




YHDENVERTAISUUS

VALTUUTETTU

DISKRIMINERINGSOMBUDSMANNEN
NON-DISCRIMINATION OMBUDSMAN
OVTTAVEARDÁSAŠVUOĐAÁITTARDEADDJI



**Främjande av
likabehandling och
förebyggande av diskriminering
i välfärdsområdena**

**Diskrimineringsombudsmannens
webbinarium 8.6.2023**



**Vad gör diskriminerings-
ombudsmannen?**



Diskrimineringsombudsmannens uppgifter

- Ingriper i diskriminering och främjar likabehandling
- Verkar som den nationella rapportören om människohandel
- Övervakar verkställigheten av avlägsnanden ur landet
- Följer och främjar tillgodoseendet av utlänningars rättigheter
- Verkar som rapportören om våld mot kvinnor



Diskrimineringsombudsmannen övervakar efterlevnaden av diskrimineringslagen i egenskap av en oberoende och självständig laglighetsövervakare 1/2

- Under 2022 tog ombudsmannen emot omkring 1 600 kontakter om diskriminering.
- Om kontakten innehåller uppgifter om diskriminering och diskrimineringsgrund kan en presumtion om diskriminering uppstå.
- Ombudsmannen har rätt att begära (även sekretessbelagda och känsliga) uppgifter, dokument och redogörelser av den part som kan ha gjort sig skyldig till diskriminering.

Diskrimineringsombudsmannen övervakar efterlevnaden av diskrimineringslagen i egenskap av en oberoende och självständig laglighetsövervakare 2/2



- Ombudsmannen kan framställa motiverade ställningstaganden om diskrimineringsfall och främja förlikning. Ombudsmannen ger inte verkställbara avgöranden.
- Ombudsmannen kan föra ärenden till diskriminerings- och jämställdhetsnämnden för behandling och juridiskt bindande avgöranden.
- Diskrimineringsoffer har rätt till gottgörelse (som inte är skadestånd).

Diskriminerings- och jämställdhetsnämnden övervakar efterlevnaden av diskrimineringslagen och jämställdhetslagen 1/2



- **Diskrimineringsombudsmannen** ger inte överklagbara eller juridiskt bindande beslut.
- Man kan lämna en ansökan till **diskriminerings- och jämställdhetsnämnden** och be nämnden förbjuda diskrimineringen. Ansökan kan vara fritt formulerad och lämnas in enligt anvisningarna på nämndens webbplats.
- Ärenden behandlas av nämnden skriftligen och kostnadsfritt. Behandlingen omfattar inte risker för ersättning av motpartens rättegångskostnader.
- Nämnden behandlar inte ärenden som redan behandlas av en annan myndighet.

Diskriminerings- och jämställdhetsnämnden övervakar efterlevnaden av diskrimineringslagen och jämställdhetslagen 2/2



- Diskriminerings- och jämställdhetsnämnden kan förbjuda aktörer att fortsätta med verksamhet som enligt diskrimineringslagen är förbjuden.
- Nämnden kan också förpliktiga aktörer att fullgöra sina skyldigheter enligt diskrimineringslagen.
- Efter den lagreform som trädde i kraft 1.6.2023 kan nämnden även rekommendera betalning av gottgörelse till diskrimineringsoffer.
- [Inlämnande av ansökan till diskriminerings- och jämställdhetsnämnden.](#)



Vad är likabehandling?



Vad är diskriminering och vad är inte diskriminering? - 1/2

- Direkt diskriminering: om någon på grund av en omständighet som gäller honom eller henne som person behandlas på ett ofördelaktigare sätt än någon annan har behandlats, behandlas eller skulle behandlas i en jämförbar situation.
- Indirekt diskriminering: regler, kriterier eller förfaringsätt som framstår som jämlika men kan komma att missgynna någon på grund av en omständighet som gäller honom eller henne som person.
- Även trakasserier, vägran att göra rimliga anpassningar samt instruktioner eller befallningar att diskriminera utgör diskriminering.



