

RAPORTTEJA

MARJALIISA KAUPPINEN

**Omakieliset sosiaali- ja terveydenhuollon  
palvelut kaksikielisissä kunnissa**

**Social- och hälsovårdstjänster på eget språk  
i tvåspråkiga kommuner**



Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus

postimyynti: Stakes / Asiakaspalvelut PL 220, 00531 Helsinki  
puhelin: (09) 3967 2190, (09) 3967 2308 (automaatti)  
faksi: (09) 3967 2450 • Internet: [www.stakes.fi](http://www.stakes.fi)

© Kirjoittaja ja Stakes  
Författare och Stakes

Översättning till svenska: Done Information Oy

Taitto - Layout: Taittotalo PrintOne  
Taulukot - Tabeller: Katja Heikkiläinen  
Raportteja/Rapporter 4/2008

ISBN 978-951-33-2081-2 (nid.)  
ISSN 1236-0740 (nid.)

ISBN 978-951-33-2082-9 (PDF)  
ISSN 1795-8210 (PDF)

Stakes, Helsinki - Helsingfors 2008

Valopaino Oy Ab  
Helsinki - Helsingfors 2007

## TIIVISTELMÄ

Marjaliisa Kauppinen. Omakielisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut kaksikielisissä kunnissa. Stakes, Raportteja 4/2008. 121 sivua, hinta 21 €. Helsinki 2008. ISBN 978-951-33-2081-2

Kielilain mukaan jokaisen viranomaisen tulee valvoa omalla toimialallaan kielilain noudattamista ja toiminnassaan oma-aloitteisesti huolehtia siitä, että yksilön kielelliset oikeudet toteutuvat käytännössä.

Kevättalvella 2007 Stakes lähetti kaikkiin Suomen kaksikielisiin kuntiin kyselyn, jonka tavoitteena oli selvittää, miten näiden kuntien sosiaali- ja terveydenhuollossa suomen- ja ruotsinkielisen väestön kielelliset oikeudet toteutuvat yleensä ja erityisesti lastensuojelussa, vanhustenhuollossa ja mielenterveyspalveluissa. Kyselyä pidettiin niin tärkeänä, että ainoastaan yksi kunta 43:ta kunnasta jätti kokonaan vastaamatta kyselyyn.

Selvimpänä kyselyn tuloksena voidaan pitää sitä, että viranomaisten arvion mukaan kaksikielisissä kunnissa sekä suomen- että ruotsinkielisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja on saatavissa enemmän kuin ehkä etukäteen uskottiin. Sosiaali- ja terveydenhoito on alue, jossa kohdataan yleensä ihmisten henkilökohtaisimpia alueita ja näin ollen odotukset ovat suuria, mutta myös kritiikki on kovinta. Toisaalta viranomaisten mielipiteet ovat vain yksi puoli asiasta.

Kyselyn tulokset osoittivat myös selvästi, että ruotsinkielisen enemmistön kunnissa omakielisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen saaminen on helpompaa kuin suomenkielisen enemmistön kunnissa. Eräänä syynä lienee se, että useimmat kunnat ovat pieniä. Ruotsinkielisen enemmistön kunnat ovat myös muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta keskittyneet tietyille alueille. Kuntien välinen yhteistyö auttaa ratkaisemaan harvemmin ilmeneviä ongelmia.

Usein kuulee väitettävän, että vähemmistön kieltä äidinkielenään puhuvien prosentuaalinen osuus vaikuttaa siihen, miten kaksikielisiä palveluja kunnassa järjestetään. Ruotsinkielisen enemmistön kunnissa suomenkielisten prosentuaalinen osuus ei näyttänyt vaikuttavan asiaan.

Monissa pienissä ruotsinkielisen enemmistön kunnissa ei kaikkia lastensuojelu- tai mielenterveyspalveluja ole tarvittu edes ruotsin kielellä, joten aina ei ole selvää kuvaa siitä, miten suomenkieliset palvelut hoituisivat.

Tilanne ei ole tämän kyselyn mukaan huono myöskään suomenkielisen enemmistön kunnissa. Kunnan maantieteellinen sijainti, kunnan koko sekä ruotsinkielisten prosentuaalinen osuus asukkaista näyttävät kuitenkin vaikuttavan asiaan.

Pohjanmaan suomenkielisen enemmistön kunnissa ruotsinkielisen väestön kielellisiin oikeuksiin ja viranomaisten kielellisiin velvollisuuksiin on kiinnitetty erityistä huomiota.

Etelä- Suomenkin maaseutumaisissa ja taajaan asutuissa kunnissa, joissa ruotsinkielisten prosentuaalinen osuus on merkittävä, kaksikielisten palvelujen saatavuuteen kiinnitetään runsaasti huomiota. Niissä maaseutumaisissa ja taajaan asutuissa kunnissa, joissa ruotsinkielisten osuus on pienempi, kunnat ostavat usein ruotsinkielisiä palveluja suuremmasta kaksikielisestä kunnasta.

Sen sijaan suurissa Etelä-Suomen kaupunkimaisissa kunnissa, joissa ruotsinkielisten prosentuaalinen osuus on pieni, mutta ruotsinkielisen väestön määrä kuitenkin suuri, on ongelmia ruotsinkielisten palvelujen saatavuudessa siitä huolimatta, että erilaisia ratkaisumalleja on toteutettu. Monet ruotsia äidinkieltään puhuvat tyytyvät suomenkielisiin palveluihin. Näin ei asian kuitenkaan pitäisi olla.

Erityisesti pääkaupunkiseudulla ongelmat ruotsinkielisten palvelujen saatavuudessa on tiedostettu ja runsaasti on tehty työtä ja tehdään edelleen tilanteen parantamiseksi.

Etelä-Suomen pienemmissä kaupunkimaisissa kunnissa näyttää tilanteen hallinta olevan helpompaa. Eräs vastaaja kommentoi, että vanhus- ja vammaispalvelujen asiakkaista vain muutama haluaa tai tarvitsee palveluja ruotsin kielellä. Niiden järjestämisessä ei ole ollut sen vuoksi ongelmia. Lienee niin, että ruotsinkielinen väestö on näissäkin kunnissa kaksikielistä ja tyytyy helpommin suomenkielisiin palveluihin.

Avainsanat: kaksikieliset kunnat, ruotsinkielisen enemmistön kunnat, suomenkielisen enemmistön kunnat, kielilaki, omakieliset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut

## SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ .....	6
JOHDANTO .....	9
TUTKIMUSTEHTÄVÄ, KOHTEET JA TUTKIMUSMETODI .....	10
Tutkimustehtävä .....	10
Tutkimuksen kohteet .....	10
Kaksikieliset kunnat .....	10
Yhteistoiminta-alueet .....	12
Ostopalvelut .....	14
Kansalliskieliä koskeva lainsäädäntö.....	14
Yleislainsäädäntö .....	14
Sosiaali- ja terveydenhuollon erityislainsäädäntö.....	16
Kaksikieliset palvelut kunnissa.....	17
Kielilain toteutumisen ohjaus ja valvonta .....	17
Kielikysymyksiä koskevia selvityksiä ja kehittämissuunnitelmia .....	18
Kaksikieliset palvelut kuntien sosiaali- ja terveydenhuollossa .....	18
Kielilain toteutumisen ohjaus ja valvonta .....	18
Kielikysymyksiä koskevia selvityksiä ja kehittämissuunnitelmia .....	19
KAKSIKIELISIIN KUNTIIN TEHDYN KYSELYN TOTEUTTAMINEN .....	21
KYSELYN TULOKSET .....	23
Asiakaspalvelu, asiointi, asiakirjat.....	23
Henkilöstöpolitiikka .....	26
Kielilainsäädännön veloitteiden toteutuminen erällä sosiaali- ja terveydenhuollon osa-alueilla.....	29
Lastensuojelu .....	29
Vanhustenhuolto .....	35
Mielenveyspalvelut.....	38
Tilanteen kartoittaminen ja suunnittelu.....	43
Yhteistyö lähikuntien, kolmannen sektorin, yksityisen sektorin kanssa.....	44
KYSELYN LOPPUPÄÄTELMÄT .....	46
KUNNAT MUUTOSTEN KESKELLÄ.....	48
EHDOTUKSIA OMAKIELISTEN SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON PALVELUJEN KEHITTÄMISEKSI KAKSIKIELISISSÄ KUNNISSA.....	51
Kirjallisuutta .....	53
Sähköiset lähteet .....	54
Liitteet .....	55

## JOHDANTO

Suomen perustuslain (731/1999) 17 §:n mukaan Suomen kansalliskielet ovat suomi ja ruotsi.

Vuonna 2004 voimaan tulleen kielilain (423/2003) tarkoituksena on taata suomen- ja ruotsinkielisen väestön oikeus elää täysipainoista elämää omalla äidinkielellään. Lain tarkoituksena on myös selvittää viranomaisten velvollisuuksia näiden oikeuksin toteuttamiseksi.

Kielilain mukaan jokaisen viranomaisen tulee valvoa omalla toimialallaan kielilain noudattamista ja toiminnassaan oma-aloitteisesti huolehtia siitä, että yksilön kielelliset oikeudet toteutuvat käytännössä. Oikeusministeriö puolestaan seuraa kielilain täytäntöönpanoa ja soveltamista sekä antaa muun muassa suosituksia kansalliskieliä koskevaan lainsäädäntöön liittyvissä kysymyksissä.

Kielilain säätämisen yhteydessä pidettiin tärkeänä, että eduskunta saa säännöllisin väliajoin kattavaa tietoa maan kielioloista ja voi seurata sen toteutumista. Kielilain mukaan valtioneuvosto antaa vaalikausittain kielilainsäädännön soveltamista koskevan kertomuksen eduskunnalle.

Valtioneuvoston kertomuksessa käsitellään kielilainsäädännön soveltamista, kielellisten oikeuksien toteutumista ja Suomen kielioloja. Suomen ja ruotsin kielen lisäksi kertomuksessa käsitellään perustuslaissa erikseen mainittuja kieliä eli saamen kieltä, romanikieltä ja viittomakieltä sekä eräitä muita Suomessa käytettäviä kieliä.

Sosiaali- ja terveysministeriön velvollisuutena on kielilain sekä oman alansa erityislainsäädännön mukaisesti valvoa, että kaksikielisissä kunnissa on sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja saatavissa kattavasti suomeksi ja ruotsiksi.

Ensimmäinen valtioneuvoston kertomus kielilainsäädännön soveltamisesta annettiin eduskunnalle keväällä 2006 (Oikeusministeriö 2006). Kertomuksen päätelmistä käy muun muassa selville, etteivät viranomaiset ole vielä kehittäneet sellaisia seurantavälineitä, joilla sekä kansalaisten näkemykset että viranomaisten arvio kielilainsäädännön toteutumisesta saataisiin selville. Sen johdosta valtioneuvosto esitti, että viranomaisia varten kehitettäisiin seurantavälineitä, joilla voitaisiin arvioida luotettavalla tavalla kattavasti kielilainsäädännön soveltamista ja toteutumista.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista suomeksi ja ruotsiksi ei ole tähän asti ollut käytävissä tutkittua tietoa valtakunnallisella tasolla, vaikka joitakin alan selvityksiä asiakkaiden kokemuksista ja viranomaisten näkemyksistä palveluista suomen ja ruotsin kielellä on tehty muun muassa pääkaupunkiseudulla.

Tällä kyselyllä on tarkoitus selvittää kaksikielisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tarjontaa maamme kaksikielisissä kunnissa. Tutkimuksen alussa rajataan tutkimustehtävä käymällä läpi kaksikieliset kunnat ja kaksikielisiin palveluihin liittyvä lainsäädäntö. Sen jälkeen selvitetään tutkimuksen metodi ja kyselytutkimuksen onnistuminen. Tämän jälkeen kerrotaan tutkimuksen tuloksista. Raportin lopussa tehdään vielä ehdotuksia kaksikielisten kuntien omakielisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kehittämiseksi.

# TUTKIMUSTEHTÄVÄ, KOHTEET JA TUTKIMUSMETODI

## Tutkimustehtävä

Sosiaali- ja terveysministeriö antoi Stakesille tehtäväksi vuosille 2004-2007 laaditun sosiaali- ja terveysministeriön ja Stakesin välisen tulossopimuksen tarkistusvuoden 2007 mukaisesti selvittää kielilain velvoitteiden toteutumista sosiaali- ja terveydenhuollossa erityisesti lasten, vanhusien ja mielenterveysasiakkaiden osalta.

Tutkimuksen toteuttamiseksi Stakesista lähetettiin keväällä 2007 kaikkiin Suomen kaksikielisiin kuntiin kysely, jonka tavoitteena oli selvittää, miten näiden kuntien sosiaali- ja terveydenhuollossa suomen- ja ruotsinkielisen väestön kielelliset oikeudet toteutuvat yleensä ja erityisesti lastensuojelussa, vanhustenhuollossa ja mielenterveyspalveluissa. Tässä raportissa esitetään kyselyn tulokset.

Tätä ennen käytiin kuitenkin läpi tilastojen valossa Suomen kaksikieliset kunnat, niiden määrä ja niissä asuvien henkilöiden määrä sekä ruotsin kieltä äidinkielenään puhuvien prosentuaalinen osuus kunnan koko asukasmäärästä, jotta saatiin määrällisiä taustatietoja tutkimuksen tulosten merkittävyyden ymmärtämiseen.

## Tutkimuksen kohteet

### Kaksikieliset kunnat

Suomessa äidinkielenään suomea puhuu 91,9 prosenttia ja ruotsia 5,5 prosenttia väestöstä eli yhteensä noin 290 000 henkilöä.

Kielellisen jaotuksen perusyksikkö on kunta. Kunta on kaksikielinen, kun kunnassa on sekä suomenkielisiä että ruotsinkielisiä asukkaita ja vähemmistöön kuuluu vähintään 8 prosenttia asukkaista tai 3 000 asukasta. Kuntayhtymä on kaksikielinen, kun siihen kuuluu vähintään yksi kaksikielinen kunta.

Kunta voidaan julistaa yksikieliseksi, kun vähemmistön osuus on laskenut alle kuuden prosentin. Kunta, joka ei täytä vähimmäisvaatimuksia ollakseen kaksikielinen, voi hakea kaksikielisen kunnan asemaa kunnanvaltuuston esityksestä, kuten Lohjan kaupunki on tehnyt.

Valtioneuvosto säätää virallisten väestötietojen perusteella asetuksen kuntien kielellisestä asemasta kymmeneksi vuodeksi kerrallaan. Nykyinen asetus kuntien asemasta on voimassa vuoteen 2012.

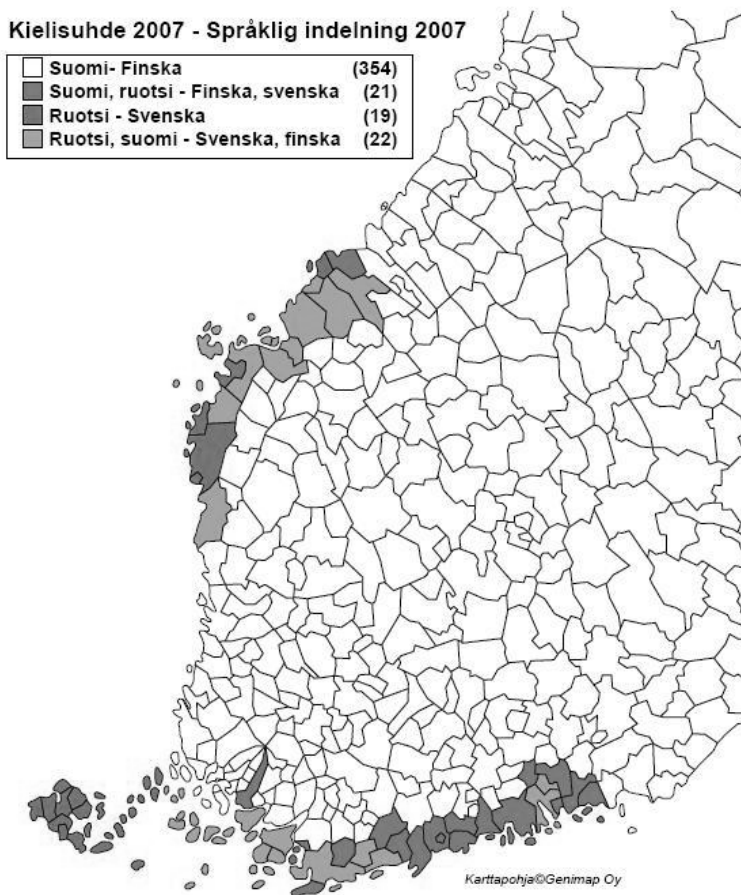
Taulukko 1. Kaksikielisten ja yksikielisten kuntien lukumäärä sekä ruotsinkielisen väestön osuus näissä kunnissa

Kunnan kielisuhde (enemmistön kieli-vähemmistön kieli)	Kuntien lukumäärä kielisuhteen mukaan	Ruotsinkielisen väestön osuus erikielisissä kunnissa koko maassa
ruotsi-suomi	22	37 % 98 471
suomi-ruotsi	21	46 % 137 891
ruotsi	19	14 % 39 458
suomi	354	3 % 13 789
Yhteensä	416	100 % 289 609

Lähde: Kuntaliitto 2007

Kaksikielisistä kunnista suomenkielisen enemmistön kuntia on 21 ja ruotsinkielisen enemmistön kuntia 22. Ruotsinkielisiä kuntia maassamme 19, joista ainoastaan kolme pientä kuntaa sijaitsee mantereella ja loput Ahvenanmaalla.

Kuvio 1. Kunnat kielisuhteen mukaan jaoteltuina



Lähde: Kuntaliitto 2007



Kaksikieliset kunnat sijaitsevat rannikkoseudulla, lähinnä Uudellamaalla, Varsinais-Suomessa ja Pohjanmaalla. Pääkaupunkiseudulla asuu viidennes maamme koko ruotsinkielisestä väestöstä.

Sivulla 13 on luettelo Suomen kaksikielisistä kunnista, kunkin kunnan asukasluku, tilastollinen kuntaluokitus, kunnan kielisuhde sekä ruotsinkielisten prosentuaalinen osuus kunnan asukkaista.

Kunnat on jaettu kolmeen luokkaan siten, että kaupunkimaisia kuntia (1) ovat kunnat, joiden väestöstä vähintään 90 prosenttia asuu taajamissa tai suurimman taajaman väkiluku on vähintään 15 000. Taajaan asuttuihin kuntiin kuuluvat kunnat (2), joiden väestöstä vähintään 60 prosenttia, mutta alle 90 prosenttia asuu taajamissa tai suurimman taajaman väkiluku on vähintään 4 000, mutta alle 15 000. Maaseutumaisissa kunnissa (3) väestöstä alle 60 prosenttia asuu taajamissa ja suurimman taajaman väkiluku on alle 4 000.

Suomenkielisen enemmistön kunnat on merkitty taulukossa numerolla 1 ja ruotsinkielisen enemmistön kunnat numerolla 2.

Ruotsinkielisestä väestöstä noin puolet asuu pienissä ruotsinkielisissä tai kaksikielisissä rannikko- tai saaristokunnissa, joissa ruotsi on enemmistön kielenä. Toinen puoli ruotsinkielisistä on keskittynyt isoihin kuntiin, joissa enemmistön kielenä on suomi. Ainoastaan 3 prosenttia ruotsinkielisestä väestöstä asuu yksikielisissä suomenkielisissä kunnissa. Vähemmistön kieltä puhuvien asukkaiden lukumäärä ja osuus kunnassa saattaa vaihdella hyvinkin paljon.

Määrällisesti noin 140 000 ruotsinkielistä asuu kunnissa, joissa enemmistön kieli on suomi ja 37 000 suomenkielistä kunnissa, joissa ruotsi on enemmistön kielenä (Paunio 2007).

Suurten Etelä-Suomen kuntien asukkaat ovat yleensä selkeästi kaksikielisiä, mikä johtuu suomenkielisen lähiympäristön hallitsevuudesta.

## Yhteistoiminta-alueet

Vuonna 1993 otettiin käyttöön kuntayhtymäjärjestelmä nykyisessä muodossaan. Kunnat ovat erikoissairaanhoidolain ja kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain nojalla velvollisia kuulumaan näissä laeissa tarkoitettujen palvelujen järjestämisestä huolehtivaan kuntayhtymään.

Muilta osin kuntayhtymät perustuvat kuntien vapaaehtoiseen sopimukseen. Jos kunnat päättävät perusterveydenhuollon tai sosiaalitoimen hoitamista varten perustaa yhteistoiminta-alueen, tehtävien hoitamiseksi voidaan perustaa kuntayhtymä tai toteuttaa ns. isäntäkuntamallia. Yhteistoiminta-alueita suunniteltaessa tai toteutettaessa on otettava huomioon suomen- ja ruotsinkielisen väestön oikeudet käyttää omaa kieltään ja saada palveluja tällä kielellä.

Kuntayhtymä, johon kuuluu erikielisiä tai kaksikielisiä kuntia, on suoraan kielilain mukaisesti kaksikielinen.

Vuonna 2006 Suomessa oli 230 kuntayhtymää. Kansanterveysyön kuntayhtymiä oli 59, joista 6 kaksikielisiä tai yksikielisiä ruotsinkielisiä. Sosiaalihuollon eri osa-alueiden kuntayhtymiä oli 29, joista kaksikielisiä tai yksikielisiä ruotsinkielisiä oli 3. (Tilastokeskus 2007)

Isäntäkuntamallissa yhteistoiminta-alueen tehtävien hoitaminen annetaan yhden kunnan hoidettavaksi ja tehtävien hoitamista varten perustetaan kuntien yhteinen toimielin. Jos isäntäkunta ja tehtäviä antava kunta on yksikielinen suomenkielinen kunta ja tehtäviä antava kunta on kaksikielinen tai yksikielinen ruotsinkielinen, ei isäntäkunnalla ole kielilain kirjaimellisen tulkinnan perusteella samoja kielellisiä velvollisuuksia kuin kaksikielisellä viranomaisella. Kaksikielisen kunnan asukkaalla on kuitenkin edelleen oikeus saada palveluja molemmilla kielillä ja järjestämistehtävän siirtävä kaksikielinen kunta on kielilain perusteella velvollinen varmistamaan, että isäntäkunta järjestää palveluja molemmilla kielillä. Näin turvataan henkilön oikeus käyttää yhteistoiminta-alueella asioidessaan molempia kieliä. (Kuntaliitto 2007, 8)

Taulukko 2. Tilastollinen kuntaluokitus taajamaväestön osuuden/suurimman taajaman väkiluvun perusteella

KUNTA	as.luku (31.12.2006)	Tilastollinen kuntaluokitus	Kielisuhde	Ruotsinkielisten osuus asukkaista %
Dragsfjärd	3 348	3	2	74,6
Espoo - Esbo	235 019	1	1	8,5
Hanko - Hangö	9 725	1	1	44,0
Helsinki - Helsingfors	564 521	1	1	6,1
Houtskari - Houtskär	654	3	2	87,0
Iniö	253	3	2	70,4
Inkoo - Ingå	5 378	3	2	58,0
Karjaa - Karis	8 953	2	2	59,3
Kaskinen - Kaskö	1 505	1	1	30,1
Kauniainen - Grankulla	8 469	1	1	38,8
Kemiö - Kimito	3 275	3	2	64,8
Kirkkonummi - Kyrkslätt	34 389	2	1	19,1
Kokkola - Karleby	36 516	1	1	17,3
Korpoo - Korpo	861	3	2	74,8
Kristiinankaupunki - Kristinestad	7 514	3	2	57,0
Kruunupyy - Kronoby	6 700	3	2	84,5
Lapinjärvi - Lapträsk	2 945	3	1	32,9
Liljendal	1 440	3	2	77,0
Lohja - Lojo	36 974	1	1	4,1
Loviisa - Lovisa	7 393	1	1	38,3
Maalahti - Malax	5 519	3	2	88,7
Mustasaari - Korsholm	17 641	2	2	71,0
Myrskylä - Mörskom	2 050	3	1	11,4
Nauvo - Nagu	1 454	3	2	70,2
Oravainen - Oravais	2 155	3	2	83,8
Parainen - Pargas	12 146	2	2	54,0
Pedersören kunta - Pedersöre	10 623	3	2	90,5
Pernaja - Pernå	3 994	3	2	59,3
Pietarsaari - Jakobstad	19 557	1	2	56,3
Pohja - Pojo	4 885	3	1	37,6
Porvoo - Borgå	47 404	1	1	32,2
Pyhtää - Pyttis	5 141	3	1	10,3
Ruotsinpyhtää - Strömfors	2 922	3	1	18,9
Sipoo - Sibbo	19 060	2	1	38,3
Siuntio - Sjundeå	5 578	3	1	33,6
Särkisalo - Finby	743	3	1	10,6
Tammisaari - Ekenäs	14 693	2	2	81,4
Turku - Åbo	175 354	1	1	5,2
Uusikaarlepyy - Nykarleby	7 404	3	2	90,0
Vaasa - Vasa	57 622	1	1	24,8
Vantaa - Vanda	189 711	1	1	3,1
Västernorrland - Västanfjärd	802	3	2	87,7
Vöyri-Maksamaa - Vörå-Maxmo	4 508	3	2	85,5

Lähde: Kuntaliitto 2007

Tilastollinen kuntaluokitus  
 1 = kaupunkimaiset kunnat  
 2 = taajaan asutut kunnat  
 3 = maaseutumaiset kunnat

Kielisuhde  
 1 = suomi enemmistökielenä  
 2 = ruotsi enemmistökielenä

## Ostopalvelut

Kunnat tai kuntayhtymät tuottavat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunsa joko itse tai ostavat niitä julkisilta tai yksityisiltä palvelujen tuottajilta.

Perustuslain mukaiset kielelliset oikeudet on turvattava riippumatta siitä, miten hallintoa muutetaan ja sen palveluja järjestetään.

Kaksikielisten kuntien on huolehdittava siitä, että kielelliset oikeudet toteutuvat kuntien sopiessa viranomaistehtävien hoitamisesta kuntien välisenä yhteistoimintana. Sosiaali- ja terveydenhuollossa erityisesti pienissä kaksikielisissä kunnissa ostopalvelut ovat tärkeä kuntien välisen yhteistoiminnan muoto.

Kielilakia sovelletaan myös yksityisten antamaan palveluun silloin, kun niille on laissa säädetty tehtäviä tai jos ne hoitavat viranomaisten tehtäviä esimerkiksi viranomaisen päätöksen tai sopimuksen perusteella. Vastuu siitä, että kielelliset oikeudet toteutuvat, jää tällaisissa järjestelyissä toiminnasta vastuulliselle viranomaiselle, jonka on varmistauduttava siitä, ettei kielellisen palvelun laatu laske sen ulkoistaessa toimintojaan.

Vuonna 2005 melkein 49 prosenttia kuntien sosiaali- ja terveystoimintoihin tuotettiin muilla järjestelyillä kuin kunnan omana toimintana. (Tilastokeskus 2006)

## Kansalliskieliä koskeva lainsäädäntö

### Yleislainsäädäntö

Kansalliskieliä koskevaa lainsäädäntöä on paljon, mutta lait eivät ole ristiriidassa keskenään, vaan ne täydentävät toisiaan. Osa laeista on yleislakeja, jotka koskevat hallintoasioita tai päätöksiä. Tällaisia lakeja ovat esimerkiksi kielilaki ja laki julkisyhteisöjen henkilöstöltä vaadittavasta kielitaidosta.

Sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskeva erityislainsäädäntö voidaan jakaa velvollisuuslakeihin, jossa käsitellään kunnan tai kuntayhtymän velvollisuuksia ja oikeuslakeihin, jotka sisältävät potilaan tai asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevia asioita. Niissä säädetään kielellisistä oikeuksista hoito- ja hoivatilanteissa.

Kielellisiä oikeuksia koskeva perussäännös sisältyy **perustuslain** (731/1999) 17 §:ään, jonka mukaan suomi ja ruotsi ovat maan kansalliskieliä. Perustuslain mukaan jokaisen oikeudesta käyttää omassa asiassa tuomioistuimessa ja muissa viranomaisissa omaa kieltään, joko suomea tai ruotsia säädetään lailla. Perustuslaissa säädetään myös, että julkisen vallan tulee huolehtia siitä, että perusoikeudet täyttyvät. Näihin oikeuksiin kuuluvat myös kielelliset oikeudet.

**Kielilaki** (423/2003), joka tuli voimaan 15.6.2004, korvasi vuodelta 1922 peräisin olleen samannimisen lain. Sen tarkoituksena on täsmentää perustuslaissa turvattuja, suomen ja ruotsin kieltä koskevia kielellisiä oikeuksia sekä selventää viranomaisten velvollisuuksia näiden oikeuksien toteuttamiseksi.

Kielilaki on yleislaki, jossa säädetään yksityiskohtaisesti suomen ja ruotsin kielen asemasta lainsäädännössä, lainkäytössä ja hallinnossa. Kielilakia täydentävät lukuisat suomen ja ruotsin kieltä koskevat säännökset eri aloja koskevissa laeissa. Lain tavoitteena on, että perustuslain mukaiset kielelliset oikeudet toteutuvat käytännössä.

Uutta kielilaisissa on se, että viranomaisten tulee huolehtia yksilön kielellisten oikeuksien toteutumisesta ilman että hänen tarvitsee erikseen vedota niihin. ( Kielilaki 2 §)

Jokaisella on oikeus saada kielilain 12 §:n mukaan hallintoasiansa koskeva päätös valintansa mukaan omalla kielellään, suomen tai ruotsin kielellä. Laki koskee myös tilanteita, joissa julkisia hallinto- ja palvelutehtäviä on annettu viranomaisilta yksityisten palvelujentuottajien hoitaviksi.

Kielilaki koskee kunnan viranomaisia, valtion viranomaisia mukaan lukien tuomioistuimet, itsenäisiä julkisoikeudellisia laitoksia, eduskunnan virastoja ja presidentin kansliaa sekä julkista hallintotehtävää lain nojalla hoitavaa yksityistä sen hoitaessa tätä tehtävää.

Kunnassa kielelliset oikeudet ovat sosiaali- ja terveydenhuollossa sidoksissa kunnan kielelliseen jaotukseen. Kaksikielisen kunnan viranomaisissa asioidessaan jokaisella on oikeus lain 10 §:n mukaan käyttää suomea tai ruotsia ja saada palvelua tällä kielellä. Yksikielisessä kunnassa sosiaali- ja terveydenhuoltoa annetaan pääasiallisesti kunnan kielellä.

Kielilaista seuraa kunnalle myös velvollisuus huolehtia siitä, että kielelliset oikeudet toteutuvat kuntien sopiessa viranomaistehtävien hoitamisesta kuntien välisenä yhteistoimintana. Kunnan on varmistettava, että tehtävää hoidettaessa annetaan palveluja suomen ja ruotsin kielellä.

Jokaisella on vain yksi äidinkieli, joka on merkitty väestörekisteriin ja jonka voi halutesaan vaihtaa. Kaksikielisessä viranomaisessa jokaisella on kuitenkin oikeus valita, kumpaa kieltä, suomea tai ruotsia, hän haluaa käyttää.

*Kaksikielisen kunnan* asiakaspalvelussa ja muussa toiminnassa on oma-aloitteisesti annettava palveluja asiakkaan omalla kielellä, suomeksi tai ruotsiksi ja osoitettava ulospäin käyttävänsä näitä kieliä. Viranomaisella on velvollisuus oma-aloitteisesti selvittää asiakkaan käyttämä kieli. Lähtökohtana on, ettei asiakkaan tarvitse vaatia palvelua ja asian käsittelyä omalla kielellään. Asiakkaan väestörekisteriin merkitty kieli on kuitenkin viranomaisen yhteydenottokieli, jolle kieltä voidaan muulla tavalla selvittää.

Palveluja on oltava yhtäläisin ehdoin saatavissa molemmilla kielillä. Tällä ei silti tarkoiteta, että palvelut olisi järjestettävä samassa toimipisteessä ja kaikkialla yhtä laajasti. Eri palvelu- ja toimipisteissä voidaan palvella eri kielillä.

*Yksikielisessä kunnassa* viranomaisella on velvollisuus järjestää palvelut toisella kuin kunnan kielellä vain tiettyjen, viranomaisen aloitteesta vireille tulevien asioiden hoitamisessa, mikä tarkoittaa viranomaisen aloitetta ja välittömästi perusoikeuksia koskevia asioita. Kyse voi olla esimerkiksi viranomaisaloitteisesta toimeentulon myöntämisestä tai lapsen huostaanotosta. Tällöin kunnan on järjestettävä kielilain 10 §:n 2 momentin mukaan viran puolesta maksuton tulkkaus. Päätöksestä tulee myös pyydettyä antaa virallinen käänös.

**Julkisyhteisöjen henkilöstöltä vaadittavasta kielitaidosta annetun lain (424/2003)** mukaan viranomaisen on huolehdittava siitä, että virkamiehillä on heidän tehtäviensä edellyttämä kielitaito. Laki koskee valtion, kuntien ja muiden julkisyhteisöjen henkilöstöä ja siinä korostuvat työnantajan velvollisuudet kansalaisten kielellisten oikeuksien toteuttamiseksi. Laki edellyttää, että suomen- ja ruotsinkielisiä palveluja on siellä, missä niitä tarvitaan, mikä ei kuitenkaan edellytä sitä, että jokaisen työntekijän tarvitsisi osata suomea ja ruotsia. Olennaista on, että kielitaitoa on siellä, missä sitä tarvitaan.

## Sosiaali- ja terveydenhuollon erityislainsäädäntö

Sosiaali- ja terveydenhuollon erityislainsäädännössä säädetään *kuntien velvollisuuksista* huolehtia sosiaali- ja terveydenhuollosta. Näitä lakeja ovat kansanterveyslaki, erikoissairaanhoidolaki ja sosiaalihuoltolaki, joissa on säännöksiä kuntien ja kuntayhtymien velvollisuudesta järjestää palveluja suomen ja ruotsin kielellä. *Asiakkaan tai potilaan oikeuksia* käsitteleviä lakeja taas ovat laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista ja laki potilaan asemasta, joissa molemmissa on myös säännöksiä, jotka käsittelevät asiakkaiden/potilaiden oikeutta saada palveluja hoito- ja hoivatilanteissa äidinkielellään, suomeksi tai ruotsiksi.

Kaksikielisessä kunnassa tai kuntayhtymässä potilaan tai sosiaalihuollon asiakkaan oikeus käyttää suomea tai ruotsia ja saada palvelua näillä kielillä on ehdoton eikä kunnalla ole harkintavalttaa asiassa.

Kuntien ja kuntayhtymien velvollisuudesta järjestää sosiaalihuoltoa suomen ja ruotsin kielellä säädetään **sosiaalihuoltolaissa** (710/1982). Yksikielisissä kunnissa tai kuntayhtymissä sosiaalipalvelut järjestetään kunnan tai kuntayhtymän kielellä ja mahdollisuuksien mukaan muilla kielillä. Kaksikielisen kunnan tai kaksikielisiä tai sekä suomen- että ruotsinkielisiä kuntia käsittelevän kuntayhtymän sosiaalihuolto järjestetään kunnan tai kuntayhtymän molemmilla kielillä siten, että potilas saa palvelut valitsemallaan kielellä, joko suomeksi tai ruotsiksi.

Sosiaalihuoltolain lisäksi kielisäännöksiä on kahdessa sosiaalihuollon erityislaissa. **Lasten päivähoidosta annetun lain** (36/1973) mukaan kunnan on huolehdittava siitä, että lasten päivähoitoa annetaan lapsen äidinkielellä eli suomen, ruotsin tai saamen kielellä. Kunnan velvollisuus huolehtia päivähoiton järjestämisestä lapsen äidinkielellä ei riipu kunnan kielellisestä jaotuksesta.

**Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain** (519/1977) mukaan kunnat ovat vuoteen 2007 saakka olleet jäsenenä erityishuoltopiirien kuntainliitossa, joiden velvollisuudeksi on määrätty kehitysvammaisten erityishuolto. Ruotsinkielisten ja kaksikielisten kuntien on lisäksi tullut olla jäsenenä erityishuollon kuntainliitossa, jonka tehtävänä on piirijaosta huolimatta jäsenkuntiansa ruotsinkielisen väestön erityishuollon järjestäminen. Vuoden 2007 alussa voimaan tuli kunta- ja palvelurakennemuutostuksesta, joka muutti tilannetta. Uusi laki edellyttää kunnan kuulumista yhteen erikoissairaanhoidopiirien pohjalta muodostettavaan kuntayhtymään.

**Sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain** (812/2000) tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Sen mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaiden toivomukset, mielipide, edut ja yksilölliset tarpeet heidän äidinkielestään ja kulttuuritaustastaan riippumatta. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista täydentää kielilaissa säädettyä kuntien ja kuntayhtymien velvollisuutta järjestää palveluja yksilön omalla kielellä. Laki koskee kaikkia kunnan järjestämiä sosiaalihuollon palveluja riippumatta siitä, järjestääkö kunta palvelut itse vai hankitaanko palvelut ostopalveluina.

Perusterveydenhuollon palvelukieli on **kansanterveyslain** (66/1972) mukaan sidottu kunnan tai kuntayhtymän kieleen tai kieleen. Kaksikielisissä kunnissa ja kuntayhtymissä terveyskeskuksen tulee järjestää palvelut molemmilla kielillä siten, että potilas saa hoitoa valitsemallaan kielellä, suomeksi tai ruotsiksi.

**Erikoissairaanhoidolain** (1062/1989) mukaan erikielisiä tai kaksikielisiä kuntia käsittelevän sairaanhoitopiirin kuntayhtymän sairaanhoito järjestetään kuntayhtymän molemmilla kielillä siten, että potilas saa palvelut valitsemallaan kielellä, joko suomeksi tai ruotsiksi. Mikäli potilas ei voi saada asuinpaikkansa mukaan määräytyvästä sairaalasta tai muusta toimintayksiköstä palvelua äidinkielellään, kunnalla on velvollisuus järjestää potilas hoitoon toisen sairaanhoitopiirin toimintayksikköön

Lisäksi erikoissairaanhoidolain mukaan erikielisiä ja kaksikielisiä kuntia käsittävässä sairaanhoitopiirissä tulee olla lautakunta, jonka tehtävänä on kehittää ja sovittaa yhteen piirien kielellisen vähemmistön erikoissairaanhoidon.

**Laki potilaan asemasta ja oikeuksista** (785/1992) turvaa jokaisen pysyvästi Suomessa asuvan henkilön oikeuden ilman syrjintää hänen terveydentilansa edellyttämään terveyden- ja sairaanhoitoon niiden voimavarojen rajoissa, jotka kulloinkin ovat terveydenhuollon käytettävissä.

Lain mukaan potilaan äidinkieli, hänen yksilölliset tarpeensa ja kulttuurinsa on mahdollisuuksien mukaan otettava hänen hoidossaan ja kohtelussaan huomioon. Edellä mainittu merkitsee sitä, että myös yksikielisten kuntien viranomaisten tulee pyrkiä hoitamaan potilaita ja palvelemaan asiakkaita näiden äidinkiellä. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista täydentää kielilaisa säädettyä kuntien ja kuntayhtymien velvollisuutta järjestää palveluja yksilön omalla kielellä

## Kaksikieliset palvelut kunnissa

Kielilainsäädäntö koskee sekä valtion että kuntien viranomaisia. *Kaksikielinen kunta* on velvollinen huolehtimaan siitä, että niissä tehtävissä, joissa kielitaitoa tarvitaan, on käytännössä riittävästi molempia kieliä osaavia työntekijöitä. Kielivaatimukset vaihtelevat usein henkilön työstä ja asemasta riippuen. Uutta henkilökuntaa palkatessaan kunnan viranomaisilla on kielilainsäädännön mukaan velvollisuus varmistua siitä, että palvelukseen otettavalla on työtehtävien edellyttämä kielitaito.

Vähemmistön kieltä äidinkielenään puhuvan oikeus käyttää omaa kieltään on käytännössä usein kiinni siitä, löytyykö viranomaisissa kielitaitoa ja ovatko viranomaiset huolehtineet siitä, että henkilökunnalla on riittävä kielitaito siellä, missä sitä tarvitaan.

Koska *yksikielinen kunta* ei ole yleensä velvollinen palvelemaan toisella kielellä, suomenkielisissä kunnissa ruotsinkieliset asukkaat eivät voi yleensä saada palveluja tai osallistua yhteiskuntaan omalla äidinkiellään. Tilanne on osittain sama ruotsinkielisissä kunnissa suomenkielisillä asukkailla. Monella suomenkielisellä paikkakunnalla ruotsinkieliset kuntalaiset ovat oma-aloitteisesti perustaneet ruotsinkielisiä yhdistyksiä, päiväkoteja ja kouluja (Oikeusministeriö 2006, 14).

## Kielilain toteutumisen ohjaus ja valvonta

Kieliasian neuvottelukunta on valtioneuvoston asettama asiantuntijaelin, joka avustaa oikeusministeriötä kielilain ja siihen liittyvän lainsäädännön täytäntöönpanon ja soveltamisen seurannassa. Neuvottelukunnan tehtävänä on valmistella esityksiä toimenpiteiksi kansalliskielten käytön ja aseman edistämiseksi ja antaa lausuntoja ja valmistella suosituksia viranomaisille ja muille yhteisöille kielilainsäädäntöä koskevista kysymyksistä. Kieliasian neuvottelukunta valmistelee myös valtioneuvoston eduskunnalle vaalikausittain annettavan kielilainsäädännön soveltamista koskevan kertomuksen (Oikeusministeriö 2006).

Oikeusasiamiehen laillisuusvalvonnassa myös kielellisten oikeuksien toteutuminen on esillä. Kielikanteluiksi luokiteltavia asioita on tullut viime vuosina vireille vuosittain muutamia kymmeniä, joskin määrä nousi 2004 tilapäisesti kielilain tultua voimaan. Kielikanteluissa on ollut pääsääntöisesti kyse ruotsin kielen asemasta. (Paunio 2007)

Lääninhallitukset tuottavat valtionhallinnon palveluja kuntien, niiden asukkaiden tarpeisiin. Ne edistävät, arvioivat ja valvovat läänien elinolojen kehitystä, asukkaiden hyvinvointia ja peruspalvelujen toteutumista. Etelä-Suomen ja Länsi-Suomen läänit ovat kaksikielisiä kaksikielisten kuntien osalta.

Suomen kuntaliiton muodostavat Suomen kunnat ja kaupungit, maakuntaliitot, sairaanhoitopiirit ja kuntayhtymät. Kuntaliiton asiakkaita palvelee ruotsiksi sekä ruotsinkielinen sihteeristö että kuntaliiton asiantuntijoista koostuva ruotsinkielinen verkosto, joiden tehtäviin kuuluvat sekä kurssit että julkaisutoiminta ruotsiksi. Kuntaliitto on antanut suosituksia kunnille kiellainsäädännön noudattamisesta palvelujen järjestämisessä (Kuntaliitto 2004). Useimmat kunnat eivät ole laatineet erityisiä kielisääntöä tai ottaneet kieltä koskevia määräyksiä hallintosääntöön, vaan ovat jättäneet mahdollisia kielimääräyksiä koskevan päätösvallan kunnan eri toimielimille. Joissakin kunnissa on kuitenkin kieliohjelmia ja nk. kieli palvelusitoumuksia otettu avuksi kielisten oikeuksien turvaamiseksi.

Unohtaa ei pidä myöskään Suomenruotsalaisia kansankäräjiä (Svenska Finlands Folkting), jonka tehtävänä on edustaa suomenruotsalaisia kansanryhmiä ja valvoa heidän etujaan. Järjestö osallistuu lainsäädäntötyöhön ja antaa eri viranomaisille lausuntoja ruotsinkielisiä koskevissa asioissa.

## Kielikysymyksiä koskevia selvityksiä ja kehittämissuunnitelmia

Kaksikielisyyttä kunnissa on selvitetty monin tavoin. Tunnetuin näistä selvityksistä on ehkä Kielibarometri, jossa kysytään ruotsin ja suomen kielen käytöstä eri tilanteissa sekä kunnan kielisten palvelujen tasosta ja asenteista kaksikielisyyteen niin paikallisella kuin valtakunnallisellakin tasolla. Ensimmäinen kielibarometri toteutettiin vuonna 2004 osana Kielipalvelusitoumus hallinnossa -projektia, jolloin kysely lähetettiin 11 pilottikuntaan, joissa vähemmistön äidinkieli on suomi tai ruotsi. Toinen Kielibarometri toteutettiin keväällä 2006, jolloin kysely oli avoin kaikille kunnille. Seuraava kielibarometri toteutetaan vuonna 2008.

Kielibarometrin (Kuntaliitto 2006) mukaan noin joka kolmas liki 300 000:sta ruotsinkielisestä Suomessa tuntee olevansa jossakin määrin kaksikielinen eli tulevansa hyvin toimeen suomen kielellä. Kolmannes katsoo osaavansa suomea, mutta pitää kielitaitoaan puutteellisena ja kolmannes ilmoittaa osaavansa suomen kieltä heikosti tai ei ollenkaan. Kielellisestä joustavuudesta huolimatta suurin osa ruotsinkielisistä toivoo voivansa saada palvelua omalla äidinkielellään varsinkin vaativissa tilanteissa, erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Kielibarometrin mukaan suomenkielisten palvelut ovat suhteellisen hyvin järjestetty kaksikielisissä kunnissa, joissa enemmistön kieli on ruotsi. Sen sijaan kunnissa, joissa enemmistön kieli on suomi, ruotsinkielisten on vaikeampi saada palveluja omalla äidinkielellään.

