

19.6.2024

EOAK/3022/2023

Beslutsfattare: Biträdande justitieombudsman Maija Sakslin

Föredragande: Notarie Sofie Roininen

SVENSKSPRÅKIG SERVICE VID POLIKLINIKEN FÖR PERSONER MED INTELLEKTUELL FUNKTIONSNEDSÄTTNING

1 KLAGOMÅL

Klaganden kritiserade Helsingfors stads förfarande gällande ordnandet av svenskspråkig service för hennes dotter på polikliniken för personer med intellektuell funktionsnedsättning (poliklinik för utvecklingsstörningar).

Den klagande anser att service på svenska för klienter med intellektuell funktionsnedsättning har ordnats bristfälligt efter att de svenskspråkiga tjänsterna överfördes från Kårkulla samkommun till stadens poliklinik för personer med intellektuell funktionsnedsättning vid årsskiftet 2023.

Enligt klagomålet kontaktades habiliteringshandledaren i december 2022 och åter i mars 2023 gällande fortsatt talterapi, men ärendet hade inte framskridit. I klagomålet beskrivs att fysioterapiärenden har skötts på finska per telefon och svenskspråkig service har ordnats efter att den klagande bett om det. Enligt klagomålet har det från polikliniken sagts att svenskspråkig service måste köpas själv. Klagande anser att staden är skyldig att ordna service på svenska och att besluten inte får ta så lång tid.

2 UTREDNING

2.1 Utredningen

Med anledning av klagomålet gav Helsingfors stads social-, hälsovård- och räddningssektor en utredning 10.7.2023, ett utlåtande 12.7.2023 och en tilläggsutredning 19.9.2023 (bifogat).

Klagande gav sitt genmäle 24.9.2023 med anledning av utredningen och utlåtandet.

2.1.1 Överföringen av svenskspråkiga specialomsorgsdistriktet Kårkullas verksamhet till staden

Av de mottagna handlingarna framgår, att omsorgsprogrammet för den klagandes dotter har uppdaterats i Helsingfors funktionshinderservice 26.10.2020 och är i kraft tillsvidare. Enligt omsorgsprogrammet har klienten beviljats "fortsättningsvis poliklinikservice för personer med utvecklingsstörning (handledning och rådgivning samt rehabilitering via Kårkulla omsorgsbyrå)".

Vård under dagtid ordnas enligt omsorgsprogrammet via hemvården och separata beslut görs gällande enskilda ansökningar.

Av handlingarna framgår att den klagande har varit i kontakt med Kårkullas habiliteringshandledare 20.12.2022 gällande fortsatta rehabiliteringstjänster (talterapi och fysioterapi). Den klagande har fått svar per e-post 21.12.2022 där habiliteringshandledaren berättade bland annat, att expertteamet skulle överföras dels till stadens poliklinik för personer med intellektuell funktionsnedsättning, dels till funktionshinderservicen och att läkarärenden sköts från och med 1.1.2023 av polikliniken för personer med intellektuell funktionsnedsättning. Habiliteringshandledaren gav sin nya e-postadress fr.o.m. 1.1.2023.

I stadens utredning framkommer det likaså, att en del av Kårkullas personal, bland dessa klientens habiliteringshandledare, har i samband med välfärdsreformen överförts från Kårkulla till Helsingfors stad. Staden har enligt utredningen haft en skild arbetsgrupp som har styrt rehabiliteringsplaneringen för de svenskspråkiga klienterna under övergångsperioden.

Enligt stadens utlåtande har polikliniken för personer med intellektuell funktionsnedsättning inte haft tillgång till Kårkullas klientdata före år 2023. Enligt utredningen har då endast de anställda som flyttades från Kårkulla haft tillgång till uppgifterna som finns i Kårkullas klientprogram.

Enligt stadens utlåtande har svenskspråkig telefonbetjäning startats på polikliniken för personer med intellektuell funktionsnedsättning i mars 2023. Klienter har enligt staden också möjlighet att kontakta polikliniken på svenska via portalen Maisa.

Den klagande framför i genmälet att Helsingfors stad meddelade mycket sent om överförandet av tjänsterna.

Helsingfors stad har skickat ut ett infobrev som är daterat 25.4.2023. I brevet informeras att Kårkullas tjänster har övergått till Helsingfors stad från och med början av år 2023. I infobrevet finns kontaktuppgifter till polikliniken för intellektuell funktionsnedsättning och till funktionshindersservicens svenskspråkiga socialarbetare.

2.1.2 Svenskspråkig service vid polikliniken för personer med intellektuell funktionsnedsättning och ärenden som gäller fysioterapi

Enligt klagomålet har fysioterapiärenden sköts vid polikliniken för personer med intellektuell funktionsnedsättning i telefonsamtal på finska, men den klagande har senare fått svenskspråkig service när hon bett om det.

Enligt stadens utredning har en svenskspråkig tolk deltagit i rehabiliteringsbedömningen som gjorts hemma hos klienten i maj 2023.

Klientens rehabiliteringsplansmöte har enligt stadens utredning planerats att ordnas under ledning av en svenskspråkig läkare i tjänsteförhållande i juni 2023. Rehabiliteringsplanen som gjorts på polikliniken för personer med intellektuell funktionsnedsättning 15.6.2023 är skriven på finska.

