

VAD = POHJE

Terveyspoliittisen valiokunnan jäsenet 2005–2006:

Britta Lindblom, puheenjohtaja

Steven Frostdahl

Margita Lukkarinen

Mats Brandt

Fredrik Guseff

Stephan Rantala

Birgitta Dahlberg

Gun Lindman

Viveca Lahti, sihteeri

Kiitämme William Thuringin ja Kommunalfonden-säätiöitä avustuksista.

Svenska Finlands Folkting

Unioninkatu 45 H 110

00170 Helsinki

puh: 09-6844 250, faksi 09-6844 2550

folktinget@folktinget.fi

www.folktinget.fi

Käännös: M-L Ahonen

Taitto ja kansi: Lena Malm

ISBN 952-9700-46-6

Sisältö

1	Johdanto	4
2	Näin käytännössä	6
2.1	He olivat niin ystävällisiä minulle!	6
2.2	Kyllä, kyllä, ja, ja	7
2.3	Ei mitään toivoa, ei minkäänlaista hahmotuskykyä!	7
2.4	Onko meidän itse käännettävä aineisto?	8
2.5	Ajatus katkeilee, nimet katoavat	9
2.6	Jouduin kamppailemaan hoitokielestäni	10
2.7	Muistelua, mutta miksi suomeksi?	11
2.8	Kokkolan kielilisiä	12
3	Asiakkaan kielelliset oikeudet	14
4	”Ymmärtää ja tulla ymmärretyksi” – tarpeesta saada terveyden- ja sairaanhoitoa omalla kielellä	18
5	Tutkimus: äidinkielellä saatava hoito Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirissä	24
6	Käytännön neuvoja	27
7	Parannusehdotuksia	30
8	Lakipykälät	31

1 Johdanto

Ei ole itsestään selvää, että jokainen ruotsinkielinen saa hoitoa omalla äidinkielellään, vaikka lakien, asetusten ja säädösten mukaan niin tulisi olla. Aivan liian usein teoria ja käytäntö eivät kuljekaakaan käsi kädessä. Taustalla voi olla monenlaisia syitä: ei tiedetä, mitä kieltä hoitoa tarvitseva puhuu, mahdollisesti on kielteisiä asenteita ruotsia kohtaan, kielitaito on puutteellinen tai kyseessä on aivan silkkä ajattelemattomuus.

Kielitaidon puutteet tai kyvyttömyys ymmärtää yksilön tarpeita voivat pahimmillaan johtaa väärinkäsityksiin, jotka aivan turhaan vaikeuttavat ja pidentävät hoitoaikaa. Erityisen tärkeää hoidon saaminen omalla äidinkielellä on sellaisissa elämänvaiheissa, joissa hoitoa tarvitsevan tilanne on riskialtis ja hän on jollain tavoin heikoilla. Tämä koskee mm. pikkulapsia, vammaisia henkilöitä, vaikeasti sairaita ja vanhuksia.

Moni suomenkielinen ajattelee, että suomenruotsalaiset toki osaavat suomea; ehän ymmärtävät, mitä me sanomme. Asia ei ole aina näin yksinkertainen. Sellaiset sanat kuin ”perna”, ”haima”, ”kammiovesi”, ”pohje” jne. ovat useimmille vaikeita. Pinnallisella tasolla moni aikuinen selviytyy kohtalaisen hyvin myös suomen kielellä, mutta todellinen ymmärtäminen vaikeutuu heti, kun asioita pitäisi tajuta syvällisemmin. Sanojen ja ilmaisujen ymmärtäminen muulla kuin omalla kielellä ei ole aina niin yksinkertaista, etenkin jos kyseessä ovat lääketieteelliset termit tai ruumiinosien nimet. Näin on varsinkin kun henkilö on jollain tavoin suojatton ja heikko. Pienille lapsille, dementiaa kärsiville ikäihmisille tai psyykkisesti sairaille henkilöille voi aiheutua ylivoimaisia vaikeuksia ja he saattavat kokea syvää turvattomuutta.

Valtioneuvoston kielilain soveltamista koskevassa kertomuksessa 2006 käsitellään kielellisten oikeuksien toteutumista yleensä, ja sosiaali- ja terveydenhuollolle on omistettu aivan erityinen luku. Loppulausumassa ja toimenpide-ehdotuksissa painotetaan tarvetta selkeyttää hallinnollisia toimia niin, että kielipalvelut voidaan turvata.

Meneillään oleva kunta- ja rakenneuudistus tuo hyvin todennäköisesti mukanaan organisatorisia muutoksia sosiaali- ja terveydenhuoltoon. Uudistuksissa täytyy edelleen kiinnittää huomiota yksilön tarpeeseen ja oikeuteen saada hoitoa omalla kielellään. Yhteiskunnan tehtävänä on huolehtia siitä, että hoitoa voidaan antaa samanarvoisesti maan kansalliskielillä, ruotsiksi ja suomeksi.

Folktingetin terveystoimittain valiokunta tuo tämän raportin myötä jälleen kerran esiin kysymyksen oikeudesta terveydenhoitoon ruotsin kielellä.

2 Näin käytännössä

2.1 *He olivat niin ystävällisiä minulle!*

Kalle, Ahvenanmaalta, on ollut hoidettavana Turun yliopistollisessa keskussairaalassa useita kertoja.

– Ensimmäinen kerta oli keväällä 1995, kun minulla oli kurkkusyöpä ja sain kuuden viikon ajan sädehoitoa. Koska minulle kävi liian rankaksi matkata kotiin joka päivä, olin maanantaista perjantaihin sairaalassa. Sairaalassa sattui olemaan toinen ahvenanmaalainen ja vielä eräs ruotsinkielinen henkilö Kemiöstä. Heillä kummallakin oli syöpä. Meidät kaikki sijoitettiin samaan huoneeseen ja saimme huoneeseen myös television, josta tuli ruotsinkielistä ohjelmaa, hän kuvailee.

– Jos joku ei osannut ruotsia, he hakivat toisen henkilön, joka pystyi puhumaan kanssani, Kalle kertoo. – He olivat niin ystävällisiä minulle!

Kalle on ollut samassa sairaalassa syksyllä 1995, silloinkin syövän takia, 1997 verkkokalvon irtoamisen vuoksi ja vielä 1998 syövän uusiuduttua.

– Joka kerta olen saanut apua ja tukea ruotsin kielellä, hän sanoo harmissaan siitä, että ihmiset valittavat niin paljon ja aivan turhan päiten.

– Kenties se riippuu ihmisestä? hän pohtii. – Henkilökunta yritti todella tehdä parhaansa minun hyväkseni. Tunsin oloni kotoiseksi TYKS:ssa.

2.2 Kyllä, kyllä, ja, ja

Alma on 92-vuotias ja ruotsinkielinen. Hän asuu Espoon Kauklahdessa. Hän on kaatunut kotona ja satuttanut kylkensä. Hän on loukannut itsensä pahasti ja makaa Jorvin sairaalassa Espoossa. Hän yskii ja oksentaa verta. Alma ei osaa lainkaan suomea. Paitsi yhden sanan: Kyllä.

Lääkäri kumartuu Alman puoleen ja selittää, mikä häntä vaivaa.

– Kyllä, kyllä, ja, ja, Alma sanoo.

Lääkäri selvittää edelleen, kuinka asiat ovat.

– Kyllä, kyllä, ja, ja, Alma mumisee.

Lääkäri seurueineen jatkaa kiertoaan vakuuttuneena siitä, että Alma on ymmärtänyt. Hänhän vastasi, kommunikoi heidän kanssaan.

Jälkeenpäin naapurisängyn potilas saa tulkata Almalle, mitä lääkäri oli sanonut keuhkojen verenvuodosta.

Alma siirrettiin vähitellen Puolarmetsän sairaalaan. Puoli vuotta myöhemmin vuodenaapuri luki sanomalehdestä hänen kuolinilmoituksensa.

Alma ei ollut dementoitunut. Hän oli täysin selväjärkinen, mutta ei osannut suomea.

2.3 Ei mitään toivoa, ei minkäänlaista hahmotuskykyä!

Jonas on syntynyt joulukuussa ja täyttäisi syksyllä seitsemän vuotta. Sinä syksynä hän aloittaisi koulun, jos kaikki sujuisi hyvin. Äiti puntaroi asiaa joka kantilta, Jonas oli niin nuori. Mutta jokaisella hänen parhaista kavereistaan oli syntymäpäivä kesällä tai alkusyksystä. Voisiko Jonas odottaa vuoden? Mitä silloin tapahtuisi hänen kavereilleen? Ja kaverisuhteilleen? Koska neuvolassa tehtiin viisivuotistesti, josta sai vastauksen kysymykseen, Jonaksen äiti päätti luottaa testiin.

– Tänään me piirrämmme, neuvolatäti Raija sanoi suomeksi ja antoi Jonakselle paperia ja kyniä.

– ??? Jonas ei ymmärtänyt, mutta kun äiti tulkkasi, hän alkoi piirtää.

– Piirrä äidin kuva, Raija-täti selitti ja äiti oli taas tulkkina.

