



God morgon!

Frukostseminarium 13 mars 2024

start kl. 8.30

Presentation av VB 2023

- ombudsmannamyndigheten presenterar

Reflektioner och samtal

- inledande reflektioner av ministrar Annika Hambrudd, Arsim Zekaj, Ingrid Zetterman

slut senast kl. 10.00



Ålands
Ombudsmanna
Myndighet

ÅLANDS OMBUDSMANNAMYNDIGHET



Främjar jämställdhet, icke-diskriminering samt barns, patienters, klienters och konsumenters rättigheter.

Tillsyn av offentlig upphandling på Åland. (2024 ->)



Ålands
Ombudsmanna
Myndighet

VAD GÖR VI?

- Personlig rådgivning, telefon, e-post, möten
- Bistår klagomål, anmärkningar, medla (konsument), utreda enskilda ärenden
- Främjande, förebyggande, information/kommunikation, nätverk
- Påverkan, remisser, rapporter och kunskapsunderlag
- Tillsyn

alla
kan
blom-
stra



OMBUDSMAN

Ålands
Ombudsmanna
Myndighet

VI SOM JOBBAR PÅ MYNDIGHETEN



Benjamin Sidorov
Patient- och klientombudsman



Tuomas Nymark
Konsumenträttsrådgivare
Upphandlingsinspektör



Johanna Fogelström-Duns
Barn- och diskrimineringsombudsman
Myndighetschef



www.ombudsman.ax



Ålands
Ombudsmanna
Myndighet

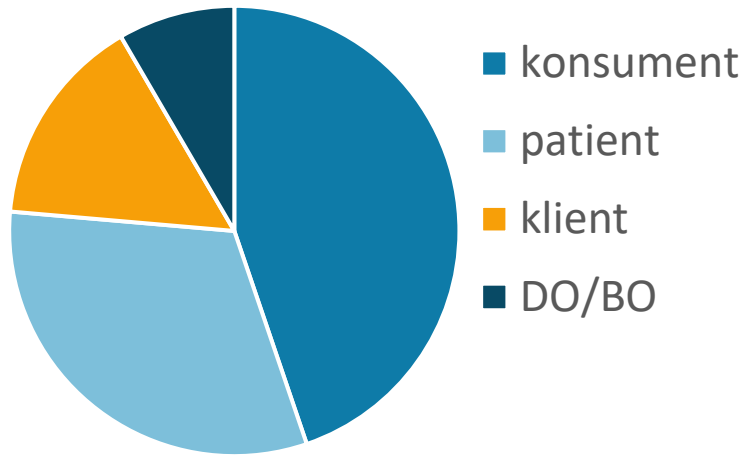
OMBUDSMANNANÄMNDEN

Medlemmar 2023-2024

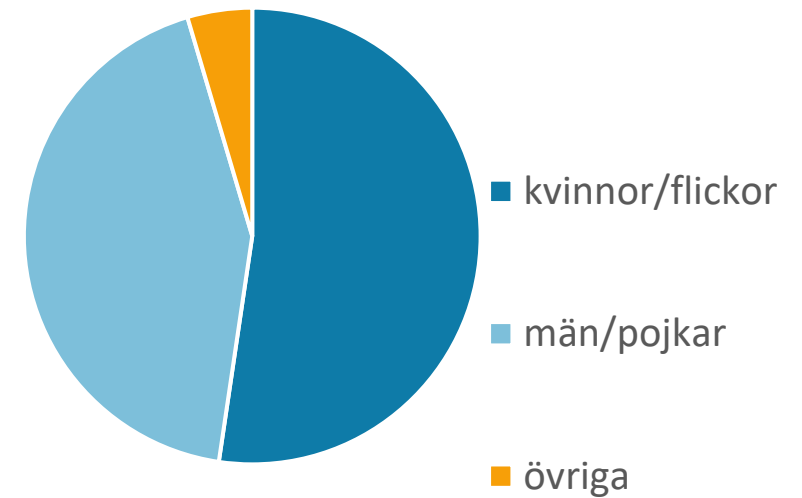
- Leif Jansson, ordförande
- Erika Boman, vice ordförande
- Janina Björni, medlem
- Björn-Olof Ehrnström, medlem
- Sofia Enros, medlem
- Henrik Lagerberg, medlem
- Ida Eriksson, ersättare
- Catalina Nica, ersättare
- Linus Åkerholm, ersättare

Nämndens sakkunskap omfattar hälso- och sjukvårdsfrågor, socialvård, barnskydd, barnrättsfrågor, ungdomsfrågor, psykisk ohälsa, äldre personers hälsa och rättigheter, äldreomsorg, funktionsrättsfrågor, integrationsfrågor, jämställdhet, HBTQIA+ rättigheter...

rådgivningsärenden (tot 690)

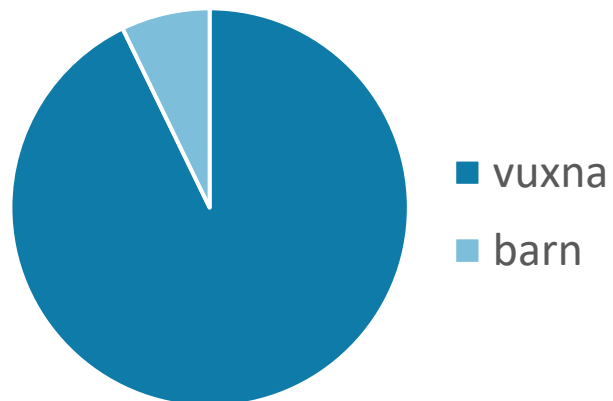


könsfördelning

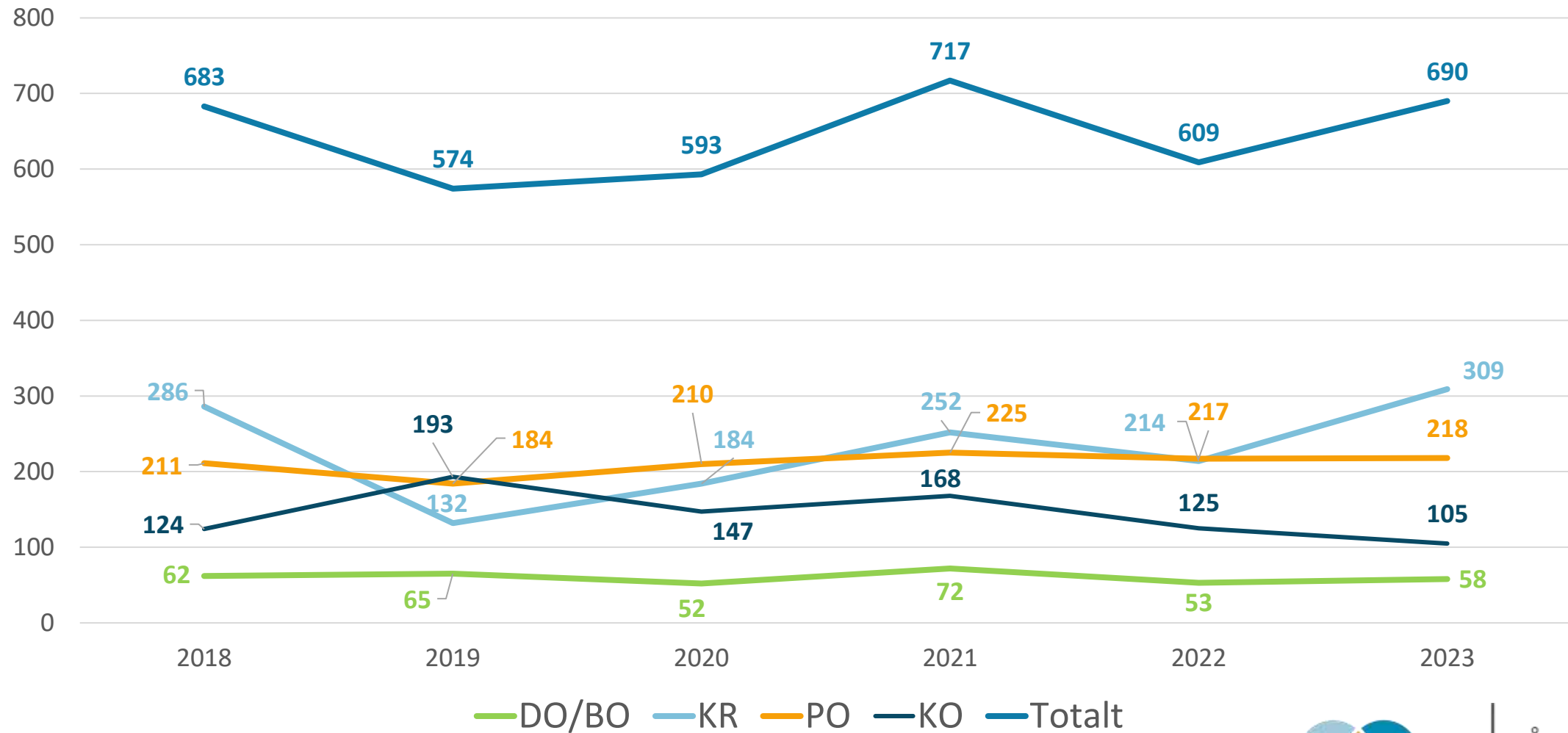


2023

andel frågor som rört barn



ÄRENDEMÄNGD 2018 - 2023



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

RÄTT TILL LIKABEHANDLING OCH FÖRHINDRANDE AV DISKRIMINERING



NYA SKYLDIGHETER FÖR UTBILDNING OCH BARNOMSORG

- Skyldighet att främja likabehandling (barnomsorg likabeh. + jämställdhet juni '23)
- Skyldighet att ingripa vid trakasserier (juni '23)

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

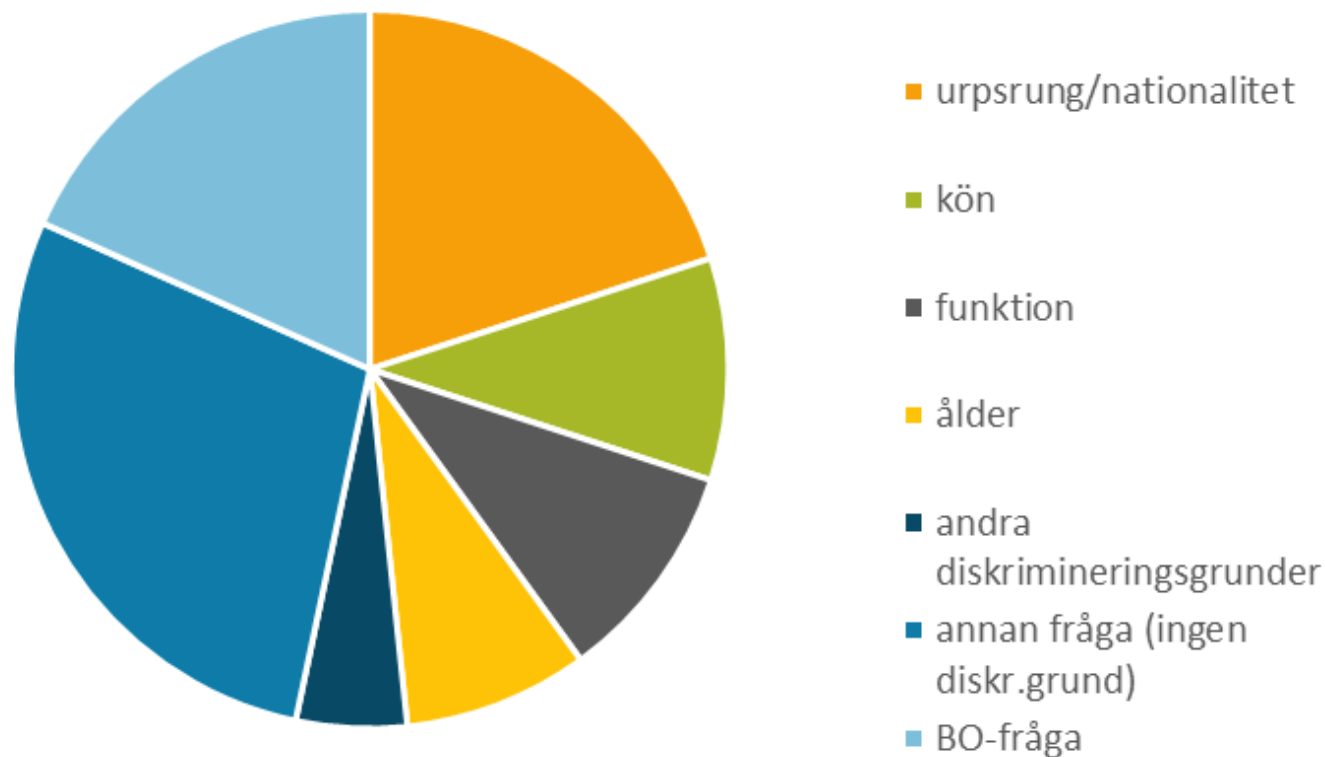
Jämställdhetslagen: kön, könsidentitet eller könsuttryck.

