

21.5.2010

Dnro 4032/4/08

Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Mikko Sarja

VAIN ENGLANNINKIELINEN VIRANOMAISEN TOIMINTAYKSIKÖN NIMI EI OLE KIELILAIN JA HYVÄN HALLINNON MUKAINEN / ATT ENDAST HA ETT ENGELSKT NAMN PÅ EN ENHET VID EN MYNDIGHET ÄR INTE FÖRENLIGT MED SPRÅKLAGEN OCH GOD FÖRVALTNING

1

KANTELU

Kantelija pyysi 9.12.2008 saapuneessa kirjeessään oikeusasiamiestä tutkimaan Pirkanmaan sairaanhoitopiirin/Tampereen yliopistollisen sairaalan menettelyä. Kantelijan mukaan on kielilain vastaista, että suomenkielisellä alueella toimivan sairaalan yhdelle yksikölle on annettu vain englanninkielinen nimi (Stroke Unit).

2

SELVITYS

[---]

2.1

Pirkanmaan sairaanhoitopiirin kuntayhtymän selvitys

Kuntayhtymän johtosäännön 11 §:n mukaan yliopistollisessa sairaalassa on hallituksen määräämät toimi- ja palvelualueet, jotka muodostuvat vastuualueista ja vastuuyksiköistä. Stroke Unit -yksikkö kuuluu toimialueen 3 neuroalojen ja kuntoutuksen vastuualueen akuutti-vastuuyksikköön. Stroke Unit -yksikön nimi on vahvistettu sairaanhoitopiirin kustannuspaikkaluettelossa.

Vakiintunutta suomenkielistä nimeä ko. yksikölle ei ole olemassa. Valtaosin kansainvälisestikin käytetään kyseistä englanninkielistä ilmaisua. Vastaavalla tavalla suomen kieleen on vakiintunut vierasalkuisia määrittelyiltään yksiselitteisiä lääketieteellisiä termejä kuten diabetes (sokeritauti) ja epilepsia (kaatumatauti). Suomenkielinen vastine yksikölle voisi olla aivoverenkiertohäiriöyksikkö, joka on kuitenkin käytännössä nimeksi liian pitkä. Informaatiota yleisölle yksiköstä ei antaisi myöskään edellä mainitusta lyhenne AVH-yksikkö.

Kielilain tarkoitus on turvata perustuslaissa jokaiselle säädetty oikeus käyttää omaa kieltään, joko suomea tai ruotsia. Kuntayhtymän käsityksen mukaan kielilaki ei määrittele sitä, millaisia terveydenhuollon toimintayksiköiden eri yksiköiden nimet voivat olla. Pirkanmaan sairaanhoitopiirin ja Tampereen yliopistollisen sairaalan toimintayksiköissä noudatetaan hoidossa, tiedotuksessa ja muissa viranomaispalveluissa kielilain säädettyjä käytäntöjä. Toimintayksikön nimellä ei ole vaikutusta potilaan ohjautumiseen tarvitsemiinsa palveluihin, ja kaikin osin myös Stroke Unit -yksikköä koskeva tiedottaminen ja opastus toteutuvat suomeksi. Potilaalla on kielilain ja potilaan asemasta ja oikeuk-

sista annetun lain mukaisesti mahdollisuus käyttää sairaalassa äidinkieltään ja tarvittaessa tulkkipalveluja.

2.2

Pirkanmaan sairaanhoitopiirin kuntayhtymän lisäselvitys

Stroke Unit -nimeä käytetään Tampereen yliopistollisen sairaalan tiloissa asiakkaille suunnatuissa opasteissa. Opasteita löytyy pääaulasta, K-siivestä sekä Neurokirurgian poliklinikalle ja Stroke Unit -yksikön ilmoittautumisaulaan johtavasta ovesta ja yksikköön johtavasta ovesta. Potilaita ei kutsuta suoraan Stroke Unit -yksikköön, vaan he tulevat hoidettavaksi päivystysluonteisesti. Neuvonnassa potilaan läheiset ohjataan yksikköön Stroke Unit -nimellä.

Lisäselvityksen liitteinä oli myös kuvia näistä opasteista.

