



10.02.2020

Asia/13

§ 106 Kaksikielisyystoimikunnan selvitys 2017-2019

HEL 2019-007056 T 00 01 06

Päätös

Kaupunginhallitus päätti panna asian pöydälle.

Käsittely

Kaupunginhallitus päätti yksimielisesti panna asian pöydälle Silja Borgarsdottir Sandelinin ehdotuksesta.

Esittelijä

kansliapäällikkö
Sami Sarvilinna

Lisätiedot

Olli Lahtinen, erityissuunnittelija, puhelin: 310 36055
olli.lahtinen(a)hel.fi

Liitteet

- 1 Kaksikielisyystoimikunnan raportti 14.5.2019
- 2 Tvåspråkighetskommitténs rapport 14.5.2019
- 3 Liite-Bilaga 1
- 4 Liite-Bilaga 2
- 5 Liite-Bilaga 3
- 6 Liite-Bilaga 4
- 7 Liite-Bilaga 5
- 8 Liite-Bilaga 6
- 9 Liite-Bilaga 7

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätösehdotus

Kaupunginhallitus päättää merkitä tiedoksi kaksikielisyystoimikunnan selvityksen toiminnastaan 2017-2019.

Esittelijän perustelut

Kaupunkistrategiassa 2017-2021 todetaan, että elävä kaksikielisyys on Helsingin rikkaus.

Kaupunginhallituksen 18.9.2017 asettama kaksikielisyystoimikunta on 2019 päättyneenä toimikautenaan kuullut useita kaupungin toiminnoista vastaavia tahoja ja selvittänyt erityisesti ruotsinkielisten palveluiden



tilannetta. Toimikunta katsoi ruotsinkielisten palveluiden toimivan yleisesti huomoinnissa kuin vastaavien suomenkielisten.

Kaupungin johtoryhmä on perillä palvelutuotannon haasteista erityisesti ruotsinkielistä osaavan henkilöstön rekrytoinnissa. Joulukuussa pormestari asetti Task force -ryhmän ratkomaan varhaiskasvatuksen henkilökuntavajauksen akuuttia kriisiä.

Kaksikielisyystoimikunta järjesti toimikautenaan eri toiminta-alueita koskevia kuulemisia seuraavasti:

- Brändi ja viestintä 24.10.2017 (liite 3)
- Sosiaali- ja terveystoimiala 14.11.2017 (liite 4)
- Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala 12.12.2017 (liite 5)
- Kaupunkistrategia 23.1.2018 (liite 6)
- 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 7)
- Verkkoviestintä 17.4.2019

Toimialoille ja keskushallinnolle vuonna 2018 lähetetty kysely toimenpiteistä kaksikielisyyden edistämiseksi on liitteenä 8.

Kaksikielisyystoimikunta on tehnyt toimintaraportissaan (14.5.2019) joukon yleisiä ja erityisiä kaupungin hallintoon ja palveluihin kohdistuvia huomioita ja niihin liittyviä ehdotuksia. Toimialoja, kaupunginkanslian osastoja ja liikelaitoksia on pyydetty kommentoimaan toimikunnan esityksiä, jotka kohdistuvat niiden toimintaan.

Liitteenä 1 olevaan kaksikielisyystoimikunnan raporttiin saadut kommentit on pääosin koottu yhteen raportin otsikointijaottelun mukaisesti.

Yhteenvedon voidaan todeta, että kaupungin toimialat ja keskushallinto ottavat palvelutuotannossaan ja toiminnassaan kattavasti huomioon kielilain ja kaupungin omien päätösten mukaisesti kaksikielisyyden vaatimukset. On tarkoituksenmukaista, että kaksikielisyyden toteutumista pääasiassa seurataan ja johdetaan ydintoiminnassa palveluiden kysyntää vastaavasti. Kaupunginhallitus on myös asettanut 10.6.2019 § 440 uuden kaksikielisyystoimikunnan toimikaudeksi 2019-2021 jatkamaan kaksikielisyyden edistämistä Helsingissä.

Yleistä



10.02.2020

Toimialat ja liikelaitokset pitävät yleisesti hyvänä ajatusta, että kieli-suunnitelman laatimisen pohjaksi luotaisiin yhteinen malli. Mallin toivotaan olevan joustava, niin että se olisi sovellettavissa keskenään hyvin erilaisille toimialoille. Samalla sen tulisi antaa mahdollisuus arvioida keskenään vertailukelpoisia tavoitteita ja toimenpiteitä toimialojen kesken.

