



12.09.2022

Asia/8

## § 587

### V 21.9.2022, Valtuutettu Alviina Alametsän aloite englannilla pärjäämisen helpottamisesta Helsingissä

HEL 2022-001521 T 00 00 03

#### Päätös

Kaupunginhallitus päätti panna asian pöydälle.

#### Käsittely

Kaupunginhallitus päätti yksimielisesti panna asian pöydälle Jussi Halla-ahon ehdotuksesta.

#### Esittelijä

vs. kansliapäällikkö  
Tuula Saxholm

#### Lisätiedot

Elina Nurmi, johtava asiantuntija, puhelin: 310 36400  
elina.nurmi(a)hel.fi

#### Liitteet

1 Valtuustoaloite 02.02.2022 Alametsä Alviina Monikielinen Helsinki: englannin kielellä pärjäämistä on helpotettava Helsingissä

#### Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

#### Päätösehdotus

Kaupunginhallitus esittää kaupunginvaltuustolle seuraavaa:

Kaupunginvaltuusto katsoo aloitteen loppuun käsitellyksi.

#### Esittelijän perustelut

Valtuutettu Alviina Alametsä ja 16 muuta valtuutettua toteavat aloitteessaan, että yrityksen perustamista, työllistymistä ja useita peruspalveluja koskeva neuvonta jää monien helsinkiläisten ulottumattomiin. Syynä tähän on sopivan asiointikielen puuttuminen. Puutteellinen kieli-valikoima hankaloittaa asiointia myös esim. terveystalveissa. Aloitteessa esitetään, että kaupunki selvittää missä palveluissa on syytä tarjota asiointikielenä myös englannin kieli sekä vahvistaa englannin kielen ohella myös muiden Helsingissä puhuttujen kielten asemaa. Aloitteessa esitetään lisäksi, että kaupunki panostaa palveluista tiedottamiseen selkokielellä.



Toukokuuhun 2022 asti voimassa olleen hallintosäännön 30 luvun 11 §:n 2 momentin mukaan kaupunginhallitus esittää kaupunginvaltuuston käsiteltäväksi aloitteen, jonka on allekirjoittanut vähintään 15 valtuutettua.

#### Kehittämistyön lähtökohdat: kaupungin strategia ja toimintaohjelmat

Kaupunkistrategiassa (2021-2025) ja Helsingin kotoutumisen edistämisen painopisteissä (2022-2025) linjataan, että kaupunki tarjoaa englanninkielisiä palveluita, jalkauttaa monikielistä neuvontaa asuinalueille sekä viestii alueilla monikielisesti ja monikanavaisesti. Myös selkokielien käytön tarvetta kartoitetaan ja ryhdytään tarvittaessa toimenpiteisiin. Kaupunkistrategian linjauksia täsmentävässä Helsingin työ-, opiskelu- ja yrittäjyysperusteisen maahanmuuton toimenpideohjelmassa (2022-2025) määritetään lisäksi, että esim. kansainvälisten osaajien houkutteluun välittömästi liittyvät asiakasrajapinnat tulee olla vuoteen 2025 mennessä saatavilla englanniksi. Strategiakauden aikana myös kaupungin englanninkielistä viestintää kehitetään, ja englanninkielisten päivähoito- ja koulupaikkojen saatavuus turvataan ympäri vuoden.

#### Kehittämistyötä tukeva tietopohja

Englannin kielen asemaa kaupungin palveluissa ja viestinnässä on kehitetty koko organisaation laajuisesti jo usean vuoden ajan. Kaupunginvaltuusto käsitteli toukokuussa 2018 (30.5.2018, §146) aloitetta englannin kielen nimeämisestä kaupungin kolmanneksi asiointikieleksi. Valtuustoaloitevastauksessa todettiin, että englannin kielen käyttöönotto virallisena asiointikielenä todennäköisesti lisäisi Helsingin kansainvälistä vetovoimaa ja kilpailukykyä, mutta synnyttäisi kaupungille huomattavia lisäkustannuksia esim. moninkertaisten käännöskulujen ja tietojärjestelmiin kohdistuvien kalliiden muutostöiden muodossa. Näiden tarkastelujen nojalla tavoitetta nostaa Englanti tasavertaiseen asemaan suomen ja ruotsin kanssa ei päätetty edistää. Kaupunki kuitenkin sitoutui vahvistamaan englannin kielen asemaa asiointi- ja viestintäkielenä kaikin muin käytettävissä olevin keinoin.