Erityisesti pääkaupunkiseudulla on tehty kaksikielisten palvelujen järjestämisestä useita selvityksiä, visioita ja suositus- ja työskentelyehdotuksia erilaisissa seminaareissa (esim. Pääkaupunkiseudun palvelu ruotsin kielellä 1.6.2006), työryhmissä (esim. Pääkaupunkiseudun neuvottelukunnan työryhmä 14:n raportti: Pääkaupunkiseudun ruotsinkieliset palvelut 2007) tai projekteissa.

## Kaksikieliset palvelut kuntien sosiaali- ja terveydenhuollossa

### Kielilain toteutumisen ohjaus ja valvonta

Sosiaali- ja terveydenhuollossa palvelujen saajan ja tuottajan välinen kommunikaatio on olennainen osa hoitoa. Siksi hoidon saamisessa on merkityksellistä se, voiko asiakas käyttää omaa kieltään.

Vaikka omakieliset palvelut ovat erityisen tärkeitä sellaisissa elämäntilanteissa, joissa palveluja tarvitsevan tilanne on riskialtis ja hän on heikoilla, oikeus käyttää ja saada palvelua kaksi-



kielissä viranomaisissa suomeksi tai ruotsiksi ei ole riippuvainen asiakkaan elämäntilanteesta, iästä tai terveydentilasta, vaan kysymys on lakisääteisestä oikeudesta.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista antaa hyvän lähtökohdan myös kielellisille oikeuksille. Asiakkaalla on oikeus hyvään palveluun ja kohteluun. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa.

Perusterveydenhuollon palvelukieli on sidottu kunnan tai kuntayhtymän kieleen. Mikäli potilas ei erikoissairaanhoidossa saa palveluja äidinkielellään asuinpaikkansa mukaan määräytyvästä sairaalasta tai muusta toimintayksiköstä, hänellä on oikeus päästä hoitoon toisen sairaanhoitopiirin toimintayksikköön.

Sosiaali- ja terveysministeriö seuraa hallinnonalan tavoitteiden toteutumista ja kuntien suoriutumista lakisääteisistä tehtävistään. Stakes toimii varmistaakseen tehokkaat ja korkealaatuiset sosiaali- ja terveyspalvelut.

Sosiaali- ja terveysministeriön alaisuudessa toimii myös yhdeksän sosiaalialan osaamiskeskusta, joiden tavoitteena on toimivan ja pysyvän yhteistyön luominen tutkimus- ja kehittämistoiminnan ja kuntien käytännön välille. Ruotsinkielisillä kunnilla on yhteinen osaamiskeskus ”Det finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området”. Osaamiskeskusten toimintaan kuuluminen on kuitenkin vapaaehtoista.

Lääninhallitukset hoitavat muiden niille määrättyjen tehtävien ohella sosiaali- ja terveysministeriön alaisena sen hallinnonalalle kuuluvia tehtäviä.

Jokaisessa kunnassa on oltava sosiaaliamies. Sosiaaliamies toimii asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi muun muassa tiedottamalla asiakkaan oikeuksista ja neuvomalla asiakasta asiakaslain soveltamisen liittyvissä asioissa sekä avustamalla häntä muistutuksen tekemisessä kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kuntien sosiaaliamiehet asiamiehet ottavat vastaan kunnallista sosiaalihuoltoa koskevia kysymyksiä ja valituksia.

Terveydenhuollon toimintayksikköön on nimettävä potilasasiamies. Kahdella tai useammalla toimintayksiköllä voi olla yhteinen potilasasiamies. Potilasasiamies toimii potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä potilaiden hoidon laadun parantamiseksi. Hän neuvoo ja avustaa tarvittaessa potilaita ja heidän omaisiaan hoitoon tai kohteluun liittyvissä ongelmissa.

Sekä potilasasiamiehen että sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluvat myös kielellisiin oikeuksiin liittyvät kysymykset.

## Kielikysymyksiä koskevia selvityksiä ja kehittämissuunnitelmia

Käsitys kielellisestä todellisuudesta sosiaali- ja terveydenhuollossa perustuu ensisijaisesti viranomaisten tavanomaiseen toimintansa seurantaan ja yksittäisiin selvityksiin. Ainoa valtakunnallinen selvitys omakielisistä palveluista sosiaali- ja terveydenhuollossa on tehty sosiaali- ja terveysministeriön pyynnöstä vuonna 1999 (Lukkarinen 2001).

Joitakin yksittäisiä projekteja on toteutettu suurimmissa kunnissa (esim. Helsingin kaupungin teettämä projekti: *Fungerande svenskspråkiga socialservicekedjor i huvudstadsregionen, 2004-2006*). Viimeiset suunnitelmat ovat vuodelta 2007 (Kuntaliitto 2007).

Valtioneuvoston kertomuksessa kielilainsäädännön soveltamisesta 2006 todetaan kuitenkin, että sosiaali- ja terveydenhuollon kielellisten palvelujen parantamiseen on monin tavoin panostettu viime vuosina. Kertomuksen mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille on mm. järjestetty koulutusta kielilainsäädännöstä ja lisätty kielikoulusta työpaikoilla.

Saman kertomuksen mukaan kaikissa kaksikielisissä sairaanhoitopiireissä kielivähemmistön



etuja valvova lautakunta osallistuu erikoissairaanhoidon ja henkilöstökoulutuksen järjestämistä koskevaan seurantaan ja arviointiin. Positiivista kehitystä kielikysymyksissä osoittaa muuan muassa se, että lautakuntien tueksi on perustettu yksittäisten sairaaloiden kielellisen vähemmistön jaostoja ja että Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin lautakunta jätti kesäkuussa 2007 sairaanhoitopiirin hallitukselle valmistelemansa kieliohjelman.

## KAKSIKIELISIIN KUNTIIN TEHDYN KYSELYN TOTEUTTAMINEN

Vuosille 2004 – 2007 laaditun sosiaali- ja terveysministeriön ja Stakesin välisen tulossopimuksen tarkistusvuoden 2007 mukaan Stakes selvittää kielilain veloitteiden toteutumista sosiaali- ja terveydenhuollossa erityisesti lasten, vanhusten ja mielenterveysasiakkaiden osalta.

Stakes lähetti 28. helmikuuta 2007 kaikkiin Suomen kaksikielisiin kuntiin kyselyn (Liite 1), jonka tavoitteena oli selvittää, miten suomen- ja ruotsinkielisen väestön kielelliset oikeudet toteutuvat näiden kuntien sosiaali- ja terveydenhuollossa. Kysely koski kuntien viranomaisnäkemystä palvelujen järjestämisestä.

Kysymykset jaettiin viiteen osaan seuraavasti:

1. Asiakaspalvelu, asiointi ja asiakirjat
2. Henkilöstöpolitiikka
3. Kielilainsäädännön veloitteiden toteutuminen
  - lastensuojelussa
  - vanhustenhuollossa
  - mielenterveyspalveluissa
4. Tilanteen kartoittaminen ja suunnittelu
5. Yhteistyö lähikuntien, kolmannen sektorin ja yksityisen sektorin kanssa

Kysely lähetettiin sekä suomen- että ruotsinkielisenä kaikkien 43 kaksikielisen kunnan sosiaali- ja terveysviranomaisille. Määräajan päätyttyä vastaamatta jättäneille lähetettiin muistutuskirje sekä kyselylomake uudestaan 27. maaliskuuta (Liite 2). Yhdeksään vastaamatta jättäneeseen kuntaan soitettiin vielä asiasta 16. huhtikuuta.

Kunta- ja palvelurakennemuutos näyttää tällä hetkellä työllistävän kuntia. Työpaineista huolimatta melkein kaikki kunnat pitivät kuitenkin sosiaali- ja terveydenhuollon suomen- ja ruotsinkielisten palvelujen kartoittamista tärkeänä, sillä ainoastaan yksi kunta 43:sta jätti kokonaan vastaamatta kyselyyn. Vastauksia saatiin yhteensä 45 eli kolme kuntaa antoi vastauksensa kahdella lomakkeella. Näiden kuntien tiedot yhdistettiin kuitenkin yhteen lomakkeeseen, joten käsiteltäviä lomakkeita oli 42.

Kyselylomakkeen yleiseen, asiakaspalvelua, henkilöstöpolitiikkaa, suunnittelua, valvontaa ja selvittelyä sekä yhteistyötä lähikuntien, kolmannen sektorin ja yksityisen sektorin kanssa koskeviin osioihin vastattiin lähes sataprosenttisesti. Sen sijaan lastensuojelua, vanhustenhuoltoa ja erityisesti mielenterveyspalveluita koskevissa osioissa oli puutteita. Kuuden kunnan edustajat jättivät kokonaan vastaamatta mielenterveyspalveluita koskeviin kysymyksiin.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen käyttäjien näkemyksiä ei tässä tutkimuksessa selvitetty. Tulokset siis heijastavat vain palvelujen tuottajien näkemyksiä.

Koska aineisto oli pieni, moniin luokkiin sitä ei voinut jakaa. Kunnat jaettiin Kuntaliiton ja Tilastokeskuksen luokituksen mukaan kolmeen luokkaan eli kaupunkimaisiin, taajaan asuttuihin ja maaseutumaisiin kuntiin.

Tähän jaotteluun päädyttiin asiantuntijoiden kanssa käytyjen neuvottelujen jälkeen, koska jaettaessa kunnat ainoastaan koon mukaan, se ei antaisi aina todellista tietoa kunnan palveluiden järjestämisestä, onhan aivan eri tilanne järjestää palveluja pienessä tiiviisti asutussa muutamien tuhannen asukkaan kaupunkimaisessa kunnassa kuin monen kymmentuhannen asukkaan harvaan asutussa maaseutumaisessa kunnassa.

Kuntia tarkasteltiin myös sen mukaan, onko kunnan enemmistön kieli suomi vai ruotsi.

Mikäli tuloksissa oli jotain muuta huomion arvoista, kuten alueellisia tai kunnan kokoon liittyviä eroavuuksia, se otettiin erikseen huomioon tuloksia tarkasteltaessa.

Kyselyn tuloksissa esiintyviä lukuja tarkasteltaessa on otettava huomioon, että suluisissa oleva ensimmäinen luku koskee kysymykseen myönteisesti vastanneiden määrää ja jälkimmäinen luku kaikkien kyseiseen kysymykseen vastanneiden määrää eikä siis koko kyselyyn vastanneiden määrää.

## KYSELYN TULOKSET

### Asiakaspalvelu, asiointi, asiakirjat

Kielilain mukaan kaksikielisessä kunnassa viranomaisissa asioidessaan jokaisella on oikeus käyttää suomea tai ruotsia valintansa mukaan ja saada palvelua tällä kielellä. Viranomaisella on velvollisuus selvittää oma-aloitteisesti henkilön käyttämä kieli. Lähtökohtana tulisi olla, ettei henkilön tarvitsisi itse vaatia käsittelyä omalla kielellään. Käsittelykieli ei siis määräydy väestörekisterimerkinnän mukaan, vaan henkilön tosiasiaassa käyttämän kielen eli oman kielen mukaan. Väestörekisterimerkintä voi kuitenkin kunnassa olla yhteydenottokielen valinnan lähtökohtana.

Kielilain mukaan asiakkaalla on myös oikeus saada kaksikielisen viranomaisen häntä koskeva päätös ja muut häntä koskevat asiakirjat omalla kielellään, toisin sanoen kielellä, jolla hän on antanut tietoja tai jättänyt hakemuksen.

#### ***Oman kielen selvittäminen ja rekisteröinti***

Kyselystä saatujen tietojen mukaan kieli selvitetään kaksikielisissä kunnissa yleensä ensi tapaamisella, oli kyseessä sitten suomenkielisen tai ruotsinkielisen enemmistön kunta. Tämän jälkeen kieli rekisteröidään asiakkaan tietoihin tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojärjestelmään. Pienissä maaseutumaisissa kunnissa ongelmaa ei kyselyn mukaan ole, sillä kuten eräs vastaajista mainitsi, kaikkihan pienessä kunnassa tuntevat toisensa, joten jo entuudestaan tiedetään, millä kielellä asiakkaan kanssa toimitaan.

Vastanneista 42 kunnasta yhdessätoista (11/42) käytetään hyväksi tarpeen mukaan myös väestörekisteriä. Näin tapahtuu erityisesti keskisuurissa ja suurissa kaupunkimaisissa kunnissa. Tämä auttaa ennakoimaan, mitä kieltä asiakas todennäköisesti tulee käyttämään. Eräässä suuressa Etelä-Suomen kaupunkimaisessa kunnassa mainittiin asiakastietojärjestelmän olevan yhteydessä väestörekisteriin, jolloin asiakkaan äidinkieli kirjautuu automaattisesti hänen tietoihinsa.

#### ***Palvelu hakemusasioissa, puhelimessa ja vastaanottotiskillä***

Hakemusasioissa asiakasta palvelee hänen omalla kielellään suurimmassa osassa kuntia (37/42). Näin tapahtuu kaikissa kaksikielisissä kunnissa, joissa enemmistön kielenä on ruotsi (21/21) sekä kahta poikkeusta lukuun ottamatta myös suomenkielisen enemmistön kaupunkimaisissa ja taajaan asutuissa kunnissa (12/14). Maaseutumaisissa suomenkielisen enemmistön kunnissa seitsemästä kunnasta kolmessa tilanne vaihtelee.

Myös puhelinpalvelussa ja vastaanottotiskillä saa kyselyn mukaan omalla kielellä palveluja suurimmassa osassa kuntia (35/42). Ruotsinkielisen enemmistön kunnissa omakielisten palvelujen saamisessa ei ole tässäkään suhteessa ongelmia.

Sen sijaan monissa suomenkielisen enemmistön kunnissa tilanne on huonompi. Kaupunkimaisista kunnista kolmasosassa (4/12) ja maaseutumaisista kunnista liki puolessa (3/7) tilanne vaihtelee.

Useimmissa vastauksissa mainittiin, että mikäli asiakas haluaa ruotsinkielistä palvelua, hänen puhelunsa siirretään tai hänet ohjataan ruotsinkieliselle taitavalle henkilölle. Eräs vastaaja totesi, että asiakkaalta kysytään usein, voidaanko häntä palveilla suomeksi. Mikäli asiakas kuitenkin haluaa ruotsinkielistä palvelua, haetaan ruotsin kieltä taitava henkilö paikalle tai suuremmissa kunnissa hänet voidaan ohjata ruotsinkieliseen palveluyksikköön. Eräs vastaaja mainitsi, että koska asiakkaat osaavat yleensä suomea ja työntekijät ymmärtävät ruotsia, molemmat voi-

vat käyttää omaa kieltään. Erään Etelä-Suomen taajaan asutun kunnan vastauksessa ilmoitettiin suoraan, ettei heillä yksinkertaisesti ole riittävästi kaksikielisiä virkailijoita asiakaspalvelutehtävissä.

### ***Päätökset ja muut asiakirjat***

Taulukko 3. Saako asiakas/potilas häntä koskevat päätökset aina kielellä, jolla hän on jättänyt hakemuksen, suomeksi tai ruotsiksi?

Kuntaluokitus ja kielenemmistö	kyllä	ei
1r	1	
2r	3	
3r	17	
ruotsinkieliset kunnat yhteensä	21	0
1s	10	2
2s	2	
3s	6	1
suomenkieliset kunnat yhteensä	18	3
Kaikki yhteensä	39	3

1r = ruotsinkielisen enemmistön kaupunkimaiset kunnat  
 2r = ruotsinkielisen enemmistön taajaan asutut kunnat  
 3r = ruotsinkielisen enemmistön maaseutumaiset kunnat  
 1s = suomenkielisen enemmistön kaupunkimaiset kunnat  
 2s = suomenkielisen enemmistön taajaan asutut kunnat  
 3s = suomenkielisen enemmistön maaseutumaiset kunnat

Lähes kaikissa kyselyyn vastanneissa kunnissa asiakas saa häntä koskevat päätökset kielellä, jolla hän on jättänyt hakemuksen, suomeksi tai ruotsiksi (39/42). Poikkeuksen tekevät ainoastaan kolme Etelä-Suomen suurta kaksikielistä kuntaa, joissa enemmistön kielenä on suomi. Niissä tilanne vaihtelee. Eräessä kunnassa päätöspohja on suomenkielinen ja tästä syystä päätös laaditaan suomen kielellä. Se luvataan tarvittaessa kuitenkin kääntää ruotsin kielelle. Toisessa kunnassa valitettiin, ettei kielitoimiston kapasiteetti riitä kaikkien päätösten kääntämiseen. Eräs vastaaja arveli, että osalle asiakkaista kieliasia on sivuseikka, koska asiakkaat kokevat yleensä olevansa kaksikielisiä.

Suurimmassa osassa kuntia (37/42) sekä esitteet että lomakkeet ovat saatavissa molemmilla kielillä. Vastauksista näki, että muutamissa niistäkin kunnista, jotka olivat vastanneet niitä olevan käytössä molemmilla kielillä, vedettiin kuitenkin hieman takaisin mainitsemalla, että valtaosa on käännetty. Kahden ruotsinkielisen enemmistön kunnan vastaajat ilmoittivat, että lomakkeet kyllä on käännetty, mutta esitteitä ei ole aina käytössä molemmilla kielillä.

Ongelmallisimpia ovat suuret kaupunkimaiset suomenkielisen enemmistön kunnat. Niissä tunnustetaan olevan puutteita eri toimipisteissä sekä esitteiden että lomakkeiden saamisessa ruotsiksi. Eräessä kunnassa valitettiin, että valtion viranomaiset eivät toimita kaikilla sosiaali- ja terveydenhuollon osa-alueilla ruotsinkielisiä esitteitä tai jos ne tulevat, ne ovat myöhässä. Toisessa kunnassa, jossa lomakkeita ei ole saatavissa molemmilla kielillä, ne yritetään kääntää tarvittaessa ruotsiksi. Asiakkaalle selvitetään asiat hänen kielellään ja autetaan lomakkeen täyttämässä.

Sen sijaan sairauskertomuksen ja hoito-ohjeiden saamisesta omalla kielellä näytti joissakin kunnissa olevan epä tietoisuutta, koska monet pienet kunnat kuuluvat johonkin kansanterveys työstä vastaavaan kuntayhtymään ja näin ollen kunnilla ei ole tietoa siitä, miten sairauskertomuksia tai hoito-ohjeita siellä käännetään. Kymmenen vastaajaa, joista viisi ruotsinkielisen enemmistön maaseutumaisista pienistä kunnista, jättikin kokonaan vastaamatta tähän kysymykseen.

Lopuista kunnista suurimmassa osassa potilas saa sekä sairauskertomuksen (27/32) että hoito-ohjeet (28/32) omalla kielellään. Näin tapahtuu kaikissa ruotsinkielisen enemmistön kunnis-

sa. Eräs vastaaja mainitsi, että jos asia on ollut kiireellinen, he ovat antaneet ensin ruotsinkielisen lomakkeen ja suomenkielinen lomake on tilattu välittömästi. Ongelmia on tässäkin kohdassa suurissa Etelä-Suomen kaupunkimaisissa kunnissa, joissa tilanteen kerrottiin vaihtelevan. Kahden edellä mainitun kunnan edustajaa ilmoitti, ettei sairaskertomusta yleensä saa ruotsin kielellä.

### **Tiedottaminen**

Taulukko 4. Tiedotetaanko kunnassanne sosiaali- ja terveydenhuoltoon liittyvistä asioista, esimerkiksi etuuksista, hoitomaksuista oma-aloitteisesti sekä suomen että ruotsin kielellä?

Kuntaluokitus ja kielenemmistö	Kyllä lehdissä	Kyllä verkossa	Ei lehdissä	Ei verkossa
1r	1	1		
2r	3	3		
3r	16	15		1
ruotsinkieliset kunnat yhteensä	20	19		1
1s	12	10		2
2s	2	2		
3s	5	6	2	1
suomenkieliset kunnat yhteensä	19	18	2	3
kaikki yhteensä	39	37	2	4

1r = ruotsinkielisen enemmistön kaupunkimaiset kunnat  
 2r = ruotsinkielisen enemmistön taajaan asutut kunnat  
 3r = ruotsinkielisen enemmistön maaseutumaiset kunnat  
 1s = suomenkielisen enemmistön kaupunkimaiset kunnat  
 2s = suomenkielisen enemmistön taajaan asutut kunnat  
 3s = suomenkielisen enemmistön maaseutumaiset kunnat

Tiedottaminen kunnan sosiaali- ja terveydenhuoltoon liittyvistä asioista, esimerkiksi etuuksista, tai hoito-maksuista näyttää kyselyn mukaan olevan melko hyvällä tasolla. Suurin osa vastaajista (37/41) ilmoitti, että näistä asioista tiedotetaan molemmilla kielillä sekä lehdissä että omalla kotisivulla. Verkkosivuilla tiedottaminen molemmilla kielillä puuttuu neljästä kunnasta, joista kaksi pieniä kaupunkimaisia kuntia. Yhdessä maaseutumaisessa Etelä-Suomen kunnassa tiedotetaan kyselyn mukaan ainoastaan verkossa.

Eräs vastaaja valitti, että aina ei ole käytettävissä tarpeeksi resursseja käännoistyöhön, mutta kunnan tultua kaksikieliseksi panoksia on lisätty merkittävästi. Kahdessa suomenkielisen enemmistön kunnan vastauksessa todettiin, että kotisivut kyllä ovat kaksikielisiä, joskin saattaa kestää ennen kuin ruotsinkielinen versio on käännetty.

Eräässä isossa kaupunkimaisessa suomenkielisen enemmistön kunnan omassa lehdessä on ruotsinkielinen sivu, jossa tiedotetaan luonnollisesti myös sosiaali- ja terveydenhuollon asioista. Pienessä ruotsinkielisen enemmistön kunnassa taas sosiaali- ja terveydenhuollon tiedottamisessa käytetään ns. kuntainfoa.

### **Tulosten tarkastelua**

Kielilaki on ollut voimassa kohta kolme vuotta. Valtaosa kunnista tarjoaa palveluja kuntalaisille kielilain mukaisesti heidän omalla äidinkielellään. Kaikki eivät näin kuitenkaan tee. Tilanne on hyvä ruotsinkielisen enemmistön kunnissa ja pienissä suomenkielisen enemmistön kunnissa, joissa ihmiset tuntevat yleensä toisensa. Sen sijaan suuret Etelä-Suomen suomenkielisen enemmistön kunnat näyttävät olevan monessa suhteessa ongelmallisia siitä huolimatta, että asiaan on kiinnitetty monella tavalla huomiota.

Kaksikielisyys on otettu parhaiten huomioon, kun kyse on tiedotteiden, esitteiden tai lomakkeiden laatimisesta, siis laajemmassa käytössä olevasta materiaalista. Näyttää kuitenkin siltä, että joissakin suomenkielisen enemmistön kunnissa materiaalin kääntäminen ruotsiksi viivästyy.

Positiivista tuloksissa on se, että yksittäiset päätökset annetaan yleensä kielellä, jolla hakemus on jätetty. Ongelmallisinta on asiakaspalvelu. Selkeimpänä syynä tähän mainitaan kaksikielisen henkilökunnan puute. Kielilaki ei kyllä edellytäkään kaikilta suomen ja ruotsin kielen taitoa, mutta lain mukaan sellaisissa tehtävissä tulee olla molempia kieliä taitavia henkilöitä, joissa kielitaitoa tarvitaan. Ja tätähän juuri on asiakaspalvelu.

## Henkilöstöpolitiikka

Riittävästi resursoitu ja hyvin toimiva sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmä on kansalaisten hyvinvoinnin keskeinen perusta. Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstö on tämän järjestelmän ydin ja yhteinen kieli välttämätön edellytys hyvälle yhteistyölle asiakkaan kanssa.

Julkisyhteisöjen henkilöstöltä vaadittavasta kielitaidosta annetun lain mukaan viranomaisen on huolehdittava siitä, että virkamiehillä on heidän tehtäviensä edellyttämä kielitaito. Jokainen viranomainen on kielilain mukaan velvollinen itse valvomaan lain noudattamista omalla toimialallaan.

### *Kielitaidon selvittäminen*

Kyselyn perusteella kunnissa otetaan yleensä jo tehtävänkuvauksissa huomioon sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstön molempien kielten taito (34/39).

Viidestä vastaajasta, jotka ilmoittivat, ettei molempien kielten taitoa oteta huomioon, neljä oli taajaan asutusta tai maaseutumaisesta kunnasta, joissa ruotsi on enemmistön kieli. Näistä yhden kunnan edustaja mainitsi, että vaikeivät he ota asiaa huomioon, on itsestään selvää, että jokaisen täytyy osata molempia kieliä.

Palvelukseen otettavan kielitaito selvitetään tavalla tai toisella yhtä kuntaa lukuun ottamatta jokaisessa kyselyyn vastanneessa kunnassa. Osa vastanneista mainitsi kuitenkin tarkennuksena, että kielitaito selvitetään vain siinä tapauksessa, että tehtävän hoitaminen edellyttää molempien kielten osaamista. Yleisin tapa selvittää kielitaito on kielitodistuksen pyytäminen. (19/41)) Tämän lisäksi monet vastaajat mainitsivat myös työhönottohaastattelun (18/41) molemmilla kielillä.

### *Kielitaitoa koskeva osaamiskartoitus*

Kyselyssä tiedusteltiin seuraavaksi, onko kunnassa tehty sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstön kielitaitoa koskevaa osaamiskartoitusta viimeisen viiden vuoden aikana. Kolmessa kunnassa (13/42) kartoitus oli tehty, monissa nimenomaan kielilisan maksamista varten. Näistä kahdeksan oli suomenkielisen enemmistön ja viisi ruotsinkielisen enemmistön kuntia.

Monet maaseutumaisen pikkukunnan edustajat ilmoittivat vastuksessaan, ettei kielitaidon kartoitukseen ole tarvetta, koska kunnassa jokaisen työntekijän kielitaito tiedetään. Monet viittasivat myös siihen, että kielitaito selvitetään jo työhönottohaastattelussa ja tämä merkitään työntekijän henkilötietoihin.

Isommista kunnista eräässä Etelä-Suomen suuressa kaupunkimaisessa kunnassa, jossa kartoitusta ei ole tehty, henkilöstötietojärjestelmästä on katsottu ruotsinkieliset ja kysytty heiltä, ovatko he valmiita palvelemaan ruotsin kielellä. Toisessa vastaavassa kunnassa on tehty joitakin

pienempiä selvityksiä tarpeen mukaan. Kolmannessa kunnassa asiaa on kartoitettu kehityskeskusteluissa ja ruotsinkielisten palvelujen koordinaatioryhmässä.

Parissa kunnassa ollaan luomassa uutta henkilöstöstrategiaa, johon kuuluu myös osaamiskaritoitus. Kahdessa kunnassa kartoitus on tehty kielilisen maksatusjärjestelmän käynnistämisen tai uusimisen yhteydessä.

### **Toisen kotimaisen kielen koulutus**

Toisen kotimaisen kielen koulutusta järjestetään vajaan puolessa kyselyyn vastanneista kunnista (17/42). Ruotsinkielisen enemmistön kuntia näistä on vain kolme. Koulutukseen on näissä kunnissa mahdollisuus osallistua työajalla. Eräaseen Pohjanmaan kaupunkimaiseen kuntaan on tulossa omaa kielikoulutusta. Jotkut ruotsinkielisen enemmistön kuntien edustajat mainitsivat, että koska kaikki työntekijät hallitsevat sekä suomen että ruotsin, ei tarvetta kielikurssien järjestämiseen ole ilmennyt.

Suomenkielisen enemmistön neljäsatoista kunnassa kielikoulutusta on saatavissa (14/21). Ainoastaan suuret kaupunkimaiset ja taajaan asutut Etelä-Suomen kunnat sekä eräs Pohjanmaan kaupunkimainen kunta järjestävät itse kielikursseja. Vuodesta 2007 alkaen eräs suuri kaupunkimainen Etelä-Suomen kunta järjestää tasokursseja, joiden mukaan kielitaitolisä määrättyy. Muutamassa kunnassa kielikursseja järjestetään yhteistyössä kansalais- tai työväenopiston kanssa, jolloin opiskelu on työntekijälle maksuton, ja hän voi osallistua kursseille työaikana. Toisissa kunnissa taas vain kannustetaan osallistumaan työväen- tai kansalaisopiston kielikursseille. Kurseille osallistuminen riippuu pitkälti myös työntekijän omasta aktiivisuudesta.

Taulukko 5. Järjestetäänkö sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle kielikoulutusta suomen- ja ruotsinkielellä?

Kuntaluokitus ja kielenemmistö	Kyllä	Ei	
1r	1	0	1r = ruotsinkielisen enemmistön kaupunkimaiset kunnat
2r	1	2	2r = ruotsinkielisen enemmistön taajaan asutut kunnat
3r	1	16	3r = ruotsinkielisen enemmistön maaseutumaiset kunnat
ruotsinkieliset kunnat yhteensä	3	18	1s = suomenkielisen enemmistön kaupunkimaiset kunnat
1s	9	3	2s = suomenkielisen enemmistön taajaan asutut kunnat
2s	2		3s = suomenkielisen enemmistön maaseutumaiset kunnat
3s	3	3	
suomenkieliset kunnat yhteensä	14	6	
kaikki yhteensä	17	24	

### **Viranomaisten kielellisiin velvollisuuksiin ja potilaan oikeuksiin liittyvä koulutus**

Viranomaisten kielellisiin velvollisuuksiin ja potilaan oikeuksiin liittyvää koulutusta on järjestetty noin kolmasosassa kunnista (15/42). Kaksi suurta ryhmää muodostavat Pohjanmaan kunnat (7) sekä Etelä-Suomen suuret kaupunkimaiset suomenkielisen enemmistön kunnat (7).

Koulutusta on yleensä annettu muun koulutuksen yhteydessä, ensisijaisesti esimiehille ja joissakin tapauksissa myös työntekijöille erityisesti kielilain voimaantulon yhteydessä.

Yhdessäkään suomenkielisen enemmistön maaseutumaisessa kunnassa koulutusta ei ole järjestetty, koska ”on aina ollut luonnollista, että asiakkaita palvellaan kahdella kielellä” tai ”kaksikielisissä kunnissa asia on itsestään selvä”. Joissakin näistä kunnista henkilöstöä on informoitu asiasta muulla tavoin.



**Kielilisiä**

Kielilisiä maksetaan kahta kuntaa lukuun ottamatta kaikissa kunnissa, joissa suomi on enemmistön kielenä (19/21). Se ei ole tuntematon myöskään kunnissa, joissa ruotsi on enemmistön kielenä (8/20).

Mitään yhtenäistä linjaa ei maksamisen perusteista eikä lisän suuruudesta tunnu olevan. Yleensä kielilisiä maksetaan palvelutehtävissä oleville työntekijöille, jotka tarvitsevat toista kieltä jokapäiväisessä työssään. Joku kunta maksaa lisää asiakasvastaanottotilanteessa oleville yksikielisyille työntekijöille, jotka ovat kartuttaneet toisen kotimaisen kielen taitoa. Useat kunnat edellyttävät virallista kielitodistusta taidoista. Osassa kunnista kielilisiä on sama kaikille niille, joille sitä maksetaan. Joissakin kunnissa on käytössä useita tasoja, joiden mukaan lisää maksetaan.

Monet niistä vastaajista, jotka ilmoittivat, ettei kielilisiä makseta, mainitsivat, että henkilöstön oletetaan olevan kaksikielisiä. ”Tämä ei todellakaan ole mikään ongelma. Meillä on ruotsinkielinen enemmistö ja viranomaiskieli on ruotsi, mutta henkilöstö selviytyy myös hyvin suomeksi.” Eräässä kunnassa ei taloudellisen tilanteen takia kielilisiä makseta, mikä on aiheuttanut paljon ihmettelyä ja närääkin. Jotkut tähän ryhmään kuuluvista vastaajista totesivat, että kielilisiä on ollut aikaisemmin käytössä, mutta se on poistettu. Muutamat vanhat työntekijät kuitenkin saavat edelleen tätä lisää.

Taulukko 6. Maksetaanko kuntanne sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle kielilisiä ruotsin/suomen kielen taidosta?

Kuntaluokitus ja kielenemmistö	Kyllä	Ei
1r		1
2r	2	1
3r	6	10
ruotsinkieliset kunnat yhteensä	8	12
1s	12	
2s	2	
3s	5	2
suomenkieliset kunnat yhteensä	19	2
kaikki yhteensä	27	14

1r = ruotsinkielisen enemmistön kaupunkimaiset kunnat  
 2r = ruotsinkielisen enemmistön taajaan asutut kunnat  
 3r = ruotsinkielisen enemmistön maaseutumaiset kunnat  
 1s = suomenkielisen enemmistön kaupunkimaiset kunnat  
 2s = suomenkielisen enemmistön taajaan asutut kunnat  
 3s = suomenkielisen enemmistön maaseutumaiset kunnat

**Palvelujen ostaminen yksityisiltä palveluntuottajilta**

Kunnat ostavat entistä enemmän palveluita yksityisiltä palveluntuottajilta. Tämä ei kuitenkaan vapauta kaksikielistä kuntaa vastuusta kaksikielisten palvelujen tarjoajana, sillä kielilaki koskee myös tilanteita, joissa julkisia hallinto- ja palvelutehtäviä on annettu viranomaisilta yksityisten palveluntuottajien hoidettaviksi.

Kyselyn tulokset osoittivat, että suurin osa kunnista (30/42) onkin ottanut kielikysymyksen mukaan jo palveluntuottajan kanssa tehtyyn sopimukseen Erään kunnan edustaja vastasi, ettei heillä ole ollut toistaiseksi tarvetta, koska palveluja on tarjottu molemmilla kielillä. Kolme kuntaa ottaa asian sopimukseen tarpeen mukaan ja kolmessa kunnassa taas asiasta sovitaan suullisesti eli selvitetään palvelun tuottajan kielitaito. Useassa vastauksessa valitettiin, että on vaikeaa löytää palveluja ruotsiksi.

### ***Tulosten tarkastelua***

Tällä hetkellä kunnat painiskelevat vaikeiden henkilöstöpoliittisten kysymysten parissa. Mistä saada riittävästi henkilöstöä erityisesti huonosti palkattuun, mutta raskaaseen ja vaativaan hoitotyöhön? Lisävaateena kaksikielisissä kunnissa on vielä kaksikielisen henkilöstön löytäminen.

Avovastauksissa tätä pidettiin hyvinkin ongelmallisena, koska jo muutenkin työntekijöiden palkkaaminen alalle on vaikeaa.

Kyselyn perusteella näyttää siltä, että ruotsinkielisen enemmistön kunnissa nimenomaan kielikysymyksissä henkilöstöpolitiikan hoitaminen on suomenkielisen enemmistön kuntia helpompaa. Ilmeisesti ruotsinkielisen koulutuksen saaneet hakeutuvat paikakunnalle, jonka väestö puhuu etupäässä ruotsia. Ja suurin osahan suomenruotsalaisista puhuu myös suomea. Kaksikielisyyttä pidetään niin itsestään selvänä, ettei asiaa kaikissa kunnissa edes mainita henkilöstön tehtäväkuvauksissa.

Näyttää siltä, että kielilain tultua voimaan kielikysymyksiin on alettu kiinnittää enemmän huomiota, koska uusilta työntekijöiltä, jotka tarvitsevat työssään molempia kieliä, edellytetään kielitodistus tai asia tarkistetaan haastattelun avulla. Onko niin, ettei toisen kielen osaamiseen ole aikaisemmin kiinnitetty niin paljon huomiota. Koska suurin osa työntekijöistä on palkattu ennen kielilain voimaantuloa, eivät kaksikieliset palvelut siitä syystä aina toimi niin kuin niiden pitäisi.

Positiivista on myös se, että kielillisää maksetaan erityisesti suomenkielisen enemmistön kunnissa, mutta myös monissa ruotsinkielisen enemmistön kunnissa. Ongelmana on tietysti se, että kaikki molempia kieliä työssään käyttävät eivät sitä saa. Erityisesti näin on ruotsinkielisen enemmistön kunnissa, joissa kaksikielisyyttä pidetään itsestäänselvytenä.

## **Kielilainsäädännön veloitteiden toteutuminen eräillä sosiaali- ja terveydenhuollon osa-alueilla**

Sosiaali- ja terveydenhuollossa palvelujen saajan ja tuottajan välinen kommunikaatio on olennainen osa hoitoa. Palvelujen saaminen omalla kielellä on erityisen tärkeää sellaisissa elämänvaiheissa, joissa palveluja tarvitsevan tilanne on riskialtis ja hän on heikoilla. Tällaisessa tilanteessa ollaan haavoittuvia ja kommunikaatio asiakaan/potilaan ja alan henkilökunnan välillä on herkkää. Pienetkin kielen vivahteet voivat olla ratkaisevia. On tärkeää, että kumpikin osapuoli ymmärtää ja tulee ymmärretyksi.

Tässä kyselyssä haluttiin selvittää kielilain veloitteiden toteutumista erityisesti lastensuojelussa, vanhustenhuollossa ja mielenterveyspalveluissa.

### **Lastensuojelu**

Yhteiskunnan lapsille ja lapsiperheille tarjoamat palvelut ja taloudellinen tuki auttavat perheitä heidän kasvatustehtävässään. Kunnan sosiaaliviranomaisten on lastensuojelulain mukaan tuettava perhettä erilaisin tukitoimin, jos kasvuolot vaarantavat lapsen terveyttä tai hyvinvointia tai jos lapsi tai nuori itse vaarantaa käyttäytymisellään terveyttään tai kehitystään.

Lastensuojelu jakaantuu ehkäiseviin toimenpiteisiin (esim. äitiys- ja lastenneuvolat, päivähoido, koulun psykososiaalinen oppilashuolto ja nuorisotyö), avohuollon toimenpiteisiin, (esim.

taloudellinen tuki, kasvatus- ja perheneuvonta, kotipalvelu, terapiapalvelut) huostaanottoon ja sijaishuoltoon sekä perhehoitoon.

Lastensuojelun tarve ja esimerkiksi kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten määrä ovat kasvaneet viime vuosina. Lastensuojelussa toimivan henkilöstön riittämättömyys näkyy kaikkialla Suomessa, joskin se vaihtelee huomattavasti alueellisesti. (Stakes 2006).

Esimerkiksi huostaanottoasiat ovat nykyisin varsin monimutkaisia oikeudellisia prosesseja, joiden valmistelussa joudutaan ottamaan huomioon lapsen edun ohella hyvän hallinnon sekä perheen ja lapsen oikeusturvaan liittyvät näkökohdat.

Lastensuojelussa liikutaan aina hyvin herkällä ja kipeillä alueilla, jolloin toisen osapuolen ymmärtäminen on äärimmäisen tärkeää. Miten kaksikielisissä kunnissa on turvattu jokaisen mahdollisuus saada lastensuojelun tukitoimenpiteitä hänen omalla kielellään?

Kunnilta kysyttiin suomen- ja ruotsinkielisten palvelujen järjestämisestä lastensuojelun avohuollon sosiaalityössä, avohuollon tukitoimien ja palvelujen saatavuudessa, lapsiperheille tarkoitettujen erityispalvelujen saatavuudessa ja päivystyspalvelujen ja sijoituspaikkojen saatavuudessa.

Koska kyselyn avulla haluttiin selvittää tilannetta nimenomaan kaksikielisten palvelujen osalta, seuraavassa esitetään tietoja näistä palveluista erityisesti siltä osin kuin suomen- ja ruotsinkielisten palvelujen saatavuudessa on eroja.

### ***Lastensuojelun avohuollon sosiaalityö***

Monesta vastauksesta kävi ilmi, että on itsestään selvää, että lastensuojelussa palvelut on annettava ja dokumentointi tehtävä asiakkaan omalla kielellä. ”Eihän tapaamisia voi järjestää muulla kuin asiakkaan omalla kielellä, vai voiko?”, kommentoi eräskin vastaaja.

Kyselyn mukaan kaikissa ruotsinkielisen enemmistön kunnissa (21/21) näin tapahtuu, koska sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstö näyttää jo tämänkin kyselyn mukaan olevan yleensä kaksikielistä.

Tilanne suomenkielisen enemmistön tähän kysymykseen vastanneissa kunnissa (19) vaihtelee. Pohjanmaalla sijaitsevilla kaupunkimaisissa kunnissa tilanne on hyvä. Näissä kunnissa on riittävästi kaksikielistä henkilöstöä. Myös muissa kunnissa, joissa ruotsinkielisten prosentuaalinen osuus on suuri, palvelujen saamisessa omalla kielellä ei ole kyselyn mukaan yleensä ongelmia, sillä kunnissa on riittävästi sekä suomen- että ruotsinkielentaitoisia työntekijöitä. Kahden pienen maaseutumaisen kunnan edustajat vastasivat, ettei heillä ole toistaiseksi ollut tarvetta ruotsinkielisille palveluille.

Ongelmallisimpia ovat Etelä-Suomen suuret kaupunkimaiset kunnat, joissa ruotsinkielisten prosentuaalinen osuus on pieni. Edellä mainitut kunnat ovat yrittäneet ratkaista asiaa eri tavoin. Jossakin kunnassa asiakastapaamisia ei automaattisesti järjestetä ruotsiksi. Mikäli asiakas toivoi, apua haetaan tarvittaessa toiselta yksiköltä. Toisessa kunnassa taas asiakas ohjataan ruotsinkieliseen sosiaalipalveluyksikköön. Ruotsinkielisten palvelujen saatavuus on turvattu kahdessa yli 100 000 asukkaan kunnassa siten, että kaikissa sosiaalitoimistoissa on ruotsinkielentaitoisia sosiaalityöntekijöitä/johtavia sosiaalityöntekijöitä, jotka ottavat vastaan ruotsinkieliset lastensuojelun avohuollon asiakkaat.

### ***Lastensuojelun avohuollon tukitoimien ja palvelujen saatavuus***

Tukitoimet ja palvelut jaettiin seuraaviin alueisiin:

- Tukihenkilö ja perhe,
- Lapsen kuntoutumista tukevat hoito- ja terapiapalvelut,
- Perhetyö,
- Koko perheen kuntoutus ja sijoitus perhe- ja laitoshiitoon,
- Vertaisryhmätoiminta,
- Loma- ja virkistystoiminta.

Kunnilta kysyttiin, onko kunnassa saatavissa edellä mainittuja tukitoimia ja palveluja asiakkaan omalla kielellä, suomeksi tai ruotsiksi. Mikäli kunnalla ei ole niitä itsellään käytössä, onko niitä järjestettävissä, vai onko niin, ettei niitä ole edes järjestettävissä.

Kuntien tilanne on hyvin erilainen riippumatta siitä onko kunta yksi- tai kaksikielinen. Kunnan koko ja lastensuojelutapausten määrä ratkaisevat pitkälle sen, mitä tukitoimia ja palveluja kunnassa tarvitaan ja mitä sillä on käytössään.

Kolmen pienen ruotsinkielisen enemmistön saaristokunnan ja yhden Etelä-Suomen pienehköön maaseutumaisen kunnan edustajat jättivätkin kokonaan vastaamatta näihin kysymyksiin. Kaksi vastaajaa ilmoitti, ettei heillä ole ollut lastensuojelutapauksia.

Joitakin erityisesti pienten maaseutumaisten kuntien vastauslomakkeita oli myös täytetty vain osittain. Kysymyksessä ovat sellaiset lastensuojelun avohuollon tukitoimet ja palvelut, joita kunnassa ei todennäköisesti ole ollut käytössä.

Ruotsinkielisen enemmistön kunnissa (18) *tukihenkilö tai perhe* on saatavissa tai mikäli ei ole saatavissa, se on järjestettävissä samalla tavalla ruotsiksi ja suomeksi, oli kunta sitten kaupunkimainen, taajaan asuttu tai maaseutumainen.

Suomenkielisen enemmistön kunnissa sen sijaan on eroja riippuen siitä, millä kielellä palveluja tarvitaan. Yli puolessa kunnista, joissa tukihenkilöitä tai perheitä on saatavissa suomen kielellä, niitä on myös ruotsin kielellä (10/19). Toisessa puolessa kunnista ruotsinkielisiä palveluja ei ole, mutta ovat järjestettävissä (9/19). Kunnan koko tai kuntamuoto ei näytä vaikuttavan asiaan.

*Lapsen kuntoutumista tukevia hoito- ja terapiapalveluja* on kyselyn mukaan kunnissa saatavissa myös vähemmistön kielellä hieman enemmän kuin tukihenkilöitä tai perheitä.