Jonas otti kynän kouraansa, piti sitä nyrkissään ja piirsi horjuvan ympyrän. Kaksi ympyrää silmiksi. Toinen ympyrä osui vähän suuren ympyrän ulkopuolelle. Isosta ympyrästä hän piirsi sojotamaan ulospäin kaksi vaakasuoraa viivaa. Ja alimmaksi kaksi pystysuoraa viivaa.

Raija-täti otti piirroksen ja laittoi sen syrjään. Äiti näki, että Jonas oli pettynyt. Hän olisi mielellään kuullut jotain piirustuksestaan.

Testi jatkui. Raija-täti näytti kuvia, joista Jonaksen pitäisi kertoa. Jonas vastaili ruotsiksi ja äiti sai tulkata. Hän rakensi palikkatornin ja lopuksi Raija-täti otti esiin hänen piirustuksensa ja tarkasteli sitä.

– Hänen hahmottamiskykynsä on kyllä erittäin huono, neuvola-Raija selitti Jonaksen äidille suomeksi ja näytti, kuinka äidin kuvasta puuttui vartalo ja kuinka käsivarret ja jalat sojottivat ulos suoraan päästä. Eivätkä edes silmät pysyneet ympyrän sisäpuolella, eivät ainakaan molemmat. Ei ole toivoa! Raija arvioi.

Jonaksen äiti ymmärsi, että neuvolan testi antoi Jonaksen koulunaloitusaikeille tulokseksi hylätty.

Tuumittuaan asiaa yhden yön äiti tilasi uuden viisivuotistarkastuksen koulutoimen psykologilta, joka oli ruotsinkielinen. Kun Jonas sai tehdä testin uudelleen kaikessa rauhassa tulevassa kouluympäristössään, hän selviytyi siitä. Ei loistavasti, mutta riittävän hyvin.

Jonas aloitti koulun 6-vuotiaana ja täytti 7 ensimmäisenä koulusyksynä. Hän tarvitsi alussa melko paljon tukea, mutta oli pääsiäiseen mennessä kehittynyt niin, että pysyi muiden mukana. Ja mikä tärkeintä, hän sai pitää kaverinsa.

2.4 Onko meidän itse käännettävä aineisto?

– Tämä on tasa-arvokysymys, terveydenhoitaja Tarja Paikkala sanoo. – Jos minun pitäisi jakaa 1500 peruskoululaiselle aineistoa ravintosuosituksista, sellaista aineistoa ei ole olemassa. Jos haluan

jakaa aineistoa aiheesta naiset, raskaus ja alkoholi, materiaalia ei ole. Ongelma kärjistyy nyt Vaasassa. Meillä ei ole ollut isoja esitevarastoja eikä sitä paitsi ole mitään mieltä jakaa vanhoja esitteitä, koska tutkimus edistyy nopeasti ja kynnysarvot muuttuvat.

– Pitääkö aineisto hankkia Ruotsista? hän kysyy. –Vai onko meidän terveystietokannassa itse käännettävä aineisto? Painettua materiaalia on olemassa suomeksi. Ruotsissa taas terveystietokannan esitteet liittyvät heidän terveydenhuoltoonsa ja heidän järjestelmäänsä, joka on erilainen kuin meillä.

– Aiemmin meillä ei ollut myöskään Mannerheimin Lastensuojeluliiton julkaisemia lasten eri ikäkausien käsitteleviä esitteitä, mutta nyt ne ovat saatavissa ruotsiksi.

– Kun on kysymys aroista aiheista, sellaisista kuin naisten alkoholin käyttö tai huumeet, esitteitä tulisi olla saatavissa niin, että niitä voi ottaa mukaan kotiin ja lukea siellä. Suullinen neuvonta ei korvaa sitä. Asiakkaan täytyy voida itse palata tekstiin ja keskustella siitä kumppaninsa kanssa.

– Me voimme antaa ruotsinkieliselle asiakkaalle suomenkielisen esitteen ja keskustella siitä, mutta se ei silti ole koskaan sama asia! Ihmiset ottavat viestejä vastaan eri tavoin ja meillä on uusi kielilaki. Siksi myös valistusaineistoa pitäisi jakaa samoin perustein.

– Terveystietokannan kentällä me kamppailemme kaiken aikaa tämän asian kanssa, sanoo Tarja Paikkala, joka vastaa Vaasan kaupungin terveystietokannasta.

2.5 Ajatus katkeilee, nimet katoavat

Helsingin Etelä-Haagassa asuvalla Majilla on ollut viiden viime vuoden ajan toistuvia terveysongelmia. Hän on pian 70-vuotias ja alkaa olla huolissaan muistin patkumisesta, toistuvista katkoksisista ajatuksenjuoksusta sekä masennuksista.

– Oikeastaan ongelmat alkoivat vuonna 2001 eräänä yönä, kun makasin sängyssä pystymättä liikkumaan, jäykkänä kuin tikku. Tietyllä tavalla minulla oli jumalaisen ihana tunnelma, koin totaalista rauhaa, mutta samalla minulla särki koko ruumista, joka niveltä. Jälkeenpäin olen ajatellut, että kyseessä saattoi olla aivoinfarkti.

– Kävin omassa paikallisessa terveyskeskuksessani useita kertoja ja puhuin itsepintaisesti ruotsia. Minut lähetettiin eteenpäin HYKSin klinikoilla, jossa minulta leikattiin muun muassa polyyppeja ja kolesteatooma korvasta vuonna 2005.

– Sain lähetteen neurologiseen arviointiin Koskelan klinikoille. Aloin yhä enemmän kärsiä muistikatkoksista ja ajatus takkusi. Nimet katoavat ja tilanne huononee nopeasti. Olin toivonut saavani dementiaongelmia jarruttavaa lääkitystä. Neurologisella klinikalla minut otti vastaan täysin yksikielinen lääkäri, jolla oli kylmät kädet ja kylmä katse. Olin kirjoittanut etukäteen ylös, mitä minun pitäisi kysyä ja mitä ongelmia minulla oli, koska minulla on niitä muistikatkoja.

– Sain sellaisen vaikutelman, että hän halusi ainoastaan päästä minusta eroon. Hän istui kuin opettaja pulpetissaan henkinen karttakeppi kädessä. Tunsin olevani kuin lapsi, jonka täytyy alistua järjestelmään. Hoitojärjestelmään.

– Ymmärrän, että eri lääkäreillä on erilaisia käsityksiä. Mutta nyt lopputulos lääkärissä käynnistä oli vain, että aha, näinkös asiat ovat. Minä saan luvan pohtia omia vahvoja puoliani. Ja selviytyä jollain tavoin.

2.6 Jouduin kamppailemaan hoitokielestäni

– Olen asunut kunnassa yli 30 vuotta ja kun omalääkärijärjestelmä käynnistyi, minulla oli ruotsinkielinen omalääkäri. Se oli minun onneni, sillä sain pitää oman lääkäriini, jonka kanssa tunsin oloni turvalliseksi. Näin kertoo Fjalar, joka asuu isossa kaksikielisessä kunnassa Helsingistä länteen. Hänelle oli tärkeää saada puhua ruotsia, ja iän karttuessa ja vaivojen lisääntyessä hän oli riippuvainen terveydenhuollon ja sairaanhoidon piirissä tapaamistaan tutuista kasvoista. Ja ennen kaikkea Fjalar oli riippuvainen siitä, että hän sai hoitoa omalla kielellään. Se vähäinen suomi, jonka hän taisi, oli kadonnut ikävuosien karttuessa.

Muutaman vuoden kuluttua kunta päätti muuttaa omalääkärijärjestelmän rajoja. Siitä huoli-

matta, että kunnassa oli ruotsinkielisiä lääkäreitä samoin kuin ruotsinkielisiä terveydenhoitajia, uuden omalääkärijärjestelmän rajat ratkaisi osoite.

Fjalar sai suomenkielisen omalääkärin. Hän asui samassa osoitteessa kuin aiemmin, mutta hänelle nimetty lääkäri oli suomenkielinen.

– Haluan mielelläni jatkaa minulle tutun ruotsinkielisen lääkärin potilaana, Fjalar painottaa kunnan terveyskeskukseen lähettämässään kirjeessä. Mitään ei tapahtunut. Fjalar odotti vastausta kunnalta ja kuukauden kuluttua hän soitti kuntaan.

Kunnassa kukaan ei löytänyt merkintää hänen lääkärin vaihtoa koskevasta anomuksestaan. Mitään virallista päätöstä ei ollut, mutta pitkän keskustelun jälkeen Fjalar sai armosta pitää ruotsia puhuvan lääkärinsä. Fjalar on tyytyväinen, että hän jaksoi koota voimansa ja olla itsepäinen, mutta hän on ihmeissään.

– Voiko olla järkevää rikkoa toimiva, myös kielellisesti toimiva, potilas-lääkärisuhde? Ei kai osoite voi olla ratkaiseva asia omalääkärin valinnassa? Haluan myös ymmärtää, mitä lääkäri sanoo ja tahdon, että hän ymmärtää, mitä minä sanon. Eikö asioita voitaisi yhdistää ja sovitella niin, että ruotsinkieliset potilaat ja kunnassa oleva ruotsinkielinen henkilökunta kohtaavat?

