

VERKSAMHETSBERÄTTELSE

2023

ÅOM 2024/9

Publicerad 13.03.2024

www.ombudsman.ax



OMBUDSMAN

Ålands ombudsmannamyndighet (ÅOM)
Elverksgatan 10, kvarteret iTIDEN, 22 100 Mariehamn, ÅLAND
www.ombudsman.ax / Växel: + 358 (0) 18 25000

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1.	Inledning	1
2.	Rätt till likabehandling och förhindrande av diskriminering.....	3
3.	Barns ställning och rättigheter.....	7
4.	Patienters ställning och rättigheter	13
5.	Klienters ställning och rättigheter	23
6.	Konsumenters rättigheter	32
7.	Ombudsmannanämndens redogörelse	37
8.	Myndighetens förvaltningsberättelse 2023.....	37
9.	Utvecklings- och hållbarhetsagendan för Åland	38
10.	Kontaktuppgifter.....	39

1. Inledning

Ålands ombudsmannamyndighet är en oberoende landskapsmyndighet vars uppgift är att främja och trygga jämställdhet, jämlikhet, likabehandling och förhindra diskriminering enligt jämställdhets- och diskrimineringslagstiftningen inom landskapets behörighet. Myndigheten ska främja och trygga barns ställning och rättigheter enligt FN:s konvention om barnets rättigheter, samt genom rådgivning verka för att främja och trygga jämlikhet i frågor som gäller rättigheter för klienter i socialvården och patienter i hälso- och sjukvården. Myndighetens uppdrag omfattar även rådgivning vad gäller konsumenters rättigheter. All verksamhet är lagstadgad enligt landskapslag (2014:33) om Ålands ombudsmannamyndighet. Myndigheten är administrativt underställd Ålands landskapsregering. Under 2023 har uppdraget skötts av en personalstyrka på tre personer fördelat enligt följande: diskriminerings- och barnombudsman samt uppdrag som myndighetschef (100%), patient- och klientombudsman (100%), konsumentrådgivare (60%).

Inom ramen för sitt uppdrag arbetar Ålands ombudsmannamyndighet framför allt genom personlig rådgivning riktad till enskilda individer, myndigheter och organisationer. Vad gäller konsumentfrågor omfattas även företag av rådgivningen. Under året har myndigheten haft totalt 690 rådgivningsärenden. Den största förändringen jämfört med föregående år är den anmärkningsvärda ökningen i antalet kontakter (+95) till konsumentrådgivningen. 309 ärenden har rört konsumentrådgivning, 218 patientombudsmannen, 105 klientombudsmannen och 58 diskriminerings- och barnombudsmannen. Av de som kontaktat myndigheten utgör kvinnor 52,3 procent, män 43,1 procent och 4,6 procent är övriga (kön annan, organisationer och myndigheter). Av alla ärenden har 50 rört barn (7,2 procent: 3,3 procent pojkar, 3,9 procent flickor). Sedan några år noterar även myndigheten könsfördelning vad gäller kontaktagare vad gäller patient- och klientärenden och generellt kan ses att kvinnor i högre utsträckning tar kontakt inte bara för egen räkning, men även manliga anhörigas räkning.

Myndigheten prioriterar inkommande ärenden och ska ge så högkvalitativ service som möjligt inom befintliga resurser. Rådgivningsarbetet bedrivs med låg tröskel vilket innebär att myndigheten är tillgänglig genom telefon eller e-post. Det går att boka personligt besök vid behov. Myndigheten strävar till att underlätta och bistår även kontaktagare med praktisk hjälp till exempel om kontaktagare inte själva har tillgång till dator. Generellt sett uppskattas att det finns ett stort mörkertal vad gäller många av de frågor som myndigheten arbetar med, vilket kan bero på fler faktorer. Till exempel kan berörda individer vara rädda för repressalier av olika slag, eller så upplevs det inte som någon idé att lyfta sina frågeställningar. Det kan även råda en osäkerhet över vilken instans som är den rätta att kontakta. Ålands ombudsmannamyndighet bistår inom ramen för sitt uppdrag och kan även vägleda kontaktagare till rätt instans.

Myndigheten ska arbeta proaktivt, bedriva förebyggande informationsarbete och ingå dialog med olika aktörer och intressenter. Kombinationen av inkommande rådgivningsarbete och utåtriktat informations- och kommunikationsarbete ger myndigheten möjlighet att öka sin kunskap och få tillfälle till dialog med rättighetsbärare i det åländska samhället. Dessutom ska myndigheten fördjupa kunskapsunderlaget genom undersökningar och studier. Givet myndighetens begränsade resurser har detta med start 2019

förverkligats framför allt i form av praktikuppdrag. Under 2023 har myndigheten inte haft möjlighet att handleda högskolepraktikant och därmed inte publicerat någon studie likt tidigare år.

Utveckling av mätetal	2023	2022
Rådgivningsärenden (DO/BO)	58	53
Rådgivningsärenden (patientombudsmannen/ PO)	218	217
Rådgivningsärenden (klientombudsmannen/ KO)	105	125
Rådgivningsärenden (konsumentrådgivaren/ KR)	309	214
Remisser/utlåtanden/höranden	20	9
Seminarier/föreläsningar/paneler	11	12
Pressklipp/media intervjuer etc.	12	35
Marknadsföring (radioreklam*)	50	50
Tillsynsaktiviteter/rapporter/studier	7	4

** radioreklam räknas per dag (Gäller radioreklam för Bris stödtjänster för barn)
Mer specificerade nyckeltal finns under varje avsnitt.*

Myndigheten ska årligen redogöra för hur den åländska befolkningens ställning och rättigheter i de områden som omfattas av myndighetens uppdrag utvecklas. Det görs i form av den här verksamhetsberättelsen som förmedlar information och kunskap och är värdefull läsning för beslutsfattare och boende på Åland i allmänhet.

2. Rätt till likabehandling och förhindrande av diskriminering

2.1 Uppdrag

Landskapslag (2022:43) om tillämpning av diskrimineringslagen, samt landskapslag (1989:27) om tillämpning i landskapet Åland av lagen om jämställdhet mellan kvinnor och män innehåller bestämmelser som berör förvaltning och verksamhet som faller inom landskapets behörighetsområde. Det gäller områden så som främjandet av sysselsättning, näringsverksamhet, utbildning inklusive barnomsorg, hälso- och sjukvård, socialvård och yrkesmässigt tillhandahållande av varor och tjänster. Lagstiftningen innehåller förbud mot diskriminering samt skyldighet för myndigheter och utbildningsanordnare att främja jämställdhet och likabehandling. Även arbetsgivare omfattas av skyldigheten att främja jämställdhet och likabehandling. Ombudsmannamyndigheten är inte behörig myndighet vad gäller tillsynen av arbetslivsfrågor, med undantag av vad som står nedan om tjänstemän.

Inom ramen för landskapets behörighet verkar Ålands ombudsmannamyndighet för att motverka diskriminering och främja likabehandling och jämställdhet. Uppdraget omfattar att bedriva rådgivning så att enskilda personer som utsatts för diskriminering ska kunna driva klagomål eller på annat sätt tillvarata sina rättigheter. Ålands ombudsmannamyndighet ska lämna rekommendationer och informera om bestämmelser i frågor som rör jämställdhet, likabehandling och diskriminering till myndigheter och andra berörda parter. I uppdraget ingår även att övervaka praxis, tjänstekollektivavtal och principdokument vad gäller tjänstemännens arbetsvillkor. Ålands ombudsmannamyndighet ska föra dialog med frivilligorganisationer som har ett intresse av att motverka diskriminering i förebyggande syfte. Ålands ombudsmannamyndighet ska på ett övergripande plan följa hur främjandet av jämställdhet och den enskildes rätt till likabehandling utvecklas på Åland. Myndigheten ska även genomföra oberoende undersökningar och offentliggöra oberoende rapporter om diskriminering. Vid konstaterade fall av diskriminering ska Ålands ombudsmannamyndighet verka för att ingå förlikning mellan parterna om förlikningen kan antas inverka förebyggande i avsikt att förhindra framtida diskriminering.

Ålands ombudsmannamyndighet ska även utöva tillsyn och se till att landskapslagen om tillämpning av diskrimineringslagen, samt landskapslagen om tillämpning i landskapet Åland av lagen om jämställdhet mellan kvinnor och män, följs. Myndigheten har rätt att begära in dokumentation som krävs för uppdraget samt göra kontroller och inspektioner som del av sitt utredningsarbete. Myndigheten har rätt att meddela förbud och förelägga viten om inga andra utvägar står till buds.

Förbjudna diskrimineringsgrunder

Diskrimineringslagen: ålder, ursprung, nationalitet, språk, religion, övertygelse, åsikt, politisk verksamhet, fackföreningsverksamhet, familjeförhållanden, hälsotillstånd, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller någon annan omständighet som gäller den enskilde som person

Jämställdhetslagen: kön, könsidentitet eller könsuttryck.

2.2 Vem kan vända sig till diskrimineringsombudsmannen?

Var och en, vuxen och barn, som upplever sig diskriminerad på basen av kön, könsuttryck, könsidentitet, ålder, ursprung, nationalitet, språk, religion, övertygelse, åsikt, politisk verksamhet, fackföreningsverksamhet, familjeförhållanden, hälsotillstånd, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller någon annan omständighet som gäller den enskilde som person kan ta kontakt med Ålands ombudsmannamyndighet för rådgivning. Även myndigheter, skolor, barnomsorg och andra kan kontakta Ålands ombudsmannamyndighet för rådgivning. Kontakt kan tas per telefon, e-post eller genom att boka besök. Skulle det visa sig att ärendet hör hemma hos behöriga riksmyndigheter kan Ålands ombudsmannamyndighet hänvisa vidare till relevant myndighet.

Även om det visar sig att enskilda fall inte formellt kan klassas som diskriminering enligt gällande lagstiftning så är det viktigt att man tar kontakt om man upplever sig diskriminerad. Det ger Ålands ombudsmannamyndighet viktig kunskap och ökad förståelse för hur enskilda personer upplever situationen i landskapet vad gäller likabehandling och jämställdhetsfrågor och kan bidra till riktade framtida främjande och förebyggande insatser.

2.3 Aktuellt 2023

2.3.1 Nya skyldigheter för utbildning och barnomsorg

Skyldighet att främja likabehandling

Den 1 januari 2023 trädde landskapslag (2022:43) om tillämpningen av diskrimineringslagen i kraft och därmed även lagens föreskrifter om skyldighet att främja likabehandling för myndigheter och utbildningsanordnare.¹ För att uppmärksamma utbildningssektorn på detta gjorde ombudsmannamyndigheten i mars ett utskick med information till ansvariga utbildningsanordnare samt för kännedom till rektorer och skol- samt daghemsföreståndare. Skyldighet att främja jämställdhet regleras i jämställdhetslagen och gäller sedan tidigare. Nytt från juni 2023 är att även barnomsorgen omfattas av kraven på främjande av likabehandling och jämställdhet. För att stödja verksamheterna har utbildningsstyrelsen i Finland ordnat webbutbildningar under hösten samt tagit fram material som finns tillgängligt på svenska på deras webbplats. Senast vid utgången av 2024 ska planer för det främjande arbetet vara antagna för verksamheterna, för barnomsorgen är tidsfristen senast 1 juni 2025. Ombudsmannamyndigheten har under året varit i kontakt med landskapsregeringen kring behov och möjligheter att ytterligare stödja verksamheterna i detta arbete.

Generellt ska planmässigt arbete för att främja likabehandling och jämställdhet göras i relation till situationen och behoven på varje enskilt verksamhetsställe. Vidare ska barnen/eleverna/studerande och deras vårdnadshavare ges möjlighet att bli hörda kring de främjande åtgärder som föreslås vidtas. Det är utbildningsanordnarens uppgift att se till att varje läroanstalt eller verksamhetsställe har en plan för de

¹ Med utbildningsanordnare avses den som ordnar undervisning (inklusive barnomsorg) eller utbildning som grundar sig på lag. (På Åland är det landskapsregeringen, kommunerna enskilt eller i form av kommunalförbund)

åtgärder som behövs för att främja likabehandling. Samma ansvar gäller plan för jämställdhetsfrämjande åtgärder.

Skyldighet att ingripa i trakasserier

Diskrimineringslagen omfattar även bestämmelser om skyldighet att ingripa i trakasserier och en inskärpning gjordes i juni 2023 vad gäller barnomsorg och utbildning. Bestämmelserna innebär ett stärkt rättsskydd för barn, elever och studerande. De har rätt till en trygg och säker lärmiljö, en miljö där de tillbringar stor del av sin tid i vardagen. Den som ansvarar för verksamheten har en skyldighet att se till att miljön är trygg och säker. Arbetet med att främja likabehandling och jämställdhet omfattar arbete för att motverka mobbning. Sker det mobbning som bottnar i annat ursprung, språk, funktionsförmåga, homofobi eller liknande kan det vara frågan om trakasserier som är förbjudna i diskrimineringslagen.

Trakasserier enligt diskrimineringslagen

Ett beteende som syftar till eller som leder till att en persons eller människogrups människovärde kränks innebär trakasseri, om beteendet har samband med någon av de förbjudna diskriminerings-grunderna och beteendet utifrån den grunden skapar en stämning som gör att personen eller människogruppen förnedras eller förödmjukas eller som är hotfull, fientlig eller aggressiv gentemot personen eller människogruppen.

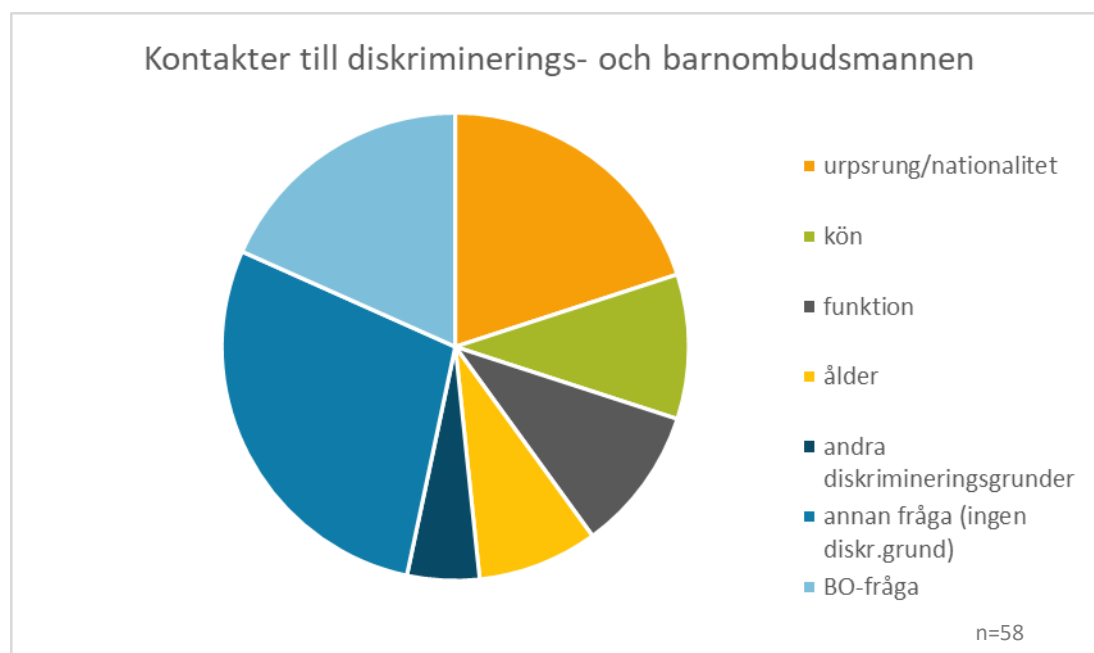
Skolorna ska arbeta planmässigt, regelbundet och främjande utifrån den egna kontexten och behov. Om situationer uppstår måste det finnas en plan med åtgärder att vidta för att stoppa trakasserier. Om en utbildningsanordnare inte ingriper efter att ha fått kännedom om att ett barn, en elev eller studerande blivit utsatt för trakasserier (enligt definitionen ovan) och underlåter att vidta de åtgärder som står till buds för att undanröja trakasserier, så ska dennes förfarande betraktas som diskriminering. I september medverkade ombudsmannamyndigheten i Ålands radio för att diskutera och informera om de nya bestämmelserna i lagen.²

² <https://alandsradio.ax/aland-idag/alla-barn-har-ratt-skola-utan-trakasserier> (5.9.2023)

2.3.2 Rådgivnings- och tillsynsarbete

Eftersom underlaget i rådgivnings- och anmälningsärenden som gäller upplevd diskriminering är så litet redovisas inte arbetet på detaljnivå. Diagrammet nedan ger en bild av vilka diskrimineringsgrunder som varit aktuella. Flest frågeställningar har varit relaterade till arbetslivet, följt av utbildningssektorn, frågor som rör myndigheter, samt varor och tjänster. Åtgärder av tillsynskaraktär har varit aktuellt i samband med inkomna anmälningar. Offentliga utlåtanden finns publicerade på ombudsman.ax.

