiseksi ja toteuttamiseksi;
- raportoida kaksikielisyyden toteutumisesta sekä kaupungin palvelujen ja henkilöstön kielivarannon kehittämistyöstä toimikunnan määrittelemillä kohdealueilla.

Samalla kaupunginhallitus päätti nimetä jäsenet ja varajäsenet seuraavasti:

Jäsen	Varajäsen
Maria Jokinen	Caesar von Walzel
Bicca Olin	Terhi Ainiala
Marianne Laxén	Mikko Vesa
Jeja-Pekka Roos	Virva Muotka
Tiera Laitinen	Sanna Henriksson
Björn Månsson	Lotta Keskinen
Runa Ismark	Björn Bonsdorff

Puheenjohtajaksi kaupunginhallitus valitsi Björn Månssonin ja varapuheenjohtajaksi Tiera Laitisen.

Kaupunginhallitus myönsi 20.8.2018, 504 § Maria Jokiselle eron luottamustoimesta ja valitsi Marjatta Palmrothin toimikunnan jäseneksi.

Kaupunginhallitus määräsi toimikunnan esittelijäksi hallintopäällikkö Antti Peltosen kaupunginkansliasta. Toimikunnan sihteerinä on toiminut hallintoasiantuntija Jenni Björksten kaupunginkansliasta.

Kaksikielisyystoimikunta on kokoontunut toimikautensa aikana 17 kertaa.



14.5.2019

Yhteistyö

Toimikunnalla oli kolme yhteistyökokousta. Vantaan Svenska kommittén oli vieraana Helsingissä 23.4.2018. Yhdenvertaisuustoimikunnan kanssa pidettiin seminaarikokous 29.5.2018. Vantaalla puolestaan järjestettiin pääkaupunkiseudun kaksikielisyysasioiden seminaari 12.2.2019.

Toimikunnan jäseniä on osallistunut myös sosiaali- ja terveystoimialan ruotsinkielisten palveluiden työryhmän kokouksiin sekä 1.3.2019 yhdenvertaisuustoimikunnan kuulemistilaisuuteen.

Kuulemiset

Keskeisenä toimikunnan työtapana kaksikielisyyden toteutumisen seurannassa ja arvioinnissa on ollut asiantuntijoiden kuuleminen eri toimialoilta ja kaupungin toiminta-alueilta. Näissä kuulemisissa on keskitytty erityisesti kyseisen alueen toimintaan kaksikielisyyden näkökulmasta.

Toimikunta on kuullut kokouksissaan eri toiminta-alueita seuraavasti:

Brändi ja viestintä 24.10.2017 (liite 1)
Sosiaali- ja terveystoimiala 14.11.2017 (liite 2)
Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala 12.12.2017 (liite 3)
Kaupunkistrategia 23.1.2018 (liite 4)
Kaupunkiympäristön toimiala 20.3.2018
Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala 23.4.2018
Henkilöstöosasto 12.11.2018
Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala 4.12.2018
Sosiaali- ja terveystoimiala 17.1.2019
Viestintä ja markkinointi 5.3.2019 (liite 5)
Verkkoviestintä 17.4.2019

Kysely toimenpiteistä

Toinen keskeinen toimikunnan työskentelytapa kaksikielisyyden toteutumisen tarkastelussa on ollut toimialoille, virastoille ja liikelaitoksille lähetetty kysely toimenpiteistä kaksikielisyyden edistämiseksi (liite 6).

Kyselyn pohjana olivat vuosina 2013-2015 toimineen Kaksikielinen Helsinki –työryhmän kokoamat kehittämistoimenpiteet. Näitä toimenpiteitä jatkokehitti ja priorisoi vuosien 2015-2017 kaksikielisyystoimikunta. Lopullista kyselyn muotoa toimikunta käsitteli kevättalvella 2018.

Toimialoilta, virastoilta ja liikelaitoksilta kysyttiin, olivatko ne ryhtyneet työryhmän ja aiemman kaksikielisyystoimikunnan esittämiin toimenpiteisiin ottaen lisäksi huomioon 1.6.2017 voimaan tulleen johtamisjärjestelmä- ja organisaatiomuutoksen. Tarkoituksena oli selvittää kaksikielisyyden tila kattavampien kehittämissesitysten tekemiseksi.