2.7 Muistelua, mutta miksi suomeksi?

Maijalla on paikka Helsingin Kustaankartanon vanhainkodin ruotsinkielisellä osastolla. Me omaiset olemme tyytyväisiä, sillä nyt hän saa hoitoa ruotsin kielellä. Mutta kävikö niin? Ensimmäinen tapaaminen Maijan hoitopaikassa ja Maijan hoitajan kanssa oli shokki.

– Maija syö nyt vaan! hoitaja sanoo suomeksi ja on selvästi sitä mieltä, että syöminen sujuu hitaasti.

Me, jotka olemme tulleet Maijaa tapaamaan, olemme hämmästyneitä. Miksi omaistamme kehoitetaan suomeksi syömään, hänhän on hoidettavana ruotsinkielisellä osastolla? Me kysymme, miksi.

– En mie osaa, 30-vuotias hoitaja sanoo suomeksi ja jatkaa, suomeksi. – En minä kehtaa, minä saatan sanoa jotain ihan hassua. En minä osaa.

– Mutta sinä olet lukenut ruotsia koulussa, sanomme. – Eikö sinun mielestäsi meidän Maijalle ole tärkeää, että hän ymmärtää, mitä sanot? Eiväthän kielioppivirheet ole niin merkittäviä. Etkö usko, että hän tulee iloiseksi, jos hän ymmärtää, mitä sanot?

Samalla ruotsinkielisellä osastolla oli terapiatunti aivan joulun kynnyksellä. Ja koska me olimme vierailulla, kysyimme, saisimmeko olla mukana. Maija kuiskasi, että Jari Sillanpää laulaa. Terapeutti, joka tapaa potilaat kerran viikossa, oli tuonut mukanaan kannettavan CD-soittimen ja soitti suomenkielistä joulumusiikkia. Hänellä oli mukanaan myös yksi ruotsinkielinen CD-levy ja hän soitti siltä yhden ruotsinkielisen laulun. Siinä kaikki.

– Onko teillä joulumuistoja? terapeutti kysyi suomeksi. Niinpä pienen tauon jälkeen joku vastasi vaivalloisella suomen kielellä.

– Kertokaa nyt vaan, terapeutti kehotti edelleen suomeksi. Hyvin pitkän tauon jälkeen tuli toinen kangerteleva vastaus suomeksi.

Ennen kuin terapeutti lähti, hän antoi lupauksen.

– Ensi viikolla valamme tinaa, hän lupasi, suomeksi.

Mutta me jäimme ihmettelemään, tiesikö hän, millaisten asioiden ja ihmisten kanssa hän tekee töitä. Ja ketä varten.

2.8 Kokkolan kielillisä

Kokkolan kaupunki on kaksikielinen, suomenkieliset ovat enemmistönä. Koko väestöstä 18 prosenttia on ruotsinkielisiä. Kaupunki on osallistunut Kuntaliiton kielisoumushankkeeseen ja ryhtynyt järjestelmällisesti parantamaan kuntalaisten kaksikielistä palvelua. Kaupungissa toimittiin niin, että asia pilkottiin toisaalta poliittiseen ja periaatteellisempaan osaan ja toisaalta käytännön osaan.

Kokkolan kaupunginvaltuusto on hyväksynyt kielistrategian, joka käytännössä on kaupungin kielipoliittinen tahdonilmaus. Lisäksi kielimääräykset on vahvistettu kielisäännössä, jossa määritellään henkilöstöä koskevat kielivaatimukset.

Käytännön osan muodostavat kielisitoumukset, joihin virastot ovat sitoutuneet ja joissa määritellään se, kuinka palvelut käytännössä tarjotaan molemmilla kielillä. Toimintaa arvioidaan ja kuntalaisilla on mahdollisuus antaa palautetta saamastaan kohtelusta.

Kaupunki maksaa kielilisiä jokaiselle työntekijälle, joka täyttää kyseistä työtehtävää varten vahvistetut kielivaatimukset. Kielilisen suuruudesta päätetään koko kaupungin hallintoa koskevien, yhtenäisten ja erityisesti vahvistettujen perusteiden mukaisesti.

Niissä viroissa, joiden kielivaatimuksista säädetään erikseen ja joissa kielitaito muodostaa olennaisen osan yleistä ammattitaitoa ja kyseisestä virasta maksettavaa palkkaa, ei viranhaltijalle makseta kielilisiä.

400 kaupungin kaikkiaan 1860 työntekijästä saa kielilisiä, suuruudeltaan 7,50–120€ kuukaudessa.

3 Asiakkaan kielelliset oikeudet

Ohjelmajohtaja Margita Lukkarinen, Concordia

Perustuslaki ja muu lainsäädäntö turvaavat kielelliset oikeudet. Perustuslaissa on säädökset jokaisen oikeudesta käyttää omassa asiassaan tuomioistuimessa ja muissa viranomaisissa omaa kieltään, joko suomea tai ruotsia. Oikeus saada toimituskirjat tällä kielellä turvataan lailla. Perustuslaissa säädetään myös, että julkisen vallan tulee huolehtia siitä, että perusvapaudet ja -oikeudet – mukaan luettuna kielelliset oikeudet – täyttyvät.

Vuonna 2004 voimaan tullut kielilaki koskee Suomen kansalliskieliä suomea ja ruotsia. Kielilaki on neutraali, puolueeton, ja antaa molemmille kieliryhmille samat oikeudet. Kielilaki on voimassa koko hallinnossa. Lisäksi kieliä koskevia useita tärkeitä määräyksiä on muissa laeissa, minkä vuoksi erityistarpeet voidaan ottaa huomioon. Kielilaki vaikuttaa siihen, kuinka muiden lakien kielimääräyksiä muotoillaan ja tulkitaan.

Kielilaissa on määräykset sairaanhoidon hallintokielestä. Laki määrää, millä kielellä päätökset tulee antaa ja tiedotus ja kirjeenvaihto hoitaa. Erityislainsäädäntö takaa asiakkaalle oikeuden saada hoitoa omalla kielellään samalla kun se asettaa organisaatiolle velvoitteen järjestää hoito asiakkaan kielellä.

Kielilaki turvaa perustuslaissa säädetyn oikeuden käyttää tuomioistuimessa ja muussa viranomaisessa omaa kieltä, suomea tai ruotsia. Se takaa oikeuden oikeudenmukaiseen oikeudenkäyntiin ja hyvään hallintoon kielestä riippumatta. Kielelliset oikeudet tulee toteuttaa ilman että niihin tarvitsee erikseen vedota. Viranomainen voi antaa parempaa kielellistä palvelua kuin laissa edellytetään.

Kielilain tarkoituksena on saada perustuslailliset kielelliset oikeudet toteutetuiksi käytännössä. Riippumatta siitä, puhuuko henkilö ruotsia vai suomea, hänen tulee voida elää täysipainoista elämää omalla kielellään ja saada tarpeensa tyydytetyiksi. Jokaisen tulee saada tietoja, jokaisella on oltava mahdollisuus osallistua yhteiskunnalliseen keskusteluun ja päätöksentekoon ja tuntee fyysistä ja sosiaalista turvallisuutta. Jokaisella on oikeus saada oma asiansa tuomioistuimen ja viranomaisten käsittelyyn, ja hallinnon tulee olla yhtä hyvää suomen ja ruotsin kielellä.

”Julkinen valta” soveltaa kielilakia organisaation muodosta riippumatta. Laki koskee tuomioistuimia ja muita valtion ja kunnan viranomaisia, kuntayhtymät mukaan luettuna. Se koskee myös itsenäisiä julkisoikeudellisia laitoksia, esim. Kansaneläkelaitosta, sekä valtion liikelaitoksia ja yhtiöitä, jos valtio ja kunnat omistavat niiden enemmistön.

Kielellinen jaotus

Kielellisen jaotuksen perusyksikkö on kunta. Meillä Suomessa on kaksikielisiä ja yksikielisiä kuntia. Kunta on kaksikielinen, jos kunnassa on sekä suomenkielisiä että ruotsinkielisiä asukkaita ja vähemmistöön kuuluu vähintään 8 prosenttia asukkaista tai 3000 asukasta.

Kuntayhtymä on yksikielinen, jos siihen kuuluu ainoastaan yksikielisiä kuntia ja kaksikielinen, jos siihen kuuluu erikielisiä kuntia tai vähintään yksi kaksikielinen kunta. Kaksikielisen kuntayhtymän kielellinen asema on samanlainen koko sen alueella, mikä tarkoittaa, ettei viranomaisen kieli vaihdu kunnasta toiseen siirryttäessä. Kaksikielisellä kuntayhtymällä on sekä kielilain että erityislainsäädännön mukaisesti enemmän velvoitteita kuin yksikielisellä.

Hallintokieli

Hallintokieli, ts. kieli, jota käytetään tehtäessä päätöksiä tahdosta riippumattomasta hoidosta, määrätty kielilain mukaisesti. Kaksikielisessä kunnassa tai kuntayhtymässä jokaisella on oikeus käyt-

tää suomea tai ruotsia suullisessa ja kirjallisessa yhteydenpidossa. Oikeus ei koske vain potilasta, vaan myös omaisia, kun he ovat yhteydessä kuntayhtymään esim. saadakseen neuvoja.

