

23.10.2015

Dnr 465/4/15

**Beslutsfattare: Justitieombudsman Petri Jääskeläinen**

**Föredragande: Äldre justitieombudsmannasekreterare Mikko Sarja**

## **SPRÅKLIGA RÄTTIGHETER I SAMBAND MED UTDELNING OCH BESTÄLLNING AV VÅRDARTIKLAR**

### **1 KLAGOMÅLET**

Klaganden kritiserade i sina brev den 28.1 och 13.2.2015 förfarandet av en stads social- och hälsovård i ett ärende som gällde utdelning av vårdartiklar. Klaganden ansåg att den svenskspråkiga betjäningen hade varit bristfällig. Hon hänvisade till ett meddelande som hon hade fått hem bara på finska och till det att ingen av sköterskor vid vårdartikelenheten talade svenska. Därtill ansåg klaganden att hon inte hade realistiska möjligheter att hämta vårdartiklar.

- - -

### **3 AVGÖRANDE**

#### **3.1 Kundbrevets språk**

##### **3.1.1 Rättsliga grunder för bedömning**

Enligt 20 § 2 mom. i lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet skall myndigheten informera om sin verksamhet och sina tjänster.

Enligt språklagens 32 § 1 mom. skall informationen som statliga och kommunala myndigheter riktar till allmänheten ges på finska och svenska i tvåspråkiga kommuner. Det behöriga ministeriet skall se till att information som är väsentlig för individens liv, hälsa och säkerhet samt för egendom och miljön ges på båda nationalspråken i hela landet. En tvåspråkig myndighets meddelanden, kungörelser och anslag samt annan information till allmänheten skall enligt 2 mom. finnas på finska och svenska. Den sist nämnda skyldigheten gäller vid sidan av officiella kungörelser, t.ex. dödande, dessutom t.ex. annonser i tidningar men även skyltar och andra meddelanden till allmänheten (RP 92/2002, s. 98). Att utredningar, beslut eller andra liknande texter som en myndighet utarbetat publiceras medför enligt 3 mom. inte att de behöver översättas som sådana. Myndigheten skall dock se till att både den finskspråkiga och den svenskspråkiga befolkningens behov av information tillgodoses.

##### **3.1.2 Bedömning**

Av utredningen framgår att flytten av utdelningen av vårdartiklar till en ny adress samt övergången till förbeställning hade varit en så stor förändring att stadens välfärdssektor hade beslutat att informera om ändringen direkt via brev till alla de kunder som använt servicen under år 2014. Dessa hade uppgått till ca 6 000 personer. Dessutom hade man informerat om

ändringen även via traditionella informationskanaler. På grund av tidtabellen hade man inte hunnit översätta brevet till svenska före jul. Ett svenskspråkigt brev hade skickats i januari till de personer som enligt befolkningsregistret hade svenska som modersmål.

Jag konstaterar att i 32 § i språklagen finns det inga bestämmelser om informeringens tidtabell, dvs. huruvida man borde publicera meddelanden eller annat material samtidigt på finska och svenska. I regeringens proposition har man emellertid i samband med stadgandet som gäller publiceringen av information som är väsentligt för individens liv, hälsa och säkerhet samt egendom och miljö (32 § 1 mom.) konstaterat att för att den här informationen skall förmedlas på föreslaget sätt skall den i mån av möjlighet alltid ges samtidigt på finska och svenska (RP 92/2002, s. 98). I samband med stadgandet som gäller annan information (32 § 2 mom.) har man i regeringens proposition emellertid inte angett någonting om publiceringens tidtabell. I samband med bestämmelsen, enligt vilken myndigheterna inte som sådan behöver översätta information som de ger allmänheten (32 § 3 mom.), har man i regeringens proposition återigen hänvisat till det att myndigheterna alltid skall försöka ge informationen samtidigt på båda språken (RP 92/2002, s. 99).

