

9.12.2019

EOAK/5003/2019

Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen

Esittelijä: Esittelijäneuvos Mikko Sarja

NO-HARM CENTER ON SAANUT KANSALLISKIELTEN MUKAISET NIMET

1 KANTELU

Kantelija pyysi eduskunnan oikeusasiamiestä tutkimaan Vaasan keskussairaalan yhteyteen perustetun yksikön nimen (No-Harm Center) laillisuuden. Kantelussa viitattiin myös Kotimaisten kielten keskuksen julkaisemaan kannanottoon, jonka mukaan No-Harm Center on epäonnistunut nimi eikä se täytä hyvän julkishallinnon nimen kriteerejä. Kannanotossa viitattiin perustuslakiin, hallintolakiin ja kielilakiin sekä oikeusasiamiehen aiempaan kannanottoon Stroke Unit -tapauksessa.

2 ASIAN SELVITTÄMINEN

2.1 Alustava selvitys

Vaasan keskussairaala julkaisi 30.8.2019 verkkosivuillaan vastauksen edellä kohdassa 1 mainittuun Kotimaisten kielten keskuksen kannanottoon. Siinä nimeä oli perusteltu muun muassa sillä, että potilasturvallisuuskeskus (No-Harm Center) ei ole varsinaisesti fyysinen paikka, vaan valtakunnallisen verkoston nimi, mikä vaikutti siihen, että englanninkieliseen nimeen päädyttiin. Edelleen Vaasan keskussairaala ilmoitti haluavansa kunnioittaa Kotimaisten kielten keskuksen toivetta harkitsemalla nimen kehittämistä.

2.2 Selvityspyyntö

Pyysin Vaasan keskussairaalaan antamaan selvityksen, jossa tuli ottaa kantaa ainakin seuraaviin seikkoihin:

- Mikä potilasturvallisuuskeskus käytännössä on, eli esimerkiksi mitkä ovat sen tehtävät ja organisatorinen rakenne?
- Keitä tai millaista asiakaskuntaa varten potilasturvallisuuskeskus on perustettu eli onko kyseisellä toimijalla esimerkiksi yksityisiin kansalaisiin suuntautuvaa palvelutoimintaa?
- Millä tavoin nimeä mahdollisesti on tarkoitus kehittää? Mikäli yksinomaan englanninkielinen nimi oli tarkoitus edelleen säilyttää, nimen asianmukaisuutta tuli arvioida hallintolain ja kielilain näkökulmasta.

2.3 Selvitys

Vaasan keskussairaala antoi 15.11.2019 päivätyn selvityksen, jossa todetaan seuraavaa.

Potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittämiskeskus, Utvecklingscentret för klient- och patientsäkerhet, on keskuksen uusi nimi. No Harm -etuliite jää käytettäväksi vain asiantuntijaverkoston nimenä. Nimi vastaa nykyisessä muodossaan kielilain 23 §:n ja 32 §:n vaatimuksia.

Potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittämiskeskus on Vaasan keskussairaalan koordinoima potilasturvallisuuden yhteistyöverkosto, joka kokoaa asiantuntijat edistämään asiakas- ja potilasturvallisuutta kansallisella tasolla. Keskuksen visiona on tutkitusti kehittää asiakas- ja potilasturvallisuutta. Pääsääntöisesti keskuksen on tarkoitus toimia asiantuntijafoorumina, mutta sen on tarkoitus myös tuottaa kansalaisille asiakas- ja potilasturvallisuusinformaatiota lähinnä verktoon. Kansalainen hyötyy keskuksen toiminnasta välillisesti laadukkaampana ja turvallisempana hoitona. Varsinaista palvelutoimintaa suoraan kansalaisille keskus ei tule tarjoamaan, tähän on Suomessa omat erilliset kanavat. Keskukselle luotavat internet-sivut tullaan toteuttamaan suomen-, ruotsin- ja osittain myös englanninkielisinä, koska potilasturvallisuuden tutkimus tapahtuu maailmanlaajuisesti ja tutkimuskieli on englanti. Kansalaisille tarkoitetut sivustot tuotetaan sekä suomeksi että ruotsiksi.

Potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittämiskeskus toimii toistaiseksi osana Vaasan keskussairaalan yleishallintoa, johon on varattu toiminnan koordinointiin tarvittava resurssi, ja tällä hetkellä Turun yliopiston kautta nimitettävä Potilasturvallisuusprofessori tulee jatkossa toimimaan keskuksessa. Asiantuntijaverkoston toimintaa koordinoi asiantuntijaneuvosto, ja verkosto on jakautunut neljään toiminnankehittämisen ja tutkimuksen päälinjaan, joille on nimetty omat vastuhenkilöt. Verkosto raportoi asiantuntijaneuvostolle kehittämis- ja tutkimuslinjojen edistymisestä.

Potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittämiskeskus on vasta käynnistämässä toimintaansa, joten tämän tarkempaa kuvausta keskussairaala ei ilmoituksensa mukaan tässä vaiheessa lähetä. Mutta nimen kehittäminen vastaamaan paremmin sisältöä tuonee sairaalan mukaan tarvittavan selkiytyksen.