Jos kunta on yksikielinen, käytetään kunnan kieltä, mutta kansalaisella on silti oikeus tulla kuulluksi omalla kielellään. Jokaisella on lisäksi oikeus käyttää omaa kieltään viranomaisten aloitteesta vireille tulevassa asiassa, kun on kysymys perusoikeuksista tai jos asia koskee viranomaisen henkilölle asettamaa velvoitetta.

Hallintokielestä on kysymys silloin, jos asia voi johtaa hallintopäätökseen. Kaksikielisessä sairaanhoitopiirissä hallintoasiat käsitellään ja ratkaistaan potilaan kielellä. Yksikieliset viranomaiset käyttävät viranomaisen kieltä. Päätökset annetaan aina asian käsittelykielellä. Sitä vastoin valmisteluasiakirjat, esim. eri viranomaisten lausunnot, voidaan laatia eri kielillä.

Hoidossa käytettävä kieli

Potilaslain mukaan hoidossa ja potilaan kohtaamisessa on mahdollisuuksien mukaan käytettävä potilaan äidinkieltä. ”Mahdollisuuksien mukaan” tarkoittaa myös vieraita kieliä. Kaksikielisessä kunnassa tai kuntayhtymässä ”mahdollisuuksien mukaan” tarkoittaa, että potilaalla on **ehdoton** oikeus hoitoon omalla äidinkielellään, jos se on suomi tai ruotsi. Ruotsinkielisellä kuntalaisella on esim. Kokkolassa oikeus saada hoitoa ruotsin kielellä niin kunnassa, kansanterveystyön kuntainliitossa kuin Keski-Pohjanmaan sairaanhoitopiirissä, koska kaikki kolme ovat kaksikielisiä. Kaksikielisessä sairaanhoitopiirissä sairaanhoitoa tulee tarjota kuntayhtymän molemmilla kielillä.

Sosiaali- ja terveysministeriö on antanut asetuksen potilasasiakirjojen ja muun hoitoon liittyvän aineiston laatimisesta ja säilyttämisestä. Säädos koskee kaikkia sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä työsuhteesta riippumatta, toisin sanoen myös yksityissektorilla.

Potilasasiakirjoissa tulee olla tiedot potilaan äidinkielestä tai yhteydenpitokielestä. Määräyksen tavoitteena on taata se, että potilasasiakirjat laaditaan potilaan kielellä. Siten vuorovaikutus paranee ja potilasturvallisuus lisääntyy. Tämän asian toteutumisesta huolehtiminen ei ole potilaan eikä

omaisten, vaan julkisen vallan asia. Kaksikielisen sairaanhoitopiirin, kuntayhtymän tai kunnan tulee huolehtia siitä, että ruotsinkielisten kokkolalaisten potilaspäiväkirjat laaditaan ruotsiksi.

Samalla tavoin viranomaisten tulee olla aktiivisia, kun kyseessä on toiminnan suunnittelu ja organisointi. Viranomaisten tehtävänä on huolehtia, että esimerkiksi asiantuntijaneuvontaa on saatavissa ruotsiksi tai että suulliset ja kirjalliset palvelut toimivat ruotsin kielellä.

Samoin silloin, kun **ostetaan ulkopuolisia palveluja** tai kun asiakas **lähetetään** eteenpäin, kunta ja kuntayhtymä kantavat vastuun hoidosta – myös kielen osalta. Siksi kielinäkökulman tulee käydä selvästi ilmi yhteistyö- ja ostosopimuksissa.

Kielistrategia on suuri apu viranomaisille kielipalveluja toteutettaessa; laki ilmaisee tavoitteen, viranomaiset päättävät, kuinka tavoitteet saavutetaan. Kokkolassa valtuusto on vahvistanut kaupungin hallintoa koskevan kielistrategian ja hyväksynyt kielisäännön. Yksittäisillä virastoilla on kielisitoumuksia, joissa määritellään, kuinka strategiaa toteutetaan käytännössä.

Kaksikielisen viranomaisen tulee kaikessa toiminnassaan osoittaa myös ulkopuolisille, että molempia kieliä käytetään. Vastaanottojen kylttien, käyntikorttien, kirjepaperien, ilmoitusten, logojen ym. tulee osoittaa, että jokainen saa palvelua omalla kielellään ja kertoa, mistä sitä saa.

4 ”Ymmärtää ja tulla ymmärretyksi” – tarpeesta saada terveyden- ja sairaanhoitoa omalla kielellä

Tutkija Kjell Herberts, Institutet för finlandssvensk samhällsforskning-tutkimuslaitos, Åbo Akademi, Vaasa

Joidenkin mielestä hyvä sairaanhoito tarkoittaa kutakuinkin samaa kuin nopeat ja tehokkaat toimenpiteet. Kieli on sivuseikka. Asia ei kuitenkaan ole näin yksinkertainen. Kun ihminen on hukkumaisillaan, kieli on epäilemättä sivuseikka. Mutta siitä eteenpäin tarvitaan toimivaa kommunikointia, jotta jälkihoito sujuu mahdollisimman hyvin.

Useimmiten sairaanhoitotilanteisiin ei liity mitään dramatiikkaa. Hoito on ennen kaikkea hoitajan ja potilaan, asiakkaan, välistä vuorovaikutusta. Koska terveys on arvokkainta, mitä meillä on, olemme hoitotilanteessa myös melko haavoittuvia. Tällöin pienetkin kielen vivahteet saattavat olla ratkaisevia. Silloinkin kun molemmat osapuolet puhuvat samaa äidinkieltä, vähäiset kielen sävyt voivat vaikuttaa kokonaistilanteeseen.

Jos joku tilanteeseen osallistuvista ei ole yhtä vahva siinä kielessä, jota puhutaan, on olemassa ilmeinen pienen tai pahemmankin väärinymmärryksen riski. On tärkeää, että vastapuoli ymmärtää puheemme, mutta yhtä tärkeää on, että ymmärrämme, mitä toinen sanoo, toisin sanoen että kumpikin ymmärtää ja tulee ymmärretyksi. Tämä asia tuli selvästi esiin keväällä 2004 toteutetun nk. Kielibarometrin yhteydessä.

Kielibarometri

Kielipalvelusitoumus hallinnossa -hankkeessa, jonka tarkoituksena oli seurata kielilain toteutumista joissakin kaksikielisissä kunnissa, selvitettiin myös kyselytutkimuksella ihmisten kokemuksia kie-

lipalvelusta ja kielellisistä valmiuksista. Kohdistamalla kysely paikalliselle kielelliselle vähemmistölle saataisiin esiin sekä yleiskäsitys tarpeista että voitaisiin koota ihmisten kokemuksia siitä, kuinka kielilakia on käytännössä noudatettu.

Hankkeen (*Språkbarometern–Kielibarometri*) tarkoituksena oli selvittää subjektiivisia näkemyksiä paikallisen vähemmistön kohtelusta yleisesti, mutta myös arvioida eri alojen palveluja kielen näkökulmasta.

Kaksikielisissä ympäristöissä kielet kohtaavat päivittäin ja kieltä vaihdetaan useimmiten luontevasti ja mutkattomasti. Eri tilanteissa ja eri yhteyksissä normit ovat luonnollisesti erilaiset. Yleensä normi edellyttää, että käytetään paikallista enemmistökieltä, jota käytetään itsestään selvästi ensimmäisenä kielenä virallisissa yhteyksissä. On kuitenkin aidosti kaksikielisiä ympäristöjä, joissa molempia kieliä käytetään luontevasti rinnakkain.

Suomen kaksikieliset kunnat eroavat toisistaan suuresti niin väestörakenteeltaan, perinteiltään kuin historialtaan. Vähemmistökieltä puhuvien asukkaiden lukumäärä ja osuus kunnassa saattaa vaihdella paljon. Siksi on mahdotonta kuvata erilaisia kieliympäristöjä keskimääräisestä tilanteesta kertovien keskiarvojen avulla. Vaikka eri ympäristöissä on yhteisiä piirteitä, jokaista ympäristöä on tarkasteltava erikseen. Tästä syystä hankkeen lähtökohdaksi otettiin paikalliset osatutkimukset.

Kielisitoumushankkeeseen osallistuneet kunnat kuuluivat itsestään selvästi Kielibarometriin. Kohderyhmiä olivat Kokkolan, Espoon ja Lapinjärven ruotsinkieliset sekä Mustasaaren, Tammiisaaren ja Pernajan suomenkieliset asukkaat. Paremman alueellisen jakauman saamiseksi mukaan valittiin myös kaksi Turunmaan kuntaa, Turun ruotsinkieliset ja Kemiön suomenkieliset asukkaat.

Kielipolitiikkahan ei kosketa vain vähemmistöä, vaan mitä suurimmassa määrin myös enemmistöä. Jotta mukaan saataisiin enemmistön näkökulma seudulla, missä vähemmistön osuus on huomattava, valittiin tutkimukseen mukaan Pietarsaaren ja Porvoon kaupungeista sekä enemmistö että vähemmistö. Huhtikuun 2004 alussa kohderyhmille lähetettiin yhteensä 3.250 kyselykaavaketta, 2.000 ruotsinkielistä ja 1.250 suomenkielistä. Yhteensä runsaat 1.900 henkilöä eli 55 % vastasi, mitä voidaan pitää täysin tyydyttävänä määränä.