I tjugoen (21) av ärendena har anmälning/frågeställning legat utanför ombudsmannamyndighetens behörighet eller mandat. Det kan vara områden som faller utanför landskapets behörighet, frågor om upplevd diskriminering där det saknats förbjuden diskrimineringsgrund samt andra frågeställningar. Myndigheten ger i dessa fall allmän information och hänvisar kontaktagaren vidare till rätt instans.



Totalt 58 kontakter/rådgivning- och utredningsärenden. 60 kontaktagare, varav 25 kvinnor, 23 män och 12 övriga (myndighet/organisation eller kön annan/okänd). Ärenden som rört barn redovisas enbart på aggregerad nivå (se inledning).

3. Barns ställning och rättigheter

3.1 Uppdrag

Ålands ombudsmannamyndighet ska verka för att främja och trygga barns ställning och rättigheter på Åland inom de områden som faller under landskapets lagstiftningsbehörighet. Det betyder att Ålands ombudsmannamyndighet ska bedöma hur barnets intressen och rättigheter omsätts i praktiken samt följa barns och ungdomars levnadsförhållanden, bevaka lagstiftningen och det samhälleliga beslutsfattandet samt bedöma deras effekter på barnets välfärd. Ålands ombudsmannamyndighet ska agera genom att utfärda initiativ, råd och anvisningar. På detta sätt kan myndigheten påverka det samhälleliga beslutsfattandet i frågor som gäller barnet och uppmärksamma att barnets intressen tillvaratas i samhället. Vidare ingår i uppdraget att upprätthålla kontakter med barn och ungdomar och förmedla deras synpunkter till beslutsfattarna samt utveckla former för samarbete mellan olika aktörer. Ålands ombudsmannamyndighet ska förmedla information om barnfrågor till barn, till människor som arbetar med barn, till myndigheter och till allmänheten och på olika sätt främja fullgörandet av FN:s barnkonvention.

Enskilda personer kan vända sig till Ålands ombudsmannamyndighet för råd och upplysningar. Däremot kan myndigheten inom sitt mandat inte agera i ärenden som gäller enskilda barn och kan inte ta ställning eller ändra på myndigheters beslut. Det är riksdagens justitieombudsman (JO) som övervakar barnets rättigheter i Finland. Till JO är det möjligt att vända sig med klagomål. JO kan göra inspektioner vid till exempel skolor och vårdanstalter.³ Det finns möjlighet för barn, grupper av barn, eller någon annan person som för klagomålet för enskilt eller grupp av barns vägnar, att föra klagomål till FN:s barnrättskommitté. Detta enligt det fakultativa protokollet om barnets rättigheter om ett klagomålsförfarande som trädde i kraft i Finland 12 februari 2016. (Lagtinget gav sitt bifall i mars 2015).⁴

Barnkonventionen

FN:s konvention om barnets rättigheter (1989) ratificerades av Finland 1991 och Åland gav sitt bifall samma år. Konventionen omfattar alla barn upp till den dag de fyller 18 år och definierar barns mänskliga rättigheter i totalt 41 så kallade sakartiklar. Resterande artiklar (totalt finns 54) handlar om hur staten som ratificerat konventionen ska arbeta. Artiklarna som rör barns mänskliga rättigheter ska förstås som en helhet och fyra av artiklarna är även huvudprinciper för hur övriga artiklar ska tolkas:

- Alla barn har samma rättigheter och lika värde (artikel 2)
- Barnets bästa ska beaktas i främsta rummet vid alla beslut som barn (artikel 3)
- Alla barn har rätt till liv och utveckling (artikel 6)
- Alla barn har rätt att få uttrycka sin mening och höras i frågor som rör dem. Hänsyn ska tas till barnets åsikter utifrån barnets ålder och mognad (artikel 12)

³ www.oikeusasiamies.fi/sv-SE/web/lasten-ja-nuorten-sivut/vilka-ar-barnets-rattigheter-

⁴ Läs mer om klagomålsförfarandet: www.ombudsman.ax/barnombudsman/klagomalsforfarande-barnkonventionen

Barnets rättigheter är de vuxnas och samhällets skyldigheter. Som hjälp att förstå och tolka artiklarna i barnkonventionen har FN:s barnrättskommitté publicerat allmänna kommentarer. De finns att tillgå i svensk översättning på Sveriges Barnombudsmans webbplats.⁵

Ålands lagting har år 2016 även givit sitt bifall till Finlands ratificering av konventionen för rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Funktionsrättskonventionens artikel 7 handlar om barn med funktionsnedsättnings rättigheter.⁶

3.2 Vem kan vända sig till barnombudsmannen?

Enskilda personer, myndigheter, föreningar och intresseorganisationer som har frågor, behov av rådgivning eller vill diskutera frågor som rör barns ställning och rättigheter på Åland är välkomna att ta kontakt med barnombudsmannen. Kontakt kan tas per telefon, e-post eller genom att boka besök. Som nämns ovan i 3.1 kan Ålands ombudsmannamyndighet inom ramen kopplat till barns rättigheter enligt barnkonventionen inte agera i ärenden som gäller enskilda barn. Beroende på sakfrågan kan vidare hänvisning ges till patient- och klientombudsmannen vid myndigheten eller annan ändamålsenlig instans.

Bris stöd för barn och ungdomar

Genom ett samarbete mellan Ålands ombudsmannamyndighet och Bris i Sverige kan barn och ungdomar under 18 år på Åland kontakta Bris för att samtala eller chatta med en kurator. Stödtjänsterna för barn är öppet 24/7. Det finns också en stödtelefon för vuxna. Ålands ombudsmannamyndighet köper radioreklam vid sommar- och jullov för att påminna om möjligheten att kontakta Bris.

Bris stödtelefon. chatt och e-post

Öppet alla dagar, dygnet runt.

Tel. 018-25520 (lokalsamtalsavgift)
www.bris.se

Bris vuxentelefon mån-fre kl. 10-13
Tel +46 77 150 5050

Bris (barnens rätt i samhället) är en svensk barnrättsorganisation. Bris arbetar för att stärka barnets rättigheter genom att stödja barn utifrån barnets behov, mobilisera samhället och påverka beslutsfattare genom att göra barns röster hörda.

⁵ www.barnombudsmannen.se/barnkonventionen/allmanna-kommentarer/

⁶ För mer information, se tex <https://toolkit.funktionsrattskonventionen.se/artikel-7-barn-med-funktionsnedsattning/>

3.3 Aktuellt 2023

FN rekommendationer till Finland och Åland

Finland och Åland ska periodvis rapportera till FN:s barnrättskommitté om hur barnets rättigheter enligt barnkonventionen genomförs. Barnrättskommittén tar utöver officiella rapporter även del av alternativ rapportering från civilsamhällesorganisationer och oberoende människorättsinstitutioner. Som del av senaste rapporteringsprocessen höll barnrättskommittén i maj 2023 ett hörande med representanter för den finländska staten där även representanter från Ålands landskapsregering deltog. 2 juni 2023 publicerades en förhandsversion av rekommendationerna till Finland och Åland. Den slutligt redigerade versionen publicerades 15 november 2023.⁷ Rekommendationerna omfattar områden som är Finlands behörighet, Ålands behörighet och vissa områden där det råder delad lagstiftningsbehörighet. Ålands ombudsmannamyndighet har sammanställt, översatt och kommenterat de rekommendationer som myndigheten bedömer är relevanta att känna till och fästa uppmärksamhet vid för åländska beslutsfattare. På barnkonventionens dag den 20 november skickades sammanställningen med kommentarer in som underlag till parterna som då satt i förhandlingar om regeringsprogram för Åland. Sammanställningen finns publicerad på myndighetens webbplats.⁸

FN:s barnrättskommitté fäster särskild uppmärksamhet vid:

Barn i särskilt sårbar position – följande områden behöver brådskande åtgärder: icke-diskriminering, våld mot barn, barn som inte har en familjemiljö, barn med funktionsnedsättning, barn som är flyktingar, asylsökande eller med migrantbakgrund, samt utförandet av rättsskipning när det gäller barn som förövare och brottsoffer.

Barnets rättigheter kopplat till hållbar utveckling – det är av stor vikt att barnets rättigheter uppfylls genom allt arbete som är kopplat till FN:s Agenda 2030 för hållbar utveckling. Barnrättskommittén uppmanar att man säkerställer meningsfullt deltagande för barn i utformningen och genomförandet för de policyn och program som finns för att uppfylla målen i hållbarhetsagendan i den utsträckning de berör barn.

Barnrättskommitténs rekommendationer omfattar även allmänna åtgärder som behöver stärkas för att främja genomförandet av barnets rättigheter. De är relevanta att beakta även för Ålands del. Det gäller barnrättsbedömningar när landskapslagar stiftas, samordning mellan aktörer på landskaps- och kommunalnivå vad gäller genomförandet av barnkonventionen, budgeteringsprocesser för att synliggöra hur resurser för barn fördelas och kan tjäna barnets bästa, samt utveckling av datainsamling som rör barn.⁹ Vad gäller att öka kunskap och kännedom om barnkonventionen finns goda förutsättningar att

⁷ CRC/C/FIN/CO/5-6

⁸ www.ombudsman.ax/barnombudsman/barnets-rattigheter

⁹ Inom barnstrategiarbetet i Finland har guider för beslutsfattare tagits fram som kan vara till hjälp: <https://barnstrategi.fi/publikationer/guider-och-instruktioner/>

fortsätta att öka kunskap och kännedom om barnkonventionen, inte minst bland de många engagerade yrkesverksamma och aktiva och kunniga aktörer som kan bistå, som till exempel Rädda Barnen. Men det behövs mer systematisk fortbildning till yrkesverksamma och beslutsfattare. Det finns även utrymme för att på Åland utveckla och öka barns delaktighet och tillgång till barnanpassad information på olika nivåer.

Vad gäller rekommendationen att säkerställa oberoende övervakning så rekommenderar barnrättskommittén att staten ger tillräckliga ekonomiska och tekniska resurser och fortsatt verkar för att stärka Barnombudsmannens oberoende ställning. På Åland är det Ålands ombudsmannamyndighet som har motsvarande uppdrag vad gäller frågor inom åländsk behörighet.¹⁰ Landskapsregeringen och lagtinget bör säkerställa att ombudsmannamyndigheten har tillräckliga resurser för att verkställa sitt uppdrag och att myndighetens oberoende bibehålls.

Landskapsregeringen har under 2023 påbörjat arbetet med en strategi för barn och unga och i oktober antogs en plan för framtagandet av denna strategi.¹¹ Den kommande strategin kan utgöra en plattform för samordning med barnkonventionen som utgångspunkt. Del av arbetet kan vara att ta ett helhetsgrepp och analysera barnrättskommitténs rekommendationer närmare för att se över hur Åland strategiskt tar sig an relevanta skrivningar.

Barn och ungas välmående

Mycket fokus har senare år på Åland, likt många delar i västvärlden, varit på barnens och ungdomarnas psykiska hälsa.¹² Det är en fråga som oroar och engagerar, vilket ombudsmannamyndigheten lyfte i sin verksamhetsberättelse för 2022. En positiv utveckling är lågröskelmottagningen för barn och unga under 18 år som öppnade sin verksamhet vid Ålands hälso- och sjukvård (ÅHS) under hösten 2023.

Ett av kunskapsunderlagen för barns och ungas välmående på Åland är den nationella undersökningen Hälsa i skolan som genomförs vartannat år av institutet för hälsa och välfärd (THL). Namnet till trots innefattar inte underlaget enbart vardagen i skolan, utan även barns och ungas situation i hemmet och på fritiden. Resultaten publiceras på institutets hemsida och kan uppfattas som svåröverskådliga. Därför är det välkommet att landskapsregeringen sammanställt och presenterat de åländska resultaten för 2023 års undersökning. Detta är gjort inom ramen för landskapsregeringens pågående projekt barns och ungas hälsa och välmående som syftar till att identifiera strukturella hinder för barns och ungas hälsa och välmående samt föreslå och implementera långsiktiga lösningar inom barnomsorg, skola, utbildning, socialvård och hälso- och sjukvård. Bland det som framkommer i Hälsa i skolan 2023 är en rapporterad ökning av sexuella trakasserier och sexuellt våld, ökad rapportering om utsatthet för mobbning bland pojkar, samt rapportering om utsatthet av fysiskt och psykiskt våld från föräldrar.¹³

¹⁰ 2 kap. 4 § landskapslag (2014:33) om Ålands ombudsmannamyndighet

¹¹ www.regeringen.ax/sites/default/files/attachments/protocol/nr26-2023-enskild-S2.pdf

¹² Se tex Kristian Walhbeck, Den svenskspråkiga ungdomsbarometern 2022 (Magma), <https://magma.fi/wp-content/uploads/2023/02/magma-ungdomsbarometer2022-digiupplaga-27feb23.pdf>

¹³ Pressinformation 29.9.2023 om Hälsa i skolan 2023 www.youtube.com/watch?v=xq2a9cV8c2w
Presentation med resultaten: www.regeringen.ax/sites/default/files/attachments/page/PPT-presentation%20H%C3%A4lsa%20i%20skolan%202023.pdf