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 diskrimineringsgrunderna 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.

RÅDGIVNING OCH UTLÅTANDEN

Kontakter till diskriminerings- och barnombudsmannen



n=58

Flest frågeställningar har varit relaterade till arbetslivet, följt av utbildningssektorn, frågor som rör myndigheter, samt varor och tjänster.

BARNNS STÄLLNING OCH RÄTTIGHETER



BARNES STÄLLNING OCH RÄTTIGHETER AKTUELLT 2023 (1/2)



FN:s barnkonvention

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.

www.ombudsman.ax/barnombudsman/barnets-rattigheter

Allmänna åtgärder: barnrättsbedömningar (konsekvensanalys), samordning aktörer BK-genomförande, budgeteringsprocesser, datainsamling, öka kännedom och kunskap, utveckla och öka barns delaktighet, barnanpassad information.

Säkerställa oberoende övervakning

LR strategi för barn och unga



Ålands
Ombudsmanna
Myndighet

BARNES STÄLLNING OCH RÄTTIGHETER AKTUELLT 2023 (2/2)

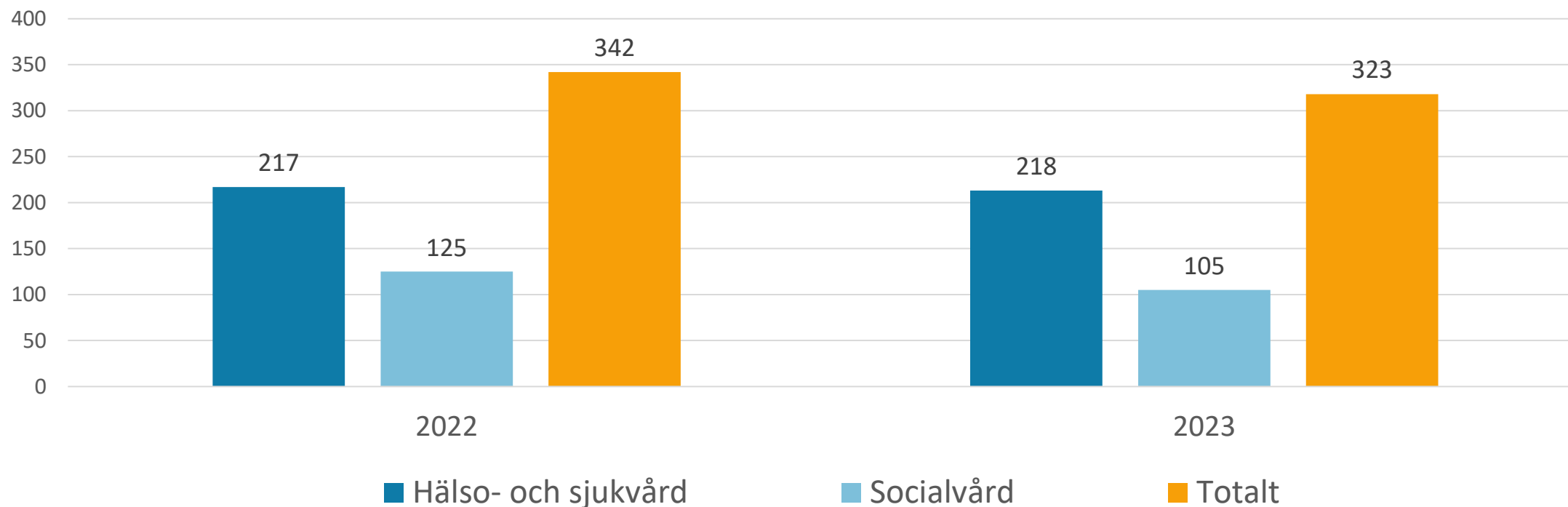
- Barn och ungas välmående
- Rätten till utbildning
- Ekonomiska utvecklingen oroar

PATIENTERS STÄLLNING OCH RÄTTIGHETER



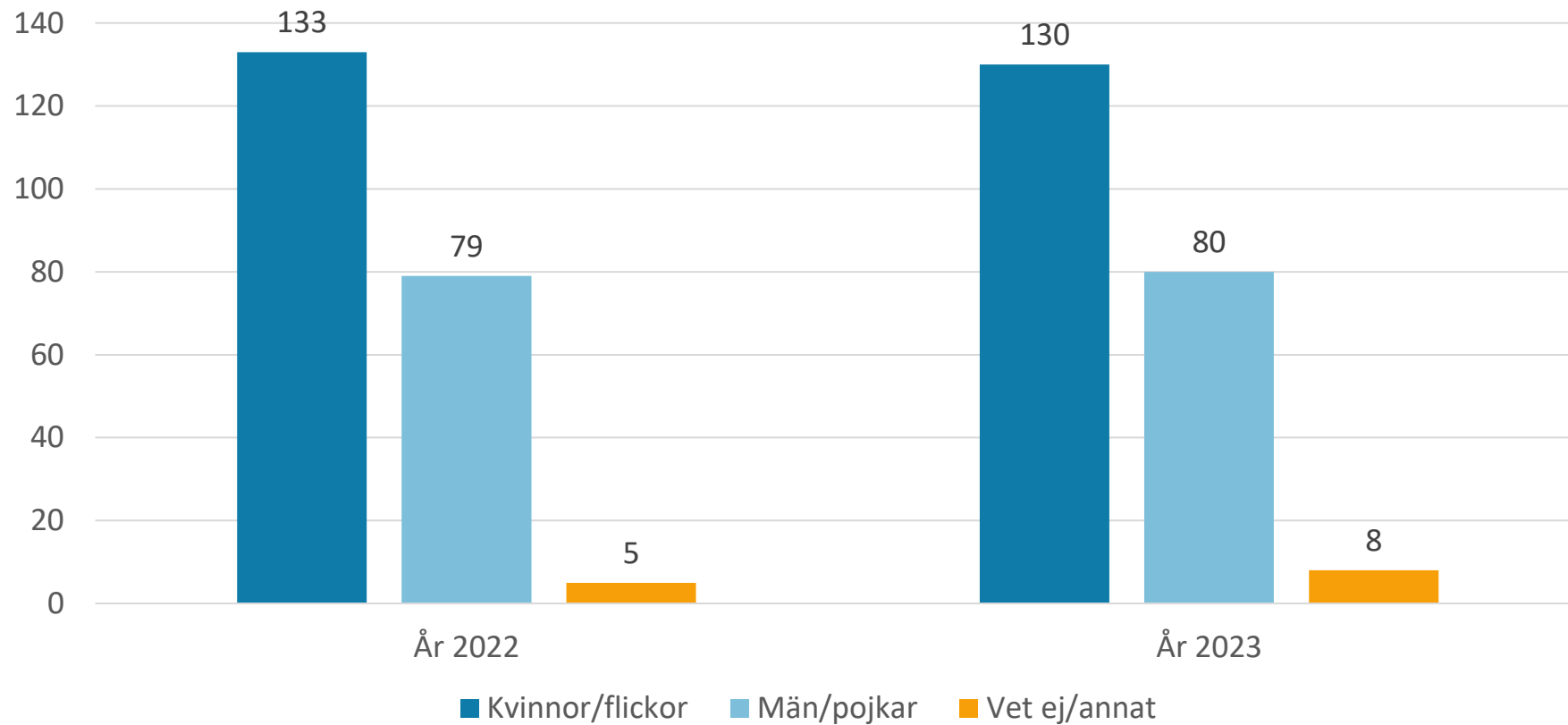
ANTALET ÄRENDEN TILL PATIENT- OCH KLIENTOMBUDSMANNEN 2022-2023