Enligt stadens utlåtande ordnar företaget som producerar fysioterapitjänsterna svenskspråkig service enligt klientens behov. Enligt utlåtandet finns ingen tolk på plats under fysioterapibesöken. Enligt tilläggsutredningen har klientens fysioterapi ordnats utan uppehåll av samma serviceproducent som ordnat fysioterapin före upplösningen av Kårkulla.

2.1.3 Ordnanandet av talterapi i samband med överföringen av svenskspråkiga specialomsorgsdistriktet Kårkullas verksamhet till staden

Den klagande har i kontakten till Kårkullas habiliteringshandledare 20.12.2022 bett om en rekommendation för fortsatt talterapi. I e-posten har den klagande bifogat talterapeutens senaste text. Habiliteringshandledaren har i svaret till den klagande 21.12.2022 meddelat att ärendet sätts in till januari 2023 och att det behandlas i stadens poliklinik för personer med intellektuell funktionsnedsättning.

Den klagande har därefter kontaktat polikliniken för personer med intellektuell funktionsnedsättning mars 2023 och frågat hur ärendet gällande talterapi framskrider. Den klagande har då enligt klagomålet fått som svar att ärendet torde vara på gång. Enligt klagomålet 1.5.2023 hade ärendet ändå inte gått vidare och staden hade inte kontaktat den klagande.

Enligt stadens utlåtande var talterapiärendet anhängigt.

I utlåtandet konstateras, att talterapi ordnas i Helsingfors som medicinsk rehabilitering och att ansökan om talterapi förutsätter en logopedisk bedömning i enlighet med stadens vanliga praxis. Staden framför att det hade framkommit efter överföringen av Kårkullas verksamhet att en logopedisk bedömning inte hade gjorts inom Kårkulla. Enligt utredningen hade habiliterings-handledaren informerat den klagande i mars 2023 (då den klagande kontaktade polikliniken), att en logopedisk bedömning görs via polikliniken för personer med intellektuell funktionsnedsättning och att fortsättning för talterapi rekommenderas.

Enligt tilläggsutredningen kontaktade staden den klagande i ärendet 5.6.2023 och meddelade, att det bokats en läkartid 15.6.2023 på polikliniken för personer med intellektuell funktionsnedsättning och sedan åter 9.6.2023, då tiden för den logopediska bedömningen meddelades. Rehabiliteringsplanen uppdaterades på polikliniken 15.6.2023. I planen konstateras, att en logopedisk bedömning kommer att göras följande dag, och att planen är att ansöka om talterapi som stadens medicinska rehabilitering.

Staden ordnade den logopediska bedömningen som köptjänst genom Folkhälsan 16.6.2023. Poliklinikens läkare tog ställning till bedömningen 26.6.2023 och uppställde planen för talterapi. I patientjournalen 26.6.2023 konstaterar läkaren att det under den föregående talterapiperioden skett framsteg och att fortsatt övning i användningen av talanordningen stöder barnets kommunikation och delaktighet. En remiss gjordes till Helsingfors medicinska rehabilitering 27.6.2023, där en betalningsförbindelse till talterapi gjordes 5.7.2023.

Enligt stadens utredning kontaktade habiliteringshandledaren den klagande 31.7.2023 för att försäkra, att familjen hade fått informationen om fortsättningen för talterapi. Enligt staden hade bedömningsprocessen gällande talterapi anpassats till rehabiliteringsplanen, vilket staden anser säkerställa uppföljningen av rehabiliteringen på polikliniken.

Staden beklagar i sitt utlåtande, att behandlingen av ärendet som gäller talterapi har dröjt.

3 AVGÖRANDE

3.1 Rättsnormer

Grundlagen

Enligt 6 § 1 mom. i grundlagen är alla lika inför lagen.

Enligt 6 § 2.mom. i grundlagen 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 § 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 19 § 3 mom. ska det allmänna, enligt vad som närmare bestäms genom lag, tillförsäkra var och en tillräckliga social-, hälsovårds- och sjukvårdstjänster samt främja befolkningens hälsa. Det allmänna ska också stödja familjerna och andra som svarar för omsorgen om barn så att de har möjligheter att trygga barnens välfärd och individuella uppväxt.

Enligt 21 § 1 mom. har var och en rätt att på behörigt sätt och utan ogrundat dröjsmål få sin sak behandlad av en domstol eller någon annan myndighet som är behörig enligt lag samt att få ett beslut som gäller hans eller hennes rättigheter och skyldigheter behandlat vid domstol eller något annat oavhängigt rättskipningsorgan.

Diskrimineringslagen

Enligt 8 § 1 mom. i diskrimineringslagen får ingen diskrimineras på grund av ålder, ursprung, nationalitet, språk, religion, övertygelse, åsikt, politisk verksamhet, fackföreningsverksamhet, familjeförhållanden, hälsotillstånd, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller någon annan omständighet som gäller den enskilde som person. Diskriminering är förbjuden oberoende av om den grundar sig på ett faktum eller ett antagande i fråga om personen själv eller någon annan.

FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning

Enligt artikel 7 i FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning ska parterna vidta alla nödvändiga åtgärder för att säkerställa att barn med funktionsnedsättning kan åtnjuta alla mänskliga rättigheter och grundläggande fri- och rättigheter fullt ut och på lika villkor som andra barn. I alla åtgärder som berör barn med funktionsnedsättning ska man i första hand beakta barnets bästa.

