

## NOTAT

Til:

«TilSbr\_Navn»

Fra:

«Sbr\_Navn»

**Vår ref.**

«Sdo\_ArkivSakID»-  
«Sdo\_DokNr»/«Sas\_ArkivID»/«Sa  
s\_ObjektID1»/«Sdo\_BrukerID»

**Dato:**

«Sdo\_DokDato»

### **Fratatt oppgaver på grunn av språkvansker**

En kvinne hevder at sykehus Y har handlet i strid med diskrimineringsloven da hun ble fratatt sine arbeidsoppgaver som hjelpepleier. Hun hevder også at hun er blitt utsatt for trakassering på grunn av sin etniske opprinnelse.

Sykehuset sier X ikke får arbeide som hjelpepleier fordi ledelsen ikke finner det faglig forsvarlig. Det vises til manglende språkforståelse i norsk, som skal ha resultert i en rekke uheldige episoder som har satt pasientsikkerheten i fare.

Ombudet mener at særlig hensynet til pasientene veier tyngre enn hensynet til X i denne saken, og at vektleggingen av språkferdigheter derfor ikke var usaklige overfor X. Ombudet legger også vekt på at X har fått tilbud om språkkurs.

Ombudet har forståelse for at hjelpepleieren har opplevd noen situasjoner som belastende, men det er ikke tilstrekkelig til å si at det har vært trakassering i lovens forstand.

Ombudet mener at sykehus Y ikke handlet diskriminerende da de fratok hjelpepleieren oppgaver knyttet til pasienter på grunn av hennes manglende norskkunnskap.

**Saksnr.: 10/224**

**Lovgrunnlag: LDO**

**Dato: 12.02.2011**

## **OMBUDETS UTTALELSE**

### **Sakens bakgrunn**

Fremstillingen av sakens bakgrunn bygger på partenes skriftlige redegjørelse til ombudet.

X er av algerisk opprinnelse og har arbeidet som hjelpepleier i Frankrike i mange år før hun kom til Norge. Hun ble 7. august 2000 ansatt som hjelpepleier ved sykehus Y avdeling for radiologi. X ble sykemeldt 25. juni 2002 og gikk etter dette over på attføringstiltak frem til 1. oktober 2003. Attføringsutvalget v/bedriftslegen medvirket til at X ble gitt arbeidstrening på sengepost B6. Oppgavene var blant annet tjeneste og kjøkken og skyllerom, stell av pasienter, klargjøring av rom for nye pasienter, rydding og servering.

Oversykepleier A ved Fagområde sykepleie overførte henne i samråd med Personalavdelingen til sengepost X fra og med 1. januar 2004, hvor det var større behov for kjøkkenassistanse. Xs arbeidsoppgaver innebar ansvar for ernæring og tilrettelegging av måltider for pasientene, samt assistere hjelpepleierne ved behov.

Etter ønske fra X ble det bestemt at hun skulle få prøve arbeid med mer pasientkontakt ved avdeling A7. Det ble utarbeidet ny arbeidsinstruks med tiltredelsestidspunkt 7. juni 2004. Etter en nærmere vurdering av Xs språkkunnskaper i norsk ble X fratatt hjelpepleieroppgavene.

Sykehus Y gav etter dette X en ny mulighet til å forsøke seg i en stilling med pasientkontakt slik hun ønsket. X fikk en prøveperiode på avdeling B6. Prøveperioden hadde en varighet fra 16. januar 2006 frem til 26. februar 2006. X fikk da en ny opplæringsperiode med sykepleier i 2-3 uker. Etter endt prøveperiode opprettholdt sykehus Y sin vurdering fra 2004 om at X ikke var språklig kvalifisert som hjelpepleier.

X hadde permisjon fra sykehus Y fra 4. november 2006 frem til 15. oktober 2007. I forbindelse med en omorganiseringsprosess ble hun flyttet fra avdeling B6 til kjøkkentjeneste på B8. Avdelingen er beskrevet som "lettpleiepost".