Toimialoilla toteutetaan osin palvelukohtaisesti kaupunkilaisten ja asiakkaiden kielelliseen identiteettiin liittyvää tilastointia ja palveluja suunnitellaan kohtaamaan kysyntä. Tähän liittyy toimivan kielivalikoiden huomioiminen rekrytoinneissa ja myös palveluostoissa. Joissakin palveluissa on kuitenkin myös haasteita saada kumpaakaan kotimaista kieltä puhuvaa henkilökuntaa työhön.

Toimikunnan ehdotus kaksikielisten kaupunkien verkostoitumisesta ja kokemusten vaihdosta saa myös toimialoilla kannatusta.

Henkilöstö

Kaupungin sisäisessä viestinnässä käytetään hallintosääntöön perustuen suomen kieltä (25. luku Kaksikielisyys). Sen mukaan kaupungin sisäinen työkieli on suomen kieli - lukuun ottamatta kasvatuksen ja koulutuksen toimialan ruotsinkielistä palvelukokonaisuutta, jonka sisäinen työkieli on ruotsin kieli. Tähän hallintosäännön kohtaan viitataan myös kaksikielisyystoimikunnan raportin liitteessä 5.

Kaupungin henkilöstöstä (kaikki palvelussuhteet) ruotsinkielisten osuus on verrattain pieni, 4,6 % (kaupungin henkilöstöraportin tilastoliite 2018). Kaupunkiympäristön toimialalla ruotsinkielisiä on 1,9 %, keskuks-hallinnossa 1,5 %, kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalla 3,0 %, sosiaali- ja terveystoimialalla 2,4 % ja kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla 8,4 %, mikä johtuu juuri toimialan ruotsinkielisestä palvelukokonaisuudesta.

Henkilöstöviestinnässä on harkittu ruotsinkielisen viestinnän lisäämistä muun muassa suomenkielisessä henkilöstölehdessä. Kaupungin henkilöstölehti ilmestyy neljästi vuodessa. Ruotsinkieliset artikkelit voisivat osoittaa ruotsin kielen tärkeyttä kaupungin toiminnassa ja edistää sitä, että koko henkilöstö lukisi myös ruotsinkielistä sisältöä. Ensiarvoisen tärkeää on kuitenkin varmistaa ruotsinkielisten työyhteisöjen sisäinen viestintä, sen kanavat ja resurssit.

Helsinki on ottamassa käyttöön uutta henkilöstöhallinnon järjestelmää. Siinä voisi olla tarpeen mahdollisuus kirjata työntekijän äidinkieli paremmin kuin nykyisessä – ja myös muut vaihtoehdot kuin suomi ja ruotsi olisivat mahdollisia.



Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan keskitetyn koulutussuunnitelman mukaiset koulutussuunnitelmat toteutetaan strategiakauden osaamisen kehittämissuunnitelman painopisteiden mukaisesti (digitaalisuus, vuorovaikutus, johtaminen sekä asiakas- ja palvelumuotoilu), joten tarvittavat kielikoulutukset olisi hyvä organisoida kaupunkitasoisesti.

Tehtäväkuvauksiin liittyviä kielitaitovaatimuksia ei tällä hetkellä voi järjestelmistä koota eikä raportoida. Kaupunkiyhteisessä osaamisen hallintajärjestelmässä tulisi kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan mielestä tutkia mahdollisuus toteuttaa tällainen toiminnallisuus.

Sosiaali- ja terveystoimialalla palveluita tuotetaan kaksikielisesti, ja henkilöstö palvelee asiakkaita molemmilla kotimaisilla kielillä. Sosiaali- ja terveystoimialalla on tällä hetkellä rekrytointiongelmia kaikissa ammattiryhmissä, myös ruotsinkielisen henkilökunnan rekrytoinnissa. Rekrytointipalveluihin on valittu ruotsinkielisiin rekrytointeihin paneutuva rekrytointikonsultti, jonka tehtävänä on keskittyä ruotsinkielisen henkilöstöhankinnan erityiskysymyksiin.

Sosiaali- ja terveystoimialan osalta työpaikkailmoitukset on laadittu kaksikielisenä silloin, kun tehtävä kohdentuu ruotsinkieliseen palveluun. Rekrytointijärjestelmässä on eri kieliversioita, ja sama ilmoitus voidaan laittaa samalla työavaintunnuksella kahtena eri kieliversiona hakuun. Lisäksi lehti-ilmoituksissa ja sosiaalisen median kanaviin suuntautuneessa viestinnässä ruotsin kieltä on käytetty silloin, kun haettava tehtävä kohdentuu ruotsinkielisiin palveluihin. Toimialalla on työn alla ruotsinkielisen rekrytointivideon tuottaminen.