Genom att distribuera ett kundbrev till vissa hushåll hade stadens välfärdssektor uppfyllt sin förpliktelse att informera om sin verksamhet och sina tjänster. Det är inte justitieombudsmannens sak att i detalj ta ställning till frågan om vilket sätt att förmedla informationen som är ändamålsenligt i varje enskilt fall. Stadens välfärdssektor har haft ingen på lag eller kommunala bestämmelser baserad skyldighet att dela ut informationsbrevet i fråga till hushållen. Från laglighetsövervakningens synpunkt är det väsentligt att myndigheterna i denna typ av situationer som är beroende av prövning följer den handlingslinje som den valt konsekvent och på ett sätt som förverkligar jämlikheten mellan vederbörande kunder.

I detta fall är det inte fråga om det att stadens välfärdssektor helt och hållet hade åsidosatt de svenskspråkiga kundernas språkliga rättigheter, utan det är främst fråga om informeringens samtidighet på olika nationalspråken. Det finskspråkiga kundbrevet hade enligt klagomålet distribuerats i december och det svenskspråkiga brevet enligt utredningen i januari. I lagstiftningen finns det inga bestämmelser om det huruvida meddelanden eller kundbrev borde publiceras eller distribueras samtidigt på finska och svenska. Jag har i min beslutspraxis emellertid betonat att alla tvåspråkiga myndigheter borde sträva efter att publicera till allmänheten riktade meddelanden samtidigt på finska och svenska. I annat fall blir både språkliga rättigheter och språklig jämställdhet urvattnade.

Att skicka cirka 6 000 kundbrev har utan tvivel varit en omfattande prestation. I detta fall anser jag att ärendet inte förutsätter ytterligare åtgärder från min sida än att jag fäster stadens välfärdssektors uppmärksamhet vid de ovensagda synpunkterna.

## 3.2

Vårdartiklarnas utdelnings- och beställningsservice ur språklig synvinkel

### 3.2.1

Rättsliga grunder för bedömning

Enligt 6 § 1 mom. i hälso- och sjukvårdslagen ska tvåspråkiga kommuner och samkommuner som omfattar tvåspråkiga eller både finsk- och svenskspråkiga kommuner ordna hälso- och sjukvård på finska och svenska så att klienterna eller patienterna blir betjänade på det språk de väljer. Bestämmelser om patientens och klientens rätt att använda, bli hörd och få expeditioner på finska eller svenska samt om hans eller hennes rätt till tolkning vid användningen av dessa språk hos myndigheterna finns i 10, 18 och 20 § i språklagen.

Enligt 10 § 1 mom. i språklagen har var och en rätt att använda finska eller svenska i kontakter med statliga myndigheter och tvåspråkiga kommunala myndigheter.

Enligt 2 § i lagen om de språkkunskaper som krävs av offentligt anställda skall varje myndighet genom att ordna utbildning och genom andra personalpolitiska åtgärder se till att de anställda har tillräckliga språkkunskaper för att kunna sköta myndighetens uppgifter på det sätt som språklagen och andra lagar förutsätter.

### 3.2.2

#### Språklig betjäning i samband med vårdartiklarnas utdelning

Först bedömer jag hur de språkliga rättigheterna har tillgodosetts om man behöver rådgivning eller annan betjäning angående vårdartiklar. Utgångspunkten är att myndigheterna ska se till att individens språkliga rättigheter i varje enskilt fall kan förverkligas, t.ex. genom lämpliga arrangemang i fråga om arbetsskift eller genom att försäkra sig om att det bland personalen finns språkkunniga personer (RP 92/2002 rd s. 76).

Av utredningen framgår att för närvarande finns det ingen tvåspråkig anställd vid utdelningsservicen av vårdartiklar. Angående vårdartiklar får svenskspråkiga kunder således vid behov service på sitt modersmål vid hälsostationen A. Likaså styrs svenskspråkig telefontrafik från alla hälsocentraler till personalen vid hälsostationen A om kunden behöver service på svenska. Därtill har man konstaterat att skötarna är anställda genom arbetsavtal och att de inte har kunskaper i svenska som en absolut kompetensförutsättning. Vid rekrytering ser man naturligtvis det som en fördel om personen har goda kunskaper i svenska och engelska.