Yksikään vastaaja ei ollut sitä mieltä, etteikö näitä palveluja olisi ainakin tarvittaessa järjestettävissä molemmilla kielillä. Suurta eroa ei näytä olevan siinä, onko kyseessä ruotsinkielisen (15/19) tai suomenkielisen enemmistön kunta (14/19). Molemmissa tapauksissa myös vähemmistökielisiä palveluja on saatavissa yli kolmessa neljäsosassa kunnista. Ero on vain siinä, että niistä kunnista, joissa palvelua ei ole saatavissa, mutta kuitenkin järjestettävissä, ruotsinkielisen enemmistön kunnat ovat maaseutumaisia kuntia ja suomenkielisen enemmistön kunnat joko kaupunkimaisia tai maaseutumaisia kuntia.

Perhetyötä koskevat vastaukset olivat samansuuntaiset hoito- ja terapiapalvelujen järjestämisestä koskevien vastausten kanssa, joskin perhetyötä näyttää olevan saatavissa sekä suomen että ruotsin kielellä hieman useammassa ruotsinkielisen enemmistön (17/18) kuin suomenkielisen enemmistön (14/19) kunnassa.

*Koko perheen kuntoutusta tai sijoitusta perhe- tai laitoshoittoon* on ruotsinkielisen enemmistön kunnissa saatavissa tai järjestettävissä yhtä kuntaa lukuun ottamatta molemmilla kielillä (16/17). Ero maaseutumaisten ja taajaan asuttujen tai kaupunkimaisten kuntien välillä on vain se, että kun kaikissa kaupunkimaisissa ja taajaan asutuissa kunnissa palvelut ovat saatavissa, maaseutumaisista kunnista kolmasosa (4/13) vastaajista ilmoitti, heillä ei näitä palveluja ole saatavissa, mutta ne ovat järjestettävissä.

Suomenkielisen enemmistön kunnissa on kyselyn mukaan jälleen eroja riippuen siitä, millä kielellä palveluja tarvitaan. Suhde on suurin piirtein sama kuin muidenkin lastensuojelun avopalvelujen osalta.

*Lastensuojelun vertaisryhmätöinnässä ja loma- ja virkistystöinnässä* on vaikeampi löytää yhtenäistä linjaa. Ruotsinkielisen enemmistön kaupunkimaisissa ja taajaan asutuissa kunnissa (4/4) molempia palveluja on saatavissa molemmilla kielillä. Sen sijaan ruotsinkielisen enemmistön maaseutumaisissa kunnissa (12) tilanne on toisenlainen. Ensiksikin viisi kyselyyn osallistunut jätti vastaamatta näihin kysymyksiin. Puolessa vastanneista kunnista molempia palveluja on saatavissa sekä suomeksi että ruotsiksi. Toisessa puolessa kuntia niitä ei ole, mutta ovat kyllä järjestettävissä. Merkittävää näissä vastauksissa oli se, että vastaukset olivat tarkalleen samoja, olivat kyseessä sitten ruotsinkieliset tai suomenkieliset palvelut.

Suomenkielisen enemmistön kaupunkimaisista tai taajaan asutuista kunnista suurimmas-  
sa osassa (9/12) on saatavissa tai tarvittaessa järjestettävissä loma- ja virkistystoimintaa myös  
ruotsiksi. Kolmen kunnan vastaajat ilmoittivat, ettei ruotsinkielistä vertaisryhmätoimintaa ole  
edes saatavissa ruotsin kielellä. Pienistä suomenkielisistä kunnista kahdessa ilmoitettiin palve-  
luja olevan käytössä (2/6) ja neljässä kunnassa järjestettävissä tarvittaessa (4/6).

### ***Lapsiperheille tarkoitetut erityispalvelut***

Entä miten kunnat ovat järjestäneet lapsille/ vanhemmille tarkoitetut suomen- ja ruotsinkieliset  
lastensuojelun *palvelut kasvatusta- ja perheneuvonnassa, palvelut ja sovittelun lapsen huolto- ja ta-  
paamisoikeusriidoissa sekä palvelut ja neuvonnan ottolapsiasioissa*? Näissä kysymyksissä tullaan  
jo hyvinkin aroille lastensuojelun osa-alueille.

Lähes kaikki ruotsinkielisen enemmistön kuntien vastaajat (19/20) ilmoittivat, että heillä  
on saatavissa palveluja kasvatusta- ja perheneuvonnassa sekä ruotsiksi että suomeksi. Palveluja ja  
sovittelua lasten huolto- ja tapaamisoikeusriidoissakin on hyvin saatavissa molemmilla kielillä  
(19/20). Yhdessä kunnassa niitä ei ole saatavissa, mutta asia on sielläkin järjestettävissä.

Ruotsinkielisen enemmistön kaupunkimaisissa ja taajaan asutuissa kunnissa(4/4) palveluja  
ja neuvontaa ottolapsiasioissa löytyy molemmilla kielillä. Kysymykseen vastanneissa maaseutu-  
maisissa kunnissa (15) ei myöskään juuri ole eroja siinä, ovatko kyseessä ruotsin- vai suomen-  
kieliset palvelut. Ainostaan yhdessä kunnassa, jossa palvelut ovat saatavissa ruotsiksi, ne ovat  
vain järjestettävissä suomeksi.

Suomenkielisen enemmistön kaupunkimaisissa tai taajaan asutuissa kunnissa, joissa on saa-  
tavissa suomenkielisiä palveluja kasvatusta- ja perheneuvonnassa sekä palveluja ja sovittelua lap-  
sen huolto- ja tapaamisoikeusriidoissa ja palvelua ja neuvontaa ottolapsiasioissa, on kahta kun-  
taa lukuun ottamatta saatavissa myös ruotsinkielisiä palveluja (11/13). Yksi kunta jätti kuiten-  
kin vastaamatta ruotsinkielisten palvelujen osalta viimeksi mainittuja palveluja koskevaan ky-  
symykseen.

Maaseutumaisissa suomenkielisen enemmistön kunnissakaan tilanne ei kyselyn mukaan ole  
huono, Palveluja kasvatusta- ja perheneuvonnassa, palveluja ja sovittelua lapsen huolto- ja tapaa-  
misoikeusasioissa sekä neuvontaa ottolapsiasioissa on kaikissa kunnissa joko saatavissa tai ellei  
ole saatavissa, kuitenkin järjestettävissä molemmilla kielillä (6/6). Kasvatusta- ja perheneuvon-  
taa ja palveluja ja sovittelua lapsen huolto- ja tapaamisoikeusriidoissa on saatavissa ruotsiksi yli  
puolessa ja neuvontaa ottolapsiasioissa puolessa kunnista.

### ***Päivystyspalvelut ja lasten sijoituspaikat***

Kipeimpien asioiden kohdalle lastensuojelussa tullaan, kun käsitellään *päivystyspalveluita, per-  
hehoitoa tai laitoshoidoa*.

Ruotsinkielisen enemmistön kaupunkimaisissa ja taajaan asutuissa kunnissa päivystyspalve-  
lua voidaan järjestää sekä ruotsiksi että suomeksi. Sen sijaan maaseutumaisissa kunnissa tilanne  
on monimuotoisempi, joskin se on molempien kielten osalta sama. Mikäli kunnassa on saata-  
vissa palveluja ruotsiksi, niitä on saatavissa myös suomeksi (9/14). Kahdessa kunnassa palvelut  
ovat järjestettävissä (2/14) ja kolmessa kunnassa niitä ei ole edes järjestettävissä (3/14) kummal-  
lakaan kielellä.

Suomenkielisen enemmistön kaupunkimaisissa ja taajaan asutuissa kunnissakin päivystys-  
palvelua saa lähes yhtä monessa kunnassa ruotsiksi (11/14) kuin suomeksi (12/14). Vain yhdes-  
sä kunnassa palveluja ei ole, mutta ne ovat järjestettävissä suomeksi ja samassa kunnassa sekä  
lisäksi yhdessä muussa kunnassa järjestettävissä ruotsiksi. Maaseutumaisissakin kunnissa yhtä  
kuntaa lukuun ottamatta päivystyspalveluja on saatavissa molemmilla kielillä (5/6).

Taulukko 7. Onko perhehoitoa lapsiasiakkaille saatavissa hänen omalla kielellään, suomeksi tai ruotsiksi?

Kuntaluokitus ja kielienemmistö	Kyllä, suomeksi	Kyllä, ruotsiksi	Ei, mutta järjestettävissä suomeksi	Ei, mutta järjestettävissä ruotsiksi	Ei, eikä järjestettävissä suomeksi	Ei, eikä järjestettävissä ruotsiksi
1r	1	1				
2r	3	3				
3r	12	11	2	2	1	1
ruotsinkieliset kunnat yhteensä	16	15	2	2	1	1
1s	11	8	1	4		
2s	2	2				
3s	5	3	1	3		
suomenkieliset kunnat yhteensä	18	13	2	7	0	0
kaikki yhteensä	34	28	4	9	1	1

1r = ruotsinkielisen enemmistön kaupunkimaiset kunnat  
 2r = ruotsinkielisen enemmistön taajaan asutut kunnat  
 3r = ruotsinkielisen enemmistön maaseutumaiset kunnat

1s = suomenkielisen enemmistön kaupunkimaiset kunnat  
 2s = suomenkielisen enemmistön taajaan asutut kunnat  
 3s = suomenkielisen enemmistön maaseutumaiset kunnat

Ruotsinkielisen enemmistön kunnissa *perhehoidon* saaminen ei juurikaan riipu kielestä. Vastanneista kunnista kaikissa kaupunkimaisissa ja taajaan asutuissa kunnissa sitä on saatavissa molemmilla kielillä (4/4). Tilanne on melkein sama myös kaikissa maaseutumaisissa kunnissa. Kahdessa kunnassa perhehoitoa ei ole, mutta se on järjestettävissä sekä suomeksi että ruotsiksi ja yhdessä pienessä saaristolaiskunnassa sitä ei ole edes järjestettävissä kummallakaan kielellä.

Suomenkielisen enemmistön kaupunkimaisissa ja taajaan asutuissa kunnissa perhehoitoa on suurimmassa osassa saatavissa myös ruotsiksi (10/13). Neljässä kunnassa perhehoitoa ei ole saatavissa ruotsiksi, mutta näissäkin kunnissa se on järjestettävissä. Myös maaseutumaisissa kunnissa perhehoito järjestyy molemmilla kielillä. Jos sitä ei ole saatavissa, asia voidaan kuitenkin järjestää.

*Laitoshuolto* järjestyy ruotsinkielisen enemmistön kunnissa yleensä samalla tavalla sekä ruotsiksi että suomeksi. Lähes jokaisessa kunnassa, mikäli sitä on saatavissa ruotsiksi (14/18), asia hoituu myös suomeksi (13/18). Kolmessa maaseutumaisessa kunnassa laitoshuoltoa ei ole saatavissa, mutta järjestettävissä sekä ruotsiksi että suomeksi. Yhdessä maaseutumaisessa kunnassa ruotsinkielisiä palveluja on saatavissa, mutta suomenkielisiä järjestettävissä. Yhdessä pienessä saaristolaiskunnassa laitoshuoltoa ei ole kummallakaan kielellä edes järjestettävissä.

Kaikista suomenkielisen enemmistön kunnista, joissa suomenkielistä laitoshuoltoa on saatavissa, yli puolessa niitä on saatavissa myös ruotsinkielisinä (11/19). Lopuissa kunnissa niitä ei ole ruotsinkielisinä, mutta asia on järjestettävissä. Eroja ei ole juurikaan siinä, onko kyseessä kaupunkimainen, taajaan asuttu vai maaseutumainen kunta. Ainoastaan yhdessä maaseutumaisessa kunnassa laitoshuoltoa ei ole järjestettävissä ruotsiksi.

### ***Tulosten tarkastelua***

Tarkasteltaessa lastensuojelun tukitoimia ja -palveluja kuntien tilanne on hyvin erilainen riippumatta siitä, onko kunta suomen- vai ruotsinkielisen enemmistön kunta. Kunnan koko ja lastensuojelutapausten määrä ratkaisevat pitkälle sen, mitä tukitoimia ja palveluja kunnassa tarvitaan ja mitä sillä on käytössään.

Suurissa kunnissa kaikki edellä mainitut palvelut ovat tuttuja ja ne ovat yleensä käytössäkin, kun sen sijaan pienissä kunnissa niitä ei yleensä tarvita eikä niitä ole käytössä edes enemmistön kielellä. Tästä syystä tuloksia onkin tarkasteltava suhteessa siihen, miten kunnassa lastensuojelun tukitoimia ja -palveluja on yleensä käytössä ja miten vähemmistökielisten palvelujen järjestäminen poikkeaa edellisestä.

Yleisenä huomiona vastauksia tarkasteltaessa kävi ilmi, että mikäli ruotsinkielisen enemmistön kunnissa erilaisia lastensuojelun tukitoimia ja -palveluja on saatavissa tai järjestettävissä, niitä on mahdollista järjestää yleensä sekä ruotsin- että suomen kielellä. Kunnan koolla, kuntatyypillä tai sijainnilla ei näytä olevan juurikaan vaikutusta asiaan. Syynä hyvään tilanteeseen on ilmeisesti se, että useimmat työntekijät pystyvät käyttämään työssään molempia kieliä. Näissä kunnissa kiinnitetään luultavasti myös kaksikielisyteen erityistä huomiota uusien työntekijöitä palkattaessa.

Huomion arvoista on myös se, että Pohjanmaan suomenkielisen enemmistön kunnissa tilanne näyttää olevan hyvä. Useimpia tukitoimia ja -palveluja on saatavissa molemmilla kielillä. Kaksikielisyys on itsestään selvä asia Pohjanmaalla.

Sen sijaan muissa suomenkielisen enemmistön kunnissa tilanne on monimuotoisempi. Karkeasti ottaen hieman yli puolessa niistä kunnista, joissa suomenkielisiä tukitoimia tai -palveluita on saatavissa, niitä on myös ruotsin kielellä.

Mitään yhtenäistä kuvaa ei saa kunnista, joissa tukitoimia ja -palveluja ei ole ruotsin kielellä, mutta ne ovat järjestettävissä. Mukana on sekä suuria, keskikokoisia että pieniä kuntia. Ruotsinkielisen väestön prosentuaalinen osuuskaan ei näytä vaikuttavan tilanteeseen.

Tarkasteltaessa lastensuojelun eri osa-alueita, liikutaan tutuilla alueilla, kun puhutaan kasvatusta ja perheneuvonnasta, palveluista ja sovittelusta lapsen huolto- ja tapaamisoikeusriidoissa ja palveluista ja neuvonnasta otolapsiasioissa. Kunnat ovat selvästi myös varautuneet palvelujen järjestämiseen suomeksi tai ruotsiksi näillä alueilla. Vaikka niitä ei olisikaan saatavissa, vastaajat uskovat, että niitä voidaan järjestää, ilmeisesti ostopalveluina. Ruotsinkielisen enemmistön kunnissa tilanne on selvästi suomenkielisen enemmistön kuntia parempi.

Lastensuojelun vaikeimpienkin palvelujen; päivystyspalveluiden, perhehoidon ja laitoshuollon järjestämiseen suurin osa kunnista on varautunut molemmilla kielillä. Ruotsinkielisen enemmistön kunnissa ei juuri ole eroa siinä, ovatko kyseessä ruotsin- tai suomenkieliset palvelut. Erään ruotsinkielisen enemmistön pienen saaristokunnan edustaja kuitenkin arvioi, ettei heillä ole mitään näistä palveluista edes järjestettävissä. Toinen vastaavanlaisen kunnan edustaja taas totesi, ettei heillä ole ollut toistaiseksi tarvetta näiden palvelujen käyttöön eikä hänellä ole edes selvää kuvaa siitä, miten palvelut järjestettäisiin. Hän uskoo palvelujen kuitenkin tarvittaessa järjestävän ostopalveluina. Päivystyspalvelujen järjestämiseen ei kahdella muulla pienellä saaristokunnalla ole mahdollisuuksia kummallakaan kielellä. Tämä ei siis ole kielikysymys.

Suomenkielisen enemmistön kunnissa kieli on erottavana tekijänä siten, että joissakin kunnissa, joissa palveluja on saatavissa enemmistön kielellä, vähemmistön kielellä niitä ei ole saatavissa, mutta järjestettävissä. Ruotsinkielisten laitoshuoltopaikkojen saamisen



vaikeutta valitti myös yhden Etelä-Suomen suomenkielisen enemmistön kaupunkimaisen kunnan edustaja

Avohuollon tukitoimien ja palvelujen järjestämisessä vastaukset hajosivat enemmän. Syynä lienee se, että suurin osa tukitoimista tai palveluista on niin spesifejä, että niiden järjestäminen on mahdotonta pienessä kunnassa. Tällaisia ovat erityisesti koko perheen kuntoutus ja sijoitus perhe- tai laitoshoitoon ja vertaisryhmätoiminta. Monessa kunnassa sellaisia toimintamuotoja ei ehkä edes tunneta tai tulla ajatelleeksi.

Sen sijaan tukihenkilö tai perhe, lapsen kuntoutusta tukevat hoito- ja terapiapalvelut ja loma- ja virkistystoiminta ovat tutumpia. Kyselyn mukaan näyttää siltä, että pienissä ruotsinkielisen enemmistön saaristokunnissa näidenkään palvelujen saatavuus ei ole itsestäänselvyys. Muistettava kuitenkin on, että useimmissa kunnissa ei ilmeisesti ole ollut edes näiden palvelujen tarvetta. Kielestä ei kuitenkaan ole tässäkin tapauksessa kyse. Sama on tilanne Pohjanmaalla.

Suomenkielisen enemmistön kuntien tilanne on kirjavampi. Kuntamuoto tai maantieteellinen sijainti ei selitä sitä, onko kunnassa edellä mainittuja palveluja saatavissa molemmilla kielillä vai onko niin, ettei kunnassa palveluja ole, mutta se pystyy ne tarvittaessa järjestämään. Huomion arvoista on kuitenkin se, että neljästä suuresta Etelä-Suomen kunnasta, joissa ruotsinkielisen väestön prosentuaalinen osuus on pieni, kahdessa kunnassa useimpia lastensuojelun tukitoimia ja -palveluja on saatavissa ruotsin kielellä. Kahdesta kunnasta ne puuttuvat, mutta kunnat pystyvät ne tarvittaessa järjestämään.

## Vanhustenhuolto

Väestön ikääntyminen asettaa suomalaiselle yhteiskunnalle kasvavia haasteita. Ikääntymisen vaikutukset tuntuvat jo nyt useilla yhteiskunnan osa-alueilla, mutta erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Keskeisiä vanhusten sosiaali- ja terveystoimintoja ovat kotipalvelut ja kotisairaanhoidon tukipalvelut, kuten ateria-, siivouspalvelut, kuntoutus ja apuvälineet, omaishoidon tuki, perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon palvelut sekä vanhainkotihoito.

Iän mukana äidinkielen merkitys korostuu, sillä useiden tutkimusten mukaan mitä myöhemmin uusi kieli on opittu, sitä nopeammin se katoaa ikäihmisen muistista. Jäljelle jää lopulta ainoastaan äidinkieli. Dementian aiheuttamaa pelkoa ja ahdistusta lisää vielä se, ettei lähellä ole henkilöä, jolle tulee ymmärretyksi tai jonka puhetta ymmärtää.

### *Hoito- ja palvelusuunnitelma*

Sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain mukaan jokaiselle kunnan palvelujärjestelmään tulevalle vanhukselle tulisi laatia hoito- ja palvelusuunnitelma.

Kunnissa, joissa enemmistön kieli on ruotsi hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan kahta poikkeusta lukuun ottamatta asiakkaan omalla kielellä (19/21). Molemmat em. kunnat ovat pieniä, maaseutumaisia Pohjanmaan kuntia. Toisessa kunnassa palvelu- ja hoitosuunnitelma tehdään ruotsiksi, mutta se käännetään tarvittaessa suomeksi ja toisessa kunnassa ei ole ollut tarvetta tehdä sitä suomeksi, mutta asia kyllä järjestyy.

Myös kunnissa, joissa enemmistön kieli on suomi, hoito- ja palvelusuunnitelma pyritään laatimaan vanhusasiakkaan kielellä (16/20).



**Kotona asuvien vanhusten tukipalvelut**

Kotona asuvien vanhusten tukipalveluja eli kuljetuspalveluja, siivouspalveluja ja turvapalveluja pystytään järjestämään ruotsiksi ja suomeksi kunnissa, joissa enemmistön kieli on ruotsi.

Yhtä vastaamatta jättänyttä kuntaa lukuun ottamatta kaikki vastasivat myöntävästi tähän kysymykseen (20/21).

Myös kunnissa, joissa suomi on enemmistön kieli, tukipalveluja on kyselyn mukaan saatavissa tai järjestettävissä. Ainoastaan yksi Etelä-Suomen suuri kaupunkimainen kunta tekee poikkeuksen. Siellä niitä ei ole aina edes järjestettävissä. Muutamissa vastauksissa mainittiin, että vähemmistökieliset palvelut hankitaan ostopalveluina.

**Kotihoito**

Taulukko 8. Järjestetäänkö vanhusten kotihoito, kotipalvelu, kotisairaanhoido hänen omalla kielellään, suomeksi tai ruotsiksi?

Kuntaluokitus ja kielienemmistö	Kyllä, suomeksi	Kyllä, ruotsiksi	Ei, mutta järjestettävissä suomeksi	Ei, mutta järjestettävissä ruotsiksi	Ei, eikä järjestettävissä suomeksi	Ei, eikä järjestettävissä ruotsiksi
1r	1	1				
2r	3	3				
3r	15	16	1			
ruotsinkieliset kunnat yhteensä	19	20	1	0	0	0
1s	12	10		2		
2s	2	2				
3s	6	5		1		
suomenkieliset kunnat yhteensä	20	17	0	3	0	0
kaikki yhteensä	39	37	1	3	0	0

1r = ruotsinkielisen enemmistön kaupunkimaiset kunnat  
2r = ruotsinkielisen enemmistön taajaan asutut kunnat  
3r = ruotsinkielisen enemmistön maaseutumaiset kunnat

1s = suomenkielisen enemmistön kaupunkimaiset kunnat  
2s = suomenkielisen enemmistön taajaan asutut kunnat  
3s = suomenkielisen enemmistön maaseutumaiset kunnat

Hyvältä näyttää kyselyn mukaan ruotsinkielisen enemmistön kuntien tilanne myös vanhusten kotihoidon eli kotipalvelun ja kotisairaanhoidon osalta. Kaikista kunnista ainoastaan yhdessä pienessä maaseutumaisessa kunnassa ei kotihoitoa saa suomeksi (19/20), mutta sekin on järjestettävissä. Kyseessä on kunta, jonka väestöstä yli 90 prosenttia on ruotsinkielisiä.

Suomenkielisen enemmistön kunnissakin tilanteen katsottiin olevan kohtuullinen (saatavissa 17/20, järjestettävissä 3/20).

**Dementianeuvojan/ yhdyshenkilön palvelut**

Dementianeuvojan/ yhdyshenkilönkin palveluja ruotsinkielisen enemmistön kuntien asukkaat voivat saada kyselyn mukaan yhtä poikkeusta lukuun ottamatta omalla kielellään, suomeksi tai ruotsiksi (19/20), joskin kahden kunnan edustajat mainitsivat erikseen, että se on mahdollista ainoastaan ostopalveluna.

Suomenkielisen enemmistön kunnissakin palveluja kerrotaan saatavan (16/19). Selvän poikkeuksen tekee osa Etelä-Suomen suurista kunnista. Näissäkin kunnissa luvataan kuitenkin asian tarvittaessa järjestävän.

### ***Palveluasuminen ja laitoshoido***

Siirtyminen omasta kotiympäristöstä palveluasumiseen, vanhainkotiin tai terveyskeskuksen vuodeosastolle, useimmiten lopullisesti, on valtava muutos kenen tahansa vanhuksen elämässä.

Silloin, jos koska kielen merkitys korostuu. Asiaan on julkisuudessaakin kiinnitetty runsaasti huomiota. Miten kaksikieliset kunnat ovat vastanneet tähän haasteeseen?

Ruotsinkielisen enemmistön kunnissa sekä palveluasumista että vanhainkotipaikkoja on myös ruotsinkielisille kahta Pohjanmaan maaseutumaisista kuntaa lukuun ottamatta (18/20) joista toisessa ei ole kumpaakaan, ei palveluasumista eikä vanhainkotipaikkoja suomen eikä ruotsinkielisinä, mutta molemmat ovat järjestettävissä. Toisessa on ruotsinkielisiä paikkoja ja suomenkieliset paikat ovat järjestettävissä.

Palveluasumiseen ja vanhainkotiasumiseen suomenkielisenkin enemmistön kunnat tuntuivat kiinnittäneen huomiota. Kahta maaseutumaisista kuntaa lukuun ottamatta palveluasumista näyttää olevan saatavissa myös ruotsinkieliselle väestölle (17/19). Näissäkin kunnissa asia on järjestettävissä. Vanhainkotipaikkoja molemmilla kielillä on saatavissa kaikissa vastanneissa kunnissa (17/17). Merkittävää on kuitenkin se, että kaksi maaseutumaisen ja kolme kaupunkimaisen kunnan edustajaa jätti kokonaan vastaamatta tähän kysymykseen. Syyksi kolme vastaa ilmoitti, ettei heillä ole vanhainkotipaikkoja suomen eikä ruotsin kielellä.

Ruotsinkielisen enemmistön kunnissa kaikki vanhuksat saavat palveluja terveyskeskuksen vuodeosastolla suomeksi tai ruotsiksi oman kielensä mukaisesti. Tässä kohdassa on kuitenkin otettava huomioon, että kuusi vastaajaa 21:stä jätti kokonaan vastaamatta kysymykseen. Kaikki vastaamatta jättäneet kunnat olivat maaseutumaisia kuntia, joista kuusi Pohjanmaalta.

Suomenkielisen enemmistön kunnista tilanne näyttää jälleen kerran olevan hankalin suurimmissa Etelä-Suomen kunnissa. Eräässä niissäkin edellä mainituista kunnista, joissa on ruotsinkielisiä palveluja terveyskeskuksen vuodeosastolla, valitettiin, ettei aina voida kuitenkaan taata ruotsinkielisiä palveluja. Toinen vastaaja kirjoitti, että on mahdollista, että aina ei kaikissa vuoroissa ole ruotsia taitavia henkilöitä, koska esimerkiksi kaikki sijaiset eivät osaa ruotsia. Erään maaseutumaisen kunnan edustaja mainitsi, että ruotsinkieliset terveyskeskuspalvelut hoidetaan ostopalveluna suuremmasta lähiseudun kaksikielisestä kunnasta.

### ***Tulosten tarkastelua***

Vanhustenhuollon palvelut näyttävät ruotsinkielisen enemmistön kunnissa järjestävän molemmilla kielillä suomenkielisen enemmistön kuntia paremmin. Mikäli suomenkielisiä palveluja ei ole omasta takaa saatavissa, ne järjestetään ostopalveluina. Ainostaan terveyskeskusten vuodeosastojen tilanteesta ei saanut varmaa kuvaa siitä syystä, että niin monen kunnan vastaukset puuttuivat.

Vaikka suomenkielisen enemmistön kunnissa tilanteen katsottiin olevan kohtuullinen, avovastauksissa tuli esille, että ongelmia palvelujen toteuttamisessa on erityisesti henkilökunnan vaihtuvuuden ja puutteellisen kielitaidon takia. Tämä tuli selvästi esille sekä hoito- ja palvelusuunnitelmaa että kotihoitoa tai tukipalveluja koskevien kysymysten kohdalla.

Hoito- ja palvelusuunnitelmaa koskevia vastauksia oli täydennetty kommentteilla ”jollain tavalla yritämme” tai ”jos vanhus ei ymmärrä suomea, tehdään suunnitelma ruotsiksi.” Suurimpien kuntien edustajat valittivat, ettei henkilökunnan kielitaito kaikissa toimipisteissä riitä ruotsinkielisen suunnitelman laatimiseen. Kahdessa vastauksessa valitettiin, ettei asiakastietojärjestelmässä (Effic) ole vielä hoito- ja palvelusuunnitelmaa ruotsiksi.

Kotipalveluja ja kotisairaanhoidoa koskevien kysymysten yhteydessä avovastauksissa

todettiin, että ”yleensä asia järjestyy” tai ”kaikkia käyntejä ei ole mahdollisuus järjestää ruotsiksi” tai ”tilanne vaihtelee”. Erityisesti suurissa Etelä-Suomen suomenkielisen enemmistön kunnissa, joissa ruotsinkielisiä palveluja olisi periaatteessa saatavissa, palvelujen järjestämisessä omalla kielellä on vaikeuksia, koska ruotsinkieliset vanhukset asuvat hajallaan, ja ”suurin osa henkilökunnan ajasta menee siirtymiseen paikasta toiseen”.

Siirryttäessä omasta kotiympäristöstä avohoidon palveluasumiseen, vanhainkotiin tai terveyskeskuksen vuodeosastolle kielen merkitys korostuu entisestään. Kyselyn mukaan näyttäisi siltä, että suomenkielisen enemmistönkin kunnat järjestävät vanhuksilleen palveluasumista ja laitoshoidtoa myös ruotsin kielellä. Kyselystä ei käy ilmi, ovatko kunnissa ruotsinkielisiä yksiköitä vai onko suomenkielisissä yksiköissä kaksikielistä henkilökuntaa. Ongelmallista on kuitenkin henkilökunnan suuri vaihtuvuus. Yksi vastaajista mainitsi, että vaikka yrittäisi kuinka hyvin turvata sen, että vanhus voi käyttää omaa kieltään, tilanne voi edellä mainitusta syytä muuttua hyvinkin nopeasti.

## Mielenterveyspalvelut

Hyvä mielenterveys on yhteiskunnan ja työelämän kasvavissa vaatimuksissa yhä merkittävämpi voimavara, jonka edistämiseen, ja häiriöiden ennalta ehkäisyyn sekä ongelmien hoitoon on tärkeää panostaa.

Mielenterveyden häiriöt ovat Suomessa yleisiä kaikissa ikäryhmissä. Vuosittain 1,5 % väestöstä sairastuu johonkin mielenterveyden häiriöön. Joka viides suomalainen sairastaa jotakin mielenterveyden häiriötä. Etenkin depressio on yleinen ja kansanterveydelle merkittävä mielenterveydenhäiriö. Työkyvyttömyyden aiheuttajina mielenterveyden häiriöt ovatkin nousseet suurimmaksi sairausryhmäksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006).

Erilaisia mielenterveyspalveluja on olemassa laaja kirjo. Keskeisempiä mielenterveyspalveluja ovat avopalveluina toteutuvat käynnit perusterveydenhuollossa tai erikoissairaanhoidossa. Psykiatrista laitoshoidtoa on monentyyppistä lyhyistä kriisihoidoista aina kuntouttaviin hoitajaksoihin. Näiden lisäksi on olemassa palveluja, jotka sijoittuvat laitos- ja avohoidon välimaastoon. Näitä ovat esimerkiksi erilaiset asumispalvelut, työtoiminta, päiväsairanhoidto ja päivätoimintakeskukset.

Palveluvalikoima ja palvelujen saatavuus vaihtelevat paljon alueesta ja kunnasta toiseen. Psykiatrisia sairaansijoja on vähennetty rajusti, mutta laitoshoidon rinnalle ei ole rakennettu riittävän kattavaa ja monipuolista avohoitajärjestelmää. (Harjajärvi ym. 2006)

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista asettaa yleisellä tasolla vaatimuksia kielen huomioon ottamisesta terveydenhuollossa. Sen mukaan potilaan äidinkieli, hänen yksilölliset tarpeensa ja kulttuurinen taustansa on mahdollisuuksien mukaan otettava huomioon terveydenhuollossa.

Erikoissairaanhoidotlain mukaan potilaan oikeus suomen- tai ruotsinkieliseen palveluun ei liity pelkästään kunnan tai kuntayhtymän kieleen, vaan potilaalle on säädetty laajempi oikeus hoitoon äidinkielellään. Jos potilas ei saa asuinpaikkansa mukaan määrättyvässä sairaalassa tai muussa toimintayksikössä palveluja omalla äidinkielellään, hänellä on oikeus päästä hoitoon toisen sairaanhoitopiirin toimintayksikköön.

Miten potilaan kielelliset oikeudet toteutuvat mielenterveyspalveluissa? Miten nämä oikeudet toteutuvat eri ikäryhmien kohdalla? Onko eroja ruotsinkielisten ja suomenkielisten avopalveluiden, välimuotoisten palveluiden tai sairaalapalveluiden tarjonnassa.

Jälleen kysyttiin, onko kunnassa saatavissa mielenterveyspalveluja potilaan omalla kielellä, suomeksi tai ruotsiksi. Mikäli kunnalla ei ole niitä itsellään käytössä, onko niitä järjestettävissä vai onko niin, ettei niitä ole edes järjestettävissä.

Kysymyksiin vastaaminen ei näyttänyt olevan kunnille helppoa, sillä viidestä ruotsinkielisen enemmistön ja yhdestä suomenkielisen enemmistön maaseutumaisen kunnan lomakkeesta puuttuivat nimenomaan mielenterveyttä koskevat vastaukset. Edellä mainittujen lisäksi yhdestä maaseutumaisesta pienestä ruotsinkielisestä kunnasta saatiin mielenterveyttä koskevista kysymyksistä vastaus ainoastaan lasten avopalveluja koskevaan kysymykseen. Kaikki kyseiset kunnat ovat yhtä kuntaa lukuun ottamatta pieniä, alle viidentuhannen asukkaan kuntia, useat jopa alle tuhannen asukkaan kuntia.

### ***Avomielenterveyspalvelut***

Avopalvelut jaettiin kyselyssä seuraavasti:

Lapsille tarkoitetut palvelut

- kasvatus- tai perheneuvolan palvelut
- lastenpsykiatrisen poliklinikan palvelut,

Nuorille tarkoitetut palvelut

- kasvatus- ja perheneuvolan palvelut
- nuorisosaama
- nuorisopsykiatrisen poliklinikka

Aikuisille tarkoitetut palvelut

- mielenterveystoimisto
- psykiatrisen poliklinikka.

Kysymykseen vastanneissa ruotsinkielisen enemmistön kunnissa (16/21) ei ole mitään eroja lapsille tarkoitettujen suomen- ja ruotsinkielisten avopalvelujen saatavuudessa. Nuorten avomielenterveyspalveluissa sen sijaan oli huomion arvoista ensiksikin se, että tähän kysymykseen vastasivat vielä harvempien kuntien edustajat. Kuuden maaseutumaisen kunnan lisäksi yhden taajaan asutun kunnan vastaukset puuttuivat. Vastanneet yhtä lukuun ottamatta ilmoittivat, että palveluja on saatavissa molemmilla kielillä (13/14). Tästä yhdestä maaseutumaisesta kunnasta kerrottiin, että nimenomaan ruotsinkielisten palvelujen saaminen on vaikeaa ja muutenkin palveluja voidaan järjestää vain ostopalveluina. Aikuisille tarkoitettuja mielenterveystoimiston tai psykiatrisen poliklinikan palveluja on saatavissa sekä ruotsiksi että suomeksi.

Kyselyn mukaan näyttäisi siltä, että vastanneissa suomenkielisen enemmistön kunnissa lasten avomielenterveyspalveluja (17/19) on yleensäkin hieman enemmän saatavissa molemmilla kielillä kuin nuorten (15/18) tai aikuisten (12/19) avopalveluja. Kaikissa kaupunkimaisissa ja taajaan asutuissa kunnissa lapsille tarkoitettuja avopalveluja on saatavissa sekä suomeksi että ruotsiksi. Maaseutumaisista kunnistakin ainoastaan yhdessä palveluja ei ole saatavissa, mutta ne pystytään tarvittaessa järjestämään.

### ***Mielenterveyspalvelut ja psykiatrisen kuntoutuksen perusterveydenhuollossa***

Terveyskeskuslääkärin palveluja mielenterveyspotilaille ilmoitettiin vastanneissa kaikissa ruotsinkielisen enemmistön kunnissa (16/16) olevan saatavissa sekä suomen- että ruotsinkielisinä. Tilanne ei kyselyn mukaan ole huono myöskään suomenkielisen enemmistön kunnissa (16/17), joista yhtä lukuun ottamatta palveluja on saatavissa ja tässä yhdessäkin tarvittaessa järjestettävissä. Kyseessä on pieni maaseutumainen kunta.

Terveyskeskuspsykologin palvelujakin ruotsinkielisen enemmistön kunnissa (15/15)) on saatavissa molemmilla kielillä. Suomenkielisen enemmistön kunnissakin tilanne on suhteellisen hyvä (13/16) Vain kolme vastaajaa ilmoitti, että ruotsinkielisiä palveluja ei ole saatavissa, mutta kuitenkin järjestettävissä. Yksi näistä kunnista oli kaupunkimainen ja muut kaksi maaseutumaisia kuntia.

Lieneekö kotisairaanhoidon toteuttama psykiatrinen kuntoutus harvinaisempaa tai jopa vieras asia kunnissa. Ruotsinkielisen enemmistön kunnista vastaamatta jätti kahdeksan, jotka kaikki maaseutumaisia kuntia ja suomenkielisen enemmistön kunnista seitsemän, joista kuusi kaupunkimaisia tai taajaan asuttuja kuntia. Vastanneista ruotsinkielisen enemmistön kunnista (15) yhdessä ei kuntoutusta ole edes järjestettävissä suomeksi eikä ruotsiksi, muissa kunnissa kuntoutusta on saatavissa molemmilla kielillä. Lisäksi yhden kunnan edustaja ilmoitti, että em. kuntoutusta on saatavissa suomeksi, muttei ole edes järjestettävissä ruotsiksi.

Suomenkielisen enemmistön vastanneista kaupunkimaista ja taajaan asutuista kunnista suurimmassa osassa (6/8) kotisairaanhoidon toteuttamaa psykiatrista kuntoutusta voidaan järjestää molemmilla kielillä. Sen sijaan maaseutumaiden kuntien vastaukset hajosivat niin paljon, ettei niistä voida vetää muuta johtopäätöstä kuin että hivenen enemmän kuntoutusta on tarjolla suomen- kuin ruotsin kielellä.

### *Psykiatrinen laitoshoido ja välimuotoiset palvelut*

Taulukko 9. Onko kunnassa saatavissa omakielistä psykiatrista sairaanhoitoa?

Kuntaluokitus ja kieliennemmistö	Kyllä, suomeksi	Kyllä, ruotsiksi	Ei, mutta järjestettävissä suomeksi	Ei, mutta järjestettävissä ruotsiksi	Ei, eikä järjestettävissä suomeksi	Ei, eikä järjestettävissä ruotsiksi
1r	1	1				
2r	2	2				
3r	10	9		1		
ruotsinkieliset kunnat yhteensä	13	12	0	1	0	0
1s	9	7		1		
2s						
3s	5	3	1	3		
suomenkieliset kunnat yhteensä	14	10	1	4	0	0
kaikki yhteensä	27	22	1	5	0	0

1r = ruotsinkielisen enemmistön kaupunkimaiset kunnat  
2r = ruotsinkielisen enemmistön taajaan asutut kunnat  
3r = ruotsinkielisen enemmistön maaseutumaiset kunnat

1s = suomenkielisen enemmistön kaupunkimaiset kunnat  
2s = suomenkielisen enemmistön taajaan asutut kunnat  
3s = suomenkielisen enemmistön maaseutumaiset kunnat

Psykiatrista sairaanhoitoa on vastanneissa ruotsinkielisen enemmistön kunnissa saatavissa yhtä kuntaa lukuun ottamatta sekä ruotsiksi että suomeksi (12/13). Tämän kunnan edustaja ilmoitti, ettei ruotsinkielisiä palveluja ole saatavissa omassa sairaanhoitopiirissä. Kaikki tähän kysymykseen vastaamatta jättäneet kunnat ovat yhtä lukuun ottamatta pieniä maaseutumaisia kuntia.

Suomenkielisistä vastanneista kunnista kahdessa kolmasosassa (10/15) psykiatrista sairaanhoitoa voidaan järjestää sekä suomeksi että ruotsiksi. Lopuissa kunnissa sitä ei ole, mutta asia on järjestettävissä. Kysymykseen vastaamatta jättäneet kunnat ovat toisin kuin ruotsinkielisen enemmistön kunnat yhtä lukuun ottamatta kaupunkimaisia tai taajaan asuttuja kuntia.

Psykiatrista päiväkeskus- tai toimintakeskustoimintaa tai vastaavaa kuntoutuspalvelua on saatavissa yhtä kuntaa lukuun ottamatta (12/13) kaikissa vastanneissa ruotsinkielisen enemmistön kunnissa. Merkille pantavaa on kuitenkin se, että jopa kahdeksan pienen maaseutumaisen kunnan edustajaa jätti vastaamatta kysymykseen.

Suomenkielisten kuntien tilanne ei ole niin selkeä. Yhdestäkään vastanneesta kunnasta ei kuitenkaan ilmoitettu, etteikö edellä mainittuja palveluja tai kuntoutusta olisi edes järjestettävissä myös ruotsin kielellä. Kymmenestä kaupunkimaisesta tai taajaan asutusta kunnasta seitsemässä niitä on saatavissa myös ruotsin kielellä, ja kahdessa järjestettävissä. Yhden kunnan lomakkeesta tieto ruotsinkielisten palvelujen järjestämisestä puuttuu. Maaseutumaista kunnista puolessa (3/6) palveluja ja kuntoutusta on saatavissa myös ruotsin kielellä ja vajaassa puolessa järjestettävissä. Yhdestä vastanneesta kunnasta puuttuu tieto ruotsinkielisistä palveluista.

### ***Lasten, nuorten ja aikuisten psykoterapiapalvelut***

Liki puolet ruotsinkielisen enemmistön kunnista jätti vastaamatta sekä lasten ja nuorten että aikuisten psykoterapiaa koskeviin kysymyksiin. Vastanneissa kunnissa yhtä lukuun ottamatta psykoterapiaa on saatavissa sekä ruotsiksi että suomeksi (11/12). Tässä kunnassa nimenomaan ruotsinkieliset palvelut puuttuvat.

Suomenkielisissä kunnissa tilanne on toisenlainen. Vastanneista kunnista kahdessa kolmasosassa (9/15) palvelut ovat saatavissa sekä suomeksi että ruotsiksi ja kahdessa kunnassa saatavissa suomeksi ja järjestettävissä ruotsiksi. Kahdessa kunnassa ne ovat järjestettävissä molemmilla kielillä. Yhdessä maaseutumaisessa kunnassa ei lasten ja nuorten eikä aikuisten psykoterapiaa ja toisessa kaupunkimaisessa kunnassa lasten ja nuorten psykoterapiaa ole edes järjestettävissä suomeksi eikä ruotsiksi.

### ***Potilasasiakirjat ja lausunnot***

Kunnista, joissa ruotsi on enemmistön kieli, jopa kaksi kolmasosaa (14/21) jätti vastaamatta kysymykseen. Lopuista vastanneista kuitenkin ainoastaan yksi vastaaja ilmoitti, ettei asiakirjoja tehdä potilaan kielellä.

Suomenkielisen enemmistön kysymykseen vastanneista kunnista yhdeksässä kunnassa asiakirjat laaditaan potilaan omalla kielellä (9/15). Kuudessa kunnassa näin ei menetellä.

Usea vastaaja valitti, ettei henkilökunnan kielitaito mitenkään riitä asiakirjojen laatimiseen ruotsiksi. Erityisesti kaupunkimaisissa suurissa kunnissa tämä näyttää olevan todellinen ongelma. Eräs vastaaja mainitsi, että lääkäreistä osa on maahanmuuttajia, joilla on vaikeuksia myös suomen kielessä. Toisessa vastauksessa todettiin, ettei kirjaamiskieli ole aina kommunikointikieli eli ilmeisesti tarkoitettiin, että vaikka potilaan kanssa puhutaan ruotsia, asiakirjat laaditaan suomeksi.

Myöskään potilasta koskevista lausunnoista ei ilmeisesti ollut kaikissa kunnissa tietoa, koska ruotsinkielisen enemmistön kuntien vastauksista puuttui yli kolmasosa (9/21) ja suomenkielisen enemmistön kuntienkin vastauksista kolmasosa (7/21).

Kunnissa, joissa ruotsi on enemmistön kielenä, lähes kaikissa vastanneissa kunnissa (11/12) lausunnot kirjoitetaan potilaan omalla kielellä.

Suomenkielisistä kaupunkimaisista kunnista tasan puolessa kunnista (4/8) lausunnot tehdään potilaan omalla kielellä. Sekä taajaan asutuissa että maaseutumaisissa kunnissa tilanne näyttää olevan samanlainen. Mitään eroa ei syntynyt myöskään siitä, oliko kunta Etelä-Suomessa vai Pohjanmaalla. Joissakin vastauksissa luvattiin lausunto tarvittaessa kääntää ruotsin kielelle.

Perusteluna siihen, ettei lausuntoja laadittaessa ole otettu potilaan omaa kieltä huomioon oli tässäkin tapauksessa henkilökunnan kielitaidon puute. Erään kunnan edustaja mainitsi, etteivät lääkärit aina osaa ruotsia, ja toinen taas totesi, että heillä on venäläinen lääkäri, eikä hän osaa ruotsia.