Totala antalet ärenden, PO-KO 2022-2023

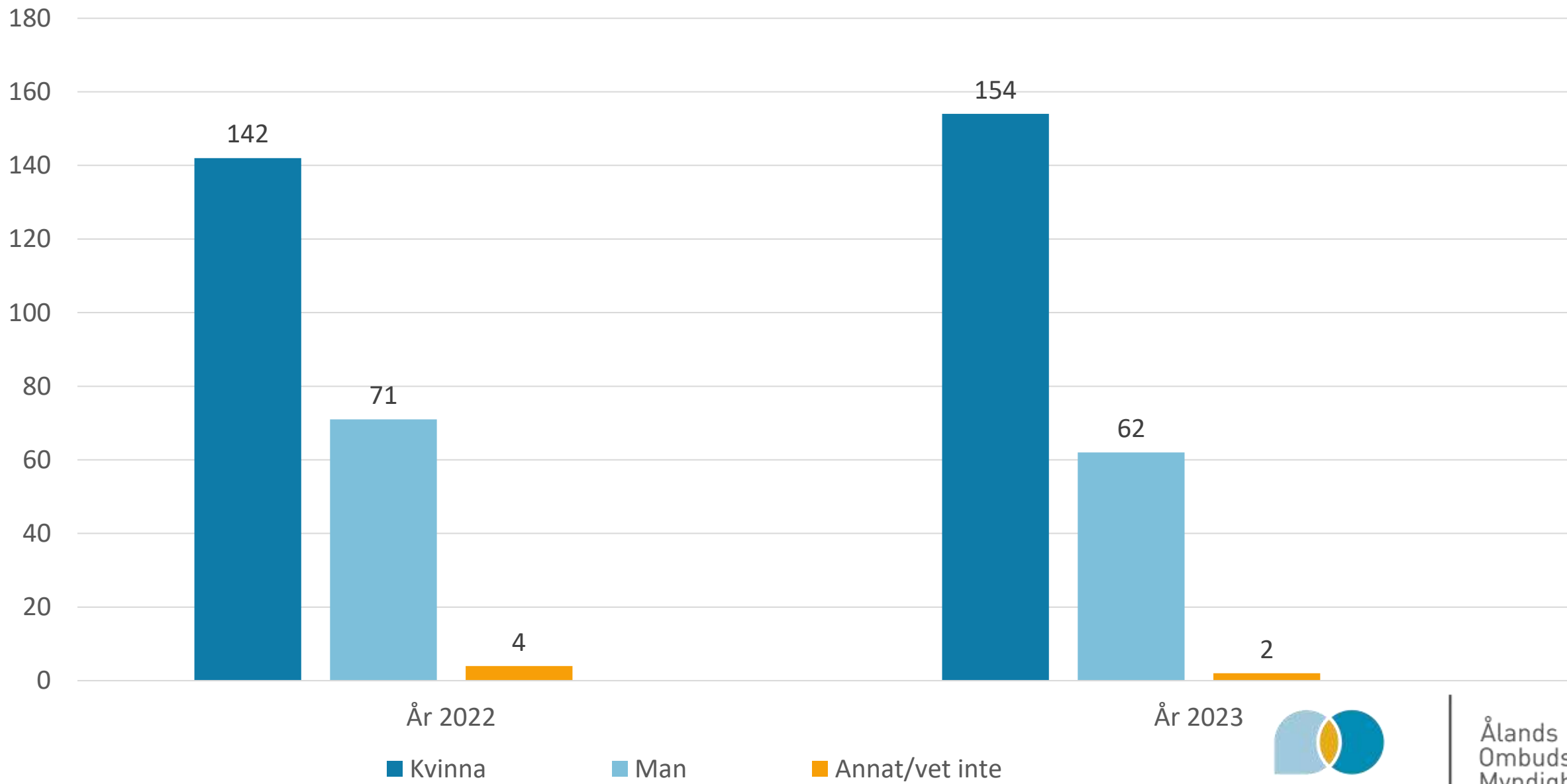


KONTAKTER TILL PATIENTOMBUDSMANNEN

Fördelning enligt patientens kön

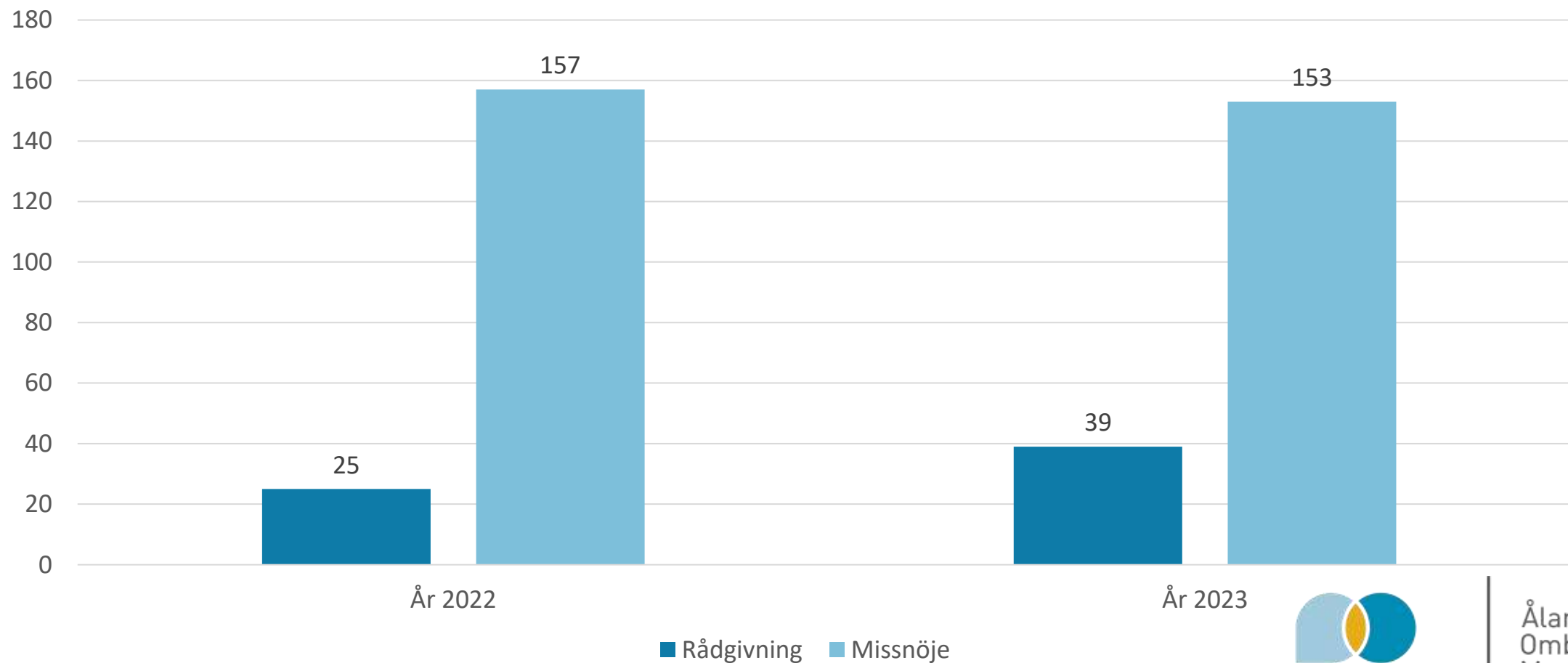


Fördelning enligt kontaktagarens kön

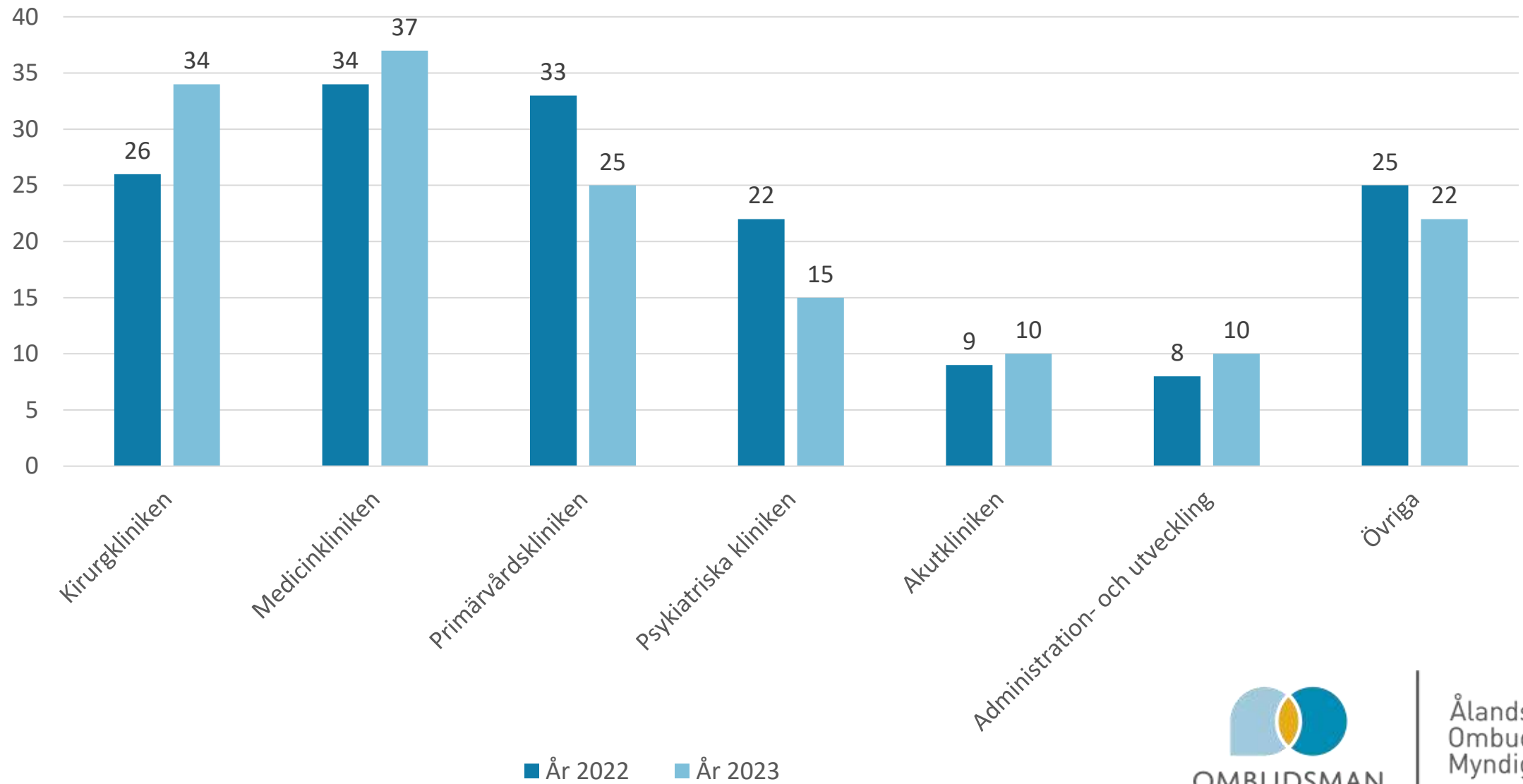


RÅDGIVNING OCH MISSNÖJEN ÅHS

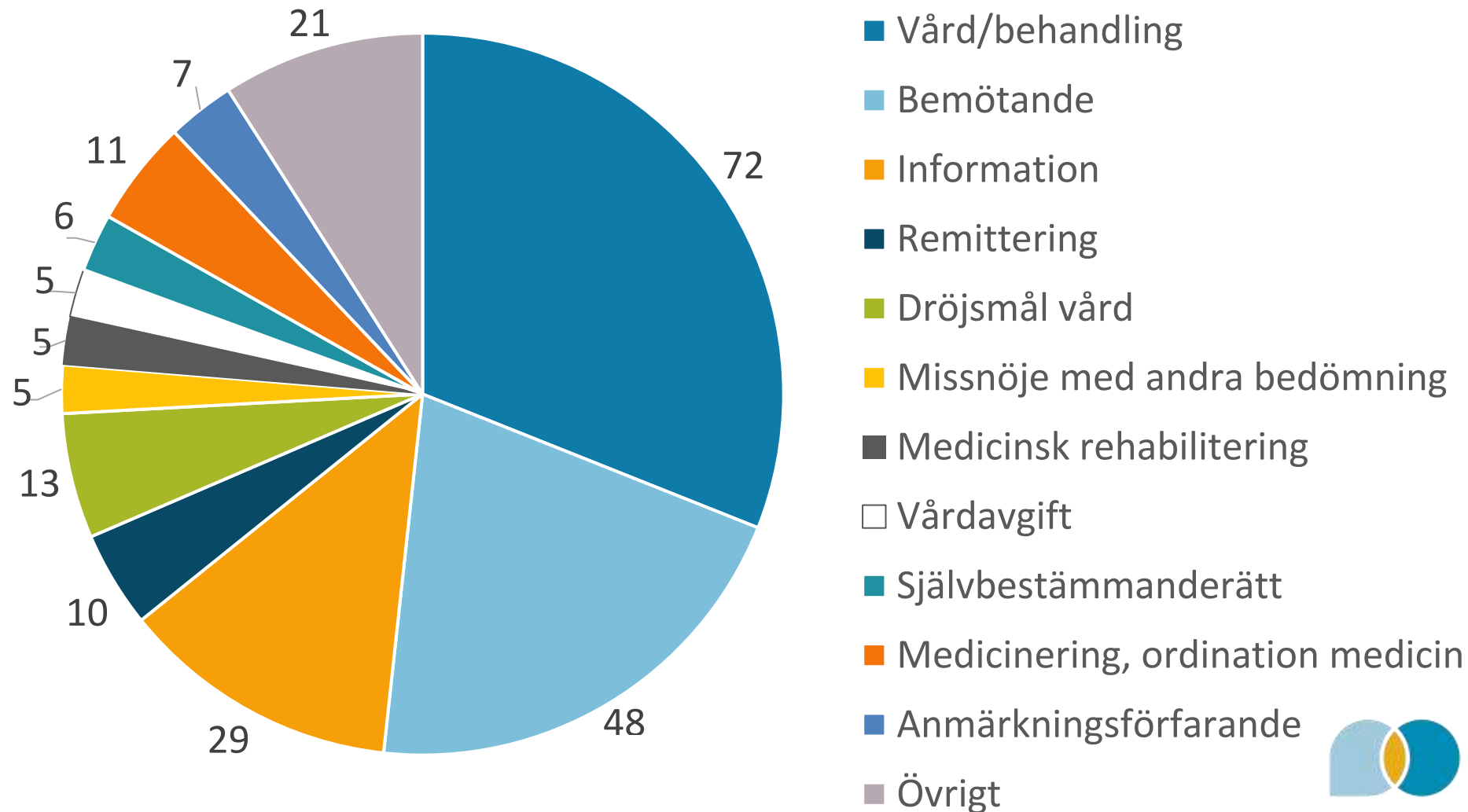