2.3

Oikeusministeriön lausunto

Kielilaki koskee lähtökohtaisesti vain kansalliskieliä, eli suomea ja ruotsia. Mahdollisuudesta käyttää vierasta kieltä viranomaisen toiminnassa säädetään ainoastaan parempaa kielellistä palvelua koskevassa 2 §:n 3 momentissa, valtion viranomaisen työkieliä koskevassa 26 §:ssä sekä 22 §:ssä, joka koskee toimituskirjan antamista vieraalla kielellä. Nämä ovat kuitenkin poikkeuksia kielilain pääsäännöstä, jonka mukaan viranomaisten tulee maassamme toimia suomen ja/tai ruotsin kielellä. Lainsäädäntö ei kuitenkaan estä käyttämästä myös muita kieliä kansalliskielten ohella.

Kielilaisissa ei säädetä terveydenhuollon eri toimintayksiköiden kielestä.

Kielilain 23 §:n 2 momentin osalta ministeriö on todennut, että niin suomen kuin ruotsin kielen tulisi näkyä viranomaisen ulkoisessa kuvassa, ja näin ollen kaksikielisellä viranomaisella tulisi esimerkiksi olla sekä suomen- että ruotsinkielinen nimi. Yksikielisen viranomaisen tulee vastaavalla tavalla palvelussaan sekä muussa toiminnassaan osoittaa yleisölle käyttävänsä suomen kieltä. Tässä valossa ainoastaan vieraskielisen nimen käyttöä on vaikea perustella, vaikkei kysymyksessä olekaan koko viranomainen vaan sen toimintayksikkö.

Viranomaisten tiedottamista koskevasta kielilain 32 §:stä oikeusministeriö on todennut säännöksen tarkoituksena olevan, että *yleisön kannalta oleelliset tiedot* annetaan virka-alueen kielellä tai kielillä. Arvioitaessa toimintayksikön nimen kielilainmukaisuutta on siis kiinnitettävä huomiota siihen, onko kyseessä *yleisölle annettava tieto* ja lisäksi siihen, onko kyseessä *oleellinen tieto*.

Ministeriön mukaan yleisölle annettavana tietona ei voitane pitää toimintayksikön nimeä, jos se sijaitsee yleisön ulottumattomissa sairaalakokonaisuuden sisällä ja on lähinnä sairaalan henkilökunnalle tarkoitettu tekninen nimike. Mikäli potilaat tai heidän omaisensa joutuvat hakeutumaan toimintayksikköön itse tai toimintayksikön nimi sijaitsee sairaalakokonaisuuden ulkopuolella yleisön nähtävillä, esimerkiksi potilaiden ja heidän omaistensa ohjaamistarkoituksessa pystytettynä viitoituksena, toimintayksikön nimeä voidaan kuitenkin pitää yleisölle annettavana oleellisena tietona. Tällöin nimen tulee olla ainakin virka-alueen kielellä. Muussa tapauksessa yksikön nimi voisi aiheuttaa englannin kieltä taitamattomien potilaiden ja heidän omaistensa keskuudessa sekaannusta, joka voi pahimmillaan vaarantaa potilaan terveyden.

Vielä ministeriö on kielilain näkökulmasta arvioinut asiaa lain 35 §:ssä säädetyn kansalliskielten käytön edistämismääräyksen näkökulmasta viitaten muun muassa siihen, että englannin kielen lisääntynyttä käyttöä virallisissa yhteyksissä on pidetty huolestuttavana suomenkielisen ammattisanaston

kehittymisen kannalta. Sillä, että viranomainen käyttää toiminnassaan vieraskielisiä nimiä kansalliskielten sijaan, voidaan ministeriön mukaan katsoa olevan tietynlainen epäsuora vaikutus, joka saattaa tulevaisuudessa heijastua yhä enemmän myös muualla yhteiskunnassa esiintyviin käytäntöihin.

Ministeriö on tarkastellut asiaa myös perustuslain 21 §:n 2 momentissa turvatus hyvän hallinnon näkökulmasta. Kielellinen ymmärrettävyys kuuluu hyvän hallinnon mukaiseen hyvään palveluun. Ministeriön mukaan Stroke Unit -nimestä ei esimerkiksi ilmene lainkaan, että kyseessä on yksikkö. Nimeä ei näin ollen voida pitää selkeänä ja ymmärrettävänä. Kokonaan ja ainoastaan vieraskielisen yksikkönimen käyttämisestä ei myöskään voida ministeriön mukaan pitää tyydyttävänä ratkaisuna hallintolain 9 §:n 1 momentissa asetetun asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kielenkäyttöä koskevan vaatimuksen näkökulmasta.

