

Basservice, rättsskydd och tillstånd

Distribution enligt sändlistan

Tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna i tvåspråkiga välfärdsområden

Regionförvaltningsverken övervakar inom sina verksamhetsområden lagenligheten i ordnandet av social- och hälsovården och de tjänster som omfattas av välfärdsområdets organiseringsansvar och utövar styrning i samband med tillsynen. I samband med denna uppgift övervakar regionförvaltningsverken också hur de språkliga rättigheterna tillgodoses inom social- och hälsovården.

Regionförvaltningsverken har fått kännedom om att det har funnits brister i tillgången till svenskspråkig service i tvåspråkiga välfärdsområden, Helsingfors stad och HUS-sammanslutningen. Kunderna har varit tvungna att byta språk och de har erbjudits tolk och det har inte funnits tillgång till digitala tjänster eller skriftliga anvisningar på svenska.

Ärendets juridiska bakgrund

Enligt 6 § 2 momentet i grundlagen (731/1999) får ingen utan godtagbart skäl särbehandlas på grund av kön, ålder, ursprung, språk, religion, övertygelse, åsikt, hälsotillstånd eller handikapp eller av någon annan orsak som gäller hans eller hennes person.

Enligt 17 § 1 momentet i grundlagen är Finlands nationalspråk finska och svenska. Enligt paragrafens 2 moment 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 22 § i grundlagen ska det allmänna se till att de grundläggande fri- och rättigheterna och de mänskliga rättigheterna tillgodoses.

I 10 § 1 momentet i språklagen (423/2003) bestäms det att i kontakter med statliga myndigheter, tvåspråkiga myndigheter i välfärdsområden och tvåspråkiga myndigheter i välfärdssammanslutningar samt tvåspråkiga kommunala myndigheter har var och en rätt att använda finska eller svenska.

Enligt 23 § 1 momentet i språklagen ska myndigheterna i sin verksamhet självmant se till att individens språkliga rättigheter förverkligas i praktiken. Enligt paragrafens 2 moment ska en tvåspråkig myndighet betjäna allmänheten på finska och svenska. Myndigheten ska både i sin service och i annan verksamhet utåt visa att den använder båda språken.

Enligt 4 § 1 mom. i lagen om ordnande av social- och hälsovård (612/2021, organiseringslagen) ska välfärdsområdet planera och genomföra social- och hälsovården så att den till innehåll, omfattning och kvalitet svarar mot kundernas behov.

Enligt 5 § 1 mom. i organiseringslagen ska social- och hälsovården i tvåspråkiga välfärdsområdets område ordnas på både finska och svenska så att kunderna blir betjänade på det språk de väljer, antingen finska eller svenska.

Enligt 39 § 1 momentet i organiseringslagen ska de tvåspråkiga välfärdsområdena ingå ett samarbetsavtal för att garantera att de svenskspråkigas språkliga rättigheter tillgodoses inom social- och hälsovården. Enligt paragrafens 2 moment ska det i samarbetsavtalet mellan de tvåspråkiga välfärdsområdena överenskommas om arbetsfördelningen och samarbetet mellan de tvåspråkiga välfärdsområdena vid genomförandet av sådana social- och hälsovårdstjänster på svenska där det är nödvändigt för att se till att de språkliga rättigheterna tillgodoses utifrån hur krävande eller ovanlig uppgiften är eller hur stora kostnader den medför. Dessutom ska det i samarbetsavtalet överenskommas om arbetsfördelningen och samarbetet i fråga om sådana social- och hälsovårdstjänster på svenska som det är ändamålsenligt att genomföra endast i en del av välfärdsområdena till följd av hur krävande eller ovanlig uppgiften är eller hur stora kostnader den medför. I samarbetsavtalet ska det också avtalas om det expertstöd som de tvåspråkiga välfärdsområdena ger varandra vid genomförandet av tjänster på svenska.

