

25.4.2014

Dnro 2533/4/13

Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Mikko Sarja

KIELELLINEN YHDENVERTAISUUS HOIDON JÄRJESTÄMISESSÄ

1 ASIA

Sanomalehti Pohjalaisen kirjoitusten (29. ja 30.5.2013) mukaan Vaasan pääterveysasemalla ruotsinkielentaitoiset potilaat pääsevät hoitoon muita nopeammin. Oikeusasiamiehelle 4.6.2013 osoitetussa kantelussa menettelyn katsottiin loukkaavan ihmisten yhdenvertaisuutta.

2 SELVITYS

2.1 Yleistä

Otin tutkittavaksi ensinnäkin suomen- ja ruotsinkielisten palveluiden järjestämisen tavan Vaasan pääterveysasemalla ja toiseksi sen, millä tavoin palvelun järjestämisessä toteutuu suomen- ja ruotsinkielisten asiakkaiden yhdenvertaisuus. Kyse oli muun muassa siitä, onko suomen- ja ruotsinkielisten potilaiden hoitoon pääsyssä ajallista eroa, ja jos on, millaisista eroista mahdollisesti on kyse ja ovatko nuo erot hyväksyttäviä.

Asiassa hankittiin Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston 12.9.2013 päivätty lausunto (LSSAVI/2662/06.03.00/2013) ja Vaasan kaupungin terveystieteiden johtavan ylilääkärin Markku Sirviön 1.7.2013 päivätty selvitys.

Asiakirjoista ilmenee muun muassa seuraavaa.

2.2 Vaasan terveystieteiden selvitys

Vaasan sosiaali- ja terveystieteiden virasto järjestää terveystieteiden virka-ajan ulkopuolisen lääkäripäivystyksen Vaasan lähialueen kunnille. Päivystyksen piiriin kuuluvat kunnat ovat Vaasa, Laihia, Mustasaari, Vöyri, Maalahti ja Korsnäs. Päivystyksen väestöpohja on noin 107 000 asukasta. Koko alueen väestöstä suomenkielisiä on 59 %, ruotsinkielisiä 36 % ja noin 5 % muunkielisiä.

Kaikkien potilaiden yhdenvertaisuus on toteutettu yhdenmukaisilla hoitokäytännöillä. Suomen- ja ruotsinkielisten potilaiden yhdenvertaisuus saada asioida omalla kielellään on toteutettu siten, että Vaasan kaupungin terveystieteiden palvelut toimivat kaikilta osin molemmilla kotimaisilla kielillä. Terveystieteiden ei ole eriytetty suomen- ja ruotsinkielisten potilaiden palveluita. Henkilökunta työskentelee molemmilla kotimaisilla kielillä. Myös päivystysvastaanoton hoitohenkilökunta on kaksikielistä. Kielellinen yhdenvertaisuus toteutuu näin paremmin kuin jos erikieliset potilaat hoidettaisiin eri jonoissa, eri kiintiöissä tai eri asemilla.

Vaasan terveystieteiden päivystyksessä työskentelee arkisin virka-aikaan kaksi lääkäriä. Arki-illat sekä viikonloput ja pyhät päivystyksessä on kolme lääkäriä. Yöpäivystys on Vaasan

keskussairaalassa. Päivystykseen ei ole ajanvarausta, vaan sairaanhoitaja tekee jokaiselle potilaalle hoidon tarpeen arvion Triage-luokituksen mukaisesti. Vastaanotolle pääsy tapahtuu hoidon tarpeesta aiheutuvan kiireellisyyden mukaisesti. Osa potilaista ohjataan sairaanhoitajan vastaanotolle. Päivystyksessä oli vuonna 2012 yhteensä 36 000 lääkäriä käyntiä ja 13 000 hoitajalla käyntiä.

Päivystyksessä työskentelevistä lääkäreistä osa on kaksikielisiä, mutta osa on myös huonosti suomea tai ruotsia hallitsevia lääkäreitä. Väestön kielisyyden vuoksi on Vaasassa vaadittu, että vuorossa olevista kolmesta lääkäristä yksi saa olla ainoastaan ruotsinkieltä osaava. Tästä huolimatta saattaa ilmaantua tilanteita, jossa potilaan sairaskertomukseen merkitty äidinkieli ja lääkäreiden kielisuhteet eivät täysin täsmää. Tällöin hoidon tarvetta määriteltäessä hoitaja voi kysyä potilaan kykyä tai halua käydä lääkärissä toisella kotimaisella kielellä kuin omalla äidinkielellään.