Sosiaali- ja terveystoimiala kannattaa, että kielilisiä palkkausjärjestelmän osana uudistetaan kaupunkitasoisesti.

Sosiaali- ja terveystoimessa käytetään tehtäväkuvauksissa kaupunkiyhteistä lomaketta, johon kirjataan tehtävässä vaadittava kielitaito. Sosiaali- ja terveystoimi kerää tarvittaessa tietoa henkilökunnan kielitaidosta. Lisäksi rekrytoinnissa huomioidaan ruotsin kielen osaaminen tiettyjen ammattiryhmien kohdalla (esimerkiksi lääkärit).

Ehdotusta kaksikielisyyden nostamiseksi tulospalkkiotavoitteisiin olisi hyvä jatkoselvittää. Haasteeksi voi muodostua mitattavissa olevan nykytilan tunnistaminen sekä varsinainen tavoitetila. Ruotsinkielistä asiakaspalautetta olisi hyvä kerätä systemaattisemmin toimialalla.

Sosiaali- ja terveystoimiala kannattaa, että osaamisen kehittäminen ja koulutus tulisi suunnitella sopivaksi kullekin tehtäväkokonaisuudelle ja henkilöstöryhmälle/tiimille. Koulutuksia tulisi markkinoida ja varmistaa, että halukkaat pääsevät niihin. Kaupunkitasoisia koulutuksia voisivat esimerkiksi olla:



- ruotsia puhelimeen / asiakaskohtaamiseen (täsmäkoulutusta yleisimpiin tilanteisiin, joissa olisi hyötyä edes jonkin verran osata kielitä);
- ruotsin kielen verkko-opetus, aplikaatioiden käyttöä pohdittava kielikoulutuksen tukena;
- kielilain toteuttamiseen ja kaupungin kaksikielisyysbrändin vahvistamiseen tarkoitettu moduloitu verkko-oppimisympäristö.

Viestintä ja brändi

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan viestinnän kielilinjaukset ovat lähes valmiit. Esitys on syksyn aikana ollut johtoryhmäkäsittelyissä, jotta toimialan viestinnän kielilinjauksiin saadaan mahdollisimman hyvin huomioitua eri palveluiden erityistarpeet. Syys-lokakuun johtoryhmäkäsittelyjen jälkeen toimialan viestintä- ja markkinointipalveluissa laaditaan lopullinen ohjeistus kielten käytöstä niille tahoille, jotka tekevät viestintää. Linjauksessa otetaan kantaa muun muassa opasteisiin, kyltteihin, asiakas- ja mediaviestintään, painotuotteisiin sekä mainontaan ja ilmoitteluun. Ohjeistus on valmiina. Toimialalla konseptoidaan parhaillaan uusia verkkosivustoja. Suunnittelun lähtökohtana on kaiken oleellisen tiedon esittäminen kolmella kielellä: suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan viestinnässä on päätoiminen ruotsinkielinen viestintäsuunnittelija, joka vastaa toimialan ruotsinkielisestä viestinnästä.

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalla käytetään Helsingin visuaalisen ilmeen ohjetta, jonka mukaan Helsinki-kehystunnus on logon perusmuoto. Helsingfors-kehystunnusta käytetään ruotsinkielisissä materiaaleissa, kaksikielistä Helsinki Helsingfors-kehystunnusta käytetään kaksikielissä materiaaleissa. Monikielissä materiaaleissa käytetään logon perusmuotoa, Helsinki-kehystunnusta.

Sosiaali- ja terveystoimialalla tehdään kaksikielistä viestintää. Toimialalla on ruotsinkielinen viestintäasiantuntija, jolla on ruotsinkielisiä viestintätehtäviä. Tämä on toimialalla ruotsinkielisen niin sisäisen kuin ulkoisen viestinnän näkökulmasta tärkeä uusi resurssi. Asiakkaalle annettavat keskeisimmät kirjalliset ohjeet ovat kaksikielisiä. Verkkosivujen kieliversioita kehitetään parhaillaan toisiaan vastaaviksi.

Sosiaali- ja terveystoimiala toivoo, että kaupunkiyhteisesti kehitetään kaksikielisyttä brändinä.