Enligt 2 § i lagen om ordnande av social- och hälsovården och räddningsväsendet i Nyland (615/2021) tillämpas ovan nämnda bestämmelser i organiseringslagen också på välfärdsområdena i Nyland, Helsingfors stad och HUS-sammanslutningen.

I 3 § 4 momentet i lagen om patientens ställning och rättigheter (785/1992, patientlagen) konstateras det att bestämmelser om patientens 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 (423/ 2003).

Enligt patientlagens 5 § 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.

Enligt 2 momentet i paragrafen ska yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården ge upplysningarna på ett sådant sätt att patienten i tillräcklig utsträckning förstår innebörden av dem.

I 4 § 3 mom. i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000) konstateras det att bestämmelser om 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 § språklagen (423/2003).

Enligt 18 a § i lagen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården (559/1994) ska en yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården ha sådana tillräckliga språkkunskaper som förutsätts i de uppgifter han eller hon sköter. Enligt paragrafens 2 moment ska arbetsgivaren till en yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården se till att personens språkkunskaper är på den nivå som krävs för de uppgifter personen sköter.

Enligt 2 § i lagen om de språkkunskaper som krävs av offentligt anställda (424/2003) ska 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 (423/2003) och andra lagar förutsätter.

Ordnande av social- och hälsovårdstjänster i tvåspråkiga välfärdsområden

Regionförvaltningsverket konstaterar att de språkliga rättigheterna är individens grundlagsenliga rättigheter. Det allmänna är skyldigt att trygga tillgodoseendet av de grundläggande fri- och rättigheterna.

Ett välfärdsområde är tvåspråkigt om det finns en eller flera tvåspråkiga kommuner inom dess område. Tvåspråkiga välfärdsområden är Östra Nyland, Mellersta Österbotten, Kymmenedalen, Västra Nyland, Österbotten, Vanda-Kervo och Egentliga Finland. Dessutom är Helsingfors stad och HUS-sammanslutningen tvåspråkiga.

Regionförvaltningsverket konstaterar att social- och hälsovårdstjänster i tvåspråkiga välfärdsområden ska ordnas på finska och svenska så att kunderna blir betjänade på det språk de väljer. Rätten att använda finska

eller svenska är inte knuten till modersmål, kontaktspråket enligt befolkningsregistret eller andra språkkunskaper, utan kunderna kan välja vilket språk de vill använda. I regeringens proposition gällande språklagen (RP 92/2002 rd, s. 74) konstateras det emellertid att rätten att välja språk i regel inte ger rätt att byta språk under pågående kontakt med myndigheten. Vid behov ska kunden tillfrågas vilket språk han eller hon vill använda.

Kundens förutsättningar att förstå och bli förstådd är av mycket central betydelse i servicesituationer inom social- och hälsovården. Ett gemensamt språk och en gemensam förståelse är en del av servicens kvalitet och säkerhet. De är också av central betydelse för klienternas och patienternas andra rättigheter, såsom självbestämmanderätten och rätten att få information. För att de språkliga rättigheterna ska tillgodoses inom social- och hälsovården krävs det att kundens hela servicekedja fungerar på det språk kunden valt. Kvaliteten på den service som ges får inte vara beroende av om kunden använder finska eller svenska.

En av språklagens grundläggande principer är att tjänsterna ska ordnas så att kunderna får service på sitt eget språk utan att det orsakar dem extra besvär och utan att de är tvungna att särskilt begära eller kräva det. Regionförvaltningsverket konstaterar att välfärdsområdena på eget initiativ i praktiska situationer ska sörja för att kundernas språkliga rättigheter tillgodoses och ordna verksamheten på ett sådant sätt att det i praktiken är möjligt att använda det språk som kunden valt. Välfärdsområdet ska se till att kunden inte behöver avstå från sin rätt att använda det språk han eller hon väljer annat än av fri vilja.

Regionförvaltningsverket poängterar att kundernas rätt att bli betjänade på det språk de väljer utöver muntlig service också omfattar skriftlig kommunikation och digitala tjänster.