Johtopäätöksensä ministeriö on katsonut, että sitä, että toimintayksiköllä on ainoastaan englanninkielinen nimi, voidaan pitää kielilain 32 §:n vastaisena, mikäli toimintayksikön nimi täyttää edellä kuvatulla tavalla olennaisen tiedon edellytykset. Myös erityisesti kielilain 23 §:n ja 35 §:n sekä hallintolain 9 §:n valossa ainakin suomenkielisen yksikkönimen käyttäminen on perusteltua.

3

RATKAISU

3.1

Tutkinnan rajaus ja kysymyksenasettelu

Oikeusasiamiehen tulee perustuslain 109 §:n 1 momentin mukaan valvoa, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa. Tehtävänsä hoitaessaan oikeusasiamies valvoo perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutumista.

En nyt ota kantaa siihen, millä nimellä kantelussa tarkoitettua yksikköä (Stroke Unit) tulisi kansalliskielillä nimittää. Sen sijaan arvioin asiaa laillisuusvalvonnan näkökulmasta siltä osin kuin kyse on laissa säädettyjen edellytysten noudattamisesta – eli kielellisten oikeuksien toteuttamista, viranomaisen tiedottamista, kansalliskielten käytön edistämistä ja kielilainsäädännön suomina mahdollisuuksia sekä palveluperiaatetta, neuvontaa ja hyvän kielenkäytön vaatimusta koskevana kysymyksenä.

Asiassa ei ole ilmennyt tarvetta muutoin arvioida sitä, miten kielelliset oikeudet yleensä toteutetaan Pirkanmaan sairaanhoitopiirissä tai erityisesti Stroke Unitissa.

Esillä olevaa yksittäistapausta voidaan käsitykseni mukaan pitää siinä mielessä poikkeuksellisena, että sairaalan yksiköllä on vain vieraskielinen nimi ilman rinnakkaisesti käytettävää kansalliskielistä vastinetta. Poikkeuksellisen tapauksesta tekee myös se, että kyseinen nimi on ilmeisesti ollut käytössä jo verraten pitkään. Aamulehdessä julkaistussa artikkelissa, josta kantelu on saanut alkunsa, on nimittäin todettu, että yksikkö on saanut nimensä jo vuonna 1988, jolloin se perustettiin. Artikkelissa haastateltu erikoislääkäri totesikin muun muassa, että nimeen on jo totuttu.

Tässä tapauksessa on kyse vain yhden alueellisen viranomaisen yhden toimintayksikön nimeämisen asianmukaisuudesta. Kysymyksellä viranomaisten nimeämisessä käytettävästä kielestä on kuitenkin yleisempää, periaatteellista merkitystä. Tämän vuoksi ja kun kysymys ei havaintojeni mukaan ole

aiemmin ollut oikeusasiamiehen laillisuusvalvonnassa arvioitavana, olen katsonut aiheelliseksi arvioida asiaa laajemmin.

3.2

Arviointi kielellisten oikeuksien näkökulmasta

3.2.1

Oikeudellisen arvioinnin lähtökohdat

Asian arvioinnin kannalta merkityksellisestä lainsäädännöstä totean ensinnäkin lähtökohdan olevan perustuslain 17 §:n 1 momentin mukaisesti sen, että Suomen kansalliskielet ovat suomi ja ruotsi. Perusoikeutena saman pykälän 2 momentissa turvattujen kielellisten oikeuksien vähimmäistaso määritellään kielilaissa, joskin kielilain 2 §:n 3 momentin mukaan viranomainen voi kuitenkin antaa parempaa kielellistä palvelua kuin kielilaissa säädetään. Perustuslakivaliokunta on kielilakia koskevasta hallituksen esityksestä antamassaan mietinnössä pitänyt tärkeänä, että viimeksi mainittu säännös ymmärretään ilmauksena periaatteesta, joka ei ulotu vain suomen ja ruotsin kielen käyttöön vaan jättää viranomaiselle mahdollisuuden ottaa vastaan asiakirjoja ja antaa palvelua myös muilla kielillä silloin, kun kenenkään oikeudet eivät kärsi tämän johdosta (PeVM 9/2002 vp, s. 4).