3 RATKAISU

3.1 Oikeudellisen arvioinnin lähtökohdat

Arvioitavanani on aiemmin ollut yksikielisen terveydenhuollon yksikön vain englanninkielisen nimen (Stroke Unit; nykyisin aivoverenkiertohäiriöyksikkö) asianmukaisuus hallintolain ja kielilain näkökulmasta. Ratkaisu dnro 4032/4/08 on julkaistu oikeusasiamiehen verkkosivuilla osoitteessa www.oikeusasiamies.fi. Arvioin tuota asiaa hallintolain ja kielilain näkökulmasta muun muassa seuraavasti.

Hallintolain näkökulmasta totesin muun muassa, että lain 7 §:n palveluperiaatteeseen kuuluva asianmukainen palvelu ja asiakkaiden tarpeista lähtevä asiakaslähtöisyys palveluiden järjestämisessä sekä lain 8 §:ssä säädetyn neuvontavelvoitteen asianmukainen täyttäminen edellyttävät lain 9 §:n mukaisen selkeän ja ymmärrettävän kielen käyttämistä muun muassa yleisölle suunnatussa viestinnässä ja opastuksessa. Pelkästään englannin käyttäminen näissä yhteyksissä ei täyttänyt tätä vaatimusta.

Edelleen totesin, että 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 hallintolain 8 §:n mukaisesta 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 hallintolain 9 §:n mukaisesti ymmärrettävällä kielellä.

Johtopäätökseni oli 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 katsoin, että menettely ei ole – vastoin perustuslain 22 §:ää, jonka mukaan julkisen vallan tulee turvata perusoikeuksien toteutuminen – omiaan edistämään hyvän hallinnon toteutumista. Edellä todetun perusteella katsoin, että Stroke Unitia viranomaisen toimintayksikön nimityksenä ei voitu pitää hyvää hallintoa koskevan sääntelyn mukaisena.

Kielellisten oikeuksien näkökulmasta totesin johtopäätökseni 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. Tähän liittyen totesin toiseksi, että menettely ei ole kielilain 35 §:n 3 momentin tarkoittamalla tavalla omiaan vaalimaan maan kielellistä kulttuuriperintöä eikä edistämään molempien kansalliskielten käyttämistä. Kolmanneksi katsoin, että koska vieraskielinen nimi esiintyy myös yleisölle suunnatussa tiedottamisessa, kuten opasteissa, sairaanhoitopiirin verkkosivuilla ja yksikön postiosoitteessa, 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 katsoin, että viranomaisen tai sen toimintayksikön nimeäminen vain vieraalla kielellä ei ole omiaan edistämään kielellisten perusoikeuksien toteutumista perustuslain 22 §:n edellyttämällä tavalla. Edellä todetun perusteella Stroke Unit -nimi ei mielestäni ollut myöskään kielellisiä oikeuksia koskevan sääntelyn mukainen.

3.2 Kannanotto

Saamani selvityksen mukaan Potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittämiskeskus on Vaasan keskussairaalan koordinoima potilasturvallisuuden yhteistyöverkosto, joka kokoaa asiantuntijat edistämään asiakas- ja potilasturvallisuutta kansallisella tasolla. Pääsääntöisesti keskuksen on tarkoitus toimia asiantuntijafoorumina, mutta sen on tarkoitus myös tuottaa kansalaisille asiakas- ja potilasturvallisuusinformaatiota lähinnä verkkoon. Varsinaista palvelutoimintaa suoraan kansalaisille keskus ei tule tarjoamaan. Kansalaisille tarkoitetut sivustot tuotetaan selvityksen mukaan sekä suomeksi että ruotsiksi.

Nyt esillä oleva tapaus poikkeaa aiemmasta edellä kohdassa 3.1 selostetusta Stroke Unit -tapauksesta lähinnä siinä, että Potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittämiskeskus ei varsinaisesti tarjoa palveluita suoraan kansalaisille ainakaan niin, että ihmiset asioisivat kyseisessä keskuksessa jossakin asiassaan. Toisaalta keskus kuitenkin tuottaa yleisölle palvelua tarjoamansa informaation muodossa, joten kyse ei ole pelkästään viranomaisen sisäisestä toiminnasta. Näin ollen Stroke Unit -tapauksessa esittämäni johtopäätökset pätevät lähtökohtaisesti myös nimeen No-Harm Center.

Saamani selvityksen mukaan keskuksen nimi on nyttemmin olemassa molemmilla kansalliskielillä (Potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittämiskeskus, Utvecklingscentret för klient- och patientsäkerhet). Keskuksen ulospäin suuntautuvassa toiminnassa, etupäässä tiedottamisessa, on tarkoitus käyttää niin ikään kumpaakin kansalliskieltä.

Pidän näitä Vaasan keskussairaalan toimenpiteitä asianmukaisina ja edellä selostetun aieman päätökseni lähtökohtien mukaisina. Tämän vuoksi katson, ettei asia enää edellytä enempää toimenpiteitäni kuin että kiinnitän Vaasan keskussairaalan huomiota edellä toteamaani.

Jäljennös tästä päätöksestä toimitetaan tiedoksi Vaasan keskussairaallalle.