Vad är diskriminering och vad är inte diskriminering? - 2/2

- Särbehandling är tillåten när den föranleds av lag och annars har ett godtagbart syfte och medlen för att uppnå detta syfte är proportionerliga.
- Positiv särbehandling: proportionerlig särbehandling som syftar till att främja faktisk likabehandling eller att förhindra eller undanröja olägenheter som beror på diskriminering är inte diskriminering.
 - Specialtjänster som föranleds av en persons individuella behov kan betraktas som en form av positiv särbehandling och är därmed berättigade.

Samma för alla ≠ likabehandling





**Vad innebär en myndighets
skyldighet att främja
likabehandling?**

En myndighets skyldighet att främja likabehandling innebär att myndigheten har en aktiv bedömningskyldighet – 1/2



- Formell likabehandling räcker inte, utan man ska även se till att man inte skapar system som leder till indirekt diskriminering.
- Skyldigheten att främja likabehandling innebär att myndigheterna i sitt beslutsfattande och sin dagliga verksamhet ska välja med beaktande av verksamhetsmiljön, resurserna och övriga omständigheter det alternativ som effektivt, ändamålsenligt och proportionerligt främjar likabehandling!
- Skyldigheten att främja likabehandling gäller all verksamhet, alltså även åtgärder som inte ingår i likabehandlingsplanen.

En myndighets skyldighet att främja likabehandling innebär att myndigheten har en aktiv bedömningskyldighet – 2/2



- Myndigheten ska vara beredd på och inneha kunskap för att på eget initiativ bedöma till exempel om rimliga anpassningar behövs på grund av en persons funktionsnedsättning.
- Positiv särbehandling kan användas för att de grundläggande och mänskliga rättigheterna ska tillgodoses jämlikt.




Vad betyder en funktionell likabehandlingsplan?

- En myndighets likabehandlingsplan skiljer sig från en arbetsgivares likabehandlingsplan som avser likabehandling av personalen.
- Likabehandlingsplanen bör innehålla granskning av konsekvenserna för likabehandling för alla diskrimineringsgrunder.
- Skyldigheten att upprätta en likabehandlingsplan gäller också privata aktörer som sköter offentliga uppgifter till exempel inom social- och hälsovårdstjänsterna eller missbrukarvård.
- Välfärdsområdena ska beakta alla verksamhetssektorer vid upprättandet av likabehandlingsplanen.



Element av effektiv likabehandlingsplanering

- Information om likabehandlingsläget ska skaffas till stöd för likabehandlingsplaneringen. Den kan skaffas med hjälp av enkäter, från statistik eller till exempel genom höranden.
- Personalen görs delaktig i planeringen.
- Invånarna, organisationerna och påverkansorganen görs delaktiga i planeringen.
- Informationen om planen ska vara effektiv och planen ska sättas effektivt i praktiken.
- Planen följs upp och uppdateras.
- En bra likabehandlingsplan är ett verktyg, inte ett mål!



Välårsdsområdenas roll och skyldigheter i faktisk likabehandling

Diskrimineringsombudsmannens
brev till välårsdsområdena.



Att komma ihåg:

- Service som är lika för alla är inte alltid jämlik och tar inte skillnaderna mellan olika människor i beaktande i tillräcklig mån.
- När servicen förenhetligas i välfärdsområdena, kom ihåg:
 - att regional jämlikhet är endast en del av likabehandlingsbedömningen
 - att patienters, klienters och kommuninvånarnas tillgång till adekvata tjänster är viktigare än regional jämlikhet.





Sammanfattningsvis - 1/2

- Specialtjänster som föranleds av en persons individuella behov kan betraktas som en form av positiv särbehandling och är därmed berättigade.
- Att inte ta särskilda behov som föranleds av diskrimineringsgrunder i beaktande utan godtagbara och proportionerliga grunder kan i synnerhet inom den offentliga maktens verksamhet utgöra indirekt diskriminering.
- God rådgivning och en låg tröskel till tjänsterna är en central del av skyldigheten att vara tillgänglig.