I artikel 21 föreskrivs, att konventionsstaterna ska vidta alla ändamålsenliga åtgärder för att säkerställa att personer med funktionsnedsättning kan utöva yttrandefriheten och åsiktsfriheten, inklusive friheten att söka, ta emot och sprida uppgifter och idéer på lika villkor som andra och genom alla former av kommunikation som de själva väljer.

Enligt artikel 26 ska konventionsstaterna vidta effektiva och ändamålsenliga åtgärder för att göra det möjligt för personer med funktionsnedsättning att uppnå och vidmakthålla största möjliga oberoende, full fysisk, mental, social och yrkesmässig förmåga samt fullt inkluderande och deltagande i livets alla aspekter.

I det syftet ska konventionsstaterna organisera, förstärka och utsträcka heltäckande habiliterings- och rehabiliteringsstöd och habiliterings- och rehabiliteringsprogram, särskilt på områdena hälsa, sysselsättning, utbildning och social service på så sätt att dessa tjänster och program sätts in så tidigt som möjligt och grundas på en tvärvetenskaplig bedömning av vars och ens behov och förmåga, samt stöder deltagande och inkluderande i samhället.

Förvaltningslagen

Enligt 6 § i förvaltningslagen ska myndigheterna bemöta dem som utträtt ärenden hos förvaltningen jämlikt och använda sina befogenheter enbart för syftet som är godtagbara enligt lag. Myndigheternas åtgärder ska vara opartiska och stå i rätt proportion till sitt syfte. Åtgärderna ska skydda förväntningar som är berättigade enligt rättsordningen.

Enligt 7 § ska möjligheterna att uträtta ärenden och behandlingen av ärenden hos en myndighet om möjligt ordnas så att den som vänder sig till förvaltningen får behörig service och att myndigheten kan sköta sin uppgift med gott resultat.

Enligt 8 § ska myndigheterna inom ramen för sin behörighet och enligt behov ge sina kunder råd i anslutning till skötseln av ett förvaltningsärende samt svara på frågor och förfrågningar som gäller uträttandet av ärenden. Rådgivningen är avgiftsfri.

Om ett ärende inte hör till myndighetens behörighet, ska den i mån av möjlighet hänvisa kunden till den behöriga myndigheten.

Enligt 9 § 2 mom. gäller i fråga om en kunds rätt att använda sitt eget språk vid kommunikation med myndigheterna vad som särskilt föreskrivs om detta eller vad som följer av internationella avtal som är bindande för Finland.

Enligt 23 § 1 mom. ska ett ärende behandlas utan ogrundat dröjsmål. Bestämmelsen förpliktar en myndighet att behandla alla sina ärenden så snabbt som möjligt.

Kommunallagen

Enligt kommunallagen 29 § 1 mom. ska kommunen informera kommuninvånarna, de som utnyttjar kommunens tjänster, organisationer och andra sammanslutningar om kommunens verksamhet.

Kommunen ska ge tillräcklig information om de tjänster som kommunen ordnar, kommunens ekonomi, ärenden som bereds i kommunen, planer som gäller ärendena och behandlingen av ärendena, beslut som fattats och beslutens effekter. Kommunen ska informera om hur man kan delta i och påverka beredningen av besluten.

Enligt 29 § 3 mom. ska det i kommunikationen användas ett klart och begripligt språk och olika invånargrupperns behov ska beaktas.

Socialvårdslagen

Enligt 4 § 1 mom. i socialvårdslagen ska det vid bedömningen av det som ligger i klientens intresse tas hänsyn till hur olika tillvägagångssätt och lösningar bäst tryggar beaktande av den språkliga, kulturella och religiösa bakgrunden.

Enligt 33 § 4 mom. ska information om hurdan socialservice som kan fås och på vilka grunder samt hur den kan sökas publiceras på ett lättillgängligt och lättförståeligt sätt.

Enligt 41 § 1 mom. ska den myndighet inom socialvården som ansvarar för åtgärden se till att tillräcklig sakkunskap och kompetens finns att tillgå för att bedöma servicebehovet, fatta beslut och tillhandahålla socialvård med hänsyn till en persons individuella behov. Om bedömningen av personens behov och uppfyllandet av dem kräver service eller stödåtgärder av socialväsendet eller övriga myndigheter, ska dessa på begäran av den arbetstagare som ansvarar för åtgärden delta i bedömningen av personens servicebehov och i utarbetandet av en klientplan.

Enligt 2 mom. tillhandahålls socialvården i samarbete med olika aktörer så att socialvården och vid behov de övriga förvaltningssektorernas service bildar en helhet som tillgodoser klientens intresse.

Arbetstagaren ska enligt behov kontakta olika samarbetspartner och sakkunniga samt vid behov personens anhöriga och andra närstående enligt vad som närmare föreskrivs i socialvårdslagen.

I lagens 42 § föreskrivs om egen kontaktperson. Enligt 1 mom. ska en egen kontaktperson utses för socialvårdsklienten för den tid klientrelationen pågår. En egen kontaktperson behöver inte utses om det för klienten redan har utsetts en annan arbetstagare som ansvarar för servicen eller om det av någon annan orsak är uppenbart onödigt att utse en egen kontaktperson.

Enligt 2 mom. ska den egna kontaktpersonen vara en sådan yrkesutbildad person som avses i 3 § i lagen om yrkesutbildade personer inom socialvården. Den egna kontaktpersonen kan i stället för den yrkesutbildade person som avses i nämnda paragraf vara en sådan yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården som avses i 2 § i lagen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården, om det är motiverat med hänsyn till klientens samlade service.