Kielilain 9 §:ssä säädetään oikeudesta käyttää muita kieliä kuin suomea, ruotsia ja saamea. Pykälän mukaan oikeudesta käyttää vieraita kieliä säädetään oikeudenkäyntiä, hallintomenettelyä ja hallintolainkäyttöä koskevassa lainsäädännössä, koulutusta koskevassa lainsäädännössä, terveydenhuolto- ja sosiaalilainsäädännössä sekä muussa eri hallinnonaloja koskevassa lainsäädännössä. Kyse on lähinnä ulkomaalaisten kielellisistä oikeuksista. Viranomainen ei koskaan ole itse velvollinen käyttämään vieraita kieliä. Pääsääntö on, että viralliset asiakirjat annetaan jommallakummalla kansalliskielellä, minkä jälkeen ne käännetään (HE 92/2002 vp, s. 70).

Terveydenhuoltoa koskevasta kielellisten oikeuksien erityissääntelystä voidaan mainita, että kansanterveyslain 28 §:n 1 momentin mukaan yksikielisen kunnan tai kuntayhtymän terveyskeskuksen terveydenhuoltopalvelut järjestetään kunnan tai kuntayhtymän kielellä. Säännöksessä viitataan lisäksi kielilain 10, 18 ja 20 §:ään, joissa säädetään oikeudesta käyttää äidinkieltään sekä tulkkauksesta ja kääntämisestä. Vastaavansisältöinen säännös on sairaanhoidon osalta erikoissairaanhoidon lain 33 a §:n 1 momentissa.

Kielilain 10 §:n 1 momentin mukaan valtion viranomaisessa ja kaksikielisessä kunnallisessa viranomaisessa jokaisella on oikeus käyttää suomea tai ruotsia. Saman pykälän 2 momentin mukaan yksikielisessä kunnallisessa viranomaisessa käytetään kunnan kieltä, jollei viranomainen pyynnöstä toisin päättä tai jollei muualla laissa toisin säädetä.

Kielilain 23 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen tulee toiminnassaan oma-aloitteisesti huolehtia siitä, että yksityishenkilön kielelliset oikeudet toteutuvat käytännössä. Saman pykälän 2 momentin mukaan kaksikielisen viranomaisen tulee palvella yleisöä suomeksi ja ruotsiksi. Viranomaisen tulee sekä palvelussaan että muussa toiminnassaan osoittaa yleisölle käyttävänsä molempia kieliä. Tämä tarkoittaa muun muassa viranomaisen velvollisuutta huolehtia siitä, että kilvet ja opasteet sekä lomakkeet ja esitteet ovat näkyvästi esillä molemmilla kielillä (HE 92/2002 vp, s. 87).

Kielilain 32 §:n 2 momentissa puolestaan säädetään kaksikielisen viranomaisen ilmoitusten, kuulutusten ja julkipanojen sekä muiden yleisölle annettavien tiedotteiden antamisesta suomen ja ruotsin

kielellä. Tämä velvoite koskee myös muun muassa kilpiä ja vastaavia yleisölle annettavia ilmoituksia (HE 92/2002 vp, s. 93).

Kielilaisissa ei erikseen säädetä yksikielisten kuntien tai yksikielisten viranomaisten julkisessa tiedottamisessa käyttämästä kielestä. Näissä tapauksissa tiedottamisen kieli määräytyy 32 §:n perusteluiden mukaan yksikielisen virka-alueen kielen mukaan (HE 92/2002 vp, s. 94).

Kielilain 33 §:n 1 momentin mukaan viranomaisten kaksikielisessä kunnassa asettamien kilpien, liikennemerkkien ja muiden yleisölle suunnattujen vastaavien opasteiden tekstien on oltava suomen- ja ruotsinkielisiä, jollei kansainvälisen käytännön mukaisesti käytetä pelkästään vierasta kieltä. Säännöksen perusteluissa (HE 92/2002 vp, 94) ei ole erikseen yksilöity, mitä tämä kansainvälinen käytäntö voisi tarkoittaa. Olen 27.1.2005 antamassani ratkaisussa dnro 3048/4/04 arvioinut asiaa. Kantelussa arvosteltiin Tiehallintoa ja Ilmailulaitosta kielilain 33 §:n vastaisesta menettelystä, kun eräissä lentokentän yhteydessä olleissa opasteissa oli käytetty ainoastaan ilmaisua "taxi". Katsoin, että kielilain 33 § voi kattaa esimerkiksi tällaiset tilanteet, eikä kantelu johtanut toimenpiteisiini.