Tabell: Rådgivning och missnöjen ÅHS



Fördelning missnöjen mellan klinikerna ÅHS 2022-2023

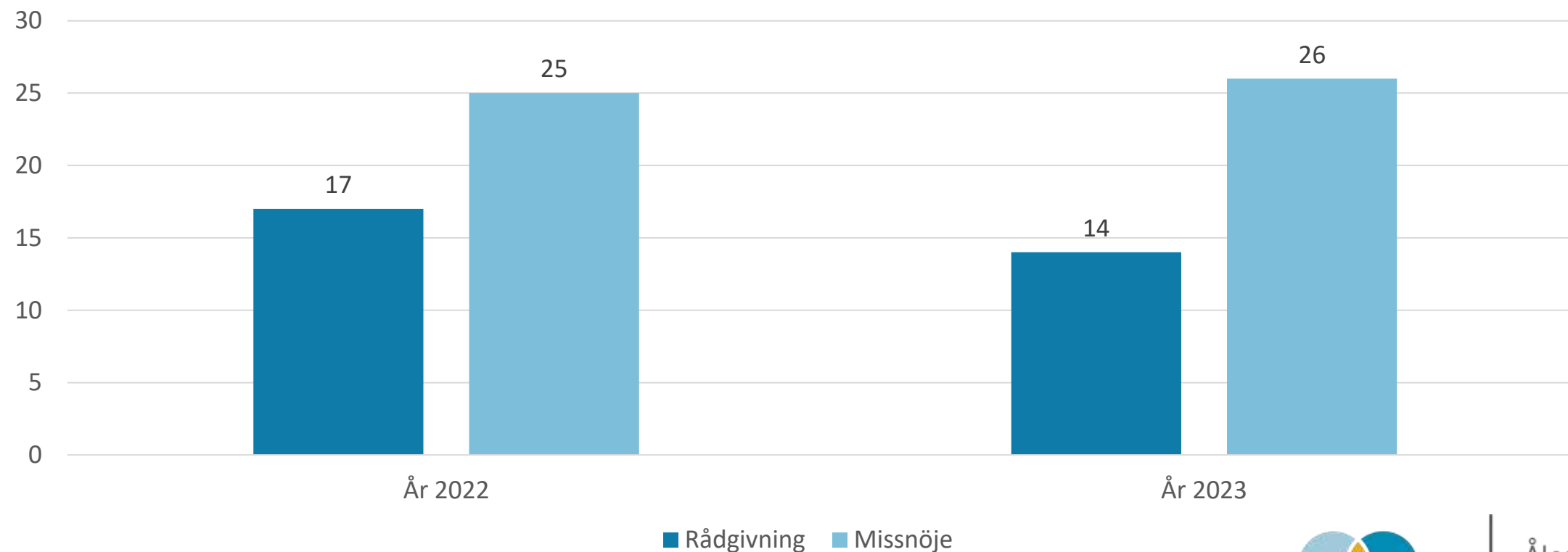


Kontaktorsak missnöjen ÅHS 2023

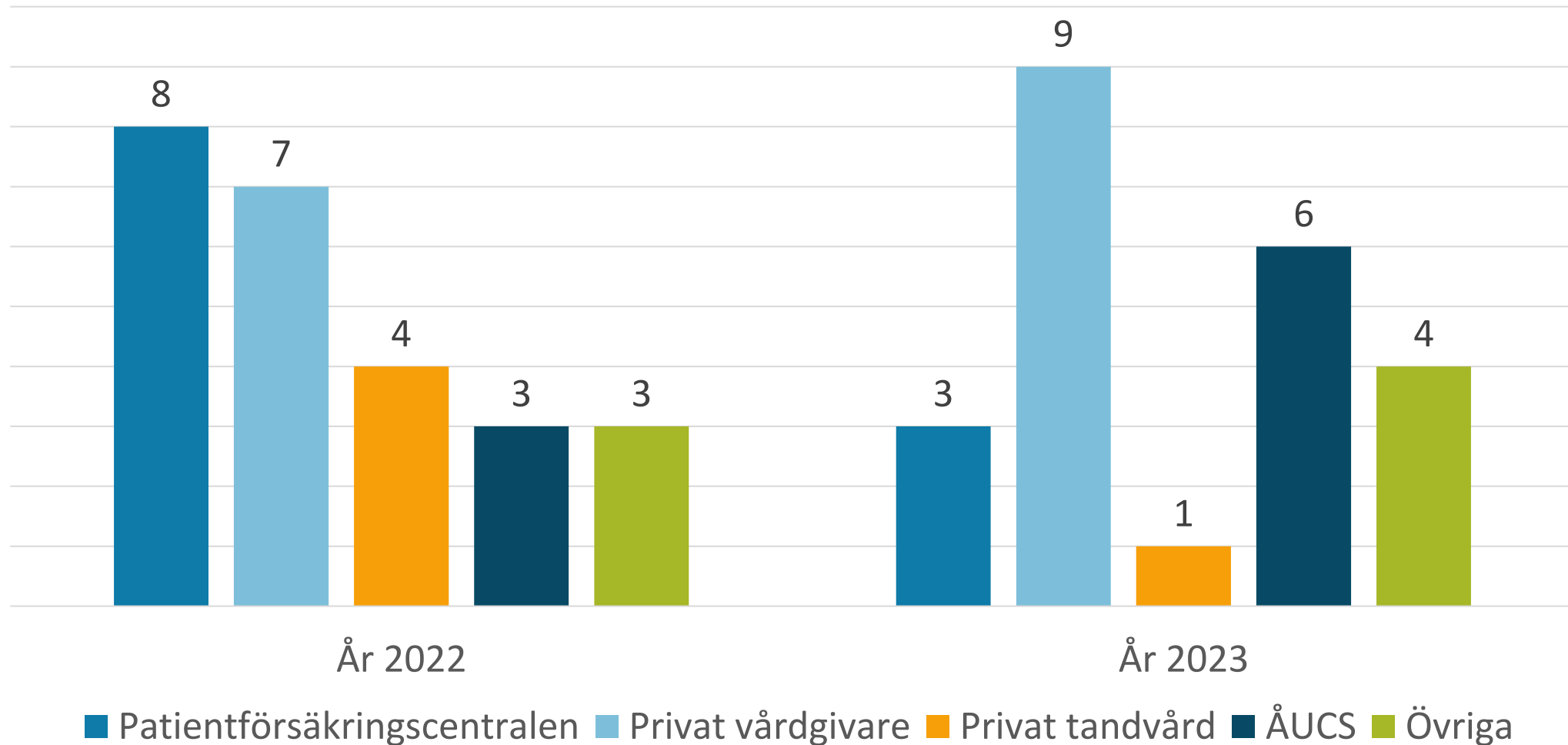


RÅDGIVNING OCH MISSNÖJEN ÖVRIGA VÅRDGIVARE

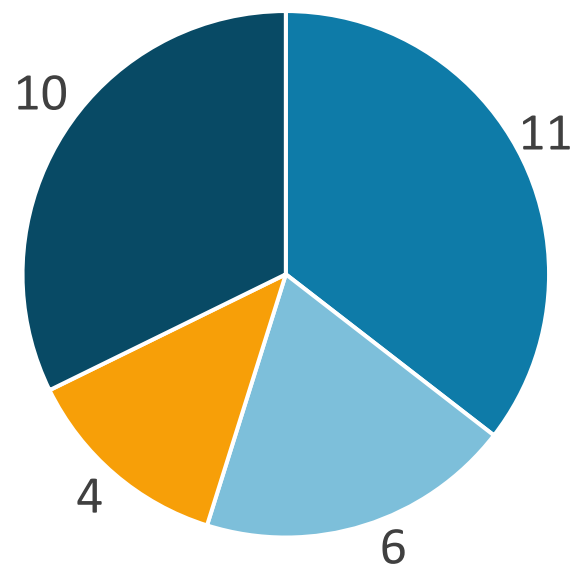
Tabell: Rådgivning och missnöjen övriga vårdgivare