I desember 2009 ble avdeling B8 nedlagt. Samtlige ansatte fikk tilbud om nye stillinger. X ble tilbudt en tilsvarende stilling som i avdeling B8, men nå ved en "storpost". Pasientene har blant annet ernæringsproblemer. Arbeidsoppgavene i pasientkjøkkenet er i dag ivaretatt av en hjelpepleier.

X er i dag sykemeldt. Sykehus Y sendte 21. januar 2011 e-post til X. E-posten lyder blant annet som følger:

*"Jeg forsøker og se om det kan være stillinger som er aktuelle for deg, men det er svært få av denne type stillinger. Jeg har nå funnet en stilling på tekstilseksjonen. Det er kanskje ikke en slik type stilling du fortrinnsvis ønsker deg. Dette er imidlertid et vikariat så dersom det fungerer ok kan det kanskje være aktuelt og fortsette. Eventuelt kan vi forsøke og finne noe annet til deg senere".*

X har per dags dato ikke akseptert arbeidsgivers tilbud om jobb i tekstilavdelingen. Før saken ble brakt inn for ombudet var andre instanser, Selvhjelp for innvandrere og asylsøkere og tidligere Senter for etnisk diskriminering, blitt kontaktet av X i anledning saken. Ombudet har fått innsyn i disse dokumentene, men kan ikke se at disse er relevante i vår vurdering av om X er blitt utsatt for ulovlig diskriminering på grunn av etnisitet/språk.

Etter at saken ble brakt inn for ombudet til vurdering, sendte for øvrig sykehus Y en forespørsel til Helsetilsynet i Oslo og Akershus og ba om en vurdering av om X skal fratras autorisasjon som hjelpepleier. Helsetilsynet opplyste i brev av 2. desember 2010 X om at det ikke ble funnet grunn til å frata henne autorisasjonen på daværende tidspunkt, men at hun pålegges å gi direktoratet informasjon dersom hun skifter arbeidsgiver eller går over i en stilling som innebærer pasientkontakt.

## Partenes syn på saken

### X:

X hevder at sykehus Y har handlet i strid med diskrimineringsloven da hun ble fratatt sine arbeidsoppgaver som hjelpepleier. Hun hevder videre at hun er blitt utsatt for trakassering på grunn av sin etniske opprinnelse.

X hevder at hun behersker det norske språket tilstrekkelig for å fungere som hjelpepleier. Hun hevder at hun selv ikke har opplevd at pasienter ikke har forstått henne. Hun viser også til et skriv utarbeidet av en pasient som gir X sine anbefalinger og roser hennes arbeid.

X hadde ekstravakter som hjelpepleier ved sykehus N fra 11. juni 2005 frem til 3. januar 2006, og hun opplyser at dette sykehuset var tilfreds med hennes arbeidsutførelse. Dette fremkommer av en arbeidsbekreftelse fra sykehus N.

X påstår videre at hun er blitt utsatt for trakassering av kollegaer på sykehus Y på grunn av sin etniske bakgrunn. Hun viser spesielt til sine kollegaer A og B, som skal ha spurt henne flere ganger om *"hvorfør hun ikke reiser tilbake til Frankrike"* og *"finner du ikke jobb i Frankrike"*.

### Sykehus Y:

Sykehus Y viser i sin redegjørelse til at X ikke får arbeide som hjelpepleier fordi ledelsen ikke finner det faglig forsvarlig. Det vises til manglende språkforståelse i norsk, som skal ha resultert i en rekke uheldige episoder som har satt pasientsikkerheten i fare.

Episodene sykehuset har vist til er fra perioden 2004 frem til prøveperioden utløp

26. februar 2006.

I sykehusets sluttrapport etter prøveperioden fra 16. januar 2006 til 26. februar 2006 fremkommer blant annet følgende vurderinger av hvorvidt X behersker norsk tilfredsstillende:

*"Mange misforståelser oppstår daglig, mellom X og pasientene, mellom X og kollegaer. Dette fører til merarbeid for å oppklare situasjonene og de oppståtte problemene. Misforståelser oppstår ofte ved muntlige beskjeder, samtaler, telefonsamtaler, og viser seg å være et faktum ved at X handler på en måte som bekrefter at hun ikke har forstått."*

Av de skriftlige notatene utarbeidet i prøveperioden av avdelingssykepleier C fremkommer blant annet følgende:

*"Tema må ofte tas opp på flere måter for å være sikker på at X har forstått innholdet, og at ikke misforståelser oppstår, noe som da lager merarbeid for å klare opp igjen"*

*"Hun veide en mannlig pasient i går, og registrerte at han veide 103 kilo. I dag vier en annen sykepleier han til 114 kilo og finner ut at det må ha vært feil det som ble registrert i går. X blir spurt om dette og sier hun må ha gjort feil, at det riktige skulle være 113 kilo i går. Jeg sier at hvis dette er en kurpasient er det en alvorlig feil å registrere feil vekt på pasienten. Hun kan ikke svare på om det er en kurpasient eller strålebehandling [...]" Det viste seg at pasienten var en kurpasient.*

*"Spl kom med konkrete eksempler på kommunikasjonssvikt, med konklusjon om at det er språket som ikke er godt nok. Spl sa at hun mener X sikkert kunne gjort en god jobb i sitt hjemland, men språkforståelse etter norsk taler er ikke godt nok. Hun fikk høre at folk ikke forstår hva X mener ut ifra det hun rapporterer skriftlig, at viktig informasjon mangler. Spl og Hj.pl sier også at X er veldig flink med pasientene men at språkforståelsen er mangelfull hos X. Det viser seg flere ganger daglig i samtale og samarbeid med X. Mange misforståelser er små og på en måte bagateller men når de blir mange, samt tidskrevende i form av tid man bruker på oppklareringer og opprydding og merarbeid i ettertid, er det klart et problem[...]."*

Det ble for øvrig innhentet tilbakemeldinger fra 11 sykepleiere og 3 hjelpepleiere. Mange av de ansatte på avdeling X skal ha gitt uttrykk for at prøveperioden ikke var lett.

En kontaktpersons tilbakemelding fra prøveperioden er blant annet følgende:

*"Det som er det gjennomgående problemet er at hun har problemer med å snakke norsk og forstå norsk. Det oppstår lett misforståelser mellom X og pas. X og pårørende og X og personalet. Dette kommer godt fram i mottak av pas. Og rapportskrivning. Det blir også problemer når hun får informasjon som skal formidles til andre. Kan også oppstå ubehagelige situasjoner for pasientene som hun har ansvar for hvis hun ikke klarer å forstå hva som er de grunnleggende problemene."*

Tilbakemeldinger fra ulike sykepleiere er blant annet følgende:

*"Det som jeg synes er vanskelig, er alle misforståelsene som oppstår i forhold til språket. Jeg føler meg ikke skikkelig trygg på at beskjerer jeg gir, blir oppfattet og utført på riktig måte. Det fører nok ubevisst til at jeg gjør ting selv, som jeg burde ha delegert til henne."*

*"Jeg bistod X med å omforme stikkord/førsteutkast etter et mottak av pasient 21.02.06. Førsteutkastet var preg av dårlig setningsoppbygning, dårlig rettskrivning og lite nøyaktig språkbruk. Eks. "Pas føler seg ubalansert når han o go" X ønsket å skrive at pas hadde nedsatt balanse når han gikk".*

Tilbakemelding fra en sykepleier 22. februar 2006 lyder blant annet som følger:

*"En av misforståelsene er når hun kommer og sier at terminalpasienten er død når han ikke er det. Andre misforståelser er f.eks at hun skal til å måle BT på en feil pasient. Det virker for meg som om hun har problemer med å få med seg det som blir sagt i rapporten".*

Sykehus Y viser videre til at sykehuset ikke har samme behov for hjelpepleierstillinger som tidligere. En stilling knyttet ernæring og kjøkkenoppgaver bør således også være aktuell for ansatte med utdanning som hjelpepleier, da ernæring er svært viktig for kreftpasienter. Sykehuset har stort fokus på at dette område, da det anses som en del av behandlingen av pasienten.

Sykehuset avviser videre Xs påstander om at hun er blitt trakassert av B og A. Sykehuset viser til at B var tidligere klinikkoversykepleier ved X avdeling. Hun hadde ingen daglig kontakt med X. B skal ha bedt samtlige ansatte i 8 etasje om å komme til en omstillingssamtale med henne når avdelingen ble

nedlagt. I samtale med X kan hun ha spurt henne om hun ønsker å reise tilbake til Frankrike. Det er i så fall fordi X er fransk og har familie i Frankrike. Hun reiser ofte til Frankrike når hun har ferie og når hun er sykemeldt. Hun gir også uttrykk for at hun mistrives i sin stilling på sykehus Y. Sykehuset mener det derfor kan ha vært et spørsmål som det kan vært naturlig å stille i løpet av samtalen.

Det vises videre til at A er nå pensjonert, men var tidligere Xs nærmeste leder. Ledelsen ved sykehuset har ingen opplysninger som tilsier at hun har trakassert X.

## Rettslig grunnlag

Ombudet kan gi uttalelse om et forhold er i strid med diskrimineringsloven eller ikke, jf. diskrimineringsombudsloven § 3 tredje ledd, jf. § 1 annet ledd nr. 2.

### Diskrimineringsloven:

Diskrimineringsloven forbyr forskjellsbehandling på grunn av etnisitet, nasjonal opprinnelse, avstamning, hudfarge, språk, religion eller livssyn, jf. loven § 4 første ledd.

Med direkte diskriminering menes at en handling eller unnlattelse har som formål eller virkning at personer eller foretak på grunnlag som nevnt over blir behandlet dårligere enn andre blir, er blitt eller ville blitt behandlet i en tilsvarende situasjon.

Med indirekte diskriminering i arbeidslivet menes enhver tilsynelatende nøytral bestemmelse, betingelse, praksis, handling eller unnlattelse som faktisk virker slik at en arbeidssøker eller arbeidstaker stilles dårligere enn andre arbeidssøkere eller arbeidstakere på grunn av forhold som nevnt over.

Forskjellsbehandling som er "nødvendig for å oppnå et saklig formål, og som ikke er uforholdsmessig inngripende overfor den eller de som forskjellsbehandles", jf. § 4 fjerde ledd, er tillatt.

Trakassering på grunnlag av for eksempel nasjonal opprinnelse er forbudt, jf. diskrimineringsloven § 5. Med trakassering menes handlinger, unnlattelser eller ytringer som virker eller har til formål å virke krenkende, skremmende, fiendtlig, nedverdiggende eller ydmykende.

Dersom det foreligger omstendigheter som gir grunn til å tro at det har skjedd diskriminering, skal det legges til grunn at diskriminering har funnet sted, hvis ikke arbeidsgiver sannsynliggjør at det likevel ikke har skjedd diskriminering, jf. diskrimineringsloven § 10.

En påstand om diskriminering er ikke nok til at ombudet kan konkludere med at det er ”grunn til å tro” at diskriminering er skjedd. Påstanden må støttes av andre opplysninger eller sakens omstendigheter for øvrig.

### **Ombudets vurdering**

Ombudet vil innledningsvis vise til at X i sin opprinnelige klage til ombudet også påberopte diskriminering på grunn av etnisitet fordi hun ikke fikk lønnsopprykk i lønnsoppgjøret i 2009. Hun har ikke utdypet dette nærmere. I sykehus Ys redegjørelse til ombudet fremkommer det imidlertid at X, og andre uorganiserte som lå under minstelønnsgarantien, fikk opprykk etter det aktuelle lønnsoppgjøret. Ombudet går ikke nærmere inn på hvorvidt avlønningen av X innebærer en diskriminering av henne på grunn av hennes etniske bakgrunn.

Ombudet ser at saken også kan reise spørsmål av arbeidsrettslig karakter, siden X ble fratatt sine arbeidsoppgaver som hjelpepleier. Ombudet vurderer ikke hvorvidt dette i realiteten innebærer en endringsoppsigelse og om formkravene til oppsigelse etter arbeidsmiljøloven er oppfylt. En slik vurdering faller utenfor ombudets mandat.

Ombudet skal ta stilling til om sykehus Y har behandlet X i strid med diskrimineringsloven. Xs klage reiser spørsmål om diskriminering på grunn av språk og trakassering på grunn av etnisitet.

### **Spørsmålet om diskriminering på grunn av språk**

Det første ombudet skal ta stilling til er om sykehus Y har brutt forbudet mot direkte diskriminering på grunn av språk i diskrimineringsloven § 4. Spørsmålet er om X har blitt behandlet dårligere enn andre ville blitt i en tilsvarende situasjon, og om denne behandlingen i så fall hadde sammenheng med språk.

Sykehus Y har ikke bestridt at Xs språkferdigheter har blitt vektlagt i vurderingen av om hun var kvalifisert til å fortsette som hjelpepleier.



Selv om sykehuset har argumentert for at hjelpepleiere også må finne seg i å utføre arbeid i pasientkjøkkenet, og viser til at stillingen på kjøkkenet i dag er besatt av en hjelpepleier, opplever X fratakelsen av hjelpepleieroppgavene som en nedgradering. Ombudet ser også at sykehuset har foreslått en stilling i tekstilseksjonen, noe som klart skiller seg fra hjelpepleieroppgaver. Ombudet legger på denne bakgrunn til grunn at X har blitt direkte forskjellsbehandlet på grunn av språk. Spørsmålet er om sykehus Y har sannsynliggjort at vilkårene i diskrimineringsloven § 4 fjerde ledd er oppfylt, slik at forskjellsbehandlingen likevel er lovlig.

Ifølge diskrimineringsloven § 4 vil en direkte forskjellsbehandling på grunn av språk være lovlig, dersom forskjellsbehandlingen er nødvendig for å oppnå et saklig formål, og den ikke er uforholdsmessig inngripende overfor den eller de som forskjellsbehandles. Det følger av forarbeidene til diskrimineringsloven at krav om språkkunnskaper kan være både saklige og nødvendige. I ot.prp. nr. 33 (2004-2005) s. 90 understreker departementet at *”det vil kunne være lovlig adgang til å stille krav om norskkunnskaper i en rekke situasjoner, for eksempel i tilknytning til ansettelse mv. I mange typer arbeid vil det være relevant å kreve gode norskkunnskaper, for eksempel i stillinger der det er behov for å ha en god språkforståelse av hensyn til personsikkerhet.”* Det sentrale ved vurderingen av om språkravet er saklig, vil altså være om språkravet er sentralt for utøvelsen av arbeidet, jf. ot.prp.nr. 33 (2004-2005) s. 103.

Etter ombudets syn er kommunikasjon med pasienter og annet helsepersonell en sentral del av arbeidet til en hjelpepleier. Å legge vekt på språk og kommunikasjonsevner vil derfor være saklig. Spørsmålet blir dermed om omplasseringen og vektleggingen av Xs språkferdigheter var nødvendig og ikke uforholdsmessig inngripende.

Ombudet har ikke forutsetninger for å vurdere om X hadde tilstrekkelige språkferdigheter til å utføre oppgavene hun hadde som hjelpepleier ved sykehus Y. Sykehus Y har imidlertid fremlagt rapport og notater fra prøveperiode 16. januar 2006 til 26. februar 2006 og tilbakemeldinger fra ulike sykepleiere og kontaktpersoner fra prøvetiden, som viser at kommunikasjonsproblemer har vært et stort tema under Xs prøveperiode. Rapporten, notatene og tilbakemeldingene fra ansatte viser til konkrete episoder hvor kommunikasjonsproblemene har ført til merarbeid, belastning og ulempe for kollegaer og pasienter. Ligestillings- og diskrimineringsombudet mener at sykehus Y har dokumentert og dermed også sannsynliggjort at det i dette konkrete tilfellet var nødvendig å legge vekt på Xs språkferdigheter.

Når det gjelder vilkåret om at forskjellsbehandlingen ikke må være uforholdsmessig inngripende overfor den som forskjellsbehandles, jf. diskrimineringsloven § 4 fjerde ledd, vil denne vurderingen

bero på en interesseavveining. Interessene X har i å fungere som hjelpepleier må veies opp mot hensynet til pasientenes helse og sikkerhet, samt hensynet til øvrige kollegaer som opplever kommunikasjonsproblemer. Som nevnt ovenfor, er det er dokumentert at Xs manglende språkferdigheter har medført mange uheldige situasjoner på sykehuset, som kunne få alvorlige konsekvenser for pasienters helse. Ombudet ser også at kollegaer har gitt uttrykk for merarbeid som følge av språkutfordringer. Det vises også til uforståelige pasientjournaler som skaper tvil ved forhold hos pasienter.

Ombudet mener at særlig hensynet til pasientene veier tyngre enn hensynet til X i denne saken, og at vektleggingen av språkferdigheter derfor ikke var uforholdsmessig inngripende overfor X. Ombudet legger også vekt på at X er blitt gitt kompetanseheving i språk. Det fremkommer i et brev fra Xs fagforening til X av 29. mars 2006 blant annet følgende:

*”Etter gjennomgang av saken finner man at arbeidsgiver har gitt opplæring med veileder, to kurs i norskundervisning og omplassering innen foretaket”.*

Ombudet finner etter dette at sykehuset har sannsynliggjort at vektleggingen av Xs språkferdigheter var saklig, nødvendig og ikke uforholdsmessig inngripende. Sykehus Y har derfor ikke handlet i strid med forbudet mot direkte diskriminering i diskrimineringsloven § 4.

Denne saken viser at sykehuset ser at spørsmål om språkferdigheter og kommunikasjonsproblemer er viktig for arbeidet som utføres, både overfor pasientene og andre ansatte. Derfor må arbeidsgiver vurdere hvorvidt søkeren besitter tilstrekkelig kunnskap i norsk på ansettelsestidspunktet. Dersom det viser seg i ettertid at den ansattes språkkunnskaper skaper kommunikasjonsproblemer, er det arbeidsgivers ansvar å gi nødvendig kompetanseheving på området. Ombudet har ikke kjennskap til hvorvidt sykehus Y har klare retningslinjer på hvilke språkkrav som stilles til ulike stillingskategorier, språktester, norskopplæring m.v, men understreker at det er viktig at arbeidsgivere har gode rutiner for dette.

### **Spørsmålet om trakassering**

X hevder at hun er blitt utsatt for trakassering på grunn av sin etniske bakgrunn, særlig fra to navngitte kollegaer, jf. sakens bakgrunn. Sykehuset bestrider at trakassering har skjedd, så det står påstand mot påstand om dette spørsmålet. Sykehuset åpner opp for at X kan ha fått spørsmål om sin tilknytning til Frankrike og eventuelle ønsker om å arbeide der, men mener det har en naturlig forklaring. Slik saken fremstår, kan ikke ombudet konkludere med at X har vært utsatt for

trakassering, og ombudet kan heller ikke se at det er vist til omstendigheter som gir grunn til å tro at sykehus Y har handlet i strid med diskrimineringsloven § 5.

Ombudet ser også at X uttrykker at hun har opplevd selve prøveperioden som *”ydmykende”*, da dette innebar en gjennomgående evaluering av hennes språkferdigheter. Selv om ombudet har forståelse for at slik evaluering kan oppleves som belastende, er ikke dette tilstrekkelig til å fastslå at dette kvalifiserer som trakassering i lovens forstand, og ombudet kan heller ikke se at det er grunn til å tro at trakassering har skjedd i dette henseendet. Ombudet legger til grunn at oppfølgingen og evalueringen av henne var et ledd i sykehusets forsøk på kartlegge hennes arbeidssituasjon og kompetanse for etterfølgende tilrettelegging. Ombudet finner at det ikke er grunnlag for å vurdere om det har funnet sted trakassering og om sykehuset eventuelt har gjort nok for å forhindre trakassering.

Ombudet må etter dette legge til grunn at sykehus Y ikke har brutt diskrimineringsloven § 5.

\*\*\*

## **Konklusjon**

Sykehus Y har ikke brutt diskrimineringsloven

§§ 4 og 5 ved endring av arbeidsoppgaver og omplassering av X.