

Fra:

Arshad Khan

Vår ref.

10/2224-6/SF-471, SF-551, SF-711,
SF-821, SF-902//AKH

Dato:

16.12.2011

Høresentralen handlet i strid med kravet til universell utforming

Ombudet mottok klage fra en pasient ved Høresentralen på Haukeland sykehus i Bergen. Vedkommende hadde nedsatt hørsel og brukte derfor høreapparat med telespole. Høresentralen hadde imidlertid ikke teleslyngenanlegg i resepsjonen eller på venterommet.

Høresentralen redegjorde for at teleslyngenanlegget i resepsjonen var defekt, men hadde nå blitt reparert. På venterommet mente de at det var lite hensiktsmessig med teleslynge, da de ventende pasientene ikke hadde innstilt høreapparatene sine på telespole. Ombudet mente at dette ikke var en tilstrekkelig begrunnelse for ikke å installere teleslynge, særlig da dette ikke er et kostbart tiltak og Høresentralens virksomhet er direkte rettet mot personer med nedsatt hørsel. Høresentralen handlet dermed i strid med kravet til universell utforming.

Saksnummer: 10/2224

Lovanvendelse: Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9

Hele uttalelsen, datert 08.12.2011;

Ombudets uttalelse

Sakens bakgrunn

Likestillings- og diskrimineringsombudet bygger på partenes skriftlige redegjørelser i sin fremstilling av sakens bakgrunn.

Skranken og venterommet hos Høresentralen ved Haukeland sykehus i Bergen har ikke teleslynge, noe som reduserer tilgjengeligheten for personer med nedsatt hørselsevne.

Partenes syn på saken

A anfører at Høresentralen har plassert sin skranke for publikumshenvendelser midt i en travel korridor, uten teleslynge. I tillegg skjer innkallingene til timene ved muntlig opprop. A mener at disse forholdene er diskriminerende og viser manglende forståelse for hørselshemmedes problem.

I tillegg viser klager til at Høresentralen måler hørsel uten å informere pasienter om de faktiske funn de gjør. Klager mener at ved påvist hørselshemming bør pasienter og deres pårørende få skriftlig informasjon og faktakunnskap om deres hørselshemming og de mulige konsekvenser hørselshemmingen kan ha eller få.

Helse Bergen har redegjort for saken i brev av 3. mars 2011, på vegne av Høresentralen. Helse Bergen viser til at fra sykehuset var nytt i 1983 og frem til 2005 så hadde Høresentralen egen skranke og venterom for publikumshenvendelser. På grunn av behovet for effektiviseringen av merkantile tjenester ved klinikken, ble det i 2005 foretatt en ombygging slik at man fikk felles skranke for

publikumshenvendelser for alle polikliniske tjenester ved Klinikkk for hode-hals.

Høresentralen protesterte på løsningen fordi et felles venterom og en felles skranke plassert i en travel korridor med mange mennesker ville gjøre forholdene vanskelige

for hørselshemmede. Det ble derfor montert teleslynge i ekspedisjonsskranken. Høresentralen fikk også eget venterom hvor bare pasienter til Høresentralen og Nasjonalt Kompetansesenter for vestibulære sykdommer oppholder seg.

Høsten 2010 ble teleslyngeanlegget defekt. Helse Bergen anfører at det ble tatt ned for reparasjon, men fungerer igjen nå. Helse Bergen anfører videre at det sjelden er mer enn 10 personer i venterommet samtidig. De som venter har dessuten ikke sine høreapparater innstilt på telespole. Det vil dermed ikke være vesentlig hjelp å montere teleslynge i venterommet. Helse Bergen hevder at ordningen med at legen går ut i venterommet og sier navnet til den aktuelle pasienten fungerer greit. Helse Bergen anfører også at brukerundersøkelser som gjennomføres annethvert år utelukkende viser positive tilbakemeldinger.

Rettslig grunnlag

Ombudet kan gi uttalelse om et forhold er i strid med diskriminerings- og tilgjengelighetsloven, jf. diskrimineringsombudsloven § 3 tredje ledd, jf. § 1 annet ledd nr. 3.