### ***Ostopalvelut***

Mielenterveysalalla käytetään enenevässä määrin ostopalveluja myös kaksikielisissä kunnissa. Kunta ei voi tässäkään tapauksessa väistää vastuutaan palvelujen järjestämisestä potilaan omalla kielellä. Mutta miten se toteutuu käytännössä?

Vastanneissa ruotsinkielisen enemmistön kunnissa kaikkien kuntien tekemissä mielenterveysalan ostopalvelusopimuksissa on vaatimus hoidon toteuttamisesta potilaan äidinkiellä (11/11).

Suomenkielisen enemmistön kunnissa tilanne on heikompi. Vastanneista kahdessa kolmasosassa (8/12) sopimukseen kirjataan edellä mainittu vaatimus.

Monissa lomakkeissa oli maininta, ettei ostopalveluja ole tarvittu. Selityksenä eräässä lomakkeessa mainittiin, että kieli otetaan huomioon, jos siihen on tarvetta. Toistaiseksi ei ole ollut. Toisessa lomakkeessa taas todettiin, että ostopalvelusopimuksia tehdään ainoastaan ruotsinkielisten palvelujen tuottajien kanssa ja suomenkieliset palvelut tuotetaan itse. Eräässä kaksikielisessä kunnassa suomenkieliset ostopalvelut hankitaan suomenkielisestä kunnasta ja ruotsinkieliset kaksikielisestä kunnasta.

Erään kunnan vastaaja totesi, ettei heillä kirjata kielivaatimusta sopimukseen, mutta asian pitäisi olla selvä ilman vaatimustakin. ”Jos ostetaan, on selvää, että palvelut annetaan potilaan omalla kielellä”.

### ***Tulosten tarkastelua***

Vaikka koko kyselyyn vastanneiden määrä oli tavallista suurempi (42/43), mielenterveyttä koskevaan osioon saatiin vastaus ainoastaan 36 kunnasta ja monien kuntien vastaukset olivat puutteellisia. Syynä lienee se, että koska useiden kyselyssä mukana olleiden kuntien terveydenhuolto hoidetaan kansanterveystyöstä vastaavissa kuntayhtymissä ja erikoissairaanhoidon sairaanhoitopiireissä, kunnissa ei tiedetä, miten kunnan asukkaat saavat omakielisiä palveluja kunnan ulkopuolella toteuttavissa palveluissa. Tämän perusteella voidaan todeta, että kunnat ja kuntayhtymät sekä sairaanhoitopiirit työskentelevät etäällä toisistaan.

Vaikka mielenterveyttä koskevien vastausten määrä oli vähäisempi kuin lastensuojelun tai vanhustenhuollon, tulokset olivat kuitenkin samansuuntaisia. Ruotsinkielisen enemmistön kunnissa palveluja on helpompi saada molemmilla kielillä.

Ruotsinkielisen enemmistön kuntien avomielenterveyspalveluiden saatavuudessa ei juurikaan ole eroja, ovat sitten kysymyksessä ruotsin- tai suomenkieliset palvelut. Niin lapset, nuoret kuin aikuisetkin saavat samalla tavalla palveluja molemmilla kielillä. Suomenkielisen enemmistön kunnissa lapsille tarkoitettuja avopalveluja on nuorten ja aikuisten palveluja hieman helpommin saatavissa myös ruotsin kielellä.

Perusterveydenhuollossa sekä terveyskeskuslääkärin että -psykologin palveluja on saatavissa molemmilla kielillä kaikissa ruotsinkielisen enemmistön kunnissa ja suurimmassa osassa myös suomenkielisen enemmistön kuntia. Lieneekö kotisairaanhoidon toteuttama psykiatrinen kuntoutus harvinaisempaa ja jopa vieras asia monissa kunnissa, koska asiaa koskevaan kysymykseen tuli hyvin vähän vastauksia.

Psykiatrasta sairaanhoidon on saatavissa ruotsinkielisen enemmistön kunnissa, joskin huomion arvoista on se, että eräs vastaaja mainitsi, ettei nimenomaan ruotsinkielisiä palveluja ole saatavissa omassa sairaanhoitopiirissä tai ainakin niitä on vaikea saada.

Suomenkieliset kunnatkin uskovat pystyvänsä järjestämään psykiatrasta sairaanhoidon myös siinä tapauksessa, että sitä ei ole saatavissa. Hämmentävää tuloksissa on se, että suuri joukko nimenomaan kaupunkimaisten ja taajaan asuttujen kuntien edustajista jätti vastaamatta tähän kysymykseen.

Eri ikäryhmille tarkoitettua psykoterapiaa ei ilmeisesti kovinkaan monessa pienessä kunnassa ole käytössä, koska niin moni erityisesti maaseutumaisen kunnan edustaja jätti vastaamatta tähän kysymykseen. Suurtakaan eroa ei näytä olevan siinä, millä kielellä psykoterapiaa on saatavissa tai järjestettävissä. Ainoa huomion arvoinen tulos on se, että



eräissä ruotsinkielisen enemmistön kunnassa, jossa ruotsinkielisen väestön osuus on yli 80 prosenttia, nimenomaan ruotsinkielinen psykoterapia puuttuu. Tähän saatiin puhelimitse selvitys, että lähin sairaala, josta kunta hankkii palveluja, on kaksikielisessä suomenkielisen enemmistön kunnassa, josta ei ole aina heti saatavissa ruotsinkielisiä palveluja.

Potilasasiakirjojen ja lausuntojen laatimisessa potilaan omalla kielellä on ilmeisesti suuria puutteita. Ensiksikin ruotsinkielisen enemmistön kuntien vastauksista puuttui suurin osa ja suomenkielisen enemmistönkin vastauksista ilmeni, ettei erityisesti potilasasiakirjoja monesta eri syystä pystytä laatimaan aina potilaan kielellä. Lausuntojen kohdalla tilanne on hieman parempi.

Ostopalvelusopimuksiin ruotsinkielisen enemmistön kunnat kirjaavat vaatimuksen hoidon toteuttamisesta potilaan kielellä. Suomenkielisissä kunnissa tilanne on kirjavampi.

## Tilanteen kartoittaminen ja suunnittelu

### *Sosiaali- ja terveyspalvelujen saatavuus*

Kuinka hyvin kunnat sitten tietävät, miten kunnan asukkaat kokevat saavansa palveluja omalla kielellään, suomeksi tai ruotsiksi? Nimenomaan asukkaiden mielipiteitä kielellisistä palveluista kysyttiin vuosina 2004 ja 2006 Kuntaliiton yhdessä Åbo Akademin kanssa toteuttamassa kielibarometrissa. Kielibarometri antoi tietoja kaksikielisten palvelujen järjestämisestä yleensä.

Tässä kyselyssä tarkastelun kohteina olivat luonnollisesti sosiaali- ja terveyspalvelut. Nyt halettiin tietää, ovatko kunnan viranomaiset selvittäneet asukkaiden mielipiteitä kaksikielisten sosiaali- ja terveyspalvelujen saatavuudesta.

Yli puolet vastaajista (23/34) ilmoitti, ettei minkäänlaista selvitystä asiasta ole kunnassa tehty. Suurin osa näistä kunnista on ruotsinkielisen enemmistön kuntia (15/21). Kaksi vastaajaa mainitsi, ettei sellaista tarvita. Joku taas ilmoitti, että kunta on täysin kaksikielinen ja kunnassa on palveluja molemmilla kielillä. Jotkut kunnat ilmoittivat selvittävänsä asiaa rutiininomaisesti normaalin toiminnan ja toiminnan suunnittelun yhteydessä.

Pääkaupunkiseudulla asiaan on kiinnitetty runsaasti huomiota. Vastausten mukaan Stakesin terveyspalveluja koskeva asiakastytyväisyyskysely ja kielibarometri ovat antaneet viitteitä siitä, miten kuntalaiset ovat kokeneet saaneensa omakielisiä palveluja. Myös väestöpohjan ja asiakastilastojen läpikäyminen ovat olleet apuna toiminnan suunnittelussa suomeksi ja ruotsiksi. Kahdessa suuressa pääkaupunkiseudun kunnassa on tehty satunnaisia asiakaskyselyjä ja yhdessä kunnassa ruotsinkieliselle väestölle on tehty asiakaskysely, jonka mukaan on laadittu suunnitelma ruotsinkielisistä palveluista. Tällainen selvitys on tehty myös kolmessa pääkaupunkiseudun ulkopuolella olevassa kaupunkimaisessa kunnassa.

### *Suunnittelu*

Sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskeva erillinen kielistrategia, -ohjelma tai -suunnitelma on tehty vain harvassa kyselyyn osallistuneessa kunnassa ja yleensä ne koskevat kaikkia kunnan palveluja.

Vähiten kielistrategioita, -ohjelmia tai -suunnitelmia on kunnissa, joissa enemmistön kieli on ruotsi (3/20). Poikkeuksen näistä kunnista tekevät kolme Pohjanmaan kuntaa, joista yhdessä on käytössä kielistrategia/kielipalvelusitoumus, toisessa kielisitoumus ja kolmannessa kielistrategia. Erään Pohjanmaan kunnan edustaja totesi, että heidän mielestään perustuslain 17 pykälä ja kielilaki sekä toinen pykälä kuntien hallinnosta riittävät. Erään Etelä-Suomen kunnan edustaja taas mainitsi, että riittää, kun kaksikielisyys sisältyy kaupungin toimintaideaan.



Kunnissa, joissa suomi on enemmistön kieli, kielistrategioita, -ohjelmia tai sitoumuksia on hieman enemmän (7/17). Suurissa Etelä-Suomen kunnissa on käytössä hieman erityyppisiä ohjelmia. Joissakin muissa kunnissa ne ovat osa koko kaupungin suunnitelmaa. Eräässä Pohjanmaan kaupunkimaisessa kunnassa on käytössä monipuolinen kielisitoumus.

### *Tulosten tarkastelua*

Hyvin harvassa kunnassa on asiakkaiden mielipiteitä kaksikielisistä sosiaali- ja terveyspalveluista kysely tai suunnitelmia tai strategioita laadittu. Pienissä kaksikielisissä kunnissa molempien kielten käyttö on yleensä niin itsestään selvää, ettei erillisiä strategioita tai suunnitelmia koeta tarvittavan.

Suurten kuntien, erityisesti pääkaupunkiseudun tiedetään olevan ongelmallisia. Tämä kysely kuitenkin osoittaa, että asiaan on kiinnitetty runsaasti huomiota.

Mielenkiintoista on se, että kaikista maamme kaksikielisistä kunnista kahdessa kaupunkimaisessa Pohjanmaan kunnassa, joista toisessa kunnassa suomi ja toisessa ruotsi on enemmistön kielenä, on muita kuntia syvällisemmin paneuduttu kaksikielisten palvelujen suunnitteluun. Kaksikielisyys on näkyvä asia alueella, jossa nämä kunnat sijaitsevat.

## Yhteistyö lähikuntien, kolmannen sektorin, yksityisen sektorin kanssa

Aikanaan kunnat hoitivat itsenäisesti suuren osan sosiaalihuollon ja -perusterveydenhuollon palveluista. Toisin on tällä hetkellä. Entistä enemmän palveluita ostetaan muualta. Erityisesti tämä koskee pieniä kuntia, joita on tavallista enemmän kaksikielisten kuntien joukossa. Mutta enää eivät edes suurimmat kaupunkimaiset kunnat toimi ilman ostopalveluja.

Toisaalta sosiaali- ja terveydenhuollossa on alueita, joilla kuntien on edellytettykin lakisääteisesti kuuluneen näissä laeissa tarkoitettujen palvelujen järjestämisestä huolehtivaan kuntayhtymään. Tällaisia alueita ovat erikoissairaanhoidon ja kehitysvammaisten erityishuolto.

Kaikki maamme kunnat kuuluvat johonkin maamme kahdestakymmenestä sairaanhoitopiiristä, joista kunnat ostavat hoitopalveluja, lähinnä sairaalapalveluja. Erikoissairaanhoidon mukana erikielisiä tai kaksikielisiä kuntia käsittävän sairaanhoitopiirin kuntayhtymän sairaanhoito järjestetään kuntayhtymän molemmilla kielillä siten, että potilas saa palvelut valitsemallaan kielellä, joko suomeksi tai ruotsiksi. Mikäli näin ei tapahdu, palvelut voidaan ostaa myös toisesta erikoissairaanhoidopiiristä.

Kaikki kaksikieliset ja ruotsinkieliset kunnat kuuluvat toistaiseksi Kärkullan kuntayhtymään, josta kunnat ostavat palveluja ruotsinkielisille kehitysvammaisille.

Monet pienet kunnat ovat liittyneet myös kansanterveystyön ja joihinkin sosiaalihuollon kuntayhtymiin.

Tämä kysely osoitti, että yhteistyö kuntien, järjestöjen ja yksityisenkin sektorin kanssa on yleistä myös omakielisten palvelujen järjestämisessä. Suurin osa (27/39) tähän kysymykseen vastanneista ilmoitti, että yhteistyötä tehdään kaikkien edellä mainittujen tahojen kanssa. Mitään selvää eroa ei ole sillä, onko kunta suuri tai pieni vai sijaitseeko se Etelä-Suomessa tai Pohjanmaalla.

Ainoa yllättävä tulos oli se, että muutaman (3/20) nimenomaan ruotsinkielisen maaseutumaisen kunnan vastaajat ilmoittivat, ettei heillä ole näissä asioissa yhteistyötä. Lisäksi yksi vastaavan kunnan edustaja ilmoitti yhteistyön puuttumisesta yksityisen sektorin kanssa. Tämä selittynee sillä, että kunnan työntekijät hallitsevat sekä suomen että ruotsin kielen eikä ongelmia

omakielisten palvelujen järjestämisessä ilmene. Myös yksi suomenkielisen enemmistön pienen maaseutumaisen Etelä-Suomen kunnan edustaja vastasi, ettei heillä ole minkäänlaista yhteistyötä käytössä.

Yhteistyöstä muiden kuntien kanssa mainittiin kuntayhtymäyhteistyön lisäksi palvelujen ostaminen ja myyminen, erilaisten projektien toteuttaminen, hankeyhteistyö, vertailu, kokemusten vaihto ja yhteiset koulutuspäivät.

Samoja yhteistyömuotoja esiintyi myös yhteistyössä järjestöjen kanssa. Eräässä vastauksessa mainittiin järjestöjen avustukset. Useimmin tehdään yhteistyötä Folkhälsanin kanssa, mutta myös muita järjestöjä mainittiin kuten esimerkiksi Pelastakaa Lapset ry tai Sydänliitto.

Yhteistyöstä yksityisen sektorin kanssa mainittiin palvelujen ostaminen. Eräässä suuressa Etelä-Suomen kunnassa ostetaan nimenomaan ruotsinkielisiä asumispalveluja. Eräs kunta mainitsi ruotsinkielisen yksityisen lasten päivähoidon tukemisen, toinen kunta taas koulutuksen yksityisen sektorin toimijoiden kanssa.

## KYSELYN LOPPUPÄÄTELMÄT

Siitä huolimatta, että kunnissa eletään monien muutosten keskellä ja työtaakka on suuri, vastausten määrä (42/43) osoitti, että sosiaali- ja terveydenhuollon omakielisten palvelujen järjestämiseen kaksikielisissä kunnissa suhtaudutaan vakavasti. Se ilmeni myös monista avovastauksista, joissa kyselyä pidettiin hyvin tärkeänä. Ainoastaan yksi pienen kunnan edustaja oli sitä mieltä, että tällaiset kyselyt ovat täysin turhia.

Yleisiin, asiakaspalvelua, asiakirjoja, henkilöstöpolitiikkaa koskeviin kysymyksiin näytti olevan helppo vastata. Sen sijaan sosiaali- ja terveydenhuollon eri osa-alueita koskevat kysymykset tuottivat ongelmia. Tähän lienee ollut kaksi syytä. Ensiksikin pienimmissä kunnissa ei kaikkia toimintamuotoja ole tarvittu eikä näin ollen ole ollut käytössä edes enemmistön kielellä. Suurissa kunnissa taas toiminta on hajallaan niin monessa toimintayksikössä, ettei aina ole tarkkaa tietoa siitä, miten asiat todellisuudessa hoidetaan. Vaikeimpia olivat kuitenkin joillekin vastaajille mielenterveyspalveluihin liittyvät kysymykset, koska monet pienet kunnat kuuluvat perusterveydenhuollon kuntayhtymiin ja kaikki kunnat sairaanhoitopiireihin. Monissa vastauksissa pahoiteltiin, että lomake oli puutteellisesti täytetty terveydenhuollon osalta.

Tuloksia tarkasteltaessa on otettava huomioon, että vaikka kyselyyn osallistuneiden kuntien yhteisenä tekijänä on kaksikielisyys, kunnat ovat monella muulla tavoin hyvinkin heterogeenisiä. Erottavia tekijöitä on useita. Sellaisia ovat kuntatyyppi, kunnan koko, kunnan maantieteellinen sijainti ja vähemmistön kieltä äidinkielenään puhuvien osuus kunnan koko asukasmäärästä. Kun suurimman kunnan asukasluku on 564 000 ja pienimmän kunnan 253, on selvää, että erilaisten sosiaali- ja terveystalvelujen tarve yleensäkin on hyvin erilainen. Suuria eroja kaksikielisten palvelujen järjestämistarpeessa on myös silloin, kun vähemmistön kieltä äidinkielenään puhuvien osuus kunnan asukkaista on 4,1 prosenttia tai kun se on 46 prosenttia. Tästä syystä kyselyn tuloksia onkin tarkasteltava monesta näkökulmasta.

Selvimpänä tuloksena voidaan pitää sitä, että viranomaisten arvion mukaan kaksikielisissä kunnissa sekä suomen- että ruotsinkielisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja on saatavissa enemmän kuin ehkä etukäteen uskottiin. Sosiaali- ja terveydenhoito on alue, jossa kohdataan yleensä ihmisten henkilökohtaisimpia alueita ja näin ollen odotukset ovat suuria, mutta myös kritiikki on kovinta. Toisaalta viranomaisten mielipiteet ovat vain yksi puoli asiasta.

Kyselyn tulokset osoittivat myös selvästi, että ruotsinkielisen enemmistön kunnissa omakielisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen saaminen on helpompaa kuin suomenkielisen enemmistön kunnissa. Eräänä syynä lienee se, että kunnat ovat pieniä. Vastanneista 21:stä ruotsinkielisen enemmistön kunnasta ainoastaan neljä kuntaa on yli 10 000 asukkaan kuntia. Pienessä kunnassa, kuten eräs vastaaja mainitsi, henkilöstön on hallittava molemmat kielet, koska usein ainoastaan yksi henkilö tekee tiettyjä tehtäviä eikä hänen tehtäviään voi siirtää kenellekään toiselle.

Ja selväähän on, että henkilöt, jota puhuvat ruotsia äidinkielenään, hallitsevat huomattavasti paremmin maamme enemmistön kielen eli suomen kielen kun suomea äidinkielenään puhuvat ruotsin kielen.

Monissa pienissä ruotsinkielisen enemmistön kunnissa ei kaikkia lastensuojelu- tai mielenterveyspalveluja ei ole tarvittu edes ruotsin kielellä, joten aina ei ole selvää kuvaa siitä, miten suomenkieliset palvelut hoituisivat.

Ruotsinkielisen enemmistön kunnat ovat myös muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta keskittyneet tietyille alueille. Kuntien välinen yhteistyö auttaa ratkaisemaan harvemmin ilmeneviä ongelmia.

Usein kuulee väitettävän, että vähemmistön kieltä äidinkielenään puhuvien prosentuaalinen osuus vaikuttaa siihen, miten kaksikielisiä palveluja kunnassa järjestetään. Ruotsinkielisen enemmistön kunnissa tällaista ei ilmennyt, vaikka suomenkielisten osuus ruotsinkielisen enemmistön kunnissa liikkuu 10:n ja 43,7:n prosentin välillä.

Tilanne ei ole tämän kyselyn mukaan huono myöskään suomenkielisen enemmistön kunnissa. Kunnan maantieteellinen sijainti, kunnan koko sekä ruotsinkielisten prosentuaalinen osuus asukkaista näyttävät kuitenkin vaikuttavan asiaan.

Pohjanmaan suomenkielisen enemmistön kunnissa ruotsinkielisen väestön kielellisiin oikeuksiin ja viranomaisten kielellisiin velvollisuuksiin on kiinnitetty erityistä huomiota.

Etelä- Suomenkin maaseutumaisissa ja taajaan asutuissa kunnissa, joissa ruotsinkielisten prosentuaalinen osuus on merkittävä, kaksikielisten palvelujen saatavuuteen kiinnitetään runsaasti huomiota. Niissä maaseutumaisissa ja taajaan asutuissa kunnissa, joissa ruotsinkielisten osuus on pienempi, kunnat ostavat usein ruotsinkielisiä palveluja suuressa kaksikielisestä kunnasta.

Sen sijaan suurissa Etelä-Suomen kaupunkimaisissa kunnissa, joissa ruotsinkielisten prosentuaalinen osuus on pieni, mutta ruotsinkielisen väestön määrä kuitenkin suuri, on ongelmia ruotsinkielisten palvelujen saatavuudessa siitä huolimatta, että erilaisia ratkaisumalleja on toteutettu. Monet ruotsia äidinkieltään puhuvat tyytyvät suomenkielisiin palveluihin. Näin ei asian kuitenkaan pitäisi olla.

Erityisesti pääkaupunkiseudulla ongelmat ruotsinkielisten palvelujen saatavuudessa on tiedostettu ja runsaasti on tehty työtä ja tehdään edelleen tilanteen parantamiseksi. Viimeksi kesällä 2007 Pääkaupunkiseudun neuvottelukunnan ruotsinkielisiä palveluja pohtinut työryhmä teki uusia ehdotuksia ruotsinkielisten palvelujen järjestämisestä pääkaupunkiseudulla. Ehdotuksen pohjana käytettiin pääkaupunkiseudun ruotsinkielisille tehtyä asukaskyselyä. Työryhmä ehdotti muun muassa pysyvää yhteistyöelintä, joka suunnittelisi ja arvioisi ruotsinkielisten palvelujen kehittämistä. Työryhmä ehdotti myös, että alueen kunnat perustaisivat yhteisen ruotsinkielisen kuntalaispalvelun. Se palvelisi asukkaita puhelimitse, internetissä ja yhteispalvelupisteissä. (Kuntaliitto 2007 ss. 5-7).

Etelä-Suomen pienemmissä kaupunkimaisissa kunnissa näyttää tilanteen hallinta olevan helpompaa. Eräs vastaaja kommentoi, että vanhus- ja vammaispalvelujen asiakkaista vain muutama haluaa tai tarvitsee palveluja ruotsin kielellä. Niiden järjestämisessä ei ole ollut sen vuoksi ongelmia. Lienee niin, että ruotsinkielinen väestö on näissäkin kunnissa kaksikielistä ja tyytyy helpommin suomenkielisiin palveluihin.

## KUNNAT MUUTOSTEN KESKELLÄ

Tarkasteltaessa kyselyn tuloksia on samalla pidettävä mielessä kuntien tämänhetkiset haasteet. Kielilain velvoitteita ei kuitenkaan tässä myllerryksessä pitäisi unohtaa.

Kuntien viimeaikainen taloudellinen ahdinko on ajanut kunnat, mutta myös valtiovallan pohtimaan kuntien tilannetta ja etsimään keinoja asian ratkaisemiseksi. Myös väestön ikääntyminen samoin kuin maahanmuuton lisääntyminen tuovat kuntien palvelurakenteen suunnitteluun ja toteuttamiseen uusia haasteita. Helpoimpia ratkaistavia asioita ei myöskään ole riittävän henkilöstön turvaaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Suomessa on tällä hetkellä menossa suuri kuntauudistus. *Kunta- ja palvelurakenteen muuttamista koskeva hanke* (Paras-hanke) käynnistyi keväällä 2005. Laki kunta- ja palvelurakennemuutuksesta (169/2007) tuli voimaan 23.2.2007.

Kunta- ja palvelurakennemuutuksen ydintavoite on muuttuvissa oloissa varmistaa vakaa perusta väestön palvelujen turvaamiseksi. Kuntarakennetta vahvistetaan yhdistämällä kuntia ja palvelurakennetta vahvistetaan kokoamalla kuntaa laajempaa väestöpohjaa edellyttäviä palveluja sekä lisäämällä kuntien yhteistoimintaa. Tuottavuutta parannetaan tehostamalla kuntien toimintaa palvelujen järjestämisessä ja vahvistamalla kaupunkiseutujen toimintaedellytyksiä.

Kunta- ja palvelurakennemuudistus on suurin kunnallishallinnon ja palveluiden uudistus Suomen historiassa. Kunnat toteuttavat uudistuksen yhteistyössä valtion kanssa vuoden 2012 loppuun mennessä. Uudistus vahvistaa kunta- ja palvelurakennetta, edistää uusia palvelujen tuotantotapoja ja organisointia, uudistaa kuntien rahoitus- ja valtiosuusjärjestelmiä sekä tarkistaa kuntien ja valtion välistä tehtävänjakoa siten, että kuntien vastuulla olevien palveluiden järjestämiseen ja tuottamiseen sekä kuntien kehittämiseen on vahva rakenteellinen ja taloudellinen perusta tulevina vuosikymmeninä.

Kuntien määrä on tarkoitus pudottaa nykyisestä 416:sta noin kolmeensataan. Alkuvuonna 2007 liitoksia on tapahtunut neljätoista. Vuosiksi 2008 ja 2009 on päätetty yhdeksästä kuntaliitoksesta.

Kaksikielisen kunnan muuttuminen yksikieliseksi heikentäisi merkittävästi yksilön kielellisiä oikeuksia. Kunta- ja palvelurakennemuutuksesta annetun lain 1 §:n 3 momentissa edellytetään kuitenkin, että lain toimeenpanossa otetaan huomioon suomen- ja ruotsinkielisen väestön oikeudet käyttää omaa kieltään ja saada palveluja tällä kielellä.

Saman lain 5 §:n 5 momentissa säädetään lisäksi mahdollisuudesta poiketa laissa asetettavista väestömäärävelvoitteista kielellisten oikeuksien turvaamiseksi.

Lain 6 §:n 4 momentissa säädetään velvoitteesta kaksikielisille ja ruotsinkielisille kunnille olla jäsenenä kuntayhtymässä, jonka tehtävänä on turvata jäsenkuntiansa ruotsinkielisten palvelujen järjestäminen erikseen sovittavan työnjaon mukaisesti.

Kunta- ja palvelurakennetta koskevan esityksen lähtökohtana on, että sen edellyttämät muutokset kunta- ja palvelurakenteisiin toteutetaan käytännössä siten, ettei suomen ja ruotsin kielen asemaa heikennetä nykyisestä.

Kaksikielisistä kunnista vuonna 2007 yhdistyivät Maksamaa ja Vöyri. Vuonna 2008 yhdistyvät

- Houtskari, Iniö, Korppoo, Nauvo ja Parainen,
- Dragsfjärd, Västanfjärd ja Kemiö
- Tammisaari, Pohja ja Karjaa.

Nämä kaikki kunnat ovat jo entuudestaan kaksikielisiä kuntia, joten palvelujen järjestäminen molemmilla kielillä ei tuottane uusia ongelmia. Sen sijaan Särkisalo menee vuonna 2008 mukaan kuntaliitokseen, jossa kaikki muut 9 kuntaa ovat suomenkielisiä.

Kaksikielisistä kunnista kuntaliitoksia selvitetään seuraavissa kunnissa:

- Lohja, Karjalohja,
- Pernaja, Porvoo,
- Loviisa, Pernaja, Ruotsinpyhtää, Liljendal, Lapinjärvi,
- Kokkola, Lohtaja.

Mukana on kaksi suomenkielistä kuntaa eli Karjalohja ja Lohtaja.

Näyttää siltä, että kielikysymykset vaikuttavat selvästi siihen, minkä kuntien kanssa kuntaliitos on tehty tai sitä suunnitellaan. Joissakin tapauksissa kielikysymys voi kuitenkin myös vaikeuttaa alueen kehittämistä. Vaasaa ympäröi kaksi kuntaa, Maalahti ja Mustasaari, joissa enemmistön kielenä on ruotsi. Näistä etenkin jälkimmäisessä kunnassa pelätään, että kuntaliitos saattaisi heikentää ruotsinkielisten asemaa, onhan Vaasa kunta, jossa enemmistön kielenä on suomi.

Mainittakoon myös, että sisäasianministeriö on nimennyt vuonna 2006 hyväksytyyn puitelain perusteella niin sanottuja kriisikuntia, joiden talous on erityisen rapautunut. Ministeriö ja kunta päättävät yhteistyössä talouden tervehdyttämistä. Jos kunta ei yksin pääse jaloilleen, ratkaisuna voi olla kuntaliitos. Kaikkiaan kriisikunta on 23, joista kaksikielisiä kuntia ovat Karjaa ja Pohja. Molemmat kunnat ovat jo tehneet päätöksen kuntaliitoksesta.

Meneillään oleva kuntauudistus 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, suomeksi ja ruotsiksi.

Kunta- ja palvelurakennemuutoksen ohella kunnat joutuvat tällä hetkellä painiskelemaan väestörakennemuutoksen mukanaan tuomien ongelmien kanssa. Suurten ikäluokkien eläkkeelle siirtyminen aiheuttaa sosiaali- ja terveydenhuollolle kovia haasteita. Sekä vanhustenhuollon että terveydenhuollon palvelujen tarve tulee lisääntymään lähivuosina. Stakes selvitti keväällä 2006 kuntien laatimien vanhuspoliittisten strategioiden sisältöä osana laatusuosituksen seuranta (Stakes 2006). Tämä selvitys osoitti, että 70 prosentissa strategioista ilmaistiin henkilöstöä tarvittavan vanhustenhuoltoon lisää ennen vuotta 2010 ja että lisäystarve kasvaa etenkin vuoden 2010 jälkeen.

Maahanmuuttajien määrä on kasvanut hiljalleen 1990-luvulta saakka. Suomeen saapuu yhä enemmän ulkomaalaisia, jotka jäävät pysyvästi Suomeen joko työn, avioliiton tai muun syyn takia. Myös turvapaikan hakijoita saapuu enenevässä määrin ja pakolaisten lukumäärä lisääntyy.

Vuonna 1999 voimaan tuli kotouttamislaki, jonka tavoitteena on tehdä mahdolliseksi se, että maahanmuuttajat voisivat osallistua suomalaisen yhteiskunnan toimintaan kuten muutkin maassa asuvat. Kotouttamisen keskeisiksi edellytyksiksi laki määrittelee suomen tai ruotsin kielen oppimisen, työelämään pääsemisen ja maahanmuuttajien osaamisen ja koulutuksen saamisen yhteiskunnan käyttöön.

Maahanmuuttajien määrän lisääntyminen tulee entistä enemmän jatkossa vaikuttamaan monikielisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen ja samalla monikielisen henkilöstön tarpeen lisääntymiseen. Erityisesti suuret Etelä-Suomen kunnat ovat suurien haasteiden edessä.

Osaava, riittävä ja hyvinvoiva *henkilöstö* on sosiaali- ja terveydenhuollon tärkein voimavara. Viime vuosina työn kuormittavuus ja palkitsevuus ovat olleet seikkoja, joista on käyty julkista keskustelua hyvinkin kiivaasti. Koulutetun henkilöstön rekrytointi alalle on jatkuvasti vaikeutunut. Myös henkilöstön eläkkeelle siirtyminen vaikuttaa siihen, että sosiaali- ja terveydenhuollossa ennustetaan jatkossa olevan pulaa osaavasta työvoimasta.

Sekä alan koulutukseen menoon että työntekijöiden rekrytointiin liittyy nykyisin paljon kilpailua, eivätkä julkiset palvelut ole välttämättä suosituin vaihtoehto. Nimenomaan vanhustenhuoltoa nuoret opiskelijat eivät pidä houkuttelevana. (Laine ym. 2006).

Kaksikieliset kunnat ovat vielä muitakin vaikeammassa asemassa rekrytoidessaan sosiaali- ja terveydenhuoltoon ammattitaitoisia työntekijöitä. Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön vaihtuvuus erityisesti pääkaupunkiseudulla on suuri ja vaikeuttaa ruotsinkielisten palvelujen kehittämistä. Ruotsinkielisten palvelujen tarve ylittää tarjonnan, joten on välttämätöntä luoda suomenkieliselle henkilöstölle edellytyksiä palveluun ruotsiksi. (Kuntaliitto 2007 s.13)

Sosiaali- ja terveydenhuollon työvoiman turvaamiseksi on välttämätöntä kouluttaa myös maahanmuuttajia näihin tehtäviin unohtamatta koulutusta suunniteltaessa kaksikielisten kuntien asukkaiden oikeutta omakielisiin suomen tai ruotsinkielisiin palveluihin.

## EHDOTUKSIA OMAKIELISTEN SOSIAALI- JA TERVEYDEN- HUOLLON PALVELUJEN KEHITTÄMISEKSI KAKSIKIELISISSÄ KUNNISSA

Koska juuri sosiaali- ja terveydenhuoltoon liittyvissä kysymyksissä kielen merkitys korostuu, on omakielisten palvelujen saantiin tällä alueella kiinnitettävä erityistä huomiota.

Kyselyn mukaan tilanne kaksikielisissä kunnissa on useimmiten hyvä. Monissa kunnissa palvelujen tarjoamista molemmilla kielillä pidetään itsestäänselvyytenä, mutta vielä kunnissa on myös ongelmia tai puutteita, joista monet ovat poistettavissa.

### Ehdotukset

- Lähtökohtana tulee olla, että kaksikielisissä kunnissa viranomaisen on arvioitava palveluitaan myös kielellisin perustein. Kunnan asukkaiden kielelliset tarpeet tulee ottaa huomioon niin työn suunnittelussa kuin hoitoketjujen läpikäynnissä. Joissakin tapauksissa myös räätälöityjä ratkaisuja tarvitaan.
- Muutama kaksikielinen kunta on laatinut yksin tai yhteistyössä lähikuntien kanssa monipuolisen kielistrategian/ohjelman. Tällaisen strategian laatiminen auttaisi myös monia muita kuntia pitkäjänteisessä omakielisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämisessä.
- Suuri kunta- ja palvelurakennemuutos asettaa entistä suuremmat haasteet kaksikielisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen järjestämiselle. Vaikka kyseistä uudistusta koskevassa lainsäädännössä edellytetään, että lain toimeenpanossa otetaan huomioon suomen- ja ruotsinkielisen väestön oikeudet käyttää omaa kieltään ja saada palveluja tällä kielellä, on päättäjien myös pidettävä huolta siitä, että näin tapahtuu.
- Henkilöstön rekrytoiminen sosiaali- ja terveydenhuollon tehtäviin on entisestään vaikeutumassa. Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön riittävyyden turvaaminen edellyttää toimenpiteitä alan koulutuksen lisäämiseksi, työelämässä olevien pitämiseksi alalla, varhaisen eläkkeelle jäämisen estämiseksi ja uuden työvoiman rekrytoimiseksi.
- Jo sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön koulutuksen suunnittelussa tulee ottaa huomioon sekä suomen- että ruotsinkielisen väestön tarpeet. Tarvitaan henkilöstä, joka pystyy toimimaan sekä suomen- että ruotsin kielellä. Erityisen suuri tarve tulee olemaan vanhustenhuollossa vanhusten määrän lisääntyessä ja iän myötä toisen kielen häilyessä vähitellen mielestä.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon työvoiman turvaamiseksi on välttämätöntä kouluttaa myös maahanmuuttajia näihin tehtäviin unohtamatta koulutusta suunniteltaessa kaksikielisten kuntien asukkaiden oikeutta omakielisiin suomen- tai ruotsinkielisiin palveluihin.
- Kyselyn mukaan monet kunnat ovat tukeneet työssä olevan sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön molempien kielten osaamista järjestämällä kielikoulutusta tai antamalla heille mahdollisuuden käydä kielikursseilla työaikana. Henkilöstölle on luotava tulevaisuudessa entistä paremmat edellytykset parantaa taitojaan palvella asiakkaita/potilaita heidän omalla kielellään. On myös huolehdittava siitä, että kielillisä maksetaan kaikille niille työntekijöille, joiden kielelliset valmiudet ovat välttämättömät hyvien palvelujen turvaamiselle.



- On myös rohkaistava työntekijöitä käyttämään työssään sekä suomen että ruotsin kieltä, sillä ”meidän jokaisen työntekijän omasta käyttäytymisestä riippuu kielilain toteutuminen, koska useimpiin kuntamme virkoihin vaaditaan toisen kotimaisen kielen osaaminen” kuten eräs vastaaja totesi.
- Vaikka kaksikielisten kuntien vakinainen henkilöstö on selvillä asiakkaiden/potilaiden oikeuksista saada palveluja omalla kielellään, asia ei aina ole itsestään selvä niille työntekijöille, jotka tulevat työskentelemään tilapäisesti kunnassa. Kunnan asukkaiden kielelliset oikeudet tulee tehdä selväksi myös heille.
- Tiedottaminen, nettisivut, pöytäkirjat, lomakkeet ja puhelinpalveluasointi on järjestettävä siten, että näitä palveluita on saatavissa molemmilla kielillä.
- Jotkut kunnat ovat valittaneet, ettei vanhustenhuollon hoito- ja palvelusuunnitelmaa löydy Effica-asiakastietojärjestelmästä ruotsiksi. TietoEnatorin mukaan palvelu- ja hoitopäätös, hoito- ja palvelusitoumus sekä hoito- ja palvelusuunnitelma voidaan kuitenkin tulostaa myös ruotsinkielisin tekstein, joskin ohjelman seliterekisteriin joudutaan lisäämään useita erilaisia selitteitä. Yksittäiseltä vanhustenhuollon työntekijältä ei voida edellyttää, että hän tekisi ohjelmaan kielen muuttamiseksi tarvittavat tekniset toimenpiteet. Alan asiantuntijoiden tulee ratkaista tämä ongelma.
- Enää ei juuri mikään kunta järjestä sosiaali- ja terveydenhuollonpalveluita yksin vaan kuntarajat ylittävää sosiaali- ja terveydenhuoltoa toteutetaan jo lähes kaikissa kunnissa myös kaksikielisten palvelujen osalta. Tätä toimintaa kannattaa jatkaa ja kehittää myös tulevaisuudessa. On kuitenkin pidettävä huolta siitä, etteivät vähemmistön kieltä käyttävät asukkaat joudu muita kuntalaisia huonompaan asemaan esimerkiksi pitkien välimatkojen takia.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen käyttäjien näkemyksiä ei tässä tutkimuksessa selvitetty. Tulokset heijastavat vain palvelujen tuottajien näkemyksiä. Kokonaiskuvan saamiseksi olisikin tarpeellista jatkossa kuulla sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttäjiä ja verrata näitä tuloksia palvelujen tuottajien näkemyksiin. Näin onkin tapahtunut jo ainakin pääkaupunkiseudulla.
- Samoin olisi syytä selvittää myös muita sosiaali- ja terveydenhuollon osa-alueita. Kyselyn mukaan pienten kuntien edustajat tietävät hyvin vähän siitä, miten perusterveydenhuollon kuntayhtymissä omakieliset palvelut hoituvat. Eräs pienen pohjanmaalaisen kunnan edustaja mainitsi myös, että omassa kunnassa palvelut kyllä järjestyvät molemmilla kielillä, mutta erikoissairaanhoidossa tulee kielen takia joskus isoja ongelmia. Tätäkin asiaa olisi syytä selvittää samoin kuin koko terveydenhuoltoa.
- Laki asiakastietojen sähköisestä käsittelystä, joka tuli voimaan 1.7.2007 asettaa lähi-vuosina suuren haasteen. Toimintaa toteutettaessa ja kehitettäessä on pidettävä mielessä kielilain asettamat velvoitteet.

On luonnollista, että kaksikieliset palvelut merkitsevät kustannuksia, mutta niihin julkinen valta on sitoutunut halutessaan turvata kaksikielisyyden kunnissa.

**On kuitenkin muistettava, että kaksikielisyyys on rikkaus, josta voidaan ollaan ylpeitä ja johon halutaan panostaa, kuten eräs kaksikielisen kunnan vastaaja totesi. Niinhän se on!**

## KIRJALLISUUTTA

- Blom, Bengt (2007) Projektet ”Fungerande svenskspråkiga socialservicekedjor i huvudstadsregionen” 2.12.2004-31.12.2006. Svensk socialservice, Helsingfors stad. (moniste).
- Finnäs, Fjalar (2004) Finlandssvenskarna 2002. En statistisk rapport. Finlandssvensk rapport nr 41. Helsinki, Folktinget.
- Folktinget (2006) Vad? - mikä se on? Oikeudesta terveydenhoitoon ruotsin kielellä. Helsinki, Folktinget.
- Harjajärvi, Minna, Pirkola, Sami, Wahlbeck, Kristian (2006). Aikuisten mielenterveyspalvelut muutoksessa. Helsinki, Stakes ja Kuntaliitto.
- Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri (2003) Vård på modersmålet på Jorvi sjukhus. Helsinki, Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri (moniste).
- Kalland, Mirjam, Suominen, Sakari (2006) Ruotsinkielisten sosiaali- ja terveystalvelujen saatavuus ja käyttö. Teoksessa Teperi Juha, Vuorenkoski Lauri, Manderbacka Kristiina. Ollila Eeva & Keskimäki Ilmo (toim.). Riittävät palvelut jokaiselle. Näkökulmia yhdenvertaisuuteen sosiaali- ja terveydenhuollossa. Hyvinvointivaltion rajat - hanke. Helsinki, Stakes.
- Kuntaliitto (2004) Kunnat ja kielilainsäädäntö. Kansalliskielten asema. Helsinki, Kuntaliitto.
- Kuntaliitto (2006) Kielibarometri- Språkbarometern (2006) Helsinki, Kuntaliitto, Turku, Åbo Akademi.
- Kuntaliitto (2006) Kunta- ja palvelurakennemuudistus. Kunnat toteuttavat uudistuksen. Helsinki, Kuntaliitto.
- Kuntaliitto (2006) Pääkaupunkiseudun palvelu ruotsinkielellä. Raportti, visio sekä suositus- ja työskentelyehdotuksia. Keskustelutilaisuuden aineisto, HUP-seminaari 1.6.2006. Helsinki, Kuntaliitto.(moniste)
- Kuntaliitto (2007) Kunta- ja palvelurakennemuudistus ja kansalliskielet. Kunta muutostohtajaksi. Helsinki, Kuntaliitto.
- Kuntaliitto, Sydskustens landskapsförbund rf (2007) Pääkaupunkiseudun ruotsinkieliset palvelut. Pääkaupunkiseudun neuvottelukunta, Työryhmä 14. Helsinki, Kuntaliitto.
- Laine, Marjukka, Wickström, Gustav, Pentti, Jaana, Elovainio, Marko, Kaarlela-Tuomaala, Anu, Lindström, Kari, Raitoharju, Reetta, Suomala, Tiina (2006) Työolot ja hyvinvointi sosiaali- ja terveysalalla 2005. Helsinki, Työterveyslaitos.
- Lukkarinen, Margita (2001) Omakielisten palvelujen turvaaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2001:1. Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki.
- Oikeusministeriö (2004) Kielilaki, Eripainos. Oikeusministeriön julkaisu 2004:1. Helsinki, Oikeusministeriö.
- Oikeusministeriö (2004) Kielilaki, Språklagen. Oikeusministeriön esitteitä. Helsinki. Oikeusministeriö.
- Oikeusministeriö (2006) Valtioneuvoston kertomus kielilainsäädännön soveltamisesta 2006. Helsinki, Oikeusministeriö.
- Paunio, Riitta-Leena (2007) Elävä kaksikielisyyys- Levande tvåspråkighet- juhlaseminaari eduskunnassa 5.2.2007. (Luentomoniste).
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2003) Kansallinen sosiaalialan kehittämissuunnitelma. Työryhmämuistioita 2003:3. Helsinki, Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2005) Potilaan oikeudet. Esitteitä 2005:5. Helsinki, Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2006) Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus (Stakes) tuulosopimus kaudelle 2004-2007; tarkistusvuosi 2007. Helsinki, Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Stakes (2007) Lastensuojelu 2006. Tilastotiedote 13/2007. Helsinki, Stakes.
- Stakes (2006) Stakesin asiantuntijoiden vastauksia kysymyksiin vanhustenhuollosta ja hoitotakuusta. Stakesin työpapereita 23/2006. Helsinki, Stakes.
- Tilastokeskus (2006) Kuntien talous- ja toimintatilasto 2005, Helsinki, Tilastokeskus.
- Vairinen, Satu (2004) Vårdpersonalens kunskaper i och behov av svenska i Helsingfors. Pro gradu avhandling. Helsingfors, Helsingfors universitet, Institutionen för nordiska språk och nordisk litteratur.
- Vallimies-Patomäki, Marjukka, Turpeinen, Aune, Ailasmaa, Reijo, Taipale, Vappu. Sosiaali- ja terveydenhuollon työvoiman rekrytointi ja riittävyys, Teoksessa: Heikkilä, Matti, Parpo, Antti (2002) Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukatsaus 2002. Raportteja 268. Helsinki, Stakes.
- Voutilainen, Päivi (toim) (2007) Laatu laatusuosituksella? Ikäihmisten hoitoa ja palveluja koskevan laatusuosituksen seuranta ja arviointi. Raportteja 2/2007. Helsinki, Stakes.

