

Diarienummer: DO 2025/9216
Handling: 2026.18858
Handläggare: Maya Hald

Region Örebro län
Patientnämnden
marcus.philipson@regionorebrolan.se

Skickas med säker e-post

Beslut

DO bedömer att Region Örebro län inte har brutit mot förbudet mot diskriminering.

Utredning

DO har granskat om Region Örebro län har brutit mot förbudet mot diskriminering som har samband med diskrimineringsgrunden funktionsnedsättning vid offentligt anställdas bemötande av allmänheten.

Anmälaren och Region Örebro län har sammanfattningsvis lämnat följande uppgifter.

Anmälaren

Anmälaren (A) har vid flera tillfällen ringt till Patientnämnden i Region Örebro län för att A klaga på den vård som hon fått hos vårdcentralen. A har en grav synskada med synförlust. Vid telefonkontakt med Patientnämnden sade handläggaren att A behövde skicka ett skriftligt klagomål genom webbformulär eller pappersblankett. A sade att det inte skulle fungera att skicka in information på det sättet på grund av A:s synnedsättning. Handläggaren sade då att A kunde be en anhörig om hjälp att skicka in uppgifterna. A bad en anhörig om hjälp, trots att det kändes jobbigt och utlämnande att en anhörig tog del av A:s journaler i ett känsligt ärende.

Region Örebro län

Patientnämnden i Region Örebro län anser inte att A har blivit utsatt för diskriminering. Det har inte varit känt för Patientnämnden vid de aktuella kontakterna att A har en synnedsättning av grav art. Patientnämnden hade endast kännedom om att A hade en synskada som medförde att det tog längre tid att ta till sig skriftlig information.

Patientnämnden har gått igenom den dokumentation som finns i ärendet och talat med berörd handläggare. Det framgår inte av dokumentationen att

A vid telefonsamtalen med Patientnämndens kansli har framfört att hon hade behov av särskilda anpassningar. Handläggaren har uppgett att han inte kan minnas samtalen i detalj, men att det inte överensstämmer med hans arbetssätt att neka en patient möjlighet att lämna klagomål muntligen när behov finns.

Patientnämnden har rutiner som möjliggör att klagomål kan lämnas muntligen när en patient på grund av funktionsnedsättning eller andra hinder har svårt att själv formulera sitt klagomål i skrift. Sådana anpassningar görs när behovet är känt eller framkommer i kontakt med patienten. I det här fallet framkom inte att A behövde ytterligare tillgänglighetsanpassningar.

Bestämmelser

Diskriminering är förbjuden när den som helt eller delvis omfattas av lagen (1994:260) om offentlig anställning bistår allmänheten med upplysningar, vägledning, råd eller annan sådan hjälp, eller på annat sätt i anställningen har kontakter med allmänheten. Det framgår av 2 kap. 17 § diskrimineringslagen (2008:567).

Med bristande tillgänglighet menas att en person med en funktionsnedsättning missgynnas genom att sådana åtgärder för tillgänglighet inte har vidtagits för att den personen ska komma i en jämförbar situationen med personer utan denna funktionsnedsättning som är skäliga utifrån krav på tillgänglighet i lag och annan författning, och med hänsyn till

- de ekonomiska och praktiska förutsättningarna,
- varaktigheten och omfattningen av förhållandet eller kontakten mellan verksamhetsutövaren och den enskilde samt
- andra omständigheter av betydelse.

Det framgår av 1 kap. 4 § 3 diskrimineringslagen.

Motivering

Region Örebro län har inte brutit mot diskrimineringsförbudet

DO bedömer att Region Örebro län inte har brutit mot diskrimineringsförbudet. Motiveringen till det är följande.

A:s och Region Örebro läns uppgifter om vad A i kontakterna med Patientnämnden har berättat om sin funktionsnedsättning skiljer sig åt.

A menar att hon sagt till handläggaren att hon inte själv kunde skriva sitt klagomål. Patientnämnden menar med hänvisning till dokumentationen i A:s ärende och samtal med berörd handläggare att det inte framgår att A har framfört att hon hade behov av särskilda anpassningar. När ord står mot ord krävs att det har kommit fram något i utredningen som ger stöd åt anmälarens uppgifter, för att DO ska kunna utgå från dem i sin bedömning. Det finns inte något stöd i utredningen för att A berättat för Patientnämnden om sitt behov av anpassning på grund av funktionsnedsättning. DO bedömer att ytterligare utredning inte skulle leda till något annat resultat. DO kan därför inte utgå från att det har gått till på det sätt som A har uppgett. Patientnämnden har redogjort för rutiner som möjliggör att klagomål kan lämnas muntligen när en patient på grund av funktionsnedsättning eller andra hinder har svårt att själv formulera sitt klagomål i skrift. DO bedömer att utredningen inte ger stöd för att Patientnämnden känt till A:s behov av anpassningar. Mot den bakgrunden bedömer DO att Patientnämnden inte brutit mot förbudet mot diskriminering i form av bristande tillgänglighet.

Med denna bedömning avslutar DO ärendet.

Maya Hald
utredare, rättsenheten

DO skickar en kopia av beslutet till anmälaren.

Det här beslutet går inte att överklaga. De bedömningar som DO gör i beslut är inte juridiskt bindande. Den som vill har möjlighet att själv väcka talan om diskrimineringsersättning i tingsrätt.