

18.3.2009

Dnr 772/4/08

**Beslutsfattare: Justitieombudsman Riitta-Leena Paunio**

**Föredragande: Justitieombudsmannasekreterare Leena-Maija Vitie**

**I ett tvåspråkigt sjukvårdsdistrikt ska vård och information ges på finska eller svenska, enligt patientens val**

1

## KLAGOMÅLET

I Ert brev bad Ni riksdagens justitieombudsman undersöka sjuk- och hälsovården på svenska i huvudstadsregionen.

Ni kritiserade också ett svenskspråkigt kallelsebrev som sänts Er från Jorvs sjukhus för att vara svårtolkat och innehålla många språkfel. Vidare påpekade Ni att dokumentationen om själva ingreppet och dess uppföljande vård fanns att få bara på finska.

3

## AVGÖRANDE

3.1

Utredning som inkommit i ärendet

**Hälsovårdscentralen i Helsingfors stad** beskriver i sin utredning hur svenskspråkig service ordnats vid hälsostationsavdelningen, inom hemvården och tandvården, vid akutsjukhuset, inom psykiatri, vid långvårdssjukhuset samt vid forsknings- och servicecentralen. I sammanfattningen konstateras att hälsovårdscentralen har satsat betydligt på att garantera att svenskspråkiga personer får service på sitt modersmål i enlighet med språklagen. Enligt sin uppfattning har hälsovårdscentralen också i stort sett lyckats väl i anordnandet av ovan nämnd service. När det inte har lyckats väl har det dock i allmänhet lyckats åtminstone tillfredställande.

Eventuella brister och misslyckanden beror på att bristen på svensktalande personal är ännu större än bristen på finskspråkig personal, trots omfattande rekryteringsförsök och fortlöpande utbud på språkundervisning. I synnerhet har avlöning av svensktalande läkare tidvis stött på stora svårigheter och bristen på svenskspråkig hemvårdspersonal är kontinuerlig.

**Helsingfors och Nylands sjukvårdsdistrikt** konstaterar att principen inom sjukvårdsdistriktet alltid är att ge service på patientens modersmål eller det språk som patienten och läkaren bäst kan kommunicera på. Alltid när patienten kräver det sker kommunikationen på svenska. Sjukvårdsdistriktet beklagar att brevet angående mottagningstid vid Jorvs sjukhus innehåller många skrivfel och grammatikaliska fel. Åtgärder har dock vidtagits för att förnya både inkallelsebrev och informationsbroschyren.

I sjukvårdsdistriktet fungerar nämnden för den språkliga minoriteten. På nämndens initiativ har ett språkprogram utarbetats. Enligt programmet ska all skriftlig patientinformation finnas tillgänglig på svenska och finska. Det är en självklarhet att den skriftliga informationen ska ha en god språkdräkt.

**Länsstyrelsen i Södra Finlands län** anser att en patient alltid ska ha möjlighet att få vård och information som gäller vården antingen på svenska eller finska. Myndigheten ska planera sin verksamhet så att språkkunskaperna finns där de verkligen behövs och så att det är lätt för patienten att få reda på var han eller hon kan få service på sitt eget språk. Om det finns flera serviceställen kan olika ställen ge service på olika språk. Genom arbetsskifts- och arbetsfördelningsarrangemang kan man säkerställa att personal som behärskar båda språken alltid finns tillgängliga. Länsstyrelsen konstaterar vidare att en tvåspråkig kommunal myndighet i all sin information till allmänheten ska använda både finska och svenska. Myndigheten ska i brev och meddelanden till exempel till patienten använda mottagarens språk.

Länsstyrelsen anser att det i Helsingfors och Nylands sjukvårdsdistrikt i några enskilda fall har kunnat framkomma brister i utbudet av service på svenska. Länsstyrelsen konstaterar dock att man strävar efter att se till att patienterna har möjlighet att använda det språk de väljer.

### 3.2

#### Rättslig reglering

Enligt 17 § 2 mom. i **grundlagen** ska 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 ska tillgodose landets finskspråkiga och svenskspråkiga befolknings kulturella och samhällsliga behov enligt lika grunder.

Enligt 3 § 2 mom. i **lagen om patientens ställning och rättigheter** (patientlagen) har varje patient rätt till hälso- och sjukvård av god kvalitet. Vården ska ordnas och patienten bemötas så att hans eller hennes människovärde inte kränks och så att patientens övertygelse och integritet respekteras. Enligt 3 mom. ska patientens modersmål och individuella behov samt den kultur som patienten företräder i mån av möjlighet beaktas i vården och bemötandet.