Hankinnat

Kaksikielisyystoimikunnan esittämä ohjeistuksen laatiminen siitä, miten kielinäkökulma otetaan huomioon palveluiden hankinnoissa, otetaan

Postiosoite

PL 1
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
kaupunginkanslia@hel.fi

Käyntiosoite

Pohjoisesplanadi 11-13
Helsinki 17
<http://www.hel.fi/kaupunginkanslia>

Puhelin

+358 9 310 1641

Faksi

+358 9 655 783

Y-tunnus

0201256-6

Tilinro

F10680001200062637

Alv.nro

F102012566



kaupunginkansliassa huomioon hankintakäsikirjan päivityksessä vuonna 2020.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala

Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala pitää kaksikielisyystoimikunnan tekemää selvitystyötä sekä kaksikielisyyden edistämistä Helsingin kaupungissa tärkeänä. Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala toivoo, että kaksikielisyystoimikunnan ehdotuksista kootaan ohjelma, johon kirjaan toimenpiteiden toteutusaikataulu sekä vastuutahot.

Erityisen kannatettavina kasvatuksen ja koulutuksen toimiala pitää toimikunnan ehdotuksista yhteisen kielisuunnitelmamallin luomista, jonka pohjalta voidaan toteuttaa toimialakohtaiset kielisuunnitelmat. Lisäksi kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla pidetään tärkeänä, että tapaamisissa ja kokoukset ovat kaksikielisiä ja että osallistujat voivat viestiä itselleen luontevimmalla kielellä.

Lisäksi pidetään tärkeänä, että jatkossa voitaisiin kerätä tehokkaasti ja kattavasti tilastotietoa sekä kaupunkilaisten että henkilöstön kaksikielisyydestä ja kielellisiin palveluihin liittyvistä tarpeista. Tämän toteutuminen vaatisi mahdollisuutta rekisteröidä kaksi asiointikieltä/äidinkieltä. Useamman äidinkielen rekisteröinti olisi perusteltua myös muille monikielisille kaupunkilaisille ja henkilöstölle.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan lomakkeet ovat pääasiallisesti yksikielisiä sekä verkossa että fyysisinä lomakkeina. Tähän toimenpite-ehdotukseen kiinnitetään jatkossa huomiota. Sekä verkkoviestinnän että lomakkeiden osalta on kuitenkin huomioitava, että ruotsinkieliset ja suomenkieliset palvelut kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla eroavat ajoittain toisistaan. Näin ollen yhteiset lomakkeet tai identtiset käännökset verkkosivuilla eivät ole kaikissa tilanteissa tarkoituksenmukaisia. Avoimessa haussa on ollut ruotsinkielisen suunnittelijan tehtävä viestinnän palveluihin, mikä tulee tehostamaan kasvatuksen ja koulutuksen toimialan kaksikielistä viestintää. Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala toteaa lisäksi, että kaksikielistä viestintää tukisi eri toimialojen palveluita ja käytetyistä termeistä koottu verkkosanakirja, joka olisi kaikkien kaupungin työntekijöiden käytössä.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan henkilöstön kielitaidon kehittämisen suunnittelun kannalta olisi tärkeää kartoittaa henkilöstön kielitaidon tilanne ja tarjota koulutusta erityisesti palveluihin, joissa sille on eniten tarvetta. Henkilöstön rekrytoinnissa huomioidaan molempien kotimaisien kielten kielitaito. Kaksikielisistä ja/tai ruotsia osaavia hakijoita on kuitenkin huomattavan vaikea saada eri tehtäviin.



Kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla annetaan sekä äidinkielen-omaista ruotsin että suomen opetusta. Raportissa kannatetun Nordiska skolan -konseptointi valmistui lokakuussa 2019 ja on toteutuksessa.

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala noudattaa kaupungin kielilinjauksia, jotka on käsitelty syksyllä 2019 toimialan ja palvelukokonaisuuksien johtoryhmissä. Viestintä- ja markkinointipalveluita tuotetaan eri kielillä linjausten mukaisesti.

Kirjastopalveluissa toimii Svenska gruppen, joka kehittää ruotsinkielisiä kirjastopalveluita. Kirjastoverkossa lisätään ruotsinkielisten tapahtumien ja palvelujen näkyvyyttä niin kirjastojen tiloissa kuin tietoverkossa. Kirjastoissa rohkaistaan asiakkaita ja henkilökuntaa käyttämään ruotsia asiointi- ja palvelukielenä niissä kirjastoissa, joiden asiakaskunnassa ja henkilöstössä on ruotsinkielisiä henkilöitä (esimerkiksi Oodi, Lauttasääri, Rikhardinkatu ja Töölö).

Kielellisiä valmiuksia parannetaan myös rekrytointien kautta. Kirjastoverkon ruotsinkielisillä työntekijöillä on jo nyt alueellisia vastuita, ja esimerkiksi uusi Länsinspiratör Junior (suomeksi Lukuvalmentaja junior) -palvelu toteutuu useissa kirjastoissa sopimuksen mukaan. Lisäksi erityisesti sähköisillä välineillä kirjastopalvelua saa kattavasti myös ruotsin kielellä.