Enligt 3 mom. ska den egna kontaktpersonen för ett barn som behöver särskilt stöd och för andra personer som behöver särskilt stöd och den arbetstagare som utför klientarbete tillsammans med kontaktpersonen ska vara en sådan socialarbetare som avses i lagen om yrkesutbildade personer inom socialvården, och uppgiften ska skötas i tjänsteförhållande.

Enligt 4 mom. har den egna kontaktpersonen till uppgift att i enlighet med klientens behov och intresse främja genomförandet av bestämmelserna i 38 § 2 och 3 mom. samt vid behov utföra andra uppgifter som föreskrivs i denna lag.

Enligt 5 mom. ska den egna kontaktpersonen eller en annan arbetstagare som ansvarar för klientens socialservice träffa klienten personligen tillräckligt ofta på det sätt som antecknas närmare i klientplanen när socialvård som gäller barn som behöver särskilt stöd tillhandahålls.

Enligt 38 § ska stödet för personer vars stödbehov är bestående eller långvarigt ordnas om möjligt så, att servicens kontinuitet tryggas, om det inte ligger i klientens intresse att ändra servicen.

Hälso- och sjukvårdslagen

Enligt 29 § 1 mom. i hälso- och sjukvårdslagen ska välfärdsområdet ordna medicinsk rehabilitering i anslutning till sjukvård av patienter.

Medicinsk rehabilitering omfattar enligt 2 mom.

- 1) rådgivning och handledning som gäller rehabilitering,
- 2) utredning av patientens funktions- och arbetsförmåga och rehabiliteringsbehov,
- 3) en rehabiliteringsundersökning, genom vilken patientens rehabiliteringsmöjligheter utreds,

4) terapier som ska förbättra och upprätthålla funktionsförmågan och andra behövliga rehabiliteringsfrämjande åtgärder,

5) hjälpmedelstjänster,

6) anpassningsträning,

7) rehabiliteringsperioder inom sluten vård eller öppen vård som består av behövliga åtgärder enligt 1–6 punkten.

Enligt 29 § 3 mom. ansvarar välfärdsområdet för planeringen av patientens medicinska rehabilitering så att rehabiliteringen bildar en funktionell helhet tillsammans med den vård som behövs. Behovet av medicinsk rehabilitering samt rehabiliteringens mål och innehåll ska anges i en individuell, skriftlig rehabiliteringsplan. Välfärdsområdet ansvarar dessutom för styrningen och övervakningen av rehabiliteringsservicen och utser vid behov en kontaktperson för patienten.

Enligt 32 § 1 mom. ska socialvården och hälso- och sjukvården, när ett välfärdsområde ordnar verksamhet för främjande av hälsa och välbefinnande och i denna lag avsedda hälso- och sjukvårdstjänster utöver det som föreskrivs någon annanstans i denna lag, samarbeta med varandra och med kommunens förskolepedagogik så som förutsätts för att uppgifterna ska kunna fullgöras på behörigt sätt och så som patientens behov av vård och social- och hälsovårdstjänster kräver.

Lagen angående specialomsorger om utvecklingsstörda

Enligt 2 § i lagen om specialomsorger är till specialomsorgerna hörande tjänster bland annat undersökning, som omfattar de medicinska, psykologiska och sociala utredningar och de lämplighetsprov som förutsätts för en individuell planering och realisering av specialomsorgerna; hälsovård; behövlig handledning, rehabilitering och funktionell träning; handledning och rådgivning för föräldrar och övriga familjemedlemmar och information om specialomsorgstjänster.

Enligt 9 § ska välfärdsområdet för ordnande av specialomsorger ha för verksamheten behövliga verksamhetsenheter.

Lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården

Enligt 4 § 1 mom. i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården har en klient rätt till socialvård av god kvalitet och gott bemötande utan diskriminering från den som lämnar socialvård. Klienten skall bemötas så att hans eller hennes människovärde inte kränks och så att hans eller hennes övertygelse och integritet respekteras.

Enligt 2 mom. ska klientens önskemål, åsikt, fördel och individuella behov samt modersmål och kulturella bakgrund beaktas när socialvård lämnas.

Enligt 3 mom. finns 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 i 10, 18 och 20 § i språklagen.

Lag om patientens ställning och rättigheter

Enligt 3 § 2 mom. i lagen om patientens ställning och rättigheter har varje patient rätt till hälso- och sjukvård av god kvalitet.

Enligt 3 § 3 mom. ska patientens modersmål och individuella behov samt den kultur som han företräder i mån av möjlighet beaktas i vården och bemötandet.

Lagen om ordnandet av social- och hälsovård

Enligt 1 § 3 mom. i lagen om ordnandet av social- och hälsovård tillämpas vad som i denna lag föreskrivs om välfärdsområden också på välfärdsområdena i landskapet Nyland (Nylands välfärdsområden) och på Helsingfors stad till de delar de ordnar social- och hälsovård i enlighet med lagen om ordnande av social- och hälsovården och räddningsväsendet i Nyland (615/2021).

Enligt 4 § 1 mom. ska välfärdsområdet planera och genomföra social- och hälsovården så att den till innehåll, omfattning och kvalitet svarar mot kundernas behov.

Enligt 4 § 2 mom. ska välfärdsområdet sörja för tillgång och tillgänglighet när det gäller de social- och hälsovårdstjänster som omfattas av dess organiseringsansvar.