Julkisen vallan on kielilain 35 §:n 1 momentin mukaan perustuslain mukaisesti huolehdittava maan suomen- ja ruotsinkielisen väestön sivistyksellisistä ja yhteiskunnallisista tarpeista samanlaisten perusteiden mukaan. Saman pykälän 3 momentin mukaan viranomaisten tulee toiminnassaan vaalia maan kielellistä kulttuuriperintöä ja edistää molempien kansalliskielten käyttämistä. Säännöksen perusteluissa on viitattu muun muassa siihen, että molempien kansalliskielten käyttöalaa tulisi jatkuvasti kehittää siten, että molemmat kielet myös tulevaisuudessa – vieraskielisten kielivaikutteiden lisääntyessä – pysyvät käyttöalaltaan laajoina ja toimivina kielinä (HE 92/2002 vp, s. 96).

3.2.2

Kannanotto

Viranomaiset ovat joko yksi- tai kaksikielisiä. Kielellisiä oikeuksia koskeva sääntely ei lähde pelkästään siitä, että kaksikielisen viranomaisen tulee palvella molemmilla kansalliskielillä, vaan yhtä lailla siitä, että yksikielisen viranomaisen tulee antaa palvelua virka-alueensa mukaisesti määräytyvällä kielellä.

Kielilaki asettaa kielellisen palvelun minimivaatimukset. Näin ollen sekä yksi- että kaksikielinen viranomainen voi aina antaa parempaa kielellistä palvelua kuin kielilain minimivaatimukset edellyttävät. Tämä voi tarkoittaa myös vieraskielistä palvelua. Tällöin kyse on kuitenkin siitä, että vieraskielistä palvelua annetaan esimerkiksi kaksikielisessä viranomaisessa kansalliskielten ohella – eikä ne syrjäyttäen. Ainoastaan poikkeuksellisesti esimerkiksi opasteissa voidaan kansalliskielet syrjäyttää kansainvälisen käytännön johdosta. Nyt ei mielestäni kuitenkaan ole kyse tällaisesta tilanteesta.

Viranomaisen ja sen toimintayksikön nimen tehtävä on osaltaan kuvata viranomaisen toimintaa. Nimi on siten kielilain tarkoittamalla tavalla osa viranomaisen yleisölle suuntaamaa viestintää ja tiedottamista. Viranomaisesta kertovien kylttien ja opasteiden avulla asiakasta ohjataan viraston sisällä oikeaan asiointipisteeseen. Kyse on siten samalla neuvonnasta, jota käsittelen erikseen jaksossa 3.3. Erilaiset opasteet, joissa viranomaisen tai sen toimintayksikön nimi esiintyy, saattavat olla sellainen hallinnossa asioivan ensikontakti itse viranomaiseen, jonka perusteella hän muodostaa käsityksensä viranomaisesta ja sen toiminnasta. Viranomaisen nimi ei siten ole vähämerkityksinen asia.

Jos nyt esillä olevan yksikön nimi sijaitsisi yleisön ulottumattomissa ollen lähinnä sairaalan henkilökunnalle tarkoitettu tekninen nimike, kyse ei olisi kielilain tarkoittamalla tavalla yleisölle annettavasta

tiedosta. Käytettävissäni olleen aineiston mukaan Stroke Unit kuitenkin esiintyy yksikön nimenä sairaalan tiloissa asiakkaille suunnatuissa opasteissa. Se on siten yleisön nähtävissä asiakkaiden ohjaamistarkoituksessa pystytettynä viitoituksena. Vaikka yksikköön ei hakeudutakaan suoraan ja ainoastaan yksikön nimen perusteella vaan sairaanhoitopiirin kotisivuilta ilmenevällä tavalla ensiapupoliklinikan kautta eikä toimintayksikön nimellä siten ole välittömästi vaikutusta potilaan ohjautumiseen tarvitsemiinsa palveluihin, mainituissa opasteissa on mielestäni kuitenkin kyse yleisölle annettavasta oleellisesta tiedosta, jonka antamisessa tulee noudattaa kielilain vaatimuksia.