Regionförvaltningsverket konstaterar dessutom att enligt organiseringslagen ansvarar välfärdsområdena för tillsynen över alla tjänster som de köper och själva producerar. När ett offentligt uppdrag ges en privat aktör ska välfärdsområdet fästa uppmärksamhet vid rätten till jämlik behandling som tryggas i 6 § i grundlagen och de språkliga rättigheterna som tryggas i 17 § i samma lag.

Tolkning och översättningshjälp

Regionförvaltningsverket konstaterar att i tvåspråkiga välfärdsområden måste myndigheten kunna fungera direkt på finska och svenska.

Enligt regeringens proposition gällande språklagen (RP 92/2002 rd, s. 74) ska tvåspråkiga myndigheter använda en enskild persons språk utan tolk eller översättningshjälp, eftersom myndigheterna enligt lagens 23 § 1 mom. är skyldiga att se till att individens språkliga rättigheter förverkligas i praktiken och eftersom myndigheterna ska ha tillräckliga kunskaper i båda nationalspråken. Myndigheten 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.

Välfärdsområdet ska alltså se till att den som uträttar ett ärende inom social- och hälsovården får service på det språk personen väljer utan tolk eller översättningshjälp på det sätt som språklagen förutsätter. Också högsta förvaltningsdomstolen har i sitt beslut 21.3.2018 (dnr 1774/2/17) konstaterat att de förhandsuppgifter som patienten ger är viktiga när läkaren ställer en diagnos på patientens symtom. Läkaren ansvarar även för den medicinska undersökningen av patienten, för att ställa diagnos och besluta om vården och behandlingen i samband därmed. Med tanke på detta är det särskilt viktigt att den läkare som ansvarar för vården behärskar patientens språk på ett sådant sätt att läkaren kan ge information i enlighet med 5 § i patientlagen utan utomstående tolkhjälp.

Personalens språkkunskaper

För att serviceprincipen ovan och de språkliga rättigheterna ska kunna förverkligas i praktiken ska välfärdsområdena se till att deras personal har tillräckliga språkkunskaper för de uppgifter de sköter. Tillräckliga språkkunskaper hos personalen ska säkerställas i rekryteringarna, genom personalutbildningar och genom andra åtgärder av arbetsgivaren så att arbetstagarens språkkunskaper motsvarar den nivå som uppgifterna kräver.

Regionförvaltningsverket konstaterar att skyldigheten för tvåspråkiga välfärdsområden att tillhandahålla service på finska och svenska inte nödvändigtvis innebär att hela personalen måste kunna både finska och svenska. För att fullgöra skyldigheten ska det exempelvis i olika arbetsskift finnas tillräckligt med personer som kan tillräckligt med finska och svenska. Språkkunskapskraven beror på personens arbetsuppgifter.

I regeringens proposition gällande lagen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården (RP 107/2015 rd, s. 21) konstateras det om tillräckliga språkkunskaper hos personalen att tillräckliga kunskaper i finska eller svenska är en central del av yrkesskickligheten hos yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården och en betydande faktor för patientsäkerheten. Nivån på de språkkunskaper som krävs varierar dock

beroende på yrkesgrupp och uppgifter. Den nivå på språkkunskaperna som krävs av en yrkesutbildad person kan anpassas efter uppgifterna och behoven hos den del av befolkningen som personen vårdar. I synnerhet de yrkesmässiga språkkunskaperna utvecklas bäst i arbetet. Arbetsgivaren kan anställa en yrkesutbildad person till uppgifter som hans eller hennes språkkunskaper räcker till för vid anställningen, och sedan börja stödja utvecklingen av personens språkkunskaper.