Varsinkin Vaasan kaupungin asukkaista merkittävä osa kykenee käyttämään molempia kotimaisia kieliä. Kielen kysyminen ilmoittautumisvaiheessa parantaa vastaanottoprosessin sujuvuutta kaikkien eduksi. Kysymisen tarkoituksena ei ole asettaa potilaan puhumaa kieltä hänen vaivansa kiireellisyyden edelle. Tarvittaessa on mahdollista käyttää kaksikielisen hoitajan tulkkausta, esimerkiksi toimenpiteissä tai tarkkailuhuoneessa, jossa lääkäriellä on hoitaja apunaan.

Jonotus saattaa antaa potilaille virheellisen käsityksen jonotuksen tasa-arvoisesta sujumisesta, kun vastaanotolle kutsutaan potilaita heidän vaatiman kiireellisyysjärjestyksen mukaan, eikä ilmoittautumisjärjestyksessä tai potilaan omien kiireiden perusteella. Joskus jono saattaa näyttää odotushuoneesta katsoen seisahtavan, kun ambulanssi tuo takakautta potilaat suoraan tarkkailuun. Potilas saatetaan myös siirtää odotushuoneesta sänkypaikalle tarkkailuhuoneeseen odottamaan, ja hoitajalle menevä jono kulkee usein eri tahtiin kuin lääkärijono.

Selvitykseen sisältyy tilasto päivystyskäynneistä ajalla 1.1–23.6.2013. Tilastosta on tarkistettu tiedossa olevien lääkäreiden kielitaidot. Erityiseen tarkasteluun on otettu yksi päivä, koska analyysi oli tehtävä manuaalisesti. Kyseisenä päivänä ruotsinkielisillä lääkäreillä käyntien suhteellinen määrä oli suurin kaikista päivistä, jolloin ruotsinkielinen lääkäri hoiti 32,6 % päivystyskäynneistä. Potilaiden kieli on arvioitu nimien perusteella, sillä äidinkielen selvittäminen potilasasiakirjoista olisi ollut ylivoimainen tehtävä.

Päivystävien lääkäreiden kielitaito jakautui siten, että 15 % käytti pelkästään suomea, 33 % pelkästään ruotsia ja molempia kotimaisia kieliä käytti 52 %. Potilaiden keskimääräinen odotusaika suomenkielisillä oli 1:05 ja ruotsinkielisillä 0:50 keskimääräisen jonotusajan ollessa 1:02. Attendo Oy:n toimittamien päivystävien lääkärien suomen- ja ruotsinkielten taito on ollut suhteessa hoidettavan väestön kielelliseen jakautumaan vuoden 2013 aikana. Odotusajat ovat olleet kohtuullisen lähellä toisiaan suomen- ja ruotsinkielisten osalta. Selvitys osoittaa selkeästi, että Vaasan pääterveysasemalla päivystysvastaanotto toimii loukkaamatta yhdenvertaisuutta äidinkieleltään suomenkielisten ja ruotsinkielisten välillä.

2.3 Aluehallintoviraston lausunto

Oikeusohjeina aluehallintovirasto on lausunnossaan tuonut esiin *perustuslain* 6 §:n, 17 §:n, 19 §:n, 21 §:n ja 22 §:n, *kielilain* 2 §:n, 6 §:n, 10 §:n, 23 §:n ja 35 §:n, *terveydenhuoltolain* 6 §:n ja *potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain* 2 luvun 3 §:n ja on todennut muun muassa seuraavan.

Perustuslain 19 §:n 3 momentin mukaan julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut. Säännöksessä ei määritellä sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämistapaa. Hallituksen esityksen (HE 309/1993 vp) mukaan palvelujen järjestämistapaan ja saatavuuteen vaikuttavat välillisesti myös muut perusoikeussäännökset, kuten yhdenvertaisuus, syrjinnän kieltö ja oikeus elämään.