Folkhälsostراتيجية för Åland 2023–2030 som landskapsregeringen lanserade i augusti omfattar målskrivningar och förslag på insatser, inte minst vad gäller fysisk aktivitet och hälsosamma matvanor.¹⁴ På Åland finns ett stort utbud av fritids-, idrotts-, rekreations- och kulturella aktiviteter med barn som målgrupp. Detta har möjliggjorts genom de många åländska föreningarna och arbetet som kommunernas fritids- och ungdomsledare genomför. Även om avgifter för olika fritidsaktiviteter ofta är subventionerade kan kostnader utgöra ett hinder för alla barns möjlighet att delta. Brist på transportmöjligheter kan också utgöra ett hinder eftersom vissa aktiviteter erbjuds endast i tätort, vilket gör det svårt för barn och ungdomar på landsbygden och i skärgården att delta. Under 2023 har en satsning via Kulturdelegationen och Ålands idrott påbörjats för att möjliggöra fler aktiviteter i anslutning till skoldagen som ett steg att göra fritidsaktiviteter mer tillgängliga. Det är för tidigt att utvärdera hur satsningen utfallit eller hur den kan vidareutvecklas, men det är ett lovvärdigt initiativ. I landskapets budget för 2024 finns ett förslag att utreda möjligheter att genomföra fritidssedlar för barn och ungdomar (enligt förslag från folkhälsostراتيجية) vars utveckling blir intressant att följa. Som barnrättskommittén rekommenderar är det viktigt att involvera och möjliggöra barns delaktighet i planering, design och övervakning av policyn och program. Mer arbete för att möjliggöra barns och ungas delaktighet behövs. Det finns fler aktörer, framför allt inom civilsamhället på Åland, som arbetar med frågan. Ett bra exempel är Mariehamns stads inrättande av ungdomsråd 2023.¹⁵

Rätten till utbildning

I november gästades Finland av FN:s särskilda rapportör för rätten till utbildning och delegationen besökte även Åland som del av sin granskning. Ombudsmannamyndigheten fick möjlighet att delge sina perspektiv på situationen i landskapet. Myndigheten konstaterar att Åland generellt sett har ett bra utbildningssystem av hög kvalitet, men att det finns några områden som kräver uppmärksamhet: säkerställandet av att andrastadieutbildning är kostnadsfri och tillgänglig, rätt till stöd för barn och ungdomar med funktionsnedsättning i syfte att de ska kunna fullfölja sin utbildning, stöd vad gäller barn med långvarig skolfrånvaro, äldre barn med migrantbakgrunds möjligheter att tillgodose sig utbildning, behov att arbeta för att förhindra förekomst av mobbning och trakasserier i skolan. Ombudsmannamyndigheten noterar att landskapsregeringen utvecklar sin tillsynsverksamhet för grundskola och gymnasium vilket välkomnas.¹⁶

Ekonomiska utvecklingen oroar

De senaste årens utveckling vad gäller ökad press på hushållens ekonomi i form av pandemi, höga energipriser, höga räntekostnader samt hög inflation som lett till stora ökningar på bland annat livsmedel och aviserade hyresökningar påverkar barnen och deras familjer. Under 2023 vittnade åländska föreningar om att fler barnfamiljer har anhållit om ekonomiskt stöd från dem. ÅSUB rapporterade att risknivån för ekonomisk utsatthet har ökat på Åland samt att andelen barnfamiljer som lever i risk för ekonomisk utsatthet har ökat.¹⁷ I Finland pågår förändringar i stödsystem samtidigt som FN:s

¹⁴ www.regeringen.ax/halsa-omsorg/folkhalsostراتيجية-aland-2023-2030

¹⁵ www.mariehamn.ax/organisation-och-arbete/politisk-organisation/kommitteer-och-rad

¹⁶ Utlåtandet finns att läsa i sin helhet på engelska på www.ombudsman.ax/om-myndigheten/utlatanden

¹⁷ ÅSUB 2023:8

barnrättskommitté i sina rekommendationer 2023 har uppmanat till att undvika nedskärningar i sociala stöd som påverkar barn i ekonomiskt utsatt position. Detta är en oroande utveckling som även påverkar barn och familjer på Åland. Med tanke på bostadsbidragets viktiga roll för många hushåll på Åland¹⁸ är det en positiv signal att landskapsregeringen i januari 2024 meddelat att de inte ämnar genomföra nedskärningar som går att undvika inom ramen för den åländska behörigheten vad gäller bostadsbidrag.¹⁹ Mer arbete återstår för att trygga barnfamiljers ekonomiska förutsättningar på Åland, inte minst med tanke på skrivningen i nuvarande regeringsprogram, där det står att '*Under mandatperioden görs en nödvändig balansering av ekonomin, men åtgärderna ska riktas så att välfärden för de svagaste och barnen i samhället ska skyddas*'.²⁰ Ombudsmannamyndigheten är oroad över utvecklingen och har därför under hösten riktat en inbjudan till Finlands barnombudsman att gästa Åland för att dela erfarenheter och expertis i frågan. Besöket genomförs i slutet av februari 2024.

¹⁸ ÅSUB 2024:2

¹⁹ Lagstiftningspromemoria om ändring i landskapslag om tillämpning av lagen om allmänt bostadsbidrag överförd till lagberedningen 17.1.2024

²⁰ www.regeringen.ax/sites/default/files/attachments/page/Regeringsprogram%202023.pdf

4. Patienters ställning och rättigheter

4.1 Uppdrag

Målsättningen för patientombudsmannens verksamhet framkommer i lag om patientens ställning och rättigheter (FFS 785/1992) som i dagligt tal kallas patientlagen, landskapslag (1993:61) om tillämpning i landskapet Åland av lagen om patientens ställning och rättigheter, samt i landskapslag (2014:33) om Ålands ombudsmannamyndighet. Inom landskapets behörighet ska ombudsmannamyndigheten trygga och främja patientmedverkan och förtroendefulla patientrelationer samt patientens rätt till god service och gott bemötande inom hälso- och sjukvården genom att:

1. ge patienten råd i frågor som gäller tillämpningen av bestämmelser om patientens ställning och rättigheter inom hälso- och sjukvården,
2. bistå patienten med att framställa anmärkningar som avses i 10 § i patientlagen,
3. informera om patientens rättigheter,
4. även i övrigt arbeta för att främja patientens rättigheter och för att de blir tillgodosedda samt
5. följa hur patientens ställning och rättigheter utvecklas på Åland och årligen i den verksamhetsberättelse som avses i 12 § avge en redogörelse för detta.

Ombudsmannamyndigheten är inte en tillsynsmyndighet vad gäller patientens ställning och rättigheter och tar inte ställning till medicinska vårdbeslut eller ställning till om fel eller försummelse förekommit i patientens vård.

4.2 Vem kan vända sig till patientombudsmannen?

Personer som är eller har varit patienter hos offentliga eller privata vårdgivare på Åland, samt deras anhöriga eller annan företrädare kan vända sig till patientombudsmannen för information, rådgivning och vägledning. Det gäller även personer som är verksamma inom hälso- och sjukvården, landskapsregeringen, övriga myndigheter, intresseorganisationer och föreningar. Kontakt kan tas per telefon, e-post eller genom att boka besök. Patientombudsmannen har även gjort hembesök om förutsättningarna så kräver.

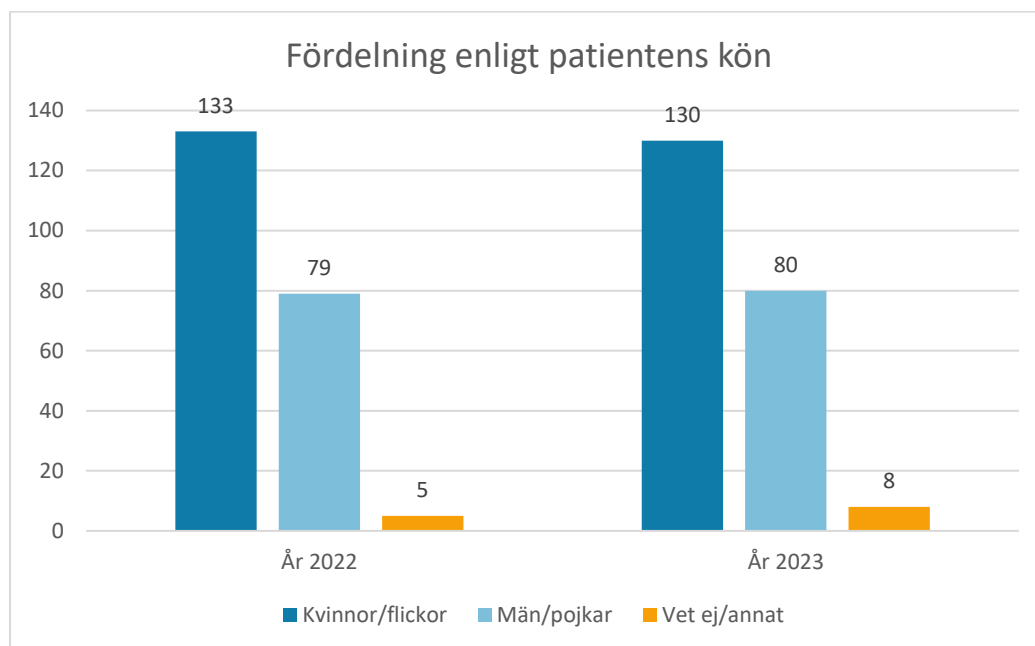
Allmän information om patientombudsmannens uppdrag samt information om patientens rättigheter finns på myndighetens webbplats. Under 2023 har informationsbroschyren "Dina rättigheter som patient" uppdaterats.²¹

²¹ www.ombudsman.ax/sites/default/files/attachments/page/Patientombudsman_folder_2023.pdf

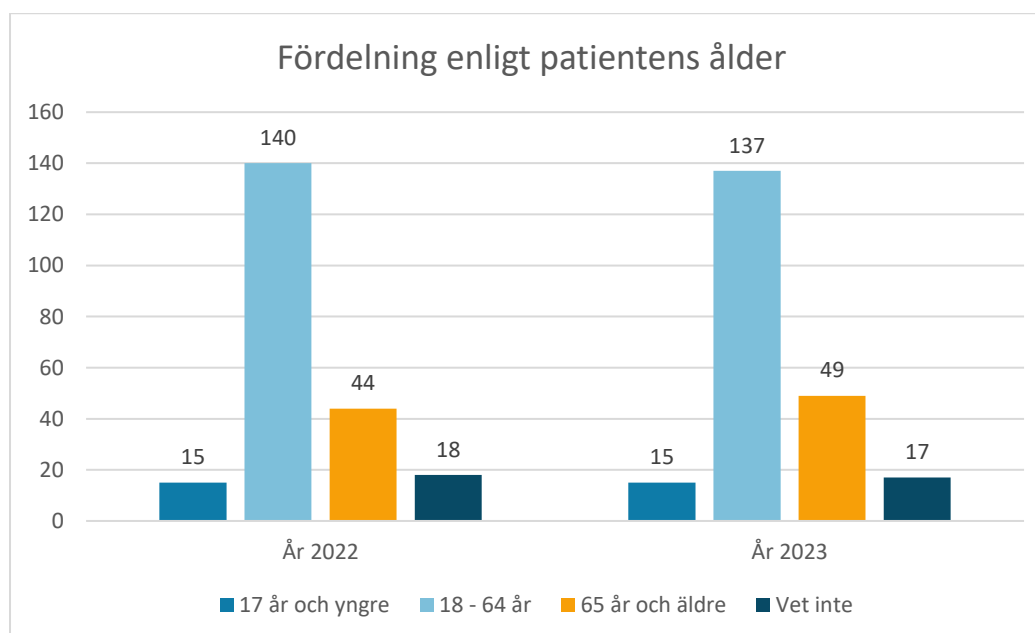
4.3 Statistik över patientärenden

Antal ärenden och fördelning mellan kön och ålder

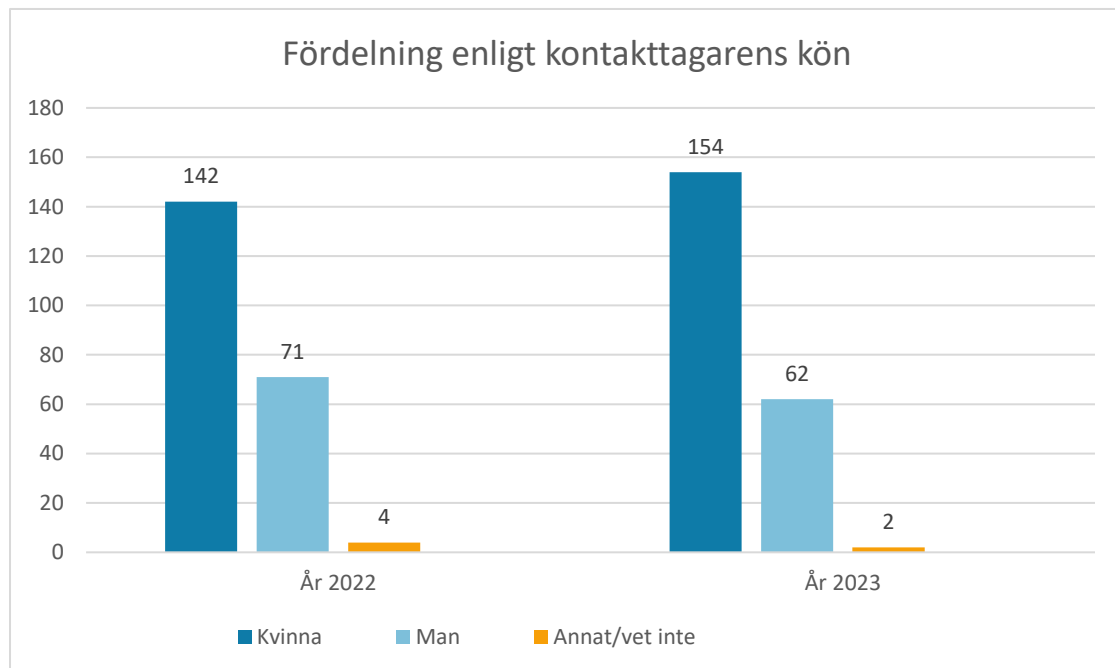
Under år 2023 har 218 patientärenden inkommit. År 2022 inkom 217 patientärenden. Fördelningen mellan kön år 2023 är likvärdig jämfört med år 2022 i betydelsen att flest ärenden handlar om kvinnor/flickor följt av män/pojkar. Vid ett fåtal kontakter är den upplevda könstillhörigheten inte binär och/eller oklar.



Angående fördelningen enligt ålder är patienterna flest i åldersgruppen 18–64 år och därefter 65 år och äldre. Det är färre patienter som är 17 år och yngre. Det finns även ett antal patienter som inte har uppgett sin ålder.



Ombudsmannamyndigheten för statistik över kontaktagarens kön vid kontakt till patientombudsmannen eftersom det inte alltid är patienten som tar kontakt, utan kontaktagaren kan vara tex. en anhörig. Kontaktagarna är främst kvinnor, därefter män och i ett fåtal ärenden är könstillhörigheten inte binär eller så har könstillhörigheten inte framkommit. Kontakt har tagits på patienters, anhörigas och yrkesverksammas initiativ vid missnöje eller för rådgivning.



Kontaktorsak

Rådgivning och information

39 ärenden har gällt rådgivning och information. Patienter, anhöriga eller yrkesverksamma har kontaktat ombudsmannen för att få råd eller information om patientens ställning och rättigheter.

Upplevt missnöje med vård och behandling

Totalt har 179 ärenden gällt upplevt missnöje med hälso- och sjukvården och anknutna instanser. År 2022 tog 182 personer kontakt på grund av upplevt missnöje med hälso- och sjukvården på Åland och anknutna instanser.