Samarbetsavtal och andra speciallösningar för att trygga de språkliga rättigheterna och tillgången till tjänster

I 39 § i organiseringslagen åläggs tvåspråkiga välfärdsområden att ingå ett samarbetsavtal för att trygga tillgången till vissa svenskspråkiga social- och hälsovårdstjänster och för att tillgodose de språkliga rättigheterna. Avtalsskyldigheten gäller sådana tjänster där samarbete behövs med hänsyn till den kompetens som krävs för att kunna tillhandahålla tjänsterna eller för att säkerställa tillgången till tjänsterna eller tjänsternas kvalitet eller för att se till att kundernas språkliga rättigheter tillgodoses, utifrån hur krävande eller ovanlig uppgiften är eller hur stora kostnader som den medför.

I regeringens proposition gällande organiseringslagen (RP 241/2020 rd, s. 708) beskrivs det närmare vilka tjänster bestämmelsen i praktiken gäller:

- det expertstöd som tvåspråkiga välfärdsområden ska ge varandra vid tillhandahållandet av tjänster,
- de expert- och utvecklingsuppgifter i anslutning till specialomsorgen som överfördes från Kårkulla samkommun till välfärdsområdenas organiseringsansvar,
- den rådgivning för utvecklingsstörda samt boende och dag- och arbetscenter som överfördes från Kårkulla samkommun, om det inte är ändamålsenligt att tillhandahålla tjänster i alla tvåspråkiga välfärdsområden,
- andra tjänster som det inte är ändamålsenligt att ordna i alla tvåspråkiga välfärdsområden och där tillräcklig svenskspråkig betjäning kan säkerställas genom arbetsfördelningen. Dessa kan vara:
 - o särskilt krävande tjänster inom missbrukarvården,
 - o dygnetruntvård inom barnpsykiatri,
 - o vissa tjänster inom barnskyddet, såsom brådskande placeringar,
 - o andra tjänster för personer med funktionsnedsättning än de som nämns ovan,
 - o talterapi,
 - o undersökningar som hänför sig till sexualbrott,
 - o boendeservice för äldre.

I avtalet kan välfärdsområdena också komma överens om exempelvis svenskspråkiga stödtjänster, såsom översättnings-, tolk- och telefonrådgivningstjänster, blanketter och mallar samt samarbete i fråga om digitala tjänster.

Välfärdsområdena kan också vidta andra specialåtgärder för att trygga den språkliga minoritetens rättigheter. Då servicen tillhandahålls ska man dock beakta att åtgärderna inte inskränker någon annan språkgrupps eller individs rättigheter.

Med hänvisning till det som konstaterats ovan uppmanar regionförvaltningsverket de välfärdsområden som nämns i sändlistan, Helsingfors stad och HUS-sammanslutningen att genom egenkontroll säkerställa att klienternas och patienternas språkliga rättigheter tillgodoses inom de social- och hälsovårdstjänster som hör till välfärdsområdets organiseringsansvar.

Mer information

Mer information ges vid behov av (tfn 0295 016 000 (växeln), per e-post fornamn.efternamn@rfv.fi):

Regionförvaltningsverket i Södra Finland, överinspektör Laura Järvelä
Regionförvaltningsverket i Sydvästra Finland, ledande överinspektör för socialvården Nina Siro-Södergård
Regionförvaltningsverket i Västra och Inre Finland, överinspektör Hanna Hauru

Regionförvaltningsverket i
Södra Finland

enhetschef, tillsyn över social- och
hälsovården
Niina Väkeväinen

Regionförvaltningsverket i
Sydvästra Finland

enhetschef, klagomål och tillsyn inom
social- och hälsovården
Pia Leikasto

Regionförvaltningsverket i
Västra och Inre Finland

chef för social- och hälsovårdsenheten
Niina Siirilä

Sändlista

Östra Nylands välfärdsområde
Mellersta Österbottens välfärdsområde
Kymmenedalens välfärdsområde
Västra Nylands välfärdsområde

Österbottens välfärdsområde
Vanda-Kervo välfärdsområde
Egentliga Finlands välfärdsområde
Helsingfors stad
HUS-sammanslutningen