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

Enligt 8 § 1 mom. svarar välfärdsområdet för ordnandet av social- och hälsovården inom sitt område och har organiseringsansvaret för invånarnas social- och hälsovård.

Enligt 8 § 2. mom. ska välfärdsområdet ha tillräcklig kompetens, funktionsförmåga och beredskap för att kunna svara för ordnandet av social- och hälsovården, och det ska sörja för att tillgången till social- och hälsovårdstjänster motsvarar invånarnas behov under alla omständigheter. För att kunna uppfylla sitt organiseringsansvar ska välfärdsområdet ha sådan yrkesutbildad social- och hälsovårdspersonal och sådan administrationspersonal och annan personal som verksamheten kräver, förfoga över lämpliga lokaler och lämplig utrustning och ha andra behövliga förutsättningar för att sköta verksamheten. Dessutom ska välfärdsområdet ha en tillräcklig egen tjänsteproduktion för att kunna uppfylla sitt organiseringsansvar.

Enligt 10 § 1 mom. ansvarar välfärdsområdet för att de social- och hälsovårdstjänster som tillhandahålls kunderna samordnas till helheter. Välfärdsområdena ska se till att sådana kunder och kundgrupper som behöver samordnade tjänster på bred basis identifieras, att social- och hälsovården samordnas och servicekedjorna och tjänstehelheterna fastställs, att social- och hälsovårdstjänsterna samordnas med välfärdsområdets övriga tjänster och att de olika producenterna använder sig av den information som finns om en kund.

Enligt 33 § ska Västra Nylands välfärdsområde stödja utvecklandet av de svenskspråkiga social- och hälsovårdstjänsterna i hela landet.

Lagen om ordnande av social- och hälsovården och räddningsväsendet i Nyland

Enligt 19 § i lagen om ordnande av social- och hälsovården och räddningsväsendet i Nyland finns en nationalspråksnämnd i Helsingfors stad. Till medlemmar i nämnden väljs personer som hör till den svenskspråkiga språkliga minoriteten.

Nationalspråksnämndens uppgift är att i fråga om social- och hälsovården samt räddningsväsendet

- 1) utreda, bedöma och uttala sig om hur fullmäktiges beslut påverkar hur de språkliga rättigheterna tillgodoses i praktiken.
- 2) utreda, bedöma och fastställa behovet av tjänster som tillhandahålls på svenska och följa tillgången på tjänsterna och deras kvalitet,
- 3) utifrån utredningarna, bedömningarna och uppföljningen lägga fram åtgärdsförslag för stadsstyrelsen om hur de tjänster och servicekedjor som tillhandahålls på svenska ska utvecklas och om kraven på personalens språkkunskaper och utvecklingen av språkkunskaper,
- 4) komma med förslag om innehållet i det samarbetsavtal mellan de tvåspråkiga välfärdsområdena som avses i 39 § i lagen om ordnande av social- och hälsovård och i det organiseringsavtal för HUS som avses i 9 § i denna lag, lämna utlåtande om avtalen till fullmäktige samt följa fullgörandet av avtalen.

Lagen om genomförande av reformen av social- och hälsovården och räddningsväsendet och om införande av den lagstiftning som gäller reformen

Enligt 56 § 2 mom. i lagen om genomförande av reformen av social- och hälsovården och räddningsväsendet och om införande av den lagstiftning som gäller reformen övergick Kårkullas rådgivningstjänster för personer med utvecklingsstörning och den personal som sköter dem, till det välfärdsområde inom vars område den personal som skötte respektive uppgift huvudsakligen arbetade. Om personalen har skött uppgifter även i andra välfärdsområden innan lagen om ordnande av social- och hälsovård trädde i kraft, skulle välfärdsområdena senast den 31 december 2022 komma överens om hur tjänsterna ska produceras också i dessa andra välfärdsområden.

Språklagen

Enligt 1 § i språklagen är Finlands nationalspråk finska och svenska.

Enligt 2 § 1 mom. är syftet med lagen att trygga den i grundlagen tillförsäkrade rätten för var och en att hos domstolar och andra myndigheter använda sitt eget språk, antingen finska eller svenska.

Enligt 2 mom. är målet att vars och ens rätt till rättvis rättegång och god förvaltning garanteras oberoende av språket samt att individens språkliga rättigheter förverkligas utan att han eller hon särskilt behöver begära det.

Enligt 3 § 1 mom. tillämpas denna lag hos domstolar och andra statliga myndigheter, hos kommunala myndigheter, självständiga offentligrättsliga inrättningar, riksdagens ämbetsverk och republikens presidents kansli, om inte något annat föreskrivs särskilt.

I 10 § 1 mom. föreskrivs 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. Myndigheterna ska dessutom ordna möjlighet för den som ska höras i ett ärende att bli hörd på sitt eget språk, finska eller svenska.

I 12 § föreskrivs om handläggningsspråket i förvaltningsärenden. Enligt 1 mom. används som handläggningsspråk i förvaltningsärenden hos tvåspråkiga myndigheter partens språk.

Har parterna olika språk eller vet man inte när saken väcks vilka samtliga parter är, ska myndigheten med beaktande av parternas rätt och fördel bestämma vilket språk som ska användas. Om valet av språk inte kan träffas på den grunden, används majoritetsspråket i myndighetens ämbetsdistrikt.