Sammanfattningsvis - 2/2

- Ingen får betraktas som en ”för svår” klient eller patient.
- Diskriminering kan förebyggas genom att öka personalens kunskap och medvetenhet om likabehandling, rimliga anpassningar och de grundläggande rättigheterna.
- Skyddet för livet och människovärdet ska alltid vara ledstjärnan för tjänsterna, och ett klart budskap från ledningen



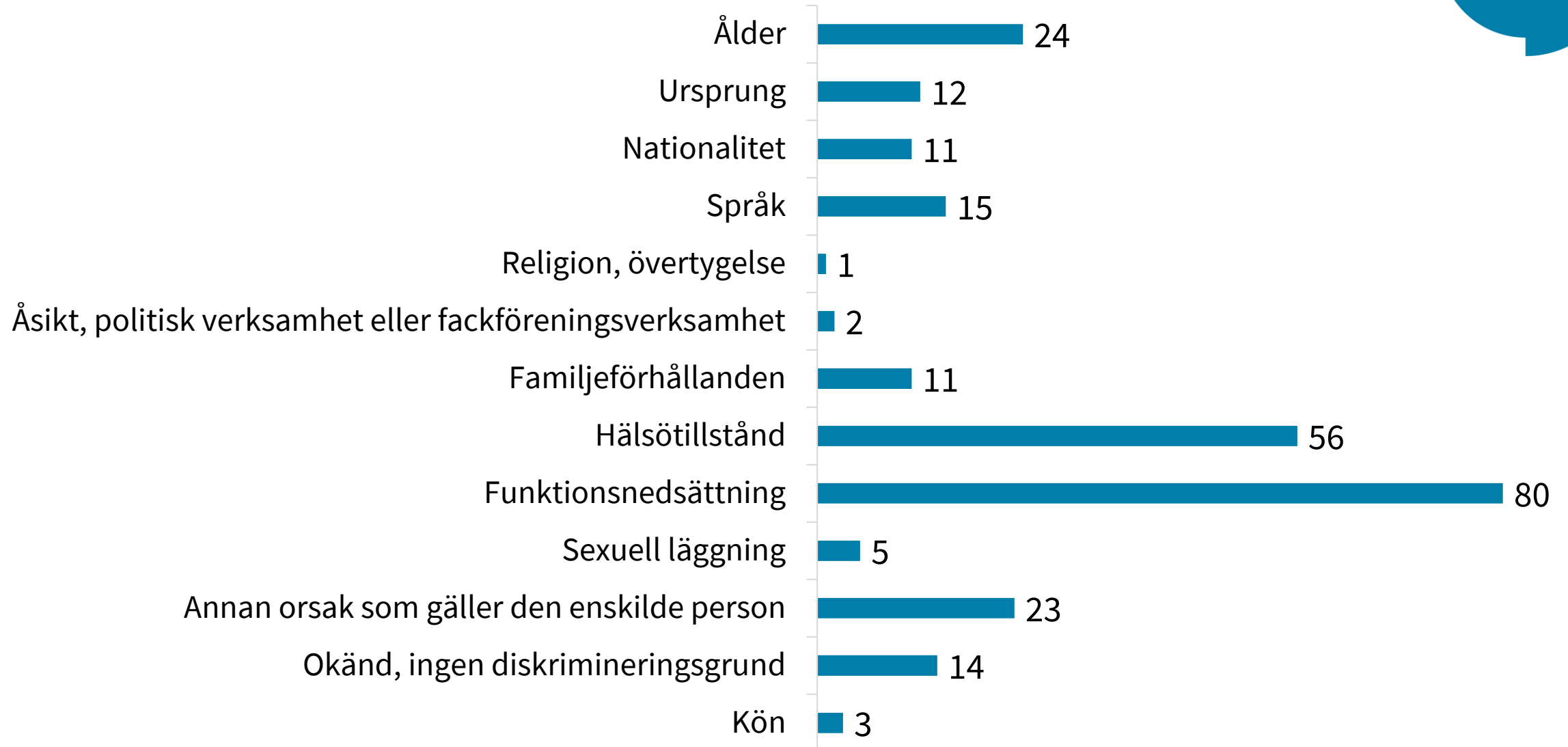
**Om
diskrimineringsgrunderna**



Diskrimineringslagen: Förbud mot diskriminering

(diskriminering på grund av kön, könsidentitet och könsuttryck förbjuds i jämställdhetslagen och övervakas av jämställdhetsombudsmannen)