Fördelning ärenden övriga vårdgivare 2022 - 2023



Kontaktorsak missnöjen övriga vårdgivare år 2023



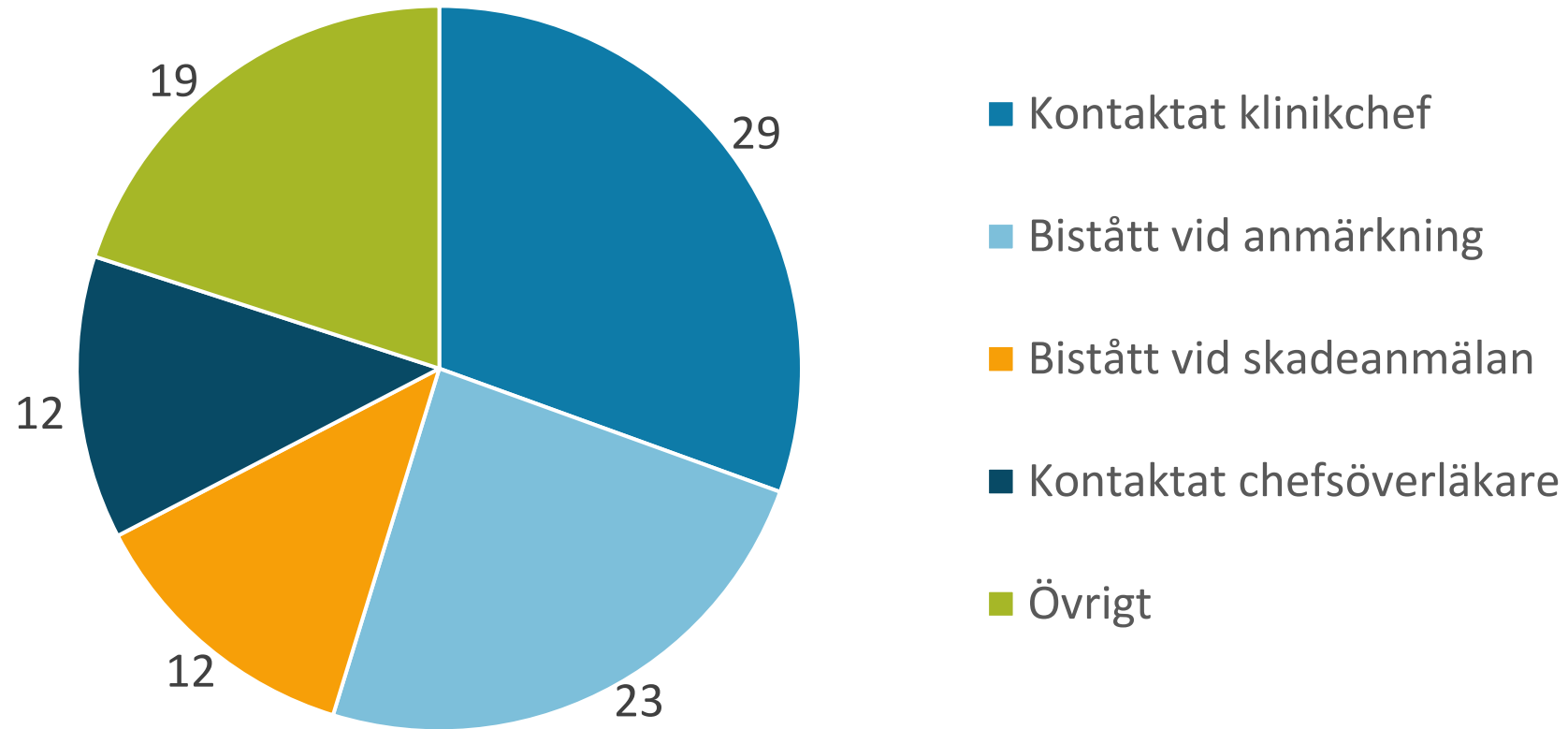
■ Vård/behandling

■ Information

■ Bemötande

■ Övrigt

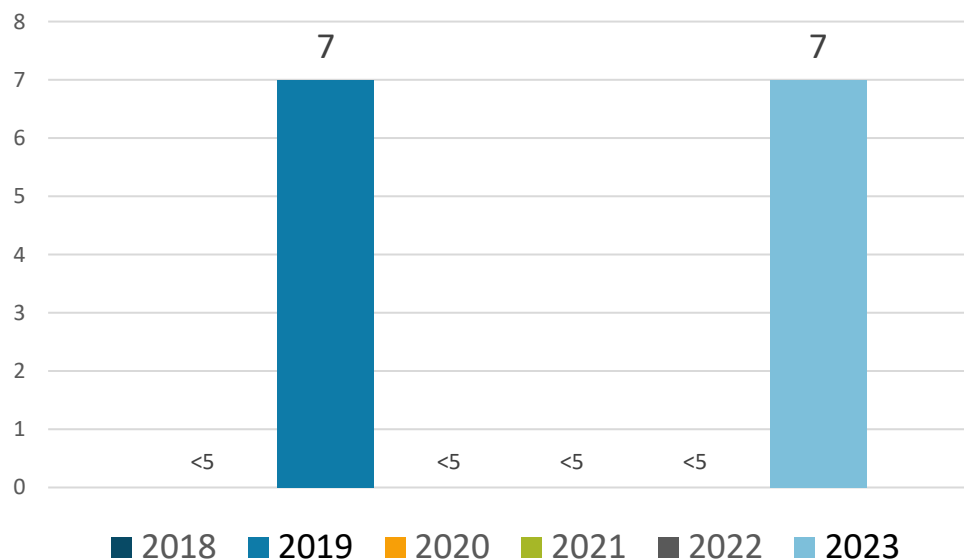
Patientombudsmannens åtgärder



PATIENTOMBUDSMANNENS KOMMENTARER

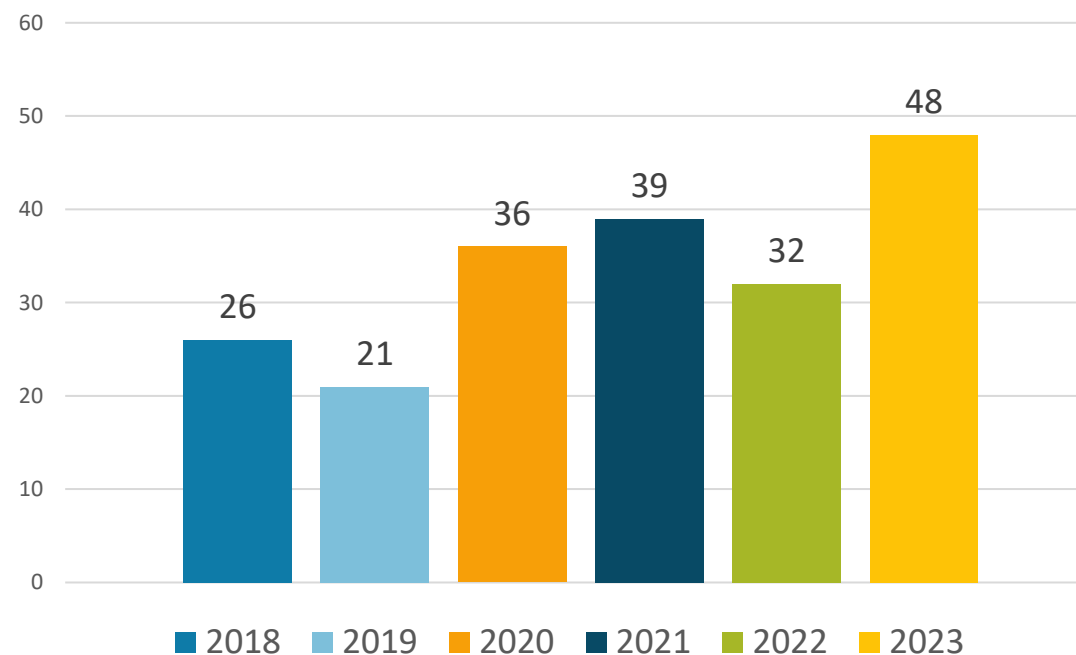
Behandlingstid för anmärkningar

Missnöje med
anmärkningsförfarande vid ÅHS
år 2018 - 2023



Bemötande

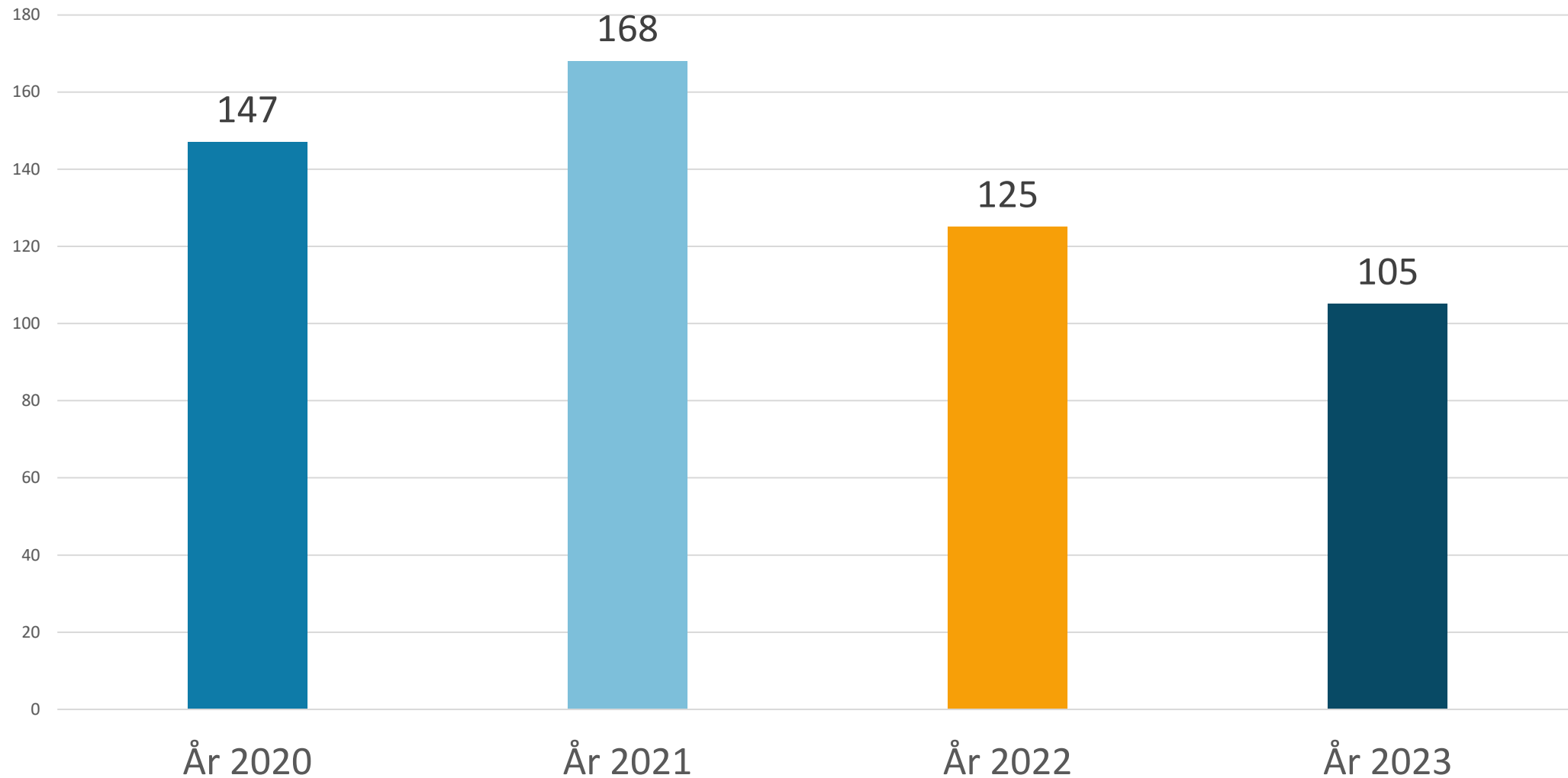
Missnöjen bemötanden vid ÅHS
år 2018 - 2023



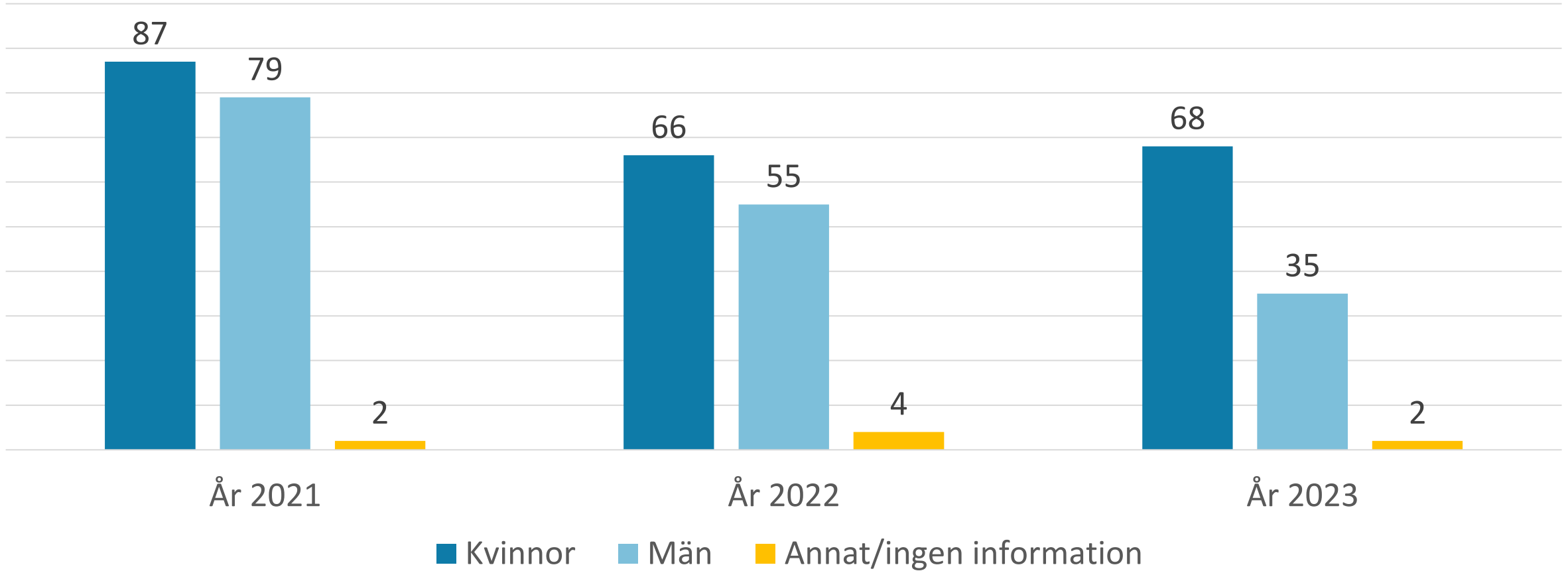
KLIENTERS STÄLLNING OCH RÄTTIGHETER



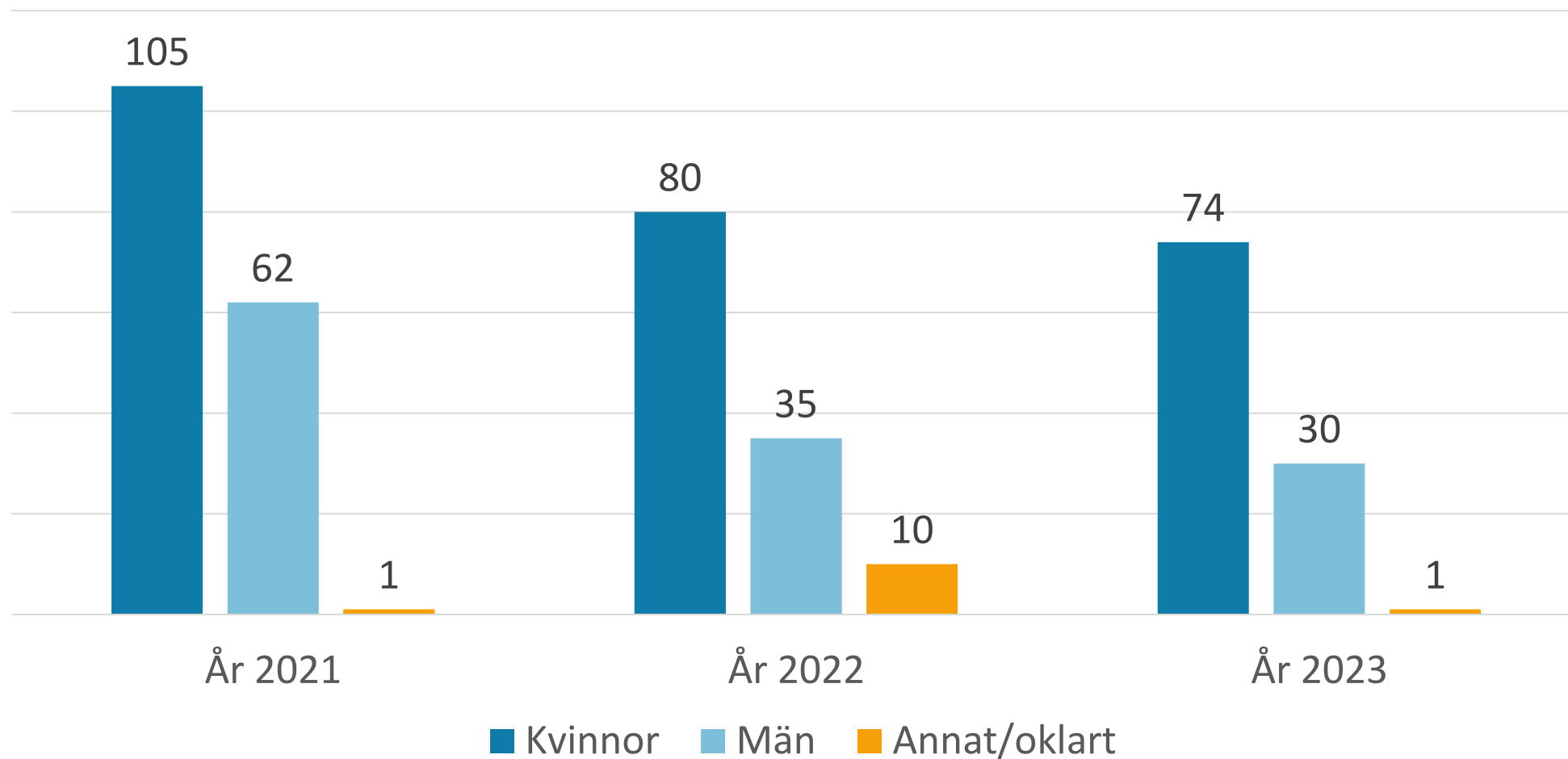
Totalt inkomna ärenden socialvården 2020-2023