Vaasan kaupungin terveyskeskuksen päivystyksen toiminta on iltaisin, viikonloppuisin sekä arkipyhinä järjestetty siten, että suomenkieltä puhuvia lääkäreitä on kaksi ja pelkästään ruotsinkielitä puhuvia on korkeintaan yksi samanaikaisesti palveluksessa. Selvityksen mukaan Vaasan kaupungin ja sen lähikuntien asukkaiden yhdenvertaisuus asioida omalla kielellään on toteutettu siten, että Vaasan kaupungin terveyspalvelut toimivat kaikilta osin molemmilla kotimaisilla kielillä.

Perustuslain 6 §:ssä säädetään yhdenvertaisuusperiaatteesta, jolla on keskeinen merkitys siinä, miten julkisen vallan tulee varmistaa perustuslain 19 §:n 3 momentin vaatimukset perustuslain 22 §:n mukaisesti. Ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan toiseen henkilöön nähden. Yleiseen yhdenvertaisuussäännökseen sisältyy vaatimus samanlaisesta kohtelusta samanlaisissa tapauksissa. Hallituksen esityksen (HE 309/1993 vp) mukaan yhdenvertaisuussäännös ei kuitenkaan edellytä kaikkien kansalaisten kaikissa suhteissa samanlaista kohtelua, elleivät asiaan vaikuttavat olosuhteet ole samanlaisia. Hallituksen esityksessä todetaan myös, että lainsäädännölle on ominaista, että se kohtelee tietyn hyväksyttävän yhteiskunnallisen intressin vuoksi ihmisiä eri tavoin edistääkseen muun muassa tosiasiallista tasa-arvoa.

Perustuslain 6 §:n 2 momentissa on pyritty pitämään silmällä sellaisia syrjintäperusteita, joita voidaan suomalaisessa yhteiskunnassa pitää syrjintäkiellon ydinalueena. Kiellettyinä erotteluperusteina on lueteltu muun muassa sukupuoli, ikä, kieli, terveydentila ja vammaisuus.

Syrjintäsäännös koskee myös pelkkää erilliskohtelua. Yhtäläistenkin palvelujen tarjoaminen erikseen eri väestöryhmille syrjintäkiellossa mainitun perusteen mukaisesti on kiellettyä, jolle sitä voitaisi jonkin hyväksyttävän syyn perusteella pitää määrätyssä tilanteessa oikeutettuna. Syrjintäkieltö koskee myös toimenpiteitä, jotka välillisesti johtaisivat syrjivään lopputulokseen. Tältä osin syrjinnän olemassa oloa on arvioitava jonkin menettelyn tosiasiallisten seurausten perusteella. Suosintaa tai jonkin yksilön tai ryhmän asettamista etuoikeutettuun asemaan on pidettävä säännöksen kieltämänä, jos se asiallisesti merkitsisi toisiin kohdistuvaa syrjintää.

Pykälä ei toisaalta kiellä kaikenlaista erontekoa ihmisten välillä, vaikka erottelu perustuisi syrjintäsäännöksessä nimenomaan mainittuun syyhyn. Olennaista on, voidaanko erottelu perustella perusoikeusjärjestelmän kannalta hyväksyttävällä tavalla. Perustelulle asetettavat vaatimukset ovat erityisesti säännöksessä lueteltujen kiellettyjen erotteluperusteiden kohdalla kuitenkin korkeat. Säännös ei estä tosiasiallisen tasa-arvon turvaamiseksi tarpeellista positiivista erityiskohtelua eli tietyn ryhmän asemaa ja olosuhteita parantavia toimia. Perustuslakivaliokunta on lausunnossaan (PeVL 37/2010 vp) katsonut, etteivät erottelut saa olla mielivaltaisia eivätkä erot saa muodostua kohtuuttomiksi.

Esillä olevassa asiassa on kyse suomen- ja ruotsinkielisten palveluiden saatavuudesta kaksikielisen kunnan viranomaisessa. Perustuslain 17 §:n 1 momentin mukaan Suomen kansalliskielet ovat suomi ja ruotsi, ja 2 momentin mukaan jokaisen oikeus käyttää tuomioistuimessa ja muussa viranomaisessa asiassaan omaa kieltään, joko suomea tai ruotsia, turvataan lailla. Kyseessä on julkiseen valtaan kohdistuva perustuslaillinen

toimeksianto huolehtia suomen- ja ruotsinkielisen väestön sivistyksellisistä ja yhteiskunnallisista tarpeista samanlaisten perusteiden mukaan.