Valtuustoaloitteen johdosta pormestari Jan Vapaavuori asetti helmikuussa 2019 työryhmän (1.2.2019, §23) selvittämään englanninkielisten palveluiden ja viestinnän kehittämistarpeita. Työryhmän valmistelun selvityksen pohjalta laadittiin kaksivuotinen englanninkielisten palveluiden kehittämisohjelma (2020-2021), joka sisälsi yli 30 kehittämistoimenpidettä. Toimenpiteet koskivat kaupungin kaikkia toimialoja ja niistä pääosa toteutui onnistuneesti ohjelmakauden loppuun mennessä.

Ohjelman seurannasta ja koordinaatiosta vastanneet ohjaus- ja projektiryhmät ovat jatkaneet vuodenvaihteen jälkeen toimintaansa ja laati-



neet suunnitelmat toiminnan jatkokehittämiselle. Ryhmät myös ylläpitävät kaupunkitasoista tilannekuvaa, joka on vuoden 2019 jälkeen täsmäntynyt mm. kansliassa ja toimialoilla tehtyjen lisäselvitysten myötä. Lisäselvityksiä on laadittu esim. kaupungin käännöspalveluiden (2021) ja vieraskielisille suunnattujen ohjaus- ja neuvontapalveluiden (2021) nykytilasta sekä englanninkielisten palveluiden käyttäjien tarpeista kulttuuri- ja vapaa-ajan toimialalla (2022, tulossa). Tilannekuvaa muokkaavat reaaliaikaisesti myös asiakastyöstä, henkilöstöltä ja sidosryhmiltä välittyvät kokemukset ja havainnot.

Kaupunginhallitus katsoo, että jo toteutuneet selvitys- ja seurantatoimet ovat riittäviä ajantasaisen tilannekuvan saamiseksi, eikä tarvetta aloitteessa esitetyn selvityksen laatimiseen tällä hetkellä ole. Lisäselvitysten teettämisen sijaan olennaista on pyrkiä vastaamaan jo tunnistettuihin kehittämistarpeisiin sekä kriittisesti arvioida toimenpiteiden onnistumista ja vaikutuksia.

## Erikielisten palveluiden ja viestinnän nykytila ja tärkeimmät kehittämistoimet

### Yleisneuvonta

Kaupungin yleisneuvontapalvelu, Helsinki-info, tarjoaa neuvontaa kaupungin palveluista ja maahanmuuttoon liittyvistä asioista yhdeksällä eri kielellä. Asiakkaita palvelee tällä hetkellä suomeksi, ruotsiksi, englanniksi, ranskaksi, arabiksi, venäjäksi, somaliksi, farsiksi ja viroksi. Lisäksi käytössä on mobiilitulkkaukspalvelu, Túlka, jota hyödynnetään palvelutilanteissa, joissa yhteistä kieltä asiakkaan kanssa ei ole. Palvelua kehitetään osana kaupunginlaajuista Avoin ovi palveluihin - kehittämishanketta, jonka tehtävänä on kehittää ja yhdenmukaistaa kaupungin neuvontatyön käytänteitä.

Yleisneuvontaa pidemmälle vietyä neuvontaa erityisesti viranomaisasioiden tarjonta Helsingin Sörnäisissä sijaitseva International House Helsinki. International House Helsinki -palvelupisteeseen on koottu valtaosa maahantulijoille suunnatuista alkuvaiheen neuvonta- ja viranomaispalveluista saman katon alle. Palvelupisteessä voi asioida kasvo- tusten ja ajanvarauksella suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi sekä tarvittaessa myös muilla henkilöstön osaamilla kielillä.