Vanhat ruotsinkieliset ja hiljattain muuttaneet suomenkieliset

Yleisesti voidaan todeta että ruotsinkieliset useimmiten muodostavat vanhan, hyvin yhtenäisen paikallisen väestön, joka on vahvasti juurtunut paikkakunnalle ja samastunut seutuun. Tosin isot kaupungit Espoo ja Turku ovat tässä suhteessa poikkeus. Suomenkieliset sen sijaan ovat suhteellisen nuori, hiljattain paikkakunnalle muuttanut väestöryhmä, joka ei ole erityisen vahvasti kiinnittynyt seudulle eikä samastunut siihen eikä paikalliseen kulttuuriin.

Ruotsinkieliset ovat näissä jo vanhastaan kaksikielisissä ympäristöissä tavallisesti jokseenkin kaksikielisiä, kun taas suomenkieliset ovat suuremmissa määrin yksikielisiä. Ruotsinkieliset kuuluvat useammin kaksikielisiin perheisiin. Sitä vastoin hiljattain muuttaneet elävät tavallisesti yksikielisissä perheissä.

Näiden väestötieteellisten erojen taustaa vasten on luonnollista, että kielipalvelujen taso ja samoin kokemukset kielipalveluista vaihtelevat. Ruotsinkieliset vähemmistöt eivät todellakaan saa aina hyvää palvelua ruotsiksi, mutta he ovat osittain tottuneita tilanteeseen, osittain taas melko kaksikielisiä, joten he eivät myöskään joka kerta pyydä omankielistä palvelua. Vaikka palvelu olisi huonoa tai ala-arvoista, asiasta ei tehdä suurta numeroa.

Sosiaali- ja terveydenhuolto keskeistä

Paikallisille kielivähemmistöille on äidinkielestä riippumatta yhteistä se, mikä heille on kielipalveluissa tärkeintä. Eniten arvostelua saa sosiaali- ja terveydenhuolto. Tätä ei tule tulkita niin, että kielipalvelun valmius näillä aloilla on huonointa, vaan pikemminkin siten, että odotukset ovat suuret. Etenkin sellaisessa hoitotilanteessa, jossa asiakas on aina heikoilla ja riippuvuussuhteessa, epävarmuus ja turvattomuus lisääntyvät, ellei asiakas tule ymmärretyksi tai itse ymmärrä. Moni enemmän tai vähemmän kaksikielinenkin pitää kiinni oikeudesta saada käyttää näissä tilanteissa vahvempaa kieltään, joka useimmiten on äidinkieli. Mutta esiin tuodaan myös muiden sukupolvien haavoittuvuus, isoäidin tottumus saada puhua omaa kieltään vanhusten asunnossa ja lapsen oikeus saada puhua omaa kieltään hammaslääkäriässä. Melko usein suomenkieliset tuovat esiin

koulutoimen ja toivovat suomenkielisen päivähoidon ja suomenkielisten koulujen kehittämistä.

Lomakkeissa annettiin vastaajille mahdollisuus kommentoida yksittäisiä kysymyksiä, kysymyksenasettelua, kielisitoumushanketta tai kielilakia. Lisäksi vastaajilla oli tilaisuus lähettää anonyymi tervehdys kunnan päättäjille. Yleinen sosiologinen havainto on, että mitä enemmän kysymyksenasettelut kiinnostavat, sitä enemmän vastataan tällaisiin avoimiin kysymyksiin. Hyvänä palautteena tavataan pitää sitä, että yksi kolmesta vastaa.

Kielibarometrin avoimet kommentit ylittivät kaikki odotukset. Saimme 1.800 vastaajalta kokonaista 1.280 kommenttia. Vaikkakin osa vastaajista on antanut useita kommentteja, silti noin kaksi vastaajaa kolmesta on kommentoinut kieliolosuhteita. Mielenpitemistä kaikkiaan 291 eli 23 % oli myönteisiä, 341 eli 27 % neutraaleja ja 648 eli tasan puolet kielteisiä. Jos otetaan huomioon se, että kysymykset kohdistuivat kaksikielisyyden erilaisiin ongelmiin ja haasteisiin, tulos on yllättävän myönteinen. Monikielisyys herättää kiinnostusta, mutta ei ainoastaan kielteistä niin kuin päivälehdistön ja verkkokeskustelujen perusteella usein voisi päätellä.

Kielteisten kommenttien lukumäärällä mitattuna sosiaali- ja terveydenhuoltoalat saavat eniten arvostelua osakseen, ei siksi, että niiden kielellinen valmius olisi huonompi, vaan koska niiden toimintaa pidetään tavattoman tärkeänä.

Seuraavat avoimet kommentit osoittavat selvästi, kuinka tärkeää kielipalvelu sosiaali- ja terveydenhuollon eri tilanteissa on. Sellaisissakin ympäristöissä, jotka näyttävät toimivan tyydyttävästi molemmilla kielillä, ollaan kieliympäristön suhteen tavattoman herkkiä. Suomenkielisten kokemat ongelmat ja haasteet ovat samanlaisia kuin ruotsinkielisten.

Kokemukset kaikista 11 kunnasta ovat samantyyppisiä. Siksi vastaukset on kirjattu siten, ettei paikkakuntia eikä sairaaloita voi tunnistaa, jottei mitään ympäristöä korostettaisi tarpeettomasti. Kaikissa ympäristöissä haasteet ovat samanlaisia. Tämä koskee epäilemättä myös kuntia, jotka eivät olleet tutkimuksessa mukana.

Melko tuore ongelma on se, että monet lääkärit ja sairaanhoitajat tulevat muista maista eivätkä hallitse täysin suomea eivätkä ruotsia.

Esimerkkejä sairaanhoitotilanteista, joissa kielipalvelu on ollut riittämätöntä:

- + Sairaalassa hyvä palvelu, mutta liian vähän ruotsia puhuvia.
- + Sairaalan palvelutaso vaihtelee täydestä kympistä virolaiseen henkilökuntaan, jolla on olematon kielitaito ja heikko palvelutaito.
- + Nykyisin ei ole lainkaan itsestään selvää, että lääkärin äidinkieli on ruotsi tai suomi. Lääkärinlausuntojen pitäisi joka tapauksessa olla potilaan kielellä.
- + Lääkärit puhuivat ruotsia, mutta henkilökunta ei juuri lainkaan.
- + Täällä sairaalassa aivan olennaisia tietoja on jäänyt saamatta ruotsin kielellä!
- + Sairaalan suomenkielisissä palveluissa ilmeisiä puutteita.
- + Sairaalassa he eivät osanneet lainkaan ruotsia, kun me olimme olleet onnettomuudessa.
- + Sairaalassa suomenkielinen palvelu todella huonoa!
- + Ettei kuolemaa odottava ihminen tule ymmärretyksi, on jo liian julmaa.
- + Emme luota kaupungin terveydenhuoltoon huonon palvelun vuoksi.
- + Terveyskeskuksen puhelinvastaanotossa pitäisi olla ruotsin kielen taitoisia!
- + Surullisimpia ovat kokemukset sairaalasta, missä hoitohenkilökunta puhuu ruotsia potilaan päälle.
- + Omalääkärin tulisi ehdottomasti osata potilaan kieltä.
- + Kerran sain väärän reseptin huonon kielitaidon vuoksi.
- + Käyttäisin mielelläni johdonmukaisesti ruotsia terveydenhuollossa, mutta käytän mieluummin suomea, jos henkilökunnan ruotsin taito on puutteellinen.
- + Kunnallinen hammaslääkäri kehotti minua hakeutumaan yksityispuolelle ruotsinkieliseen hoitoon!
- + On hankalaa selittää vaivojaan suomeksi, olisi ihanaa saada käyttää äidinkieltäni!
- + Käytän mieluummin suomea silloin, kun lääkäri ei vaikuta ruotsin kielellä luottamusta herättävältä.

- + Minut on joskus ohjattu suomenkieliselle lääkärille – emme ole ymmärtäneet toisiamme.
- + Toivoisin, että sairaalassa voisi saada tulkin. Herättää turvattomuutta, ellei tule ymmärretyksi tai itse ymmärrä lääkärin puhetta.
- + Opiskelijaterveydenhuollosta ei saa palveluja ruotsiksi, siellä ei ymmärretä edes ruotsinkielistä ammattisanastoa.
- + Lapseni eivät valitettavasti osaa vielä suomea. Niinpä he eivät pidä lääkäristä, joka puhuu ja puhuu eikä ymmärrä heitä.
- + Palvelun täytyy parantua huomattavasti ennen kuin alan käyttää ruotsia. Tuntuu tärkeämmältä tulla ymmärretyksi ja silloin haluan mieluummin puhua suomea esim. lääkärin kanssa.

Lopuksi

Edellä olevat kokemukset ovat vain hajapointintoja saamistamme mielipiteistä. Ehkä on hämmästyttävää, että suomenkieliset voivat kokea palvelun huonoksi, mutta nämä kokemukset ovat yhtä aitoja kuin ruotsinkielisten näkemykset. Näissä tapauksissa on kuitenkin kysymys siitä, että ruotsinkielinen kulttuuri koetaan vallitsevaksi. Ruotsinkieliset ovat tietoisia vähemmistöasemaansa, myös kansallisesti. Siitä huolimatta lukuisat kokemukset osoittavat, kuinka merkittävää on, että kaksikielisissä kunnissa ja sairaanhoitopiireissä otetaan hoitotilanteissa huomioon kieliryhmien tarve saada laadullisesti hyvää hoitoa, jonka yhtenä osana on kieli. Että voi sekä ymmärtää että tulla ymmärretyksi.