14.5.2019

Kysely toteutettiin maaliskuussa 2018. Alustavia tuloksia käsiteltiin toimikunnassa 23.4.2018, ja ensimmäinen varsinainen vastausten käsittely oli 29.5.2018. Käsittelyn yhteydessä tehtiin runsaasti lisäkysymyksiä ja pyydettiin tarkennuksia, joihin kesän aikana vastattiin.

Vastauksia käsiteltiin 4.9. ja 2.10.2018. Tuolloin esitettyihin tarkentaviin kysymyksiin saatuja vastauksia käsiteltiin vielä 12.11., ja vielä tuolloin esitettyjen lisäkysymysten vastauksia 4.12.2018. Vastausten perusteella koottuja keskeisimpiä havaintoja ja kehittämiskohteita käsiteltiin 17.1. ja 21.3.2019.

Toimikunnan seuraavana esittämät ehdotukset kaksikielisyyden edistämiseksi ja toteuttamiseksi perustuvat suurelta osin kysymyksiin saattuihin vastauksiin sekä edellä kuvattuihin kuulemisiin.

Ehdotukset

Yleisesti

Toimikunta on käsittänyt tehtävänsä siten, että toimivan kaksikielisyyden turvaamiseksi tulisi tarkastella erityisesti ruotsinkielisiä palveluita, jotka tällä hetkellä yleisesti ottaen toimivat huonommin kuin suomenkieliset. Tehtävään sisältyy myös kieliryhmien välisen vuoropuhelun ja yhteistyön edistämistä.

Jokaisen toimialan, viraston ja liikelaitoksen on laadittava kielisuunnitelma. Ajan tasalla pidettävän ja selkeästi vastuutetun kielisuunnitelman avulla muiden kaksikielisyyteen liittyvien kehittämiskohteiden hallinta on helpompaa ja tehokkaampaa. Kaksikielisyystoimikunta voisi laatia mallin kielisuunnitelmaksi.

Kaupungin tulisi tehokkaasti ja kattavasti kerätä tilastotietoa sekä kaupunkilaisten että henkilöstön kaksikielisyydestä ja kielellisiin palveluihin liittyvistä tarpeista. Palveluiden suunnittelussa oikean tiedon käyttäminen on keskeistä. Olisi myös tärkeää seurata kieli-ilmapiiiriä Helsingissä, esimerkiksi valtakunnallisen kielibarometrin yhteydessä.

Kaupungin organisaatiossa kaksikielisyysasioita tulisi hoitaa systemaattisesti siten, että asioita eri puolilla hoitaville viranhaltijoille ja työntekijöille on yhteistyöverkosto. Esimerkkejä hyvistä käytännöistä ovat sosiaali- ja terveystoimialan ruotsinkielisten palveluiden työryhmä sekä kirjastopalvelujen Svenska gruppen.

Kaupungin kaksikielisyysasioiden koordinaation tulee olla kaupunginkansliassa vastuutettuna selkeästi. Toimikunta ehdotti tätä myös erikseen keväällä 2018.

Helsingin kaupunki voisi kutsua koolle kansainvälisen kaksikielisten kaupunkien verkoston. Maailmassa on runsaasti kaksikielisiä, riittävän



14.5.2019

suuria kaupunkeja, joiden kanssa ajatuksia vaihtamalla erilaiset hyvät käytännöt voisivat levitä molempiin suuntiin.

Kaupungin asiakaspalvelussa käyttämien fyysisten lomakkeiden tulisi mieluummin olla kaksikielisiä erillisten eri kieliryhmille suunnattujen lomakkeiden sijaan. Verkkosivuilla on suositeltavaa käyttää yksikielisiä lomakkeita eri kieliryhmille.

Henkilöstö

Kaupungin tulisi tarkemmin kerätä tietoa henkilökuntansa kielitaidosta. Tietoa tulisi olla siitä, mikä on työntekijän äidinkieli (tässä tulisi olla vielä mahdollisuus ilmoittaa useampi kieli äidinkieleksi) ja mikä on kielitaito. Lisäksi kattava tieto eri tehtävien kielitaitovaatimuksista tulisi olla olemassa.

Kaikkien tehtävien tehtäväkuvauksissa ja vaativuuden arvioinneissa tulisi aina olla tarpeeseen perustuva kannanotto vaadittavaan kielitaitoon. Linjaukset siitä, milloin tarve on olemassa, tulisi laatia selkeiksi.