## Sähköiset lähteet

- Sosiaalialan osaamiskeskukset. <http://www.stm.fi/resource.phx.vastt/sospa/shosa/index.htx> (17.7.2007)
- Folktinget. <http://www.folktinget.fi/folktinget.html> (13.3.2007)
- Kielisuhde. <http://www.kunnat.net/attachment.asp?path> (23.2.2007)
- Kielilainsäädännön uudistus. <http://www.kunnat.net/link.asp?path> (7.2.2007)
- Kunnat. <http://www.kunnat.net/k-peruslistasivu.asp?path> (7.2.2007)
- Kunta- ja palvelurakennemuutos. <http://www.stm.fi/Resource.phx.vastt/paras/index.htx> (14.5.2007)
- Lastensuojelu. <http://www.stakes.fi/tilastot/lastensuojelu> (2.2.2007)
- Potilasiamies. <http://stm.fi/resource.phx/vastt/tervh/thpot/index.htx>
- Tilastollinen kuntaluokitus taajamaväestön osuuden/suurimman taajaman väkiluvun perusteella (taulukko). <http://www.kunnat.net/binary.asp?path> (21.3.2007)
- Kaksikielisten ja yksikielisten kuntien lukumäärä sekä ruotsinkielisen väestön osuus näissä kunnissa (taulukko). <http://www.kunnat.net/binary.asp?path> (31.1.2007)
- Sosiaaliamies. <http://stm.fi/resource.phx/vastt/sospa/shasm/index.htx> (28.6.2007)

Stakes 28.2.2007

## Kysely sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen järjestämisestä suomeksi ja ruotsiksi kaksikielisissä kunnissa

Vuoden 2004 alussa tuli voimaan uusi kielilaki, jonka tarkoituksena oli täsmentää perustuslais- sa turvattuja, suomen ja ruotsin kieltä koskevia kielellisiä oikeuksia sekä selventää viranomais- ten velvollisuuksia näiden oikeuksien toteuttamiseksi. Lain tarkoituksena on taata suomen- ja ruotsinkieliseen väestöön kuuluville mahdollisuus elää täysipainoista elämää omalla äidinkie- lellään.

Kansanterveyslaissa, erikoissairaanhoidolaissa ja sosiaalihuoltolaissa on säännöksiä kuntien ja kuntayhtymien velvollisuudesta järjestää terveydenhuoltopalveluja ja sosiaalihuoltoa. Näissä laeissa säädetään, että kaksikielisten kuntien ja kaksikielisten kuntayhtymien tulee järjestää so- siaali- ja terveydenhuoltopalveluja sekä suomen että ruotsin kielellä, riippumatta siitä, tuotta- vatko ne palvelut itse vai hankitaanko palvelut yksityisiltä palveluntuottajilta. Lisäksi potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa olevat säännökset täydentävät kuntien velvollisuutta järjestää sosiaali- ja terve- ydenhuoltopalveluja.

Kielilain säätämisen yhteydessä pidettiin tärkeänä, että eduskunta saa säännöllisin väliajoin kattavaa tietoa kielilainsäädännön toteutumisesta sekä maan kielioloista.

Edellä mainittujen syiden sekä sosiaali- ja terveysministeriön ja Stakesin välisen tulossopi- muksen perusteella Stakes selvittää osaltaan kielilain velvoitteiden toteutumista sosiaali- ja terve- ydenhuollossa erityisesti lasten, vanhusten ja mielenterveysasiakkaiden osalta. Tästä syystä **pyydämme teitä vastaamaan oheiseen kyselyyn ja palauttamaan tiedot mukana olevassa kir- jekuoressa Stakesiin viimeistään 23.3.2007.**

Lisätietoja kyselystä antaa Marjaliisa Kauppinen, puh. (09) 3967 2020 tai 050 500 3704, sähkö- posti marjaliisa.kauppinen@stakes.fi.

Vappu Taipale  
pääjohtaja

Marjaliisa Kauppinen  
kehittämispäällikkö

Kunta \_\_\_\_\_

Lisätietoja antaa tarvittaessa:

Nimi \_\_\_\_\_

Sähköposti \_\_\_\_\_

Puhelin \_\_\_\_\_

## I ASIAKASPALVELU, ASIOINTI, ASIAKIRJAT

1. Miten kunnassanne selvitetään ja rekisteröidään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden oma kieli?

---

---

---

2. Palvellaanko asiakasta oma-aloitteisesti hänen omalla kielellään, suomeksi tai ruotsiksi?

	Kyllä	Ei	Käytäntö vaihtelee
-Hakemusasioissa;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Puhelimessa;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Vastaanottotiskillä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ellei, miksi ei?

---

---

---

3. Saako asiakas/potilas häntä koskevat päätökset aina kielellä, jolla hän on jättänyt hakemuksen, suomeksi tai ruotsiksi?

Saa	Ei saa
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ellei, miksi ei?

---

---

---

4. Saako potilas/ asiakas omalla kielellään

	Saa	Ei saa
-Epikriisin;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Hoito-ohjeet;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Esitteet;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Lomakkeet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ellei, miksi ei?

---

---

---

5. Tiedotetaanko kunnassanne sosiaali- ja terveydenhuoltoon liittyvistä asioista, esimerkiksi etuuksista, hoitomaksuista oma-aloitteisesti sekä suomen että ruotsin kielellä?

Lehdissä	Verkossa
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ellei, miksi ei?

---

**I HENKILÖSTÖPOLITIikka**

6. Onko sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstön tehtäväkuvauksissa otettu huomioon suomen- ja ruotsinkielen taito?

Kyllä                      Ei  
                             

Jos kyllä, miten? Jos ei, miksi ei?

---



---



---

7. Selvitetäänkö palvelukseen otettavan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstön kielitaito?

Kyllä                      Ei  
                             

Jos kyllä, miten? Jos ei, miksi ei?

---



---



---

8. Onko kunnassanne tehty sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstön kielitaitoa koskeva osaamiskartoitus viimeisen viiden vuoden aikana?

Kyllä                      Ei  
                             

Jos kyllä, miten? Jos ei, miksi ei?

---



---



---

9. Järjestetäänkö sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle kielikoulutusta suomen- tai ruotsinkielessä?

Kyllä                      Ei  
                             

Jos kyllä, miten usein ja millä tavalla? Jos ei, miksi ei?

---



---



---

10. Onko sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle järjestetty viranomaisen kielellisiin velvollisuuksiin ja potilaan/asiakkaan kielellisiin oikeuksiin liittyvää koulutusta?

Kyllä                      Ei  
                             

Jos ei, miksi ei? Jos kyllä, kerro tarkemmin, miten ja kenelle?

---



---



---

11. Maksetaanko kuntanne sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle kielillisä ruotsin/ suomen kielen taidosta?

Kyllä Ei

Jos ei, miksi ei? Jos kyllä, kerro tarkemmin, miten ja kenelle?

---



---



---

12. Sisältyykö kielikysymys kunnan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen?

Kyllä Ei

Jos ei, miksi ei?

---



---

### III KIELILAINSÄÄDÄNNÖN VELVOITTEIDEN TOTEUTTAMINEN LASTENSUOJELUSSA, VANHUSTENHUOLLOSSA, MIELENTERVEYSPALVELUISSA

#### Lastensuojelu

13. Miten olette huolehtineet siitä, että lastensuojelun avohuollon sosiaalityötä tehdään asiakkaan kielellä, suomeksi tai ruotsiksi. Järjestetäänkö asiakastapaamiset asiakkaan omalla kielellä?

---



---



---



---

14. Onko seuraavia lastensuojelun avohuollon tukitoimia ja palveluja saatavissa asiakkaan omalla kielellä, suomeksi tai ruotsiksi?

	Kyllä		Ei ole, mutta järjestettävissä		Ei ole, eikä järjestettävissä	
	suom.	ruots	suom.	ruots	suom.	ruots.
-Tukihenkilö tai perhe;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Lapsen kuntoutumista tukevia hoito - ja terapiapalveluja;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Perhetyötä;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Koko perheen kuntoutus ja sijoitus perhe- tai laitoshoitoon;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Vertaisryhmätoimintaa;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Loma- ja virkistystoimintaa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Onko seuraavia palveluja saatavissa lapsille/vanhemmille heidän omalla kielellään suomeksi tai ruotsiksi?

	Kyllä		Ei ole, mutta järjestettävissä		Ei ole, eikä järjestettävissä	
	suom.	ruots.	suom.	ruots.	suom.	ruots.
-Palveluja kasvatus- ja perheneuvonnassa;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- |   |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| -Palveluja ja sovittelua lapsen huolto- ja tapaamisoikeusriidoissa; | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| -Palveluja ja neuvontaa ottolapsiasioissa.                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

16. Onko seuraavia palveluja lapsiasiakkaalle saatavissa hänen omalla kielellään, suomeksi tai ruotsiksi?

- |                     | Kyllä                    |                          | Ei ole, mutta järjestettävissä |                          | Ei ole, eikä järjestettävissä |                          |
|---------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|
|                     | suom.                    | ruots.                   | suom.                          | ruots.                   | suom.                         | ruots.                   |
| -Päivystyspalvelua; | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> |
| -Perhehoitoa;       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> |
| -Laitoshuoltoa.     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> |

### **Vanhustenhuolto**

17. Laaditaanko palvelu- ja hoitosuunnitelma vanhusasiakkaan omalla kielellä, suomeksi tai ruotsiksi?

Kyllä	Ei
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Jos ei, miksei?

---



---



---

18. Onko vanhusten tukipalveluja mahdollista saada asiakkaan omalla kielellä, suomeksi tai ruotsiksi?

- |                    | Kyllä                    |                          | Ei ole, mutta järjestettävissä |                          | Ei ole, eikä järjestettävissä |                          |
|--------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|
|                    | suom.                    | ruots.                   | suom.                          | ruots.                   | suom.                         | ruots.                   |
| -Kuljetuspalvelut; | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> |
| -Siivouspalvelut;  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> |
| -Turvapalvelut.    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> |

19. Järjestetäänkö vanhusten kotihoito (kotipalvelu, kotisairaanhoito) hänen omalla kielellään, suomeksi tai ruotsiksi?

	Kyllä		Ei ole, mutta järjestettävissä		Ei ole, eikä järjestettävissä	
	suom.	ruots.	suom.	ruots.	suom.	ruots.
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20. Onko dementianeuvojan/yhdyshenkilön palveluja mahdollista saada asiakkaan omalla kielellä?

	Kyllä		Ei ole, mutta järjestettävissä		Ei ole, eikä järjestettävissä	
	suom.	ruots.	suom.	ruots.	suom.	ruots.
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21. Onko vanhusten laitoshoidossa ja palveluasumisessa mahdollista saada omakielisiä palveluja?

- |                   | Kyllä                    |                          | Ei ole, mutta järjestettävissä |                          | Ei ole, eikä järjestettävissä |                          |
|-------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|
|                   | suom.                    | ruots.                   | suom.                          | ruots.                   | suom.                         | ruots.                   |
| -Terveyskeskus;   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> |
| -Palveluasuminen; | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> |



-Vanhainkoti

### Mielenterveyspalvelut

22. Onko saatavissa seuraavia omakielisiä mielenterveyspalveluja?

	Kyllä		Ei ole, mutta		Ei ole, eikä	
	suom.	ruots.	suom.	ruots.	suom.	ruots.
-Lasten avomielenterveyspalvelut (kasvatus- tai perheneuvola tai lastenpsykiatrisen poliklinikka);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Nuorten avomielenterveyspalvelut (kasvatus- tai perheneuvola tai nuori-soasema tai nuorisopsykiatrisen poliklinikka);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Aikuisten mielenterveyspalvelut (mielenterveystoimisto tai psykiatrisen poliklinikka);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Terveyskeskuslääkärin palvelut;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Terveyskeskuspsykologin palvelut;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Kotisairaanhoidon toteuttama psykiatrisen kotikuntoutus;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Psykiatrisen sairaalahoidon;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Psykiatrisen päiväkeskus, toimintakeskus tai vastaava kuntoutuspalvelu;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Lasten ja nuorten psykoterapia;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Aikuisten psykoterapia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23. Tehdäänkö potilasasiakirjat mielenterveyspalveluissa potilaan äidinkielellä?

Kyllä  Ei tehdä

Ellei, miksi ei?

---



---



---

24. Tehdäänkö potilasta koskevat lausunnot mielenterveyspalveluissa potilaan äidinkielellä?

Kyllä  Ei tehdä

Ellei, miksi ei?

---



---



---

25. Onko kunnan tekemissä mielenterveysalan ostopalvelusopimuksissa vaatimus hoidon toteuttamisesta potilaan äidinkielellä?

Kyllä  Ei ole

Ellei, miksi ei?

---



---



---

#### IV SUUNNITTELU, VALVONTA, SELVITTELY

26. Miten kuntanne sosiaali- ja terveydenhuollossa on selvitetty suomenkielisten ja ruotsinkielisten sosiaali- ja terveystalvelujen saatavuutta (esim. asiakaskysely)?

---



---



---

27. Onko kuntanne sosiaali- ja terveydenhuoltoa varten erillistä kielistrategiaa - ohjelmaa - suunnitelmaa?

---



---

#### V YHTEISTYÖ LÄHIKUNTIEN, KOLMANNEN SEKTORIN, YKSITYISEN SEKTORIN KANSSA

28. Teettekö omakielisiin palveluihin liittyvissä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen järjestämistä koskevissa kysymyksissä yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa?

	Kyllä	Ei
-Muiden kuntien kanssa;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Alan järjestöjen kanssa;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Muun yksityisen sektorin kanssa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Jos kyllä, miten?

---



---



---



---

#### MUITA MIELIPITEITÄ

---



---



---



---



---

#### KIITOS VASTAUKSESTANNE!

Marjaliisa Kauppinen  
 Katja Heikkiläinen (red.)

Stakes 27.3.2007

## Hyvä kirjeen vastaanottaja

Lähetimme 28.2.2007 kuntaanne kyselylomakkeen, jonka tavoitteena oli selvittää vuonna 2004 voimaan tulleen kielilain velvoitteiden toteutumista kuntanne sosiaali- ja terveydenhuollossa, erityisesti lasten, vanhusten ja mielenterveysasiakkaiden osalta.

Mikäli kyselylomakkeenne on jo matkalla Stakesiin, voitte unohtaa tämän kirjeen.

Jos lomake on vielä täyttämättä, toivomme, että tekisitte sen mahdollisimman pian, viimeistään kuitenkin 13.4.2007.

Vain saamalla mahdollisimman kattavat tiedot suomen ja ruotsinkielisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen järjestämisestä kaksikielisissä kunnissa voimme yhdessä tukea näiden palvelujen kehittämistä maassamme.

Yhteistyöstä kiittäen,

Marjaliisa Kauppinen  
kehittämispäällikkö  
Stakes  
puh. 050 500 3704

Marjaliisa Kauppinen

# Social- och hälsovårdstjänster på eget språk i tvåspråkiga kommuner



Forknings- och utvecklingscentralen  
för social- och hälsovården

## SAMMANDRAG

Marjaliisa Kauppinen. Social- och hälsovårdstjänster på eget språk i tvåspråkiga kommuner. Stakes, Rapporter 5/2008. 121 sidor, pris 21 €. ISBN 978-951-33-2082-9

Inom social- och hälsovården utgör kommunikationen mellan servicemottagaren och serviceproducenten en viktig del av vården. Därför är det av betydelse om klienten kan använda sitt eget språk i samband med vården. Språklagen och lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården ger ett bra utgångsläge också för de språkliga rättigheterna.

Enligt språklagen ska varje myndighet inom sitt eget verksamhetsområde övervaka att språklagen följs och i sin verksamhet självmant se till att individens språkliga rättigheter förverkligas i praktiken.

För att genomföra undersökningen skickade Stakes vårvintern 2007 ut en enkät till alla tvåspråkiga kommuner i Finland i syfte att utreda hur den finsk- och svenskspråkiga befolkningens språkliga rättigheter förverkligas inom social- och hälsovården i dessa kommuner i allmänhet och i synnerhet när det gäller barnskydd, äldreomsorg och mentalvårdstjänster. Nästan alla kommuner ansåg att det var viktigt att kartlägga den finsk- och svenskspråkiga servicen inom social- och hälsovården, eftersom endast en kommun av 43 helt och hållet lät bli att svara på enkäten.

I denna undersökning utreddes inte servicetagarnas uppfattning om social- och hälsovårdstjänsterna. Resultaten återspeglar alltså endast serviceproducenternas synpunkter.

Som det tydligaste resultatet kan man anse det faktum att utbudet av både finsk- och svenskspråkiga social- och hälsovårdstjänster enligt myndigheternas uppskattning är större än vad man kanske på förhand trodde. Inom social- och hälsovården rör man sig i allmänhet på människans mest personliga områden, varför förväntningarna är stora men också kritiken som hårdast. Å andra sidan är myndigheternas åsikter endast en sida av saken.

Enkätresultaten visade också klart att det är lättare att få social- och hälsovårdstjänster på sitt eget språk i kommuner med svenskspråkig majoritet än i kommuner med finskspråkig majoritet. En orsak torde vara att de flesta kommunerna är små. Kommunerna med svenskspråkig majoritet har också med några få undantag koncentrerats till bestämda områden. Samarbetet mellan kommunerna är till hjälp vid lösningen av mer sällan förekommande problem.

Man hör ofta att den procentuella andelen av invånarna med minoritetsspråket som modersmål inverkar på hur de tvåspråkiga tjänsterna ordnas i kommunen. I kommunerna med svenskspråkig majoritet, finskspråkig andel inverkade inte på saken.

I många små kommuner med svenskspråkig majoritet har man inte behövt alla barnskydds- eller mentalvårdstjänster ens på svenska, varför det inte alltid finns en klar bild av hur de finskspråkiga tjänsterna skulle kunna skötas.

Utifrån enkäten är situationen inte heller dålig i kommunerna med finskspråkig majoritet. Kommunens geografiska läge, kommunens storlek och den svenskspråkiga befolkningens procentuella andel av invånarna tycks emellertid ha en viss betydelse.

I kommunerna med finskspråkig majoritet i Österbotten har man fäst särskild uppmärksamhet vid den svenskspråkiga befolkningens språkliga rättigheter och myndigheternas språkliga skyldigheter.

Också i landsbygdskommunerna och tätortskommunerna i södra Finland, där de svenskspråkiga invånarnas procentuella andel är betydande, fäster man mycket uppmärksamhet vid tillgången till tvåspråkig service. I de landsbygds- och tätortskommuner där den svenskspråkiga befolkningens andel är mindre, köper kommunerna ofta tjänster på svenska från en större tvåspråkig kommun.

Däremot förekommer det i de stora urbana kommunerna i södra Finland, där den svenskspråkiga befolkningens procentuella andel är liten men det faktiska antalet svenskspråkiga invånare ändå är stort, problem med tillgången till svenskspråkig service, trots att man förverkligat olika lösningsmodeller. Många med svenska som modersmål nöjer sig med finskspråkiga tjänster. Så borde det emellertid inte vara.

I synnerhet i huvudstadsregionen är man medveten om problemet i fråga om tillgången till svenskspråkig service och man har gjort mycket och arbetar fortfarande hårt för att hjälpa upp situationen.

I de små urbana kommunerna i södra Finland verkar situationen vara lättare att hantera. En av de svarande kommenterade att endast ett fåtal av klienterna inom äldreomsorgen och handikapptjänster önskar eller behöver service på svenska. Därför har det inte förkommit problem med att ordna dem. Det torde vara så att den svenskspråkiga befolkningen också i dessa kommuner är tvåspråkig och därför lättare nöjer sig med finskspråkig service.

Nyckelord: tvåspråkiga kommuner, kommuner med svenskspråkig majoritet, kommuner med finskspråkig majoritet, social- och hälsovårdstjänster på eget språk

# INNEHÅL

SAMMANDRAG .....	64
INLEDNING .....	67
UNDERSÖKNINGENS SYFTE, OBJEKT OCH UNDERSÖKNINGSMETOD .....	68
Undersökningens syfte .....	68
Undersökningens objekt .....	68
Tvåspråkiga kommuner .....	68
Samarbetsområden .....	70
Köptjänster .....	72
Lagstiftning som rör nationalspråken .....	72
Allmän lagstiftning .....	72
Speciallagstiftning som rör social- och hälsovården .....	74
Tvåspråkig service i kommunerna .....	75
Styrning och övervakning av språklagens genomförande .....	76
Utredningar och utvecklingsplaner gällande språkfrågorna .....	76
Tvåspråkig service inom social- och hälsovården i kommunerna .....	77
Styrning och övervakning av språklagens genomförande .....	77
Utredningar och utvecklingsplaner gällande språkfrågorna .....	78
GENOMFÖRANDE AV ENKÄTEN TILL DE TVÅSPRÅKIGA KOMMUNERNA .....	79
ENKÄTENS RESULTAT .....	81
Kundtjänst, ärenden och dokument .....	81
Personalpolitik .....	84
Uppfyllandet av skyldigheterna enligt språklagen inom vissa delområden av social- och hälsovården .....	87
Barnskydd .....	87
Äldreomsorg .....	93
Mentalvårdstjänster .....	96
Kartläggning av situationen och planering .....	101
Samarbete med närkommuner, den tredje sektorn och den privata sektorn .....	102
SLUTSATSER AV ENKÄTEN .....	104
KOMMUNERNA I FÖRÄNDRING .....	106
FÖRSLAG TILL UTVECKLANDET AV SOCIAL- OCH HÄLSOVÅRDSTJÄNSTER PÅ EGET SPRÅK I TVÅSPRÅKIGA KOMMUNER .....	109
Källor .....	111
Elektroniska källor .....	112
Bilagor .....	113

## INLEDNING

Enligt 17 § i Finlands grundlag (731/1999) är Finlands nationalspråk finska och svenska.

Syftet med den språklag som trädde i kraft år 2004 (423/2003) är att trygga den finsk- och svenskspråkiga befolkningens rätt att leva ett fullvärdigt liv på sitt eget modersmål. Lagens syfte är också att klarlägga myndigheternas skyldigheter vid fullföljandet av dessa rättigheter.

Enligt språklagen **ska varje myndighet inom sitt eget verksamhetsområde övervaka att språklagen följs och i sin verksamhet självmant se till att individens språkliga rättigheter förverkligas i praktiken**. Justitieministeriet följer å sin sida upp verkställigheten och tillämpningen av språklagen samt ger bland annat rekommendationer i frågor i anslutning till lagstiftningen som rör nationalspråken.

I samband med stiftandet av språklagen ansågs det viktigt att riksdagen regelbundet får heläckande information om språkförhållandena i landet och kan följa upp hur lagen tillämpas. Enligt språklagen ger statsrådet varje valperiod en berättelse om tillämpningen av språklagstiftningen till riksdagen.

I statsrådets berättelse behandlas tillämpningen av språklagstiftningen, förverkligandet av de språkliga rättigheterna samt språkförhållandena i Finland. I berättelsen behandlas utöver finska och svenska de språk som nämns separat i grundlagen, dvs. samiska, romani och teckenspråk samt vissa andra språk som används i Finland.

I enlighet med språklagen och den speciallagstiftning som berör social- och hälsovårdsministeriets eget verksamhetsområde är ministeriet skyldigt att övervaka att social- och hälsovårdstjänster i allt väsentligt finns att få på finska och svenska i tvåspråkiga kommuner.

Statsrådets första berättelse om tillämpningen av språklagstiftningen överlämnades till riksdagen våren 2006 (Justitieministeriet 2006). Av slutledningarna i berättelsen framgår bland annat att myndigheterna ännu inte har utvecklat sådana verktyg för uppföljning som gör att man kan utreda både medborgarnas synpunkter och myndigheternas bedömning av hur språklagstiftningen genomförs. Därför har statsrådet föreslagit att man utarbetar uppföljningsredskap för myndigheterna så att man på ett tillförlitligt och uttömmande sätt kan bedöma tillämpningen och genomförandet av språklagstiftningen.

Hittills har det på riksomfattande nivå inte funnits undersökta fakta om social- och hälsovårdstjänster på finska och svenska att tillgå, även om vissa undersökningar inom branschen har gjorts om klienternas erfarenheter och myndigheternas syn på serviceutbudet på finska och svenska i bland annat huvudstadsregionen.

Syftet med denna enkät är att utreda utbudet av tvåspråkiga social- och hälsovårdstjänster i landets tvåspråkiga kommuner. I början av undersökningen begränsas uppgiften genom en kartläggning av de tvåspråkiga kommunerna och lagstiftningen om tvåspråkig service. Efter detta presenteras undersökningsmetoden och utfallet av enkäten. Därefter redogörs för undersökningens resultat. I slutet av rapporten ges förslag på hur man kan utveckla de tvåspråkiga kommunernas social- och hälsovårdstjänster på eget språk.



# UNDERSÖKNINGENS SYFTE, OBJEKT OCH UNDERSÖKNINGSMETOD

## Undersökningens syfte

Social- och hälsovårdsministeriet gav Stakes i uppgift att, i enlighet med justeringsåret 2007 inom ramen för det resultatavtal för åren 2004–2007 som ingåtts mellan social- och hälsovårdsministeriet och Stakes, utreda hur skyldigheterna enligt språklagen uppfylls inom social- och hälsovården, i synnerhet när det gäller barn, äldre och mentalvårdsklienter.

För att genomföra undersökningen skickade Stakes vårvintern 2007 ut en enkät till alla tvåspråkiga kommuner i Finland i syfte att utreda hur den finsk- och svenskspråkiga befolkningens språkliga rättigheter förverkligas inom social- och hälsovården i dessa kommuner i allmänhet och i synnerhet när det gäller barnskydd, äldreomsorg och mentalvårdstjänster. I denna rapport presenteras resultaten av denna enkät.

Före detta gick man emellertid igenom Finlands tvåspråkiga kommuner med utgångspunkt i statistiska uppgifter, deras antal och invånarantalet i kommunerna samt den svenskspråkiga befolkningens procentuella andel av kommunens totala invånarantal för att få fram de kvantitativa bakgrundsfakta som behövs för att förstå betydelsen av undersökningsresultaten. Den lagstiftning som gäller nationalspråken föreskriver inom vilka branscher tvåspråkig service ska ordnas enligt lag. Därtill utreddes vad man vet om styrningen och övervakningen av tvåspråkig service och utredningar som berör ärendet i kommunerna och i synnerhet inom social- och hälsovården.

## Undersökningens objekt

### Tvåspråkiga kommuner

I Finland har 91,9 procent av befolkningen finska som modersmål och 5,5 procent av befolkningen, dvs. sammanlagt cirka 290 000 personer, har svenska som modersmål.

Kommunerna utgör grundenheten för den språkliga indelningen. En kommun är tvåspråkig om kommunen har både finskspråkiga och svenskspråkiga invånare och minoriteten utgör minst 8 procent av invånarna eller 3 000 invånare. En samkommun är tvåspråkig om minst en tvåspråkig kommun hör till samkommunen.

En kommun kan förklaras som enspråkig om minoritetens andel har sjunkit under 6 procent. En kommun som inte uppfyller minimikraven för att klassificeras som tvåspråkig kan på förslag av fullmäktige i kommunen ansöka om status som tvåspråkig kommun, vilket t.ex. Lojo stad har gjort.

Statsrådet fastställer kommunernas språkliga status med utgångspunkt i de officiella befolkningsuppgifterna för tio år åt gången. Den nya förordningen om kommunernas status gäller fram till år 2012.

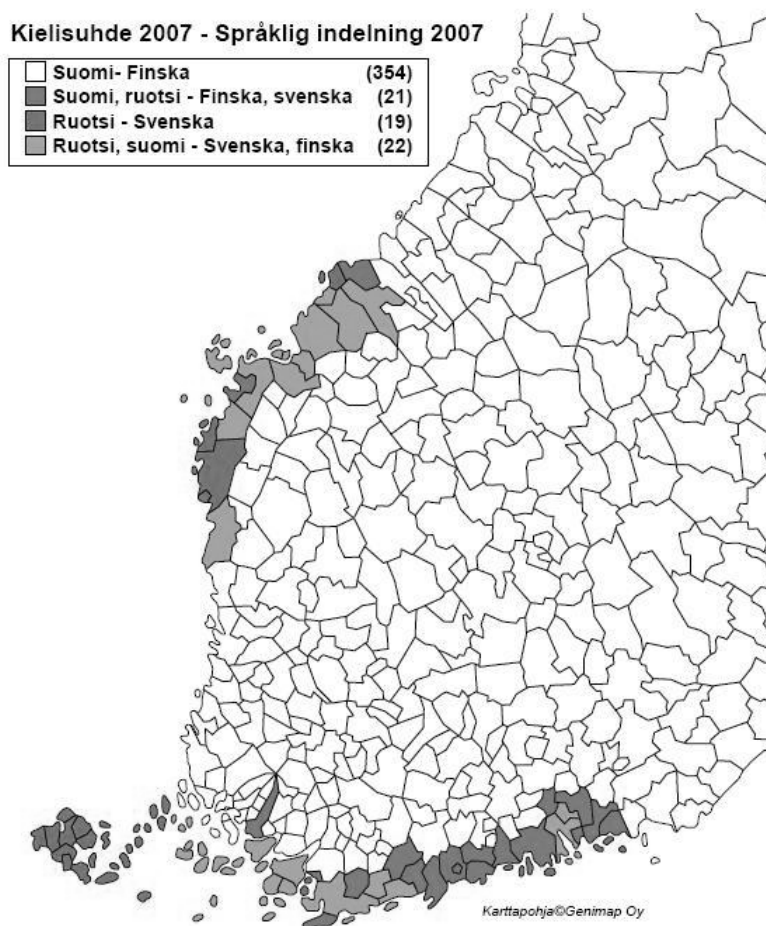
Tabell 1. Antalet tvåspråkiga och enspråkiga kommuner samt den svenskspråkiga befolkningens andel i dessa kommuner

Kommunens språkliga indelning (majoritetens språk-minoritetens språk)	Antalet kommuner enligt språklig indelning	Den svenskspråkiga befolkningens andel i kommuner med olika språk i hela landet
svenska-finska	22	37 % 98 471
finska-svenska	21	46 % 137 891
svenska	19	14 % 39 458
finska	354	3 % 13 789
Sammanlagt	416	100 % 289 609

Källa: Kommunförbundet 2007

Av de tvåspråkiga kommunerna är antalet kommuner med finskspråkig majoritet 21 och antalet kommuner med svenskspråkig majoritet 22. Antalet svenskspråkiga kommuner i Finland är 19, varav endast tre små kommuner är belägna på fastlandet och resten på Åland.

Schema 1. Kommunerna enligt språklig indelning



Källa: Kommunförbundet 2007

De tvåspråkiga kommunerna är belägna i kusttrakten, främst i Nyland, Egentliga Finland och Österbotten. I huvudstadsregionen bor en femtedel av landets svenskspråkiga befolkning.

På sidan 71 följer en förteckning över de tvåspråkiga kommunerna i Finland, invånarantalet i respektive kommun, den statistiska kommunindelningen, kommunens språkliga indelning samt den svenskspråkiga befolkningens procentuella andel av kommuninvånarna.

Kommunerna har indelats i tre klasser. Urbana kommuner (1) är kommuner där minst 90 procent av befolkningen bor i tätorter eller invånarantalet i den största tätorten är minst 15 000. Till tätortskommunerna (2) hör kommuner där minst 60 procent men mindre än 90 procent av befolkningen bor i tätorter eller invånarantalet i den största tätorten är minst 4 000 men under 15 000. I landsbygdskommunerna (3) bor mindre än 60 procent av befolkningen i tätorter och invånarantalet i den största tätorten är under 4 000.

Kommunerna med finskspråkig majoritet anges med siffran 1 i tabellen och kommunerna med svenskspråkig majoritet med siffran 2.

Av den svenskspråkiga befolkningen bor cirka hälften i små svenskspråkiga eller tvåspråkiga kust- eller skärgårdskommuner med svenska som majoritetsspråk. Den andra hälften av den svenskspråkiga befolkningen är koncentrerad till stora kommuner med finska som majoritetsspråk. Endast 3 procent av den svenskspråkiga befolkningen bor i enspråkigt finskspråkiga kommuner. Antalet och andelen kommuninvånare som talar minoritetens språk kan variera stort.

Cirka 140 000 svenskspråkiga bor i kommuner med finska som majoritetsspråk och 37 000 finskspråkiga i kommuner med svenska som majoritetsspråk (Paunio 2007). Invånarna i de stora kommunerna i södra Finland är i allmänhet tydligt tvåspråkiga, vilket beror på en dominerande finskspråkig närmiljö.

## Samarbetsområden

År 1993 infördes samkommunarrangemanget i sin nuvarande form. Kommunerna är med stöd av lagen om specialiserad sjukvård och lagen angående specialomsorger om utvecklingsstörda skyldiga att höra till en samkommun som ansvarar för att tillhandahålla de tjänster som avses i dessa lagar.

Till övriga delar grundar sig samkommunerna på kommunernas frivilliga avtal. Om kommunerna beslutar sig för att inrätta ett samarbetsområde för att sköta primärvården eller socialväsendet kan en samkommun grundas för att hantera uppgifterna eller den s.k. värdkommunmodellen införas. Vid planeringen eller förverkligandet av samarbetsområden måste man beakta den finsk- och svenskspråkiga befolkningens rätt att använda sitt eget språk och få tillgång till service på detta språk. En samkommun, som omfattar kommuner med olika språk eller tvåspråkiga kommuner, är enligt språklagen direkt tvåspråkig.

År 2006 var antalet samkommuner i Finland 230. Antalet samkommuner för folkhälsoarbete var 59, varav 6 tvåspråkiga eller enspråkigt svenskspråkiga. Antalet samkommuner inom olika delområden inom socialvården var 29, varav 3 tvåspråkiga eller enspråkigt svenskspråkiga (Statistikcentralen 2007).

I modellen med värdkommun överläts hanteringen av uppgifterna inom samarbetsområdet till en kommun och ett gemensamt organ grundas i kommunerna för att hantera uppgifterna. Om värdkommunen och den uppdragsgivande kommunen har olika språk, t.ex. om värdkommunen är enspråkigt finsk och den kommun som ger uppdrag är tvåspråkig eller enspråkigt svensk har värdkommunen inte enligt den bokstavliga tolkningen av språklagen samma språkliga skyldigheter som en tvåspråkig myndighet. Invånarna i en tvåspråkig kommun har emellertid rätt att få service på båda språken och den tvåspråkiga kommun som överför organisations-

Tabell 2. Statistisk kommunindelning utifrån tätortsbefolkningens andel/invånarantalet i den största tätorten

KOMMUN	Invånarantal (31.12.2006)	Statistisk kommun- indelning	Språklig indelning	De svenskspråkigas andel av invånarantalet, %
Dragsfjärd	3 348	3	2	74,6
Espoo - Esbo	235 019	1	1	8,5
Hanko - Hangö	9 725	1	1	44,0
Helsinki - Helsingfors	564 521	1	1	6,1
Houtskari - Houtskär	654	3	2	87,0
Iniö	253	3	2	70,4
Inkoo - Ingå	5 378	3	2	58,0
Karjaa - Karis	8 953	2	2	59,3
Kaskinen - Kaskö	1 505	1	1	30,1
Kauniainen - Grankulla	8 469	1	1	38,8
Kemiö - Kimito	3 275	3	2	64,8
Kirkkonummi - Kyrkslätt	34 389	2	1	19,1
Kokkola - Karleby	36 516	1	1	17,3
Korpoo - Korpo	861	3	2	74,8
Kristiinankaupunki - Kristinestad	7 514	3	2	57,0
Kruunupyy - Kronoby	6 700	3	2	84,5
Lapinjärvi - Lapträsk	2 945	3	1	32,9
Liljendal	1 440	3	2	77,0
Lohja - Lojo	36 974	1	1	4,1
Loviisa - Lovisa	7 393	1	1	38,3
Maalahti - Malax	5 519	3	2	88,7
Mustasaari - Korsholm	17 641	2	2	71,0
Myrskylä - Mörskom	2 050	3	1	11,4
Nauvo - Nagu	1 454	3	2	70,2
Oravainen - Oravais	2 155	3	2	83,8
Parainen - Pargas	12 146	2	2	54,0
Pedersören kunta - Pedersöre	10 623	3	2	90,5
Pernaja - Pernå	3 994	3	2	59,3
Pietarsaari - Jakobstad	19 557	1	2	56,3
Pohja - Pojo	4 885	3	1	37,6
Porvoo - Borgå	47 404	1	1	32,2
Pyhtää - Pyttis	5 141	3	1	10,3
Ruotsinpyhtää - Strömfors	2 922	3	1	18,9
Sipoo - Sibbo	19 060	2	1	38,3
Siuntio - Sjundeå	5 578	3	1	33,6
Särkisalo - Finby	743	3	1	10,6
Tammisaari - Ekenäs	14 693	2	2	81,4
Turku - Åbo	175 354	1	1	5,2
Uusikaarlepyy - Nykarleby	7 404	3	2	90,0
Vaasa - Vasa	57 622	1	1	24,8
Vantaa - Vanda	189 711	1	1	3,1
Västernorrland - Västernorrland	802	3	2	87,7
Vöyri-Maksamaa - Vörå-Maxmo	4 508	3	2	85,5

Källa: Kommunförbundet 2007

Statistisk kommunindelning  
 1 = urbana kommuner  
 2 = tätortskommuner  
 3 = landsbygdskommuner

Språklig indelning  
 1 = finska som majoritetsspråk  
 2 = svenska som majoritetsspråk

uppgiften är enligt språklagen skyldig att säkerställa att värdkommunen tillhandahåller service på båda språken. På detta sätt tryggas personens rätt att kunna använda båda språken vid anlåtande av tjänster inom samarbetsområdet (Kommunförbundet 2007, 8).

## Köptjänster

Kommunerna eller samkommunerna producerar antingen sina social- och hälsovårdstjänster själva eller köper dem från offentliga eller privata serviceproducenter.

De språkliga rättigheterna enligt grundlagen ska tryggas, oberoende av hur förvaltningen reformeras och tjänsterna organiseras.

Tvåspråkiga kommuner måste se till att de språkliga rättigheterna förverkligas när kommunerna ingår avtal om skötseln av myndighetsuppgifter i form av samarbete mellan kommunerna. Inom social- och hälsovården är köptjänsterna, i synnerhet i små tvåspråkiga kommuner, en viktig samarbetsform mellan kommunerna.

Språklagen tillämpas också på tjänster som tillhandahålls av privata instanser då de i lag påförts uppgifter eller sköter myndigheternas uppgifter t.ex. med stöd av myndighetsbeslut eller avtal. Ansvar för att de språkliga rättigheterna förverkligas kvarstår i sådana arrangemang på den myndighet som bär ansvaret för verksamheten och som ska säkerställa att kvaliteten på den språkliga servicen inte försämras när tjänsterna utlokaliseras.

År 2005 sköttes inemot 49 procent av kommunernas social- och hälsovårdstjänster genom andra arrangemang utanför kommunens egen verksamhet (Statistikcentralen 2006).

## Lagstiftning som rör nationalspråken

### Allmän lagstiftning

Det finns omfattande lagstiftning som rör nationalspråken, men lagarna står inte i strid med varandra utan kompletterar varandra. En del av lagarna är allmänna lagar som gäller förvaltningsärenden eller beslut. Till sådana lagar hör t.ex. språklagen och lagen om de språkkunskaper som krävs av offentligt anställda.

Speciallagstiftningen som gäller social- och hälsovården kan delas in i skyldighetslagar, där man behandlar kommunens eller samkommunens skyldigheter, och rättighetslagar, som innefattar frågor som gäller patientens eller klientens ställning och rättigheter. I dem regleras de språkliga rättigheterna i samband med vård och omvårdnad.

Den grundläggande bestämmelsen om språkliga rättigheter ingår i 17 § i **grundlagen** (731/1999), enligt vilken Finlands nationalspråk är finska och svenska. Enligt grundlagen ska vars och ens rätt att hos domstol och andra myndigheter i egen sak använda sitt eget språk, antingen finska eller svenska, tryggas genom lag. Enligt grundlagen ska även den offentliga makten säkerställa att grundrättigheterna uppfylls. Till dessa rättigheter hör också de språkliga rättigheterna.

**Språklagen** (423/2003), som trädde i kraft den 15 juni 2004, ersatte lagen med samma namn från år 1922. Syftet med språklagen är att precisera de språkliga rättigheter som tryggas i grundlagen när det gäller finska och svenska samt att förtydliga myndigheternas skyldigheter att förverkliga dessa rättigheter.

Språklagen är en allmän lag där det finska och svenska språkets ställning i lagstiftning, rättstillämpning och förvaltning regleras i detalj. Språklagen kompletteras av flera förordningar om det finska och svenska språket i lagar som berör olika områden. Syftet med lagen är att trygga att de i grundlagen tillförsäkrade språkliga rättigheterna förverkligas i praktiken.

Nytt i språklagen är att myndigheterna ska se till att individens språkliga rättigheter förverkligas utan att han eller hon särskilt behöver begära det (Språklagen 2 §).

Enligt 12 § i språklagen har var och en rätt att efter eget val få ett beslut som gäller ett förvaltningsärende på sitt eget språk, på finska eller svenska. Lagen gäller också sådana situationer där offentliga förvaltnings- och serviceuppgifter har överlåtits av myndigheterna på privata serviceproducenter.

Språklagen gäller kommunala myndigheter, statliga myndigheter inklusive domstolar, självständiga offentligrättsliga inrättningar, riksdagens ämbetsverk och republikens presidents kansli samt privata instanser som sköter offentliga förvaltningsuppdrag med stöd av lagen vid skötseln av detta uppdrag.

I kommunen är de språkliga rättigheterna inom social- och hälsovården knutna till kommunens språkliga indelning. I kontakter med myndigheter i en tvåspråkig kommun har var och en enligt 10 § i lagen rätt att använda finska eller svenska och få betjäning på detta språk. I enspråkiga kommuner ges social- och hälsovård huvudsakligen på kommunens språk.

Språklagen förpliktar också kommunen att se till att de språkliga rättigheterna förverkligas när kommunerna ingår avtal om skötseln av myndighetsuppgifter som samverkan mellan kommunerna. Kommunen ska säkerställa att service ges på finska och svenska vid skötseln av uppgiften.

Var och en har endast ett modersmål som antecknats i befolkningsregistret och som vid behov kan bytas. Hos en tvåspråkig myndighet har var och en emellertid rätt att välja vilket språk, finska eller svenska, han eller hon vill använda.

I en *tvåspråkig kommun* ska kommunen vid kundbetjäning och annan verksamhet självmant ge service på klientens eget språk, på finska eller svenska, och utåt visa att dessa språk används. Myndigheterna är skyldiga att på eget initiativ utreda vilket språk klienten använder. Utgångspunkten är att klienten inte ska behöva kräva betjäning och handläggning av ärendet på sitt eget språk. Det språk som antecknats i befolkningsregistret är emellertid det språk på vilket myndigheten tar kontakt om språket inte kan utredas på annat sätt.

Tjänsterna ska på lika villkor finnas tillgängliga på båda språken. Detta innebär emellertid inte att tjänsterna måste tillhandahållas på samma serviceställe och överallt i samma omfattning. Olika service- och verksamhetsställen kan ge betjäning på olika språk.

I en *enspråkig kommun* är myndigheten endast skyldig att ordna tjänster på ett annat språk än kommunens språk vid skötseln av vissa ärenden som väcks av myndighet, vilket innebär myndighetens initiativ och ärenden som direkt berör grundläggande rättigheter. Det kan t.ex.



gälla beviljande av utkomst eller omhändertagande av barn som görs på initiativ av en myndighet. I detta fall ska kommunen enligt 10 § 2 mom. i språklagen å tjänstens vägnar ordna med tolkning utan avgift. En auktoriserad översättning av beslutet ska även ges på begäran.

Enligt **lagen om de språkkunskaper som krävs av offentligt anställda** (424/2003) ska myndigheten se till att tjänstemännen har sådana språkkunskaper som arbetsuppgifterna kräver. Lagen gäller statsanställda, kommunalt anställda och anställda hos offentligt rättsliga samfund och i lagen betonas arbetsgivarens skyldigheter för förverkligandet av medborgarnas språkliga rättigheter. Lagen förutsätter att tjänster på finska och svenska ges där de behövs, vilket emellertid inte förutsätter att varje anställd behöver kunna finska och svenska. Det väsentliga är att det finns språkkunskaper där det behövs.

## Speciallagstiftning som rör social- och hälsovården

I speciallagstiftningen om social- och hälsovården regleras *kommunernas skyldigheter* att sörja för social- och hälsovård. Dessa lagar är folkhälsolagen, lagen om specialiserad sjukvård och socialvårdslagen, vilka innefattar bestämmelser om kommunernas och samkommunernas skyldighet att ordna tjänster på finska och svenska. *Klientens eller patientens rättigheter* behandlas i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården och lagen om patientens ställning och rättigheter, vilka båda också innehåller bestämmelser om klienternas/patienternas rätt att i samband med vård och omvårdnad få tjänster på sitt modersmål, finska eller svenska.