### Työllisyys- ja yrittäjäyyspalvelut

Kaupungin työllisyyspalveluiden asiakkaille palvelua on lähtökohtaisesti aina tarjolla suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi sekä omakielisesti, mikäli työntekijällä ja asiakkaalla on yhteinen kieli. Omakielistä asiakaspalvelua tuetaan lisäksi ostopalveluna. Omakielistä palvelua on tällä hetkellä tarjolla mm. yhteiskuntaorientaatiojaksoilla, nopean työllistymisen orientaatiojaksoilla, Digi(työ)elämää-hankkeen digitaitokursseilla, Työ-



polku-valmennuksissa sekä työhönvalmennuksessa. Mikäli virkailijalta ja asiakkaalta puuttuu yhteinen kieli, on asiakkaalla lain nojalla oikeus tulkin käyttöön. Myös työllisyyspalveluita koskevaa neuvontaa on tarvittaessa saatavilla tulkittuna.

Alkaville yrittäjille kaupunki tarjoaa neuvontaa suomeksi, ruotsiksi, englanniksi, viroksi, venäjäksi, arabiaksi ja espanjaksi. Yritysinfoja järjestetään suomeksi, ruotsiksi, englanniksi, viroksi, venäjäksi ja arabiaksi. Helsingistä sijoittumispaikkana kiinnostuneille startup-yrittäjille ja -tiimeille on lisäksi tarjolla laaja valikoima esim. kasvuvaimennus- ja softlanding-palveluita suomeksi ja englanniksi.

### Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan palvelut

Kaupunki järjestää helsinkiläisille lapsille ja nuorille perusopetusta suomeksi, ruotsiksi, englanniksi ja pohjoissaameksi. Yksityisissä kouluissa opetusta on saatavilla myös monilla muilla kielillä (esim. saksaksi, ranskaksi ja venäjäksi).

Kaupunkistrategiassa todetaan, että mahdollisuutta englannin kielellä opiskeluun lisätään kaikilla oppiasteilla, ja paikkojen saatavuus varmistetaan ympäri vuoden. Englanninkielisten koulupaikkojen saatavuus on tärkeää, jotta Helsinki voisi menestyä kansainvälisessä kilpailussa korkean tason osaajista, joiden työpanosta lukuisat maat ja yritykset havigtelevat. Aloitteen allekirjoittajat peräänkuuluttavat, että kaupungin tulee varmistaa tavoitteen toteutuminen mahdollisimman pikaisesti.

Kaupunki on viime vuosina merkittävästi lisännyt englanninkielisten koulupaikkojen määrää, mutta paikkojen kysyntä on tästä huolimatta jatkunut tarjontaa suurempana. Tammikuusta 2022 alkaen hakeutuminen englanninkieliseen opetukseen on mahdollistettu ympäri vuoden niille lapsille, jotka ovat aikaisemmin osallistuneet englanninkieliseen, Suomen perusopetukseen rinnastettavaan opetukseen.

Strategiakauden aikana toimialalla kartoitetaan, miten englanninkielisen opetuksen oppilaisiksi voitaisiin hyväksyä muitakin kuin englanninkielisen opinpolun käyneitä. Tavoitteena on varmistaa englanninkieliseen perusopetukseen pääsy myös niille englanninkielisestä opetuksesta kiinnostuneille lapsille, joiden opetuskieli lähtömaassa on ollut muu kuin englantia.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan viestinnässä englannin kielen käyttöä on viime vuosina lisätty. Lisäksi kaikki keskeiset viestit käännetään useille muille kielille (suomeksi, ruotsiksi, venäjäksi, somaliksi, viroksi ja arabiaksi). Monikielistä viestintää ja ohjausta tukevat myös päiväkotien ja koulujen monikieliset ohjaajat, jotka tarjoavat ohjausta oppilaille ja huoltajille sekä tukevat koulun/päiväkodin ja kodin välistä yh-



teistyötä suomeksi, englanniksi, venäjäksi, arabiaksi, somaliksi ja persiaksi. Englannin kieltä taitaville oppilaille ja vanhemmille saatavilla on myös englanninkielistä palveluneuvontaa ja ohjausta, jota tarjotaan mm. International House Helsingin kautta. International House Helsingin neuvontapalvelu on suunnattu ensisijaisesti työn, yrittäjyyden tai opiskelun perusteella Helsinkiin saapuville kansainvälisille osaajille sekä heidän mukanaan muuttaville perheenjäsenille.