Potilaiden oikeuksista saada palvelua omalla äidinkielellään, suomeksi tai ruotsiksi, säädetään laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (3 §:n 3 ja 4 momentti). Vastaavasti terveydenhuoltolain 6 §:ssä säädetään, että kaksikielisen kunnan on järjestettävä terveydenhuollon palvelunsa suomen ja ruotsin kielellä siten, että potilas saa palveluita valitsemallaan kielellä. Terveystieteissä potilaille on annettu nimenomainen oikeus valita palvelukielekseen suomi tai ruotsi kaksikielisissä kunnissa. Edellä mainituissa säännöksissä viitataan lisäksi kielilain 10, 18 ja 20 §:iin.

Kielilain tarkoituksena on turvata perustuslaissa säädetty jokaisen oikeus käyttää tuomioistuimessa ja muussa viranomaisessa omaa kieltään, suomea tai ruotsia. Kielilakia koskevassa hallituksen esityksessä (HE 92/2002 vp) todetaan, että säännös asettaa julkiselle vallalle velvoitteen omatoimiseen perusoikeuksien toteuttamiseen käytännön tilanteissa, mistä on erikseen säädetty myös lain 23 §:ssä. Viranomaisen omatoiminen kielellisten perusoikeuksien toteuttaminen vastaa hyvän hallinnon vaatimusta. Lain tarkoituksena on näin ollen myös turvata yksilön perustuslain 21 §:n mukainen oikeus saada asiansa asianmukaisesti käsitellyksi viranomaisessa. Kielellisen palvelun antaminen ei saa tarkoittaa jonkun muun kieliryhmän tai toisen yksilön oikeuksien kaventamista. Laki ei kuitenkaan estä erityistoimenpiteisiin ryhtymistä kielivähemmistön oikeuksien toteuttamiseksi.

Kaikessa viranomaistoiminnassa on kuitenkin otettava huomioon yhdenvertaisuuden vaatimukset ja se, ettei kenenkään kielellisiä oikeuksia loukata. Aluehallintoviraston arvion mukaan Vaasan terveyskeskuksen ruotsinkielisen lääkärin palveluita ei ole rajattu pelkästään äidinkieleltään ruotsinkielisille. Terveystieteissä suomenkielisille potilaille on tarvittaessa annettu mahdollisuus hakeutua myös ruotsinkielisen lääkärin vastaanotolle, eikä palvelujen järjestäminen näin ollen loukkaa äidinkieleltään suomenkielisten oikeuksia.

Kielilain 10 §:ssä säädetään yksityishenkilön kielellisistä oikeuksista viranomaisessa. Valtion viranomaisessa ja kaksikielisessä kunnallisessa viranomaisessa jokaisella on oikeus käyttää suomea tai ruotsia. Viranomaisen velvoitteesta omatoimisesti toteuttaa kielellisiä oikeuksia säädetään lain 23 §:ssä. Lain esitöiden mukaan päämääränä on, että yksilön ei tarvitse vaatia kielellisten oikeuksiensa toteutumista. Viranomaisen tulee tarpeen vaatiessa kysyä, kumpaa kieltä henkilö haluaa käyttää. Viranomaisen ei siten myöskään saa pyytää henkilöä käyttämään toista kuin haluamaansa kieltä. Jotta tämä palveluperiaate toteutuisi käytännössä, viranomaisten tulee huolehtia siitä, että sen henkilöstöllä on riittävä kielitaito.

Esillä olevassa asiassa terveyskeskuksen päivystyksessä potilailta saatetaan kysyä heidän kykyään tai haluaan saada palvelua toisella kotimaisella kielellä kuin omalla äidinkielellä. Tarkoituksena ei ole selvityksen mukaan asettaa potilaan puhumaa kieltä hänen vaivansa kiireellisyyden edelle.

Aluehallintovirasto on viitannut myös oikeusasiamiehen ratkaisuun dnro 661/4/10, jossa on katsottu ruotsinkielisen terveydenhuollon yksikön tai palvelun keskittämisen olevan lain mukaista kielellisten oikeuksien turvaamiseksi. Menettelyä voitiin perustella sillä, että tällaisella järjestelyllä pyritään turvaamaan tarvittavat terveystieteet ruotsin kielellä. Kannanotossa on huomioitu se, että palveluiden saatavuus ei saa rajoittua rekisteröidyn äidinkielen mukaan. Terveystieteiden käyttäjälle tulee antaa mahdollisuus arvioida mahdollisuuttaan ja haluaan käyttää asiointikielensä suomea tai ruotsia.