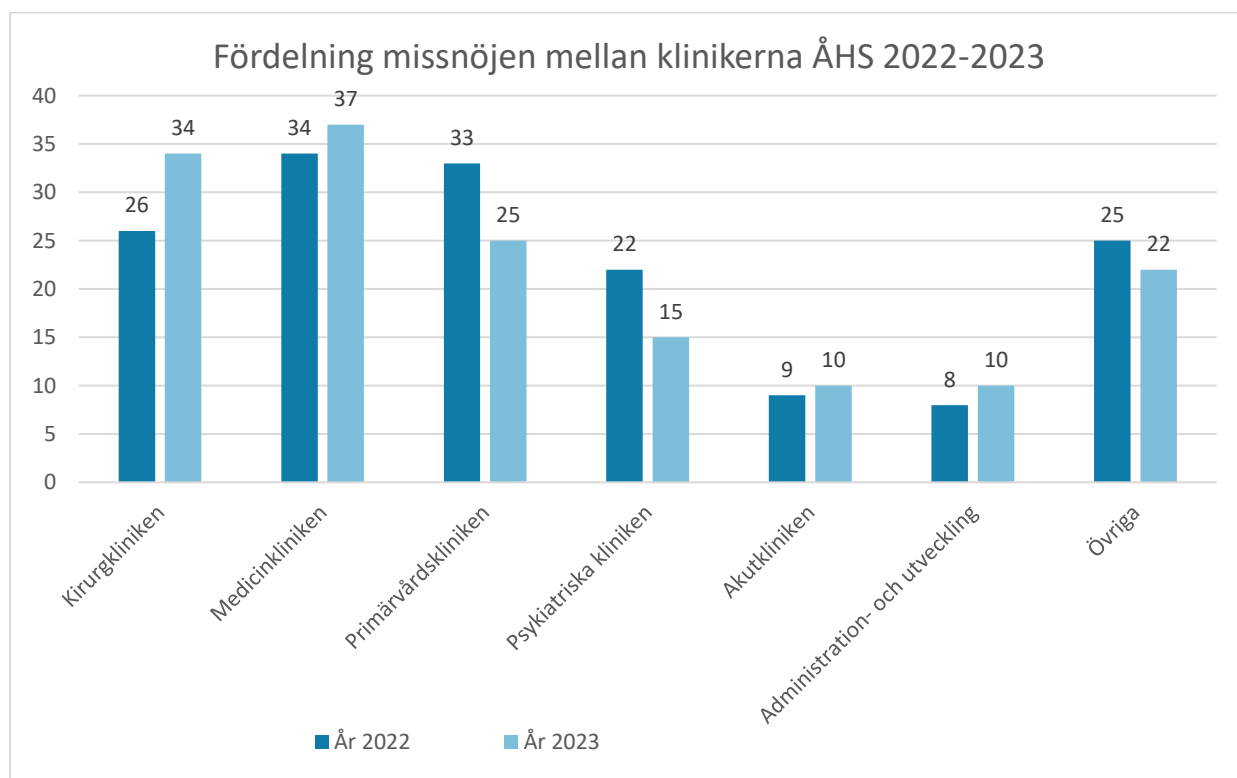
Patienter som varit missnöjda med ÅHS

153 missnöjen har gällt Ålands hälso- och sjukvård (härefter ÅHS). År 2022 gällde 157 ärenden ÅHS. Någon besöksstatistik för år 2023 har ännu inte sammanställts vad beträffar ÅHS då denna verksamhetsberättelse skrivs. Under år 2022 hade ÅHS totalt 224 149 mottagningsbesök. Av dessa

besök var 144 566 inom primärvårdskliniken, 27 158 inom Medicinkliniken, 15 645 vid Psykiatriska kliniken och 9 412 vid Kirurgkliniken.²²

De flesta missnöjen år 2023 är fördelade mellan Medicinkliniken (37), Kirurgkliniken (34), Primärvårdskliniken (25), Psykiatriska kliniken (15), Akutkliniken (10) samt administration och utveckling (10). Övriga kliniker har färre eller inte något missnöje alls.

Ombudsmannamyndigheten kan konstatera att missnöjena per klinik år 2023 visar på förändringar i förhållande till år 2022 vad beträffar mängden missnöjen per klinik på ÅHS. Vid kirurgkliniken har missnöjena ökat mest (24 år 2022, 34 år 2023) samt vid medicinkliniken (34 år 2022, 37 år 2023). De kliniker där missnöjena har minskat mest är primärvårdskliniken (33 missnöjen år 2022, 25 missnöjen år 2023) samt vid psykiatriska kliniken (25 missnöjen år 2022, 15 missnöjen år 2023)



Kontaktorsak gällande missnöje inom ÅHS 2023

Missnöjen som uttryckts till patientombudsmannen vad beträffar ÅHS har år 2023 minskat marginellt i förhållande till år 2022 (157 missnöjen 2022, 153 missnöjen 2023). Flest missnöjen år 2023 gäller vård/ behandling (72), bemötande (48) och brist på information (28). Några patienter/anhöriga har haft flera orsaker till kontakten. Bör noteras att missnöjet med vård/ behandling har minskat märkbart (från 91 år 2022 till 72 år 2023) medan missnöjet med bemötande har ökat något (32 år 2022, 48 år 2023).

²² (Ålands hälso- och sjukvård, verksamhetsstatistik 2022 s. 2)

Minskningen av missnöjen med vård/ behandling kan i viss mån förklaras genom att en ny kontaktorsak (missnöje med medicinering/ordination av medicin) har lagts till år 2023.



Störst antal missnöjen (72) rör patienter som bland annat upplevt att de har fått fel vård/ behandling, inte fått en vård/ behandling av god kvalitet eller inte fått ta del av någon vård/ behandling som patienten enligt egen uppfattning borde få ta del av. I vissa fall misstänker patienten en patientskada i samband med vården.

Den näst högsta andelen missnöjen (48) gäller bemötande vilket kan innebära att patienten upplever att vårdpersonalen och läkare inte har tagit patientens sjukdomsproblematik på allvar, inte lyssnat tillräckligt på patientens beskrivning av problem i relation till sjukdomen eller saknat kunskap om sjukdomen så att patienten upplevt sig ifrågasatt. Patienter har även uppgett att bemötandet från personal har varit oprofessionellt.

Missnöje vad gäller information (29) omfattar att patienter och anhöriga kan uppleva att de har fått bristfällig eller ingen information i samband med sin sjukdom samt hur de ska gå vidare. Det kan även omfatta att patienten har skrivits ut från en klinik utan information om vart patienten ska vända sig om sjukdomsproblematiken kommer tillbaka eller eskalerar efter utskrivning. Patienter kan även uppleva att de har fått fel information av vårdpersonalen.

Patientskador

En patientskada är en personskada som en patient fått i samband med att patienten har erhållit hälso- och sjukvård i Finland (här inkluderas Åland) och vid vissa fall utanför Finland. Med personskada avses sjukdom, kroppsskada eller en annan tillfällig eller bestående nedsättning i hälsotillståndet eller död. För att få ersättning behöver patienten, anhörig eller någon med patientens fullmakt göra en skadeanmälan som sänds till patientförsäkringscentralen.

År 2023 bistod patientombudsmannen tolv patienter med att skriva anmälningar om patientskada till patientförsäkringscentralen, varav tio patienter fått vård vid ÅHS. Antalet skadeanmälningar som patientombudsmannen har hjälpt till att framställa är samma som år 2022.

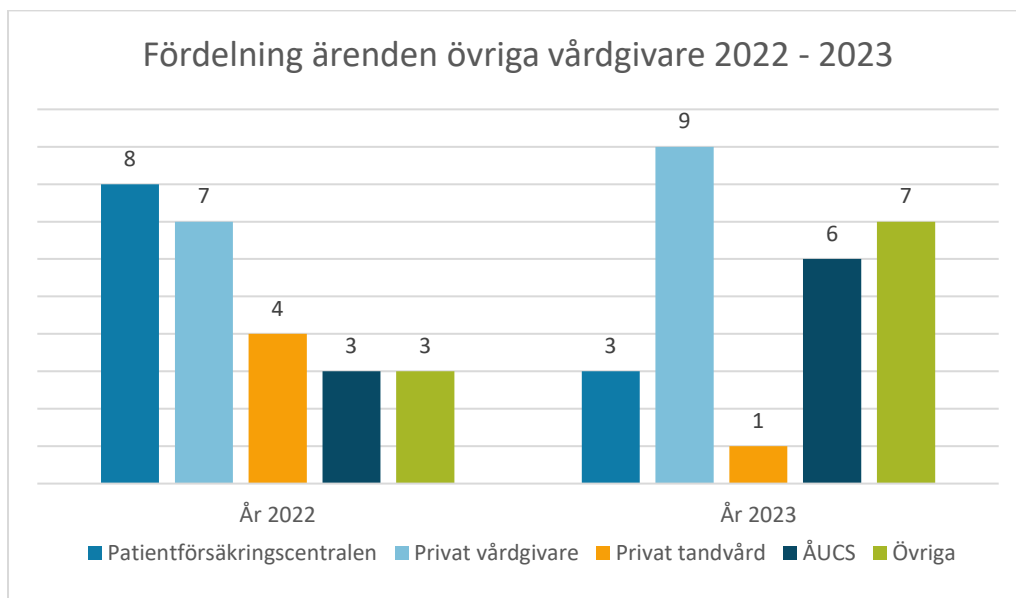
Patientförsäkringscentralen för statistik över ersättningsgilla patientskador. Statistiken för år 2023 är inte tillgänglig då denna verksamhetsberättelse skrivs. År 2022 avgjorde patientförsäkringscentralen att fyra anmälda patientskador med anknytning till ÅHS var skador där patienten hade rätt att få ersättning av patientförsäkringscentralen. Mellan år 2017–2022 har 37 patientskador med anknytning till ÅHS varit ersättningsgilla patientskador enligt patientförsäkringscentralen (Patientförsäkringscentralen, Årsrapport 2022).

Patienter som varit missnöjda med övriga vårdgivare/myndigheter

26 ärenden har gällt missnöje med övriga vårdgivare/myndigheter år 2023. I 14 ärenden har patientombudsmannen gett rådgivning vad beträffar övriga vårdgivare/myndigheter, vilka inte har statistikförts som missnöje.

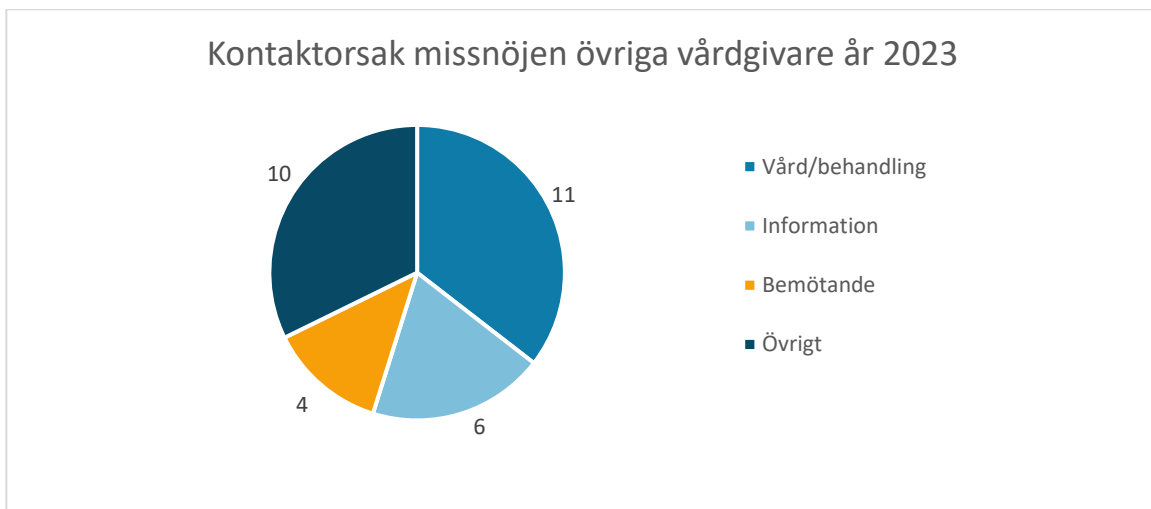
Fördelningen av ärenden gällande övriga vårdgivare/myndigheter 2022–2023

Missnöjena är ungefär på samma nivå år 2023 (26) i förhållande till år 2022 (25) vad beträffar övriga vårdgivare/myndigheter. Den största ökningen av missnöjena gäller privata rådgivare (7 missnöjen år 2022, 9 missnöjen år 2023). Missnöjena har minskat vad beträffar patientförsäkringscentralen samt privat tandvård år 2023.



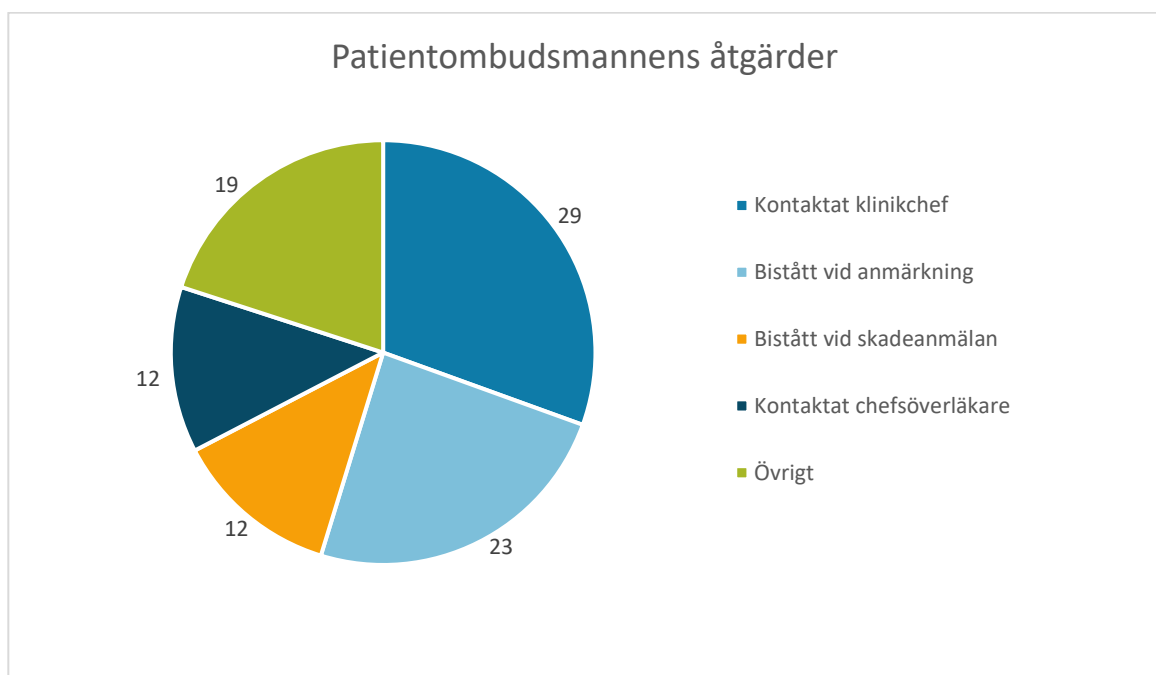
Kontaktorsak gällande missnöje med övriga vårdgivare/myndigheter 2023

Kontaktorsak gällande missnöjen vid övriga vårdgivare är till största del avseende vård och behandling. Därefter är kontaktorsakerna jämnt fördelade mellan information och bemötande. Några patienter har haft flera orsaker till kontakten.