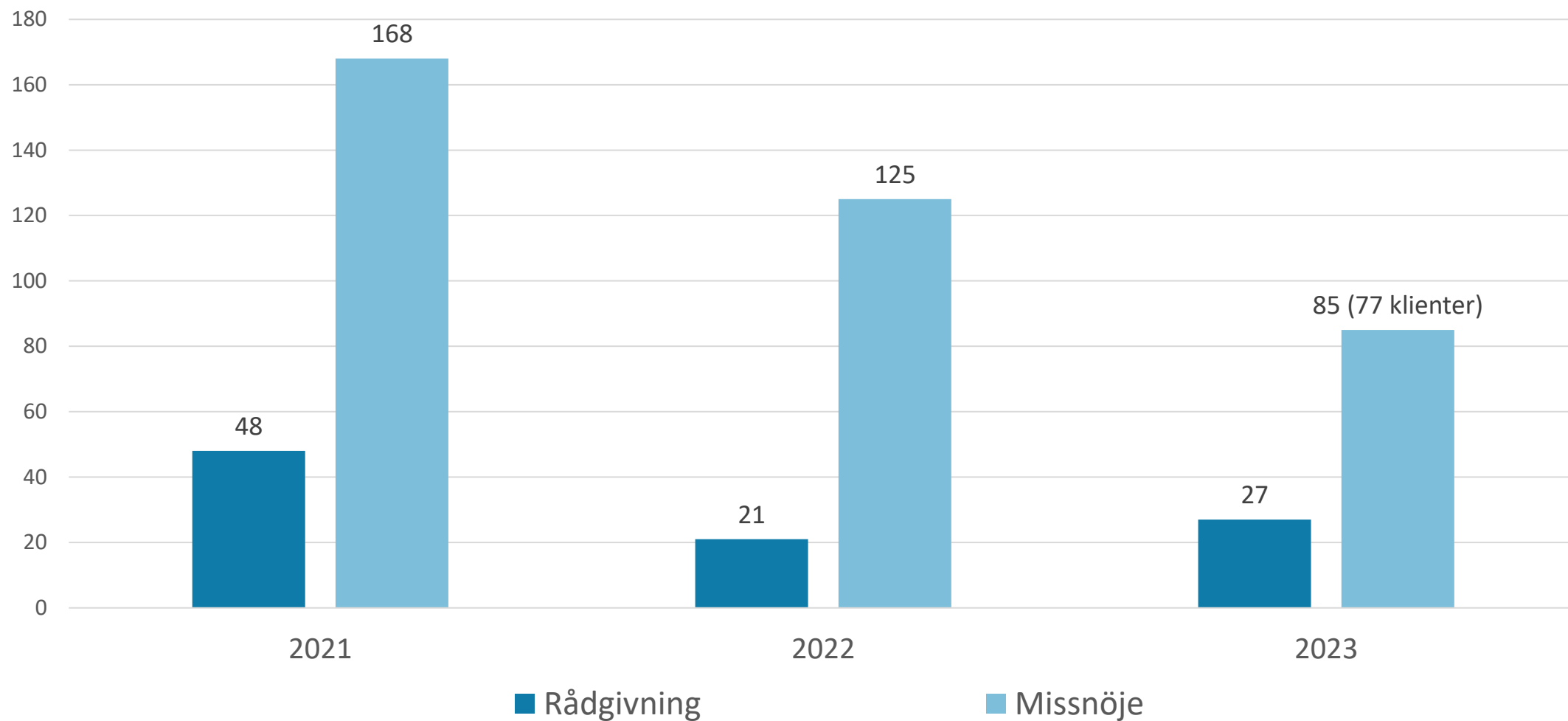
Klientombudsmannen - ärenden enligt kön



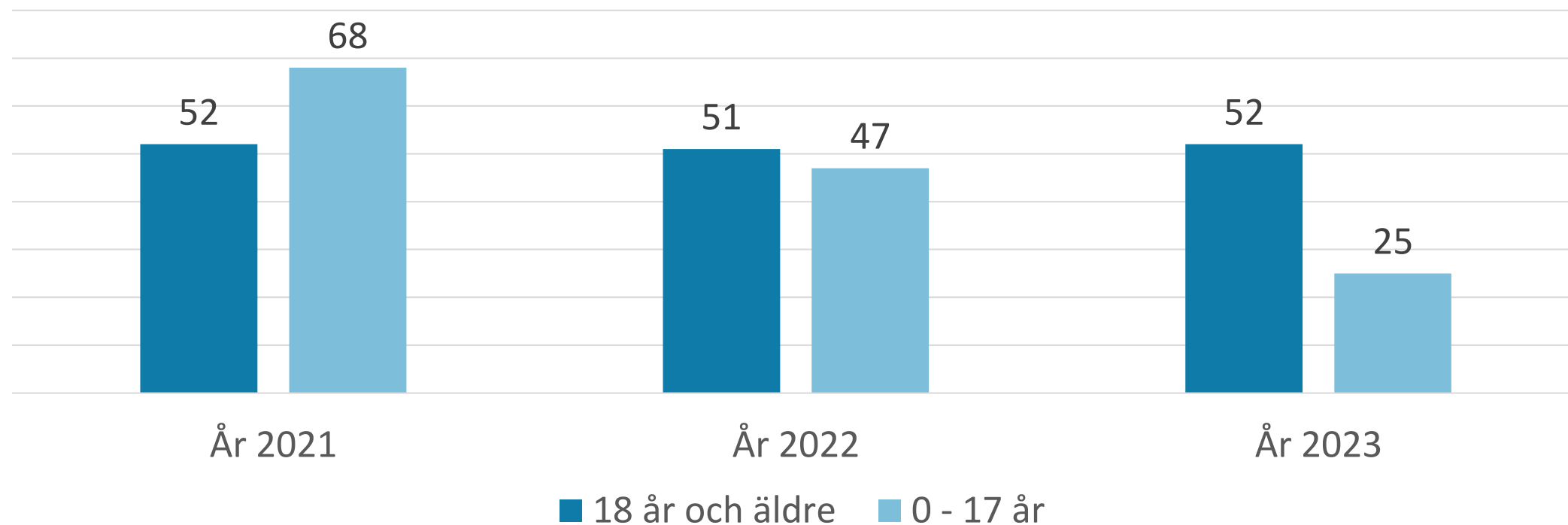
Kontaktagare till klientombudsmannen enligt kön



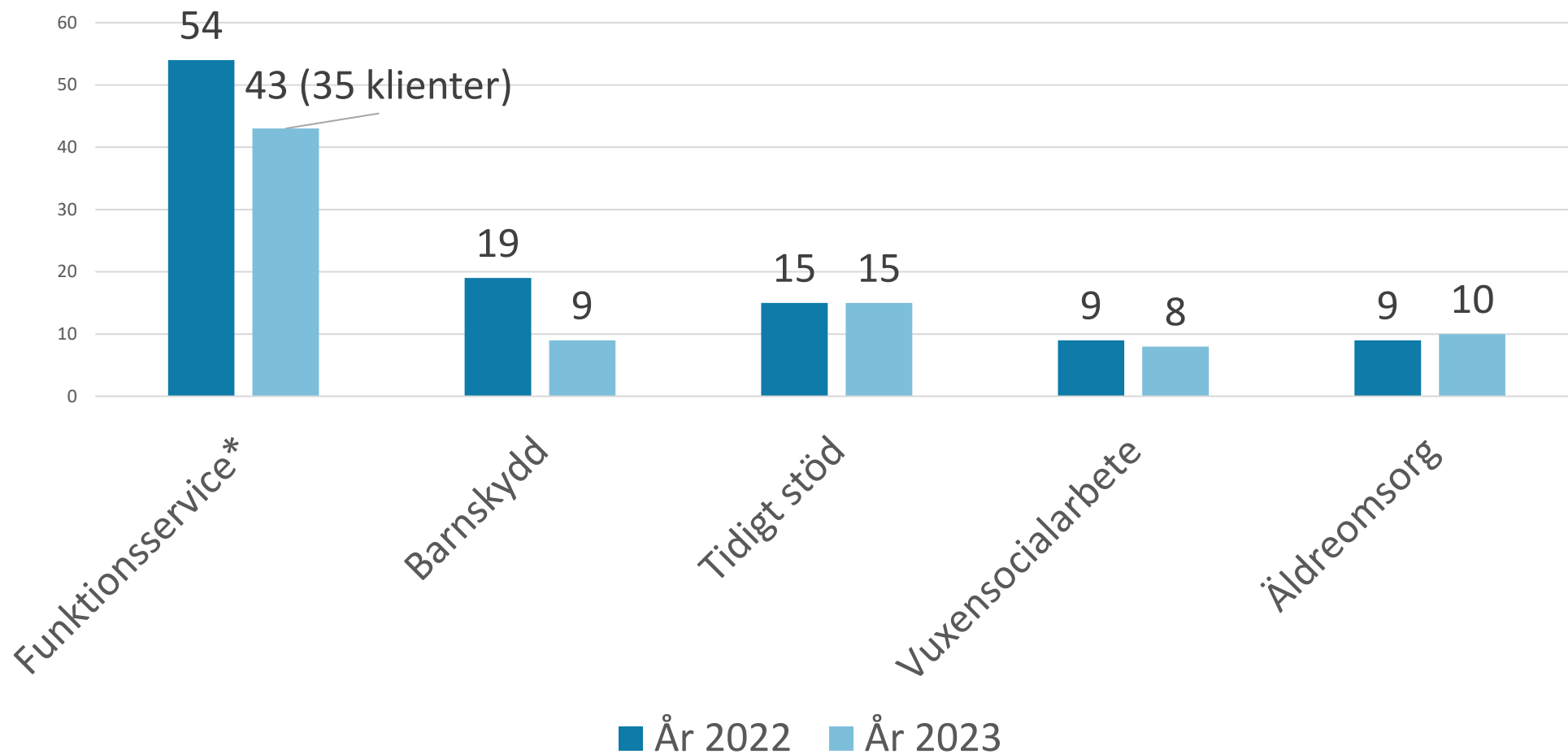
Missnöjen och rådgivning socialvården 2021 - 2023