Toimiala kommentoi nuorisopalveluiden osalta, että nuorten vaikuttamisjärjestelmän Ruudin nettisivuilla on kaikki perusinfo Ruudin eri osa-alueista suomeksi ja ruotsiksi. Nuorten aloitejärjestelmän lomake on kaksikielinen. Nuorisoneuvoston vaalit ja niiden viestintä tapahtuvat kahdella kielellä. Ruotsinkielinen nuorisotyöyksikkö Helsingfors svenska ungdomsarbetsenhet toteuttaa RuutiBudjettia ruotsinkielellä. Ruudin viralliset tiedotteet lähetetään sekä suomeksi että ruotsiksi. Jatkuvaa sisällöntuotantoa ei sen sijaan ole kahdella kielellä.

Osana toimialan verkkosivustouudistusta myös nuorten sivut uudistuvat. Tavoitteena on koota yhteen kaupungin nuorten palveluja koskeva tieto. Kaikki oleellinen tieto verkkosivuilla julkaistaan suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

Ungdomsgården Drumsö ja Apaja järjestävät yhteisiä kaksikielisiä tapahtumia lapsille ja nuorille, mm. pihajuhlia, diskoja ja tyttöjen päiviä. Näiden järjestämistä jatketaan. Nuorisoneuvostoon on tullut valituksi vuosittain ruotsia äidinkielenään puhuvia nuoria, joten myös sen toiminnassa kieliryhmien luonteva tapaaminen todentuu.



Yleisillä kulttuuripalveluilla on yksi ruotsinkielinen kulttuurituottaja, joka on sijoitettuna Vuotaloon ja palvelee erityisesti Vuosaaren ja Itä-Helsingin sekä Östersundomin ruotsinkielistä väestöä. Hänen työpanoksestaan 20% suuntautuu muihin yleisten kulttuuripalveluiden kulttuurikeskuksiin, mikä mahdollistaa joitain pisteluonteisia ruotsinkielisiä esityksiä vuosittain, mutta ei luo keskukselle ruotsinkielistä profiilia.

Yleiset kulttuuripalvelut ei pidä realistisena lisätä uutta ruotsinkielistä kulttuurituottajaa jokaiseen kulttuurikeskukseen. Yhdelläkin ruotsinkielisellä vakanssilla voitaisiin saada paljon lisätarjontaa. Kulttuurituottajan sijoituspaikka voisi tällöin olla esim. Kanneltalo, josta käsin voisi operoida eri puolilla Länsi- ja Pohjois-Helsinkiä sekä kantakaupungin suuntaan. Erityiskohderyhminä olisivat lapset ja nuoret (päiväkodit ja koulut) sekä seniorit, jotka eivät itsenäisesti liiku kantakaupungin ruotsinkielisten kulttuuripalveluiden pariin.

Kulttuuritalojen verkkosivuilla on kaikki oleellinen tieto suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Myös kaikki tapahtumatieto esitellään kolmella kielellä. Tärkeimmät esitteet sisältävät myös ruotsinkieliset osiot, jossa esitellään ruotsinkielinen tarjonta kulttuuritaloissa. Kulttuuritalojen ruotsinkielisistä tapahtumista tehdään myös ruotsinkielistä mainontaa ulko-, printti- ja verkkomainontaa. Tärkeimmät kauden avaukset tehdään vähintään kahdella kielellä huomioiden palvelun sisältö ja kohderyhmät.

Museoissa viestitään yleisölle ja medialle kolmella kielellä ja tärkeimmät materiaalit ovat saatavilla vähintään kolmella kielellä. Myös museon verkkosivut ovat vähintään suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

Sosiaali- ja terveystoimiala

Sosiaali- ja terveystoimialan yleisenä kommenttina todetaan, että raportti ja ehdotukset ovat hyviä. Raporttiluonnoksessa esitetään toimialalle tärkeitä ja ajankohtaisia kysymyksiä ruotsinkielisten palveluiden tuottamiseksi.

Sosiaali- ja terveystoimialalla on ruotsinkielisten palveluiden työryhmä, joka on laatinut toimialalle kielisuunnitelman. Kielisuunnitelmaa päivitetään vuosittain.

Toimialalla on tilastotiedon lisäksi joissakin tapauksissa kartoitettu henkilökunnan ruotsin kielen taitoa.

Sosiaali- ja terveystoimiala pitää kannatettavana kaksikielisten kaupunkien kansainvälisen verkoston yhteistyötä. Lisäksi kannatetaan toimialojen välistä yhteistyöverkostoa ruotsinkielisten asioiden koordinoimisessa.