4.4 Patientombudsmannens åtgärder

Ombudsmannen har år 2023 gett information, rådgivning och vägledning via telefon, via e-post samt genom besök till ombudsmannamyndighetens kontor eller besök vid hälso- och sjukvårdsaktörer.



En del ärenden vad beträffar anmärkningar och skadeanmälningar har ombudsmannen väglett per telefon eller endast skickat information om förfarandet per e-post eller post. Dessa ärenden har inte statistikförts som att ombudsmannen skulle ha bistått med en skadeanmälan eller anmärkning.

Ombudsmannen har år 2023 strävat efter att aktivt kontakta berörda klinikchefer vid ÅHS då missnöje har uppstått. Detta arbetssätt har visat sig vara positivt eftersom vissa missnöjen kan behandlas och åtgärdas av klinikchefen då missnöjet kommer till klinikchefens kännedom utan att patienten behöver framställa en anmärkning eller ett klagomål. Antalet anmärkningar angående vården som har registrerats vid ÅHS under år 2023 var 53 och av dessa har patientombudsmannen bistått med 23.

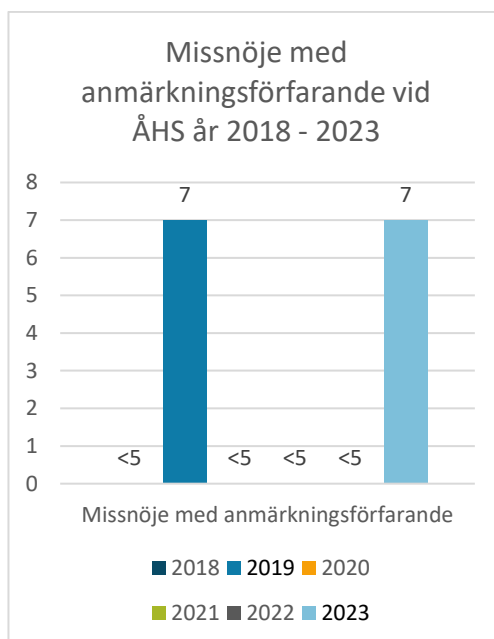
4.5 Patientombudsmannens kommentarer

4.5.1 Behandlingstid för anmärkningar

Patientombudsmannen har noterat att det år 2023 framkommit missnöje med anmärkningsförfaranden inom ÅHS. Det främsta missnöjet vad beträffar anmärkningar är ÅHS handläggningstid för att svara på en anmärkning. I detaljmotiveringen (RP 185/2014 rd) till patientlagen står det följande om behandlingstiden (direkt citerat):

Anmärkningar ska även i fortsättningen besvaras inom skälig tid. Valvira har i sin styrning konstaterat att det anser 1–4 veckor vara skälig tid. Även enligt riksdagens justitieombudsman är tiden i regel ungefär en månad eller 1–2 månader om ärendet är mycket problematiskt och kräver utredningar.²³

Patientombudsmannen har i verksamhetsberättelsen år 2018 och 2019 lyft fram anmärkningsförfaranden som ett missnöjesområde, där även svarstiden varit del av grunden för patienternas missnöje. Vad beträffar missnöjen med anmärkningsförfaranden som kommit till ÅOM:s kännedom år 2018 – 2023 ser trenden ut som följande:



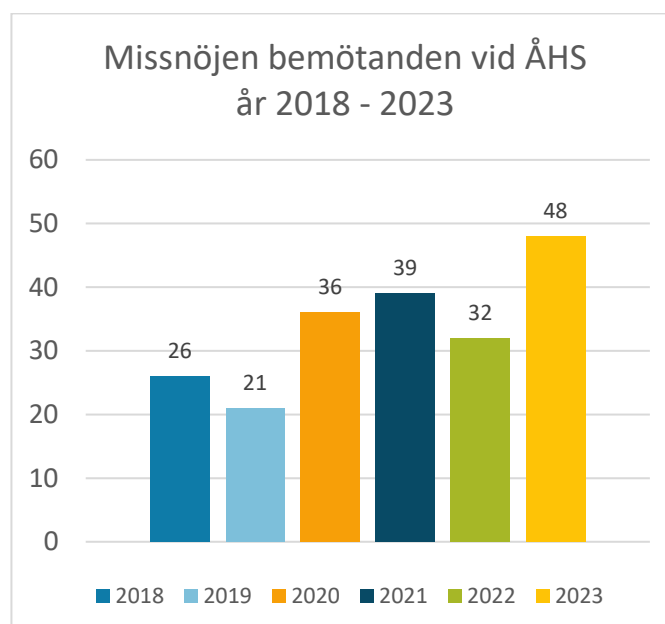
²³ RP 185/2014 rd s 28

Enligt patientlagens detaljmotivering betonas vikten med ett skriftligt svar på en anmärkning. Syftet med en ändamålsenlig behandling enligt detaljmotiveringen är att bland annat trygga patientens rättsskydd samt nyttjandet av anmärkningars innehåll för att utvecklande verksamheten. Efter att en patient har fått ett svar på en anmärkning ges patienten bättre förutsättningar att ta ställning till vidare åtgärder, så som patientskadeanmälan eller klagomål till aktuell tillsynsmyndighet.

Enstaka anmärkningar kan enligt ombudsmannamyndighetens uppfattning innehålla mycket information som kräver ändamålsenliga resurser för ÅHS att utreda och svara på i tid, som tidigare nämnts i verksamhetsberättelsen ankom 53 anmärkningar till ÅHS år 2023. Ombudsmannamyndigheten ser det som viktigt att ÅHS ges förutsättningar att behandla anmärkningar utifrån de aktuella bestämmelser och lagar som antagits på Åland. En ändamålsenlig behandling inom skälig tid av en anmärkning kan trygga patientens rättsskydd och tillit till ÅHS, och myndigheter i allmänhet. Ökad tillit är ett mål i den hållbarhetsagenda som har antagits på Åland (se avsnitt 9).

1.4.2 Bemötande

Ombudsmannamyndigheten noterar att missnöjen med bemötandet på ÅHS som meddelats patientombudsmannen var 48 i antal år 2023. I jämförelse med år 2018 har missnöjet med bemötandet nästan fördubblats. Missnöjen med bemötande tangerar yrkesverksammas bemötande av patienten. Patienter kan uppleva att vårdpersonalen inte lyssnar på patienten, att patienten inte tas på allvar av vårdpersonalen, att vårdpersonalen har ett arrogant, ifrågasättande eller nedlåtande bemötande. I vissa fall kan patienten uppleva att vårdpersonalen inte tillåter patienten att berätta sin upplevelse i den utsträckning patienten önskar.



Patientlagen fastställer rätten till ett gott bemötande. Enligt detaljmotiveringen i RP 185/1991 rd avser bemötande hur personalen förhåller sig till patienten då vården eller behandlingen ges eller i situationer som har samband med vården. I detaljmotiveringen betonas att patientens människovärde inte får kränkas och att personliga övertygelser och privatliv ska respekteras. Att en patients personliga övertygelse ska respekteras innebär att hans religiösa, sociala eller på annan övertygelse grundade åskådning ska beaktas i vårdsituationen. Utöver detta stipuleras det i landskapslag (1993:61) om tillämpning i landskapet Åland av lagen om patientens ställning och rättigheter att var och en som varaktigt bor på Åland har utan diskriminering och inom gränserna för de resurser som vid respektive tidpunkt står till hälso- och sjukvårdens förfogande rätt till sådan hälso- och sjukvård som hans eller hennes hälsotillstånd förutsätter.

Ombudsmannamyndigheten ser det som viktigt att ÅHS yrkesverksamma personal ges förutsättningar att aktivt utveckla bemötandet och metodik kopplat till ett gott bemötande i samband med patienter och interaktionen med patienter. Ett gott bemötande kan öka tilliten till ÅHS och myndigheter i allmänhet. Som konstateras ovan är ökad tillit ett mål i den hållbarhetsagenda som har antagits på Åland.

5. Klienters ställning och rättigheter

5.1 Uppdrag

Målsättningen för klientombudsmannens verksamhet framkommer i lag om klientens ställning och rättigheter (FFS 812/2000), Landskapslag (1995:101) om tillämpning i landskapet Åland av riksförfattningar om socialvård, samt i landskapslag (2014:33) om Ålands ombudsmannamyndighet. Inom landskapets behörighet ska ombudsmannamyndigheten trygga och främja klientmedverkan och förtroendefulla klientrelationer samt klientens rätt till god service och gott bemötande inom socialvården genom att:

1. ge klienten råd i frågor som gäller tillämpningen av bestämmelser om klientens ställning och rättigheter inom socialvården,
2. bistå klienten med att framställa anmärkningar som avses i 23 § i klientlagen
3. informera om klientens rättigheter,
4. även i övrigt i sitt arbete främja klientens rättigheter så att de blir tillgodosedda samt
5. följa hur klientens ställning och rättigheter utvecklas på Åland och årligen i den verksamhetsberättelse som avses i 12 § avge en redogörelse för detta.

Ombudsmannamyndigheten är inte en tillsynsmyndighet vad gäller klientens ställning och rättigheter och utreder inte om det finns fog för det upplevda missnöjet.

5.2 Vem kan vända sig till klientombudsmannen?

Personer som erhåller eller har kontaktat socialvården i syfte att erhålla om socialvård, deras anhöriga eller annan företrädare kan vända sig till klientombudsmannen för information, rådgivning och vägledning. Det gäller även yrkesverksamma personer som inom kommunernas socialtjänst, socialvården i en kommun, Åland landskapsregering, övriga myndigheter, intresseorganisationer och föreningar. Kontakt kan tas per telefon, e-post eller genom att boka besök. Klientombudsmannen kan även besöka verksamhetsställen för informations- och dialogtillfällen.

Allmän information om klientombudsmannens uppdrag samt information om klientens rättigheter finns på myndighetens webbplats. Under 2023 har informationsbroschyren "Dina rättigheter som klient" uppdaterats.²⁴

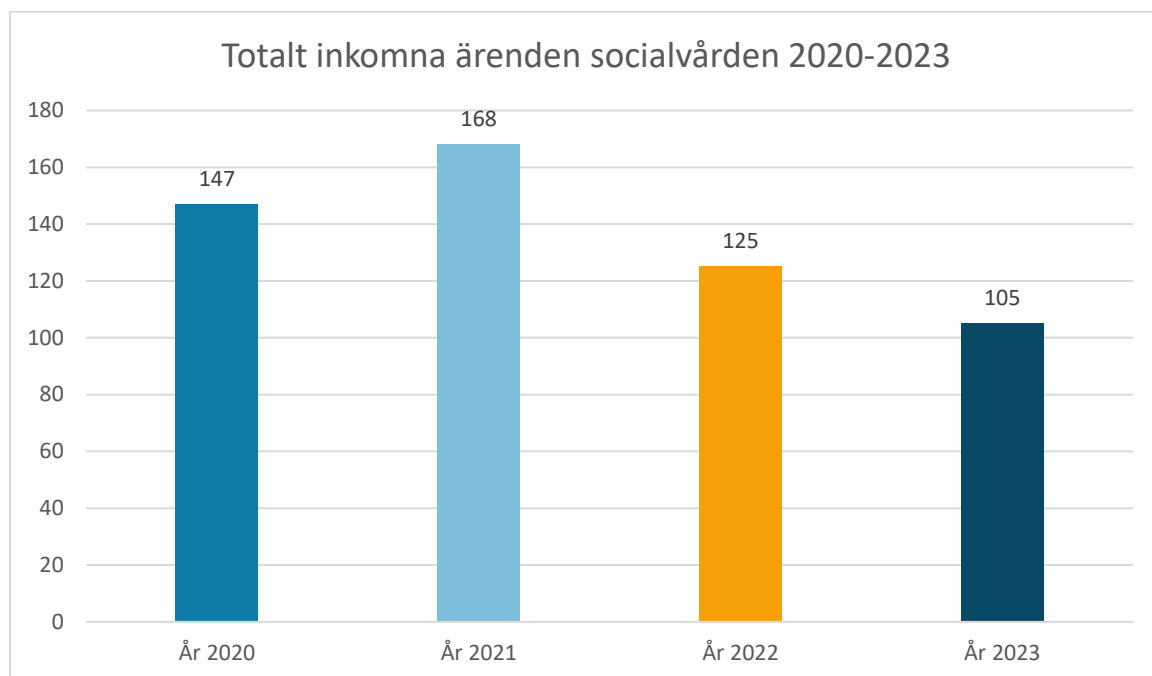
²⁴ www.ombudsman.ax/sites/default/files/attachments/page/Klientombudsman_folder_2023.pdf

5.3 Statistik över klientärenden

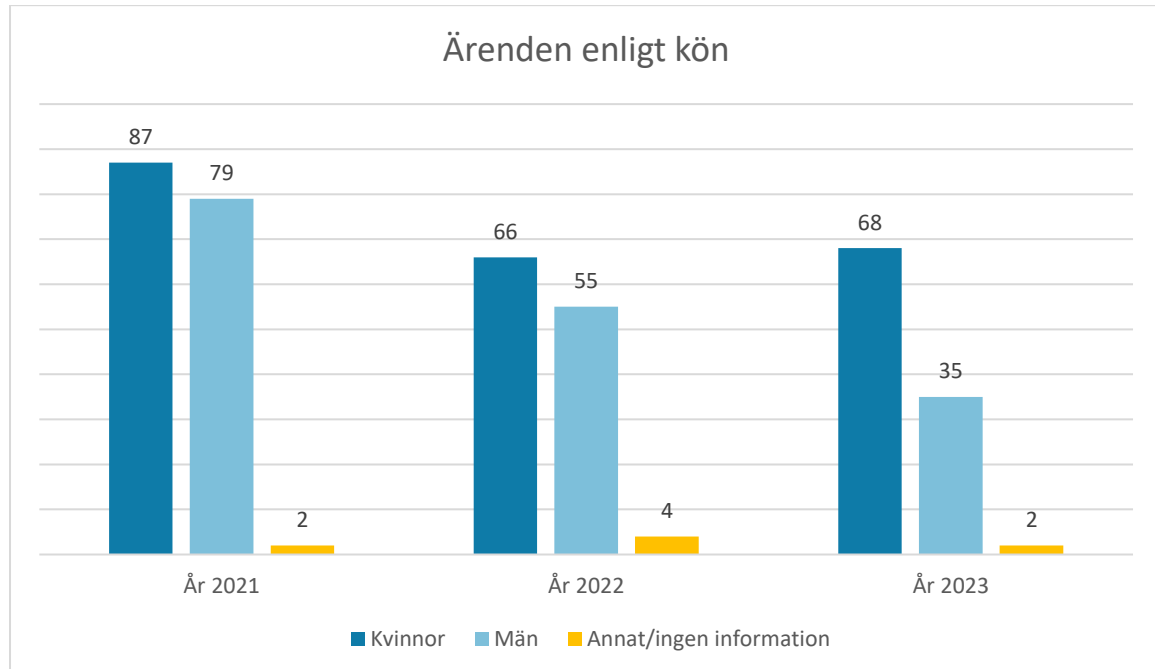
Antal ärenden

Under år 2023 har 105 ärenden inkommit som omfattar socialvården på Åland. Det är en minskning jämfört med tidigare år. År 2022 inkom 125 ärenden och år 2021 inkom 168 ärenden. Ärendena innefattar både allmän rådgivning och missnöje. Fördelningen av inkomna ärenden år 2023 är 82 avseende konkret missnöje* och 28 ärenden gällande rådgivning och information.