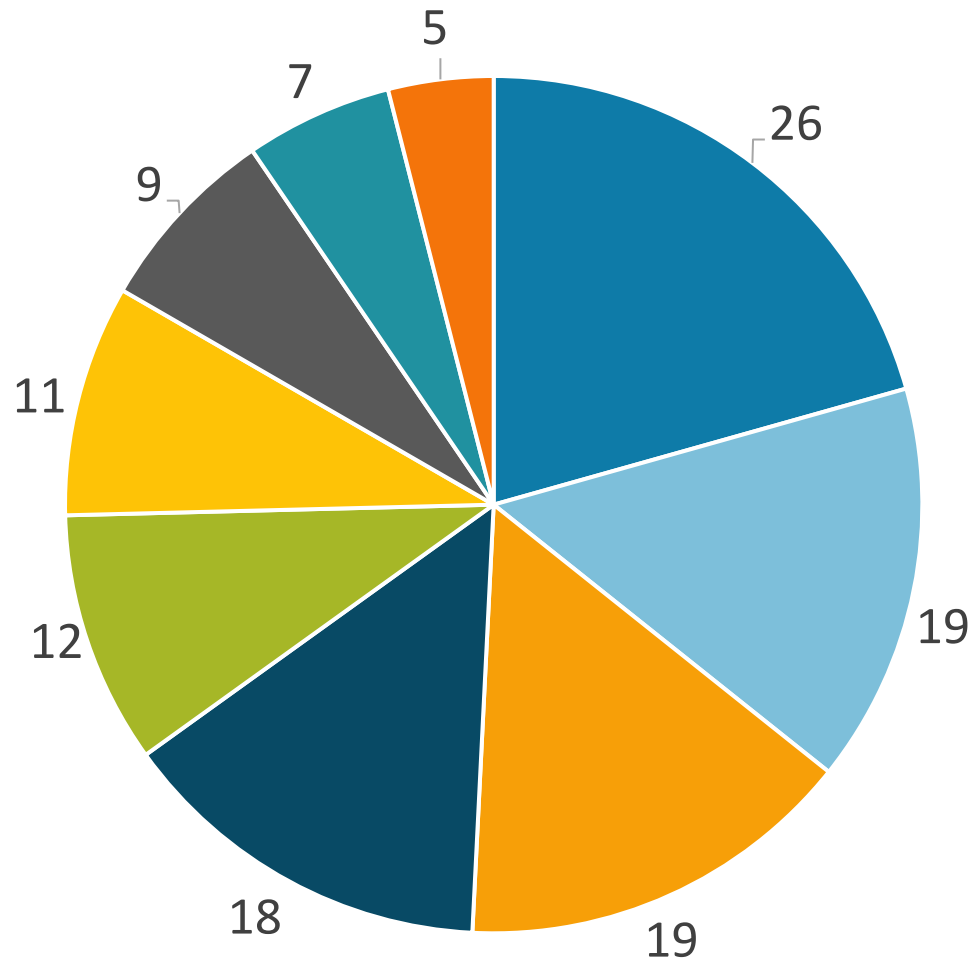
Missnöjen i socialvården tangerande barn (klienter under 18 år) i förhållande till vuxna klienter år 2021 - 2023



Missnöjen socialvård fördelat på områden

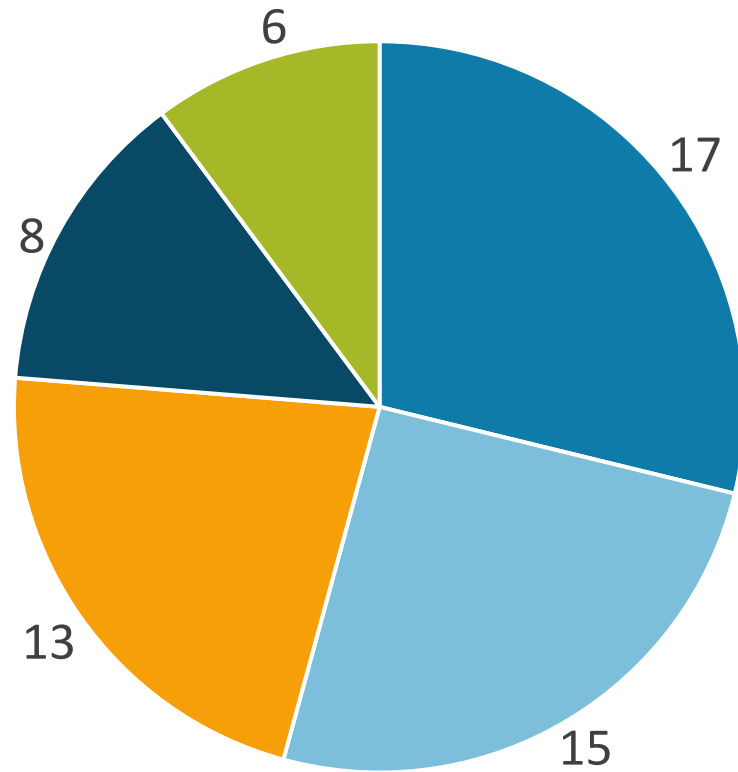


Kontaktorsak missnöjen socialvård



- Beslut
- Övrigt
- Bemötande
- Information
- Utebliven service
- Smidighet i service
- Behandlingstid
- Omvårdnad
- Anmärkningsförfarande

Klientombudsmannens åtgärder



■ Kontakt till socialarbetare

■ Kontakt till områdeschef

■ Anmärkning

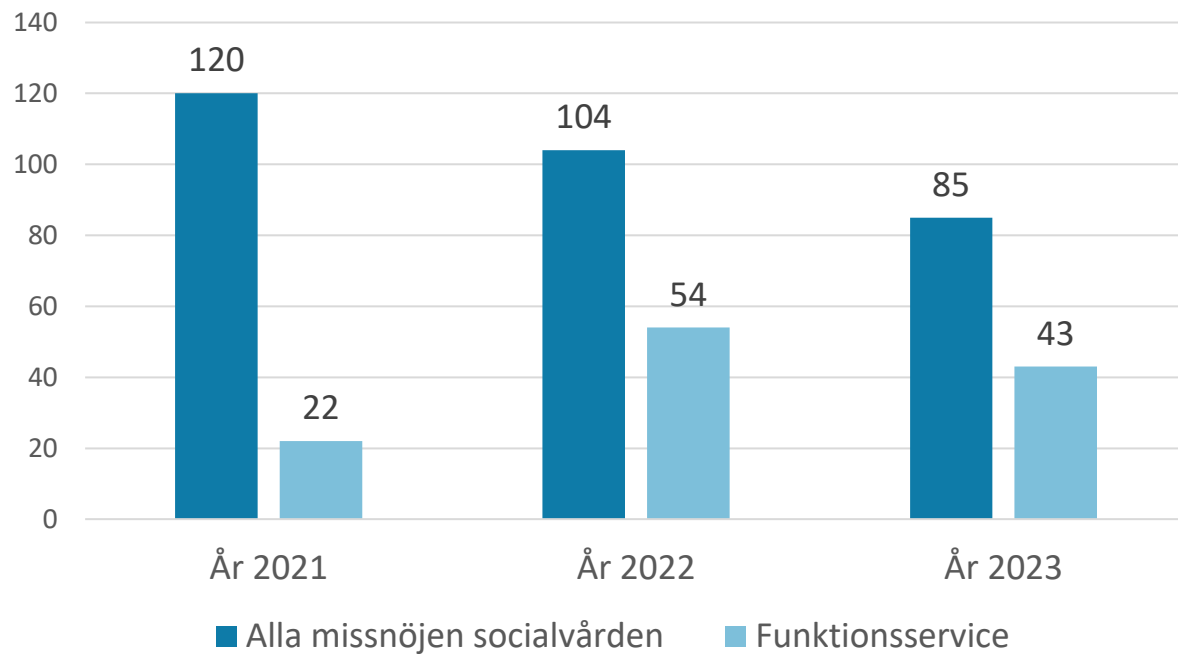
■ Klagomål

■ Övrigt

KLIENTOMBUDSMANNENS KOMMENTARER (1/2)

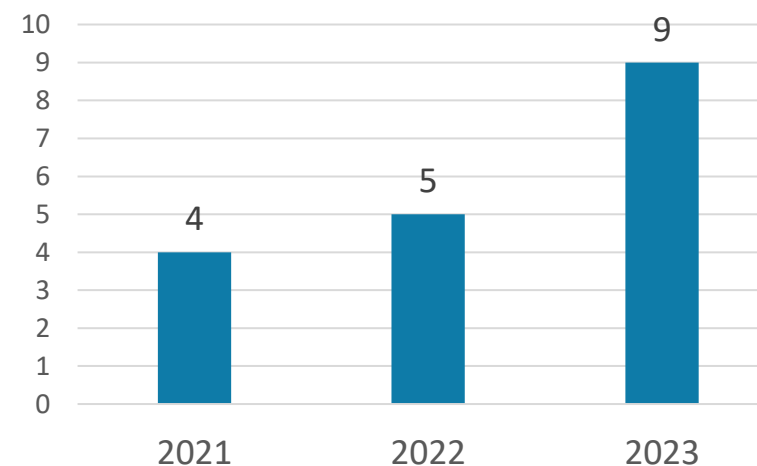
Missnöje funktionservice

Missnöjen socialvård totalt i förhållande till antalet missnöjen inom funktionservice



Missnöje specialomsorg

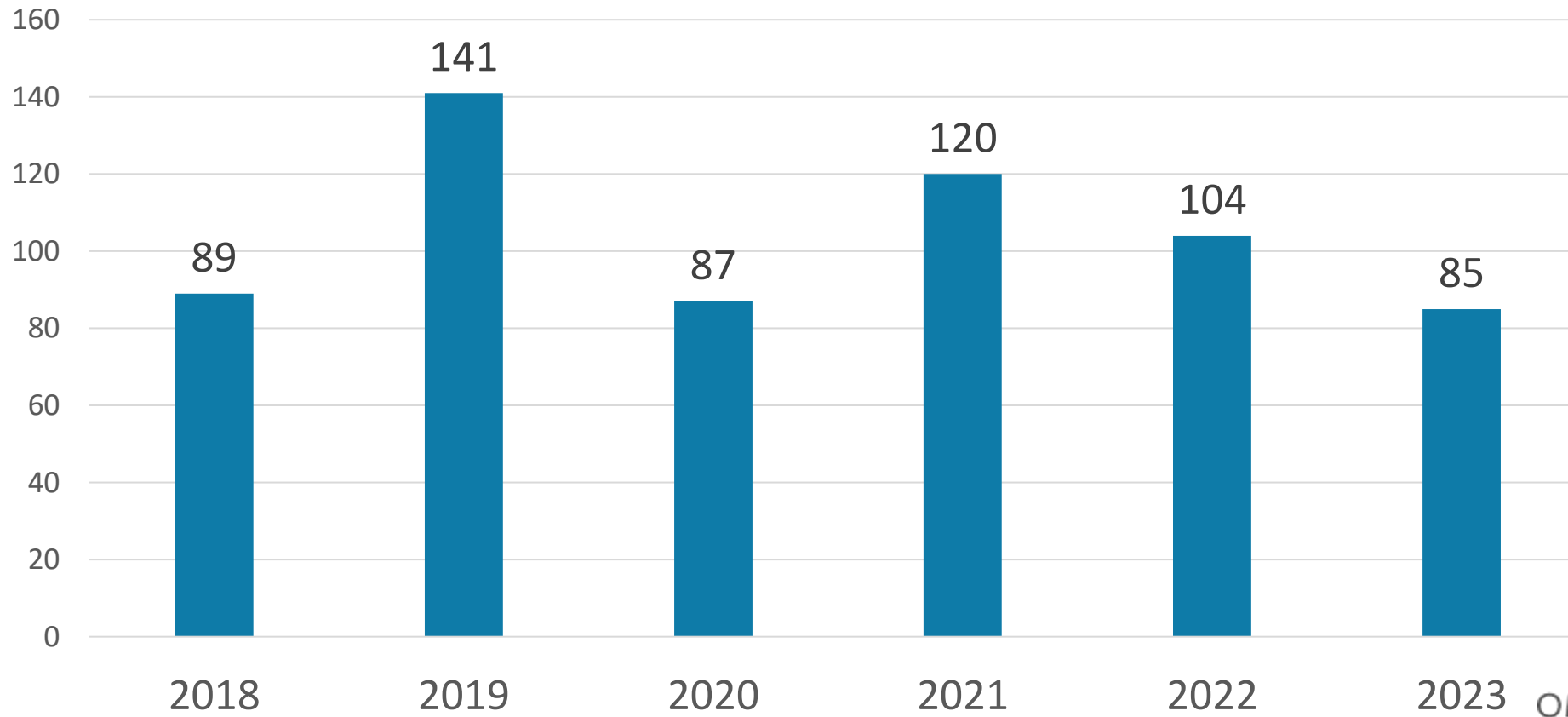
Missnöje, specialomsorg år 2023



KLIENTOMBUDSMANNENS KOMMENTARER (2/2)