Sosiaali- ja terveystoimialan palvelut

Kielilain mukaan sosiaali- ja terveystoimialan palvelut ovat lähtökohtaisesti kaksikielisiä, lisäksi palveluun myöskin muilla kielillä. Tarvittaessa voidaan käyttää tulkkipalveluja. Helsingissä uudistetaan parhaillaan sosiaali- ja terveystoimialan palveluja. Toimialalla kehitetään kolme palvelukeskustoimintamallia: terveys- ja hyvinvointikeskus, perhekeskus ja senioripalvelut.

Sosiaali- ja terveystoimialassa toimii edelleen kolme terveysasemaa, joissa tarjotaan ruotsinkielistä palvelua. Palveluita kehittäessä toimiala seuraa väestötietoja ja niiden muutoksia, ja saatujen tietojen perusteella tehdään kehittämissuunnitelmia. Toimialalla on vahva tahto turvata asukkaiden kielelliset oikeudet.

Kallioon on avattu uusi kaksikielinen perhekeskus, jossa on keskitetysti osa ruotsinkielisistä lapsiperheiden palveluista. Ruotsinkielisiä neuvolapalveluja tarjotaan edelleen alueilla, jotka ovat Vuosaari, Itäkatu, Munkkiniemi, Kallio ja Viiskulma. Lisäksi ruotsinkielistä neuvolapalvelua on saatavissa myös muissa neuvoloissa.

Senioripalveluissa kiinnitetään huomiota kaksikielisiin palveluihin. Lisäksi ikääntyneet helsinkiläiset saavat seniorinfosta monipuolisesti tietoa ja ohjausta ruotsiksi. Erityisesti kotihoidossa kaksikieliset palvelut ovat olleet pitkään kehittämisen kohteita. Kotihoidossa eteläisen alueen palvelut pyritään järjestämään kaksikielisenä. Muiden alueiden ruotsinkielisten asiakkaiden palvelut tuotetaan ostopalveluina.

Toimialan hankinta voi pyytää esimerkiksi kotihoidon ostopalveluista kirjallisen selvityksen, johon tuottaja on kirjannut tarvittavat ja korjattavat toimenpiteet. Tuottajan on tehtävä kirjaamansa toimenpiteet, sillä sanktiona voi olla esimerkiksi hinnan alennus tai jopa sopimuksen irtisanominen.

Sosiaali- ja terveystoimialan ruotsinkielisten palveluiden työryhmä jatkaa työtään toimialan ruotsinkielisten palveluiden vahvistamiseksi sekä kielisuunnitelman päivittämiseksi ja jalkauttamiseksi. Ruotsinkielisten palveluiden työryhmän painopisteet vuonna 2019 ovat ruotsinkielisten palvelumallien kehittäminen, palvelumallit ylittävä yhteistyö ja rekrytoinnin sekä oppilaitosyhteistyön kehittäminen. Ruotsinkielisten palveluiden työryhmällä on alatyöryhmät kunkin palvelumallin alaisuudessa. Alatyöryhmät kehittävät ja vahvistavat ruotsinkielisiä palvelu- ja konsultaatiomalleja omissa toiminnoissaan.

Palvelukeskus Helsinki -liikelaitos

Postiosoite

PL 1
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
kaupunginkanslia@hel.fi

Käyntiosoite

Pohjoisesplanadi 11-13
Helsinki 17
<http://www.hel.fi/kaupunginkanslia>

Puhelin

+358 9 310 1641

Faksi

+358 9 655 783

Y-tunnus

0201256-6

Tilinro

F10680001200062637

Alv.nro

F102012566



Palvelukeskus Helsinki tuottaa palveluita eri toimialoille ja liikelaitoksille. Palvelukeskus pitää kannatettavana kielisuunnitelman laatimista jokaisella toimialalla.

Palveluiden tilaajien tulisi määritellä palvelun sisältöön kuuluvana asiana myös kielivalikoima palvelukuvauksessa. Lähtökohtaisesti silloin, kun palvelun saajat ovat ruotsinkielisiä, tulisi kaksikielisyys huomioida. Erityisen tärkeää tämä on puhelin- ja hyvinvointipalveluissa sekä ruokapalveluissa.

Palvelukeskuksen omasta henkilöstöstä verrattain moni, jopa 16 % on muunkielisiä. Kielitaito huomioidaan tehtävän vaativuudessa ja siten palkkauksessa. Haasteena on työvoiman saatavuus erityisesti keittiötyöhön. Monissa palveluissa työn kielitaitovaatimukset ovat tärkeitä erityisesti suomen kielen osalta, mutta visuaalinen viestintä tukee toimintaa muilla kielillä.