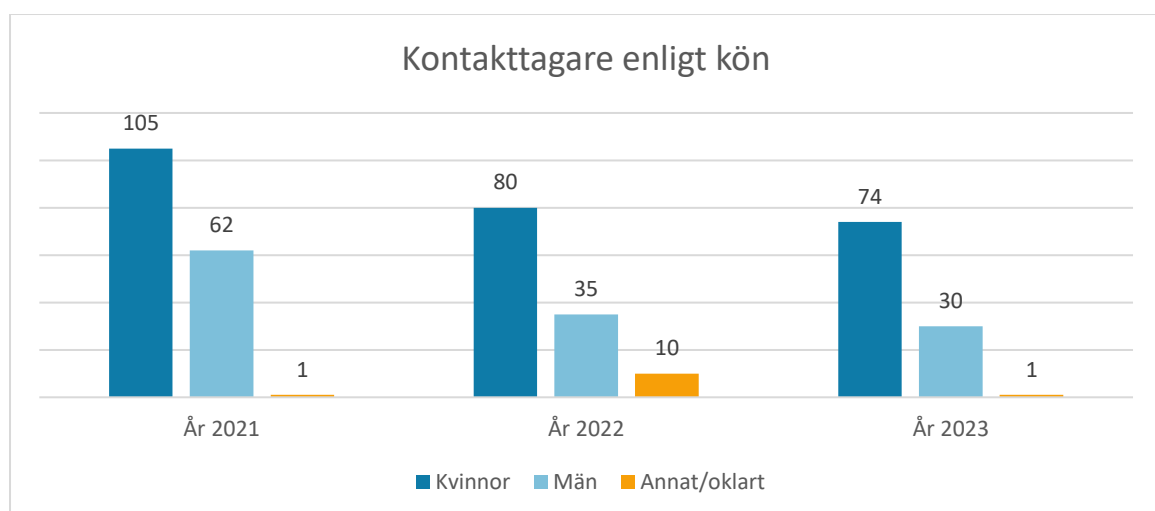
** Av de 82 konkreta missnöjerna berör det totalt 77 personen som fördelat i olika områden inom socialvården. Inom KST:s funktionservice har en del klienter varit missnöjda med olika delar av funktions servicen, vilket har föranlett att konkreta missnöjen är flera än totalen av antal klienter missnöjerna berör.*



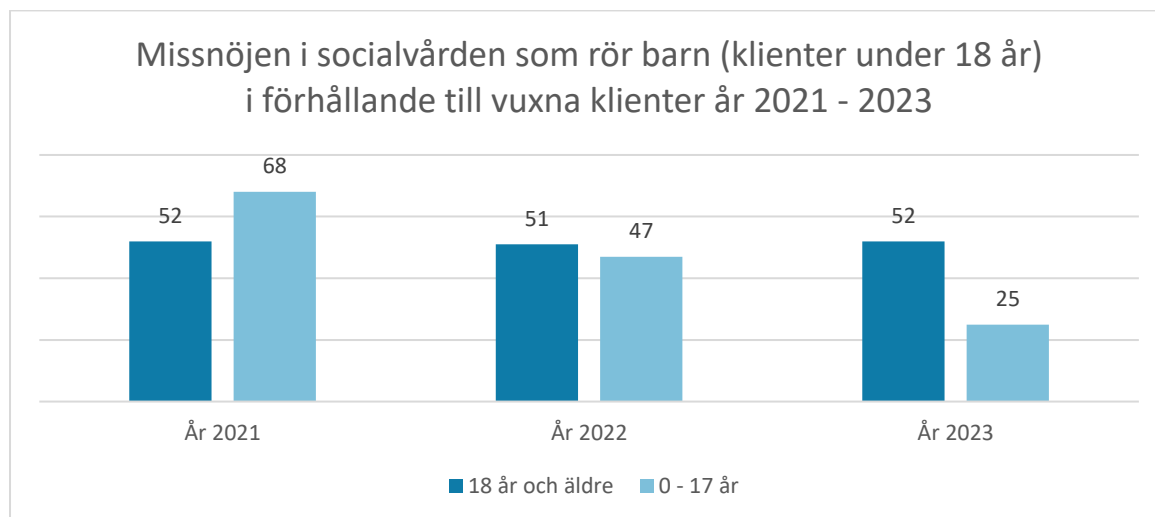
Utgående från en könsfördelning är det fler antal ärenden där kvinnor/flickor är klienter än män/pojkar. En liten andel klienter ser inte sig som binära, alternativt har inte information om könstillhörigheten framkommit.



Ombudsmannamyndigheten för statistik över könstillhörighet för kontakttagare som tagit kontakt i klientfrågor till klientombudsmannen. År 2023 var merparten av de som har tagit kontakt är kvinnor, vilket även var fallet år 2022, därefter män och en liten andel identifierar sig inte som binära eller så har könstillhörigheten inte framkommit. Statistiken visar att kvinnor i högre utsträckning tar kontakt inte enbart för sina egna ärenden, men även för anhörigas räkning.



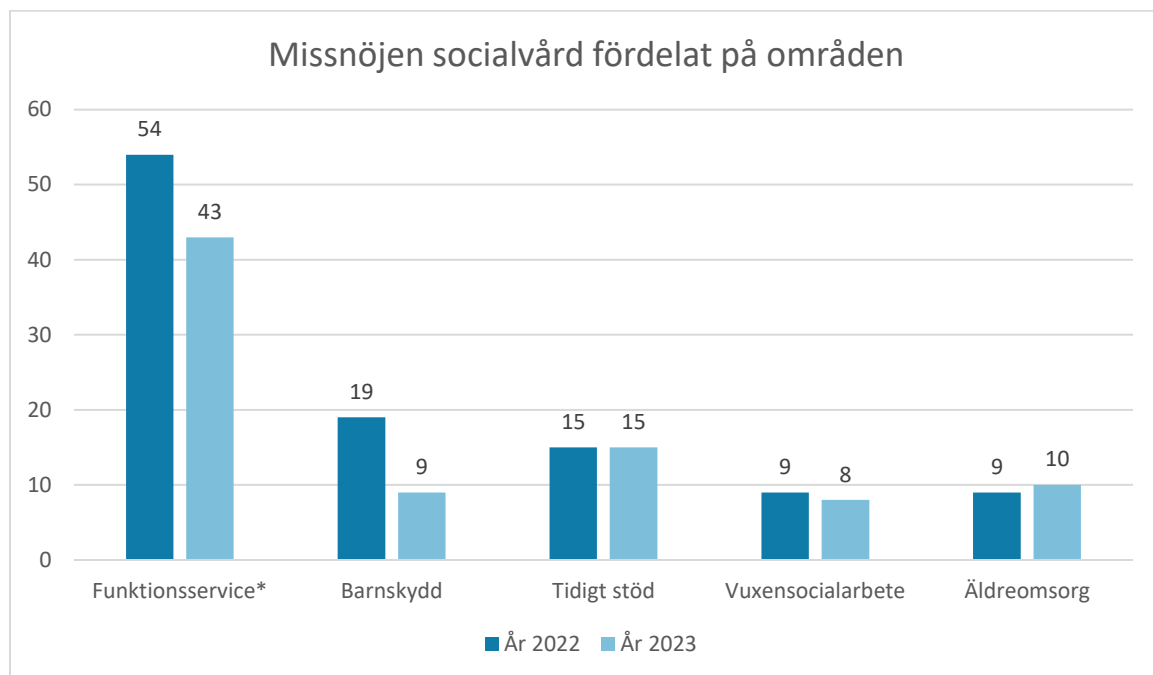
Antalet missnöjen inom socialvården där barn är klienter har minskat år 2023 i förhållande till år 2022 och år 2021. Detta kan relateras till att det totala antalet missnöjen inom socialvården har minskat från år 2021 till år 2023, och att specifikt missnöjen med barnskyddet och tidigt stöd för barn och familj har minskat.



Rådgivning, information och missnöjen

Av totalt 105 ärenden som inkommit har 28 gällt rådgivning och information och 78 rört missnöjen. Klienter, anhöriga och yrkesverksamma har kontaktat klientombudsmannen för att få råd och information om socialvård samt klientens ställning och rättigheter inom socialvården. Det totala antalet missnöjen beträffande socialvården år 2023 är 85, diskrepansen mellan antal klienter med missnöje (78) och antalet missnöjen (85) förklaras med hur ombudsmannamyndigheten har statistikfört missnöje inom funktionservice. Vissa klienter inom funktions servicen har varit missnöjda med flera delar av funktions service (tex. färdtjänst och personlig assistans), vilket har lett till att två olika missnöjen förts för en klient. Om en klient är missnöjd med två olika områden (tex. vuxensocialt arbete och funktions service) statistikförs missnöjena som två ärenden. De områden inom socialvården med högst antal missnöje är funktions service (inkluderar specialomsorgen), tidigt stöd för barn och familj (15). Det område med lägst antal missnöjen år 2023 är vuxensocialarbete (8).

Inom funktions servicen har missnöjet till största del gällt personlig assistans, olika former av boende (tex. gruppboende inom specialomsorgen, 7 missnöjen) och boendestöd. Inom tidigt stöd för barn och familj gäller de flesta missnöjena föräldraskap och vårdnad (8 missnöjen) och bedömningen av stödbehovet (6 missnöjen). Inom barnskyddet är majoriteten av missnöjena bedömning av barnskyddsbehovet (6 missnöjen). Inom vuxensocialarbete är näst intill alla missnöjen anknutna till beslut om utkomststöd (6 missnöjen). Inom äldreomsorgen är missnöjena jämnt fördelade mellan effektiverat serviceboende, institutionsvård och periodplats.



* Vissa klienter har varit missnöjda med flera delar av funktionservice (tex. färdtjänst och personlig assistans), vilket har lett till att två olika missnöjen förts för en och samma klient inom funktionsservicen. Enskilda klienter som har varit missnöjda med funktionsservicen år 2023 är 35. Enskilda klienter med missnöje inom funktionsservicen år 2022 är 47. I tabellen ovan har även missnöjen för funktionsservicen år 2022 korrigerats i förhållande till den siffra som står i verksamhetsberättelsen år 2022. Missnöjen inom funktionservice i verksamhetsberättelsen år 2022 är 60, det korrekta antalet missnöjen per kategori år 2022 är 54, vilket syns i denna tabell.)

År 2023 har flest antal missnöjen omfattat beslut (26), bemötande (19) och brist på information (18) samt utebliven servicen (12). En klient eller anhörig kan vara missnöjd med flera olika kategorier i samma ärende.



- Missnöjen angående beslut (26 missnöjen) har gällt beslut inom vuxensocialarbete, funktionservice samt tidigt stöd för barn- och familj. I viss mån har även missnöje med beslut inom äldreomsorgen framkommit, däribland olika former av klientavgifter samt möjligheten att erhålla en boendeplats inom äldreomsorgen.
- Missnöje angående bemötande (19) har främst gällt missnöje över yrkesverksammas bemötande av klient och/eller anhörig.
- Brist på information anknyter till brist om information vad beträffar den socialvård klienten erhåller eller socialvård klienten kan erhålla.
- Anmärkningsförfarande handlar till stor del om tiden det har tagit för socialvårdsaktören att svara på en inlämnad anmärkning. I viss mån kan klient eller anhörig även vara missnöjd med svaret på anmärkningen.
- Övriga orsaker till missnöje (19) tangerar till största delen en önskan om att byta handläggare, avgifter och självbestämmanderätt.

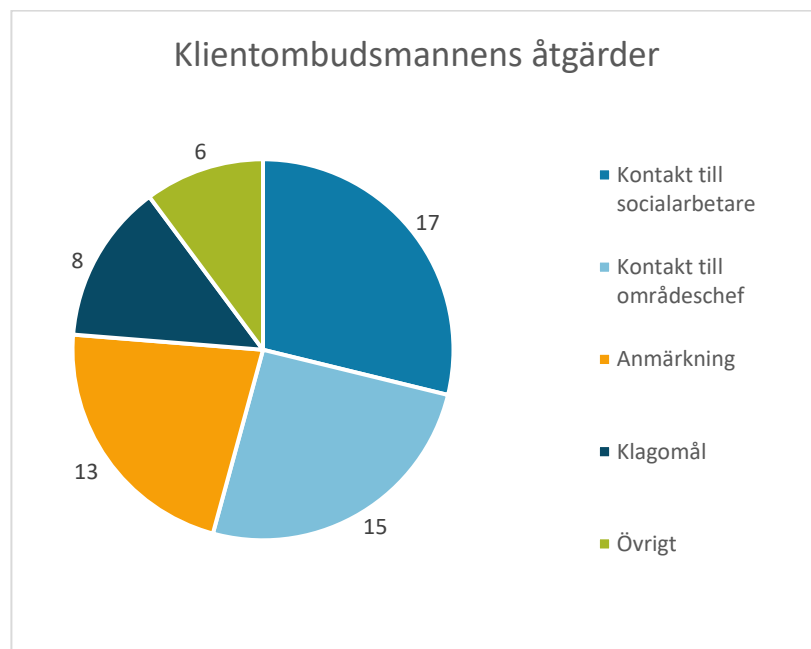
5.4 Klientombudsmannens åtgärder

Information, rådgivning och vägledning har getts per telefon, e-post och besök på kontoret. En del ärenden har varit komplicerade och har krävt upprepad kontakt med klienten, anhöriga och yrkesverksamma inom socialvården.

Klientombudsmannen har bistått med 13 anmärkningar, vilket är något fler än år 2022 (9 anmärkningar). Ombudsmannen har strävat efter att i första hand diskutera direkt med socialvårdspersonalen (med

klientens/anhörigas tillstånd) innan ombudsmannen har bistått med framställningen av en anmärkning. Det totala antalet inkomna anmärkningar år 2023 för Kommunernas socialtjänst var 19. Utöver detta har även anmärkningar inkommit till instanserna som tillgodoser äldreomsorg på Åland, varav klientombudsmannen bistått med att framställa anmärkningen i enstaka fall. Klienten kan även rikta ett klagomål till ändamålsenlig tillsynsmyndighet, i de allra flesta fall Ålands miljö- och hälsoskyddsmyndighet (ÅMHM). Detta sker oftast vid fortsatt missnöje efter svar på en anmärkning. Klienten kan även rikta ett klagomål direkt till ÅMHM utan att göra en anmärkning innan, ÅMHM har då rätt att skicka klagomålet till berörd socialvårdsaktör för att behandlas som en anmärkning. År 2023 bistod ombudsmannen med att framställa åtta klagomål till ändamålsenlig tillsynsmyndighet, i de flesta fall ÅMHM.