#### Kulttuuri- ja vapaa-ajan toimialan palvelut

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalla englannin kielen asemaa on pyritty viime vuosina vahvistamaan osana kaupungin englanninkielisten palveluiden kehittämisohjelman toimeenpanoa. Käytännössä englantia voi jo nykyisin käyttää asiointikielenä useimmissa toimialan palveluissa.

Nuorisopalveluissa varsinaista asiakaspalvelua ei ole, vaan toiminta on luonteeltaan ohjaavaa ja pedagogista. Henkilökunta käyttää suomen ja ruotsin kielten lisäksi englantia ja muita osaamia kieliä (esim. somalia, venäjää ja arabiaa) nuorten kanssa työskennellessään. Englanninkielisten palveluiden kehittämisohjelman puitteissa lapsille ja nuorille on järjestetty mm. englanninkielisiä leirejä, retkiä ja tapahtumia sekä suunnattu rahoitusta Harrastamisen Suomen mallin mukaiseen englanninkieliseen harrastustoimintaan.

Kaupungin tuottamista kulttuurisisällöistä huomattava osa on lähtökohteisesti ei-kielisisidonnaisia. Tämä koskee niin kaupunginorkesterin konsertteja, HAMin näyttelyitä kuin kulttuuritalojen esityksiä. Savoy-teatterissa on ollut ennen pandemiasulkuja englanninkielistä ohjelmaa viikoittain. Sisällöistä kertovat näyttelytekstit, ohjelmalehtiset, opastukset jne. on tuotettu suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Kulttuuripalvelujen englanninkielistä palvelutarjontaa on viime vuosina lisätty mm. järjestämällä lapsille eri taiteen lajien englanninkielisiä työpajoja, muskareita, taskareita (tanssillisia muskareita), lastenkonsertteja ja muita esityksiä.

Kulttuuripalveluiden tavoin myös liikuntapalveluiden sisällöt ovat osin ei-kielisisidonnaisia. Ohjatussa liikuntatoiminnassa asiakkaita palveleaan englannin kielellä niissä liikuntaryhmissä, joissa se on mahdollista. Osana englanninkielisten palveluiden kehittämisohjelman toteutusta lapsille ja nuorille on tuotettu ja tuotetaan ostopalveluna mm. ryhmämuotoisia englanninkielisiä tapahtumia, retkiä ja leirejä loma-aikoina sekä keväisin ja syksyisin ns. kurssimuotoista kausitoimintaa.

Toimialan palveluita koskeva viestintä tapahtuu pääsääntöisesti suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi sekä mahdollisuuksien mukaan myös muilla yleisimmillä maahanmuuttajakielillä. Erityisesti englanninkielistä markkinointia on pyritty viime vuosina suunnitelmallisesti lisäämään



palveluiden saavutettavuuden parantamiseksi. Saavutettavuuteen on panostettu myös ottamalla käyttöön henkilöstölle suunnattu ohje erikielisten helsinkiläisten tavoittamiseksi sekä kehittämällä selkokielistä ja piktogrammiohjeistusta.

### Sosiaali- ja terveystoimialan palvelut

Sosiaali- ja terveystoimialalla tarjotaan jo tällä hetkellä varsin laajasti englanninkielistä palvelua. Toimiala pyrkii resursoimaan englantiin läpäisevänä periaatteena: kaikissa palveluissa pitäisi pystyä asioimaan englanniksi. Mikäli yhteistä kieltä asiakkaan kanssa ei ole, voidaan palveluissa käyttää myös asioimistulkkeja.

Toimialan sähköisessä asiointissa käytettäviä välineitä ovat asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotti sekä Maisa-asiakasportaali, jossa asiakas voi valita asiointikieliksi suomen, ruotsin tai englannin. Sähköisen asiointin Maisa-kanavassa asiakkaat voivat katsoa ja täydentää sosiaali- ja terveystietojaan, tarkastella tutkimus- ja laboratoriotuloksiaan, olla yhteydessä sosiaali- ja terveystietojen ammattilaisiin viestipalvelun kautta, perua ja varata joitakin vastaanottoaikoja, pyytää reseptin uusimista tai antaa luvan puolesta asiointiin valitsemalleen henkilölle. Kaupunki tarjoaa helsinkiläisille mahdollisuuden käyttää terveydenhuollossa myös Omaolon sähköisiä palveluja, jotka ovat saatavilla suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Omaolo-palvelun kautta asiakas voi tehdä verkossa oirearvion ja saada sen perusteella toimintaohjeet sekä tarvittaessa yhteyden terveydenhuollon ammattilaiseen.