Enligt 18 § 1 mom. ska myndigheten ordna avgiftsfri tolkning om någon har enligt lag rätt att använda sitt eget språk och är myndighetens språk eller handläggningsspråket ett annat, om myndigheten inte själv sköter tolkningen eller om inte något annat följer av paragrafens 2 mom.

Enligt 19 § 1 mom. ska domar, beslut och andra handlingar som myndigheten utfärdar i ärenden som avses i bl.a. 12 § i lagen skrivas på handläggningsspråket.

I 20 § 1 mom. föreskrivs att har en stämningsansökan, en dom, ett beslut, ett protokoll eller någon annan handling skrivits på ett annat än någon av parternas språk, ska en statlig myndighet, en tvåspråkig myndighet i ett välfärdsområde och en tvåspråkig myndighet i en välfärdssammanslutning samt en tvåspråkig kommunal myndighet på begäran ge parten en avgiftsfri officiell översättning av dessa handlingar till den del de gäller partens rätt, fördel eller skyldighet, om inte något annat följer av 2 mom.

Enligt **regeringens proposition gällande nya språklagen** och lagstiftning som har samband med den har en invånare i en tvåspråkig kommun rätt att välja ett annat språk än sitt modersmål enligt befolkningsdatasystemet som sitt kontaktspråk eller som språk i sitt ärende.

En myndighet i en tvåspråkig kommun ska trygga klientens språkliga rättigheter utan att anlita tolk eller översättningshjälp. Myndigheterna ska ha tillräckliga kunskaper i bägge nationalspråken och se till att individens språkliga rättigheter i varje enskilt fall kan förverkligas. (RP 92/2002 rd s. 75–76)

I **grundlagsutskottet** (PeVL 63/2016 vp, s.5) framhävs att språket och patientens behov av att bli förstådd är en viktig del av patientsäkerheten.

3.2 Utvärdering

Enligt 109 § i grundlagen skall justitieombudsmannen övervaka att domstolarna och andra myndigheter samt tjänstemännen, offentligt anställda arbetstagare och också andra, när de sköter offentliga uppdrag, följer lag och fullgör sina skyldigheter. Vid utövningen av sitt ämbete övervakar justitieombudsmannen att de grundläggande fri- och rättigheterna samt de mänskliga rättigheterna tillgodoses.

Enligt 2 § 1 mom. i lagen om riksdagens justitieombudsman kan klagomål till justitieombudsmannen framställas i ett ärende som omfattas av justitieombudsmannens laglighetskontroll av var och en som anser att någon övervakad i skötseln av sin uppgift har förfarit lagstridigt eller underlåtit att fullgöra sin skyldighet.

Justitieombudsmannen kan i enlighet med 10 § 2 mom. i lagen om riksdagens justitieombudsman, om det finns orsak, delge en övervakad sin uppfattning om det förfarande som lagen kräver eller uppmärksamma den övervakade på de krav som god förvaltningssed ställer eller på synpunkter som främjar tillgodoseendet av de grundläggande fri- och rättigheterna samt de mänskliga rättigheterna.

3.2.1 Överföringen av svenskspråkiga specialomsorgsdistriktet Kårkullas verksamhet till staden

Jag konstaterar inledningsvis, att Helsingfors stad är en tvåspråkig kommun som ska ordna kommunens social- och hälsovårdstjänster på båda nationalspråken i enlighet med ovannämnda paragrafer i språklagen och lagen om ordnandet av social- och hälsovård. Service och rådgivning ska förverkligas enligt klientens eget val antingen på finska eller svenska.

Jag konstaterar ytterligare, att Helsingfors stad har i rollen av klientens hemkommun ansvarat för ordnandet av klientens social- och hälsovårdstjänster även före välfärdsreformen och upplösningen av Kårkulla samkommun. Omsorgsprogrammet är gjort inom stadens funktionshinderservice och är i kraft från och med 26.10.2020 tills vidare.

Kårkulla ansvarade fram till årsskiftet 2022–2023 för ordnandet av svenskspråkig service enligt överenskommelse med de olika medlemskommunerna. Kårkulla fakturerade respektive medlemskommun för sin verksamhet. Då Kårkulla vid årsskiftet upphörde att vara en egen samkommun överfördes dess verksamhet och personal i enlighet med lagen om genomförande av reformen av social- och hälsovården till de tvåspråkiga välfärdsområdena och Helsingfors stads social-, hälsovårds- och räddningssektor. Den svenskspråkiga verksamheten tryggas därtill genom att de tvåspråkiga välfärdsområdena åläggs att ingå det avtal som avses i 39 § i lagen om ordnande av social- och hälsovård.

I regeringens proposition till riksdagen RP 241/2020 rd (Regeringens proposition till riksdagen med förslag till lagstiftning om inrättande av välfärdsområden och om en reform av ordnandet av social- och hälsovården och räddningsväsendet samt till lämnande av underrättelse enligt artiklarna 12 och 13 i Europeiska stadgan om lokal självstyrelse, s. 849) konstateras följande:

Att fortsätta med verksamheten i den samkommun som har hand om omsorgerna på svenska för personer med utvecklingsstörning vore problematiskt, då man i den kommande lagen om funktionshindersservice inte längre kan specificera vilka tjänster som ska tillhandahållas olika funktionshindersgrupper, på grund av FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, som är bindande för Finland.

Enligt regeringens proposition RP 241/2020 rd var syftet med bestämmelsen att säkerställa kontinuiteten för fungerande klientrelationer och tillgången av rådgivningstjänster i alla tvåspråkiga välfärdsområden.

