

26.3.2002

2600/4/00

Avgörande: Justitieombudsman Riitta-Leena Paunio

Föredragande: Referendarieråd Henrik Åström

SOCIAL- OCH HÄLSOVÅRDSSERVICEN PÅ SVENSKA I ESBO STAD

1

KLAGOMÅLET

A har 17.11.2000 och 5.12.2000 riktat en skrivelse till riksdagens justitieombudsman.

I skrivelserna berättar hon att hon 7.11.2000 tog telefonledes kontakt med patientombudsmannen B i Esbo stad. Under diskussionen med B kunde hon konstatera att patientombudsmannen inte hade tillräckliga kunskaper i svenska för att kunna fullgöra sina uppgifter på svenska. Patientombudsman B saknade enligt klagandens uppfattning dessutom tillräcklig inlevelseförmåga att kunna sköta uppgiften som patientombudsman. Klaganden anser att B:s bristande förmåga att sköta sina uppgifter försvårar och försvagar klientens rättsställning, särskilt om klienten råkar vara svenskspråkig.

Klaganden ber att justitieombudsmannen undersöker ärendet och vidtar åtgärder för att krav ställs att patientombudsmannen i Esbo stad skall ha kunskaper i svenska och förmåga att betjäna kunder.

2

UTREDNINGEN

Esbo stads social- och hälsovårdssektor lämnade 12.3.2000 utredning och utlåtande med anledning av klagomålet. I handlingarna ingick bl.a. de utredningar patientombudsman B och byråchef --- lämnat i ärendet.

Esbo stads socialombudsman/patientombudsman C har 4.3.2002 tillställt justitieombudsmannens tilläggsinformation om tjänsten som socialombudsman/patientombudsman och om hur tjänsten utannonserats och besatts f.o.m. 1.8.2001.

Förvaltnings- och utvecklingsenheten inom social- och hälsovårdssektorn i Esbo stad har 5.3.2002 sänt slutrapport och förslag till handlingsprogram 2000-2001 för utvecklingen av social-och hälsovårdsservicen på svenska inom Esbo stad.

3

AVGÖRANDET

3.1

Lagstiftning och normer

Enligt 11 § 2 mom. lagen om patientens rättställning (785/1992) skall patientombudsmannen

- 1) ge patienten råd i frågor som gäller lagens tillämpning,
- 2) bistå patienten i frågor som avser anmärkningar över vården,
- 3) informera om patientens rättigheter samt
- 4) även i övrigt arbeta för att främja patientens rättigheter och för att de skall bli tillgodosedda.

Enligt 3 § 3 mom. ovannämnda lag skall patientens modersmål och individuella behov samt den kultur som han företräder i mån av möjlighet beaktas i vården och bemötandet.

Enligt 17 § grundlagen (731/1999) är Finlands nationalspråk finska och svenska. Vars och ens rätt att hos domstol och andra myndigheter i egen sak använda sitt eget språk, antingen finska eller svenska, samt att få expeditioner på detta språk tryggas genom lag. Det allmänna skall tillgodose landets finskspråkiga och svenskspråkiga befolknings kulturella och samhälleliga behov enligt lika grunder. Enligt 22 § grundlagen skall det allmänna se till att de grundläggande fri- och rättigheterna och de mänskliga rättigheterna tillgodoses.

Enligt 1 § språklagen (148/1922) skall vid domstolar, statsmyndigheter, självstyrelseområden, kommuner och kommunalförbund i enlighet med respektive ämbetsdistrikts och sakägares språk använda landets nationalspråk, antingen finska eller svenska eller både finska och svenska. Enligt statsrådets beslut om den språkliga indelningen av ämbetsdistrikt och självstyrelseområden under åren 1993-2002 (1364/1992) utgör Esbo stad en tvåspråkig kommun.

Enligt 15 § Esbo stads förvaltningsstadga (godkänd 1995) skall stadens förvaltning och verksamhet, såväl som informationen ordnas så att olika språkgruppers behov tillgodoses jämlikt. Staden skall ordna sin service så att invånarna kan betjäna på deras modersmål inom kommunens alla uppgiftsområden. Enligt 3 § Esbo stads språkkunskapsinstruktion (godkänd 1989) skall för upprätthållandet av i lagstiftningen åsyftad språklig servicenivå, vederbörande myndighet sörja för att i den underställt ämbetsverk, kansli eller inrättning service kan ges åt både finsk- och svenskspråkig allmänhet på dess eget modersmål.

3.2

Bedömning

Som mitt eget ställningstagande i ärendet meddelar jag följande.

Enligt min bedömning ålägger lagen om patientens rättställning patientombudsmannen uppgifter som nödvändigtvis förutsätter att hon förstår vad den som vänder sig till henne säger eller vill framföra. Behovet av ett fungerande meningsutbyte är särskilt stort då frågan gäller hälsa och sjukdom i fråga om vilka en person kan ha svårt att uttrycka sig på ett annat språk än sitt modersmål. Det är därför enligt min bedömning helt klart att patientombudsmannen i Esbo stad, som är en tvåspråkig stad med stor svenskspråkig befolkning, bör kunna betjäna sina klienter också på svenska.

Patientombudsman B meddelar i utredningen att hon talar svenska dåligt. Hon har därför inte haft samma förutsättningar att sköta tjänsten som patientombudsman på svenska som på finska. Hon

har emellertid uppmanat klienter som önskat svenskspråkig betjäning att vid behov ta kontakt med en socialarbetare som har svenska som modersmål. I föreliggande fall förefaller det emellertid som om detta sätt att förfara inte skulle ha fungerat. B har skött uppgiften som patientombudsman tillfälligt vid sidan av sin ordinarie tjänst i staden.

Enligt tilläggsutredningen har en heltidstjänst som socialombudsman/patientombudsman inrättats f.o.m. 1.1.2001 inom staden. Som merit då tjänsten utannonserades betraktades visade kunskaper i svenska. Detta baserade sig på ett av förslagen i handlingsprogrammet för utvecklingen av social- och hälsovårdsservicen på svenska i Esbo stad. Handlingsprogrammet har 30.8.2001 godkänts av stadens social- och hälsovårdsnämnd. Tjänsten som stadens socialombudsman/patientombudsman innehas sedan 1.8.2001 av C som är tvåspråkig.

Med hänvisning till det som anförts ovan konstaterar jag att det missförhållande som påtalas i klagomålet har sedermera rättats till. Utredningen om utvecklingen av social- och hälsovårdsservicen på svenska i Esbo stad vittnar enligt min uppfattning om att staden avser att utveckla sin verksamhet och se till att stadens svenskspråkiga befolkning har tillgång till social- och hälsovårdsservice på sitt eget modersmål. Enligt utredningen fortsätter ovanavsedda utvecklingsarbete i staden.

Av förenämnda anledningar föranleder klagomålet inte andra åtgärder från min sida än att jag fäster Esbo stads social- och hälsovårds-nämnds uppmärksamhet vid de synpunkter jag anført ovan. Jag betonar avslutningsvis att såväl grundlagens, språklagens som stadens egna stadganden om nationalspråkens ställning givetvis inte endast syftar till formell jämställdhet mellan språkgrupperna utan framför allt till att landets finsk- och svenskspråkiga befolkning i praktiken bemöts på jämlika grunder.