Bestämmelser om patientens rätt att använda, bli hörd och få expeditioner på finska eller svenska samt om patientens rätt till tolkning vid användningen av dessa språk hos myndigheterna finns i språklagen och bestämmelser om kommunernas och samkommunernas skyldighet att tillhandahålla hälso- och sjukvårdstjänster på finska och svenska finns i folkhälsolagen och i lagen om specialiserad sjukvård (patientlagen 3 § 4 mom.).

Enligt 5 § i patientlagen har en patient rätt att få upplysningar om sitt hälsotillstånd, vårdens och behandlingens betydelse, olika vård- och behandlingsalternativ och deras verkningar samt om andra omständigheter som hänför sig till vården och behandlingen och som har betydelse då beslut fattas om hur patienten ska vårdas. En yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården ska ge upplysningar på ett sådant sätt att patienten i tillräcklig utsträckning förstår innebörden av dem. Om en yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården inte behärskar det språk som patienten använder, ska tolk anlitas i mån av möjlighet.

Enligt 10 § i **språklagen** har var och en rätt att i kontakter med statliga myndigheter och tvåspråkiga kommunala myndigheter använda finska eller svenska. Myndigheterna ska dessutom ordna möjlighet för den som ska höras att bli hörd på sitt eget språk, finska eller svenska.

Enligt 23 § i den ovan nämnda lagen ska myndigheterna i sin verksamhet självmant se till att individens språkliga rättigheter förverkligas i praktiken. En tvåspråkig myndighet ska betjäna allmänheten på finska och svenska. Myndigheten ska både i sin service och i annan verksamhet utåt visa att den använder båda språken. När en tvåspråkig myndighet tar kontakt med enskilda individer eller juridiska personer ska myndigheten använda deras eget språk, om den vet vilket det är eller utan oskäligt besvär kan få reda på det, eller använda både finska och svenska.

Enligt regeringens proposition med förslag till språklagen (RP 92/2002 rd) innehåller paragrafen en central bestämmelse. Enligt bestämmelsen ska myndigheterna i sin verksamhet självmant se till att individens språkliga rättigheter förverkligas i praktiken. Kvaliteten på den service som ges får inte vara beroende av om mottagaren använder finska eller svenska. Målet är att den enskilde inte ska behöva kräva att hans eller hennes språkliga rättigheter tillgodoses. Myndigheten ska vid behov fråga en person vilket språk han eller hon önskar använda. En myndighet får således inte heller be någon använda ett annat språk än det som personen själv önskar använda. För att denna serviceprincip ska kunna genomföras i praktiken måste myndigheterna se till att deras anställda har tillräckliga språkkunskaper.

Vidare konstateras i propositionen att en tvåspråkig myndighet ska betjäna allmänheten på finska och svenska. Dessutom ska den både i sin betjäning och i annan verksamhet utåt visa att den använder båda språken. Detta betyder t.ex. att myndigheten ska se till att skyltar och informationstavlor samt blanketter och broschyrer finns synliga på båda språken. Vid behov kan en myndighet ordna sin service så att betjäning ges på olika språk på myndighetens olika serviceställen.

Enligt 28 § i **folkhälsolagen** ska hälsovårdscentralen i tvåspråkiga kommuner och i samkommuner som omfattar tvåspråkiga eller både finsk- och svenskspråkiga kommuner tillhandahålla hälsovårdstjänster på kommunens eller samkommunens båda språk så att patienten blir betjänad på det språk han eller hon väljer, antingen finska eller svenska.

Enligt 33 a § i **lagen om specialiserad sjukvård** ska sjukvård i samkommunen för ett sjukvårdsdistrikt som omfattar kommuner med olika språk eller tvåspråkiga kommuner tillhandahållas på samkommunens båda språk så att patienten blir betjänad på det språk han eller hon väljer, antingen finska eller svenska.