I tvåspråkiga kommuner eller samkommuner är patientens eller socialvårdsklientens rätt att använda finska eller svenska och få service på dessa språk ovillkorlig och kommunen har inte prövningsrätt i ärendet.

I **socialvårdslagen** (710/1982) finns bestämmelser om kommunernas och samkommunernas skyldighet att ordna socialvård på finska och svenska. I enspråkiga kommuner eller samkommuner ordnas den sociala servicen på kommunens eller samkommunens språk och i mån av möjlighet på andra språk. I en tvåspråkig kommun eller i en samkommun som omfattar tvåspråkiga kommuner eller både finsk- och svenskspråkiga kommuner ordnas socialvården på båda språken i kommunen eller samkommunen på så sätt att patienten får tjänsterna på önskat språk, antingen på finska eller svenska.

Utöver socialvårdslagen finns det språkbestämmelser i två speciallagar som rör socialvården. Enligt **lagen om barndagvård** (36/1973) ska kommunen se till att barndagvård ges på barnets modersmål, dvs. finska, svenska eller samiska. Kommunens skyldighet att se till att dagvården ordnas på barnets modersmål är inte beroende av kommunens språkliga indelning.

Enligt **lagen angående specialomsorger om utvecklingsstörda** (519/1977) har kommunerna fram till år 2007 varit medlemmar i kommunalförbundet för specialomsorgsdistrikten, som är skyldiga att ordna specialomsorg för utvecklingsstörda. Svenskspråkiga och tvåspråkiga kommuner har dessutom varit medlemmar i ett kommunalförbund för specialomsorger, som har till uppgift att oberoende av distriktsindelningen ordna specialomsorger för den svenskspråkiga befolkningen i sina medlemskommuner. Från början av år 2007 trädde lagen om en kommun- och servicestrukturreform i kraft, vilket förändrade situationen. Den nya lagen förutsätter att kommunen hör till en samkommun som bildas med utgångspunkt i sjukvårdsdistrikten för specialiserad sjukvård.

Syftet med **lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården** (812/2000) är att främja klientmedverkan och förtroendefulla klientrelationer samt klientens rätt till god service och gott bemötande inom socialvården. Enligt lagen ska klientens önskemål, åsikt, fördel och individuella behov samt modersmål och kulturella bakgrund beaktas när socialvård lämnas. Lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården kompletterar den i språklagen

stadgade skyldigheten för kommuner och samkommuner att ordna service på individens eget språk. Lagen gäller alla tjänster inom socialvården som kommunen ordnar, oberoende av om kommunen tillhandahåller servicen själv eller om tjänsterna köps in av externa leverantörer.

Enligt **folkhälsolagen** (66/1972) är servicespråket inom primärvården knutet till kommunens eller samkommunens språk. I tvåspråkiga kommuner och samkommuner ska hälsocentralen ordna service på båda språken så att patienten får vård på det språk som han eller hon väljer, på finska eller svenska.

Enligt **lagen om specialiserad sjukvård** (1062/1989) ska man i en samkommun för ett sjukvårdsdistrikt som omfattar kommuner med olika språk eller tvåspråkiga kommuner tillhandahålla sjukvård på samkommunens båda språk så att patienten blir betjänad på det språk han eller hon väljer, antingen finska eller svenska. Om patienten inte kan få service på sitt modersmål på det sjukhus eller inom den verksamhetsenhet som bestäms enligt boningsorten, är kommunen skyldig att ordna vård för patienten i en annan verksamhetsenhet inom sjukvårdsdistriktet.

Enligt lagen om specialiserad sjukvård ska det dessutom i ett sjukvårdsdistrikt som omfattar kommuner med olika språk och tvåspråkiga kommuner finnas en nämnd med uppgift att utveckla och koordinera den specialiserade sjukvården för den språkliga minoriteten i distriktet.

**Lagen om patientens ställning och rättigheter** (785/1992) tryggar för var och en som varaktigt bor i Finland, utan diskriminering och inom gränserna för de resurser som vid respektive tidpunkt står till hälso- och sjukvårdens förfogande, rätt till den hälso- och sjukvård som hans eller hennes hälsotillstånd förutsätter. Enligt lagen ska patientens modersmål, individuella behov samt den kultur som han eller hon företräder i mån av möjlighet beaktas i vården och bemötandet. Ovan nämnda innebär att också myndigheterna i enspråkiga kommuner ska sträva efter att behandla patienter och betjäna klienter på deras modersmål. Lagen om patientens ställning och rättigheter kompletterar den i språklagen stadgade skyldigheten för kommuner och samkommuner att ordna service på individens eget språk.

## Tvåspråkig service i kommunerna

Språklagstiftningen gäller både statliga och kommunala myndigheter. En *tvåspråkig kommun* är skyldig att se till att det inom de arbetsuppgifter där språkkunskaper behövs i praktiken finns tillräckligt med anställda som kan båda språken. Språkraven varierar ofta beroende på personens arbete och ställning. Vid rekryteringen av ny personal är kommunens myndigheter enligt språklagstiftningen skyldiga att säkerställa att den som anställs har sådana språkkunskaper som arbetsuppgifterna kräver.

Rättigheten för den som talar minoritetens språk som sitt modersmål att använda sitt eget språk är i praktiken ofta beroende av om språkkunskaperna finns hos myndigheterna och om myndigheterna har sett till att personalen har tillräckliga språkkunskaper för de behov som finns.

Eftersom en *enspråkig kommun* i allmänhet inte är skyldig att lämna service på ett annat språk kan svenskspråkiga invånare i en finskspråkig kommun i allmänhet inte få service eller delta i samhället på sitt modersmål. Situationen är delvis densamma för finskspråkiga invånare i svenskspråkiga kommuner. På många finskspråkiga orter har de svenskspråkiga kommuninvånarna på eget initiativ grundat svenskspråkiga föreningar, daghem och skolor (Justitieministeriet 2006, 14).



## Styrning och övervakning av språklagens genomförande

Delegationen för språkärenden är ett sakkunnigorgan tillsatt av statsrådet som bistår justitieministeriet vid uppföljningen av verkställigheten och tillämpningen av språklagen och lagstiftningen i anslutning till den. Delegationens uppgift är att bereda förslag till åtgärder för främjande av användningen av nationalspråken och deras ställning samt ge utlåtanden och bereda rekommendationer till myndigheterna och andra sammanslutningar i frågor som gäller språklagstiftningen. Delegationen för språkärenden bereder också den berättelse om tillämpningen av språklagstiftningen som statsrådet ska lämna till riksdagen varje valperiod (Justitieministeriet 2006).

Justitieombudsmannens laglighetskontroll omfattar också förverkligandet av de språkliga rättigheterna. Under de senaste åren har några tiotal ärenden som kan klassificeras som språklagomål anhängiggjorts varje år, även om antalet steg tillfälligt år 2004 efter att språklagen trätt i kraft. Språklagomålen har i regel gällt svenska språkets ställning (Paunio 2007).

Länsstyrelserna producerar statsförvaltningens tjänster för att tillgodose kommunernas och kommuninvånarnas behov. De främjar, bedömer och övervakar utvecklingen av levnadsförhållandena i länen, invånarnas välmåga och förverkligandet av basservicen. Södra Finlands län och Västra Finlands län är tvåspråkiga i fråga om de tvåspråkiga kommunerna.

Finlands Kommunförbund består av landets kommuner och städer, landskapsförbunden, sjukvårdsdistrikten och andra samkommuner. Kommunförbundets kunder betjänas på svenska av ett svenskspråkigt sekretariat och ett svenskspråkigt nätverk av Kommunförbundets sakkunniga, vars ansvarsområde omfattar kurser och publikationsverksamhet på svenska. Kommunförbundet har gett kommunerna rekommendationer om efterlevnaden av språklagstiftningen vid ordnandet av tjänster (Kommunförbundet 2004). De flesta kommuner har inte upprättat någon särskild språkstadga eller tagit in bestämmelser vad beträffar språk i förvaltningsstadgan, utan har lämnat beslutsfattandet om eventuella språkbestämmelser till de olika kommunala organen. I en del kommuner har man emellertid tagit olika språkprogram och s.k. språkförbindelser till hjälp för att trygga de språkliga rättigheterna.

Man får inte heller glömma Svenska Finlands Folkting, som har i uppgift att representera de finlandssvenska folkgrupperna och bevaka deras intressen. Organisationen deltar i lagstiftningsarbetet och ger utlåtanden till olika myndigheter i ärenden som gäller de svenskspråkiga invånarna.

## Utredningar och utvecklingsplaner gällande språkfrågorna

Tvåspråkigheten har utretts i kommunerna på många sätt. Den mest kända av dessa undersökningar är kanske Språkbarometern. I Språkbarometern ställs frågor om användningen av svenska och finska i olika situationer, nivån på den språkliga servicen i kommunen och om attityder till tvåspråkigheten såväl lokalt som nationellt. Den första Språkbarometern genomfördes år 2004 som en del av projektet Språkförbindelser i förvaltningen, då enkäten skickades ut till 11 pilotkommuner där minoritetens modersmål är finska eller svenska. Den andra Språkbarometern genomfördes våren 2006, och då var enkäten öppen för alla kommuner. Nästa enkät genomförs år 2008.

Enligt Språkbarometern (Kommunförbundet 2006) känner cirka en tredjedel av de inemot 300 000 svenskspråkiga invånarna i Finland att de i någon mån är tvåspråkiga, dvs. klarar sig bra på finska. En tredjedel säger sig kunna finska, men anser att de har bristfälliga språkkunskaper och en tredjedel uppger att de kan finska dåligt eller inte alls. Trots den språkliga flexibiliteten önskar huvudparten av de svenskspråkiga att de fick service på sitt modersmål i synnerhet i krävande situationer, särskilt inom social- och hälsovården.

Enligt Språkbarometern är servicen för de finskspråkiga invånarna relativt bra ordnad i de tvåspråkiga kommunerna med svenska som majoritetsspråk. Däremot har de svenskspråkiga svårare att få service på sitt modersmål i kommuner med finska som majoritetsspråk.

I synnerhet i huvudstadsregionen har flera utredningar, visioner och rekommendations- och arbetsförslag om ordnandet av tvåspråkig service lagts fram på olika seminarier (t.ex. Pääkau-punkiseudun palvelu ruotsin kielellä 1.6.2006), i arbetsgrupper (t.ex. rapporten av Delegationen för huvudstadsregionens arbetsgrupp 14: Service på svenska i huvudstadsregionen 2007) eller i samband med projekt (t.ex. Helsingfors stads projekt: Fungerande svenskspråkiga socialservi-cekedjor i huvudstadsregionen, 2004–2006). De senaste planerna är från år 2007 (Kommunför-bundet 2007).

## Tvåspråkig service inom social- och hälsovården i kommunerna

### Styrning och övervakning av språklagens genomförande

Inom social- och hälsovården utgör kommunikationen mellan servicemottagaren och service-producenten en viktig del av vården. Därför är det av betydelse om klienten kan använda sitt eget språk i samband med vården.

Även om service på eget språk är särskilt viktigt i sådana livssituationer där den som behöver service befinner sig i en riskfylld situation och personen har det illa ställt är rätten att använda och få service hos tvåspråkiga myndigheter på finska eller svenska inte beroende av klientens livssituation, ålder eller hälsotillstånd, utan en lagstadgad rättighet.

Lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården ger ett bra utgångsläge också för de språkliga rättigheterna. Klienten har rätt till god service och gott bemötande. När social-vård lämnas ska klientens önskemål, åsikt, fördel och individuella behov samt modersmål och kulturella bakgrund beaktas.

Servicespråket vid primärvården är knuten till kommunens eller samkommunens språk. Om patienten inom den specialiserade sjukvården inte kan få service på sitt modersmål på det sjukhus eller inom den verksamhetsenhet som bestäms enligt boningsorten har han eller hon rätt att få vård vid en verksamhetsenhet i ett annat sjukvårdsdistrikt.

Social- och hälsovårdsministeriet följer upp förverkligandet av målen inom förvaltningsom-rådet och hur kommunerna uppfyller sina lagstadgade uppgifter. Stakes verkar för att säkerställa effektiva och högklassiga social- och hälsovårdstjänster.

Under social- och hälsovårdsministeriet fungerar också nio kompetenscentrum inom soci-alsektorn, vars syfte är att skapa ett fungerande och varaktigt samarbete mellan forsknings- och utvecklingsverksamhet och praxis i kommunerna. De svenskspråkiga kommunerna har ett ge-mensamt kompetenscentrum ”Det finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala områ-det”. Deltagandet i kompetenscentrens verksamhet bygger emellertid på frivillighet.

Som underställda social- och hälsovårdsministeriet sköter länsstyrelserna vid sidan av de övriga uppgifter som ankommer på dem även uppgifter som hör till ministeriets förvaltnings-område.

I varje kommun ska det finnas en socialombudsman. Socialombudsmannen har i uppgift att främja klienternas rättigheter bland annat genom att informera om klienternas rättigheter och ge klienten råd i ärenden som gäller tillämpningen av klientlagen samt genom att bistå klienten vid uppgörandet av anmärkning om bemötande till ansvarsperson eller ledande tjänsteinneha-

vare inom socialvårdens verksamhetsenhet. Kommunernas socialombudsmän tar emot frågor och klagomål som gäller kommunal socialvård.

En patientombudsman ska utses vid varje verksamhetsenhet inom hälsovården. Två eller flera verksamhetsenheter kan ha en gemensam patientombudsman. Patientombudsmannen arbetar för att främja och förverkliga patienternas rättigheter samt för att förbättra kvaliteten på vården. Ombudsmannen ger råd och bistår vid behov patienterna och deras anhöriga i problem i anslutning till vården eller bemötandet.

Till både patientombudsmannens och socialombudsmannens uppgifter hör också frågor som gäller språkliga rättigheter.

## Utredningar och utvecklingsplanen gällande språkfrågorna

Uppfattningen om den språkliga verkligheten inom social- och hälsovården bygger i första hand på myndigheternas sedvanliga uppföljning av verksamheten och enskilda utredningar. Den enda riksomfattande utredningen av tjänster på eget språk inom social- och hälsovården har gjorts på begäran av social- och hälsovårdsministeriet år 1999 (Lukkarinen 2001).

I statsrådets berättelse om tillämpningen av språklagstiftningen år 2006 konstateras emellertid att man under de senaste åren på många sätt satsat på att förbättra de språkliga tjänsterna inom social- och hälsovården. Enligt berättelsen har man bland annat ordnat utbildning om språklagstiftningen för yrkesverksamma inom social- och hälsovården samt ökat språkkurserna på arbetsplatserna.

Enligt samma berättelse deltar en nämnd som övervakar den språkliga minoritetens intressen i uppföljningen och utvärderingen gällande ordnandet av specialistsjukvård och personalutbildning i alla tvåspråkiga sjukvårdsdistrikt. Det faktum att avdelningar för den språkliga minoriteten har grundats vid enskilda sjukhus som stöd för nämnderna och att nämnden för Helsingfors och Nylands sjukvårdsdistrikt i juni 2007 inlämnade ett språkprogram till sjukvårdsdistriktets styrelse är exempel på tecken på en positiv utveckling i språkfrågorna.

## GENOMFÖRANDE AV ENKÄTEN TILL DE TVÅSPRÅKIGA KOMMUNERNA

I enlighet med justeringsåret 2007 inom ramen för det resultatavtal som ingåtts mellan social- och hälsovårdsministeriet och Stakes för åren 2004–2007 utreder Stakes hur skyldigheterna enligt språklagen uppfylls inom social- och hälsovården när det gäller barn, äldre och mentalvårdsklienter.

Stakes skickade den 28 februari 2007 ut en enkät (Bilaga 1) till alla tvåspråkiga kommuner i Finland i syfte att utreda hur den finsk- och svenskspråkiga befolkningens språkliga rättigheter förverkligas inom social- och hälsovården i dessa kommuner. Enkäten handlade om kommunens myndighetssyn på ordnandet av tjänsterna.

Frågorna delades in i fem avdelningar enligt följande:

1. Kundtjänst, ärenden och dokument
2. Personalpolitik
3. Uppfyllande av skyldigheterna enligt språklagen inom
  - barnskyddet
  - äldreomsorgen
  - mentalvårdstjänsterna
4. Kartläggning av situationen och planering
5. Samarbete med närkommuner, den tredje sektorn och den privata sektorn.

Enkäten skickades ut på både finska och svenska till social- och hälsovårdsmyndigheterna i de sammanlagt 43 tvåspråkiga kommunerna i landet. Efter att tidsfristen löpt ut skickades en påminnelse till de kommuner som ännu inte svarat på enkäten den 27 mars samt frågeformuläret på nytt (Bilaga 2). Man ringde även upp nio kommuner som inte svarat på enkäten den 16 april.

Kommun- och servicestrukturreformen verkar för närvarande sysselsätta kommunerna. Trots arbetsbördan ansåg ändå nästan alla kommuner att det var viktigt att kartlägga den finsk- och svenskspråkiga servicen inom social- och hälsovården, eftersom endast en kommun av 43 helt och hållet lät bli att svara på enkäten. Antalet svar var sammanlagt 45, dvs. tre kommuner gav sina svar på två formulär. Uppgifterna från dessa kommuner sammanställdes emellertid på ett formulär, och därför var det totala antalet formulär som behandlades 42.

De allmänna sektionerna på frågeformuläret som gällde kundtjänst, personalpolitik, planering, övervakning och utredning samt samarbete med närkommuner, den tredje sektorn och den privata sektorn besvarades nästan till hundra procent. Däremot fanns det brister i de delar som gällde barnskyddet, äldreomsorgen och i synnerhet mentalvårdstjänsterna. Representanterna för sex kommuner lät helt bli att svara på frågorna om mentalvårdstjänster.

I denna undersökning utreddes inte servicetagarnas uppfattning om social- och hälsovårdstjänsterna. Resultaten återspeglar alltså endast serviceproducenternas synpunkter.

Eftersom materialet var litet kunde det inte delas upp i många klasser. Kommunerna delades därför in i tre klasser enligt Kommunförbundets och Statistikcentralens klassificering, dvs. urbana kommuner, tätortskommuner och landsbygdskommuner.

Denna indelning valdes efter förhandlingar med sakkunniga på området, eftersom en indelning av kommunerna enbart utifrån storleken inte alltid skulle ge en verklig bild av organisationen av tjänsterna i kommunen. Det är ju en helt annan sak att ordna tjänster i en liten, tätbe-

byggd urban kommun med några tusen invånare än i en glesbebyggd landsbygdskommun med flera tiotusen invånare.

Kommunerna granskades också utifrån huruvida kommunens majoritetsspråk var finska eller svenska.

Om resultaten innefattade något annat beaktansvärt, såsom regionala avvikelser eller avvikelser som hänförde sig till kommunens storlek, togs detta särskilt i beaktande när resultaten analyserades.

Den första siffran inom parentes i undersökningsresultaten anger antalet kommuner som svarat jakande på en fråga och den andra siffran det totala antalet kommuner som svarat på den aktuella frågan, alltså inte antalet kommuner som svarat på hela enkäten.

## ENKÄTENS RESULTAT

### Kundtjänst, ärenden och dokument

Enligt språklagen har var och en i kontakter med myndigheter i en tvåspråkig kommun rätt att efter eget val använda finska eller svenska och få betjäning på detta språk. Myndigheten är skyldig att på eget initiativ utreda vilket språk klienten använder. Utgångsläget ska vara att personen inte själv behöver kräva handläggning på sitt eget språk. Handläggningsspråket fastställs alltså inte enligt anteckningen i befolkningsregistret, utan enligt det språk som personen de facto använder, dvs. det egna språket. Anteckningen i befolkningsregistret kan emellertid fungera som utgångsläge för val av kontaktspråk i kommunen.

Enligt språklagen har klienten också rätt att få ett beslut av en tvåspråkig myndighet som gäller honom eller henne och andra handlingar som gäller honom eller henne på sitt eget språk, med andra ord på det språk som han eller hon har gett uppgifter eller lämnat in ansökan.

#### ***Utredning av eget språk och registrering***

Utifrån de uppgifter som erhöles genom enkäten utreds språket i de tvåspråkiga kommunerna i allmänhet vid det första mötet, oavsett om det är fråga om en kommun med finska eller svenska som majoritetsspråk. Därefter registreras språket i klientens uppgifter eller i social- och hälsovårdens klientdatasystem. I de små landsbygdskommunerna är det inget problem, eftersom – precis som en av de svarande nämnde – alla ju känner varandra i en liten kommun och man redan på förhand vet på vilket språk kontakterna ska skötas med klienten.

Av de 42 kommuner som svarade på enkäten använder 11 kommuner vid behov också befolkningsregistret till hjälp. Detta är i synnerhet fallet i de medelstora och de stora urbana kommunerna. Det gör det lättare att förutse vilket språk klienten förmodligen kommer att använda. I en stor urban kommun i södra Finland nämnde man att klientdatasystemet är kopplat till befolkningsregistret, vilket innebär att klientens modersmål automatiskt registreras i klientens uppgifter.

#### ***Betjäning i ansökningsärenden, per telefon och i receptionen***

I ansökningsärenden betjänas klienten på sitt eget språk i största delen av kommunerna (37/42). Detta är fallet i alla tvåspråkiga kommuner, där majoriteten talar svenska (21/21) och med två undantag också i de urbana kommunerna och tätortskommunerna med finska som majoritetsspråk (12/14). I landsbygdskommunerna med finskspråkig majoritet varierar situationen i tre kommuner av sju.

Också i telefontjänsten och receptionen betjänas klienterna enligt enkätsvaren på sitt eget språk i merparten av kommunerna (35/42). I kommunerna med svenskspråkig majoritet förekommer inte heller i detta avseende några problem i erhållandet av service på eget språk.

Däremot är situationen sämre i många kommuner med finskspråkig majoritet. I en tredjedel av de urbana kommunerna (4/12) och i närmare hälften av landsbygdskommunerna (3/7) varierar situationen.

I de flesta svaren nämndes att om klienten önskar betjäning på svenska överförs klientens samtal eller hänvisas klienten till en person som behärskar svenska. En svarande konstaterade att man ofta frågar klienten om det går bra att ge betjäning på finska. Om klienten ändå önskar få betjäning på svenska letar man fram en person som kan svenska. I de större kommunerna kan man hänvisa klienten till en svenskspråkig serviceenhet. En av de svarande nämnde att ef-

tersom klienterna i allmänhet kan finska och de anställda förstår svenska kan båda använda sitt eget språk. I svaret från en tätortskommun i södra Finland uppgav man direkt att man helt enkelt inte har tillräckligt med tvåspråkiga tjänstemän som arbetar inom kundtjänsten.

### ***Beslut och andra dokument***

Tabell 3. Får kunden/klienten alltid beslut som gäller honom eller på det språk på vilket gjorts, på finska eller svenska?

Kommunindelning och språkmajoritet	Ja	Nej
1r	1	
2r	3	
3r	17	
<b>Svenskspråkiga kommuner totalt</b>	<b>21</b>	<b>0</b>
1s	10	2
2s	2	
3s	6	1
<b>Finskspråkiga kommuner totalt</b>	<b>18</b>	<b>3</b>
<b>Alla totalt</b>	<b>39</b>	<b>3</b>

1r = urbana kommuner med svenskspråkig majoritet  
 2r = tätortskommuner med svenskspråkig majoritet  
 3r = landsbygdskommuner med svenskspråkig majoritet  
 1s = urbana kommuner med finskspråkig majoritet  
 2s = tätortskommuner med finskspråkig majoritet  
 3s = landsbygdskommuner med finskspråkig majoritet

I nästan samtliga kommuner som svarade på enkäten får klienten beslut som gäller honom eller henne på det språk på vilket ansökan gjorts, på finska eller svenska (39/42). Endast tre stora tvåspråkiga kommuner i södra Finland med finskspråkig majoritet utgör undantag. I de kommunerna varierar situationen. I en kommun är beslutsunderlaget finskspråkigt och därför upprättas också besluten på finska. Man lovar emellertid att vid behov översätta det till svenska. I en annan kommun klagade man över att språkbyråns kapacitet inte räcker till för att översätta alla beslut. En av de svarande antog att språkfrågan är av underordnad betydelse för en del av klienterna, eftersom klienterna i allmänhet upplever sig vara tvåspråkiga.

I merparten av kommunerna (37/42) finns både broschyrer och blanketter att få på båda språken. Av svaren kunde man emellertid utläsa att även några av de kommuner som svarat att broschyrer och blanketter används på båda språken reserverade sig något genom att nämna att huvuddelen har översatts. I två kommuner med svenskspråkig majoritet uppgav de svarande att blanketterna visserligen fanns översatta men att broschyrer inte alltid fanns på båda språken.

De största problemen fanns i de stora urbana kommunerna med finskspråkig majoritet. I dem medgav man brister på olika serviceställen i fråga om tillgången till såväl broschyrer som blanketter på svenska. I en kommun klagade man över att de statliga myndigheterna inte levererar svenskspråkiga broschyrer inom alla delområden av social- och hälsovården eller att de är försenade om de kommer. I en annan kommun där blanketter inte finns att få på båda språken försöker man vid behov översätta dem till svenska. Klientens ärenden utreds på klientens språk och man hjälper till med att fylla i blanketten.

Däremot tycktes man i en del kommuner inte känna till möjligheten att få sjukjournaler och vårdanvisningar på det egna språket, eftersom många små kommuner hör till en samkommun som ansvarar för folkhälsoarbetet och kommunerna därför inte känner till hur sjukjournalerna eller vårdanvisningarna översätts där. Tio svarande, varav fem små landsbygdskommuner med svenska som majoritetsspråk, lät helt bli att svara på denna fråga. I merparten av resten av kommunerna får patienten både sjukjournalen (27/32) och vårdanvisningarna (28/32) på sitt eget språk. Detta är fallet i alla kommuner med svenska som majoritetsspråk. En svarande nämnde



att om ett ärende har varit brådsakande har det hänt att de först gett patienten en svenskspråkig blankett och att den finskspråkiga blanketten beställts omgående. Problem förekommer också i detta fall i de stora urbana kommunerna i södra Finland, där man uppgav att situationen varierar. Representanterna för två av de ovan nämnda kommunerna meddelade att sjukjournalerna i allmänhet inte går att få på svenska.

### Information

Tabell 4. Ges i er kommun på eget initiativ information på både finska och svenska om frågor som rör social- och hälsovård, till exempel förmåner och vårdavgifter?

Kommunindelning och språkmajoritet	Ja, i tidningar	Ja, på internet	Inte i tidningar	Inte på internet
1r	1	1		
2r	3	3		
3r	16	15		1
Svenskspråkiga kommuner totalt	20	19		1
1s	12	10		2
2s	2	2		
3s	5	6	2	1
Finskspråkiga kommuner totalt	19	18	2	3
Alla totalt	39	37	2	4

1r = urbana kommuner med svenskspråkig majoritet  
 2r = tätortskommuner med svenskspråkig majoritet  
 3r = landsbygdskommuner med svenskspråkig majoritet  
 1s = urbana kommuner med finskspråkig majoritet  
 2s = tätortskommuner med finskspråkig majoritet  
 3s = landsbygdskommuner med finskspråkig majoritet

Informationen om ärenden som rör kommunens social- och hälsovård, t.ex. förmåner eller vårdavgifter, tycks utifrån enkätsvaren vara på relativt god nivå. Merparten av de svarande (37/41) uppgav att man informerar om dessa ärenden på båda språken såväl i tidningar som på de egna hemsidorna på Internet. I fyra kommuner, varav två är små urbana kommuner, ges inte information på båda språken på Internet. I en landsbygdskommun i södra Finland ges enligt enkäten information endast på Internet.

En av de svarande klagade över att det inte alltid finns tillräckligt med resurser för översättningsarbete, men efter att kommunen blivit tvåspråkig har man ökat satsningarna betydligt. I två kommuner med finskspråkig majoritet konstaterade man i svaren att hemsidorna visserligen är tvåspråkiga, men att det kan ta sin tid innan den svenskspråkiga versionen har översatts.

I en stor landsbygdskommun med finskspråkig majoritet finns det i kommunens tidning en svenskspråkig sida, där man naturligtvis också informerar om ärenden som rör social- och hälsovården. I en liten kommun med svenskspråkig majoritet används s.k. kommuninfo för att informera om social- och hälsovården.

### Analys av resultaten

Språklagen har varit i kraft i snart tre år. Merparten av kommunerna erbjuder i enlighet med språklagen kommuninvånarna tjänster på deras eget modersmål. Alla gör det emellertid inte. Situationen är bra i kommunerna med svenskspråkig majoritet och i de små kommunerna med finskspråkig majoritet där människorna i allmänhet känner varandra. Däremot tycks de stora kommunerna i södra Finland med finskspråkig majoritet vara problematiska i många hänseenden, trots att man fäst uppmärksamhet vid språkfrågan på många olika sätt.



Man har tagit störst hänsyn till tvåspråkigheten när det gäller att upprätta meddelanden, broschyrer eller blanketter, dvs. material som används i större omfattning. Däremot verkar det som om översättningen av materialet till svenska fördröjs i en del kommuner med finskspråkig majoritet.

Det positiva i resultaten är att enskilda beslut i allmänhet ges på det språk som ansökan har gjorts på. Det mest problematiska delområdet är däremot kundtjänsten. Som den påtagligaste orsaken till detta anges bristen på tvåspråkig personal. Språklagen förutsätter visserligen inte heller att alla måste kunna finska och svenska, men enligt lagen ska det inom de uppgifter där språkkunskaper behövs finnas personer som kan båda språken. Och kundtjänstarbetet är uttryckligen ett sådant område.

## Personalpolitik

Ett väl fungerande social- och hälsovårdssystem som har tillräckligt med resurser till förfogande utgör en viktig grund för medborgarnas välmåga. Personalen inom social- och hälsovården utgör kärnan i detta system och ett gemensamt språk är en nödvändig förutsättning för ett gott samarbete med klienten.

Enligt lagen om de språkkunskaper som krävs av offentligt anställda ska myndigheten se till att tjänstemännen har sådana språkkunskaper som arbetsuppgifterna kräver. Alla myndigheter är enligt språklagen skyldiga att övervaka att lagen iakttas inom det egna verksamhetsområdet.

### *Utredning av språkkunskaper*

Utifrån enkätresultaten beaktar kommunerna i allmänhet redan i befattningsbeskrivningen inom social- och hälsovården den yrkesutbildade personalens språkkunskaper i båda språken (34/39).

Av fem svarande som uppgav att kunskaper i båda språken inte beaktas kom fyra från en tätortskommun eller en landsbygdskommun med svenska som majoritetsspråk. Av dessa uppgav en kommunrepresentant att även om man inte beaktar de anställdas språkkunskaper är det självklart att var och en måste kunna båda språken.

Språkkunskaperna hos den som anställs utreds på ett eller annat sätt i alla kommuner som svarade på enkäten med undantag av en kommun. En del av de svarande preciserade emellertid sitt svar med att språkkunskaperna endast utreds i det fall då skötseln av uppgiften förutsätter kunskaper i båda språken. Det vanligaste sättet att utreda språkkunskaperna var att begära ett språkintyg (19/41). Därtill nämnde också många svarande att anställningsintervjun (18/41) görs på båda språken.

### *Kompetenskartläggning gällande språkkunskaper*

I enkäten frågade man också om man har kartlagt språkkunskaperna hos den yrkesutbildade personalen inom social- och hälsovården i kommunen under de senaste fem åren. I tretton kommuner (13/42) hade en sådan kartläggning gjorts, i många uttryckligen för utbetalning av språktillägg. Åtta kommuner var med finskspråkig majoritet och fem kommuner med svenskspråkig majoritet.

Representanterna för många små landsbygdskommuner uppgav i sina svar att det inte finns behov av att kartlägga de anställdas språkkunskaper eftersom man känner till alla anställdas språkkunskaper. Många hänvisade också till att språkkunskaperna redan utreds vid anställningsintervjun och att detta antecknas i den anställdes personuppgifter.

Av de större kommunerna hade man i en stor urban kommun i södra Finland, där man inte hade gjort någon kartläggning, sökt upp de svenskspråkiga i personaldataregistret och frågat dem om de var beredda att betjäna klienter på svenska. I en annan motsvarande kommun hade man gjort några mindre utredningar efter behov. I en tredje kommun hade saken kartlagts i samband med utvecklingssamtalen och i en grupp för samordning av den svenskspråkiga servicen.

I ett par kommuner utarbetar man som bäst en ny personalstrategi som också omfattar kompetenskartläggning. I två kommuner har en kartläggning gjorts för att starta eller förnya systemet för utbetalning av språktillägg.

### ***Kurser i det andra inhemska språket***

Kurser i det andra inhemska språket ordnas i knappt hälften av de kommuner som svarade på enkäten (17/42). Av dessa har endast tre kommuner svenskspråkig majoritet. De anställda har i dessa kommuner möjlighet att delta i utbildningen på arbetstid. I en urban kommun i Österbotten med svenskspråkig majoritet planerar kommunen att starta en egen språkutbildning. En del representanter för kommuner med svenskspråkig majoritet uppgav att eftersom alla anställda behärskar både finska och svenska har det inte funnits något behov av att ordna språkkurser.

I fjorton kommuner med finskspråkig majoritet kan man få språkutbildning (14/21). Endast de stora urbana kommunerna och tätortskommunerna i södra Finland samt en urban kommun i Österbotten ordnar egna språkkurser. Från år 2007 ordnar en stor urban kommun i södra Finland nivåkurser, och utifrån dessa fastställs de anställdas språktillägg. I några kommuner ordnas språkkurser i samarbete med medborgar- och arbetarinstitutionen, där studierna är gratis för den anställde och han eller hon kan delta i kursen på arbetstid. I andra kommuner uppmuntrar man endast de anställda att delta i arbetar- eller medborgarinstitutets språkkurser. Deltagandet i kurserna är i hög grad också beroende av den anställdes egen aktivitet.

Tabell 5. Arrangeras språkkurser i finska och svenska för social- och hälsovårdspersonalen?

Kommunindelning och språkmajoritet	Ja	Nej	
1r	1	0	1r = urbana kommuner med svenskspråkig majoritet
2r	1	2	2r = tätortskommuner med svenskspråkig majoritet
3r	1	16	3r = landsbygdskommuner med svenskspråkig majoritet
Svenskspråkiga kommuner totalt	3	18	1s = urbana kommuner med finskspråkig majoritet
1s	9	3	2s = tätortskommuner med finskspråkig majoritet
2s	2		3s = landsbygdskommuner med finskspråkig majoritet
3s	3	3	
Finskspråkiga kommuner totalt	14	6	
Alla totalt	17	24	

### ***Utbildning om myndigheternas språkliga skyldigheter och patientens rättigheter***

Utbildning om myndigheternas språkliga skyldigheter och patientens rättigheter har ordnats i cirka en tredjedel av kommunerna (15/42). Två stora grupper bildas av kommunerna i Österbotten (7) samt de stora urbana kommunerna i södra Finland med finskspråkig majoritet (7).

Utbildning har i allmänhet getts i samband med annan utbildning, i första hand till chefer och i vissa fall också till de anställda, i synnerhet i samband med att språklagen trädde i kraft.

Man har inte ordnat utbildning i en enda landsbygdskommun med finskspråkig majoritet,

eftersom ”det alltid varit naturligt att klienterna betjänas på två språk” eller för att ”i tvåspråkiga kommuner är det en självklarhet”. I en del av dessa kommuner hade personalen informerats om saken på annat sätt.

### **Språktillägg**

Språktillägg betalas i alla kommuner med finska som majoritetsspråk med undantag av två kommuner (19/21). Språktillägget är inte heller okänt i kommuner med svenska som majoritetsspråk (8/20).

Det verkar inte finnas någon enhetlig linje i fråga om grunderna för utbetalning av språktillägg eller tilläggets storlek. I allmänhet betalas språktillägg till anställda inom kundtjänstarbetet som behöver det andra språket i sitt dagliga arbete. Någon kommun betalar mer till enspråkiga anställda i klientmottagningen som har förkovrat sig i det andra inhemska språket. Många kommuner förutsätter ett officiellt språkkintyg. I en del av kommunerna betalas ett lika stort språktillägg till alla som beviljats tillägg. I vissa kommuner används flera nivåer, enligt vilka tillägget betalas.

Många av de svarande som uppgav att språktillägg inte betalas nämnde att man förutsätter att personalen är tvåspråkig. ”Detta är verkligen inget problem. Vi har en svenskspråkig majoritet och myndighetsspråket är svenska, men personalen klarar sig bra också på finska.” I en kommun betalas inget språktillägg på grund av den ekonomiska situationen, vilket orsakat mycken förundran och även förargelse. En del av de svarande som hörde till denna grupp konstaterade att språktillägg tidigare har betalats, men att tillägget senare slopats. En del gamla anställda får dock även i fortsättningen detta tillägg.

Tabell 6. Betalas till kommunens social- och hälsovårdspersonal ett språktillägg för finska/svenska?

Kommunindelning och språkmajoritet	Ja	Nej	
1r		1	1r = urbana kommuner med svenskspråkig majoritet
2r	2	1	2r = tätortskommuner med svenskspråkig majoritet
3r	6	10	3r = landsbygdskommuner med svenskspråkig majoritet
<b>Svenskspråkiga kommuner totalt</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	
1s	12		1s = urbana kommuner med finskspråkig majoritet
2s	2		2s = tätortskommuner med finskspråkig majoritet
3s	5	2	3s = landsbygdskommuner med finskspråkig majoritet
<b>Finskspråkiga kommuner totalt</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	
<b>Alla totalt</b>	<b>27</b>	<b>14</b>	

### **Upphandling av tjänster från privata serviceproducenter**

Kommunerna köper allt fler tjänster från privata serviceproducenter. Detta befriar emellertid inte en tvåspråkig kommun från ansvaret att tillhandahålla tvåspråkiga tjänster, eftersom språklagen också gäller sådana situationer där offentliga förvaltnings- och serviceuppgifter har överlåtit av myndigheterna för att skötas av privata serviceproducenter.

Enkätresultaten visar att största delen av kommunerna (30/42) redan har inkluderat språkfrågan i det avtal som ingåtts med serviceproducenten. Representanten för en kommun svarade att de hittills inte haft behov av detta, eftersom servicen har erbjudits på båda språken. Tre kommuner tar upp saken i avtalet vid behov och i tre kommuner kommer man överens om saken muntligen, dvs. man utreder serviceproducentens språkkunskaper. I flera fall klagade man över att det är svårt att få service på svenska.

### *Analys av resultaten*

För närvarande kämpar kommunerna med svåra personalpolitiska frågor. Var ska man hitta tillräckligt med personal till det dåligt avlönade men tunga och krävande vårdarbetet? De tvåspråkiga kommunerna måste dessutom få tag i tvåspråkig personal. I de öppna svaren ansågs detta vara ett stort problem, eftersom det redan i övrigt är svårt att rekrytera nya arbetstagare till branschen.

Av enkäten att döma verkar det som om personalpolitiken uttryckligen när det gäller språkfrågor är lättare att sköta i kommuner med svenskspråkig majoritet än i kommuner med finskspråkig majoritet. Uppenbarligen söker sig personer som fått svenskspråkig utbildning till orter där befolkningen företrädesvis talar svenska. Och största delen av finlandssvenskarna talar ju också finska. Tvåspråkigheten betraktas som något så självklart att saken i alla kommuner inte ens nämns i de anställdas befattningsbeskrivningar.

Det verkar som om man har börjat fästa mer uppmärksamhet vid språkfrågor efter att språklagen trädde i kraft, eftersom man kräver ett språkintyg av nya anställda som behöver båda språken i sitt arbete. Alternativt kontrolleras språkkunskaperna i form av en intervju. Är det kanske så att man inte tidigare har fäst så mycket uppmärksamhet vid kunskaperna i det andra inhemska språket? Eftersom största delen av de anställda har anställts innan språklagen trädde i kraft, fungerar all tvåspråkig service inte alltid så som den borde.

Det positiva är också att språktillägg betalas i synnerhet i kommuner med finskspråkig majoritet, men också i många kommuner med svenskspråkig majoritet. Ett problem är naturligtvis att alla som använder båda språken i sitt arbete inte får något tillägg. Detta är i synnerhet fallet i kommuner med svenskspråkig majoritet, där tvåspråkigheten tas som en självklarhet.

## Uppfyllandet av skyldigheterna enligt språklagen inom vissa delområden av social- och hälsovården

Inom social- och hälsovården utgör kommunikationen mellan servicemottagaren och serviceproducenten en viktig del av vården. Tillgången till service på sitt eget språk betonas i synnerhet i sådana livsskeden där den som behöver service är försatt i en riskfylld situation och personen har det illa ställt. I en sådan situation är man särskilt sårbar och kommunikationen mellan klienten/patienten och personalen är känslig. Även små nyanser i språket kan vara avgörande. Det är därför viktigt att båda parter förstår och blir förstådda.

Syftet med denna enkät var att utreda hur skyldigheterna enligt språklagen uppfylls i synnerhet inom barnskyddet, äldreomsorgen och mentalvårdstjänsterna.

### Barnskydd

Den service och det ekonomiska stöd som samhället erbjuder barn och barnfamiljer hjälper familjerna i deras uppgift att uppföstra barnen. Kommunens socialmyndigheter ska enligt barnskyddslagen stödja familjen genom olika stödåtgärder om uppväxtförhållandena äventyrar barnets hälsa eller välfärd eller om barnet eller den unga personen själv genom sitt beteende äventyrar sin hälsa eller utveckling.

Barnskyddet indelas i förebyggande åtgärder (t.ex. rådgivningsbyråerna för mödra- och bar-

navård, dagvården, skolans psykosociala elevvård och ungdomsarbetet), åtgärder inom öppenvården (t.ex. ekonomiskt stöd, fostrings- och familjerådgivning, hemservice, terapitjänster), omhändertagande och placering i vård utanför hemmet samt familjevård.

Behovet av barnskydd och exempelvis antalet barn som placerats i vård utom hemmet har ökat under de senaste åren. Otillräckligheten hos den personal som arbetar inom barnskyddet syns överallt i Finland, även om situationen varierar betydligt mellan olika regioner (Stakes 2006).

Exempelvis är de fall som gäller omhändertagande nuförtiden mycket invecklade juridiska processer, där man i beredningen av ärendet vid sidan av barnets bästa även måste beakta synpunkter som handlar om god förvaltning samt familjens och barnets rättsskydd.

I barnskyddet rör man sig alltid på mycket känsliga och svåra områden, och därför är det ytterst viktigt att förstå den andra parten. Hur har man i de tvåspråkiga kommunerna tryggt vars och ens möjlighet att få stödåtgärder inom barnskyddet på sitt eget språk?

I enkäten frågade man kommunerna om ordnandet av finsk- och svenskspråkig service beträffande det sociala arbetet inom barnskyddets öppenvård, tillgången till stödåtgärder och tjänster inom öppenvården, tillgången till specialservice för barnfamiljer och tillgången till jourtjänster och platser för placering utanför hemmet.

Eftersom man genom enkäten i synnerhet ville utreda situationen för den tvåspråkiga servicen, redogörs nedan för dessa tjänster, särskilt där det förekommer skillnader mellan tillgången till finsk- och svenskspråkig service.

### ***Socialt arbete inom barnskyddets öppenvård***

Av många svar framgick det att det är självklart att servicen inom barnskyddet måste ges och dokumentationen göras på klientens eget språk. ”Inte kan man ordna möten på något annat än klientens eget språk, eller kan man?” kommenterade en av de svarande.

Enligt enkätresultaten är detta fallet i alla kommuner med svenskspråkig majoritet (21/21), eftersom social- och hälsovårdspersonalen utifrån denna enkät i allmänhet verkar vara tvåspråkig.

Situationen varierar i de kommuner med finskspråkig majoritet som svarat på enkäten (19). I de urbana kommunerna i Österbotten är situationen god. I dessa kommuner finns tillräckligt med tvåspråkig personal. Också i andra kommuner, där de svenskspråkigas procentuella andel är stor, är tillgången till service på klientens eget språk enligt enkäten i allmänhet inget problem, eftersom kommunerna har tillräckligt med både finsk- och svenskkunniga anställda. Representerarna för två små landsbygdskommuner svarade att de hittills inte haft behov av service på svenska.

Mest problematiska var de stora urbana kommunerna i södra Finland där de svenskspråkigas procentuella andel är liten. Ovan nämnda kommuner har försökt lösa frågan på olika sätt. I en del kommuner ordnas klientmöten inte automatiskt på svenska. Om klienten så vill söker man vid behov hjälp från en annan enhet. I en annan kommun styrs klienten i sin tur till den svenskspråkiga socialserviceenheten. Tillgången till svenskspråkig service har i två kommuner med över 100 000 invånare tryggats på så sätt att alla socialbyråer har svenskkunniga socialarbetare/ledande socialarbetare, som tar emot de svenskspråkiga klienterna inom barnskyddets öppenvård.

### ***Tillgången till stödåtgärder och tjänster inom barnskyddets öppenvård***

Stödåtgärderna och servicen indelades i följande områden:

- Stödperson och familj
- Vård- eller terapitjänster som stöder barnets rehabilitering

- Familjearbete
- Rehabilitering av hela familjen och placering i familje- och institutionsvård
- Stödgruppsverksamhet
- Semester- och rekreationsverksamhet.