Todettakoon vielä sairaanhoitopiirin verkkosivuilta ilmenevän, että koska kyseessä on yksikön ainoa ja virallinen nimi, se esiintyy sellaisenaan myös esimerkiksi sairaanhoitopiirin kotisivuilla palveluhakemistossa ja yksikön postiosoitteessa.

Kielilain näkökulmasta totean, että kaikessa edellä kuvatussa yleisölle suunnatussa toiminnassa viranomaisen tulee oma-aloitteisesti osoittaa ulospäin, että palvelua annetaan kielilaisissa säädetyn mukaisesti virka-alueen perusteella määräytyvällä kielellä.

Johtopäätöksenäni katson edellä todetun perusteella ensinnäkin, että viranomaisen toimintayksikön nimeäminen vain vieraalla kielellä ei ole sopusoinnussa sen perustuslain 17 §:n 1 momentissa säädetyn lähtökohdan kanssa, että Suomen kansalliskielet ovat suomi ja ruotsi.

Edellä todettuun liittyen totean toiseksi, että menettely ei ole kielilain 35 §:n 3 momentin tarkoittamalla tavalla omiaan vaalimaan maan kielellistä kulttuuriperintöä eikä edistämään molempien kansalliskielten käyttämistä.

Koska vieraskielinen nimi esiintyy myös yleisölle suunnatussa tiedottamisessa, kuten opasteissa, sairaanhoitopiirin verkkosivuilla ja yksikön postiosoitteessa, katson kolmanneksi, että viranomaisen yksikön nimeäminen vain englanniksi ei toteuta kielilain 23 §:n 2 momentista johdettavissa olevaa sääntöä, jonka mukaan viranomaisen tulee toiminnassaan oma-aloitteisesti osoittaa yleisölle käyttävänsä viranomaisen virka-alueen mukaisesti määräytyvää kieltä.

Neljänneksi katson, että viranomaisen tai sen toimintayksikön nimeäminen vain vieraalla kielellä ei ole omiaan edistämään kielellisten perusoikeuksien toteutumista perustuslain 22 §:n edellyttämällä tavalla. Mainitun pykälän mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien toteutuminen.

Edellä todetun perusteella Stroke Unit -nimitys ei mielestäni ole voimassa olevan kielellisiä oikeuksia koskevan sääntelyn mukainen. Sikäli kuin yksikkö on nimetty jo aiemman kielilain (148/1922) aikana, asiaa ei voitaisi senkään perusteella arvioida toisin.

3.3

Asian arviointi hyvän hallinnon näkökulmasta

3.3.1

Oikeudellisen arvioinnin lähtökohdat

Hyvän hallinnon lähtökohtana on perustuslain 21 §:n 1 momentti, jonka mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa viranomaisessa asianmukaisesti käsitellyksi, ja 2 momentti, jonka mukaan hyvän hallinnon takeet turvataan lailla. Julkisen vallan on 22 §:n mukaan turvattava perusoikeuksien toteutuminen.

Hallintolain 2 §:n 1 momentin mukaan hallintolaissa säädetään hyvän hallinnon perusteista sekä hallintoasiassa noudatettavasta menettelystä. Lakia sovelletaan 2 momentin mukaan muun muassa kunnallisissa viranomaisissa. Säännöksen perusteluiden mukaan hyvän hallinnon perusteita sovelletaan viranomaistoimintaan yleisesti, eli myös niin sanottuun tosiasialliseen hallintotoimintaan, kuten opetuksen antamiseen ja erilaisten hoitotoimenpiteiden suorittamiseen (HE 72/2002 vp, s. 45).

Hallintolain 7 §:ään sisältyvän palveluperiaatteen mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Säännöksen perustelujen mukaan asiointia tarkoitetaan kaikkea julkisen tehtävän hoitamiseen liittyvien palvelujen käyttöä. Säännös korostaa asiakasnäkökulmaa ja varmistaa muun muassa, että asiointia järjestettäessä kiinnitetään riittävää huomiota hallinnossa asioivien tarpeisiin. Asiointi on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva voi helposti muodostaa kokonaiskäsityksen asiansa hoitamiseen tarvittavan palvelun sisällöstä ja siihen liittyvistä toiminnoista. Asiointia järjestämisen keinoja tulee pyrkiä arvioimaan erityisesti palvelujen käyttäjien tarpeiden kannalta. Asiointimahdollisuuksien on siten vastattava mahdollisimman hyvin myös yhteiskunnallisten erityisryhmien – esimerkiksi vanhusten, sairaiden ja vammaisten – tarpeisiin (HE 72/2002 vp, s. 56–57).