Henkilöstön kielitaidon lisäämiseksi ja ylläpitämiseksi kielilisiä palkkausjärjestelmän osana tulisi uudistaa, yksinkertaistaa ja summia tarkistaa siten, että se selkeästi tarjoaisi mahdollisuuden hyötyä kielitaidosta. Painotuksen pitäisi olla käytännöllisessä, ei muodollisessa, kielitaidon käyttämisessä tehtävässä.

Niin ikään kielitaidon lisäämiseksi ja ylläpitämiseksi kielikoulutusta henkilöstölle tulisi järjestää systemaattisesti. Koulutus tulisi suunnitella sopivaksi kullekin tehtäväkokonaisuudelle ja henkilöstöryhmälle. Koulutuksia tulisi markkinoida ja varmistaa, että halukkaat pääsevät niihin. Koulutukseen osallistumisesta tulisi palkita.

Eri organisaatio-osien tulospalkkiotavoitteisiin tulisi lisätä tavoitteita, jotka edistävät kaksikielisyyttä ja laadukasta kielenkäyttöä erityisesti asiakaspalvelussa. Tulospalkkiolla voidaan tehokkaasti ohjata kiinnittämään huomiota kaksikielisyiden toteutumiseen.

Työmarkkinoille kaupungilta suunnattavan rekrytointimateriaalin (työntantajamarkkinointi) tulisi oletusarvoisesti olla molemmilla kielillä.

Viestintä

Viestinnän linjauksissa tulee selkeästi antaa ohjeistukset siitä, että lähtökohtaisesti kaupungin viestintä suoritetaan molemmilla kansalliskielillä.

Toimialojen, virastojen ja liikelaitosten tulee huolehtia siitä, että käytävissä on vähintään yksi ruotsinkielinen tiedottaja, jotta molempien kieliryhmien viestintä on tehokasta ja laadukasta.



14.5.2019

Lähtökohtana tulisi olla, että kaupungin verkkosivujen kieliversioiden sisältö on sama molemmilla kansalliskielillä. Siirtymisen eri kieliversioiden välillä tulisi olla joustavaa, jottei kieliversiota vaihtaessa tarvitsisi lähteä liikkeelle uudestaan etusivulta.

Henkilöstöviestintää ruotsiksi tulisi edistää esimerkiksi kirjoittamalla henkilöstölehteen artikkeleita myös ruotsiksi.

Hankinnat

Hankintakäsikirjaan tulisi laatia selkeä ohjeistus siitä, miten kielinäkökulma otetaan huomioon palveluiden hankinnoissa.

Brändi

Kaupungin tulisi hyödyntää toimivaa kaksikielisyyttä brändinä. Vuonna 2017 hyväksytyyn visuaalisen ilmeen ohjeistuksen mukaan logosta käytetään eri kieliversioita ja kaksikielistä versiota vain täysin kaksikielisessä yhteydessä. Lähtökohtana tulisi kuitenkin olla kaksikielisen logon käyttö kaksikielisessä kaupungissa. Toimikunta ehdotti tätä myös erikseen keväällä 2019 (liite 7). Käyntikorteista tulisi olla kaksikielinen versio kansalliskielillä yksikielisten versioiden lisäksi.

Kaupunkiympäristön toimiala

Kaupungin toimipisteiden ja tilojen kyltit ja opasteet tulisi toteuttaa yhdenmukaisesti oletusarvoisesti molemmilla kielillä ja kaksikielisellä logoversiolla. Myös kolmikielisen tai useamman kielisen kyltityksen tarve on arvioitava.

Pelastuslaitoksen ensihoidon kielitaitoon tulee kiinnittää huomiota. Olisi hyvä, jos ruotsinkielinen ensihoitaja olisi tavoitettavissa puhelimitse, mikäli ambulanssissa ei ole ruotsinkielentaitoista henkilökuntaa. Ensihoitopalveluun joutuminen on potilaalle erityisen stressaava tilanne, jolloin oman äidinkielen käyttämisen merkitys korostuu.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla, jossa kieliryhmät on rakenteellisesti erotettu toisistaan, korostuu kieliryhmien välinen yhteistyö. Tätä tulisi systemaattisesti toteuttaa muun muassa kumppanuuskouluttiminnalla ja äidinkielenomaisella ruotsin opetuksella suomenkielisissä kouluissa samoin kuin äidinkielenomaisella suomen opetuksella ruotsinkielisissä kouluissa.