### 3.3

#### Bedömning

##### *Tillgången på svenskspråkig service*

Enligt de bestämmelser som refereras ovan ska Helsingfors stad och samkommunen för Helsingfors och Nylands sjukvårdsdistrikt trygga tillgången på hälsovårdsservice på det språk som patienten väljer, antingen finska eller svenska. De språkliga rättigheterna ska förverkligas självmant, utan att patienten själv behöver åberopa dem. Hos en tvåspråkig myndighet har det en avgörande betydelse vilket språk patienten väljer. För en bra vård och ett gott bemötande samt också med tanke på patientens rätt till information och därmed självbestämmanderätten är det viktigt att använda det

språk som patienten valt. Lagen om patients ställning och rättigheter förutsätter att upplysningar om patientens hälsotillstånd och vård ges på ett sådant sätt att patienten i tillräcklig utsträckning förstår innebörden av dem.

I fråga om anordnandet av service hänvisar jag till länsstyrelsens yttrande enligt vilket den omständigheten att en myndighet verkar på två språk inte innebär att alla anställda måste behärska båda språken. Myndigheten ska planera sin verksamhet så att språkkunskaperna finns där de verkligen behövs och så att det är lätt för klienten att få reda på var han eller hon kan få service på sitt eget språk. Genom arbetsskifts- och arbetsfördelningsarrangemang kan man säkerställa att personal som behärskar båda språken alltid finns tillgängliga.

Länsstyrelsen har på min begäran utrett tillgången på svenskspråkig service inom huvudstadsregionens hälso- och sjukvård. Av denna utredning, där frågan granskats på ett allmänt plan, framgår enligt min uppfattning inte sådana omständigheter som skulle ge anledning till åtgärder från justitieombudsmannens sida.

Ni uttrycker bekymmer framförallt för vården av svenskspråkiga dementa patienter. Enligt min åsikt är det särskilt viktigt att de språkliga rättigheterna tillgodoses för denna grupp och för därmed jämförbara befolkningsgrupper. Ålderdomen för ofta med sig t.ex. demensrelaterade funktionsnedsättningar, vilket innebär ett ökat hjälpbehov i vardagslivet. I vårdarbetet läggs vikten vid att stödja de äldres återstående resurser samt vid rehabilitering, matvanor och renlighet. De äldre har rätt till trygghet, vilket bland annat innebär att de så långt som möjligt ska få behålla sina vanor och bo kvar i sin invanda miljö. Såsom Ni framhåller är det allmänt bekant att man allra sist glömmer det modersmål som man talat som barn. Att använda modersmålets bekanta ord och uttryck och att samtala på detta språk har en lugnande effekt och skapar en känsla av trygghet i föränderliga förhållanden.

I fråga om åldringsvården konstaterar jag allmänt att social- och hälsovårdsministeriet och Finlands Kommunförbund år 2001 gav en kvalitetsrekommendation om tjänster för äldre. Rekommendationen förnyades 2008 (Kvalitetsrekommendation om tjänster för äldre, social- och hälsovårdsministeriets publikationer 2008:3). Syftet med rekommendationen är att främja äldre personers välfärd och hälsa samt att förbättra servicens kvalitet och effekt. Enligt rekommendationen är respekten för människovärdet ett centralt grundläggande värde inom vården av äldre personer. För var och en ska sålunda tryggas rätten till en värdig ålderdom och ett gott bemötande, oberoende av boplatz och vårdplats och oberoende av det individuella behovet av vård och service.

Slutligen konstaterar jag att Åbo Akademi tillsammans med justitieministeriet i februari 2008 inledde en omfattande undersökning av den finsk- och svenskspråkiga servicen i tvåspråkiga kommuner. Till 8 400 kommuninvånare i språklig minoritetsställning sändes en förfrågan om deras syn på de språkliga realiteterna och rättigheterna. Resultaten kommer till användning exempelvis då justitieministeriet bereder statsrådets berättelse om tillämpning av språklagstiftningen. Berättelsen ska avslutas i mars 2009.

#### *Jorvs sjukhus handlingar*

I fråga om det brev som Ni fått från Jorvs sjukhus och i fråga om dokumentationen om ingreppet konstaterar jag att de i enlighet med de bestämmelser som refereras ovan måste tillhandahållas också på svenska i ett tvåspråkigt sjukvårdsdistrikt. Jag förenar mig om den uppfattning som Hel-

singfors och Nylands sjukvårdsdistrikt framför i sin utredning, nämligen att det är en självklarhet att den skriftliga informationen ska ha en god språkdräkt.

Eftersom sjukvårdsdistriktet uppger att det har vidtagit åtgärder för att förnya både inkallelsebrev och informationsbroschyren, föranleder ärendet inga andra åtgärder från min sida än att jag för kännedom sänder Helsingfors och Nylands sjukvårdsdistrikt en kopia av detta beslut.