Hallintolain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkaalle tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa. Saman lain 9 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Tämän säännöksen perusteluiden mukaan nämä kriteerit edellyttävät sellaista ilmaisutapaa, jonka perusteella asiakkaan voidaan olettaa yksiselitteisesti ymmärtävän asian sisällön ja saavan siitä asian laatuun nähden riittävästi tietoa. Säännös edellyttää esitystavalta sekä kielellistä selkeyttä että sisällöllistä ymmärrettävyyttä. Vaatimus koskee sekä kirjallista että suullista ilmaisutapaa. Säännös edellyttää myös, että päätös ja muut viranomaisen laatimat asiakirjat, tiedotteet ja ohjeet laaditaan hyvällä ja ymmärrettävällä kielellä (HE 72/2002 vp, s. 59).

3.3.2

Kannanotto

Palveluperiaatteeseen kuuluva asianmukainen palvelu ja asiakkaiden tarpeista lähtevä asiakaslähtöisyys palveluiden järjestämisessä sekä neuvontavelvoitteen asianmukainen täyttäminen edellyttävät selkeän ja ymmärrettävän kielen käyttämistä edellä kuvatussa yleisölle suunnatussa viestinnässä ja opastuksessa. Pelkästään englannin käyttäminen näissä yhteyksissä ei täytä tätä vaatimusta, vaikka englannin kielen opiskelulla sinänsä onkin vahva sija Suomessa.

Kuten olen edellä kohdassa 3.2.2 todennut, viranomaisen nimi ja siitä kertovat erilaiset kilvet ja opasteet saattavat olla sellainen hallinnossa asioivan ensikontakti itse viranomaiseen, jonka perusteella hän muodostaa käsityksensä viranomaisesta ja sen toiminnasta. Kyse on laajassa mielessä myös neuvonnasta, koska viranomaisen toimintayksiköstä kertovilla opasteilla asiakasta ohjataan esimerkiksi viraston sisällä oikeaan asiointipisteeseen. Tämän vuoksi kyse on yleisölle annettavasta oleellisesta tiedosta, jonka antamisessa tulee noudattaa hallintolain hyvälle hallinnolle asettamia vaatimuksia. Opasteet tulee siten laatia ymmärrettävällä kielellä.

Johtopäätöksenäni katson edellä todetun perusteella ensinnäkin, että ainoastaan vieraskieliset viranomaisen ja toimintayksikön nimet ja niistä yleisölle kertovat opasteet eivät täytä hallintolain 7, 8 ja 9 §:n vaatimuksia asianmukaisesta palvelusta ja neuvonnasta sekä ymmärrettävästä kielestä näissä yhteyksissä. Toiseksi katson, että menettely ei ole – vastoin perustuslain 22 §:ää, jonka mu-

kaan julkisen vallan tulee turvata perusoikeuksien toteutuminen – omiaan edistämään hyvän hallinnon toteutumista.

Edellä todetun perusteella katson, että Stroke Unitia viranomaisen toimintayksikön nimityksenä ei voida pitää myöskään hyvää hallintoa koskevan sääntelyn mukaisena. Toimenpiteeni ilmenee kohdassa 4.

3.4

Yhteenveto

Tehtäväni ei nyt ole ottaa kantaa siihen, millä nimellä Stroke Unitia tulisi kansalliskielillä nimittää. Sen sijaan olen edellä arvioinut asiaa siltä osin kuin kyse on laissa säädettyjen edellytysten noudattamisesta. Arvioinnissa on siten ollut merkityksellistä ensinnäkin kielellisten perusoikeuksien näkökulmasta ennen muuta se, miten kyseisen yksikön nimeäminen nyt omaksutulla tavalla toteuttaa kielellisiä oikeuksia ja edistää kansalliskielten käyttämistä sekä suhteutuu viranomaisten tiedottamisessa käytettävälle kielelle asetettuihin vaatimuksiin. Perusoikeutena niin ikään turvatun hyvän hallinnon näkökulmasta kyse on puolestaan palveluperiaatetta, neuvontaa ja hyvän kielenkäytön vaatimusta koskevasta kysymyksestä.