Denne saken reiser spørsmål om virksomheters plikt til å sikre universell utforming, det vil si generell tilgjengelighet, etter diskriminerings- og tilgjengelighetslovens § 9. Offentlige og private virksomheter som brukes av allmennheten har i utgangspunktet en plikt til å sikre universell utforming av virksomhetens alminnelige funksjon. Med universell utforming menes utforming av hovedløsningen i de fysiske forholdene, inkludert informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT), slik at virksomhetens alminnelige funksjon kan benyttes av flest mulig, jf § 9 annet ledd. Dette betyr at virksomhetens fasiliteter, som skal benyttes av allmennheten (pasienter eller besøkende), skal utformes på en slik måte at flest mulig får tilgang til de tjenester virksomheten tilbyr. Det er hovedløsningen som skal være universelt utformet.

Plikten til å gjennomføre tiltak for å sikre universell utforming faller bort dersom virksomheten sannsynliggjør at det vil innebære en uforholdsmessig byrde, jf § 9 tredje ledd. I den konkrete uforholdsmessighetsvurderingen skal den positive effekten og viktigheten av tilretteleggingen veies mot kostnader og andre former for belastning tilretteleggingen kan medføre. Lovgiver har bestemt at det særlig skal legges vekt på:

1. effekten av tilretteleggingen for å nedbygge funksjonshemmende barrierer
2. om virksomhetens funksjon er av offentlig art

3. nødvendige kostnader ved tilretteleggingen
4. virksomhetens ressurser
5. sikkerhetsmessige hensyn
6. vernehensyn

Listen med momenter utelukker ikke at det også kan legges vekt på andre relevante hensyn, jf. Ot.prp. nr. 44 Om lov om forbud mot diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne (2007-2008) s. 261.

Dersom ombudet kommer til at det vil være en uforholdsmessig byrde å rette de påklagede forholdene i tråd med kravene til universell utforming, betyr ikke det at virksomheten kan unnlate å gjøre noe som helst. Virksomheten er uansett forpliktet til å jobbe for best mulig tilgjengelighet for flest mulig.

Etter diskriminerings- og tilgjengelighetslovens § 13 er det opp til innklagede å sannsynliggjøre at det ikke har forekommet diskriminering i strid med loven.

Ombudets vurdering

Innledningsvis vil ombudet påpeke at det faller utenfor ombudets mandat å ta stilling til Høresentralens faglige kompetanse og hvordan Haukeland sykehus organiserer og utøver sine tjenester. Ombudet vil derfor ikke vurdere klagers anførsler om at Høresentralen måler hørsel uten å informere pasienten om de funn de gjør, eller om hvorvidt Høresentralen er tilstrekkelig faglig oppdatert.

Høresentralen ved Haukeland sykehus tilbyr behandling og undersøkelser av personer med nedsatt hørsel fra Bergen og fra landet forøvrig. Høresentralen er derfor en virksomhet som i utgangspunktet har plikt til å sikre at virksomhetens hovedløsninger er universelt utformet etter diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9. Denne plikten omfatter tilrettelegging av de deler av virksomhetens fysiske miljø som benyttes av allmennheten på en slik måte at flest mulig, uavhengig av individuelle forutsetninger, har tilgang til virksomhetens tjenester og tilbud.

Universell utforming

Ombudet tar ikke stilling til om virksomheten som sådan er universelt utformet. Det ombudet skal ta stilling til er om de påklagede forhold hos virksomheten tilfredsstiller kravet til universell utforming.

Det første spørsmålet ombudet må ta stilling til, er om Høresentralens lokaler, herunder skranke og venterom, tilfredsstillende oppfyller kravet til universell utforming.

Plikten til å sikre universell utforming gjelder utformingen av hovedløsningen av de fysiske forholdene ved virksomheten. I denne saken vil de fysiske forholdene omfatte Høresentralens skranke, venterom, undersøkelsesrom og rom for konsultasjon. Klager har påpekt at Høresentralen ikke er universelt utformet, fordi det ikke er montert teleslyngesystem i skranke for publikumshenvendelser og i venterom.

I forarbeidene til loven er det gitt enkelte føringer på vurderingen av innholdet i plikten til universell utforming. Syseutvalget uttalte i NOU 2005: 8 på side 189 at:

”Utvalget vil [...] presisere[...] at formålet med reguleringen er å sikre inkluderende tilgjengelighet. I tillegg til å skaffe faktisk tilgang, bør altså tilgangen i størst mulig grad sidestille mennesker, uavhengig av individuelle forutsetninger. Dette er bakgrunnen for at utvalget har valgt å knytte reglene om generell tilrettelegging til begrepet universell utforming.”

Utgangspunktet er at manglende teleslyngesystem vil ikke være i tråd med kravet om universell utforming, da dette vil begrense tilgjengeligheten for personer med nedsatt hørselsevne.