Kommunerna tillfrågades om kommunen kan erbjuda ovan nämnda stödåtgärder och tjänster på klientens eget språk, på finska eller svenska. Om kommunerna inte själv erbjuder dessa, kan de i så fall ordnas eller är det så att de inte ens går att ordna?

Situationen varierar mycket mellan kommunerna, oavsett om kommunen är en- eller tvåspråkig. Kommunens storlek och antalet barnskyddsfall avgör i hög grad vilka stödåtgärder och tjänster som behövs i kommunen och vad kommunen kan erbjuda.

Representanterna för tre små skärgårdskommuner med svenskspråkig majoritet och en rätt liten landsbygdskommun i södra Finland lämnade dessa frågor helt obesvarade. Två av de svarande uppgav att de inte har haft några barnskyddsfall.

I synnerhet några av de små landsbygdskommunerna hade endast fyllt i svarsformuläret delvis. Det gäller sådana stödåtgärder och tjänster inom barnskyddets öppenvård som kommunen sannolikt inte har använt.

I kommuner med svenskspråkig majoritet (18) kan man få en *stödperson eller familj* eller om en sådan inte finns att tillgå går det att ordna på samma sätt på svenska och finska, oavsett om det är fråga om en urban kommun, tätortskommun eller landsbygdskommun.

I kommunerna med finskspråkig majoritet förekommer däremot skillnader i på vilket språk tjänsterna behövs. I över hälften av de kommuner där stödpersoner eller familjer finns att få på finska finns de också på svenska (10/19). I den andra hälften av kommunerna finns svenskspråkiga tjänster inte, men kan ordnas (9/19). Kommunens storlek eller kommunformen verkar inte ha någon inverkan på saken.

*Vård- eller terapitjänster som stöder barnets rehabilitering* finns enligt enkäten i kommunerna också att få på minoritetens språk något mer än stödpersoner eller familjer.

Ingen av de svarande ansåg att dessa tjänster åtminstone inte vid behov kunde ordnas på båda språken. Det tycks inte finnas några större skillnader i om det är fråga om en kommun med svenskspråkig (15/19) eller finskspråkig (14/19) majoritet. I båda fallen finns också service på minoritetsspråket att få i över tre fjärdedelar av kommunerna. Enda skillnaden är att i de kommuner där servicen inte finns att tillgå men ändå kan ordnas är kommunerna med svenskspråkig majoritet landsbygdskommuner och kommunerna med finskspråkig majoritet antingen urbana kommuner eller tätortskommuner.

Svaren gällande familjearbete motsvarade svaren om ordnandet av vård- och terapitjänster, även om familjearbete verkar finnas att tillgå på både finska och svenska i något fler kommuner med svenskspråkig majoritet (17/18) än i kommuner med finskspråkig majoritet (14/19).

*Rehabilitering av hela familjen eller placering i familje- eller institutionsvård* erbjuds eller kan ordnas i kommunerna med svenskspråkig majoritet på bägge språken med undantag av en kommun (16/17). Den enda skillnaden mellan landsbygdskommuner och tätortskommuner eller urbana kommuner är att då servicen finns att tillgå i alla urbana kommuner och tätortskommuner uppger en tredjedel av de svarande från landsbygdskommunerna (4/13) att de inte kan erbjuda dessa tjänster men att de går att ordna.

I kommunerna med finskspråkig majoritet förekommer enligt enkäten skillnader i fråga om på vilket språk tjänsterna behövs. Förhållandet är i stort det samma som beträffande andra tjänster inom barnskyddets öppenvård.

*I barnskyddets stödgruppsverksamhet och semester- och rekreationsverksamhet* är det svårare att hitta en enhetlig linje. I de urbana kommunerna och tätortskommunerna med svenskspråkig majoritet (4/4) finns båda tjänsterna att få på bägge språken. Däremot är situationen en annan



i landsbygdskommunerna med svenskspråkig majoritet (12). För det första lämnade fem kommuner som deltog i enkäten dessa frågor obesvarade. I hälften av de svarande kommunerna finns båda tjänsterna att få på både finska och på svenska. I den andra hälften av kommunerna finns de inte, men går nog att ordna. Det väsentliga i dessa svar är att svaren var exakt de samma, oberoende av om det var fråga om svensk- eller finskspråkig service.

I de urbana kommunerna eller tätortskommunerna med finskspråkig majoritet finns i största delen (9/12) semester- och rekreationsverksamhet att tillgå eller kan vid behov ordnas också på svenska. Tre kommuner uppgav att svenskspråkig stödgruppsverksamhet inte ens finns tillgänglig på svenska. Två av de små finskspråkiga kommunerna uppgav att tjänsterna erbjuds (2/6) och fyra kommuner uppgav att de ordnas vid behov (4/6).

### **Specialservice för barnfamiljer**

Hur har kommunerna ordnat följande barnskyddstjänster för barn/föräldrar på finska och svenska: *rådgivning i uppfostrings- och familjefrågor, tjänster och medling vid vårdnads- och umgängesrättstvister samt tjänster och rådgivning vid adoption?* Dessa frågor tangerar redan mycket känsliga delområden inom barnskyddet.

Nästan alla kommuner med svenskspråkig majoritet (19/20) svarade att de har tillgång till rådgivning i uppfostrings- och familjerådgivning på både svenska och finska. Tillgången till tjänster och medling vid vårdnads- och umgängesrättstvister var god på båda språken (19/20). I en kommun fanns de inte att tillgå, men saken gick också där att ordna.

I de urbana kommunerna och tätortskommunerna med svenskspråkig majoritet (4/4) finns tjänster och rådgivning vid adoption tillgängligt på bägge språken. Bland de landsbygdskommuner som svarat på frågan (15) förekommer inte heller några större skillnader i om det är fråga om svensk- eller finskspråkig service. Endast i en kommun, där tjänsterna finns att få på svenska, kan de enbart ordnas på finska.

I de urbana kommunerna och tätortskommunerna med finskspråkig majoritet som kan erbjuda rådgivning i uppfostrings- och familjefrågor samt tjänster och medling vid vårdnads- och umgängesrättstvister och tjänster och rådgivning vid adoption på finska finns med undantag av två kommuner också svenskspråkig service att få (11/13). En kommun lät emellertid bli att svara på frågan om de sistnämnda tjänsterna när det gällde svenskspråkig service.

Utifrån enkäten är situationen i landsbygdskommunerna med finskspråkig majoritet inte heller dålig. Rådgivning i uppfostrings- och familjefrågor, tjänster och medling vid vårdnads- och umgängestvister samt tjänster och rådgivning vid adoption finns i alla kommuner antingen att få, eller kan åtminstone ordnas, på båda språken (6/6). Rådgivning i uppfostrings- och familjefrågor och tjänster och medling vid vårdnads- och umgängesrättstvister finns att få på svenska i över hälften och rådgivning vid adoption i hälften av kommunerna.

### **Jourtjänster och platser för placering utom hemmet för barn**

De svåraste frågorna inom barnskyddet gäller *jourtjänster, familjevård eller institutionsvård*.

I urbana kommuner och tätortskommuner med svenskspråkig majoritet kan jourtjänster ordnas på både finska och svenska. I landsbygdskommunerna är situationen emellertid mer varierande, även om den är densamma för bägge språken. Om kommunen kan erbjuda service på svenska, finns servicen också på finska (9/14). I två kommuner kan servicen ordnas (2/14) medan den i tre kommuner inte gick att ordna på någotdera språket (3/14).

I de urbana kommunerna och tätortskommunerna med finskspråkig majoritet finns jourtjänster att få i nästan lika många kommuner på svenska (11/14) som på finska (12/14). Endast en kommun saknar tjänsterna, men de kan ordnas på finska och i samma kommun samt ytterligare en annan kommun på svenska. Även i landsbygdskommunerna, med undantag av en kommun, tillhandahålls jourtjänster på båda språken (5/6).

Tabell 7. Finns familjevård för barnklienter att få på barnets eget på finska eller svenska?

Kommunindelning och språkmajoritet	Ja på finska	Ja, på svenska	Nej, men kan organiseras på finska	Nej, men kan organiseras på svenska	Nej, och kan inte organiseras på finska	Nej, och kan inte organiseras på svenska
1r	1	1				
2r	3	3				
3r	12	11	2	2	1	1
Svenskspråkiga kommuner totalt	16	15	2	2	1	1
1s	11	8	1	4		
2s	2	2				
3s	5	3	1	3		
Finskspråkiga kommuner totalt	18	13	2	7	0	0
Alla totalt	34	28	4	9	1	1

1r = urbana kommuner med svenskspråkig majoritet  
 2r = tätortskommuner med svenskspråkig majoritet  
 3r = landsbygdskommuner med svenskspråkig majoritet

1s = urbana kommuner med finskspråkig majoritet  
 2s = tätortskommuner med finskspråkig majoritet  
 3s = landsbygdskommuner med finskspråkig majoritet

I kommuner med svenskspråkig majoritet är tillgången till *familjevård* knappast beroende av språket. Av de svarande kommunerna finns servicen att få på båda språken i alla urbana kommuner och tätortskommuner (18/18). Situationen är densamma också i alla landsbygdskommuner. I två kommuner finns inte familjevård, men den kan ordnas på både finska och svenska, och i en liten skärgårdskommun kan familjevård inte ordnas på någotdera språket.

I de urbana kommunerna och tätortskommunerna med finskspråkig majoritet finns familjevård att få i största delen av kommunerna (10/14) också på svenska. I fyra kommuner finns familjevård inte att få på svenska, men också i dessa kommuner går vården att ordna. Även i landsbygdskommunerna går familjevård att ordna på båda språken. Om familjevård inte finns att få, kan saken emellertid ordnas.

*Institutionsvård* ordnas i kommuner med svenskspråkig majoritet i allmänhet på samma sätt på svenska och finska. I nästan varje kommun där institutionsvård finns att få på svenska (14/18) går saken också att ordna på finska (13/18). I tre landsbygdskommuner finns institutionsvård inte att få, men vården kan ordnas på både svenska och finska. Endast i en landsbygdskommun finns svenskspråkig service att få medan finskspråkig service kan ordnas. I en liten skärgårdskommun kan institutionsvård inte ordnas på någotdera språket.

I alla kommuner med finskspråkig majoritet där institutionsvård finns att få på finska finns i över hälften servicen också att få på svenska (11/19). I resten av kommunerna finns servicen inte på svenska, men går att ordna. Det förekommer inte några större skillnader i om det är fråga om en urban kommun, en tätortskommun eller en landsbygdskommun. Endast i en landsbygdskommun kan institutionsvård inte ordnas på svenska.

### ***Analys av resultaten***

Vid granskningen av barnskyddets stödåtgärder och -tjänster varierar kommunernas situation mycket, oavsett om det är fråga om en kommun med finskspråkig eller svenskspråkig majoritet. Kommunens storlek och antalet barnskyddsfall avgör i hög grad vilka stödåtgärder och tjänster som behövs i kommunen och vad kommunen kan erbjuda.



I de stora kommunerna är alla ovan nämnda tjänster bekanta och tillämpas även i allmänhet, medan de däremot i mindre kommuner vanligtvis inte behövs och inte tillämpas ens på majoritetsspråket. Därför måste resultaten betraktas i relation till hur barnskyddets stödåtgärder och -tjänster i allmänhet används i kommunen och hur ordnandet av tjänster på minoritetsspråket avviker från det föregående.

Som en allmän observation vid analyseringen av resultaten framgick det att om olika stödåtgärder och -tjänster inom barnskyddet finns att få eller går att ordna i en kommun med svenskspråkig majoritet går de i regel att ordna på både svenska och på finska. Kommunens storlek, typen av kommun eller kommunens läge tycks inte ha någon större inverkan på saken. Orsaken till att situationen är så god är tydligen att den procentuella andelen invånare som talar svenska som sitt eget språk är stor och de flesta anställda kan använda båda språken i sitt arbete. I dessa kommuner fäster man troligtvis också särskild uppmärksamhet vid tvåspråkigheten vid anställningen av nya arbetstagare.

Det är också värt att observera att situationen verkar vara bra i kommunerna med finskspråkig majoritet i Österbotten. De flesta stödåtgärder och -tjänster finns att få på båda språken. Tvåspråkigheten är en självklarhet i Österbotten.

Däremot är situationen mer varierande i de övriga kommunerna med finskspråkig majoritet. Grovt taget kan något över hälften av de kommuner där stödåtgärder eller -tjänster finns att få på finska också erbjuda servicen på svenska.

Man får ingen enhetlig bild av de kommuner där stödåtgärder och -tjänster inte finns att få på svenska men kan ordnas. Bland dessa finns både stora, medelstora och små kommuner. Den svenskspråkiga befolkningens procentuella andel tycks inte heller vara relevant.

Vid granskningen av olika delområden av barnskyddet rör man sig på välkända områden när man talar om rådgivning i uppfostrings- och familjefrågor, tjänster och medling vid vårdnads- och umgängestvister samt tjänster och rådgivning vid adoption. Kommunerna är också klart förberedda på att ordna tjänsterna på finska eller svenska inom dessa områden. Även om tjänsterna inte skulle finnas tillgängliga tror de svarande att de ändå kan ordnas, sannolikt som köptjänster. I kommunerna med svenskspråkig majoritet är situationen klart bättre än i kommunerna med finskspråkig majoritet.

När det gäller de känsligaste tjänsterna inom barnskyddet, dvs. jourtjänster, familjevård och institutionsvård, har största delen av kommunerna beredskap för att ordna tjänsterna på båda språken. I kommunerna med svenskspråkig majoritet förekommer ingen större skillnad i om det är fråga om svensk- eller finskspråkig service. Representanten för en liten skärgårdskommun med svenskspråkig majoritet uppskattade emellertid att de inte ens har möjlighet ordna någon av dessa tjänster. Representanten för en annan liknande kommun konstaterade att de hittills inte haft behov av att ta dessa tjänster i bruk och att personen i fråga inte ens har en klar bild av hur tjänsterna skulle kunna ordnas. Personen tror att tjänsterna emellertid vid behov kunde ordnas som köptjänster. Två andra skärgårdskommuner har inte möjlighet att ordna jourtjänster på någotdera språket. Det är i detta fall alltså inte en språkfråga.

I kommunerna med finskspråkig majoritet är språket en avskiljande faktor så till vida att i en del kommuner där servicen finns att få på majoritetens språk finns den inte att få på minoritetens språk, men kan ordnas. Representanten för en urban kommun med finskspråkig majoritet i södra Finland klagade över svårigheten att få svenskspråkiga platser för institutionsvård.

När det gällde ordnandet av stödåtgärder och tjänster inom öppenvården var sprid-

ningen större bland svaren. Orsaken torde vara att största delen av stödåtgärderna eller tjänsterna är så specifika att det är omöjligt att ordna dem i små kommuner. Sådana är i synnerhet rehabilitering av hela familjen och placering i familje- eller institutionsvård och stödgruppsverksamhet. I många kommuner känner man kanske inte ens till eller kommer inte att tänka på sådana verksamhetsformer.

Däremot är stödperson eller familj, vård- eller terapitjänster som stöder barnets rehabilitering och semester- och rekreationsverksamhet mer bekanta. Utifrån enkäten verkar det som om tillgången till dessa tjänster inte är någon självklarhet i de små skärgårdskommunerna med svenskspråkig majoritet. Man måste emellertid komma ihåg att det i de flesta kommuner uppenbarligen inte ens har funnits något behov av dessa tjänster. Det är emellertid inte heller i detta fall en fråga som har att göra med språket. Situationen är densamma i Österbotten.

Bland kommunerna med finskspråkig majoritet är situationen mer brokig. Kommunformen eller det geografiska läget förklarar inte om kommunen har ovan nämnda tjänster på båda språken eller om det är så att kommunen inte har dessa tjänster men vid behov kan ordna dem. Det är emellertid värt att beakta att i fyra stora kommuner i södra Finland där den svenskspråkiga befolkningens procentuella andel är liten, kan två kommuner erbjuda de flesta stödåtgärderna och -tjänsterna inom barnskyddet på svenska. Tjänsterna saknas i två kommuner, men kommunerna kan vid behov ordna dem.

## Äldreomsorg

Den åldrande befolkningen ställer det finländska samhället inför allt större utmaningar. Effekterna av den ökande andelen äldre märks redan nu på många delområden i samhället, men i synnerhet inom social- och hälsovården.

Viktiga social- och hälsovårdstjänster för äldre är hemservice och hemsjukvård, stödtjänster, såsom måltids- och städtjänster, rehabilitering och olika hjälpmedel, stöd för närståendevård, tjänster inom primärvården och specialistsjukvården samt vård på ålderdomshem.

Med åldern ökar modersmålets betydelse, eftersom flera undersökningar visat att ju senare man lärt sig ett nytt språk, desto snabbare försvinner det ur den äldres minne. Till slut återstår endast modersmålet. Den rädsla och ångest som demensen orsakar ökar ytterligare om det inte finns någon person som förstår en eller någon som man själv förstår.

### **Vård- och serviceplan**

Enligt lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården ska för varje äldre person som omfattas av kommunens servicesystem utarbetas en vård- och serviceplan.

I de kommuner där majoritetsspråket är svenska utarbetas vård- och serviceplanen med två undantag på klientens eget språk (19/21). Båda ovan nämnda kommuner är små landsbygdskommuner i Österbotten. I den ena kommunen utarbetas service- och vårdplanen på svenska men översätts vid behov till finska och i den andra kommunen har man inte haft behov av att utarbeta planen på finska, men saken går att ordna.

Också i kommunerna med finskspråkig majoritet strävar man efter att utarbeta vård- och serviceplanen på äldreklientens eget språk (16/20).

### Stödtjänster för äldre som bor hemma

Stödtjänster för äldre som bor hemma, dvs. färdtjänster, städtjänster och trygghetsservice, kan ordnas på svenska och finska i kommunerna med svenskspråkig majoritet. Alla kommuner svarade jakande på denna fråga med undantag av en kommun, som lämnade frågan obesvarad (20/21).

Också i kommunerna med finskspråkig majoritet finns stödtjänster enligt enkäten att få eller kan ordnas. Endast en stor urban kommun i södra Finland utgör ett undantag. Där kan tjänsterna inte alltid ens ordnas. I några svar nämndes att tjänster på minoritetsspråket skaffas som köptjänster.

### Hemvård

Tabell 8. Ordnas hemvård, hemservice och hemsjukvård för äldre på klientens eget språk, finska eller svenska?

Kommunindelning och språkmajoritet	Ja på finska	Ja, på svenska	Nej, men kan organiseras på finska	Nej, men kan organiseras på svenska	Nej, och kan inte organiseras på finska	Nej, och kan inte organiseras på svenska
1r	1	1				
2r	3	3				
3r	15	16	1			
Svenskspråkiga kommuner totalt	19	20	1	0	0	0
1s	12	10		2		
2s	2	2				
3s	6	5		1		
Finskspråkiga kommuner totalt	20	17	0	3	0	0
Alla totalt	39	37	1	3	0	0

1r = urbana kommuner med svenskspråkig majoritet  
2r = tätortskommuner med svenskspråkig majoritet  
3r = landsbygdskommuner med svenskspråkig majoritet

1s = urbana kommuner med finskspråkig majoritet  
2s = tätortskommuner med finskspråkig majoritet  
3s = landsbygdskommuner med finskspråkig majoritet

Utifrån enkäten ser situationen bra ut i kommunerna med svenskspråkig majoritet också när det gäller hemvård, dvs. hemservice och hemsjukvård, för äldre. Alla kommuner utom en liten landsbygdskommun kan erbjuda hemvård på finska (19/20), men också där går servicen att ordna. I detta fall är det fråga om en kommun där över 90 procent av befolkningen är svenskspråkig.

I kommunerna med finskspråkig majoritet ansågs situationen vara tillfredsställande (finns att få 17/20, kan ordnas 3/20).

### Tjänster av demensrådgivare/kontaktperson

Enligt enkäten kan invånarna i kommunerna med svenskspråkig majoritet, med undantag av en kommun, få demensrådgivarens/kontaktpersonens tjänster på sitt eget språk, på finska eller svenska (19/20), även om representanterna för två kommuner separat angav att det är möjligt endast som köptjänst.

Även i kommunerna med finskspråkig majoritet finns tjänsterna att få (16/19). Ett klart un-

dantag utgör en del av de stora kommunerna i södra Finland. Också i dessa kommuner lovar man att saken vid behov går att ordna.

### ***Serviceboende och institutionsvård***

Flyttningen från den egna hemmiljön till serviceboende, ålderdomshem eller hälsovårdscentralens bäddavdelning, oftast slutgiltigt, innebär en enorm förändring i livet för vilken äldre person som helst. Då om någonsin betonas språkets betydelse. Ärendet har även fått mycket uppmärksamhet i offentligheten. Hur har de tvåspråkiga kommunerna svarat på denna utmaning?

I kommunerna med svenskspråkig majoritet finns både serviceboende och platser på ålderdomshem också för finskspråkiga åldringar, med undantag av två landsbygdskommuner i Österbotten (18/20), där den ena kommunen inte har någondera, dvs. varken serviceboende eller platser på ålderdomshem på vare sig finska eller svenska, men båda går att ordna. I den andra kommunen finns svenskspråkiga platser och finskspråkiga platser kan ordnas.

Kommunerna med finskspråkig majoritet verkar ha fäst uppmärksamhet vid serviceboende och boende på ålderdomshem. Med undantag av två landsbygdskommuner verkar serviceboende också finnas för den svenskspråkiga befolkningen (17/19). Också i dessa kommuner kan saken ordnas. Platser på ålderdomshem finns på båda språken i alla kommuner som svarade på enkäten (17/17). Det är emellertid värt att beakta att representanterna för två landsbygdskommuner och tre urbana kommuner helt lät bli att svara på denna fråga. Som orsak uppgav tre svarande att de inte har platser på ålderdomshem, varken på finska eller på svenska.

I kommunerna med svenskspråkig majoritet får alla äldre personer service på hälsovårdscentralens bäddavdelning på finska eller svenska enligt sitt eget språk. I detta sammanhang måste man emellertid beakta att 6 av 21 svarande lämnade frågan obesvarad. Alla kommuner som lät bli att svara på frågan var landsbygdskommuner i Österbotten.

I kommunerna med finskspråkig majoritet verkar situationen återigen vara svårast i de största kommunerna i södra Finland. I en av de även ovan nämnda kommunerna med svenskspråkig service på hälsovårdscentralens bäddavdelning klagade man över att man ändå inte alltid kan garantera tillgången till service på svenska. En annan svarande skrev att det händer att det inte i alla arbetsskift finns personer som behärskar svenska, eftersom t.ex. alla vikarier inte kan svenska. Representanten för en landsbygdskommun nämnde att hälsovårdstjänsterna på svenska sköts som köptjänster från en större tvåspråkig kommun i trakten.

### ***Analys av resultaten***

Äldreomsorgstjänster tycks i kommunerna med svenskspråkig majoritet kunna ordnas bättre på båda språken än i kommunerna med finskspråkig majoritet. Om kommunen inte har egen finskspråkig service, ordnas den i form av köptjänster. Endast situationen på hälsovårdscentralernas bäddavdelningar förblev något oklar, eftersom så många kommuner lät bli att svara på frågan.

Även om situationen i kommunerna med finskspråkig majoritet ansågs vara tillfredsställande kom det i de öppna svaren fram att det förekommer problem vid servicen i praktiken som särskilt beror på en hög personalomsättning och bristfälliga språkkunskaper. Detta framgick tydligt i samband med frågorna om vård- och serviceplan och frågorna om hemvård och stödtjänster.

Svaren som gällde vård- och serviceplan hade kompletterats med kommentarerna ”vi försöker på något sätt” eller ”om den äldre inte förstår finska görs planen på svenska”. Representanterna för de största kommunerna klagade över att personalens språkkunskaper

på alla serviceställen inte räcker till för att utarbeta en plan på svenska. I två svar klagade man över att det i klientdatasystemet (Efficca) ännu inte finns en vård- och serviceplan på svenska.

I samband med frågorna om hemservice och hemsjukvård konstaterades i de öppna svaren att ”saken ordnar sig i allmänhet” eller ”alla besök går inte att ordna på svenska” eller ”situationen varierar”. I synnerhet i de stora kommunerna med finskspråkig majoritet i södra Finland där svenskspråkig service i princip skulle finnas att få förekommer svårigheter med att ordna servicen på klientens eget språk, eftersom de svenskspråkiga äldre bor utspridda och ”största delen av personalens tid går åt till att ta sig från en plats till en annan”.

Vid flyttningen från den egna hemmiljön till serviceboende inom öppenvården, åldersdomshem eller hälsocentralens bäddavdelning betonas språkets betydelse ytterligare. Enligt enkäten verkar det som om kommunerna med finskspråkig majoritet skulle ordna serviceboende och institutionsvård för sina äldre också på svenska. Av enkäten framgår inte om kommunerna har svenskspråkiga enheter eller om det finns svenskspråkig personal vid de finskspråkiga enheterna. Det största problemet är emellertid den stora personalomsättningen. En av de svarande nämnde att hur mycket man än ansträngde sig för att säkerställa att de äldre kan använda sitt eget språk kan situationen av ovan nämnda orsak förändras mycket hastigt.

## Mentalvårdstjänster

En god mental hälsa är en allt viktigare resurs i och med de växande kraven i samhället och arbetslivet, och därför är det viktigt att främja den mentala hälsan, förebygga störningar och åtgärda problem.

Mentala störningar förekommer allmänt i alla åldersgrupper i Finland. Årligen insjuknar 1,5 % av befolkningen i någon form av störningar i den mentala hälsan. Var femte finländare lider av någon mental störning. I synnerhet depression är en allmän mental störning av betydelse för folkhälsan. De mentala störningarna har blivit den största gruppen av sjukdomar som orsakar arbetsoförmåga (Social- och hälsovårdsministeriet 2006).

Det finns ett brett utbud av olika mentalvårdstjänster. De viktigaste mentalvårdstjänsterna är besök inom primärvården eller specialsjukvården som genomförs inom den öppna servicen. Psykiatrisk institutionsvård finns av många olika slag från kortvarig krisvård till rehabiliterande vårdperioder. Därtill finns olika tjänster som ligger någonstans mellan institutions- och öppenvården. Sådana är t.ex. olika former av boendeservice, arbetsverksamhet, dagsjukvård och dagcentralsverksamhet.

Serviceutbudet och tillgången till tjänster varierar mycket beroende på område och kommun. Antalet psykiatriska vårdplatser har minskats rejält, men vid sidan av institutionsvården har man inte byggt ut ett tillräckligt omfattande och mångsidigt öppenvårdssystem (Harjajärvi o.d. 2006).

Lagen om patientens ställning och rättigheter ställer på allmän nivå krav på att språket ska beaktas i hälsovården. Enligt lagen ska patientens modersmål, individuella behov samt den kultur som han eller hon företräder i mån av möjlighet beaktas i hälsovården.

Enligt lagen om specialiserad sjukvård hänför sig patientens rätt till service på finska eller svenska inte enbart till kommunens eller samkommunens språk, utan lagen föreskriver en mer omfattande rätt för patienten att få vård på sitt språk. Om en patient inte kan få service på sitt

modersmål på det sjukhus eller i den verksamhetsenhet som bestäms enligt boningsorten, har han eller hon rätt att få vård vid en verksamhetsenhet i ett annat sjukvårdsdistrikt.

Hur förverkligas patientens språkliga rättigheter inom mentalvårdstjänsterna? Hur förverkligas dessa rättigheter i fråga om olika åldersgrupper? Förekommer det skillnader i utbudet av öppenvårdstjänster, tjänster av mellanform eller sjukhustjänster på svenska och finska?

I enkäten frågade man om det går att få mentalvårdstjänster på patientens eget språk, på finska eller svenska. Om kommunen inte själv använder dessa, kan de ordnas eller är det så att de inte ens går att ordna?

Det verkade inte vara någon lätt uppgift för kommunerna att svara på dessa frågor, eftersom fem landsbygdskommuner med svenskspråkig majoritet och en med finskspråkig majoritet uttryckligen lät bli att svara på frågorna om mental hälsa. Utöver de ovan nämnda svarade en liten svenskspråkig landsbygdskommun endast på frågan om öppenvårdstjänster för barn av frågorna som gällde mental hälsa. Alla dessa kommuner, med undantag av en kommun, var små kommuner med mindre än femtusen invånare, flera av dem kommuner med mindre än tusen invånare.

### ***Mentalvårdstjänster i öppenvården***

Öppenvårdstjänsterna indelades i enkäten på följande sätt:

Tjänster för barn

- uppfostrings- eller familjerådgivningens tjänster
- tjänster vid barnpsykiatriska polikliniken

Tjänster för unga

- uppfostrings- och familjerådgivningens tjänster
- ungdomsstation
- ungdomspsykiatrisk poliklinik

Tjänster för vuxna

- mentalvårdsbyrå
- psykiatriska polikliniken.

I de kommuner med svenskspråkig majoritet som svarade på enkäten (16/21) förekommer inga skillnader i tillgången till finsk- och svenskspråkig service för barn inom öppenvården. Däremot var det i fråga om mentalvårdstjänsterna inom öppenvården för unga för det första beaktansvärt att denna fråga besvarades av ännu färre kommunrepresentanter. Utöver sex landsbygdskommuner saknades svaren från en tätortskommun. De svarande uppgav, med undantag av en, att tjänsterna finns att få på båda språken (13/14). Denna ena landsbygdskommun uppgav uttryckligen att tillgången till svenskspråkig service var problematisk och att tjänsterna även i övrigt endast kan ordnas som köptjänster. Tjänster vid mentalvårdsbyrå eller psykiatrisk poliklinik för vuxna finns att få på både svenska och på finska.

Med utgångspunkt i enkätresultaten verkar det som om kommunerna med finskspråkig majoritet i allmänhet kan erbjuda mentalvårdstjänster för barn inom öppenvården (17/19) i något högre utsträckning på båda språken än öppenvårdstjänster för unga (15/19) eller vuxna (12/19). I alla urbana kommuner och tätortskommuner finns öppenvårdstjänster för barn att få på både finska och svenska. Av landsbygdskommunerna fanns tjänsterna att få i alla utom en, men de kan vid behov ordnas.

### ***Hälsovårdstjänster och psykiatrisk rehabilitering inom primärvården***

Alla kommuner med svenskspråkig majoritet (16/16) uppgav att tjänster av läkare vid hälsovårdscentral för mentalvårdspatienter finns att få på både finska och på svenska. Situationen är

enligt enkäten inte heller dålig i kommunerna med finskspråkig majoritet (16/17), där service finns med undantag av en kommun, i vilken service vid behov också kan ordnas. Det gäller en liten landsbygdskommun.

I kommunerna med svenskspråkig majoritet (15/15) finns hälsovårdspsykiatriska tjänster att få på båda språken. Situationen är relativt god även i kommunerna med finskspråkig majoritet (13/16). Endast tre svarande uppgav att svenskspråkig service inte finns att få, men att den kan ordnas. En av dessa kommuner var en urban kommun och de två andra landsbygdskommuner.

Är den psykiatriska rehabiliteringen som genomförs av hemsjukvården mer sällsynt eller rentav främmande i kommunerna? Av kommunerna med svenskspråkig majoritet lämnade nämligen åtta kommuner frågan obesvarad, varav alla var landsbygdskommuner, och av kommunerna med finskspråkig majoritet lämnade sju kommuner, varav sex urbana kommuner eller tätortskommuner, frågan obesvarad. Av de svarande kommunerna med svenskspråkig majoritet kan rehabilitering varken ordnas på finska eller svenska, i de andra kommunerna finns rehabilitering att få på båda språken. Dessutom uppgav representanten för en kommun att ovan nämnda rehabilitering finns att få på finska men att den inte ens kan ordnas på svenska.

I största delen av de urbana kommunerna och tätortskommunerna med finskspråkig majoritet (6/8) kan psykiatrisk rehabilitering som genomförs av hemsjukvården ordnas på båda språken. Däremot var spridningen i landsbygdskommunernas svar så stor att man inte kan dra någon annan slutsats än att rehabilitering erbjuds i något större omfattning på finska än på svenska.

### *Psykiatrisk institutionsvård och tjänster av mellanform*

Tabell 9. Finns psykiatrisk sjukvård att få på det egna språket?

Kommunindelning och språk-majoritet	Ja på finska	Ja, på svenska	Nej, men kan organiseras på finska	Nej, men kan organiseras på svenska	Nej, och kan inte organiseras på finska	Nej, och kan inte organiseras på svenska
1r	1	1				
2r	2	2				
3r	10	9		1		
Svenskspråkiga kommuner totalt	13	12	0	1	0	0
1s	9	7		1		
2s						
3s	5	3	1	3		
Finskspråkiga kommuner totalt	14	10	1	4	0	0
Alla totalt	27	22	1	5	0	0

1r = urbana kommuner med svenskspråkig majoritet  
2r = tätortskommuner med svenskspråkig majoritet  
3r = landsbygdskommuner med svenskspråkig majoritet

1s = urbana kommuner med finskspråkig majoritet  
2s = tätortskommuner med finskspråkig majoritet  
3s = landsbygdskommuner med finskspråkig majoritet

Bland de kommuner med svenskspråkig majoritet som svarade på enkäten finns med undantag av en kommun psykiatrisk sjukvård att få på både svenska och finska (12/13). Representanten för denna kommun uppgav att svenskspråkig service inte finns att få inom det egna sjukvårdsdistriktet. Alla kommuner som lämnat denna fråga obesvarad är, med undantag av en kommun, små landsbygdskommuner.



I två tredjedelar (10/15) av de finskspråkiga kommuner som svarade på frågan kan psykiatrisk sjukhusvård ordnas på både finska och svenska. I resten av kommunerna finns servicen inte att få, men det går att ordna. De kommuner som lämnade frågan obesvarad är till skillnad från kommunerna med svenskspråkig majoritet, med undantag av en kommun, urbana kommuner eller tätortskommuner.

Psykiatrisk dagscentrals- eller aktivitetscentralsverksamhet eller motsvarande rehabiliteringsservice finns med undantag av en kommun att få i alla kommuner med svenskspråkig majoritet (12/13) som svarade på enkäten. Man bör dock beakta att representanterna för hela åtta små landsbygdskommuner lämnade frågan obesvarad.

Bland de finskspråkiga kommunerna är situationen inte så entydig. Ingen av de svarande kommunerna uppgav emellertid att ovan nämnda service eller rehabilitering inte skulle kunna ordnas på svenska. Av tio urbana kommuner eller tätortskommuner fanns dessa att få också på svenska i sju kommuner och kunde ordnas i två kommuner. På en kommuns blankett saknas uppgift om ordnandet av svenskspråkig service. I hälften av landsbygdskommunerna (3/6) finns service och rehabilitering att få också på svenska och i knappt hälften kan de ordnas. För en av de svarande kommunerna saknas uppgift om svenskspråkig service.

### ***Psykoterapitjänster för barn, unga och vuxna***

Inemot hälften av kommunerna med svenskspråkig majoritet lämnade frågorna om psykoterapi för både barn och unga samt vuxna obesvarade. Av de svarande kommunerna finns psykoterapi att få på både svenska och finska med undantag av en kommun (11/12). I denna kommun saknas uttryckligen service på svenska.

I de finskspråkiga kommunerna är situationen en annan. I två tredjedelar (9/15) av de svarande kommunerna finns tjänsterna att få på både finska och svenska och i två kommuner finns tjänsterna att få på finska och kan ordnas på svenska. I två kommuner kan servicen ordnas på båda språken. I en landsbygdskommun kan psykoterapi varken ordnas för barn och unga eller vuxna och i en annan urban kommun kan psykoterapi för barn och unga inte ordnas på vare sig finska eller svenska.

### ***Patientjournaler och utlåtanden***

Av kommunerna med svenska som majoritetsspråk lämnade så mycket som två tredjedelar (14/21) frågan obesvarad. Av den resterande andelen svarande kommuner uppgav emellertid endast en att handlingarna inte upprättas på patientens språk.

I nio av de kommuner med finskspråkig majoritet som svarade på frågan upprättas handlingarna på patientens eget språk (9/15). I sex kommuner är detta inte fallet. Flera svarande uppgav att personalens språkkunskaper inte över huvud taget räcker till för att upprätta handlingar på svenska. I synnerhet i de urbana stora kommunerna verkar detta vara ett verkligt problem. En svarande uppgav att en del av läkarna är invandrare som har svårigheter också med finskan. I ett annat svar konstaterade man att registreringspråket inte alltid är det samma som kommunikationsspråket, varvid man uppenbarligen avsåg att även om man talar svenska med patienten upprättas handlingarna på finska.

Likaså hade alla kommuner uppenbarligen inte uppgifter om utlåtandena om patienterna, eftersom över en tredjedel av kommunerna med svenskspråkig majoritet (9/21) och en tredjedel av kommunerna med finskspråkig majoritet (7/21) hade lämnat frågan obesvarad.

I kommunerna med svenska som majoritetsspråk skrivs utlåtandena i nästan alla svarande kommuner (11/12) på patientens eget språk.

I de finskspråkiga urbana kommunerna görs utlåtandena i exakt hälften av kommunerna (4/8) på patientens eget språk. Situationen tycks vara densamma både i tätortskommunerna och



i landsbygdskommunerna. Det framkom heller inga skillnader beroende på om kommunen var belägen i södra Finland eller i Österbotten. I en del svar lovade man att vid behov översätta utlåtandet till svenska. Motiveringen till att man inte tagit hänsyn till patientens eget språk vid upp rättandet av utlåtandena var också i detta fall personalens bristfälliga språkkunskaper. Representanten för en kommun nämnde att läkarna inte alltid kan svenska och en annan konstaterade att de har en rysk läkare som inte talar svenska.

### ***Köptjänster***

Inom mentalvårdsbranschen används i allt större omfattning köptjänster också i tvåspråkiga kommuner. Kommunen kan inte heller i detta fall undgå sitt ansvar för att ordna service på patientens eget språk. Men hur förverkligas det i praktiken?

Av de svarande kommunerna med svenskspråkig majoritet omfattade alla köptjänstavtal som kommunerna ingått inom mentalvårdsbranschen krav på att vården ska lämnas på patientens modersmål (11/11).

Bland kommunerna med finskspråkig majoritet är situationen sämre. Ovan nämnda krav skrivs in i avtalen hos två tredjedelar (8/12) av de svarande kommunerna.

På många blanketter fanns ett omnämmande att köptjänster inte har behövts. Som en förklaring uppgavs på en blankett att språket beaktas, om det finns behov därtill. Hittills har det inte funnits något behov. På en annan blankett konstaterades att avtal om köptjänster endast görs med producenter av svenskspråkig service och att all finskspråkig service produceras själv. I en tvåspråkig kommun skaffas de finskspråkiga köptjänsterna från en finskspråkig kommun och de svenskspråkiga tjänsterna från en tvåspråkig kommun. Den svarande i en kommun konstaterade att man inte inför något språkkrav i avtalen, men att saken borde vara klar utan separat yrkande. ”Om man köper är det klart att servicen lämnas på patientens eget språk.”

### ***Analys av resultaten***

Även om det totala antalet svarande på hela enkäten var större än normalt (42/43), besvarade endast 36 kommuner frågorna om mental hälsa och många andra kommuners svar var bristfälliga. Detta torde bero på att eftersom hälsovården i flera av de kommuner som deltog i enkäten sköts i samkommuner som ansvarar för folkhälsoarbetet och specialsjukvården i sjukvårdsdistrikten vet man inte i kommunerna hur kommuninvånarna får service på sitt eget språk när det gäller tjänster som produceras utanför kommunen. Utifrån denna fråga kan man konstatera att kommunerna och samkommunerna samt sjukvårdsdistrikten arbetar långt från varandra.

Även om antalet svar som gällde mental hälsa var mindre än svaren gällande barnskydd eller äldreomsorg var resultaten likriktade. I kommunerna med svenskspråkig majoritet är det lättare att få service på båda språken.

I kommunerna med svenskspråkig majoritet förekommer inte just någon skillnad i tillgången till mentalvårdstjänster inom öppenvården oavsett om det är fråga om service på svenska eller finska. Såväl barn, unga som vuxna får service på samma sätt på båda språken. I kommunerna med finskspråkig majoritet är öppenvårdstjänster för barn något lättare att få också på svenska jämfört med tjänster för unga och vuxna.

Inom primärvården finns tjänster av både läkare och psykolog vid hälsocentral att få på båda språken i alla kommuner med svenskspråkig majoritet och till största delen också i kommunerna med finskspråkig majoritet. Eftersom antalet svar på denna fråga var så få väcks frågan om den psykiatriska rehabiliteringen som genomförs av hemsjukvården kanske är mer sällsynt och rentav främmande i många kommuner.

Psykiatrisk sjukvård finns att få i kommunerna med svenskspråkig majoritet, även om det finns skäl att beakta att en svarande nämnde att service på svenska inte uttryckligen finns att få i det egna sjukvårdsdistriktet eller att den åtminstone är svår att få. Även de finskspråkiga kommunerna tror att de kan ordna psykiatrisk sjukvård också i det fall att den inte finns att få. Det förvirrande i resultaten är att en stor grupp representanter för just urbana kommuner och tätortskommuner lämnade denna fråga obesvarad.

Psykoterapi för olika åldersgrupper tycks inte finnas i särskilt många små kommuner, eftersom så många representanter för i synnerhet landsbygdskommunerna lämnade denna fråga obesvarad. Det tycks inte heller förekomma några större skillnader i på vilket språk psykoterapi finns att få eller kan ordnas. Det enda beaktansvärda resultatet är att i en kommun med svenskspråkig majoritet där den svenskspråkiga befolkningens andel är över 80 procent saknades uttryckligen psykoterapi på svenska. På detta erhöles per telefon förklaringen att det närmaste sjukhuset, varifrån kommunen köper tjänster, är beläget i en tvåspråkig kommun med finskspråkig majoritet där service på svenska inte alltid omedelbart finns att få.

Det förekommer uppenbarligen stora brister i upprättandet av patientjournaler och utlåtanden på patientens eget språk. För det första saknades en stor del av svaren bland kommunerna med svenskspråkig majoritet och av merparten av svaren bland kommunerna med finskspråkig majoritet framgick att i synnerhet patienthandlingarna av många olika orsaker inte alltid kan upprättas på patientens språk. När det gäller utlåtanden är situationen något bättre.

I avtalen om köptjänster inför kommunerna med svenskspråkig majoritet kravet på att vården ska lämnas på patientens språk. I de finskspråkiga kommunerna är situationen mer brokig.

## Kartläggning av situationen och planering

### *Tillgången till social- och hälsovårdstjänster*

Hur väl känner kommunerna då till hur kommuninvånarna upplever sig få tjänster på sitt eget språk, på finska eller svenska? I den språkbarometer som Kommunförbundet genomförde i samarbete med Åbo Akademi åren 2004 och 2006 efterlyste man uttryckligen invånarnas åsikter om de språkliga tjänsterna. Språkbarometern gav information om ordnandet av tvåspråkig service i allmänhet. I denna enkät var objektet för undersökningen självfallet social- och hälsovårdstjänsterna. Nu ville man veta om de kommunala myndigheterna utrett invånarnas åsikter om tillgången till tvåspråkiga social- och hälsovårdstjänster.

Över hälften av de svarande (23/34) uppgav att ingen utredning gjorts i kommunen. Största delen av dessa kommuner har svenskspråkig majoritet (15/21). Två svarande uppgav att en sådan utredning inte behövs. Någon uppgav i sin tur att kommunen är fullständigt tvåspråkig och att kommunen har service på båda språken. En del kommuner uppgav att de utreder saken rutinmässigt i samband med den ordinarie verksamheten och planeringen av verksamheten.

I huvudstadsregionen har man fäst mycket uppmärksamhet vid ärendet. Enligt svaren har Stakes enkät om kundnöjdheten beträffande hälsovårdstjänster och Språkbarometern gett vinkar om hur kommuninvånarna upplever att de får tjänster på sitt eget språk. Också genomgången av befolkningsunderlaget och klientstatistiken har varit till hjälp vid planeringen av verksamheten på finska och svenska. I två stora kommuner i huvudstadsregionen har man gjort sporadiska klientenkäter och i en kommun har man riktat en kundenkät till den svenskspråkiga

befolkningen och utifrån enkätresultatet gjort upp en plan för servicen på svenska. En sådan utredning har också gjorts i tre urbana kommuner utanför huvudstadsregionen.

### **Planering**

Endast ett fåtal av de kommuner som deltog i enkäten har utarbetat en separat språkstrategi, ett separat språkprogram eller en separat språkplan gällande social- och hälsovården, och i allmänhet gäller de alla kommunala tjänster.

Minst språkstrategier, -program eller -planer förekom i kommuner med svenska som majoritetsspråk (3/20). Ett undantag av dessa kommuner utgör tre kommuner i Österbotten, varav den ena tillämpar en språkstrategi/språktjänstförbindelse, den andra en språkförbindelse och den tredje en språkstrategi. Representanten för en kommun i Österbotten konstaterade att enligt dem räcker 17 § i grundlagen och språklagen samt 2 § om kommunallagen. Representanten för en kommun i södra Finland nämnde att det räcker med att tvåspråkigheten ingår i stadens verksamhetsidé.

