

2.2.2004

328/4/02

Beslutsfattare: Biträdande justitieombudsman Ilkka Rautio

Föredragande: Justitieombudsmannasekreterare Mikko Sarja

KLIENTERNAS OCH PATIENTERNAS RÄTT ATT FÅ SERVICE PÅ SITT MODERSMÅL

1

KLAGOMÅL

A kritiserar i sitt brev 31.1.2002 till riksdagens justitieombudsman den bristfälliga svenska servicen vid Esbovikens social- och hälsovårdscentral. Han riktar kritik mot följande omständigheter.

1. Hälsovårdscentralens mottagningspersonal talar inte svenska.
2. Om man ringer till kristelefonen blir man inte förstådd på svenska.
3. Mottagningspersonalen och de som svarar i kristelefonen talar inte ens så mycket svenska att en svenskspråkig förstår att de söker någon som kan svenska.
4. På dörren till anmälningen står det instruktioner enbart på finska.
5. Informationen om kristelefonen finns enbart på finska.
6. Specialsköterskan för diabetiker talar inte svenska. Finskspråkiga och svenskspråkiga behandlas ojämnt då de finskspråkiga får vård av en specialsköterska, vilket de svenskspråkiga inte får.
7. Trafikskyltarnas tilläggstexter på parkeringsområdet utanför hälsostationen är enbart skrivna på finska.
8. Recepten som skrivits ut åt A har varit finskspråkiga.

3

AVGÖRANDE

3.1

Tillämpliga rättsregler

Enligt grundlagens 6 § 1 mom. är alla lika inför lagen och enligt 2 mom. i samma paragraf får ingen särbehandlas utan godtagbart skäl, t.ex. på grund av språk.

I grundlagens 17 § föreskrivs om rätten till eget språk och egen kultur. Finlands nationalspråk är enligt 1 mom. finska och svenska. Enligt paragrafens 2 mom. skall 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. Enligt samma lagrum skall det allmänna tillgodose landets finskspråkiga och svenskspråkiga befolknings kulturella och samhällsliga behov enligt lika grunder.

Enligt grundlagens 22 § skall det allmänna skall se till att de grundläggande fri- och rättigheterna och de mänskliga rättigheterna tillgodoses.

Enligt 1 § 1 mom. i den språklag som gällde till utgången av år 2003 skall vid domstolar och övriga statsmyndigheter ävensom vid myndigheter i kommuner och andra självstyrelseområden samt vid myndigheter i kommunalförbund i enlighet med varje ämbetsdistrikts och självstyrelseområdes eller däremot svarande självstyrelsesamhälles eller kommunalförbunds områdes ävensom sakägarnas språk användas landets nationalspråk, antingen finska eller svenska.

Enligt statsrådets beslut om den språkliga indelningen av ämbetsdistrikt och självstyrelseområden under åren 1993-2002 är Esbo en tvåspråkig kommun med finska som flertalets språk. Statsrådets förordning om samma sak, som är i kraft 2003-2012, innebär ingen förändring i detta avseende.

Enligt kommunallagens 50 § 2 mom. skall i en tvåspråkig kommuns förvaltningsstadga ingå behövliga bestämmelser om hur invånare som hör till olika språkgrupper skall få service på enahanda grunder i kommunen.

Enligt 15 § i Esbo stads förvaltningsstadga skall, vid ordnandet av stadens förvaltning och verksamhet samt i stadens information, de olika språkgruppernas behov beaktas på lika grunder. Kommunens service skall ordnas så att kommuninvånarna inom kommunens alla uppgiftsområden kan betjänas på finska och svenska.

Enligt folkhälsolagens 28 § 2 mom. skall hälsovårdscentralen i tvåspråkiga kommuner och i samkommuner som omfattar tvåspråkiga eller både finsk och svenskspråkiga kommuner tillhandahålla hälsovårdstjänster på båda språken så att patienten blir betjänad på sitt eget språk.

3.2 Bedömning

I fråga om mottagningspersonalens språkkunskap (klagomålets punkt 1) har det enligt den utredning jag fått fortfarande förekommit problem, även om Esbovikens social- och hälsovårdscentral från och med år 2001 har prioriterat anställning av personal som kan svenska. Överläkaren och avdelningsskötaren som ansvarar för mottagningsverksamheten ser enligt stadsstyrelsens utredning till att kundinformationspersonalen skickas på språkkurs.

I fråga om *kristelefonen* (klagomålets punkter 2 och 3) framgår det av stadsstyrelsens utredning att det vid den tidpunkt som avses i klagomålet inte fanns tillräckligt med svenskspråkig personal. Enligt utredningen har emellertid numera överläkaren sett till att personalen som sköter kristelefonen har fått skriftliga anvisningar om hur de svenskspråkiga kunderna skall betjänas. I kristelefonringen ingår numera en person som kan svenska.

Bristerna i *skyltningen* (klagomålets punkter 4, 5 och 7) har enligt stadsstyrelsens utredning rättats till.

I fråga om *diabetesrådgivningen* (klagomålets punkt 6) konstateras i stadsstyrelsens utredning att svenskspråkiga patienter vid Esbovikens social- och hälsovårdscentral får diabetesråd av en svenskspråkig sjukvårdare vars kompetens i diabetesfrågor till sin nivå motsvarar den finskspråkiga sjukvårdens.

I fråga om *recepten* (klagomålets punkt 8) konstateras i stadsstyrelsens utredning att Esbo stad år 2003 har tagit i bruk ett nytt system som gör det möjligt att skriva ut elektroniska recept på patientens modersmål.

Jag konstaterar för det första att frågor som gäller de grundläggande rättigheterna accentueras inom social- och hälsovården. Enligt min åsikt är det därför viktigt att dra försorg om klienternas och patienternas rätt att få service på sitt modersmål. Avsikten med de bestämmelser om nationalspråkens ställning som ingår i grundlagen, språklagen och stadens egna stadgar är inte enbart en formell jämlikhet utan framförallt att den finskspråkiga och den svenskspråkiga befolkningen i praktiken skall bemötas på lika grunder.

Den utredning som inkommit i ärendet stöder min uppfattning att Esbovikens social- och hälsovårdscentral i A:s fall i flera avseenden har underlåtit att fullt ut förverkliga hans språkliga rättigheter. Problemen har å andra sidan erkänts och tagits upp till behandling dels på ett principiellt plan i form av ett åtgärdsprogram, dels också genom de praktiska åtgärder för att genomföra programmet som räknas upp i stadsstyrelsens utredning.

Eftersom de problem som framkommit enligt min åsikt redan har blivit vederbörligen åtgärdade anser jag det inte vara skäl att vidta andra åtgärder än att jag uppmärksammar Esbovikens social och hälsovårdscentral på vikten av att i framtiden noggrant iaktta de grundläggande språkliga rättigheterna.

4 ÅTGÄRDER

Jag meddelar Esbo stadsstyrelse min uppfattning, som framgår i avsnitt 3.2, om det sätt på vilken Esbovikens social- och hälsovårdscentral handlat, för kännedom och för att vidarebefordras till den nämnda enheten.

I detta syfte sänder jag Esbo stadsstyrelse en kopia av detta beslut.

Bilagorna till klagoskrivelsen returneras.