Helse Bergen har i denne saken redegjort for at teleslyngesystemet i *skranken* har vært defekt, men nå er reparert og fungerer igjen. Spørsmålet ombudet må ta stilling til er derfor om manglende teleslynge i *venterommet* vil være i strid med kravet til universell utforming.

Høresentralen har etter diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9 en plikt til å tilrettelegge for personer med nedsatt funksjonsevne. Høresentralens virksomhet er direkte rettet mot personer med nedsatt hørsel. Ombudet mener derfor at Høresentralen har en særlig plikt til å søke å tilrettelegge for personer med denne form for nedsatt funksjonsevne.

Helse Bergen har i sin redegjørelse vist til at Høresentralen har mellom 8 000 og 10 000 konsultasjoner per år. Dette utgjør mange konsultasjoner daglig. I tillegg har Helse Bergen vist til effektiviseringstiltak, noe som nødvendigvis medfører en travel hverdag for audiografene/ legene, hvor beskjeder og innkallinger må skje raskt.

Virksomheten har anført at det vil være lite hensiktsmessig å ha teleslynge i venterommet, da de som venter ikke har sine høreapparater innstilt på telespole. Ombudet kan imidlertid ikke se at det redegjøres nærmere for bakgrunnen for denne anførselen. Dersom det i venterommet merkes med at teleslyngeanlegg er montert, antar ombudet at pasienter som har høreapparat med telespole vil benytte denne i venterommet. Så langt ombudet kjenner til er det heller ingen tekniske problemer eller utfordringer forbundet med at flere har på telespolen på sine høreapparater i samme rom.

I denne saken har virksomheten heller ikke redegjort for andre tiltak som kan sikre at pasienter med nedsatt hørselsevne får med seg innkalling og andre beskjeder som gis.

Ombudet antar at personer med nedsatt hørsel vil kunne ha vanskeligheter med å oppfatte beskjeder og innkallinger som bare gis muntlig, i et venterom hvor det kan være opptil 10 pasienter tilstede samtidig. Ombudet mener derfor at manglende teleslynge i venterommet til Høresentralen i utgangspunktet er i strid med kravet til universell utforming.

Uforholdsmessig byrde:

Ombudet må deretter vurdere om Høresentralen har vist til omstendigheter som gjør at det er en uforholdsmessig byrde å sikre universell utforming av lokalene, jf. diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9 tredje ledd, annen setning.

Det er virksomheten som har bevisbyrden for at det utgjør en uforholdsmessig byrde å gjøre venterommet universelt utformet ved å installere teleslynge. Helse Bergen har bare vist til at ordningen med at legene kommer ut og sier navnet til den aktuelle pasienten fungerer greit, og at de derfor har funnet det lite hensiktsmessig å montere teleslynge i venterommet. Høresentralen har i forbindelse med de påklagede forholdene ikke vist til økonomiske hensyn, eller andre forhold som vil innebære at

det er en uforholdsmessig byrde for virksomheten å foreta de nødvendige utbedringer.

Etter ombudets vurdering vil ikke installering av teleslynge være et særlig kostbart tiltak. Dette er således et tiltak som kan gjennomføres uten store økonomiske investeringer. Likestillings- og diskrimineringsombudet har etter dette kommet frem til at Høresentralen ikke har sannsynliggjort at det vil utgjøre en uforholdsmessig byrde for virksomheten å sikre universell utforming av venterommet.

Konklusjon

Likestillings- og diskrimineringsombudet konkluderer med at Høresentralen handler i strid med diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9 tredje ledd, på grunn av venterommets manglende tilgjengelighet for pasienter med nedsatt hørselsevne.

* * *

Ombudets uttalelser er ikke rettslig bindende. Ombudet vil likevel oppfordre Helse Bergen til å rette seg etter uttalelsen.

Dersom Helse Bergen, herunder Høresentralen, ikke retter seg etter ombudets uttalelse vil ombudet vurdere å bringe saken inn til vurdering hos Likestillings- og diskrimineringsnemnda. Nemnda kan treffe vedtak om det foreligger brudd på plikten til universell utforming, jf. diskrimineringsombudsloven § 7. Nemnda har også kompetanse til å pålegge stansing, retting eller andre tiltak.

Ombudet imøteser Helse Bergens tilbakemelding på om de vil rette seg etter ombudets uttalelse. Ombudet ber om tilbakemelding innen **6. januar 2012**.

08.12.2011

Sunniva Ørstavik, likestillings- og diskrimineringsombud