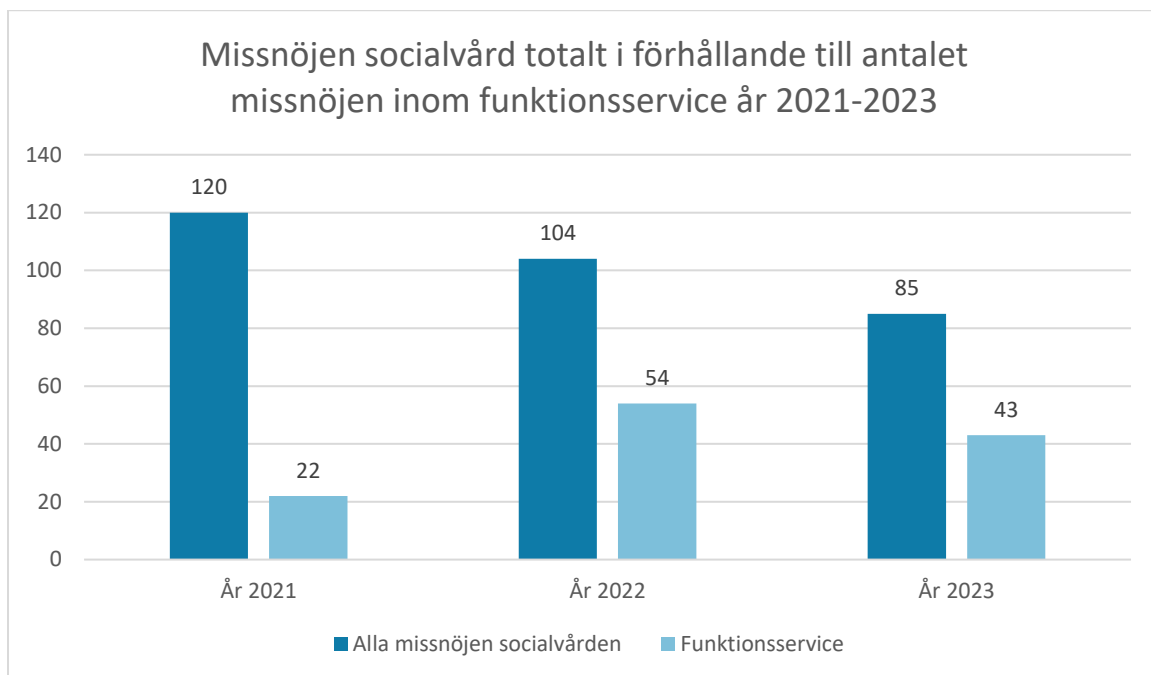
Klientombudsmannens övriga åtgärder har till största del varit att ta kontakt med personal vid KST. Kontakt har i dessa fall tagits till socialarbetare och områdeschefer.



5.5 Klientombudsmannens kommentarer

5.5.1 Missnöje med socialvården på Åland vad avser funktionservice

Ombudsmannamyndigheten har i sina verksamhetsberättelser för år 2021 och 2022 uppmärksammat missnöjen vad gäller funktions servicen på Åland. År 2023 har missnöjena angående funktions servicen minskat, men är trots detta det område med störst andel missnöjen i förhållande till andra områden inom socialvården på Åland. År 2023 är det totala antalet missnöjen gällande socialvården minskat i förhållande till år 2021 och år 2022. Missnöjena med funktions servicen har minskat i förhållande till år 2022 men är fortfarande högre än år 2021.

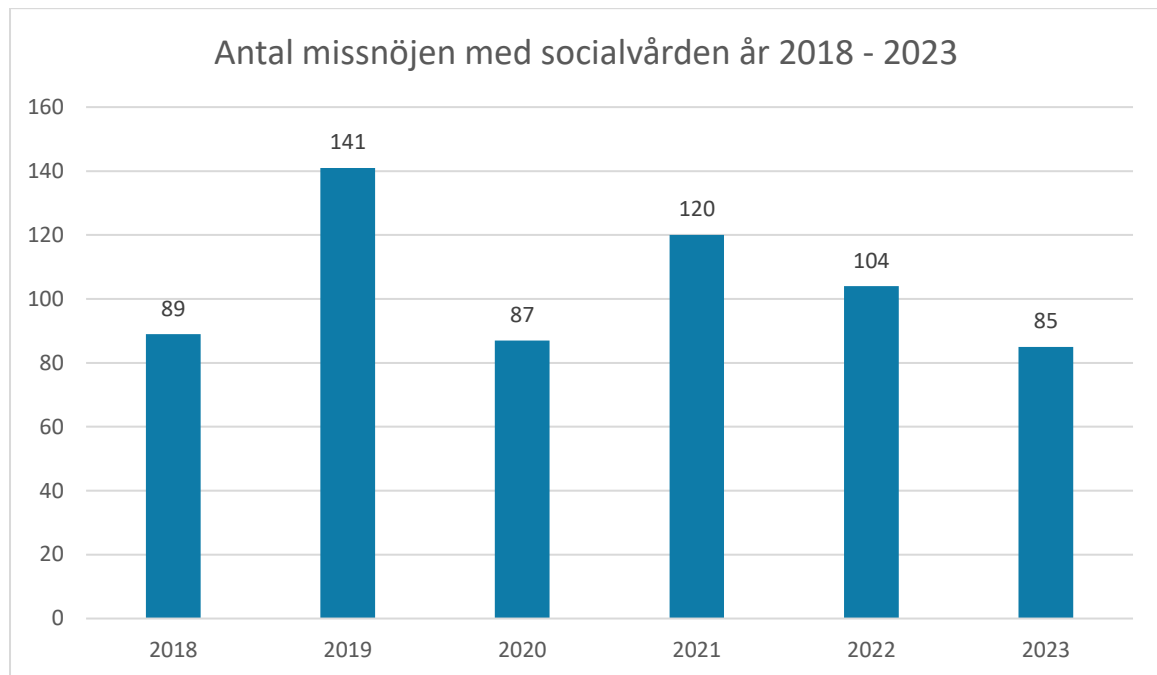


Klientombudsmannen har noterat att det trots en nedgående trend i missnöjena som inkommit till ombudsmannamyndigheten angående socialvården (speciellt funktions servicen) samtidigt har uppstått en ökning av missnöjen inom specialomsorgen. Största delen av missnöjen (7 av 9 missnöjen) tangerar gruppboenden. Klienter och anhöriga är missnöjda med bland annat kvaliteten på vården som erhålls, bemötandet och brist på information i samband med olika förändringar. Ombudsmannamyndigheten har under första kvartalet av år 2024 uppmärksammat KST om detta.



5.5.2 Nedåtgående trend vad avser missnöjen inom socialvården

Missnöjena inom socialvården som har uttryckts till ombudsmannamyndigheten har minskat och är färre år 2023 (85) jämfört med år 2018 (89). Myndigheten har under 2023 erfarit att KST aktivt arbetat med att minska missnöjen inom bland annat funktionservice, denna satsning kan förklara minskningen.



6. Konsumenters rättigheter

6.1 Uppdrag

Enligt självstyrelselagen 30 § 11p ska konsumentrådgivningen i landskapet Åland skötas av landskapsmyndigheterna i enlighet med avtal mellan landskapet och staten. Om skötseln på Åland av uppgifter som gäller konsumentrådgivning regleras i Republikens presidents förordning (1100/2019).

Konsumentrådgivningen syftar till att stärka konsumenternas rättsliga ställning och ge konsumenter kunskap och verktyg att självständigt sköta sina konsumentärenden. Konsumentrådgivaren medlar också i tvister mellan en konsument och en näringsidkare och betraktar då saken objektivt ur både konsumentens och näringsidkarens synvinkel.

Konsumentrådgivningens viktigaste uppgifter är att

- ge konsumenter råd i och bilägga enskilda tvister mellan konsumenter och näringsidkare
- bistå konsumenter med att reda ut ett ärende och ge vägledning om konsumentens rättigheter och skyldigheter
- ge information om konsumentlagstiftningen till företag
- bistå konsumenter vid uppgörande av avtal
- ge råd vid problem i samband med bostads- och fastighetsköp
- ge råd i hyrestvister där privatperson är hyresvärd
- ge anvisningar om hur ett ärende kan föras vidare till Konsumenttvistenämnden på Åland, en myndighet eller en domstol.

6.2 Vem kan vända sig till konsumentrådgivningen?

Både privatkonsumenter och företag kan vända sig till konsumentrådgivningen. Konsumentrådgivningen kontaktas i alla slags konsumentärenden, och många kontakter gäller ärenden som omfattas av annan lagstiftning än enbart konsumentskyddslagen. Konsumentrådgivningen är kostnadsfri och konsumentrådgivaren är anträffbar tre dagar i veckan per telefon och e-post. Personliga besök kan bokas vid behov.

Näringsidkarna kontaktar vanligen konsumentrådgivningen för att få information i förebyggande syfte, men även i enskilda ärenden.

Konkurrens- och konsumentverket (KKV) i Finland stöder konsumentrådgivningen genom att ge ut information och publicera material. Kommunikationsverket i Finland och försäkrings- och finansrådgivningen (FINE) ger också ut konsumentinformation. Konsumenteuropa i Finland ger information i konsumentfrågor vid gränsöverskridande handel.

6.3 Tvister

Konsumentrådgivningen behandlar inte tvister i anslutning till handel mellan privatpersoner, undantag utgör tvister vid bostadsaffärer och hyrestvister. Konsumentrådgivningen behandlar inte heller tvister mellan näringsidkare eller tvister mellan bostadsaktiebolag och boende.

Enskilda konsumenttvister handläggs av Konsumenttvistenämnden på Åland²⁵ som kan ge rekommendationer eller av Ålands Tingsrätt.

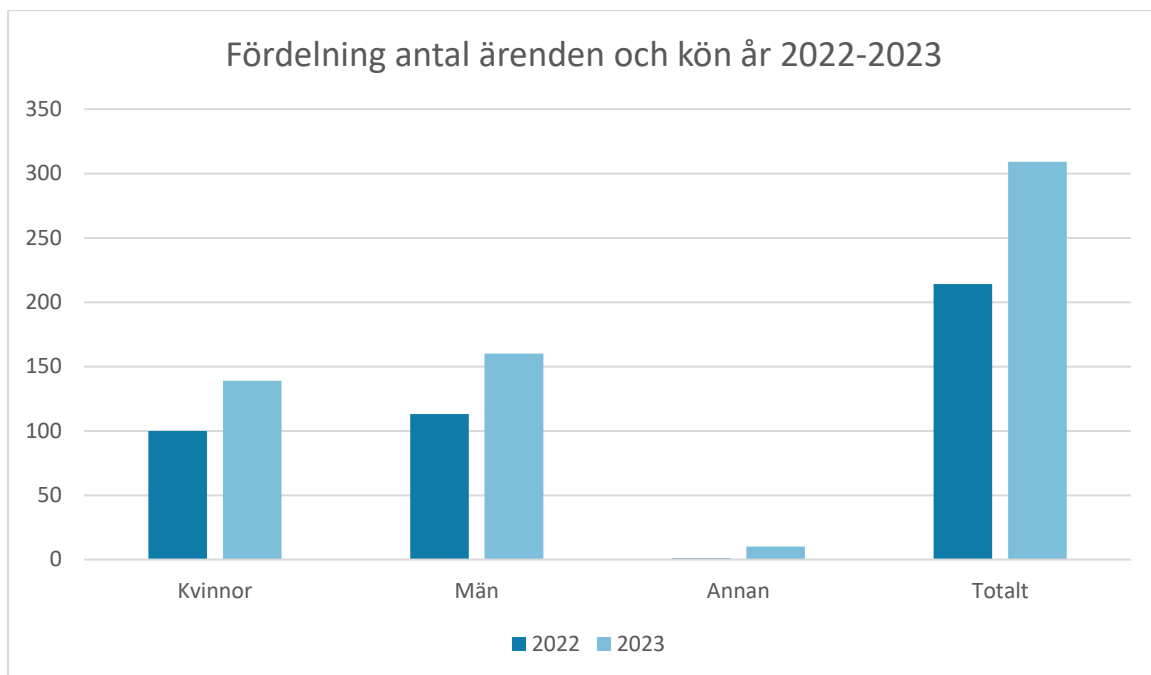
Konsumenterna kan anmäla ett företag till Konkurrens- och konsumentverket i Finland vid misstanke om vilseledande marknadsföring.

Lagstiftning: Konsumentskyddslagen 1978/38 och speciallagar inom olika branscher, så som lagen om bostadsköp och jordabalkens 2 kap. om fastighetsöverlåtelse (bostadsfastigheter), hyreslagen för landskapet Åland, avfallslagen samt lagen om indrivning av fordringar; allmän obligationsrättslig lagstiftning över hela skalan, bland annat räntelagen och preskriptionslagen; till viss del även strafflagen (till exempel bedrägerier). Lagen om konsumentrådgivning (FFS 2008/800) ger ramarna för konsumentrådgivningen på Åland och har i Finland numera ersatts med ett 2 a kapitel i lagen om konkurrens- och konsumentverket.

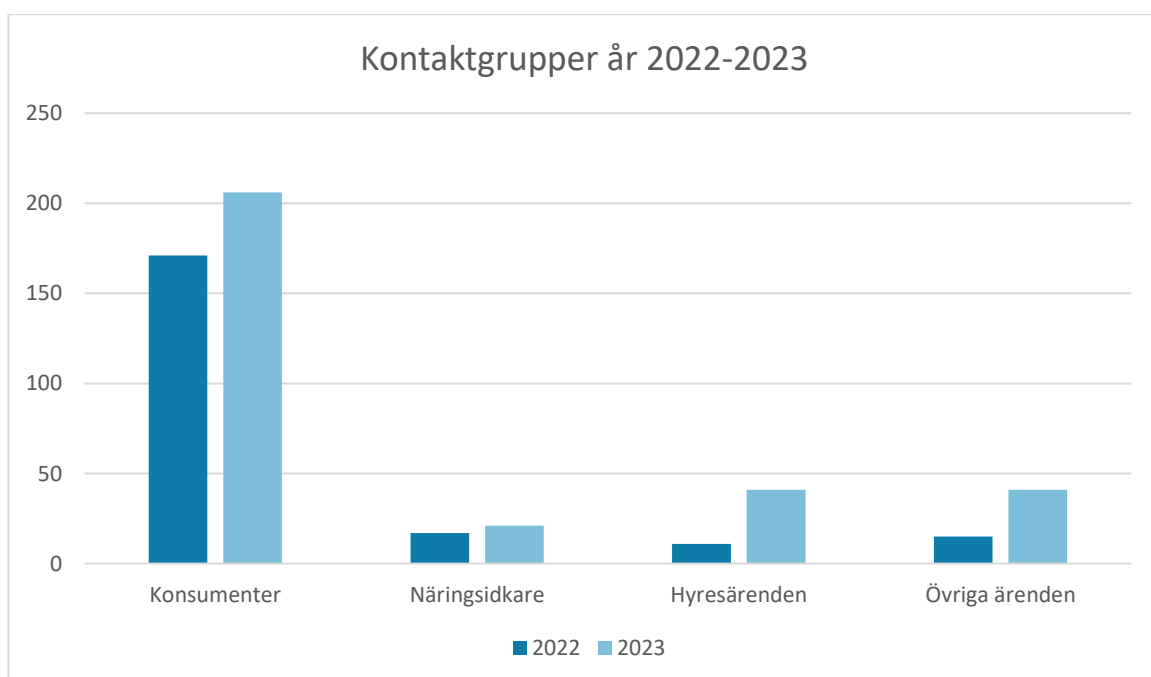
6.4 Statistik och vanligaste grupperna av konsumentärenden

Antalet som kontaktat rådgivningen under året var 309 ärenden. Det är en betydande ökning jämfört med tidigare år. Orsaken antas bero på en svårare ekonomisk situation, där den höga inflationen är en av orsakerna. Antalet ärenden har ökat och även antal ärenden som varit mer tvistiga har ökat. Under de perioder då konsumentrådgivningen inte varit i tjänst (semester) har åländska kunder hänvisats till riksrådgivningstjänsten i akuta fall. Detta kan vara problematiskt eftersom man i riket saknar kompetensen att besvara frågor som gäller åländsk lagstiftningsbehörighet och lokala förhållanden.