Utgående från den information jag har fått verkar det som om stadens informering om överföringen av Kårkullas tjänster har gjorts förhållandevis sent till klienterna personligen. Infobrevet till klienten är daterat 25.4.2023 fastän förändringarna förverkligades redan över fyra månader innan, 1.1.2023. På Helsingfors allmänna nätsida är informationen om tjänsternas överföring ändå daterad redan tidigare, 25.1.2023 och Kårkulla hade informerat klienten före årsskiftet om upplösningen av samkommunen. Helsingfors stad framför i sitt utlåtande att staden i fortsättningen satsar på att ge råd och information till klienterna så att det inte ska vara oklart hur staden ordnar tjänsterna under övergångsperioden.

Jag anser att personlig informering om ordnandet av klienters service har en viktig roll för säkerställandet av tjänsternas kontinuitet och tryggheten av klienters lagstadgade rätt till social- och hälsovård av god kvalitet. Jag betonar vikten av aktuell och tillräcklig informering om stadens verksamhet och tjänster och fäster Helsingfors stads uppmärksamhet vid att säkerställa tillgången till behövlig information med hänsyn till klientens individuella behov.

Jag betonar på allmän nivå, att myndigheterna ska organisera sin verksamhet så att de språkliga rättigheterna tillgodoses. I samband med upphörandet av det svenskspråkiga specialomsorgsdistriktet Kårkullas verksamhet ska fortsatt och kontinuerlig tillgång till svenskspråkig service tryggas i frågor som gäller specialomsorg, rehabilitering och funktionshinderservice. Jag anser att det är viktigt att staden fortsätter att förstärka den egna svenskspråkiga servicen inom funktionshinderservicen och rehabiliteringsärenden i enlighet med klienternas behov.

Jag behandlar ordnandet av svenskspråkig service vid polikliniken för personer med intellektuell funktionsnedsättning och ärendet som gäller fysioterapi i följande delkapitel 3.2.2 och ordnandet av talterapi i samband med överföringen av Kårkullas verksamhet i delkapitel 3.2.3.

3.2.2 Svenskspråkig service vid polikliniken för personer med intellektuell funktionsnedsättning och ärenden som gäller fysioterapi

Jag ser det som en brist, att den svenskspråkiga telefonbetjäningen vid polikliniken för personer med intellektuell funktionsnedsättning inte var verksam genast i januari 2023. Eftersom rådgivningen sedan startade i mars 2023, polikliniken har kunnat kontaktas på svenska via portalen Maisa och staden hade ordnat svenskspråkig service på begäran av den klagande, ger ärendet ändå inte nu anledning till ytterligare åtgärder från justitieombudsmannens sida.

Kontinuiteten i servicen har även understötts av det faktum att klienter har haft möjlighet att hålla kontakt med de svenskspråkiga habiliteringshandledarna som överförts från Kårkullas expertteam till Helsingfors stads poliklinik för personer med intellektuell funktionsnedsättning.

Klientens fysioterapi har enligt uppgift fortsatt utan uppehåll med samma serviceproducent som under Kårkulla samkommuns tid.

Jag har inte bett om en skild utredning gällande användningen av en svenskspråkig tolk i samband med hembesöket för rehabiliteringsbedömningen. Jag konstaterar därför bara på allmän nivå, att även om det är förståeligt att en tolk används i situationer där det inte finns någon svensktalande personal att tillgå, bör klienters ärende i tvåspråkiga kommuner i princip behandlas enligt klientens val på finska eller svenska utan användning av en tolk.

Av de mottagna handlingarna framgår, att rehabiliteringsplanen 8.6.2022 uppdaterades på polikliniken för personer med intellektuell funktionsnedsättning 15.6.2023. Enligt stadens utredning hade staden planerat att ordna diskussionen på polikliniken under ledning av en svenskspråkig läkare i tjänsteförhållande. Eftersom den uppdaterade rehabiliteringsplanen 15.6.2023 är skriven på finska förblev det oklart för mig, om diskussionen under mötet fördes på svenska.

Jag påpekar i detta sammanhang, att en patient har rätt att få en kopia av patientjournalen på sitt modersmål, antingen finska eller svenska.

Jag konstaterar på allmän nivå, att det i justitieombudsmannens beslutspraxis betonats, att bristfälliga resurser inte är ett godtagbart skäl för att inte tillhandahålla service på det språk som klienten väljer och att det krävs aktiva åtgärder av den offentliga sektorn för att skapa faktiska förutsättningar för att tillgodose de grundläggande fri- och rättigheterna.

Det här innebär i praktiken att om en service inte tillgodoser klientens grundläggande fri- och rättigheter, måste den som ordnar servicen fortlöpande vidta åtgärder för att korrigera detta.

3.2.3 Ordnandet av talterapi i samband med överföringen av svenskspråkiga specialomsorgsdistriktet Kårkullas verksamhet till staden

I enlighet med grundlagen ska det allmänna försäkra tillräckliga social- och hälsovårdstjänster och stödja familjerna och andra som svarar för omsorgen om barn så att de har möjligheter att trygga barnens välfärd och individuella uppväxt. Helsingfors stad ska i enlighet med lagen om ordnandet av social- och hälsovård planera och genomföra social- och hälsovården så att den till innehåll, omfattning och kvalitet svarar mot klientens behov. Staden ska sörja för tillgången och tillgängligheten av social- och hälsovårdstjänsterna som omfattas av dess organiseringsansvar.