Kontakter om diskriminering inom social- och hälsovårdstjänsterna under 2022





**De språkliga
rättigheterna och
tolkning**



Bestämmelser om de språkliga rättigheterna finns i lagen om ordnande av social- och hälsovård

- Social- och hälsovård ska inom de tvåspråkiga välfärdsområdena ordnas på både finska och svenska så att kunderna blir betjänade på det språk de väljer (lagen om ordnande av social- och hälsovård).
 - Om detta inte är möjligt ska man anordna tolkning.
 - Man ska även ta hänsyn till personer som talar andra språk – med tolkning och i kommunikationen.
- Bestämmelser om kundens rätt att använda samiska i social- och hälsovårdstjänsterna i Lapplands välfärdsområde finns i lagen om ordnande av social- och hälsovård b
 - bestämmelser i övrigt om rätten att använda samiska finns i samiska språklagen.



Personer med talstörningar och personer som talar teckenspråk

- Flexibla och tillräckliga tolkningstjänster ska garanteras i social- och hälsovården för kunder med talstörningar och kunder som talar teckenspråk.
 - Om detta förbises kan det komma att betraktas som diskriminering även om ordalydelsen i lagen om ordnande av social- och hälsovård förutsätter att tolkning tillhandahålls ”i den mån det är möjligt”.
- Teckenspråk är modersmålet för en person som varit döv sedan födseln och är ett helt annat språk än talat och skrivet språk.
- Personer inom autismspektret kan också behöva till exempel skrivtolkning i sin kommunikation.



Rättspraxis – språkliga rättigheter

- Diskriminerings- och jämställdhetsnämndens avgörande: polisinsättningen diskriminerade en gripen svenskspråkigt ungdom när man inte kommunicerade med honom på svenska. (Inte lagakraftvunnet)
 - ”Målsägandens i grundlagen tryggade rätt att använda sitt eget modersmål hade begränsats och att svaranden på grund av en orsak som anknyter till målsägandens språk behandlat målsäganden på ett ofördelaktigare sätt än en person som hade använt finska som sitt modersmål och kunnat kommunicera på finska.”
- [En kund betjänades inte på sitt modersmål svenska vid Åbo stads funktionshinderservice](#) . Förlikning i ärendet främjades av diskrimineringsombudsmannen.



**Utrymmen och
kommunikation**



Fysisk tillgänglighet

- Vårdsområdena ska se till att kund- och behandlingslokalerna är fysiskt tillgängliga även för personer med funktionsnedsättningar och -variationer.
- Utöver personer med rörelsenedsättning ska man även beakta personer med synnedsättningar. Till exempel kundlokalernas informationsskyltar, ledstråk, elektroniska dörrar och anpassning av servicediskarna till rullstolsanvändare gör det möjligt för alla att använda lokalerna på lika villkor.
- Till exempel anmälningsautomaterna ska vara tillgängliga.
- Kartläggning över tillgänglighet ger omfattande information om tillgänglighetsbrister som behöver åtgärdas.



Tillgänglighet hos kommunikationen

- Vårdsområdenas kommunikation ska vara tillgänglig ända från början. Detta gäller till exempel webbplatser, blanketter, anvisningar och videor (34 § i lagen om vårdsområden).
- Kanaler för klienternas och patienternas kontakter ska vara tillgängliga även för personer med talstörningar, hörselnedsättningar och synnedsättningar samt för döva personer som talar teckenspråk.
- Dessutom ska man ta hänsyn till att den väsentliga informationen till vårdsområdets invånare är tillgänglig även på andra sätt än digitalt och på webben för att tillgodose behoven av personer som inte använder digitala verktyg (till exempel äldre personer utan digitala färdigheter).