Asiakkaille monipalveluissa palvelu tapahtuu pääosin suomeksi, mutta esimerkiksi ruokalistasat on käännetty ruotsiksi ja myös muunkieliset huomioidaan mahdollisuuksien mukaan. Henkilöstön toimintakielenä ja ohjeiden kielenä on suomi. Erikielisten asiakkaiden tavoittamiseksi Palvelukeskus käyttää myös käännöspalveluita.

Palvelukeskus Helsingin viestintä asiakkaille tapahtuu pääosin suomeksi, mutta verkkosivusto on tehty kolmella kielellä. Myös liikelaitoksen tunnus ja arvolupaus on laadittu paitsi suomeksi myös ruotsiksi ja englanniksi. Ruotsinkielisissä toimipaikoissa käytetään mahdollisuuksien mukaan ruotsin kieltä viestintämateriaaleissa.

Pelastuslaitos

Pelastuslaitoksen näkökulmasta laitoksen palvelutuotannossa tulisi eri kieliä puhuvia kohdella yhdenvertaisesti. Pelastuslaitoksen havainnon mukaan erityisesti ensihoitopalveluissa merkittävä osa muista kuin suomenkielisistä asiakkaista puhuu äidinkielenään vieraita kieliä toisen kotimaisen sijasta.

Pelastuslaitos on rekrytoinnissaan huomionnut ruotsin kielen taidon lisäksi muiden kieliryhmien osaamisen. Ammatillinen kompetenssi kuitenkin on etusijalla. Laitoksen viestinnässä on ruotsin kielen osaamista vahvistettu rekrytoimalla. Verkkosivuja, asiakasaineistoja ja lomakkeita kehitetään monikieliseksi resurssien puitteissa ja myös henkilöstöviestinnässä ruotsin kieli huomioidaan paremmin. Pelastuslaitoksen mielestä ruotsinkielisen ja vieraskielisen aineiston tuottamista tulisi tukea keskitetyllä määrärahalta.

HKL-liikelaitos

Postiosoite

PL 1
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
kaupunginkanslia@hel.fi

Käyntiosoite

Pohjoisesplanadi 11-13
Helsinki 17
<http://www.hel.fi/kaupunginkanslia>

Puhelin

+358 9 310 1641

Faksi

+358 9 655 783

Y-tunnus

0201256-6

Tilinro

F10680001200062637

Alv.nro

F102012566



HKL pitää yleistasolla toimikunnan toimintaa ja sen esille nostamia havaintoja kaksikielisyuden kehittämiseksi kiitettävänä tavoitteina.

HKL toimii Helsingin kaupungin alueella sijaitsevan joukkoliikenneinfrastruktuurin sekä kaupunkiraideliikenteen kaluston omistajana ja kehittäjänä sekä pääkaupunkiseudun kaupunkiraideliikenteen tuottajana. Tästä johtuen asiakasrajapinta HKL:n toimintaympäristössä on erilainen kuin useimmissa muissa kaupungin asukkaille tuottamissa palveluissa. Erityisesti kaupunkiraideliikenteen tuotannon kohdalla vastuu viestinnästä matkustajainformaation ja asiakaspalvelun osalta on Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymällä (HSL).

HSL:llä on käytettävissään laajat viestintäresurssit ja HKL näkeekin tarkoituksenmukaisena, että Helsingin kaupunki kuntayhtymän jäsenenä varmistaa ensisijaisesti tätä kautta joukkoliikenteen ja siihen liittyvän asiakasviestinnän kaksi- tai monikielisyys. Siinä matkustajaviestinnän sektorilla, joka kuuluu HKL:n vastuulle, HKL on jo pyrkinytkin täyttämään vaatimukset kaksikielisydestä oleellisessa matkustajaviestinnässä. Joukkoliikenneinfran ja kaluston omistajana HKL katsoo täytävänsä kaksikielisyysvaatimukset jo nyt.

Kielisuunnitelmaa koskeva vaatimus olisi toimivinta ulottaa koskemaan toimialoja, mutta ei sitä alempia organisaation tasoja. Useimmat henkilöstöön liittyvät toimenpide-ehdotukset vaativat HKL:n näkökulmasta ensivaiheessa päätöksiä kaupunginkanslialta, sillä ehdotukset sisältävät monia vaatimuksia kaupunkiyhteisten tietojärjestelmien toiminnalle.

Kielillisän muutoksia koskevan ehdotuksen osalta HKL korostaa, että kaikkia mahdollisia palkan muodostumiseen ja -laskentaan liittyviä muutoksia on syytä harkita perusteellisesti kokonaisvaikutusten osalta, etteivät tehtävät muutokset tuota tarpeettomia lisämonimutkaisuuksia palkanlaskentajärjestelmien toimintaan.