²⁵ Information finns på www.regeringen.ax/andra-verksamheter-hor-forvaltningen/konsumenttvistenamnden



Konsumentrådgivningen kontaktas främst av konsumenter. Ökningen i kontakten till konsumentrådgiven gäller främst denna grupp i jämförelse med tidigare år. Kontakterna från näringsidkare och hyresärenden som inkluderar både hyresgäster och hyresvärdar är förhållandevis sporadiska. Dock har hyresärenden ökat i betydande antal jämfört med tidigare år. Övriga ärenden är de kontaktslag som inkommit från journalister, skolor, föreningar, bostadsaktiebolag och privatpersoner. De gäller både intervjuer, föreläsningar och ärenden som inte är konsumentrådgivningens behörighetsområde. I de fallen hänvisas de till rätt instans.

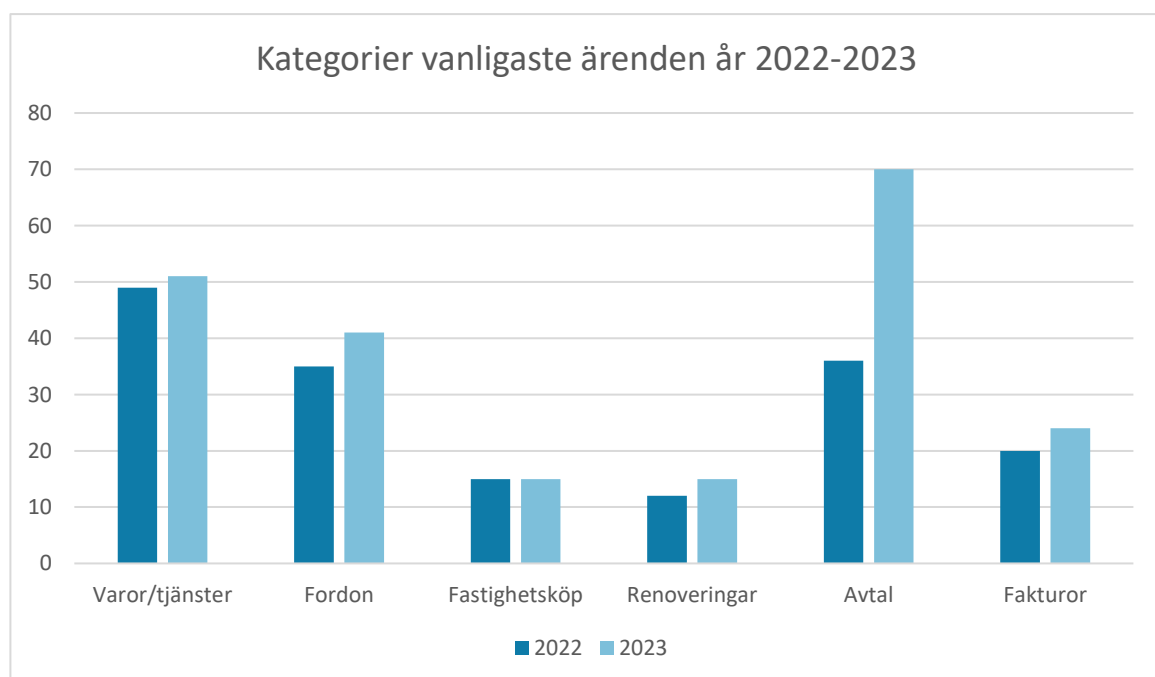


Flest kontakter under året har gällt avtal, fel i varor och tjänster samt dröjsmål och reklamationer som även fått en liten ökning sedan tidigare. Den näst vanligaste kategorin gäller alla typer av fordon, köp av nya och begagnade, samt service av dessa. Det är en ökning i kontakter i denna kategori jämfört med föregående år och är ofta tvistiga och svårlösta ärenden.

Ärenden gällande fastighetsköp har hållit sig på samma nivå, medan kontakterna för renoveringar har ökat. Dessa ärenden är oftast de mest omfattande och tidskrävande för konsumentrådgivningen. Kategorin fastighetsköp innefattar bostadsköp, husköp och dolda fel eller övriga problem i samband med dessa. Dessa ärenden tar generellt mest av konsumentrådgivningens tid i anspråk pga. sin komplexitet och omfattning.

Kategorin avtal innefattar ärenden där det är oklarheter i tolkningen av ett avtal mellan en näringsidkare och konsument. Dessa ärenden har haft den största ökningen i jämförelse med andra ärendetyper. De vanligaste tvisterna har gällt tolkning av överenskomna offerter. En trolig orsak till ökningen av dessa tvister kan vara inflationen som gör det utmanade för näringsidkare att ge en korrekt prisbild till konsumenterna. Den sistnämnda kategorin gäller tolkning fakturor, främst klagomål på höga och dåligt specificerade fakturor, där det ofta saknas skriftliga avtal och kostnads kalkyler. Oftast har konsumenten kontaktat rådgivningen när de anser att de blivit fakturerade mer än vad som överenskommit eller vad som är rimligt i förhållande till arbetet.

Andra former av kontakter har varit: Avbeställningar och returrätt, hyresärenden, telefon- och bredbandsabonnemang, indrivningar, problem i samband med näthandel, telefon- och hemförsäljning och marknadsföring.

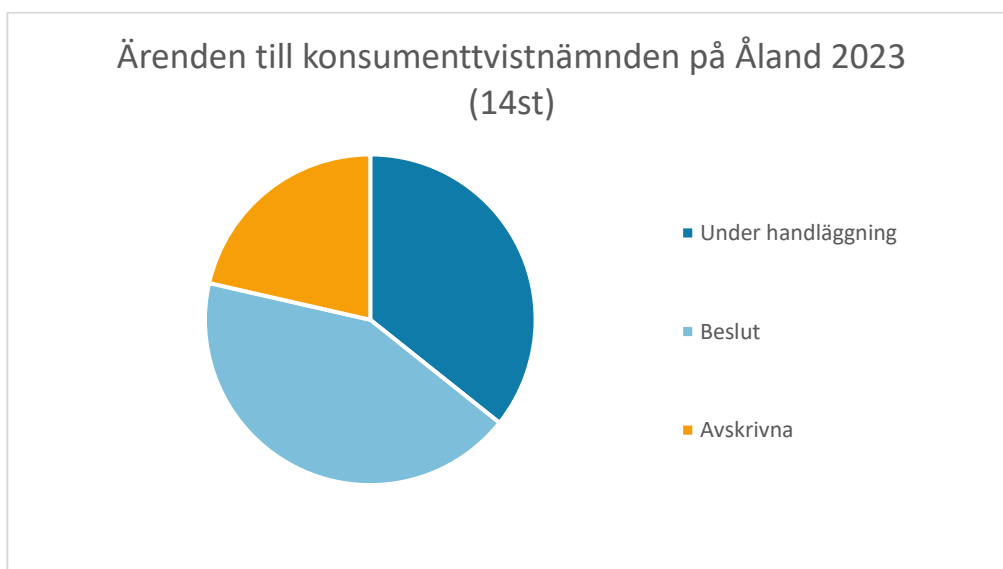


6.5 Konsumentrådgivarens åtgärder

Majoriteten av ärenden som inkommer hanteras genom muntlig eller skriftlig rådgivning i partens specifika ärende, samt en objektiv bedömning av ärendets handlingar. Målsättningen är att konsumenten själv när den känner till sina rättigheter därefter kan komma överens med näringsidkaren och vidare kontakt och hjälp av konsumentrådgivningen inte längre är nödvändig.

Trots rådgivning kan parten i vissa fall inte själv sköta sitt ärende pga. ärendets komplexitet eller kommunikationsproblem mellan parterna. I dessa fall kan konsumentrådgivning bistå med medling. Detta genomförs efter en objektiv bedömning av ärendet och i stället för millitermeterrättvisa eftersträvas en överenskommelse mellan parterna som är tillräckligt rättvis för båda parter för att få ärendet avslutat. På så vis kan båda parter gå vidare direkt och inte heller behöva belasta andra instanser, vilket sparar tid och pengar för dem och rättsinstanserna. I tvister där medling misslyckas eller där det inte finns förutsättningar för medling, kan ärenden efter bedömning hos konsumentrådgivningen rekommenderas att föras vidare direkt till konsumenttvistenämnden på Åland för utlåtande och utfärdande av rekommendation. Av de ärenden som inkommit till konsumentrådgivningen har även ett antal tagit omfattande tid av konsumentrådgivning i anspråk. Dessa ärenden har oftast varit omfattande, komplicerade renoveringsarbeten eller husköp.

Under år 2023 inkom 14 klagomål till konsumenttvistenämnden på Åland. Av dessa ärenden har sex avgjorts, fem ärenden är under behandling och tre avskrivits. Tre av ärendena gäller samma fråga men har olika klaganden.



7. Ombudsmannanämndens redogörelse

Ombudsmannanämnden består av personer med särskild sakkunskap vars uppgift (enligt landskapslag om Ålands ombudsmannamyndighet) är att bistå myndigheten vad gäller de frågor som faller inom ramen för verksamheten att främja den enskildes rätt till likabehandling och jämställdhet, samt barns, klienters och patienters ställning och rättigheter enligt det som stipuleras i ombudsmannalagen (2014:33).

Nämnden tillsätts av landskapsregeringen för en mandatperiod på två år. En ny mandatperiod inleddes under 2023 med konstituerande möte i april.

Under 2023 har nämnden sammanträtt fem gånger och ledamöterna har hållit olika temadiskussioner med beröring på myndighetens verksamhetsområden. Sakkunskapen i ombudsmannanämnden omfattar hälso- och sjukvårdsfrågor, socialvård, barnskydd, barnrättsfrågor, ungdomsfrågor, psykisk ohälsa, äldre personers hälsa och rättigheter och äldreomsorg, funktionsrättsfrågor, integrationsfrågor, jämställdhet samt HBTQIA+ rättigheter.

Nämndens protokoll finns tillgängliga på myndighetens webbplats.²⁶

Medlemmar:

Leif Jansson, ordförande

Erika Boman, vice ordförande

Janina Björni, medlem

Björn-Olof Ehrnström, medlem

Sofia Enros, medlem

Henrik Lagerberg, medlem

Ida Eriksson, ersättare

Catalina Nica, ersättare

Linus Åkerholm, ersättare

Myndighetschefen verkar som nämndens sekreterare.

Patient- och klientombudsmannen medverkar i nämndens möten.

8. Myndighetens förvaltningsberättelse 2023

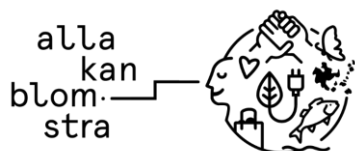
Myndighetens förvaltningsberättelse ingår i årsredovisningen för landskapet Ålands förvaltning som framställs av Ålands landskapsregering och publiceras på landskapsregeringens webbplats.²⁷

²⁶ www.ombudsman.ax/ombudsmannanamnden

²⁷ www.regeringen.ax/ekonomi/arsredovisning

9. Utvecklings- och hållbarhetsagendan för Åland

Ålands ombudsmannamyndighet är medaktör i nätverket bärkraft. Det innebär att ombudsmannamyndigheten vill se utvecklings- och hållbarhetsagenda för Åland förverkligad och bidrar genom sin verksamhet samt genom nätverksarbete med andra aktörer till att förverkliga detta, främst inom agendans två första mål: Välmående individer vars inre resurser växer, samt Alla känner tillit och har verkliga möjligheter att vara delaktiga.²⁸



Visionen för agendan är alla kan blomstra i ett bärkraftigt samhälle på fredens öar.



1 | Välmående

Delmål 1.1. God och jämlik vård och omsorg är garanterad för alla.

- Rådgivning inom ramen för arbetet med klienters och patienters ställning och rättigheter (avsnitt 4 och 5). Myndigheten har dialog med och ger återkoppling till verksamheterna vilket kan bidra till deras kvalitetssäkrande arbete.



2 | Tillit och delaktighet

Delmål 2.1. Diskriminering och korruption förekommer inte

- Myndighetens arbete vad gäller icke-diskriminering och likabehandling beskrivs i avsnitt 2.
- Myndigheten har under året varit medarrangör till seminarium om korruption, hur vi ska förstå det, var riskerna finns och vad som behövs för att motverka förekomst av korruption, samt bidragit till arbetet som görs inom ramen för bärkrafts team för tillits- och delaktighetsmålet.²⁹

Delmål 2.3 Ingen lever i en ekonomiskt utsatt position och de ekonomiska klyftorna minskar.

- Se avsnitt 3 vad gäller barn och familjer i ekonomiskt utsatt position.

Delmål 2.5 Åland är barn- och äldrevänligt och personer med funktionsnedsättning upplever trygghet, frihet och tillgänglighet.

- Myndigheten har uppmärksammat myndigheters skyldighet att främja likabehandling vad gäller tillgänglighet genom två utlåtanden under året.

Delmål 2.6. Jämställdhet och jämlikhet har uppnåtts.

- Myndighetens uppdrag omfattar att arbeta främjande och med tillsynsuppdrag enligt bestämmelserna i jämställdhets- och diskrimineringslagen. (Se avsnitt 2.)

Delmål 2.7. Förtroende för samhällsinstitutioner är högt. [...] invånare, förenings- och näringsliv samt myndigheter är delaktiga i att utforma samhället.

- Myndigheten har varit delaktig i att utforma samhället genom sina utlåtanden, dialogmöten och medverkan i kunskapshöjande insatser.

²⁸ Alla mål och delmål i utvecklings- och hållbarhetsagendan finns att läsa på www.barkraft.ax/mal-2030

²⁹ För mer om hur man kan motverka korruption se www.barkraft.ax/korruption-tillit

10. Kontaktuppgifter

Johanna Fogelström-Duns

diskriminerings- och barnombudsman, myndighetschef

johanna.fogelstrom@ombudsman.ax

tel. 018–25565

Benjamin Sidorov

patient- och klientombudsman

benjamin.sidorov@ombudsman.ax

tel. 018–25267, telefontid: måndag-fredag, kl. 9–11

Britt Danielsson

vik patient- och klientombudsman (1.1-30.6.2023)

Tuomas Nymark

konsumenträttsrådgivare

tuomas.nymark@ombudsman.ax

tel. 018–25589, telefontid: måndag-onsdag, kl. 9–11

För barn och unga upp till 18 år:

Prata med en kurator på Bris via telefon 018–25520 eller chatt och mejl på www.bris.se. Öppet 24/7.

Lämna ringbud

Är det svårt att nå personalen per telefon, går det bra att lämna ett ringbud via växeln.

tel. 018-25000, öppet måndag-fredag kl. 8–16.

Meddela vem du vill prata med och vilket nummer du kan nås på.

Info@

Vet du inte vem bland personalen som bäst kan hjälpa dig, går det bra att kontakta Ålands ombudsmannamyndighet genom info@ombudsman.ax.

Kom ihåg att aldrig skicka känsliga personuppgifter eller dokument med vanlig e-post.

För känsliga personuppgifter använd skyddad e-post via <https://securemail.ombudsman.ax/>

Det går också bra att boka tid för besök.

Vårt kontor finns på Elverksgatan 10 i Mariehamn, i kvarter iTiden.



Foto: Ålands ombudsmannamyndighet

Karta: Google maps