Flerkanalskommunikation 1/2

- Det är särskilt viktigt att trygga tillgängligheten och flerkanalskommunikationen när en klient söker sig till social- eller hälsovården (till exempel tidsbokning, anmälan och rådgivning).
- Klienterna ska erbjudas olika kanaler och olika sätt att uträtta sina ärenden och kommunicera.
 - Man ska också fästa uppmärksamhet vid var information om kanalerna för ärendehantering finns med tanke på äldre personer utan digitala färdigheter. Utöver de digitala kanalerna behövs även information i tryckt format (till exempel lokaltidningar, anslagstavlor).



Flerkanalskommunikation 2/2

- Utöver personer med talstörningar, hörselnedsättningar och synnedsättningar ska man även ta hänsyn till personer inom autismspektret som kan ha individuella behov i sina kommunikationer och sin ärendehantering i övrigt.
- Material ska upprättas även på lättläst språk!



**Personer med
funktionsnedsättning och
rimliga anpassningar**



FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning (CRPD) – 1/2

- Allt beslutsfattande ska utgå ifrån en bred tolkning av funktionsnedsättningar så som FN:s funktionsrättskonvention, som är bindande för Finland, förutsätter.
- CRPD är en del av vår lagstiftning, alltså direkt bindande för den offentliga makten (kommunerna, välfärdsområdena och staten).
- Artikel 1 i CRPD → Beskrivningen av funktionsnedsättning utgår från personens förhållande till det omgivande samhället och inte en medicinsk, diagnosbaserad definition.



FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning (CRPD) – 2/2

- Diskrimineringsombudsmannen anser att en för snäv tolkning av funktionsnedsättningar ska ifrågasättas i och med att den äventyrar likabehandling av personer med funktionsnedsättning.
- FN:s funktionsrättskonvention (CRPD) innehåller en omfattande skyldighet att göra rimliga anpassningar.
 - Artikel 5: För att främja jämlikhet och avskaffa diskriminering ska konventionsstaterna vidta alla ändamålsenliga åtgärder för att säkerställa att skälig anpassning tillhandahålls.

15 § i diskrimineringslagen – Rimliga anpassningar för att likabehandling för personer med funktionsnedsättning ska uppnås



- Obs! Den nya ordalydelsen trädde i kraft 1.6.2023:

Myndigheter, utbildningsanordnare, arbetsgivare och de som tillhandahåller varor eller tjänster ska göra sådana ändamålsenliga och rimliga anpassningar som behövs i det enskilda fallet för att göra det möjligt för personer med funktionsnedsättning att på lika villkor som andra använda myndigheters tjänster (tidigare: uträtta ärenden hos myndigheter) samt att få utbildning och arbete samt varor och tjänster som tillhandahålls allmänheten och att klara av sina arbetsuppgifter och avancera i arbetet.

Vid bedömningen av vilka anpassningar som är rimliga beaktas i första hand ("i första hand" har tillagts) behoven hos personer med funktionsnedsättning och dessutom den i 1 mom. avsedda aktörens storlek och ekonomiska ställning, arten och omfattningen av aktörens verksamhet, de uppskattade kostnaderna för anpassningarna och stöd som kan fås för åtgärderna.

Vägran att genomföra rimliga anpassningar är diskriminering.

Vägran att genomföra rimliga anpassningar är en form av diskriminering



- Vad som kan ses som en rimlig anpassning varierar från fall till fall och är därmed en annan fråga än den allmänna tillgängligheten.
- Skyldigheten att göra rimliga anpassningar begränsas inte till situationer där en person med funktionsnedsättning har bett om anpassningen, utan omfattar även situationer där den instans som är skyldig att göra anpassningen borde ha förstått att den aktuella personen har någon funktionsnedsättning som kan förutsätta anpassningar (CRPD-kommitténs ställningstagande).
- I synnerhet myndigheterna har en utpräglad skyldighet att tolka och tillämpa skyldigheten att göra rimliga anpassningar på ett för de grundläggande och mänskliga rättigheterna positivt sätt (diskriminerings- och jämställdhetsnämndens ställningstagande)