Selvityksen mukaan terveyskeskuksen päivystyksen lääkäripalvelujen järjestämistapa on omaksuttu molempien kieliryhmien oikeuksien turvaamiseksi hoidon yhteydessä. Kielilain 35 §:n mukaan julkisen vallan on perustuslain mukaisesti huolehdittava maan suomen- ja ruotsinkielisen väestön sivistyksellisistä ja yhteiskunnallisista tarpeista samanlaisten perusteiden mukaan. Jos olosuhteet sitä edellyttävät, julkisen vallan on ryhdyttävä erityistoimenpiteisiin kansalliskieliin liittyvien sivistyksellisten tai yhteiskunnallisten tarpeiden turvaamiseksi.

Lain esitöiden mukaan ilmaisu "samanlaisten perusteiden mukaan" ei kuitenkaan tule tulkita siten, että kielelliset oikeudet ovat molempien kieliryhmien sivistyksellisten ja yhteiskunnallisten tarpeiden täyttymiseksi kaikissa tapauksissa turvattava samalla tavalla. Estettä ei näin ollen ole esimerkiksi sille, että kunta järjestää terveystarpeensa eri tavalla ruotsinkieliselle kuin suomenkieliselle väestölle, jos erilaiset järjestämistavat edistävät kielellisten oikeuksien toteutumista.

Aluehallintoviraston mukaan terveyskeskuksen palvelujen järjestämistapa, jossa palvelut tuotetaan laadultaan ja sisällöltään yhdenvertaisesti, ei kohtuuttomasti loukkaa toisen kieliryhmän etua siitä riippumatta, että terveyskeskuksessa on yksi pelkästään ruotsinkielistä puhuva päivystävä lääkäri, jonka vastaanotolle jonottamisessa saattaa olla joitain ajallisia eroja suomenkieliseen lääkäriin verrattuna.

Keskeistä asian arvioinnissa on aluehallintoviraston mukaan myös potilaiden saama hoito, josta säädetään laissa potilaan asemasta ja oikeuksista. Lain 3 § turvaa jokaiselle Suomessa pysyvästi asuvalle henkilölle oikeuden hänen terveydentilansa edellyttämään terveyden- ja sairaanhoitoon. Saadun selvityksen mukaan potilaiden hoito Vaasan terveyskeskuksen päivystyksessä järjestetään potilaan hoidon tarpeen eikä potilaan kielen tai muun hoidon tarpeeseen vaikuttamattoman syyn perusteella. Aluehallintoviraston mukaan terveyskeskuksen toiminta tältä osin varmistaa potilaalle sellaista laadultaan hyvää terveydenhuoltoa, johon hän potilaslain perusteella on oikeutettu. Aluehallintoviraston käsityksen mukaan terveyskeskuksen palveluissa jokaisen potilaan välitön hoidon tarve on turvattu ja muutoinkin annettu hoito perustuu terveydenhuollon ammattihenkilön tekemään kiireellisyysluokitukseen. Saadun selvityksen mukaan kaikkien potilaiden hoidon yhdenvertaisuus toteutuu yhdenmukaisilla hoitokäytännöillä.

Aluehallintovirasto on viitannut myös korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisuun KHO 2004:107, jossa on käsitelty kunnan erikoissairaanhoitopalvelujen järjestämistä ruotsinkieliselle väestölle ja annettujen palvelujen yhdenvertaisuutta. Tässä tapauksessa ruotsinkielisen väestön palvelut oli järjestetty toisen sairaanhoitopiirin alueella kuntalaisen näin halutessa. Korkein hallinto-oikeus on katsonut, että asiassa ei tullut ilmi, että ratkaisuun palvelujen järjestämisessä olisi vaikuttanut mikään muu seikka kuin pyrkimys taata ruotsinkieliselle väestönosalle äidinkielliset palvelut. Kunnanvaltuuston päätös, joka ei taannut kunnan suomenkieliselle väestönosalle samaa valinnanvapautta hoitopaikan suhteen, ei näin ollen ollut yhdenvertaisuusperiaatteen vastainen, kun erilaiseen kohteluun on ollut hyväksyttävä kielellisen tasa-arvon tavoitteluun perustuva syy. Hoidon laadun suhteen valtuusto ei ollut poikennut yhdenvertaisuusperiaatteesta.

