

**Ärende** GRA 2017/7 **handling** 20  
**Handläggare** Emmah Edström

Vårdföretaget

## Tillsyn avseende diskrimineringsförbudet inom hälso- och sjukvård

Diskrimineringsombudsmannen (DO) har granskat Vårdföretagets arbete utifrån förbudet mot diskriminering i form av bristande tillgänglighet.

### DO:s beslut

DO bedömer att Vårdföretaget i aktuellt ärende har vidtagit skäliga åtgärder för tillgänglighet och att Vårdföretaget inte har brutit mot förbudet mot diskriminering i 1 kapitlet 4 § 3 och 2 kapitlet 13 § diskrimineringslagen (2008:567).

### Om ärendet

#### Bakgrund till DO:s beslut att inleda tillsyn

I en anmälan till DO har anmälaren uppgett att hon har blivit utsatt för diskriminering i form av bristande tillgänglighet vid Husläkarmottagning X, för vilken Vårdföretaget är ansvarig. DO har inlett en tillsyn med anledning av anmälares uppgifter.

Anmälaren har uppgett bland annat följande. Hon har en hörselskada och kan inte använda vanlig telefon utan behöver använda texttelefon för att boka tid hos läkare. I [datum] ville hon byta vårdcentral till Husläkarmottagning X. Vid ett personligt besök på vårdcentralen fick hon besked från receptionisten om att det på den vårdcentralen inte gick att boka tid hos läkare via texttelefon. Receptionisten bad henne sedan att vända sig till en annan vårdcentral.

#### Utredningen i ärendet

DO har begärt ett yttrande från Vårdföretaget som har uppgett bland annat följande. Vårdföretagets telefonsystem erbjuder patienterna två alternativ för tidsbokning, antingen att vänta kvar i kö eller att bli uppringd en viss tid. För patienter som är hörselskadade och använder texttelefoni med telefonisttjänst kan det underlätta att vänta kvar i kö. När sköterskan svarar kopplas samtalet samman med patienten och telefonisten. I dagsläget är möjligheten att vänta

kvar i kö inte aktiverat på samtliga Vårdföretagets vårdcentraler i Stockholm. På Husläkarmottagning X är funktionen dock aktiverad. På övriga vårdcentraler ska funktionen aktiveras under våren 2017.

Alla patienter kan välja att boka tid direkt via 1177 Vårdguiden. För att använda 1177 Vårdguiden krävs att patienten har e-legitimation, mobilt bank-id alternativt en kod. Patienter kan via internet boka tid hos bland annat läkare, distriktssköterska och psykolog.

Enligt Vårdföretagets rutiner och riktlinjer ska patienterna erbjudas en lättillgänglig och jämlik vård. Varje verksamhetschef ansvarar för att samtliga rutiner efterlevs. Kvalitetskontrollers sker genom patientenkäter samt hantering av avvikelser och klagomål. Vårdföretaget har brustit i att säkerställa att samtliga medarbetare har kunskap om att patienter som ringer Husläkarmottagning X kan välja mellan att vänta kvar i kö och att bli uppringd. När verksamhetschefen fick kännedom om att anmälaren blivit avvisad kontaktade denne anmälaren och informerade om hur hon kan boka tid.

Rutinerna kommer att förtydligas och diskuteras på arbetsplatsträffar i alla verksamheter. Vårdföretaget kommer också att förtydliga olika kontaktvägar på sin webbsida för att underlätta tillgängligheten för patienter med funktionsnedsättning.

Vårdföretaget har till sitt yttrande bifogat medicinsk rutin för tidsbokning hos läkare vid vårdcentralen.

### **Rättslig reglering på området**

Diskriminering är förbjuden i fråga om hälso- och sjukvård och annan medicinsk verksamhet, 2 kapitlet 13 § DL.

Med bristande tillgänglighet menas att en person med en funktionsnedsättning missgynnas genom att skäligen åtgärder för tillgänglighet inte har vidtagits för att personen ska komma i en jämförbar situation med personer utan denna funktionsnedsättning. Skäligheten ska bedömas utifrån krav på tillgänglighet i lag och annan författning och med hänsyn till de ekonomiska och praktiska förutsättningarna, varaktigheten och omfattningen av förhållande eller kontakten mellan verksamhetsutövaren och den enskilde samt andra omständigheter av betydelse. Bristande tillgänglighet är en form av diskriminering, se 1 kapitlet 4 § 3 DL.

### **DO:s bedömning**

DO har att bedöma om Vårdföretagets rutin avseende tidsbokning hos läkare vid Husläkarmottagning X uppfyller kravet på skäligen åtgärder för tillgänglighet i diskrimineringslagen.

Skälighetsbedömningen ska göras utifrån de krav på tillgänglighet som finns i annan lag och författning. Enligt förarbetena till bestämmelsen om bristande tillgänglighet bör förbudet, på de områden där bestämmelser om tillgänglighet i annan författning saknas, innebära att de tillgänglighetsåtgärder som kan krävas

bör vara av enkel beskaffenhet. Annat än enkla tillgänglighetsåtgärder bör dock kunna komma i fråga enligt vad som gällde enligt de tidigare bestämmelserna om skäliga anpassningsåtgärder (se prop. 2013/14:198 s 61).

DO konstaterar att det av såväl rutinerna som Vårdföretagets yttrande framgår att den aktuella vårdcentralen erbjuder två möjligheter till att boka tid hos läkare via telefon, dels att lämna sitt telefonnummer och senare bli uppringd, dels att vänta kvar i kön. Det senare alternativet uppges underlätta för patienter som ringer via texttelefoni med telefonisttjänst. Av rutinerna avseende tidsbokning framgår att sköterskan på vårdcentralen inte behöver göras uppmärksam på att texttelefoni används om patienten väljer att vänta kvar i kön. När sköterskan besvarar ett sådant samtal är sköterskan, patienten och telefonisten redo.

Vårdföretaget har uppgett att de har brustit i att säkerställa att all personal har kunskap om att patienterna har två alternativ till telefonbokning. Av utredningen framgår att Vårdföretaget, med anledning av bristen, har för avsikt att förtydliga och tydliggöra rutinerna samt diskutera dem på arbetsplatsträffar. DO konstaterar också att anmälaren har erbjudits att boka tid via 1177 Vårdguiden.

DO bedömer att utredningen inte ger skäl att ifrågasätta Vårdföretagets rutiner för tidsbokning hos läkare utifrån förbudet mot diskriminering i form av bristande tillgänglighet samt att Vårdföretaget har vidtagit skäliga åtgärder för tillgänglighet gällande tidsbokning. DO bedömer därför att Vårdföretaget inte har brutit mot förbudet mot diskriminering i form av bristande tillgänglighet i 1 kapitlet 4 § 3 och 2 kapitlet 5 § DL. DO avslutar därmed ärendet.

Beslut i detta ärende har fattats av Rickard Appelberg efter förslag från Emmah Edström.

Detta beslut går inte att överklaga. De bedömningar som DO gör i beslut är inte juridiskt bindande och beslutet påverkar inte enskildas möjligheter att själva väcka talan om diskrimineringsersättning i tingsrätt.

Rickard Appelberg  
Enhetschef rättsenhet samhällsliv och utbildningsväsende

En kopia av beslutet skickas till anmälaren.