5 Tutkimus: äidinkielellä saatava hoito

Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirissä

Erikoissuunnittelija Stig Stolt, Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin konsernihallinto

Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin (HUS) hallintosäännössä määrätään että ”kuntayhtymän toimintojen järjestämisessä on tasapuolisesti otettava huomioon suomen- ja ruotsinkielisen väestön tarpeet. Kuntayhtymän palvelut on järjestettävä niin, että asiakkaita kyetään palvelemaan kaksikielisesti kaikilla kuntayhtymän tehtäväalueilla.” Sairaanhoitopiiri on siten kaksikielinen ja potilailla on oikeus saada palveluja äidinkielellään, suomeksi tai ruotsiksi.

HUS:n strategiaohjelmassa 2002–2010 todettiin, että HUS tarjoaa erikoissairaanhoitoa kaikille jäsenkuntien asukkaalle samoin ehdoin ja että ruotsinkieliselle väestölle tulee tarjota paremmat mahdollisuudet saada erikoissairaanhoitoa äidinkielellään. Tavoite oli siten parantaa potilaan äidinkielellä tarjottavaa, suomen- tai ruotsinkielistä palvelua. HUS:n uudistetussa strategiassa vuoksi 2006–2015 todetaan, että kielelliseen vähemmistöön kuuluvat potilaat saavat palvelunsa äidinkielellään.

Sairaanhoitopiirin perustamisen aikoihin ei oltu tarkkaan selvillä siitä, kuinka hyvin tai huonosti hoito potilaan äidinkielellä käytännössä toimi. Vuonna 2000 HUS:n vähemmistökielinen lautakunta päätti selvittää, missä määrin ja miten sairaanhoitopiirissä tosiasiaa tarjotaan hoitoa potilaan äidinkielellä. Ensimmäinen tutkimus tehtiin Porvoon sairaanhoitoalueella vuonna 2001. Syksyllä 2002 päätettiin, että kaikki jäljellä olevat HUS:n piirissä tehtävät kielitutkimukset nivotaan yhteen yhdeksi ainoaksi suureksi, kansallisen terveyshankkeen puitteissa laadittavaksi kehittämissuunnitelmaksi. Tutkimukset muodostavat osahankkeen suuressa kaksivuotisessa kehittämishank-

keessa, jolle sosiaali- ja terveysministeriö myönsi valtionapua vuosiksi 2003–2004. Tutkimukset tehtiin yhteistyössä ammattikorkeakoulu Arcadan kanssa.

Kielitutkimuksia jatkettiin HYKS:n Jorvin sairaalassa keväällä 2003, HYKS:n Helsingin sairaaloissa syksyllä 2003 ja Länsi-Uudenmaan sairaanhoitoalueella joulukuussa 2003. L-U:n sairaanhoitoalueella vähemmistökieli on suomi ja siellä tutkimus suunnattiin niin suomen- kuin ruotsinkielisille potilaille. Viimeiset kielitutkimukset tehtiin Lohjan sairaanhoitoalueella ja HYKS:n Peijaksen sairaalassa keväällä 2004. Kielitutkimukset eivät koskeneet Hyvinkään sairaanhoitoaluetta, missä ruotsinkielisen väestön osuus on vain noin yksi prosentti. Siellä luotettavan tutkimusaineiston kerääminen olisi kestänyt kohtuuttoman kauan. Kielitutkimukseen osallistui kaikkiaan 955 potilasta ja 2153 henkilökuntaan kuuluvaa.

Tutkimustulokset osoittavat, että hoidon tarjonta potilaan äidinkielellä vastaa melko hyvin tarvetta. Toisin sanoen niillä sairaanhoitoalueilla, missä potilaat osaavat toista kotimaista kieltä huonimmin, henkilökunta tekee parhaansa tarjotakseen hoitoa potilaan äidinkielellä. Vahvemmin kaksikielisillä alueilla esiintyy kuitenkin ilmeisiä puutteita. Potilaat eivät saa aina äidinkielellään suullista palvelua eivätkä myöskään kirjallista neuvontaa kuten potilasohjeita ja reseptejä. Kun vertaa potilaiden ja henkilökunnan vastauksia, saa sellaisen käsityksen, että suuri osa aineistosta on saatavissa molemmilla kielillä, mutta riippuu henkilökunnan aloitteellisuudesta, saako potilas aineistoa omalla kielellään.

Sairaaloiden viralliset kyltit olivat varsin kattavasti kaksikielisiä, mutta useimmissa paikoissa ilmoitustaulut eivät toimineet molemmilla kielillä. Myös sairaaloiden puhelinvaihteiden äidinkielisestä palvelusta tuli heikonpuoleiset tulokset. Vain Länsi-Uudenmaan sairaanhoitoalueella ja Porvoon sairaalassa potilaat saivat lähes aina (98 %) puhelinvaihteesta palvelua äidinkielellään.

Henkilöstön rekrytoinnissa tulisi kiinnittää enemmän huomiota kielivaatimuksiin ja kielitaitoon. Henkilöstön mahdollisuuksia osallistua kielikursseille työaikana tulisi parantaa ja työntekijöitä tulisi kannustaa osallistumaan järjestettävillä kursseilla. Harjoittelupaikkoja tulisi tarjota enemmän sekä ruotsin- että suomenkielisten ammattikorkeakoulujen opiskelijoille, koska opis-

kelijat hakeutuvat valmistuttuaan usein tuttuihin yksikköihin ja ovat siitä syystä merkittävä tulevaisuuden henkilöstöresurssi.

Asenteiden muuttamisella saataisiin aikaan paljon. Monet työntekijät pelkäävät käyttää toista kotimaista kieltä, elleivät he hallitse sitä täysin. Työntekijät saattavat pelätä väärinkäsityksiä, mutta eivät ajattele, että tilanne on aivan sama potilaalle, joka ei voi käyttää äidinkieltään. Potilaat eivät myöskään edellytä, että henkilökunta hallitsee kielen täysin, vaan he arvostavat hyvää yritystä. Useissa tutkimuksissa on osoitettu, että äidinkielellä on suuri merkitys hoidon laadulle kaikilla erikoisaloilla. Mitä sairaampi ja herkempi potilas on, sitä merkityksellisempi on äidinkieli. Siksi sairaan ihmisen tulisi itsestään selvästi saada hoitoa äidinkielellään. Ei ole potilaan asia pyytää palvelua äidinkielellään, vaan henkilökunnan tulisi tarjota sitä omasta aloitteestaan. Tähän pyritään myös uuden kielilain määräyksillä.

Vaikkakin kielitutkimuksen tulokset osoittavat sairaanhoitopiirin tilanteen monessa suhteessa varsin tyydyttäväksi, vielä on kuitenkin paljon tehtävää. Vähemmistökielinen lautakunta on syksyllä 2005 vähemmistökielten paikallisjaostojen ja asianomaisten sairaaloiden virkamiesten kanssa laatinut toimenpideohjelman, jonka avulla suurimmat epäkohdat voitaisiin korjata. Vastaavanlaiset ohjelmat on jo aiemmin laadittu Jorvin ja Porvoon sairaaloissa. Lisäksi voidaan todeta, että tiettyä edistystä on tapahtunut jo tutkimuksen kuluessa ja sen jälkeen kun tutkimustulokset esiteltiin tutkituissa yksiköissä. Kun kaikki toimenpideohjelmat on nyt laadittu, lautakunta koordinoi kielistrategian laatimista koko HUS:lle. Tarkoitusta varten asetetaan työryhmä.

Jotta kielitutkimuksella vaikuttaisi laadun takaamiseen, tietyn ajan kuluessa tulee tehdä seuranta tutkimus. Sen ei tarvitse olla yhtä kattava kuin nyt tehdyn tutkimuksen, mutta sen avulla voidaan seurata kehitystä ja mitata toimenpideohjelmien ja kielistrategian vaikutusta..

Lopuksi voidaan todeta, että monet ehdotukset ja suositukset, joita on tehty potilaan äidinkielellä tapahtuvan palvelun parantamiseksi, eivät ole sen enempää vaikeita kuin kalliitakaan toteuttaa, jos vain hyvää tahtoa riittää.

6 Käytännön neuvoja

Tässä luvussa, Käytännön neuvoja, on joitakin vihjeitä terveyden- ja sairaanhoidon kielipalvelujen parantamiseksi.

Potilas

- + käytän aina omaa kieltäni, kun tilaan ajan tai käyn lääkärin, terveydenhoitajan tms. vastaanotolla
- + muistan itse puhua äidinkieltäni ja muistutan ystäviä ja tuttaviamme siitä, että he puhuisivat äidinkieltään
- + kun olen kipeä, selitän lääkärille tai hoitajalle äidinkielelläni, millä tavalla ja mihin kohtaan minua sattuu
- + pyydän, että saan hoito-ohjeet, lääkärin-todistukset ja otteet potilaspäiväkirjastani omalla kielelläni

Henkilökunta

Mistä tiedän, puhuuko potilas ruotsia vai suomea?