Aluehallintoviraston mukaan Vaasan terveyskeskuksen toiminnassa on pyritty turvamaan perusoikeutena säädetty jokaisen oikeus käyttää viranomaisessa omaa kieltään, suomea tai ruotsia. Vaasan kaupungin terveyskeskuksen palvelujen järjestämistapaan, jossa yksi päivystävä lääkäri puhuu pelkästään ruotsia, on todettavissa, että lääkäripalvelut ovat olleet kaikkien potilaiden käytössä, eikä terveyskeskuksessa ole estetty äidinkieltään

suomenkielisiä hakeutumasta ruotsinkielisen päivystävän lääkärin vastaanotolle. Terveyskeskuksen päivystyksessä annettu hoito on annettu laadultaan molemmille kieliryhmille yhdenvertaisesti samojen periaatteiden mukaisesti pohjautuen potilaan hoidon tarpeeseen. Saadun selvityksen perusteella suomen- ja ruotsinkielisen lääkärin jonotusajat ovat olleet lähellä toisiaan, eivätkä ne ole oleellisesti poikenneet toisistaan.

Aluehallintovirasto on johtopäätöksensä katsonut, että Vaasan kaupungin terveyskeskuksen menettelyä ei voida pitää yhdenvertaisuusperiaatteen vastaisena, koska menettelyyn on ollut kielelliseen tasa-arvoon perustuva hyväksyttävä syy ja suomenkieliselle väestölle on osoitettu riittävät resurssit terveyspalveluiden turvaamiseksi.

3 RATKAISU

3.1 Oikeudellisen arvioinnin lähtökohdat

Asiaa koskevasta sääntelystä totean ensinnäkin, että aluehallintovirasto on jo lausunnossaan tuonut esiin perustuslain, kielilain, terveydenhuoltolain ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain säännöksiä, joiden osalta viitataan tuohon lausuntoon. Lisäksi on syytä tuoda esiin kaikkea hallintotoimintaa ja julkisten hallintotehtävien hoitamista koskeva hallinnon oikeusperiaatteet sisältävä hallintolain 6 §, jonka mukaan viranomaisen on muun muassa kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti, sekä palveluperiaatteen ja palvelun asianmukaisuuden vaatimuksen sisältävä 7 §, jonka mukaan asiointi viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Näiden säännösten perusteluiden (HE 72/2002 vp, s. 56–57) mukaan vaatimus tasapuolisesta kohtelusta merkitsee, että hallinnossa asioiville pyritään turvaamaan yhdenvertaiset mahdollisuudet asioidensa hoitamiseen ja oikeuksiensa valvomiseen. Palveluperiaate ja viranomaisen tehtävien tuloksellinen hoitaminen puolestaan merkitsevät, että asiointiin tulee voida tapahtua sekä hallinnossa asioivan että viranomaisen kannalta mahdollisimman nopeasti, joustavasti ja yksinkertaisesti sekä kustannuksia säästäen. Säännös mahdollistaa käytettävissä olevien taloudellisten ja muiden voimavarojen huomioon ottamisen.

Jälkimmäisen säännöksen (7 §) perusteluissa todetaan edelleen, että julkisia palveluja järjestettäessä tulee erityisesti kiinnittää huomiota palvelujen riittävyyteen ja saatavuuteen sekä hallinnossa asioivan valinnanvapauteen. Myös hallinnossa asioivan itsemääräämisoikeutta ja toimintaedellytyksiä viranomaisasiointinissa on mahdollisuuksien mukaan pyrittävä edistämään. Asiointin järjestämisen keinoja ja laajuutta tulee pyrkiä arvioimaan erityisesti palvelujen käyttäjinä olevien henkilöiden tarpeiden kannalta. Kaikille palveluja tarvitseville on pyrittävä turvaamaan yhtäläinen mahdollisuus asiansa hoitamiseen palvelun laadusta riippumatta. Edelleen asiointin järjestämisessä on kiinnitettävä huomiota kohteena olevan palvelun erityispiirteisiin, kuten palvelun tärkeyteen. Tältä osin hallituksen esityksessä on viitattu muun muassa julkiseen terveydenhuoltoon.