Anpassningar i praktiken och i rättspraxisen - 1/2

- [HFD 2022:43](#) (färdtjänst skulle beviljas för resor till och från arbetet inom en annan ords område för en person med funktionsnedsättning oberoende av personens boendeort och var boendeorten är belägen)
- Helsingfors förvaltningsdomstols avgörande 607/2023 3.2.2023 (innehållet i FPA:s skrivtolkningstjänst, avgörandet har publicerats på [Finlex](#) på finska)
- Helsingfors förvaltningsdomstols avgörande H3149/2021 18.6.2021 (kompletterande utkomststöd för en resa med färdtjänst till en nära släktings bröllop till en person med funktionsnedsättning i stället med en tågresor mellan Helsingfors och Tammerfors)



Anpassningar i praktiken och i rättspraxisen - 2/2

- Anpassningar i kontaktvägar och -kanaler, anmälningsspraxis m.m.
- Hela personalen ska känna till myndighetens skyldighet att göra rimliga anpassningar.
- Ju fler kanaler som används för tillhandahållandet av tjänsterna och ju tillgängligare tjänsterna är, desto mindre anpassningar behövs i de enskilda fallen.
- Anvisningar och instruktioner avlägsnar inte skyldigheten att göra en rimlig anpassning när en person med funktionsnedsättning verkligen är i behov av det.
- Anpassningen kan medföra kostnader och möda (i rimlig mån).



**Personer i sårbar ställning
och multipel diskriminering**



Att identifiera och hjälpa personer i sårbar ställning är en av social- och hälsovårdens viktiga uppgifter – 1/2

- Välfärdsområdena behöver både säkerställa tydliga ansvarsförhållanden och koordinera behoven av multiprofessionella tjänster
- Den allmänna rådgivningsskyldigheten och rätten att få tillgång till de tjänster man behöver gäller alla – inklusive till exempel missbrukare, bostadslösa, personer med psykiska problem, transpersoner, personer inom neurospektrum och andra personer i sårbar ställning.

Att identifiera och hjälpa personer i sårbar ställning är en av social- och hälsovårdens viktiga uppgifter – 2/2



- Det är särskilt viktigt att identifiera offer för multipel diskriminering och personer som riskerar att bli diskriminerade
- Kompetensen hos yrkespersonerna inom social- och hälsovården är ytterst viktig
 - Multiprofessionellt samarbete är nödvändigt
 - När man identifierat våld och utnyttjande ska de tas upp för diskussion och offret hänvisas till tjänster
- Hur säkerställer man att klient- och patientförhållandet är förtroligt och kontinuerligt?

Med andra ord: det är viktigt att modellera multiprofessionella tjänstehelheter i välfärdsområdena och följa upp deras genomförande



- Exempel 1: hur tryggar man övriga social- och hälsovårdstjänster som en person som missbrukar rusmedel och personens familj behöver (somatik, mentalvård, barnskydd, socialarbete, funktionshinderservice)?
- Exempel 2: hur tryggar man identifieringen av offer för människohandel och deras tillgång till de tjänster de behöver?
- Exempel 3: hur tryggar man papperslösa personers rätt till social- och hälsovårdstjänster?
- Exempel 4: hur tryggar man i samband med våld mot kvinnor eller närståendevåld att man tar upp våldet på rådgivningen – i primärvården – inom mentalvårdstjänsterna ... och att offret får stöd?



**Exempel på god praxis
samt praxis som bör
granskas**

God praxis för främjande av likabehandling som diskrimineringsombudsmannen fått vetskap om – 1/2



- Esbo sjukhus införde en anvisning om att Esbo möjliggör och betalar transporten av avlidna muslimer till adekvata tvättutrymmen på Aurorasjukhuset i Helsingfors.
 - I stadens beslut konstaterades också att dylika möjligheter till jämlik behandling av avlida muslimer framöver ska utredas i Västra Nylands välfärdsområde.
- Helsingfors stad kompletterade sina anvisningar om kriskommunikationer på grund av diskriminerings- och jämställdhetsnämndens utlåtande med att tolkning till teckenspråk ska i fortsättningen anordnas vid informationsmöten om hot mot liv och hälsa.
 - Tolkningen kommer att ingå i de direkta webbsändningarna och inspelningarna av informationsmötena.