- + tervehdi sanomalla ”Päivää – God dag”, yleensä saat vastauksen potilaan kielellä
- + ole tarkkaavainen, usein kyllä kuulet, mikä potilaan äidinkieli on
- + kysy, kumpaa kieltä potilas haluaa käyttää

Mutta miten kehtaan puhua ruotsia?

- + harjoitus tekee mestarin, kukaan ei naura sinulle, päinvastoin olet huomaavainen
- + virhe tai pari ei maailmaa kaada
- + potilaat ovat tyytyväisiä, kun näet vaivaa heidän vuokseen

Miten osoitamme kielitaidon?

- + nimikilvessäni on lippuja
- + työpaikallamme on ruotsin- ja suomenkieliset opasteet

Miten vastaan puhelimeen?

- + jos et osaa lainkaan ruotsia, sano vain ”God dag, ett ögonblick” ja yhdistä puhelu jollekin ruotsia taitavalle
- + pyydä, että työnantajasi kehittää ruotsinkielisiä hoitoketjuja

Miten oppisin paremmin ruotsia?

- + puhu ruotsia kaikkien ruotsinkielisten kanssa
- + kuuntele ruotsinkielistä radiota ja katso ruotsinkielisiä TV-ohjelmia
- + ryhdy puhumaan ruotsia esim. kahvitaauoilla tai maanantaisin
- + mene kielikursseille

Terveyskeskus ja sairaala

Ajanvaraus

- + eri numerot suomen- ja ruotsinkielisille potilaille
- + huolehdi siitä, että potilas saa ajan lääkärille tai hoitajalle, joka osaa ruotsia

Kutsu vastaanotolle tai sairaalaan

- + tarkista potilaan äidinkieli rekisteristä
- + lähetä kutsu potilaan kielellä
- + huolehdi siitä, että kun potilas saa kutsun lääkärin tai muulle vastaanotolle, häntä hoitavat henkilöt osaavat ruotsia

Ilmoittautuminen

- + huolehdi siitä, että vastaanotossa on aina vähintään yksi ruotsia osaava henkilö
- + huolehdi siitä, että haastattelu tehdään potilaan kielellä
- + huolehdi siitä, että ruotsinkielisiä lomakkeita on saatavissa

Lääkärin tai hoitajan luona

- + puhu potilaalle hänen kieltään
- + kirjoita reseptit, lääkärintodistukset ja epikriisit potilaan kielellä
- + anna kirjalliset ja suulliset hoito-ohjeet ruotsiksi

Kierrolla

- + tee potilaspäiväkirjan kanteen merkintä potilaan kielestä
- + puhu potilaalle hänen kielellään

Kouluterveydenhuollossa

- + terveydenhoitaja, lääkäri, hammaslääkäri, kuraattori ja psykologi puhuvat aina oppilaan kieltä

Äitiys- ja lastenneuvola

- + lääkäri ja terveydenhoitaja puhuvat asiakkaan kieltä
- + kaikki neuvot ja ohjeet annetaan asiakkaan kielellä
- + kaikki tutkimukset, myös viisivuotis-tutkimus, tehdään ruotsiksi

Erityisratkaisuja

- + ruotsinkielinen hoitotiimi, joka huolehtii potilaasta
- + ruotsinkielisiä vastaanottoja, ”luokkuja”
- + ruotsinkielisiä osastoja
- + ruotsinkielisiä terveysasemia

Esimiehet

- + laativat kielistrategian
- + selvittävät henkilökunnalle pelisäännöt: potilaan kieli ratkaisee
- + informoivat henkilökuntaa kielen merkityksestä paranemiselle

- + näyttävät itse hyvää esimerkkiä
- + vaativat, että henkilökunta osaa ruotsia
- + varmistavat työntekijöitä palkattaessa käytännön kielitaidon
- + järjestävät ruotsinkielisiä hoitoketjuja
- + perustavat ruotsinkielisiä hoitotiimejä, vastaanottoja ja osastoja
- + järjestävät henkilökunnalle ruotsin kursseja
- + maksavat kielitaidosta lisäpalkkaa
- + arvioivat jatkuvasti kielipalvelua eri tasoilla
- + antavat henkilökunnalle lipuilla varustetut nimikilvet
- + huolehtivat siitä, että opasteet ja kaikki tiedotteet ovat kaksikielisiä
- + tilaavat ruotsinkielisiä lehtiä
- + huolehtivat siitä, että ruotsinkieliset radio- ja televisio-ohjelmat ovat tarjolla
- + ennen päätöksiä arvioidaan aina niiden vaikutukset myös ruotsinkielisten kannalta.

7 Parannusehdotuksia

Jotta ruotsinkieliselle väestölle voitaisiin taata ja turvata lakiin perustuvat ja ihmisoikeudet saada terveyden- ja sairaanhoidon palvelut omalla kielellä, Folktinget katsoo, että on ryhdyttävä seuraaviin toimenpiteisiin:

- + kun valtio ja kunnat jatkossa tarkentavat ja toteuttavat kunta- ja rakenneuudistusta, on niiden etukäteen johdonmukaisesti arvioitava suunniteltujen toimenpiteiden kielellisiin oikeuksiin liittyvät seuraukset
- + sosiaali- ja terveysministeriön tulee asettaa alueen sidosryhmistä koostuva ruotsinkielinen kehittämisryhmä, jonka tehtävänä on toimia sosiaali- ja terveysministeriön konsultoivana ja neuvoa antavana elimenä kysymyksissä, jotka koskevat ruotsinkielisiä asiakkaita ja potilaita sosiaali- ja terveysministeriön hallinnon alalla
- + hoitotakuun on taattava hoito omalla kielellä, ruotsiksi tai suomeksi
- + kaikkien sairaan- ja terveydenhoidon yksiköiden tulee laatia toimintaansa varten kieli-strategioita
- + kaikissa sairaan- ja terveydenhoidon yksiköissä tulee olla ruotsinkieliset vastuuhenkilöt
- + valtion ja kunnan tasolla tulee ryhtyä jo peruskoulutusvaiheessa toimenpiteisiin, jotta oppilaat saisivat opiskella toista kotimaista kieltä niin että he todella osaavat kommunikoida potilaiden/asiakkaiden kanssa
- + sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tuottajien tulee varata riittävät taloudelliset resurssit käytettäväksi ruotsin kielen jatko-opintoihin niille työntekijöille, joiden kielitaito on puutteellinen
- + on käytettävä hyväksi teknologisen kehityksen suomia mahdollisuuksia potilaan äidin-kielen selvittämiseksi, jotta potilaille voitaisiin tarjota palvelua oikealla kielellä kaikissa hoitotilanteissa

8 Lakipykälät

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)

+ Potilaan oikeudet

3 § Oikeus hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon ja siihen liittyvään kohteluun

Jokaisella Suomessa pysyvästi asuvalla henkilöllä on oikeus ilman syrjintää hänen terveydentilansa edellyttämään terveyden- ja sairaanhoitoon niiden voimavarojen rajoissa, jotka kulloinkin ovat terveydenhuollon käytettävissä. Suomessa tilapäisesti oleskelevien henkilöiden oikeudesta hoitoon on voimassa, mitä siitä erikseen säädetään tai valtioiden välillä vastavuoroisesti sovitaan. Kunnan ja valtion velvollisuudesta järjestää terveydenhuollon palveluja on lisäksi voimassa, mitä kansanterveyslaissa, erikoissairaanhoitolaissa, tartuntatautilaissa (583/1996), mielenterveyslaissa (1116/1990), vankeinhoitolaitoksesta annetussa asetuksessa sekä terveydenhuollon järjestämisestä puolustusvoimissa annetussa laissa säädetään (653/2000).

Potilaalla on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Hänen hoitonsa on järjestettävä ja häntä on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakauksensa ja hänen yksityisyytensä kunnioitetaan.

Potilaan äidinkieli, hänen yksilölliset tarpeensa ja kulttuurinsa on mahdollisuuksien mukaan otettava hänen hoidossaan ja kohtelussaan huomioon.

Potilaan oikeudesta käyttää suomen tai ruotsin kieltä, tulla kuulluksi ja saada toimituskirjansa suomen tai ruotsin kielellä sekä hänen oikeudestaan tulkkaukseen näitä kieliä viranomaisissa käytettäessä säädetään kielilain (423/2003) 10, 18 ja 20 §:ssä. Kuntien ja kuntayhtymien velvollisuu-

desta järjestää terveyden- ja sairaanhoitopalveluja suomen ja ruotsin kielellä säädetään kansanterveyslaissa ja erikoissairaanhoitolaissa (429/2003).

Kansanterveyslaki 66/1972

+ 28 § (431/2003)

Yksikielisen kunnan tai kuntayhtymän terveyskeskuksen terveydenhuoltopalvelut järjestetään kunnan tai kuntayhtymän kielellä. Potilaan oikeudesta käyttää suomen tai ruotsin kieltä, tulla kuulluksi ja saada toimituskirjansa suomen tai ruotsin kielellä sekä hänen oikeudestaan tulkkaukseen näitä kieliä viranomaisissa käytettäessä säädetään kielilain (423/2003) 10, 18 ja 20 §:ssä.