God förvaltningssed innebär att ärenden ska handläggas skyndsamt. En behörig myndighet ska enligt 21 § i grundlagen behandla ett ärende utan ogrundat dröjsmål. I regeringens proposition till Riksdagen med förslag till förvaltningslag och till lag om ändring av förvaltningsprocesslagen (HE 72/2002 vp s.84) konstateras, att ju större betydelse utgången i ärendet har med tanke på en parts dagliga liv, desto snabbare ska man försöka behandla det.

Jag konstaterar, att patientens rätt till hälso- och sjukvård av god kvalitet i enlighet med 3 § i lagen om patientens ställning och rättigheter förutsätter, att patienten får rehabilitering i rätt tid enligt sitt individuella behov. Även om bedömningsprocessen gällande talterapi var enligt staden anpassad till den nya rehabiliteringsplanen, anser jag att behandlingen av rehabiliteringsärendet har dröjt oskäligt länge, då bedömningen av barnets rehabiliteringsbehov var anhängigt i över 6 månader.

Enligt handlingarna var specialomsorgsprogrammet uppdaterat inom stadens funktionshinderservice och i kraft från och med 26.10.2020. Jag påpekar på allmän nivå, att socialarbetet inom stadens funktionshinderservice har huvudansvaret för koordinerandet av klientens tjänster i enlighet med handikappservicelagen och lagen angående specialomsorger om utvecklingsstörda. Socialvården ska enligt 41 § i socialvårdslagen tillhandahållas i samarbete med olika aktörer så att socialvården och de övriga förvaltningssektorernas service bildar en helhet som tillgodoser klientens intresse. Helsingfors stad borde enligt min uppfattning ha haft tillgång till Kårkullas klientuppgifter vid behov redan före upplösningen av Kårkulla samkommun.

Jag lade märke till att det i den utredning som jag har haft tillgång till inte kom fram ifall klienten har utsetts en egen kontaktperson och hurudan kontaktpersonens roll har varit under övergångsskedet. Eftersom jag inte har bett om utredning gällande kontaktpersonen eller barnets klient/serviceplan, konstaterar jag det följande endast på allmän nivå.

Om en kontaktperson föreskrivs i 42 § i socialvårdslagen och i 29 § i hälso- och sjukvårdslagen. Enligt hälso- och sjukvårdslagen ska rehabiliteringsservicen uppföljas och patienten ska utses en kontaktperson vid behov. Enligt socialvårdslagen ska en egen kontaktperson utses för socialvårdsklienten för den tid klientrelationen pågår. En egen kontaktperson behöver inte utses om det för klienten redan har utsetts en annan arbetstagare som ansvarar för servicen eller om det av någon annan orsak är uppenbart onödigt att utse en egen kontaktperson. Kontaktpersonen ska vara en yrkesutbildad person inom socialvården eller en yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården, om det är motiverat med hänsyn till klientens samlade service. Om den egna kontaktpersonen för ett barn som behöver särskilt stöd föreskrivs ytterligare i 42 § 3 mom. i socialvårdslagen.

Klientplanen ska enligt 39 § i socialvårdslagen innehålla information om hur ofta klienten och den egna kontaktpersonen eller andra arbetstagaren som ansvarar för klientens service ska träffas och information om de samarbetsparter som deltar i att möta klientens behov och ansvarsfördelningen mellan samarbetsparterna.

Jag anser att en kontaktpersons roll är speciellt viktig i situationer där klienten har långvariga och omfattande servicebehov som kräver sektorsövergripande och multiprofessionellt samarbete och trygghet av servicens kontinuitet.

4 ÅTGÄRDER

På basen av den utredning jag tagit del av delger jag Helsingfors stads social-, hälsovårds- och räddningssektor min uppfattning och de motiveringar jag framfört i punkt 3.2.1, 3.2.2 och 3.2.3 och ber staden att beakta dem i fortsättningen i verksamhetens planering och genomförande. I detta syfte sänder jag Helsingfors stads social- hälsovårds- och räddningssektor en kopia av mitt beslut.

Jag kommer inom justitieombudsmannens laglighetskontroll och särskilda uppdrag att främja, skydda och övervaka genomförandet av FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning att fortsättningsvis följa tillhandahållandet och utvecklandet av svenskspråkig funktionshinderservice inom välfärdsområdena och Helsingfors stad.

I ovan angivet syfte sänder jag en anonymiserad kopia av mitt beslut till kännedom till Västra Nylands välfärdsområde som har som uppgift att stödja utvecklandet av de svenskspråkiga social- och hälsovårdstjänsterna i hela landet enligt 33 § i lagen om ordnande av social och hälsovård.

Jag sänder också en anonymiserad kopia av mitt beslut till kännedom till nationalspråksnämnden i Helsingfors stad, som har enligt 19 § i lagen om ordnande av social- och hälsovården och räddningsväsendet i Nyland som uppgift i fråga om social- och hälsovården att bl.a. utreda, bedöma och fastställa behovet av tjänster som tillhandahålls på svenska, följa tillgången på tjänsterna och deras kvalitet och lägga fram åtgärdsförslag för stadsstyrelsen om hur de tjänster och servicekedjor som tillhandahålls på svenska ska utvecklas och om kraven på personalens språkkunskaper och utvecklingen av språkkunskaper.