

29.3.2006

3882/4/05

Beslutsfattare: Biträdande justitieombudsman Jukka Lindstedt

Föredragande: Ombudsmannasekreterare Mikko Sarja

PATIENTENS SPRÅKLIGA RÄTTIGHETER PÅ SJUKHUSET ORTON

1 KLAGOMÅL

I sin skrivelse 20.12.2005 till riksdagens justitieombudsman kritiserar klaganden Sjukhuset Ortons förfarande i ett ärende som gäller sjukhusets svenskspråkiga kundbetjäning. Han har också inkommit med en 21.3.2006 daterad tilläggskrivelse.

- - -

3 AVGÖRANDE

3.1 Justitieombudsmannens behörighet

Enligt grundlagens 109 § 1 mom. skall justitieombudsmannen övervaka att domstolarna och andra myndigheter samt tjänstemännen, offentligt anställda arbetstagare och också andra, när de sköter offentliga uppdrag, följer lag och fullgör sina skyldigheter. Justitieombudsmannen är sålunda inte behörig att pröva privatpersoners eller privata företags förfarande, om de inte sköter sådana offentliga uppdrag som avses i lagen och inte heller uppgifter som har tilldelats dem genom eller med stöd av lag.

Enligt 10 § 1 mom. i lagen om specialiserad sjukvård ansvarar samkommunen för ett sjukvårdsdistrikt inom sitt område för att det ordnas sådan specialiserad sjukvård som anges i denna lag. Enligt 31 § 4 mom. i samma lag kan vård i enlighet med 4 § 1 mom. 4 punkten i lagen om planering av och statsandel för social- och hälsovården anskaffas från en privat serviceproducent.

Eftersom klaganden kom till Sjukhuset Orton med remiss från HNS/HUCS som en s.k. köptjänstpatient anser jag att Orton i det aktuella fallet skötte ett sådant offentligt uppdrag som avses i lagen om riksdagens justitieombudsman. Av denna anledning anser jag mig vara behörig att anföra följande i ärendet.

3.2 Tillämpliga bestämmelser

Enligt grundlagens 17 § 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. Det allmänna skall tillgodose landets finskspråkiga och svenskspråkiga befolknings kulturella och samhällsliga behov enligt lika grunder.

I 3 § 4 mom. i lagen om patientens ställning och rättigheter föreskrivs att bestämmelser om kommunernas och samkommunernas skyldighet att tillhandahålla hälso- och sjukvårdstjänster på finska och svenska finns i folkhälsolagen och i lagen om specialiserad sjukvård.

Enligt den sistnämnda lagens 33 a § 2 mom. skall i samkommunen för ett sjukvårdsdistrikt som omfattar kommuner med olika språk eller tvåspråkiga kommuner sjukvård tillhandahållas på samkommunens båda språk så att patienten blir betjänad på det språk han eller hon väljer, antingen finska eller svenska.

I 25 § i den allmänna lagen om språkliga rättigheter, dvs. språklagen, föreskrivs att när en offentlig förvaltningsuppgift genom lag eller med stöd av lag hör till en enskild, gäller för denne i uppdraget det som i denna lag sägs om myndigheter. Om en sådan uppgift uppdras åt en enskild med stöd av ett beslut eller någon annan åtgärd av en myndighet eller ett avtal mellan myndigheten och den enskilde, skall myndigheten försäkra sig om att den enskilde i uppdraget ger sådan språklig service som förutsätts i denna lag. Myndigheten skall försäkra sig om detta också när den anförtror en enskild någon annan uppgift än en offentlig förvaltningsuppgift, om detta är nödvändigt för att upprätthålla den servicenivå som lagen förutsätter.

3.3

Bedömning

Eftersom Sjukhuset Orton i klagandens fall skötte ett offentligt uppdrag borde sjukhuset ha ordnat sin verksamhet i enlighet med grundlagens bestämmelser om språkliga rättigheter så att rättigheterna tillgodosågs på samma sätt som om klaganden vårdats på någon av HNS:s enheter.

Inom hälso- och sjukvården har de grundläggande rättigheterna en särskild betydelse. I klagandens fall aktualiserades t.ex. olika anvisningar om hem- och eftervård som en patient får. Anvisningarna har en konkret betydelse för patientens tillfrisknande och sålunda för patientsäkerheten. Det är därför viktigt att tillgodose kundernas och patienternas rätt till service och vård på sitt modersmål.

Enligt den utredning som inkommit i ärendet är Invalidstiftelsen, som Sjukhuset Orton hör till, en tvåspråkig organisation. Sjukhuset satsar på tvåspråkig service redan av den anledningen att ca 10 % av dess patienter är svenskspråkiga. Följaktligen finns sjukhusets patientblanketter, anvisningar osv. också på

svenska och delas ut till de svenskspråkiga patienterna. Patienterna får alltid välja det språk som de vill att skall användas i kommunikationen.

Efter att ha tagit del av utredningen har jag bildat mig den uppfattningen att Sjukhuset Orton har en i grunden saklig inställning till de språkliga rättigheterna. Klagandens erfarenheter visar emellertid att servicen inte i alla avseenden har fungerat på bästa möjliga sätt. En orsak till detta är enligt min åsikt att det i hans fall skett en beklaglig missuppfattning, delvis som en följd av att Sjukhuset Orton på förhand fick klagandens patienthandlingar på finska. Det förefaller också som om sjukhuset efter samtal med klaganden hade fått den uppfattningen att kommunikationen kunde ske på finska.

Utifrån de utredningar som jag fått är det inte möjligt att ta ställning till den av klaganden nämnda situationen där avdelningssköterskan sade att blanketterna inte fanns att få på svenska. Jag konstaterar emellertid att det också till denna del förefaller vara fråga om något slag av missuppfattning, eftersom Sjukhuset Orton i sin utredning uttryckligen framhåller att blanketterna och anvisningarna finns på båda nationalspråken.

I sin utredning beklagar Sjukhuset Orton det skedda och framhåller att dess strävan är att i framtiden vara ännu noggrannare i motsvarande situationer. Jag anser sålunda att klagomålet inte föranleder andra åtgärder från min sida än att jag uppmärksammar Sjukhuset Orton på vikten av att patienternas språkliga rättigheter tillgodoses också i praktiken.

Till övriga delar anser jag, med hänvisning till utredningen, att det i detta ärende inte har framkommit någonting som föranleder ytterligare yttranden från min sida. Inte heller klagandens tilläggsskrivelse ger anledning av tillägga någonting till det ovanstående.

4 ÅTGÄRDER

Jag meddelar för kännedom Sjukhuset Orton min uppfattning, som framgår ovan i avsnitt 3.3, om förfarandet genom att tillsända det en kopia att mitt beslut.

Bilagorna till skrivelsen returneras härmed.