3.2 Terveystenhuollon palveluiden järjestämisen tapa kielellisestä näkökulmasta

Saamani selvityksen perusteella Vaasan terveysasemilla potilaiden palveluita ei ole eriytetty kielen perusteella esimerkiksi erillisiin toimintayksiköihin, mihin lainsäädäntö sinänsä antaisi mahdollisuuden, vaan henkilökunta työskentelee molemmilla kotimaisilla kielillä. Myös päivystysvastaanoton hoitohenkilökunta on saamani selvityksen mukaan kaksikielistä.

Totean, että palveluiden järjestämisen tapa jättää edellä todetussa suhteessa sijaa viranomaisen tarkoituksenmukaisuusharkinnalle, eikä Vaasassa omaksutun perusratkaisun osalta ole ilmennyt sellaista, johon minulla olisi nyt aiheutta enemmälti puuttua.

3.3 Kielellisen yhdenvertaisuuden toteutuminen

Seuraavaksi on kyse siitä, millä tavoin suomen- ja ruotsinkielisten asiakkaiden yhdenvertaisuus toteutuu käytännössä omaksutussa palvelun järjestämistavassa. Kyse on ennen muuta siitä, onko suomen- ja ruotsinkielisten potilaiden hoitoon pääsyssä ajallista eroa, ja jos on, millaisista eroista mahdollisesti on kyse ja ovatko nuo erot hyväksyttäviä.

Vaasan kaupungin terveyskeskuksen päivystyksen toiminta on saamani selvityksen mukaan järjestetty iltaisin, viikonloppuisin ja arkipyhinä siten, että suomen kieltä puhuvia lääkäreitä on kaksi ja pelkästään ruotsinkielistä puhuvia on korkeintaan yksi samanaikaisesti palveluksessa. Aluehallintoviraston arvion mukaan ruotsinkielisen lääkärin palveluita ei ole rajattu pelkästään äidinkieleltään ruotsinkielisille, vaan suomenkielisille potilaille on tarvittaessa annettu mahdollisuus hakeutua myös ruotsinkielisen lääkärin vastaanotolle, eikä palvelujen järjestäminen näin ollen loukkaa äidinkieleltään suomenkielisten oikeuksia. Esillä olevassa asiassa terveyskeskuksen päivystyksessä potilailta saatetaan kysyä heidän kykyään tai haluaan saada palvelua toisella kotimaisella kielellä kuin omalla äidinkielellä. Tarkoituksena ei ole selvityksen mukaan asettaa potilaiden puhumaa kieltä hänen vaivansa kiireellisyyden edelle.

Katson edellä todetun olevan linjassa ensinnäkin sen aiemmassa ja aluehallintoviraston lausunnossa esiin tuodussa päätöksessäni yhdenvertaisuuden näkökulmasta lausumani lähtökohdan kanssa, että jos ruotsinkieliset terveystalvelut on eriytetty omaan yksikköön, myös äidinkieleltään suomenkielisellä tulee olla oikeus hakeutua tuohon yksikköön, jos hän katsoo itsellään olevan valmiudet asioida ruotsiksi. Toiseksi totean olevan myös palveluperiaatteen ja viranomaisen tehtävien tuloksellisen hoitamisen vaatimuksen mukaista, että äidinkieleltään suomenkielisille mutta ruotsia taitaville tarjotaan mahdollisuus asioida myös ruotsinkielisen lääkärin kanssa tilanteessa, jossa tuolle lääkärille olisi tarjolla vapaita vastaanottoaikoja. Tässä tulee otetuksi huomioon samalla se, että julkisia palveluja järjestettäessä on kiinnitettävä huomiota paitsi palvelujen riittävyteen ja saatavuuteen myös asiakkaan valinnanvapauteen.

Huomiota tulee toisaalta kiinnittää myös siihen, että kaikki asiakkaat eivät joko lainkaan osaa ruotsia tai eivät sitä syystä tai toisesta halua käyttää. Erityisesti ruotsin kieltä lainkaan taitamattomien asiakkaiden valinnanvapaus on äidinkieleltään ruotsinkielisiin tai ruotsia muuten taitaviin nähden rajoitetumpi, jos saatavilla ei ole tulkkausta. Heidän tasapuolinen kohtelunsa niihin nähden, jotka kielitaitonsa perusteella voivat hakeutua myös vain ruotsia osaavan lääkärin vastaanotolle, edellyttää, että hoitoon pääsyssä ei ole olennaisia ajallisia eroja siitä riippuen, millä kielellä henkilö haluaa terveydenhuollon palveluja saada.