Sosiaali- ja terveystoimen viestinnässä englannin kielen asemaa on viime vuosina vahvistettu osana kaupungin englanninkielisten palveluiden kehittämisohjelmaa. Keväästä 2022 alkaen toimialalla on työskennellyt kokoaikainen englanninkielisen viestinnän asiantuntija, joka vastaa englanninkielisen viestinnän kehittämisestä ja koordinoinnista toimialalla. Myös toimialan muu kielitarjonta on koronapandemian myötä laajentunut.

### Kaupungin viestintä

Kaupungin englanninkielisessä viestinnässä on otettu vuoden 2019 jälkeen huomattavia harppauksia eteenpäin. Kaupunginkanslian viestintäosastolle on perustettu englanninkielisestä viestinnästä ja sen kehittämisestä vastaavan viestintäasiantuntijan tehtävä, joka vakinaistettiin vuonna 2021. Asiantuntija tuottaa ja koordinoi osaston englanninkielistä viestintää sekä johtaa kaupunkiyhteistä englanninkielisen viestinnän projektiryhmää, joka koordinoi ja kokoaa tietoa englanninkielisen viestinnän kehittämisestä ja siihen liittyvistä tarpeista. Vuoden 2021 aikana projektiryhmä tuotti mm. kaupungin ensimmäiset ohjeet englanninkieli-



sen viestinnän ja sen laadun kehittämisen tueksi (English Style Guide ja Guidelines for adding English-language website content).

Vieraskielisille suunnatun viestinnän toteutuksessa tärkeä rooli on myös kaupungin ylläpitämällä erikielisillä verkkosivustoilla. Englanninkielisille welcome.helsinki ja myhelsinki.fi -sivustoille on koottu vieraskielisiä kiinnostavia työtä, opiskelua, asumista ja helsinkiläistä elämäntapaa koskevia sisältöjä. Lisäksi kaupunki ylläpitää ja kehittää 12-kielistä InfoFinland-sivustoa sekä alueen kielikurssitarjonnasta kertovaa Finnishcourses.fi-sivustoa. InfoFinland sisältää tietoa mm. Suomeen muutosta, oleskeluluvista, kunnan ja valtion palveluista sekä yleisimmistä ongelmatilanteista.

Kaupunki huomioi viestinnässään kielitarjonnan lisäksi selkeän yleiskielen käytön. Selkokieltä tarvitseville helsinkiläisille on myös olemassa omat selkosivut osoitteissa [www.helsinginseutu.fi/selkokieli](http://www.helsinginseutu.fi/selkokieli) ja [www.helsingforsregionen.fi/lattlast](http://www.helsingforsregionen.fi/lattlast). Selkokeskus on myöntänyt sivustolle oikeuden käyttää selkotunnusta. Tunnus takaa sen, että kielen lisäksi verkkosivuston ulkoasu ja kuvat noudattavat selkokielen periaatteita. Kaupungin Hel.fi-sivustouudistuksen yhteydessä seudullinen sivusto tullaan siirtämään osaksi Hel.fi:tä. Samalla osoite muuttuu ja sisältö uudistetaan koskemaan vain Helsingin kaupungin palveluita.

Päätösehdotuksen valmisteluun ovat osallistuneet kaupunginkanslian elinkeino-osaston lisäksi viestintäosasto, kasvatuksen ja koulutuksen toimiala, kulttuuri- ja vapaa-ajan toimiala sekä sosiaali- ja terveystoimiala.

**Esittelijä**

vs. kansliapäällikkö  
Tuula Saxholm

**Lisätiedot**

Elina Nurmi, johtava asiantuntija, puhelin: 310 36400  
[elina.nurmi\(a\)hel.fi](mailto:elina.nurmi(a)hel.fi)

**Liitteet**

1 Valtuustoaloite 02.02.2022 Alametsä Alviina Monikielinen Helsinki: englannin kielellä pärjäämistä on helpotettava Helsingissä

**Muutoksenhaku**

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano