



Likestillings- og  
diskrimineringsombudet

Vår ref.:

11/2118

Dato:

28.05.2013

## **Ombudets uttalelse**

Klager hevdet at Pasientreiser ANS har en praksis som er diskriminerende ovenfor kunder som er hørselshemmet.

Likestillings- og diskrimineringsombudet finner at Pasientreiser ANS sin praksis om at behandling av reisebestillinger må skje via telefon var i strid med diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4.

Ombudet er imidlertid tilfreds med at Pasientreiser ANS nå har igangsatt et prosjekt og arbeid for å opprette nye kanaler for hørselshemmede. Blant annet kan pasienter nå få tilgang på SMS-kommunikasjon.

**Saksnummer: 11/2118**

**Lovgrunnlag: Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4**

**Dato for uttalelse: 26. april 2013**

## **Sakens bakgrunn**

Ombudet mottok 1. november 2011 en klage hvor det hevdes at Pasientreiser ANS sin praksis ved pasientreisebestillinger er diskriminerende ovenfor kunder som er hørselshemmet.

## **Partenes syn på saken**

### **A:**

A er døv og avhengig av transport i forbindelse med sykehusopphold.

A hevder at eneste måten å komme i kontakt med Pasientreiser på, er via telefon. Dette er ifølge A svært vanskelig på grunn av hans hørselsproblem. A hevder at Pasientreiser forventer at han skal kunne nås på et mobiltelefonnummer, blant annet for at de skal kunne gi beskjed om sted og tidspunkt for å møtes, samt taxinummer. Han hevder videre at Pasientreiser ofte krever at han ringer for å bekrefte transportbestilling. Han hevder også at det ikke er mulig å få hjelp når taxi ikke dukker opp, fordi Pasientreiser krever at de blir oppringt.

A mener også at Pasientreiser sine rutiner vanskeliggjør refundering av utlegg, idet Pasientreiser mest sannsynlig ikke vil dekke noe de ikke har godkjent per telefon i forkant. A hevder videre at Pasientreiser sin epostadresse ikke besvares, og at Pasientreiser uansett kun forholder seg til spørsmål om reiseregning.

### **Pasientreiser ANS:**

Pasientreiser erkjenner at eneste mulighet for bestilling av pasientreiser per i dag er via telefon. Pasientkontorene opplyser at de har ingen mulighet til å sende opplysninger til pasient som inneholder pasientens navn og behandlingssted via epost, da helseregisterloven ikke åpner for at personsensitive opplysninger kan sendes via epost. Pasientreiser sitt nasjonale nummer har per i dag ingen løsning for mottak av SMS.

Pasientreiser opplyser at bruk av SMS kan være en fremtidig mulighet dersom telefonnummeret blir lett tilgjengelig for saksbehandler, men at dette forutsetter endring i datasystemet Nasjonalt informasjonssystem for pasientreiser (NISSY). Pasientreiser viser til at per i dag kan ikke opplysninger på person, inkludert telefonnummer, legges som en generell opplysning på personen, av hensyn til personvernet og begrensningene som settes i helseregisterloven.

Pasientreiser har imidlertid igangsatt et arbeid med å opprette chat/SMS løsning. Utredningen vil blant annet inneholde vurdering av om personvern til bruker/pasient er ivaretatt, om eksisterende femsifret telefonnummer kan bygges om og benyttes til tjenesten, og om tjenesten skal være nasjonal eller rutes til nærmeste pasientkontor for pasient. En slik chat/SMS tjeneste vil blant annet muliggjøre veiledning og bestilling av pasientreiser per SMS.

Pasientreiser har oversendt ombudet en fremdriftsplan for arbeidet med å opprette nye kanaler for hørselshemmede, og ombudet vil bli orientert når kanaler som SMS og Chat er klare til bruk. Pasientreiser har opplyst at da regelverket for offentlige anskaffelser er krevende og prosessen blir mer omfattende enn først antatt så er det vanskelig å anslå tidsperspektiv for løsningen.

Pasientreiser opplyser at per i dag finner løsninger for brukere som henvender seg med ønske om å kommunisere per SMS, ved at disse blir satt i kontakt med en saksbehandler ved det lokale pasientreisekontoret og får oppgitt mobilnummer for videre kommunikasjon via SMS.

Pasientreiser opplyser at ifølge rekvisisjonspraksisen kan behandler når de rekvirerer også legge inn tidspunktet til avreise til og fra behandling. Pasienten skal således ikke trenge å ringe inn tidspunkt for avreise til og fra behandling. Pasientreiser erkjenner imidlertid at avvik fra rutinen forekommer.

### **Rettslig grunnlag**

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

### **Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven**

Direkte og indirekte diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne er forbudt, jf. diskriminerings- og tilgjengelighetsloven (dtl) § 4 første ledd.

Med direkte diskriminering menes at en handling eller unnlattelse har som formål eller virkning at personer på grunn av nedsatt funksjonsevne blir behandlet dårligere enn andre blir, er blitt eller ville blitt behandlet i en tilsvarende situasjon, jf. dtl § 4 annet ledd.

Med indirekte diskriminering menes enhver tilsynelatende nøytral bestemmelse, betingelse, praksis, handling eller unnlattelse som fører til at personer på grunn av nedsatt funksjonsevne stilles dårligere enn andre, jf. dtl § 4 tredje ledd.

Forskjellsbehandling som er nødvendig for å oppnå et saklig formål, og som ikke er uforholdsmessig inngripende overfor den eller dem som forskjellsbehandles, anses ikke som diskriminering etter loven her, jf. dtl § 4

fjerde ledd.

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 den som er ansvarlig for handlingen eller unnlatelsen sannsynliggjør at det likevel ikke har skjedd diskriminering, jf. dtl § 13.

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 skal ta stilling til om Pasientreiser ANS sin praksis ved pasientreisebestillinger er i strid med diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4 tredje ledd.

Pasientreiser erkjenner at eneste mulighet for bestilling av pasientreiser per i dag er via telefon. Praksis om at behandling av reisebestillinger må skje via telefon gjelder for alle kunder og er derfor tilsynelatende et nøytralt krav.

Ombudet skal derfor ta stilling til om Pasientreiser sin praksis virker indirekte diskriminerende for personer som grunnet nedsatt hørsel ikke kan kommunisere via telefon.

Det første spørsmålet er om A stilles dårligere enn andre kunder i en tilsvarende situasjon, og om forskjellsbehandlingen i så fall har sammenheng med at han er hørselshemmet.

Ombudet legger til grunn at Pasientreiser sin praksis om at eneste mulighet for behandling av reisebestillinger er via telefon, og ikke via e-post eller SMS, gjør at A har vært stilt dårligere enn andre, jf. diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4 tredje ledd. Ombudet legger videre til grunn at dette har sammenheng med at A er hørselshemmet. Pasientreiser har også erkjent at dagens løsning ikke er tilfredsstillende for hørselshemmede brukere

### **Saklig og nødvendig?**

Forskjellsbehandling som er nødvendig for å oppnå et saklig formål, og som ikke er uforholdsmessig inngripende overfor den eller dem som forskjellsbehandles, anses uansett ikke som diskriminering etter diskriminerings- og tilgjengelighetsloven, jf. § 4 fjerde ledd.

Pasientreiser opplyste at bakgrunnen for at eneste mulighet for behandling av reisebestillinger er via telefon, er av hensyn til personvernet og begrensningene som settes i helseregisterloven.

Pasientreiser har imidlertid senere opplyst at virksomheten har igangsatt et prosjekt om oppretting av nye kanaler for hørselshemmede, blant annet en chat/SMS tjeneste som vil muliggjøre veiledning og bestilling av pasientreiser per SMS. Pasientreiser opplyser at brukere som per i dag henvender seg med ønske om å kommunisere per SMS, blir satt i kontakt med en saksbehandler ved det lokale pasientreisekontoret og får oppgitt mobilnummer for videre kommunikasjon via SMS.

På bakgrunn av det opplyste prosjektet og igangsatte arbeidet finner ikke ombudet å kunne legge til grunn at det er nødvendig å kun behandle reisebestillinger via telefon for å oppnå det saklige formålet. Virksomheten har selv opplyst at det er mulig å opprette andre og nye kanaler for hørselshemmede, slik som for eksempel SMS og Chat.

Vilkårene i dtl § 4 fjerde ledd er kumulative. Det er derfor ikke nødvendig for ombudet å vurdere hvorvidt Pasientreiser sin praksis ved bestilling og endring av transport er uforholdsmessig inngripende ovenfor hørselshemmede.

Ombudet har derfor kommet til at vilkårene for å tillate forskjellsbehandling i dette tilfellet ikke er oppfylt. Pasientreiser sin praksis slik den per i dag er utformet er således i strid med forbudet mot indirekte diskriminering i lovens § 4 tredje ledd.

Pasientreiser har imidlertid som nevnt opplyst at virksomheten har igangsatt et prosjekt om oppretting av nye kanaler for hørselshemmede. Pasientreiser arbeider blant annet med å opprette chat/SMS tjeneste som vil muliggjøre veiledning og bestilling av pasientreiser per SMS. Pasientreiser har oversendt ombudet en fremdriftsplan for arbeidet, og ombudet vil bli orientert når kanaler som SMS og Chat er klare til bruk. Pasientreiser har også opplyst at det per i dag er mulig med SMS-kommunikasjon for brukere som henvender seg med ønske om å kommunisere per SMS.

På bakgrunn av Pasientreiser sin presentasjon av igangsatte og planlagte tiltak for oppretting av nye kanaler som ombudet finner at vil imøtekomme

Side 7 av 9

hørselshemmede brukere på en tilfredsstillende måte, mener ombudet at Pasientreiser ikke vil handle i strid med diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4 når tiltakene iverksettes, da oppretting av nye kanaler gjør at hørselshemmede ikke lenger vil stilles dårligere enn andre brukere.

Inntil det opplyste prosjektet er gjennomført oppfordrer ombudet virksomheten til å sikre kommunikasjon med brukere med hørselshemming. Ombudet vil i den anledning vise til virksomhetens opplysning om at det per i dag finnes løsninger for brukere som henvender seg med ønske om å kommunisere per SMS, ved at disse blir satt i kontakt med en saksbehandler ved det lokale pasientreisekontoret og får oppgitt mobilnummer for videre kommunikasjon via SMS.

Når det gjelder rekvisisjonspraksisen har ombudet merket seg at Pasientreiser opplyser at pasienten ikke skal trenge å ringe inn dette selv, men at en behandler når de rekvirerer også kan legge inn tidspunkt til avreise til og fra behandling. Pasientreiser erkjenner imidlertid at avvik fra rutinen forekommer.

## **Konklusjon**

Likestillings- og diskrimineringsombudet finner at Pasientreiser ANS sin praksis om at behandling av reisebestillinger må skje via telefon var i strid med diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4.

Ombudet er imidlertid tilfreds med at Pasientreiser ANS nå har igangsatt et prosjekt og arbeid for å opprette nye kanaler for hørselshemmede. Blant annet kan pasienter nå få tilgang på SMS-kommunikasjon.



\*\*\*

Ombudet vil imidlertid presisere at uttalelsen er basert på igangsatte og planlagte tiltak som Pasientreiser har presentert ovenfor ombudet. Ombudet ber om å bli holdt orienterte på arbeidet.

Ombudet kan omgjøre sin uttalelse, på grunnlag av en klage eller av eget initiativ, dersom det ved ferdigstilling av prosjektet viser seg at virksomhetens praksis likevel er i strid med diskriminerings- og tilgjengelighetsloven. Ombudet kan også bringe saken inn til vurdering hos Likestillings- og diskrimineringsnemnda. Nemnda kan treffe vedtak om at det foreligger brudd på lovens § 4, jf. diskrimineringsombudsloven § 7.

Oslo, 26.04.2013

Sunniva Ørstavik, likestillings- og diskrimineringsombud.