Keskeistä asian arvioinnissa on toisaalta myös potilaiden saama hoito. Aluehallintoviraston käsityksen mukaan terveyskeskuksen palveluissa jokaisen potilaan välitön hoidon tarve on turvattu ja muutoinkin annettu hoito perustuu terveydenhuollon ammattihenkilön tekemään kiireellisyysluokitukseen. Asiassa ei mielestäni ole ilmennyt aiheutta epäillä, etteikö potilaiden hoitoa Vaasan terveyskeskuksen päivystyksessä järjestettäisi nimenomaan potilaan hoidon tarpeen eikä potilaan kielen tai muun hoidon tarpeeseen vaikuttamattoman syyn perusteella.

Aluehallintoviraston johtopäätöksen mukaan Vaasan kaupungin terveyskeskuksen menettelyä ei voida pitää yhdenvertaisuusperiaatteen vastaisena, koska menettelyyn on ollut kielelliseen tasa-arvoon perustuva hyväksyttävä syy ja suomenkieliselle väestölle on osoitettu riittävät resurssit terveyspalveluiden turvaamiseksi. Aluehallintoviraston mukaan terveyskeskuksen palvelujen järjestämistapa, jossa palvelut tuotetaan laadultaan ja sisällöltään yhdenvertaisesti, ei kohtuuttomasti loukkaa toisen kieliryhmän etua siitä riippumatta, että terveyskeskuksessa on yksi pelkästään ruotsinkieltä puhuva päivystävä lääkäri, jonka vastaanotolle jonottamisessa saattaa olla joitain ajallisia eroja suomenkieliseen lääkäriin verrattuna. Annetun selvityksen mukaan suomen- ja ruotsinkielisen lääkärin jonotusajat ovat nimittäin olleet lähellä toisiaan, eivätkä ne ole oleellisesti poikenneet toisistaan.

Katson voivani yhtyä aluehallintoviraston asiassa esittämään arvioon. Totean myös, että kaksikielisiä terveydenhuollon palveluita tarjoavat yksiköt joutuvat toiminnassaan hakemaan tasapainoa monenlaisten yhtäältä hyvää hoitomenettelyä määrittävien ulottuvuuksien ja toisaalta käytännön haasteiden välillä. Näitä ovat ainakin palveluperiaatteeseen ja palvelun asianmukaisuuden vaatimuksiin sisältyvät asiakaslähtöisyys, asiointin nopeus, joustavuus, kustannustehokkuus ja asiakkaan valinnanvapauden huomioon ottaminen sekä kaksikielinen palveluvelvoite, molempien kansalliskieliryhmien tasapuolinen kohtelu niin, että hoitoon pääsyssä ei ole olennaisia ajallisia eroja riippuen siitä, kumpaa kansalliskieltä asiakas käyttää, ja näihin liittyen viime kädessä ruotsin kieltä taitavien lääkärin saatavuus.

Sen konkreettisen – tosin vain yhtä päivää koskevan – tilastollisen tarkastelun perusteella, joka asiassa on laadittu, palvelun saatavuudessa ei näyttäisi olleen ainakaan kovin mainittavia eroja eri kieliryhmien välillä. Toisaalta tämän perusteella ei välttämättä kuitenkaan ole tehtävissä pitkälle meneviä yleistyksiä, joten olennaista on, että terveyskeskuksessa tilannetta seurataan ja tarvittaessa ryhdytään tarpeellisiin toimenpiteisiin. Kuten käytettävissäni olleeseen aineistoon sisältyvästä lehtiartikkelista ilmenee, suomen- ja ruotsinkielisten asiakkaiden jonotusaikojen seuraamisen tärkeys on jo tiedostettu.

3.4 Johtopäätös

Käytettävissäni olleen aineiston perusteella johtopäätökseni on, että asiassa ei ole ilmennyt lainvastaista menettelyä. Saatan edellä esitetyt näkökohdat Vaasan kaupungin terveyskeskuksen tietoon lähettämällä jäljennöksen tästä ratkaisusta johtavalle ylilääkärille.