Kielivaatimusten merkittäviä muutoksia myös tehtävänkuvauksissa sekä mahdollisten uusien vaatimusten lisäämistä tulisi harkita tarkasti. HKL ei näe tarpeellisena lisätä kaksikielisyysvaatimuksia esimerkiksi raitiovaunun- ja metrojunankuljettajien tai valvomohenkilökunnan tehtävänkuvauksiin, sillä HKL:llä on jo tällä hetkellä ollut merkittäviä haasteita rekrytoida henkilökuntaa ko. tehtäviin edes riittäväillä suomen kielen taidoilla.

Näiden työtehtävien hoidossa on korostetun tärkeää liikenneturvallisuusvaatimusten vuoksi, että kommunikaatio poikkeustilanteissa voidaan taata kuljettajien, liikenteenohjauksen ja viranomaisten välillä. HKL pitää tärkeänä, että mahdolliset toimenpiteet kaksikielisyyskehittämiseen lähtevät liikkeelle aidoista, todennetuista ja tarkkaan harki-



tuista lähtökohdista, jotta muutokset eivät aiheuta yllättäviä haasteita toiminnan jatkuvuudelle.

Koulutuksen osalta HKL kannattaa henkilökunnan laaja-alaista kehitystä, mutta näkee samalla haasteita järjestää tehtäväkohtaista koulutussohjelmaa tältä osin keskeisille isoille henkilöstöryhmille. Esimerkiksi kuljettajien ja valvomohenkilökunnan irrottaminen työtehtävistä mitä tahansa koulutusta varten vaatii pitkäkantoista suunnittelua ja edellyttää, että toteutettava kokonaisuus on tarkkaan harkittu. Koulutusta parempana vaihtoehtona HKL näkee vapaa-aikana suoritettuun opiskeluun kannustamisen entistä kattavammin ja paremmin.

Rekrytointimateriaalien osalta HKL on jo pyrkinyt huomioimaan kaksikielisyysvaatimukset muun muassa virkojen ja muiden keskeisten toimien kohdalla eikä HKL näe tällä hetkellä tarkoituksenmukaisena laajentaa vaatimusta kaikkiin tehtäviin.

HKL toteaa, että kaksikielisyyden ja sen asiakaspalveluvaikutusten ulottaminen tulospalkkiotavoitteisiin olisi toimimatonta. Kuten edellä on todettu, HSL vastaa joukkoliikennepalveluiden markkinoinnista ja viestinnästä. Lisäksi HKL:n keskeiset liikennetuotannon onnistumista liikennöintisopimusten mukaisissa tavoitteissa sekä muutenkin niiden tilaa kuvaavat asiakastytyväisyystutkimukset ovat HSL:n tuottamia eikä niissä ei ole kaksikielisyyttä koskevia osuuksia.

Yhteenvetona HKL toteaa, etteivät kaksikielisyystoimikunnan ehdottamien henkilöstöä koskevien toimenpiteiden toteuttaminen tuottaisi ylitsepääsemättömiä resursointiongelmia henkilöstöhallinnolle, mutta toisaalta myös niiden hyödyllisyys HKL:lle on tässä tilanteessa vielä epäselvää.

Taloushallintopalvelu -liikelaitos

Taloushallintopalvelun (Talpa) osalta kaksikielisyystoimikunnan esitykset ja toimenpiteet kaksikielisyyden edistämiseksi ovat hyvin otettavissa huomioon Talpan toiminnan kehittämisessä.

Kaksikielisyys on jo otettu huomioon palveluita suunniteltaessa, tehtäväkuvien laatimisen yhteydessä sekä palkkauksessa (kielilisät). Lisäksi asiakaspalvelutehtävissä toimiville on järjestetty säännöllisesti ruotsinkielen koulutusta.

Esittelijä

kansliapäällikkö
Sami Sarvilinna

Lisätiedot

Olli Lahtinen, erityissuunnittelija, puhelin: 310 36055



10.02.2020

Asia/13

olli.lahtinen(a)hel.fi

Liitteet

- 1 Kaksikielisyystoimikunnan raportti 14.5.2019
- 2 Tvåspråkighetskommitténs rapport 14.5.2019
- 3 Liite-Bilaga 1
- 4 Liite-Bilaga 2
- 5 Liite-Bilaga 3
- 6 Liite-Bilaga 4
- 7 Liite-Bilaga 5
- 8 Liite-Bilaga 6
- 9 Liite-Bilaga 7

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Tiedoksi

Kaksikielisyystoimikunta