På grund av ovan sagda förblev det oklart hur man i praktiken har organiserat utdelningen av vårdartiklar ur språklig synvinkel. Därför har stadens välfärdssektor ännu betts att svara på följande kompletterande frågor:

- 1) När någon som har svenska som modersmål personligen hämtar vårdartiklar, har han/hon i detta sammanhang möjlighet att kommunicera med utdelningsenhetens personal på sitt eget modersmål?
- 2) Har man bara en enhet för bägge språkgrupper där vårdartiklar distribueras eller har man denna service även vid hälsostationen A som är avsedd för svenskspråkiga kunder?
- 3) Eller är det så att man får vårdartiklar bara från ett ställe och för att få svenskspråkig betjäning, t.ex. rådgivning eller annan information gällande vårdartiklar, måste man vända sig till någon annan enhet, dvs. hälsostationen A, där man inte distribuerar vårdartiklar?

Välfärdssektorn har gett följande svar:

- 1) Hämtningspunkten för vårdartiklar är uttryckligen en hämtningspunkt där man delar ut på förhand beställda vårdmaterialpaket till kunderna (jfr. med att hämta ett postpaket från butiken). I hämtningspunkten ges ingen rådgivning eller vägledning på något språk, utan rådgivningen och vägledningen sker hos skötarna vid distributionen av vårdartiklar.
- 2–3) Såväl finsk- som svenskspråkiga kunder tar hand om förfrågningar som berör vårdartiklar på en annan servicepunkt än hämtningspunkten för vårdartiklar. De två skötarna vid distributionen för vårdartiklar ger finskspråkig rådgivning och vägledning antingen per telefon eller vid mottagning (nya kunder) och svenskspråkig rådgivning och vägledning fås från hälsostationen A.

Jag konstaterar att det är en tvåspråkig myndighets plikt att ta hand om att dess betjäning finns tillgänglig på bägge nationalspråken. Å andra sidan betyder detta dock inte att alla anställda måste kunna både finska och svenska. Det är även till en viss grad möjligt att koncentrera till exempel den svenskspråkiga betjäningen på ett ändamålsenligt sätt.

Språklagens förpliktelser har nu beaktats så att det finns både finsk- och svenskspråkig betjäning i frågor som gäller vårdartiklar men betjäningen har differentierats så att den ges på olika ställen på olika språk. På grund av det tillgängliga materialet anser jag att jag inte har rättsliga grunder för ytterligare åtgärder. Angående hämtning av på förhand beställda vårdartiklar från hämtningspunkten – vilket välfärdssektorn har likställt med hämtning av postpaket – betonar jag dock allmänt att även i detta sammanhang kan det finnas behov för åtminstone någon slags kundbetjäning, och om det är så, måste betjäningen vara tillgänglig på båda nationalspråken.

### 3.2.3

#### Språklig betjäning i samband med vårdartiklarnas beställning

Jag har fäst uppmärksamhet vid förfarandet som gäller den elektroniska beställningen av vårdartiklar. På välfärdssektorns finskspråkiga webbsidor konstateras att beställningen av vårdartiklar görs antingen elektroniskt eller telefonledes under sköterskors telefontimme och om man vill få vägledning angående användning av vårdartiklar måste tid hos sköterskan beställas. På de svenskspråkiga webbsidorna meddelas på följande sätt: "Beställningen görs via eHälsoservice-portalen på en elektronisk blankett, som tillsvidare finns enbart på finska. Om du inte lyckas göra din beställning elektroniskt ta kontakt med den svenskspråkiga mottagningen på hälsostationen A". Vidare har man informerat om det hur tiden kan beställas.

På grund av ovanstående har stadens välfärdssektor ombetts att svara på följande kompletterande frågor:

- 1) Om någon vill beställa vårdartiklar elektroniskt på svenska, är det möjligt enbart genom att använda den finskspråkiga blanketten som kan fyllas i på svenska?
- 2) Eller måste man alltid använda finska om blanketten används?
- 3) Om man inte alls vill använda den finskspråkiga blanketten, är den enda möjligheten då att kontakta den svenskspråkiga mottagningen?
- 4) Har staden för avsikt att publicera blanketten även på svenska?