Toimikunta kannattaa kaksikielistä pohjoismaisen koulun konseptia, jossa opetus toteutetaan osittain suomen ja osittain ruotsin kielellä, ja kehottaa sen pikaiseen toteuttamiseen.



14.5.2019

Ruotsinkielisen henkilöstön rekrytointia edistetään muun muassa yhteistyöllä oppilaitosten kanssa sekä tarjoamalla työsuhteasuntoja.

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala

Kirjastoverkkoon tulisi lisätä erityisesti ruotsinkielistä palvelua tarjoavia kirjastoja ruotsinkielisten palvelutarpeiden tyydyttämiseksi. Lisäksi ruotsinkielisiä työntekijöitä tulisi kierrättää muissakin kirjastoissa suunnitelmallisesti, erityisesti lapsille suunnatun toiminnan järjestämiseksi.

Nuorisopalveluissa tulisi kieliryhmille suunnatun ohjelmatarjonnan lisäksi kehittää yhteistä ohjelmatarjontaa, jotta kieliryhmät tapaisivat edistään nuorten luontevaa toimimista myös toisen kieliryhmän edustajien kanssa. Nuorisoneuvoston toiveiden mukaisesti ruotsinkielistä tietoa nuorisotoiminnasta verkkosivuilla tulisi parantaa.

Kulttuuritaloille tulisi kullekin saada oma ruotsinkielinen tuottaja, jolloin varmistettaisiin vahva kulttuurituotanto molemmilla kielillä. Niin ikään kulttuuritoimen markkinointimateriaali tulisi oletusarvoisesti laatia molemmilla tai useammilla kielillä.

Sosiaali- ja terveystoimiala

Sosiaali- ja terveyshuollossa on erityisen tärkeää varmistaa palvelujen saatavuus äidinkielellä. Toiminta on turvattava niillä kolmella terveysasemalla, joilla on velvollisuus tarjota ruotsinkielistä palvelua.

Terveysasemaverkkoon tulisi lisätä neljäs ruotsinkielistä palvelua tarjoava terveysasema Malmille Pohjois-Helsingin ruotsinkielisten palvelutarpeiden tyydyttämiseksi.

Toimialan laajoissa ostopalveluissa tulee ottaa tarkasti huomioon kielivaatimukset ja rakentaa toimivat seuranta- ja sanktiointijärjestelmät, joita voidaan soveltaa myös kuluvalle sopimuskaudella palveluiden laadun tarkkailemiseksi.

Vanhusten ja lasten palveluissa, erityisesti kotihoidossa ja mielenterveyshoidossa, joissa äidinkielen käytön merkitys on suurinta, tulee kielitaitoisen henkilökunnan saamiseen kiinnittää erityistä huomiota.

Ruotsinkielentaitoisesta henkilökunnasta on akuutti pula koko sosiaali- ja terveystoimialalla. Ruotsinkielisen henkilöstön rekrytointia edistetään muun muassa yhteistyöllä oppilaitosten kanssa sekä tarjoamalla työsuhteasuntoja.

Toimikunta katsoo, että varhaiskasvatuksen henkilökunnan saama palkanlisä olisi perusteltua myös mm. kotihoidossa.



14.5.2019

Kaksikielisyystoimikunta esittää, että kaupungin asianomaiset toimialat, virastot ja liikelaitokset ryhtyvät toimenpiteisiin esitettyjen ehdotusten täytäntöönpanemiseksi ja ottavat ne huomioon toimintaa kehitettäessä sekä raportoivat kaksikielisyystoimikunnalle toimenpiteiden etenemisestä.

Liitteet:

- Liite 1: Brändi ja viestintä 24.10.2017, esittelyaineisto
- Liite 2: Sosiaali- ja terveystoimiala 14.11.2017, esittelyaineisto
- Liite 3: Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala 12.12.2017, esittelyaineisto
- Liite 4: Kaupunkistrategia 23.1.2018, esittelyaineisto
- Liite 5: Viestintä ja markkinointi 5.3.2019, esittelyaineisto
- Liite 6: Kysely kaksikielisyystoimenpiteistä ja niiden tilasta
- Liite 7: Esitys Helsingin kaksikielisen logon käytöstä