Kaksikielisen kunnan taikka kaksikielisiä tai sekä suomen- ja ruotsinkielisiä kuntia käsittävän kuntayhtymän terveyskeskuksen terveydenhuoltopalvelut järjestetään kunnan tai kuntayhtymän molemmilla kielillä siten, että potilas saa palvelut valitsemallaan kielellä, joko suomeksi tai ruotsiksi.

Kunnan tai kansanterveystyön kuntayhtymän tulee lisäksi huolehtia siitä, että Pohjoismaiden kansalaiset voivat terveydenhuoltopalveluja käyttäessään tarvittaessa käyttää omaa kieltään, suomen, islannin, norjan, ruotsin tai tanskan kieltä. Kunnan tai kansanterveystyön kuntayhtymän on tällöin mahdollisuuksien mukaan huolehdittava siitä, että Pohjoismaiden kansalaiset saavat tarvittavan tulkkaus- ja käännösavun.

Erikoissairaanhoitolaki (1062/1989)

+ 33 a §

Sairaanhoitopiirissä, joka käsittää ainoastaan samankielisiä kuntia, järjestetään sairaanhoito tällä kielellä. Potilaan oikeudesta käyttää suomen tai ruotsin kieltä, tulla kuulluksi ja saada toimituskirjansa suomen tai ruotsin kielellä sekä hänen oikeudestaan tulkkaukseen näitä kieliä viranomaisissa käytettäessä säädetään kielilain (423/2003) 10, 18 ja 20 §:ssä.

Erikielisiä tai kaksikielisiä kuntia käsittävän sairaanhoitopiirin kuntayhtymän sairaanhoito järjestetään kuntayhtymän molemmilla kielillä siten, että potilas saa palvelut valitsemallaan kielellä, joko suomeksi tai ruotsiksi.

Sairaanhoitopiirin kuntayhtymän tulee lisäksi huolehtia siitä, että Pohjoismaiden kansalaiset voivat sairaanhoitopalveluja käyttäessään tarvittaessa käyttää omaa kieltään, suomen, islannin, norjan, ruotsin ja tanskan kieltä. Kuntayhtymän on tällöin, mikäli mahdollista, huolehdittava siitä, että Pohjoismaiden kansalaiset saavat tarvittavan tulkkaus- ja käännösavun.

+ 35 §

Sairaanhoito on annettava sellaisessa sairaanhoitopiirin kuntainliiton sairaalassa tai muussa toimintayksikössä, jossa se voi tarkoituksenmukaisesti tapahtua ottaen huomioon potilaan sairauden laatu sekä tutkimuksen, hoidon ja lääkinnällisen kuntoutuksen tarve. Lisäksi on otettava huomioon sairaalan ja potilaan kodin välinen etäisyys sekä mahdollisuuksien mukaan potilaan oma taikka hänen omaistensa hoitopaikkaa koskeva toivomus. Erityistä huomiota on myös kiinnitettävä potilaan hoidon järjestämiseen hänen omalla äidinkielellään.

Jos potilas ei saa asuinpaikkansa perusteella määräytyvästä sairaalasta tai muusta toimintayksiköstä palvelua omalla äidinkielellään, on hänellä oikeus päästä hoitoon sellaiseen sairaanhoitopiirin sairaalaan tai toimintayksikköön, joka voi antaa hoitoa hänen äidinkielellään, suomeksi tai ruotsiksi. Sairaanhoitopiirin ja potilaan kotikunnan tulee sopia, mitkä ovat niitä toimintayksiköitä, joita potilas voi käyttää äidinkielisten palvelujen saamiseksi (241/1999).

Mielenterveyslaki (1116/1990)

+ 4 § Mielenterveyspalvelujen periaatteet

Kunnan tai kuntainliiton on huolehdittava siitä, että mielenterveyspalvelut järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisiksi kuin kunnassa tai kuntainliiton alueella esiintyvä tarve edellyttää.

Kielellistä palvelua ei laissa erikseen mainita, vaan velvollisuus perustuu kansanterveyslain säännöksiin.

Sosiaalihuoltolaki (170/1982)

+ 40 § (430/2003)

Yksikielisisissä kunnissa ja kuntayhtymissä järjestetään sosiaalihuolto kunnan tai kuntayhtymän kielellä. Asiakkaan oikeudesta käyttää suomen tai ruotsin kieltä, tulla kuulluksi ja saada toimituskirjansa suomen tai ruotsin kielellä sekä hänen oikeudestaan tulkkaukseen näitä kieliä viranomaisissa käytettäessä säädetään kielilain(423/2003) 10, 18 ja 20 §:ssä.

Kaksikielisen kunnan ja kaksikielisiä tai sekä suomen- ja ruotsinkielisiä kuntia käsittävän kuntayhtymän sosiaalihuolto järjestetään kunnan tai kuntayhtymän molemmilla kielillä siten, että asiakas saa palvelua valitsemallaan kielellään, joko suomeksi tai ruotsiksi.

Kunnan tai kuntayhtymän tulee lisäksi huolehtia siitä, että Pohjoismaiden kansalaiset voivat sosiaalihuollon palveluja käyttäessään tarvittaessa käyttää omaa kieltään, suomen, islannin, norjan, ruotsin tai tanskan kieltä. Kunnan tai kuntayhtymän on tällöin mahdollisuuksien mukaan huolehdittava siitä, että Pohjoismaiden kansalaiset saavat tarvittavan tulkkaus- ja käännösavun.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

+ Asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet

4 § Oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan.

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa.

Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudesta käyttää suomen tai ruotsin kieltä, tulla kuulluksi ja saada toimituskirjansa suomen tai ruotsin kielellä sekä hänen oikeudestaan tulkkaukseen näitä kieliä viranomaisissa käytettäessä säädetään kielilain (423/2003) 10, 18 ja 20 §:ssä. Kuntien ja kuntayhtymien velvollisuudesta järjestää sosiaalihuoltoa suomen ja ruotsin kielellä säädetään sosiaalihuoltolaissa (428/2003).

Päihdehuoltolaki (41/1986)

+ 3 § Päihdehuollon järjestäminen

Pykälän mukaan kunnan on huolehdittava siitä, että päihdehuolto järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaiseksi kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää.

Kielellistä palvelua ei laissa erikseen mainita, vaan velvollisuus perustuu sosiaalihuoltolain, kansanterveyslain ja erikoissairaanhoidon säännöksiin.

Kielilaki (423/2003)

+ Oikeus käyttää suomea ja ruotsia viranomaisissa

10 § Yksityishenkilön kielelliset oikeudet viranomaisissa

Valtion viranomaisessa ja kaksikielisessä kunnallisessa viranomaisessa jokaisella on oikeus käyttää suomea tai ruotsia. Viranomaisen on lisäksi järjestettävä asiassa kuultavalle mahdollisuus tulla kuulluksi omalla kielellään, suomeksi tai ruotsiksi.

Yksikielisessä kunnallisessa viranomaisessa käytetään kunnan kieltä, jollei viranomaisen pyynnöstä toisin päättä tai jollei muualla laissa toisin säädetä. Jokaisella on kuitenkin oikeus käyttää omaa kieltään ja tulla kuulluksi omalla kielellään viranomaisen aloitteesta vireille tulevassa asiassa, joka välittömästi kohdistuu hänen tai hänen huollettavansa perusoikeuksiin tai joka koskee viranomaisen hänelle asettamaa velvoitetta.

+ Asian käsittelykieli viranomaisissa

18 § Oikeus tulkkaukseen

Jos jollakulla on lain mukaan oikeus käyttää omaa kieltään, mutta viranomaisen kieli tai asian käsittelykieli on toinen, viranomaisen on järjestettävä maksuton tulkkaus, jollei se itse huolehdi tulkkauksesta tai jollei 2 momentista muuta johdu.

Asianosaisen, joka 15 ja 16 §:ssä tarkoitettussa asiassa haluaa tulkkausta, on huolehdittava tulkkauksesta itse ja omalla kustannuksellaan, jollei tuomioistuimien asian laadun huomioon ottaen päätä toisin.

+ Toimituskirjan ja muun asiakirjan kieli

20 § Oikeus toimituskirjan ja muun asiakirjan käännökseen

Jos haastehakemus, tuomio, päätös, pöytäkirja tai muu asiakirja on laadittu toisella kuin asianosaisen kielellä, valtion viranomaisen ja kaksikielisen kunnallisen viranomaisen on, jollei 2 momentista muuta johdu, annettava asianosaiselle pyynnöstä maksuton virallinen käännös näistä asiakirjoista siltä osin kuin asia koskee hänen oikeuttaan, etuaan tai velvollisuuttaan.

Asianosaisen, joka 15 ja 16 §:ssä tarkoitettussa asiassa haluaa käännöksen, on huolehdittava tästä itse ja omalla kustannuksellaan, jollei tuomioistuimien asian laadun huomioon ottaen päätä toisin.

Yksikielisen kunnallisen viranomaisen on pyynnöstä annettava asianosaiselle maksuton virallinen käännös toimituskirjasta asiassa, joka tulee vireille viranomaisen aloitteesta ja joka välittömästi kohdistuu asianosaisen tai hänen huollettavansa perusoikeuksiin tai joka koskee viranomaisen hänelle asettamaa velvollisuutta.