Välfärdssektorn har gett följande svar:

- 1) Den elektroniska blanketten för beställning av vårdartiklar finns bara på finska.
- 2) De svenskspråkiga som kan finska tillräckligt bra för att bruka den finskspråkiga blanketten, kan lika bra fylla den i på svenska. Om personalen vid utdelningsenheten behöver hjälp med svenskan i blanketten så får de hjälp av hälsostationen A:s personal.
- 3) Hittills har det varit ca 10 svenskspråkiga personer som behöver hjälp med de finskspråkiga elektroniska blanketterna. Man har ordnat ärendet så att de ringer till hälsostationen A och gör sitt ärende på svenska. Sköterskan där fyller i blanketten på finska för säkerhetens skull (för att undvika missförståelsen eller felaktiga beställningar gällande själva vårdartiklar, för blanketten handlas i utdelningsenheten). Det är jätteviktigt att få rätt information till utdelningsenhetens finskspråkiga personal så att vårdartiklar fås i tid och är sådana som de bör vara för patientsäkerhetens skull. Detta gäller givetvis också andra situationer där man behöver hjälp med blanketten.
- 4) De som planerade den elektroniska processen vid utdelningsenheten, var alltså oroliga för en annars helt finskspråkig process. Därför har det inte ännu publicerats en svenskspråkig blankett.

Jag betonar att kunderna ska inom myndighetsverksamhet behandlas jämlikt också i språkligt avseende, oberoende av om det är fråga om elektronisk eller mer traditionell behandling av ärenden. Beställning av vårdartiklar kan i och för sig förverkligas på svenska även genom att kontakta den svenskspråkiga mottagningen om man inte vill använda den finskspråkiga beställningsblanketten. Det är åtminstone inte helt uteslutet att viss service tillhandahålls i en annan form på det andra nationalspråket. Å andra sidan får kvaliteten på servicen inte försämrats till följd av det språk som individen väljer att använda (RP 92/2002 rd, s. 87). Myndigheterna ska i sin verksamhet se till att en enskild person har faktiska möjligheter att välja vilket språk han eller hon vill använda och att han eller hon endast av fri vilja avstår från rätten att använda sitt eget språk eller det valda språket (RP 92/2002 rd, s. 72).

Det kan vara smidigare och snabbare att göra beställningen av vårdartiklar elektroniskt hemifrån dygnet runt jämfört med det att man först under vissa telefontiderna försöker kontakta kundbetjäningen och sedan muntligt berättar sitt ärende. I praktiken kan det att beställningsblanketten inte är tillgänglig på svenska – trots att den kan fyllas i på svenska – leda till att en kund med svenska som modersmål blir tvungen att avstå från sin rätt att få betjäning på sitt eget modersmål för att han eller hon med hjälp av det elektroniska beställningssystemet ska få sina beställningar gjorda. I detta fall är det inte nödvändigtvis fråga om en helt fri viljebildning vid valet av språk eftersom avståendet från användningen av sitt eget språk – dvs. att kunden använder blanketten som är avfattad på "fel" språk – kan sammanhålla med det att kunden vill undvika extra besvär.

Min slutsats är att det strider mot den språkliga jämlikheten att de som har svenska som modersmål inte har tillgång till en svenskspråkig elektronisk beställningsblankett som kunde användas för beställning av vårdartiklar. Jag meddelar välfärdssektorn min uppfattning och ber den meddela mig senast 31.12.2015 om sina åtgärder med anledning av mitt ställningstagande.

### 3.3

#### Övriga frågor

På grund av det tillgängliga materialet anser jag att ärendet inte förutsätter åtgärder från min sida.

### 4

#### ÅTGÄRDER

Jag meddelar stadens välfärdssektor min uppfattning som framgår av avsnitt 3.2.3 och ber den meddela mig senast 31.12.2015 om sina åtgärder med anledning av mitt ställningstagande.

Därtill fäster jag välfärdssektorns uppmärksamhet vid de synpunkter som jag har framfört i avsnitt 3.1.2 och 3.2.2.

I detta syfte sänder jag välfärdssektorn en kopia av mitt beslut.