I kommunerna med finska som majoritetsspråk finns något fler språkstrategier, -program eller -förbindelser (7/17). I de stora kommunerna i södra Finland tillämpas program av olika slag. I vissa andra kommuner utgör de en del av stadens plan som helhet. I en urban kommun i Österbotten används en mångsidig språkförbindelse.

### **Analys av resultaten**

I mycket få kommuner har klienternas åsikter om de tvåspråkiga social- och hälsovårdstjänsterna utretts eller planer eller strategier utarbetats. I de små tvåspråkiga kommunerna är användningen av båda språken i allmänhet något så självklart att man upplever att inga separata strategier eller planer behövs.

Man känner till att de stora kommunerna i synnerhet i huvudstadsregionen är problematiska. Denna enkät visar emellertid att man fäst mycket uppmärksamhet vid saken.

Det intressanta är att av alla tvåspråkiga kommuner i vårt land har man i två urbana kommuner i Österbotten, varav den ena kommunen har finska och den andra svenska som majoritetsspråk, satt sig in i planeringen av den tvåspråkiga servicen mer ingående än i de övriga kommunerna. Tvåspråkigheten är mycket påtaglig på det område där dessa kommuner är belägna.

## **Samarbete med närkommuner, den tredje sektorn och den privata sektorn**

Tidigare skötte kommunerna självständigt en stor del av tjänsterna inom socialvården- och primärvården. I dagens läge är situationen en annan. Allt fler tjänster köps in från annat håll. Detta gäller i synnerhet små kommuner, som är mer frekvent representerade bland de tvåspråkiga kommunerna. Nuförtiden fungerar däremot inte ens de största urbana kommunerna utan köptjänster.

Å andra sidan finns det inom social- och hälsovårdssektorn områden där kommunerna enligt lag har förutsatts höra till en samkommun som ansvarar för ordnandet av de tjänster som avses i aktuella lagar. Sådana områden är specialsjukvården och specialomsorgen om utvecklingsstörda.

Alla kommuner i vårt land hör till något av landets tjugo sjukvårdsdistrikt, av vilka kom-

munerna köper vårdtjänster, främst sjukhusvårdstjänster. Enligt lagen om specialiserad sjukvård ska sjukvård i en samkommun för ett sjukvårdsdistrikt som omfattar kommuner med olika språk eller tvåspråkiga kommuner tillhandahållas på samkommunens båda språk så att patienten blir betjänad på det språk han eller hon väljer, antingen på finska eller svenska. Om detta inte sker kan tjänsterna även köpas in från ett annat sjukvårdsdistrikt.

Alla tvåspråkiga och svenskspråkiga kommuner hör för närvarande till Kårkulla samkommun som kommunerna köper tjänster för svenskspråkiga utvecklingsstörda från.

Många små kommuner har också anslutit sig till samkommuner för folkhälsoarbetet och en del samkommuner inom socialvården.

Denna enkät visade att det vanligtvis bedrivs samarbete med kommunerna, organisationerna och den privata sektorn också vid ordnandet av service på eget språk. Största delen av de kommuner som svarade på denna enkät (27/39) uppgav att samarbete förekommer med alla ovan nämnda instanser. Det föreligger ingen klar skillnad i om kommunen är stor eller liten eller om den är belägen i södra Finland eller Österbotten.

Det enda överraskande resultatet var att de svarande i några svenskspråkiga landsbygdskommuner (3/20) uppgav att de inte har något samarbete på detta plan. Dessutom uppgav representanten för en liknande kommun att de inte har något samarbete med den privata sektorn. Detta torde kunna förklaras med att kommunens anställda behärskar både finska och svenska och att det inte förkommer några problem med att ordna tjänster på eget språk. Också en liten landsbygdskommun i södra Finland med finska som majoritetsspråk svarade att det inte bedriver något som helst samarbete.

I fråga om samarbetet med andra kommuner nämndes utöver samkommunsamarbetet dessutom köp och försäljning av tjänster, förverkligande av olika projekt, projektsamarbete, jämförelse, utbyte av erfarenheter och gemensamma utbildningsdagar.

Samma samarbetsformer förkom också i samarbetet med organisationerna. I ett svar nämndes understöd från organisationer. Oftast samarbetar man med Folkhälsan men också andra organisationer nämndes, som t.ex. Rädda Barnen rf eller Finlands Hjärtförbund rf.

Om samarbetet med den privata sektorn fanns inte så många mer specifika omnämmanden. I några svar nämndes det att man köper tjänster. I en stor kommun i södra Finland köps uttryckligen svenskspråkig boendeservice. En kommun nämnde stödet för svenskspråkig privat dagvård, en annan kommun i sin tur utbildning tillsammans med aktörer inom den privata sektorn.

## SLUTSATSER AV ENKÄTEN

Trots att kommunerna nu genomgår många förändringar och arbetsbördan är stor, visade antalet svar (42/43) att man i kommunerna har ett allvarlig förhållningssätt till ordnandet av social- och hälsovårdstjänster på eget språk. Det framgick också av de många öppna svaren, där enkäten ansågs vara mycket viktig. Endast en representant för en liten kommun ansåg att sådana här enkäter är fullständigt onödiga.

Det verkade vara lätt för kommunerna att svara på de allmänna frågorna gällande kundtjänst, dokument och personalpolitik. Däremot skapade frågorna om social- och hälsovårdens olika delområden problem. Detta torde ha två orsaker. För det första har man i de mindre kommunerna inte behövt alla verksamhetsformer och därför har tjänsterna inte använts ens på majoritetens språk. I de stora kommunerna är verksamheten i sin tur spridd på så många verksamhetsenheter att man inte har exakt information om hur sakerna sköts i praktiken. För en del svarande var emellertid de svåraste frågorna de som rörde mentalvårdstjänster, eftersom många små kommuner hör till olika samkommuner för primärvården och alla kommuner hör till ett sjukvårdsdistrikt. I många svar beklagade man att blanketten var bristfälligt ifylld i fråga om hälsovården.

Vid analysen av resultaten måste man komma ihåg att även om tvåspråkigheten är en gemensam faktor hos de kommuner som deltog i enkäten är kommunerna på många sätt mycket heterogena. Kommunerna avviker i flera avseenden från varandra, t.ex. i fråga om typ av kommun, kommunens storlek, kommuns geografiska läge och andelen invånare som talar minoritetens språk som sitt modersmål av kommunens totala invånarantal. Då den största kommunens invånarantal är 564 000 och den minsta kommunens 253 är det klart att behoven av social- och hälsovårdstjänster över lag är mycket olika. Det förekommer även stora skillnader i behovet av att ordna tvåspråkig service beroende på om andelen av kommunens invånare som talar minoritetens språk som sitt modersmål utgör 4,1 procent eller 46 procent. Av denna orsak måste enkätresultaten betraktas ur många synvinklar.

Som det tydligaste resultatet kan man anse det faktum att utbudet av både finsk- och svenskspråkiga social- och hälsovårdstjänster enligt myndigheternas uppskattning är större än vad man kanske på förhand trodde. Inom social- och hälsovården rör man sig i allmänhet på människans mest personliga områden, varför förväntningarna är stora men också kritiken som hårdast. Å andra sidan är myndigheternas åsikter endast en sida av saken.

Enkätresultaten visade också klart att det är lättare att få social- och hälsovårdstjänster på sitt eget språk i kommuner med svenskspråkig majoritet än i kommuner med finskspråkig majoritet. En orsak torde vara att dessa kommuner är små. Av de 21 svarande kommunerna med svenskspråkig majoritet har endast fyra kommuner mer än 10 000 invånare. I en liten kommun, liksom en av de svarande nämnde, måste personalen behärska båda språken, eftersom det ofta är endast en person som utför vissa bestämda uppgifter och personens uppgifter inte kan överförs på någon annan.

Och det är ju klart att personer med svenska som modersmål behärskar landets majoritetsspråk, dvs. finska, mycket bättre än vad den finskspråkiga befolkningen behärskar svenska.

I många små kommuner med svenskspråkig majoritet har man inte behövt alla barnskydds- eller mentalvårdstjänster ens på svenska, varför det inte alltid finns en klar bild av hur de finskspråkiga tjänsterna skulle kunna skötas.

Kommunerna med svenskspråkig majoritet har också med några få undantag koncentrerats till bestämda områden. Samarbetet mellan kommunerna är till hjälp vid lösningen av mer sällan förekommande problem.

Man hör ofta att den procentuella andelen av invånarna med minoritetsspråket som modersmål inverkar på hur de tvåspråkiga tjänsterna ordnas i kommunen. I kommunerna med svenskspråkig majoritet framgick inte något sådant samband, även om de finskspråkigas andel i kommunerna med svenskspråkig majoritet varierar mellan 10 och 43,7 procent.

Utifrån enkäten är situationen inte heller dålig i kommunerna med finskspråkig majoritet. Kommunens geografiska läge, kommunens storlek och den svenskspråkiga befolkningens procentuella andel av invånarna tycks emellertid ha en viss betydelse.

I kommunerna med finskspråkig majoritet i Österbotten har man fäst särskild uppmärksamhet vid den svenskspråkiga befolkningens språkliga rättigheter och myndigheternas språkliga skyldigheter.

Också i landsbygdskommunerna och tätortskommunerna i södra Finland, där de svenskspråkiga invånarnas procentuella andel är betydande, fäster man mycket uppmärksamhet vid tillgången till tvåspråkig service. I de landsbygds- och tätortskommuner där den svenskspråkiga befolkningens andel är mindre, köper kommunerna ofta tjänster på svenska från en större tvåspråkig kommun.

Däremot förekommer det i de stora urbana kommunerna i södra Finland, där den svenskspråkiga befolkningens procentuella andel är liten men det faktiska antalet svenskspråkiga invånare ändå är stort, problem med tillgången till svenskspråkig service, trots att man förverkligat olika lösningsmodeller. Många med svenska som modersmål nöjer sig med finskspråkiga tjänster. Så borde det emellertid inte vara.

I synnerhet i huvudstadsregionen är man medveten om problemet i fråga om tillgången till svenskspråkig service och man har gjort mycket och arbetar fortfarande hårt för att hjälpa upp situationen. Delegationen för huvudstadsregionens arbetsgrupp, som senast våren 2007 dryftade utbudet av svenskspråkiga tjänster, kom med nya förslag till ordnandet av svenskspråkig service i huvudstadsregionen. Som grund för förslagen användes en boendekät bland de svenskspråkiga i huvudstadsregionen. Arbetsgruppen föreslog bland annat ett permanent samarbetsorgan som skulle planera och utvärdera utvecklingen av den svenskspråkiga servicen. Arbetsgruppen föreslog också att kommunerna i området skulle bilda en gemensam svenskspråkig kommuninvånarservice. Den skulle betjäna invånarna per telefon, Internet och vid samserviceställen (Kommunförbundet 2007, s. 5–7).

I de små urbana kommunerna i södra Finland verkar situationen vara lättare att hantera. En av de svarande kommenterade att endast ett fåtal av klienterna inom äldreomsorgen och handikapptjänster önskar eller behöver service på svenska. Därför har det inte förkommit problem med att ordna dem. Det torde vara så att den svenskspråkiga befolkningen också i dessa kommuner är tvåspråkig och därför lättare nöjer sig med finskspråkig service.



## KOMMUNERNA I FÖRÄNDRING

Vid analysen av enkätresultaten måste man samtidigt komma ihåg de utmaningar som kommunerna för närvarande står inför. Trots det stora omvälvningarna får man emellertid inte glömma språklagens förpliktelser.

Kommunernas ekonomiska trångmål under den senaste tiden har drivit kommunerna, men också statsmakten, att dryfta kommunernas situation och söka metoder för att lösa läget. Också den åldrande befolkningen liksom den ökade immigrationen skapar nya utmaningar för planeringen och förverkligandet av kommunernas servicestruktur. Det hör inte heller till de lättaste uppgifterna att lösa hur man ska trygga tillgången till tillräckliga personalresurser inom social- och hälsovården.

I Finland pågår för närvarande en stor kommunreform. *Projektet för reformen av kommun- och servicestrukturen* (Paras-projektet) startade våren 2005. Lagen om en kommun- och servicestrukturreform (169/2007) trädde i kraft den 23 februari 2007.

Kärnan i syftet med kommun- och servicestrukturreformen är att i de föränderliga förhållandena säkerställa en stabil grund för att kunna trygga servicen för invånarna. Kommunstrukturen stärks genom att kommuner slås samman till större enheter. Servicestrukturen stärks i sin tur genom att man koncentrerar tjänster som förutsätter ett bredare befolkningsunderlag än invånarantalet i en enskild kommun samt genom att bredda samarbetet mellan kommunerna. Produktiviteten förbättras genom att effektivisera organiseringen av kommunernas tjänster och genom att stärka stadsregionernas verksamhetsförutsättningar.

Kommun- och servicestrukturreformen är den största reformen av kommunalförvaltningen och servicen i Finlands historia. Kommunerna genomför reformen i samarbete med staten fram till utgången av år 2012. Reformen stärker kommun- och servicestrukturen, främjar produktionen och organiseringen av nya tjänster, förnyar kommunernas finansierings- och statsandelsystem samt justerar uppgiftsfördelningen mellan kommunerna och staten så att det föreligger en stark strukturell och ekonomisk grund för ordnandet och produktionen av den service som ankommer på kommunerna samt utvecklingen av kommunerna under de kommande årtiondena.

Syftet är att minska antalet kommuner från nuvarande 416 till cirka 300. I början av år 2007 hade 14 kommunsammanslagningar skett. För åren 2008 och 2009 har beslut fattats om ytterligare nio kommunsammanslagningar.

Om en tvåspråkig kommun blir enspråkig, försämrar detta betydligt individens språkliga rättigheter. Enligt 1 § 3 mom. i lagen om en kommun- och servicestrukturreform förutsätts emellertid att man vid verkställigheten av lagen beaktar den finsk- och svenskspråkiga befolkningens rättigheter att använda sitt eget språk och att få service på detta språk.

Enligt 5 § 5 mom. i samma lag föreskrivs därtill möjlighet till avvikelser från de villkor avseende befolkningsunderlaget som föreskrivs för att trygga de språkliga rättigheterna.

I 6 § 4 mom. i lagen finns bestämmelser om skyldigheten för tvåspråkiga och svenskspråkiga kommuner att höra till en samkommun, vars uppgift är att trygga ordnandet av svenskspråkig service i sina medlemskommuner i enlighet med en separat avtalad arbetsfördelning.

Utgångspunkten för förslaget gällande kommun- och servicestrukturen är att de förändringar som förutsätts i kommun- och servicestrukturen i praktiken genomförs på så sätt att det finska och svenska språkets ställning inte försämras från det nuvarande.

Av de tvåspråkiga kommunerna gick Maxmo och Vörå samman år 2007. År 2008 sammanslås

- Houtskär, Iniö, Korpo, Nagu och Pargas
- Dragsfjärd, Västanfjärd och Kimito
- Ekenäs, Pojo och Karis.

Alla dessa kommuner är redan sedan tidigare tvåspråkiga kommuner, varför ordnandet av service på båda språken inte torde innebära några nya problem. Däremot går Finby år 2008 med i en kommunsammanslagning, där alla andra 9 kommuner är finskspråkiga.

Av de tvåspråkiga kommunerna utreds kommunsammanslagningar mellan följande kommuner:

- Lojo, Karislojo
- Pernå, Borgå
- Lovisa, Pernå, Strömfors, Linjendal, Lappträsk
- Karleby, Lochteå.

Med finns två finskspråkiga kommuner, dvs. Karislojo och Lochteå.

Det verkar som om språkfrågorna i hög grad påverkar med vilka kommuner en kommunsammanslagning har gjorts eller planeras. I vissa fall kan språkfrågan emellertid också försvåra utvecklingen av området. Vasa omges av två kommuner, Malax och Korsholm, med svenska som majoritetsspråk. Av dessa är man i synnerhet i den senare kommunen oroad för att en kommunsammanslagning kan komma att försämra de svenskspråkigas ställning, eftersom Vasa är en kommun med finskspråkig majoritet.

Det finns också skäl att nämna att inrikesministeriet med stöd av den ramlag som godkändes år 2006 har fastställt s.k. kriskommuner med särskilt dålig ekonomi. Ministeriet och kommunen beslutar i samarbete om saneringen av dessa kommuners ekonomi. Om kommunen inte med egna krafter kommer på fötter, kan en kommunsammanslagning vara en lösning. Det finns sammanlagt 23 kriskommuner, varav Karis och Pojo är svenskspråkiga kommuner. Båda kommunerna har redan fattat beslut om en kommunsammanslagning.

Den pågående kommunreformen för med stor sannolikhet med sig organisatoriska förändringar inom social- och hälsovården. I samband med reformerna måste man även framöver fästa uppmärksamhet vid individens behov och rättigheter att få vård på sitt eget språk. Samhällets uppgift är att se till att vården kan ges likvärdigt på landets nationalspråk, på finska och på svenska.

Vid sidan av kommun- och servicestrukturreformen måste kommunerna för närvarande kämpa med de problem som *förändringen i befolkningsstrukturen* för med sig. Pensioneringen av de stora åldersklasserna innebär stora utmaningar för social- och hälsovården. Behovet av tjänster inom äldreomsorgen och hälsovården kommer att öka under de närmaste åren. Stakes utredde våren 2006 innehållet i kommunernas åldringpolitiska strategier som en del av uppföljningen av kvalitetsrekommendationerna (Stakes 2006). Denna utredning visade att man i 70 procent av strategierna uppgav att det behövs mer personal för äldreomsorgen före år 2010 och att behovet kommer att öka i synnerhet efter år 2010.

Antalet *invandrare* har ökat sakta från 1990-talet. Till Finland kommer allt fler utlänningar som stannar permanent i landet, antingen på grund av arbete, äktenskap eller någon annan orsak. Det kommer också allt fler asylsökande och antalet flyktingar ökar.

År 1999 trädde lagen om främjande av invandrades integration samt mottagande av asylsökande i kraft, vars syfte är att göra det möjligt för invandrarna att delta i det finländska samhället på samma premisser som andra boende i landet. Som viktiga förutsättningar för en integrering



fastställer lagen att invandrarna lär sig finska eller svenska, kommer in i arbetslivet och att deras kompetens och utbildning kommer samhället till nytta.

Det växande antalet invandrare kommer i fortsättningen i allt högre grad att medföra ett större behov av flerspråkiga social- och hälsovårdstjänster och samtidigt öka behovet av flerspråkig personal. I synnerhet de stora kommunerna i södra Finland står inför stora utmaningar.

En kunnig, tillräcklig och välmående *personal* är social- och hälsovårdens viktigaste resurs. Under de senaste åren har belastningen i arbetet och arbetets meningsfullhet debatterats i offentligheten även mycket livligt. Det har hela tiden blivit allt svårare att rekrytera yrkesutbildad personal till branschen. Personalens pensionering bidrar också till att man framöver förutspår en brist på kunnig arbetskraft inom social- och hälsovården.

Utbildningen inom branschen och rekryteringen av anställda är i dagens läge förknippad med hård konkurrens, och de offentliga tjänsterna är inte nödvändigtvis det mest populära alternativet. Uttryckligen äldreomsorgen är ett område som unga studerande inte ser som särskilt lockande (Laine o.d. 2006).

De tvåspråkiga kommunerna är i en även svårare situation än andra kommuner vid anställningen av yrkeskunnig personal till social- och hälsovården. Personalomsättningen inom social- och hälsovården är stor i synnerhet i huvudstadsregionen och försvårar utvecklandet av den svenskspåkiga servicen. Behovet av svenskspråkig service överstiger utbudet, varför det är nödvändigt att skapa förutsättningar för den finskspråkiga personalen att ge service också på svenska (Kommunförbundet 2007, s. 13).

## FÖRSLAG TILL UTVECKLANDET AV SOCIAL- OCH HÄLSOVÅRDSTJÄNSTER PÅ EGET SPRÅK I TVÅSPRÅKIGA KOMMUNER

Eftersom språkets betydelse betonas i frågor som hänför sig till social- och hälsovården, måste man inom detta område fästa särskild uppmärksamhet vid tillgången till tjänster på eget språk.

Enligt enkäten är situationen i de tvåspråkiga kommunerna oftast bra. I många kommuner betraktas tillhandahållandet av service på båda språken som en självklarhet, men ännu återstår i kommunerna problem och brister, varav många kunde avhjälpas.

### Förslag

- Utgångsläget borde i de tvåspråkiga kommunerna vara att myndigheten ska utvärdera sina tjänster också på språkliga grunder. Kommuninvånarnas språkliga behov ska beaktas såväl i planeringen av arbetet som vid genomgången av vårdkedjorna. I vissa fall behövs det också skräddarsydda lösningar.
- En del tvåspråkiga kommuner har på eget initiativ eller i samarbete med grannkommunerna utarbetat en mångsidig språkstrategi/plan. Utarbetandet av en sådan strategi skulle också hjälpa många kommuner i det långsiktiga utvecklandet av utbudet av social- och hälsovårdstjänster på eget språk.
- Den stora kommun- och servicestrukturen ställer allt större krav på ordnandet av tvåspråkiga social- och hälsovårdstjänster. Även om det i lagstiftningen som gäller reformen förutsätts att man vid verkställigheten av lagen beaktar den finsk- och svenskspråkiga befolkningens rättigheter att använda sitt eget språk och få tjänster på detta språk, måste beslutsfattarna också se till att detta verkligen sker i praktiken.
- Anställningen av personal till uppgifter inom social- och hälsovårdssektorn försvåras framöver ytterligare. För att trygga tillräckliga personalresurser inom social- och hälsovården förutsätts åtgärder för att öka utbildningen inom branschen, hålla kvar de förvärvsaktiva i branschen, förebygga förtida pensionering och rekrytera ny arbetskraft.
- Redan vid planeringen av utbildningen av social- och hälsovårdspersonal måste man beakta både den finsk- och den svenskspråkiga befolkningens behov. Det behövs personal som kan fungera både på finska och på svenska. Behovet kommer att vara särskilt stort inom äldreomsorgen i takt med att antalet åldringar ökar och kunskaperna i främmande språk försvinner med stigande ålder och demens.
- För att trygga arbetskraften inom social- och hälsovården är det nödvändigt att också utbilda invandrare till dessa uppgifter, dock utan att vid planeringen av utbildningen glömma rättigheterna för invånarna i de tvåspråkiga kommunerna till service på sitt eget språk, på finska eller svenska.
- Enligt enkäten har många kommuner främjat möjligheterna för personalen inom social- och hälsovården att förkovra sina kunskaper i båda språken genom att ordna språkutbildning eller ge de anställda möjlighet att delta i språkkurser på arbetstid. Personalen måste i framtiden erbjudas allt bättre förutsättningar att förbättra sina färdigheter att betjäna klienterna/patienterna på deras eget språk. Man måste också se till att språktillägg betalas till alla anställda, vars språkkunskaper är en nödvändig förutsättning för att kunna trygga en bra service.

- Man måste också uppmuntra de anställda att i sitt arbete använda både finska och svenska, eftersom ”språklagens förverkligande är beroende av varje enskild anställds handlande, medan det i de flesta av tjänsterna i vår kommun krävs kunskaper i det andra inhemska språket”, precis som en svarande konstaterade.
- Även om den ordinarie personalen i de tvåspråkiga kommunerna är på det klara med klienternas/patienternas rättigheter att få tjänster på sitt eget språk är saken inte alltid självklar för tillfälliga anställda i kommunen. Kommuninvånarna ska ha klart för sig vilka språkliga rättigheter de har.
- Information, webbsidor, protokoll, blanketter och telefontjänster måste ordnas så att denna service finns att få på båda språken.
- En del kommuner har klagat över att det inte finns någon vård- och serviceplan för äldreomsorgen i Efficia-klientdatasystemet på svenska. Enligt TietoEnator kan service- och vårdbeslutet, vård- och serviceförbindelsen samt vård- och serviceplanen emellertid skrivas ut också på svenska, även om man i programmets beskrivningsregister är tvungen att lägga till olika beskrivningar. Man kan emellertid inte kräva att en enskild anställd inom äldreomsorgen ska göra de tekniska åtgärder som krävs för att byta språk i programmet. Det är upp till experterna inom branschen att lösa detta problem.
- Nästan ingen kommun ordnar längre social- och hälsovårdstjänster i egen regi, utan social- och hälsovård över kommungränserna genomförs i nästan alla kommuner också när det gäller den tvåspråkiga servicen. Man bör fortsätta och vidareutveckla denna verksamhet även i framtiden. Man måste emellertid se till att inte de invånare som använder minoritetsspråket försätts i en sämre ställning än andra kommuninvånare, t.ex. på grund av långa avstånd.
- I denna undersökning utreddes inte servicetagarnas syn på social- och hälsovårdstjänsterna. Resultaten återspeglar alltså endast serviceproducenternas ståndpunkter. För att få en helhetsbild av situationen vore det nödvändigt att i fortsättningen höra dem som använder social- och hälsovårdstjänster och jämföra dessa resultat med serviceproducenternas uppfattning. Detta har också gjorts, åtminstone i huvudstadsregionen. Likaså finns det skäl att utreda även andra delområden av social- och hälsovården. Med utgångspunkt i enkäten känner representanterna för de små kommunerna i mycket liten grad till hur tjänsterna på eget språk sköts i samkommunerna för primärvården. Representanten för en liten kommun i Österbotten nämnde också att tjänsterna nog går att ordna på båda språken i den egna kommunen, men att språket ibland orsakar även stora problem inom specialistsjukvården. Också detta vore skäl att utreda liksom sakläget inom hälsovården som helhet.
- Lagen om elektronisk behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården, som trädde i kraft den 1 juli 2007, medför stora utmaningar inom de närmaste åren. Vid förverkligandet och utvecklandet av all verksamhet måste man hålla de förpliktelser som språklagen ställer i minnet.

Det är naturligt att tvåspråkig service innebär kostnader, men den offentliga makten har förbundit sig till dem i sin vilja att trygga tvåspråkigheten i kommunerna.

Man måste emellertid komma ihåg att tvåspråkigheten också är en rikedom, som man är stolt över och vill satsa på, precis som en svarande från en tvåspråkig kommun konstaterade. Så är det ju.

## Källor

- Blom, Bengt (2007) Projektet ”Fungerande svenskspråkiga socialservicekedjor i huvudstadsregionen” 2.12.2004-31.12.2006. Svensk socialservice, Helsingfors stad. (kompendium)
- Finnäs, Fjalar (2004) Finlandssvenskarna 2002. En statistisk rapport. Finlandssvensk rapport nr 41. Helsinki, Folktinget.
- Folktinget (2006) Vad? - mikä se on? Oikeudesta terveydenhoitoon ruotsin kielellä. Helsinki, Folktinget.
- Harjajärvi, Minna, Pirkola, Sami, Wahlbeck, Kristian (2006). Aikuisten mielenterveyspalvelut muutoksessa. Helsinki, Stakes ja Kuntaliitto.
- Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri (2003) Vård på modersmålet på Jorvi sjukhus. Helsinki, Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri. (kompendium)
- Kalland, Mirjam, Suominen, Sakari (2006) Ruotsinkielisten sosiaali- ja terveyspalvelujen saatavuus ja käyttö. Teoksessa Teperi Juha, Vuorenkoski Lauri, Manderbacka Kristiina, Ollila Eeva & Keskimäki Ilmo (toim.). Riittävät palvelut jokaiselle. Näkökulmia yhdenvertaisuuteen sosiaali- ja terveydenhuollossa. Hyvinvointivaltion rajat - hanke. Helsinki, Stakes.
- Kuntaliitto (2004) Kunnat ja kielilainsäädäntö. Kansalliskielten asema. Helsinki, Kuntaliitto.
- Kuntaliitto (2006) Kielibarometri- Språkbarometern (2006) Helsinki, Kuntaliitto, Turku, Åbo Akademi.
- Kuntaliitto (2006) Kunta- ja palvelurakenneuudistus. Kunnat toteuttavat uudistuksen. Helsinki, Kuntaliitto.
- Kuntaliitto (2006) Pääkaupunkiseudun palvelu ruotsinkielellä. Raportti, visio sekä suositus- ja työskentelyehdotuksia. Keskustelutilaisuuden aineisto, HUP-seminaari 1.6.2006. Helsinki, Kuntaliitto.(kompendium)
- Kuntaliitto (2007) Kunta- ja palvelurakenneuudistus ja kansalliskielet. Kunta muutosjohtajaksi. Helsinki, Kuntaliitto.
- Kuntaliitto, Sydskustens landskapsförbund rf (2007) Pääkaupunkiseudun ruotsinkieliset palvelut. Pääkaupunkiseudun neuvottelukunta, Työryhmä 14. Helsinki, Kuntaliitto.
- Laine, Marjukka, Wickstöm, Gustav, Pentti, Jaana, Elovainio, Marko, Kaarlela-Tuomaala, Anu, Lindström, Kari, Raitoharju, Reetta, Suomala, Tiina (2006) Työolot ja hyvinvointi sosiaali- ja terveysalalla 2005. Helsinki, Työterveyslaitos.
- Lukkarinen, Margita (2001) Omakielisten palvelujen turvaaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2001:1. Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki.
- Oikeusministeriö (2004) Kielilaki, Eripainos. Oikeusministeriön julkaisu 2004:1. Helsinki, Oikeusministeriö.
- Oikeusministeriö (2004) Kielilaki, Språklagen. Oikeusministeriön esitteitä. Helsinki. Oikeusministeriö.
- Oikeusministeriö (2006) Valtioneuvoston kertomus kielilainsäädännön soveltamisesta 2006. Helsinki, Oikeusministeriö.
- Paunio, Riitta-Leena (2007) Elävä kaksikielisyys- Levande tvåspråkighet- juhlaseminaari eduskunnassa 5.2.2007. (kompendium)
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2003) Kansallinen sosiaalialan kehittämisprojekti. Työryhmämuistioita 2003:3. Helsinki, Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2005) Potilaan oikeudet. Esitteitä 2005:5. Helsinki, Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2006) Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskuksen (Stakes) tulossopimus kaudelle 2004-2007; tarkistusvuosi 2007. Helsinki, Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Stakes (2007) Lastensuojelu 2006. Tilastotiedote 13/2007. Helsinki, Stakes.
- Stakes (2006) Stakesin asiantuntijoiden vastauksia kysymyksiin vanhustenhuollosta ja hoitotakuusta. Stakesin työpapereita 23/2006. Helsinki, Stakes.
- Tilastokeskus (2006) Kuntien talous- ja toimintatilasto 2005, Helsinki, Tilastokeskus.
- Vairinen, Satu (2004) Vårdpersonalens kunskaper i och behov av svenska i Helsingfors. Pro gradu avhandling. Helsingfors, Helsingfors universitet, Institutionen för nordiska språk och nordisk litteratur.
- Vallimies-Patomäki, Marjukka, Turpeinen, Aune, Ailasmaa, Reijo, Taipale, Vappu. Sosiaali- ja terveydenhuollon työvoiman rekrytointi ja riittävyys, Teoksessa: Heikkilä, Matti, Parpo, Antti (2002) Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukatsaus 2002. Raportteja 268. Helsinki, Stakes.
- Voutilainen, Päivi (toim) (2007) Laatu laatusuosituksella? Ikäihmisten hoitoa ja palveluja koskevan laatusuosituksen seuranta ja arviointi. Raportteja 2/2007. Helsinki, Stakes.

## Elektroniska källor

- Kompetenscentrum inom det sociala området. <http://www.stm.fi/resource.phx.vastt/sospa/shosa/index.htx> (17.7.2007)
- Folktinget. <http://www.folktinget.fi/folktinget.html> (13.3.2007)
- Språklig indelning. <http://www.kunnat.net/attachment.asp?path> (23.2.2007)
- Språklagstiftningen reformeras. <http://www.kunnat.net/link.asp?path> (7.2.2007)
- Kommunerna. <http://www.kunnat.net/k-peruslistasivu.asp?path> (7.2.2007)
- Kommun- och servicestrukturreformen. <http://www.stm.fi/Resource.phx.vastt/paras/index.htx> (14.5.2007)
- Barnskyddet. <http://www.stakes.fi/tilastot/lastensuojelu> (2.2.2007)
- Patientombudsmannen. <http://stm.fi/resource.phx/vastt/tervh/thpot/index.htx>
- Statistisk kommunindelning utifrån tätortbefolkningens andel/invånarantalet i den största tätorten (tabell) <http://www.kunnat.net/binary.asp?path> (21.3.2007)
- Antalet tvåspråkiga och enspråkiga kommuner samt den svenskspråkiga befolkningens andel i dessa kommuner (tabell). <http://www.kunnat.net/binary.asp?path> (31.1.2007)
- Socialombudsmannen. <http://stm.fi/resource.phx/vastt/sospa/shasm/index.htx> (28.6.2007)

Stakes 28.2.2007

## Enkät om organisation av tjänster på finska och svenska inom socialvård och hälso- och sjukvård i tvåspråkiga kommuner

I början av 2004 trädde en ny språklag i kraft. I lagen preciseras de grundlagsenliga språkliga rättigheterna när det gäller finska och svenska, samt klargörs myndigheternas skyldigheter att förverkliga dessa rättigheter. Lagens syfte är att garantera den finsk- och den svenskspråkiga befolkningen möjlighet att leva ett fullvärdigt liv på sitt eget modersmål.

Folkhälsolagen, lagen om specialiserad sjukvård och socialvårdslagen innehåller bestämmelser om kommunernas och samkommunernas skyldighet att anordna socialvård och hälso- och sjukvård. Enligt dessa lagar ska tvåspråkiga kommuner och samkommuner anordna socialvård och hälso- och sjukvård på både finska och svenska oberoende av om de producerar tjänsterna själva eller om tjänsterna köps av privata serviceproducenter. Bestämmelserna i lagen om patientens ställning och rättigheter och i lagen om patientens ställning och rättigheter inom socialvården kompletterar kommunernas skyldighet att anordna socialvård och hälso- och sjukvård.

I samband med att språklagen stiftades ansågs det viktigt att riksdagen regelbundet får övergripande information om hur språklagstiftningen tillämpas och om språkförhållandena i landet.

På grund av ovannämnda orsaker och i enlighet med resultatavtalet mellan social- och hälsovårdsministeriet och Stakes utreder Stakes för sin del hur skyldigheterna enligt språklagen uppfylls inom socialvården och hälso- och sjukvården, särskilt när det gäller barn, äldre och mentalvårdspatienter. **Därför ber vi er besvara bifogade enkät och återsända den i returkuvertet till Stakes senast den 23 mars 2007.**

Mer information om enkäten fås av Marjaliisa Kauppinen, tfn 09-396 720 20 eller 050 500 37 04, e-post [marjaliisa.kauppinen@stakes.fi](mailto:marjaliisa.kauppinen@stakes.fi).

Vappu Taipale  
Generaldirektör

Marjaliisa Kauppinen  
Utvecklingschef

Kommun: \_\_\_\_\_  
Mer information fås vid behov av: \_\_\_\_\_  
Namn: \_\_\_\_\_  
E-post: \_\_\_\_\_ Telefon: \_\_\_\_\_

### I. KUNDTJÄNST, ÄRENDE, DOKUMENT

1. Hur utreds och registreras klienternas språk i kommunens socialvård och hälso- och sjukvård?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. Betjänar man på eget initiativ klienten på hans eller hennes eget språk, finska eller svenska?

	Ja	Nej	Praxisen varierar
– I ansökningsärenden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– I telefon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– I receptionen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Om inte, varför?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. Får klienten/patienten besluten som rör honom eller henne alltid på samma språk som använts i den inlämnade ansökan, finska eller svenska?

	Ja	Nej
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Om inte, varför?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. Får patienten/klienten på sitt eget språk

	Ja	Nej
– epikris	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– vårdanvisningar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– broschyrer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– blanketter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Om inte, varför?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Ger man i kommunen på eget initiativ information på både finska och svenska om frågor som rör socialvård och hälso- och sjukvård, till exempel förmåner och vårdavgifter?

	I tidningar	På internet
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Om inte, varför?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**II. PERSONALPOLITIK**

6. Har kunskaper i finska och svenska beaktats i den yrkesutbildade personalens befattningsbeskrivningar i socialvården och hälso- och sjukvården?

Ja                      Nej  
                     

Om ja, hur? Om inte, varför?

---



---

7. Utredds vilka språkkunskaper den yrkesutbildade personal som anställs inom socialvården och hälso- och sjukvården har?

Ja                      Nej  
                     

Om ja, hur? Om inte, varför?

---



---

8. Har man i er kommun kartlagt språkkunskaperna hos den yrkesutbildade personalen inom socialvården och hälso- och sjukvården under de senaste fem åren?

Ja                      Nej  
                     

Om ja, hur? Om inte, varför?

---



---

9. Har man arrangerat språkkurser i finska och svenska för personalen inom socialvården och hälso- och sjukvården?

Ja                      Nej  
                     

Om ja, hur? Om inte, varför?

---



---

10. Har man för personalen inom socialvården och hälso- och sjukvården anordnat utbildning om myndighetens språkliga skyldigheter och patientens/klientens språkliga rättigheter?

Ja                      Nej  
                     

Om inte, varför? Om ja, specificera hur och för vem?

---



---

11. Betalar kommunen personalen inom socialvården och hälso- och sjukvården ett språktillägg för finska/svenska?

Ja                      Nej  
                     

Om inte, varför? Om ja, specificera hur och till vilka?

---



---



12. Ingår språkfrågan i avtal mellan kommunen och serviceproducenten?

Ja  Nej

Om inte, varför?

---



---

### III. UPPFYLLANDE AV SKYLDIGHETERNA ENLIGT SPRÅKLAGEN INOM BARNSKYDDET, ÄLDREMSORGEN OCH MENTALVÅRDSTJÄNSTERNA

#### Barnskyddet

13. Hur har ni sört för att socialt arbete inom barnskyddets öppenvård utförs på klientens språk, finska eller svenska? Anordnas möten med klienten på klientens eget språk?

---



---

14. Hur organiserar kommunen följande stödtjänster och tjänster inom barnskyddets öppenvård på klientens eget språk, finska eller svenska?

	Ja		Nej, men kan organiseras		Nej och kan inte organiseras	
	finska	svenska	finska	svenska	finska	svenska
-Stödperson eller familj;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Vård- eller terapitjänster som stöder barnets rehabilitering;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Familjearbete;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Rehabilitering av hela familjen och placering i familje- eller institutionsvård;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Stödgruppsverksamhet;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Semester- och rekreationsverksamhet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Hurdan är tillgången på följande tjänster för barn/föräldrar på finska och svenska?

	Ja		Nej, men kan organiseras		Nej och kan inte organiseras	
	finska	svenska	finska	svenska	finska	svenska
-Rådgivning i uppfostrings- och familje frågor;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Tjänster och medling vid vårdnads- gängesrättstvist;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Tjänster och rådgivning vid adoption.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Har barnklienten möjlighet att få följande service på sitt eget språk, finska eller svenska?

	Ja		Nej, men kan organiseras		Nej och kan inte organiseras	
	finska	svenska	finska	svenska	finska	svenska
-Jourtjänst;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Familjetjänst;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Institutionsvård.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### Äldreomsorgen

17. Utarbetas service- och vårdplanen på den äldre klientens eget språk, finska eller svenska?

Ja Nej

Om inte, varför?

---



---

18. Går det att få stödtjänster för äldre på klientens eget språk, finska eller svenska?

Ja Nej, men kan Nej och kan  
organiseraras organiseraras inte organiseraras

	finska	svenska.	finska	svenska	finska	svenska
-Färdtjänster;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Städtjänster;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Trygghetservice.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Organiseras hemvård för äldre (hemservice, hemsjukvård) på klientens eget språk, finska eller svenska?

Ja	Nej, men kan organiseraras	Nej och kan inte organiseraras
finska svenska.	finska svenska	finska svenska
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

20. Kan demensrådgivarens/kontaktpersonens tjänster fås på klientens eget språk?

Ja	Nej, men kan organiseraras	Nej och kan inte organiseraras
finska svenska.	finska svenska	finska svenska
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

21. Är det inom institutionsvård och serviceboende för äldre möjligt att få tjänster på eget språk?

Ja	Nej, men kan organiseraras	Nej och kan inte organiseraras
finska svenska.	finska svenska	finska svenska
-På hälsovårdscentral	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
-I serviceboende	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
-På ålderdomshem	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

### Mentalvårdstjänsterna

22. Går det att få följande mentalvårdstjänster på eget språk?

Ja	Nej, men kan organiseraras	Nej, och kan inte organiseraras
finska svenska	finska svenska	finska svenska
-Öppenvårdstjänster för barn uppfostrings- eller familjeråd- givningsbyrå eller barnpsykiatrisk poliklinik);	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Ja	Nej, men kan organiseraras	Nej, och kan inte organiseraras
finska svenska	finska svenska	finska svenska

-Öppenvårdstjänster för ungdomar (uppfostrings- eller familjerådgivningsbyrå, ungdomsstation eller ungdomspsykiatrisk poliklinik);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Öppenvårdstjänster för vuxna (mentalvårdsbyrå eller psykiatrisk poliklinik);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Hälsocentralläkarens tjänster;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Hälsocentralpsykologs tjänster;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Psykiatrisk hemrehabilitering inom hemsjukvården;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Psykiatrisk sjukhusvård;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Psykiatrisk dagcentral, verksamhetscentral eller motsvarande rehabilitering;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Psykioterapi för barn och ungdomar;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Psykioterapi för vuxna;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23. Skrivs journalhandlingarna på patientens modersmål inom mentalvården?

Ja  Nej

Om inte, varför?

---



---

24. Skrivs utlåtandena om patienten på patientens modersmål inom mentalvården?

Ja  Nej

Om inte, varför?

---



---

25. Innehåller avtalen om mentalvårdstjänster som köps krav på att vården ska ges på patientens modersmål?

Ja  Nej

Om inte, varför?

---



---

#### IV. PLANERING, ÖVERVAKNING, UTREDNING

26. Hur har man i kommunens socialvård och hälso- och sjukvård utrett tillgången på finska och svenska tjänster (t.ex. klientenkät)?

---



---

27. Har kommunen en särskild språkstrategi, ett särskilt språkprogram eller en särskild språkplan? Om ja, hurdan/hurdant?

---

**V. SAMARBETE MED NÄRKOMMUNER, DEN TREDJE SEKTORN, DEN PRIVATA SEKTORN**

28. Samarbetar ni med andra aktörer när det gäller att organisera tjänster på eget språk inom socialvården och hälso- och sjukvården?

- |                                  | Ja                       | Nej                      |
|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| – Med andra kommuner             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| – Med sektorns organisationer    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| – Med den övriga privata sektorn | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Om ja, hur?

---

---

---

---

---

**ANDRA SYNPUNKTER**

---

---

---

---

---

---

## Bästa brevmottagare

Den 28 februari 2007 sände vi er kommun ett frågeformulär för att utreda hur skyldigheterna enligt språklagen, som trädde i kraft 2004, har uppfyllts inom kommunens socialvård och hälso- och sjukvård, särskilt när det gäller barn, äldre och mentalvårdsklienter.

Om ni redan återsänt frågeformuläret till Stakes, kan ni glömma detta brev.

Om formuläret ännu är oifyllt, hoppas vi att ni fyller i det så snart som möjligt, dock senast den 13 april 2007.

Endast genom att få så heltäckande uppgifter som möjligt om hur finsk- och svenskspråkiga tjänster inom socialvården och hälso- och sjukvården anordnas i tvåspråkiga kommuner kan vi tillsammans stödja utvecklingen av dessa tjänster i vårt land.

Tack på förhand för ert samarbete,

Vappu Taipale  
Generaldirektör

Marjaliisa Kauppinen  
utvecklingschef  
Stakes  
tfn 050 500 37 04



## RAPORTTEJA-sarjassa aiemmin ilmestyneet

## Publikationer som utkommit i serien RAPPORTER

### 2008

Minna Pietikäinen, Pauliina Luopa, Annikka Sinkkonen, Jaana Markkula, Jukka Jokela, Riikka Puusniekka. Kouluterveyskysely 2007 ammatillisissa oppilaitoksissa Kainuun maakunnassa ja Oulun seudulla  
Raportteja 3/2008 Tilausno R3/2008

Kalle Määttä. Etärahapeliien sääntelystä  
Raportteja 2/2008 Tilausno R2/2008

Kristian Wahlbeck, Kristiina Manderbacka, Lauri Vuorenkoski, Hannamaria Kuusio, Minna-Liisa Luoma, Eeva Widström. Quality in and Equality of Access to Healthcare Services. HealthQUEST, Country Report for Finland  
Reports 1/2008 Tilausno R1/2008

### 2007

Juha Koivisto. Kuinka paljon asiakkaan sana painaa? Bikva-menetelmän relationaalinen arviointi  
Raportteja 21/2007 Tilausno R21/2007

Kaija Hänninen. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin  
Raportteja 20/2007 Tilausno R20/2007

Heini Lehtoranta, Minna-Liisa Luoma, Seija Muurinen (toim.). Ikäihmisten laitoshoidon laadun kehittämishanke. Loppuraportti 2007  
Raportteja 19/2007 Tilausno R19/2007