Tässä tapauksessa kyse on sinänsä ollut vain yhden alueellisen viranomaisen yhden toimintayksikön nimeämisen asianmukaisuudesta. Kysymyksellä viranomaisten nimissä käytettävästä kielestä on kuitenkin yleisempää, periaatteellista merkitystä. Tämän vuoksi asiaa on ollut aiheellista selvittää ja arvioida laajemmin. Edellä käsittelemäni niin kielelliset kuin hyvään hallintoon liittyvät näkökohdat huomioon ottaen se, millaisia nimiä viranomaiset toimintayksiköilleen antavat, ei kaiken kaikkiaan ole vähämerkityksinen asia.

Esillä olevaa yksittäistapausta voidaan käsitykseni mukaan pitää siinä mielessä poikkeuksellisena, että sairaalan yksiköllä on vain vieraskielinen nimi ilman rinnakkaisesti käytettävää kansalliskielistä vastinetta.

Ainoastaan englanninkielisen nimityksen antamista viranomaiselle tai sen toimintayksikölle ja nimityksen esiintymistä sellaisenaan yleisölle suunnatussa tiedottamisessa voidaan arvostella seuraavin perustein:

- 1) Menettely ei ole sopusoinnussa sen perustuslain 17 §:n 1 momentissa säädetyn lähtökohdan kanssa, että Suomen kansalliskielet ovat suomi ja ruotsi.
- 2) Menettely ei ole kielilain 35 §:n 3 momentin tarkoittamalla tavalla omiaan vaalimaan maan kielellistä kulttuuriperintöä eikä edistämään molempien kansalliskielten käyttämistä.
- 3) Menettely ei toteuta kielilain 23 §:n 2 momentista johdettavissa olevaa sääntöä siitä, että viranomaisen tulee toiminnassaan oma-aloitteisesti osoittaa yleisölle käyttävänsä viranomaisen virka-alueen mukaisesti määräytyvää kieltä.
- 4) Menettely ei täytä hallintolain 7, 8 ja 9 §:n vaatimuksia asianmukaisesta palvelusta ja neuvonnasta sekä ymmärrettävästä kielestä näissä yhteyksissä.
- 5) Menettely ei ole perustuslain 22 §:n edellyttämällä tavalla omiaan edistämään kielellisten perusoikeuksien ja hyvän hallinnon toteutumista.

Edellä todetusta seuraa esillä olevassa yksittäistapauksessa, että Stroke Unit viranomaisen toimintayksikön nimityksenä ei mielestäni ole kielellisiä oikeuksia eikä hyvää hallintoa koskevan sääntelyn mukainen.

Käytettävissäni olevan aineiston perusteella minulla ei ole mahdollisuutta arvioida, aiheutuisiko nimityksen muuttamisesta ongelmia – ja jos niin minkälaisia – eikä sitä, mikä niiden oikeudellinen merkitys voisi olla.

Korostan vielä sitä, että edellä esittämäni on tarkoitettu ennen muuta yleisemmäksi, periaatteelliseksi kannanotoksi, vaikka arviointi juontaakin juurensa yksittäiseen viranomaiseen kantelussa kohdistetusta arvostelusta.

4

TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.4 esittämäni käsitykset Pirkanmaan sairaanhoitopiirin kuntayhtymän tietoon ja kiinnitän sen huomiota kohdissa 3.2 ja 3.3 esittämiini näkökohtiin. Tässä tarkoituksessa lähetän kuntayhtymälle jäljennöksen tästä päätöksestäni ja pyydän sitä ilmoittamaan 31.8.2010 mennessä, mihin toimenpiteisiin päätökseni on mahdollisesti antanut aihetta.

Lähetän päätökseni tiedoksi myös oikeusministeriölle. Asian yleisemmän merkityksen vuoksi lähetän päätökseni tiedoksi myös valtiovarainministeriön hallinnon kehittämisosastolle ja Kotimaisten kielten tutkimuskeskukselle.