God praxis för främjande av likabehandling som diskrimineringsombudsmannen fått vetskap om – 2/2

- Texttelefon-tjänsten tas i bruk som en del av kravet i lagen om välfärdsområden om informationens tillgänglighet samt kravet i lagen om ordnande av social- och hälsovård om jämlik genomförande av och tillgång till tjänsterna.
- Texttelefon-tjänsten betjänar döva personer samt personer med hörselnedsättning eller syn- och hörselnedsättning samt personer med talstörningar i hela landet.
- Tjänsten kan också användas av en person som kommunicerar med tal vid sin kontakt med en person med hörselnedsättning eller talstörning.
- [Mer information om texttelefon-tjänsten.](#)

Exempel på och bedömning av kontakter som diskrimineringsombudsmannen tagit emot - 1/2



- Förenhetligande av självriskandelarna och faktureringspraxisen för färdtjänst enligt lagen om funktionshinderservice.
 - Konsekvensbedömning anseende alla användargrupper ska genomföras.
 - Samma självrisk för samma resa inom välfärdsområdet oberoende av boendeort.
 - Att avgiften motsvarar avgifterna för kollektivtrafiken ska kontrolleras.
- Förenhetligande av ersättningspraxisen för arbetsgivarmodellen inom personlig assistans.
 - Hur den personliga assistansen anordnas får inte förhindra användning av tjänsten eller äventyra likabehandlingen av personer med funktionsnedsättning.



Exempel på och bedömning av kontakter som diskrimineringsombudsmannen tagit emot – 2/2

- Innehållet i och syftet av medicinska rehabiliteringstjänster har i anvisningar kopplats till en kategorisk åldersgräns utan att ta hänsyn till patientens individuella behov.
- Den viktiga, men frivilliga motionsverksamheten för äldre riskerar att upphöra om kommunerna och välfärdsområdena inte kan komma överens om hur kostnaderna ska fördelas.
 - Reformen möjliggör utvidgning av tjänster som konstateras fungera bra på kommunnivån till hela välfärdsområdet.
 - Välfärdsområdet är inte bundet till kommunfördelningen.
 - Riktad finansiering till vissa områden där utgångsnivån för tjänsten har varit sämre kan vara motiverad.

Likabehandlingsplaneringen ska även omfatta tjänster som lagts ut på entreprenad – exempel: transporttjänster



- Vi lät göra en utredning om ordnandet och konkurrensutsättningen av färdtjänster enligt lagen om funktionshinderservice.
 - På basis av kontakterna finns det utmaningar och regionala skillnader i genomförandet av transporttjänster.
 - Vi har bett upphandlingsdokument om transporttjänster av utvalda kommuner och samkommuner.
 - Hur konkurrensutsättningen genomförs har stor betydelse för jämlik tillgång till tjänster för personer med funktionsnedsättning (stor betydelse för fritiden samt för främjandet av delaktigheten i arbetslivet och studier).
 - Avsikten är att upprätta rekommendationer för att likabehandlingsaspekter ska beaktas vid upphandling.

Diskrimineringsombudsmannens kundtjänstkanaler är till för alla, även för myndigheter



- [Kontaktformulär](#)
- E-post: [yvv\(at\)oikeus.fi](mailto:yvv(at)oikeus.fi)
- Videor på teckenspråk kan skickas till e-postadressen [yvv\(at\)oikeus.fi](mailto:yvv(at)oikeus.fi)

Chatt

Öppettider:

- måndagar och onsdagar kl. 13–15
- fredagar kl. 10–12

Telefonjour

- öppen tisdagar, onsdagar och torsdagar kl. 10–12
- Under sommaren på tisdagar och torsdagar
- Tfn 0295 666 817

TACK!
Kristina Stenman
Elli Björkberg



YHDENVERTAISUUS VALTUUTETTU

DISKRIMINERINGSOMBUDSMANNEN
NON-DISCRIMINATION OMBUDSMAN
OVTTAVEARDÁSAŠVUOĐAÁITTARDEADDJI



YHDENVERTAISUUSVALTUUTETUN TOIMISTO

Tel +358 (0) 295 666 800

www.syrjinta.fi

 www.facebook.com/yhdenvertaisuus

 @yhdenvertaisuus

 @yhdenvertaisuusvaltuutettu