Nedåtgående trend vad avser missnöjen inom socialvården

Antal missnöjen med socialvården år 2018 - 2023



Ålands
Ombudsmanna
Myndighet

KONSUMENTERS RÄTTIGHETER

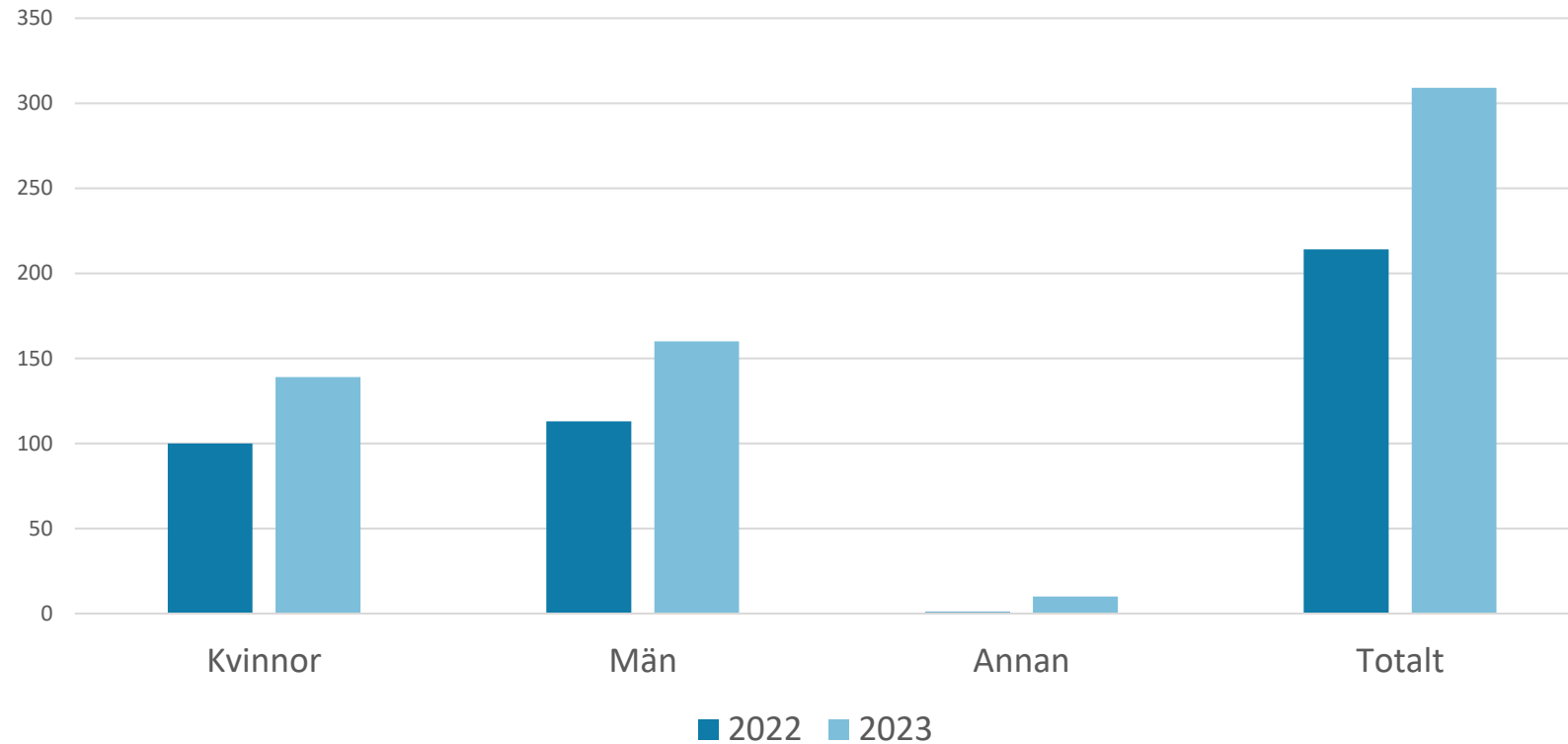


KONSUMENTRÅDGIVNINGEN

- ger konsumenter råd "Vad gäller?" "Vad kan jag göra?"
 - enskilda tvister konsument - näringsidkare
 - informerar även näringsidkare om konsumentskyddslagstiftningen
- bistår konsumenter med utredning "Vem ansvarar?"
 - komplexa ärenden konsument – näringsidkare
 - bostadsköp och hyresavtal även mellan två privatpersoner
- medlar i enskilda tvister för att nå en förlikning
 - om inte: hänvisning till rättsskyddsorgan (konsumenttvistenämnden, jurist/allmän domstol)
- deltar i övervakningen av företagens marknadsföring och avtalsvillkor

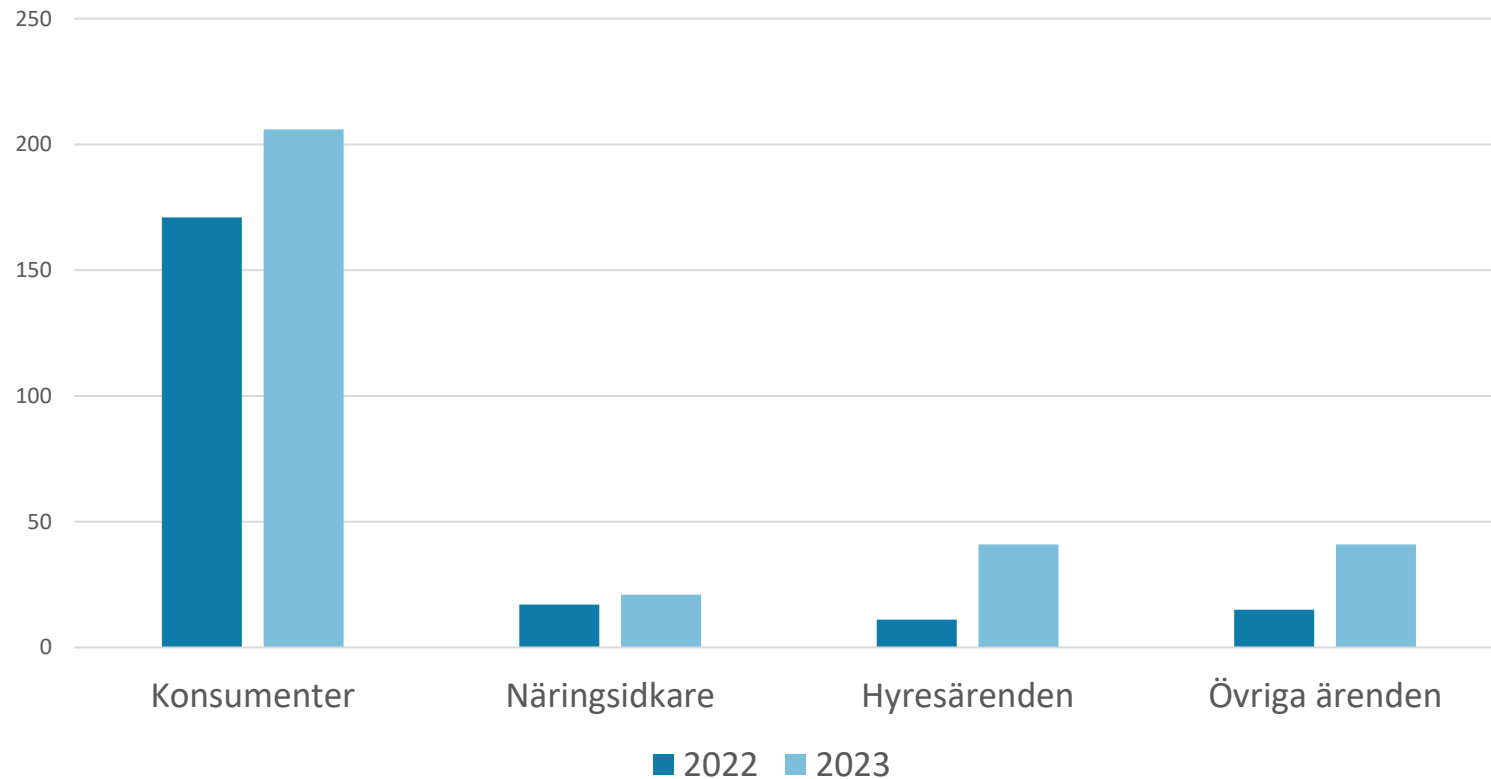
KONSUMENTRÅDGIVNINGEN

Fördelning antal ärenden och kön år 2022-2023



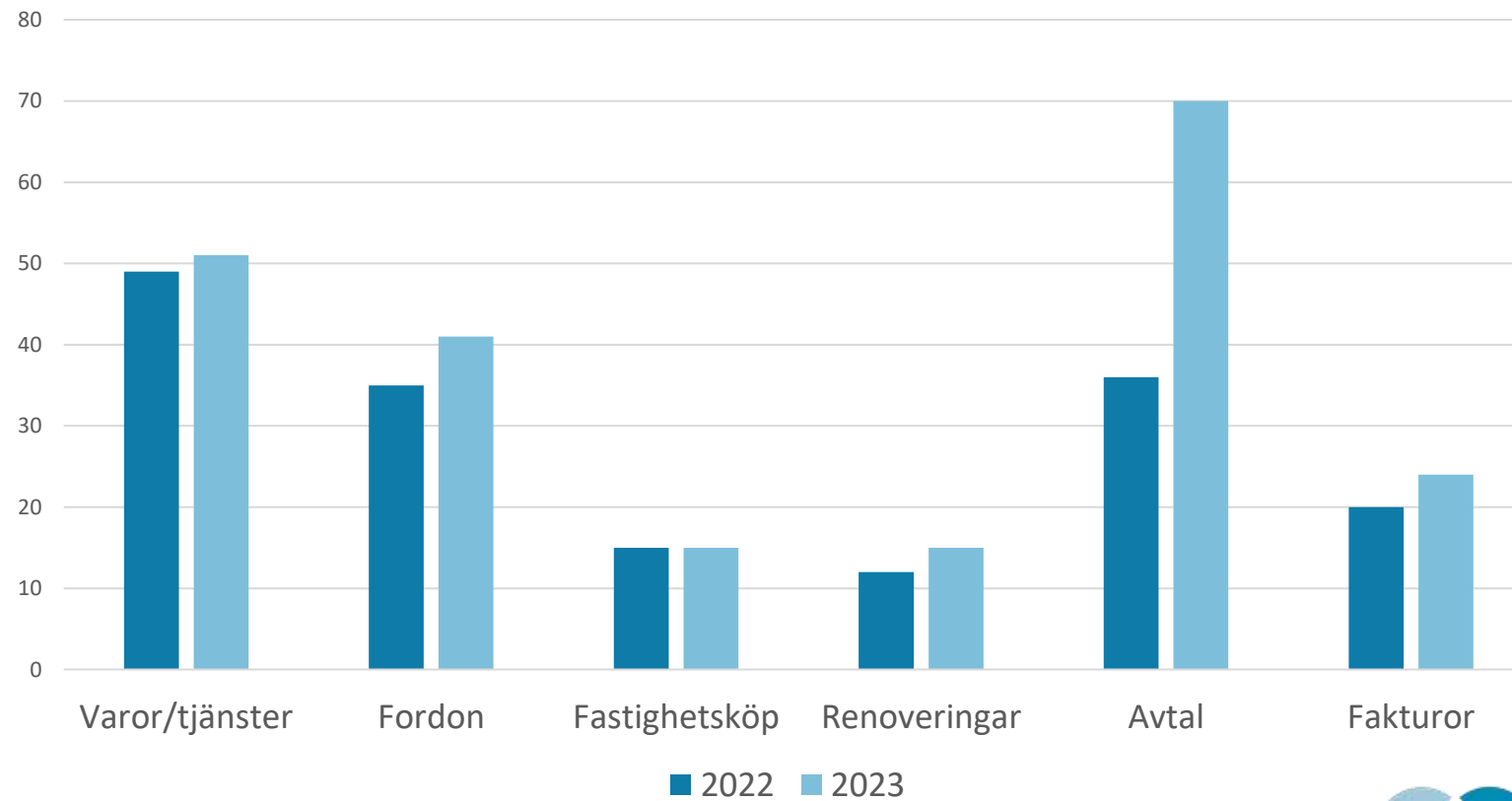
KONSUMENTRÅDGIVNINGEN

Kontaktgrupper år 2022-2023



KONSUMENTTRÅDGIVNINGEN

Kategorier vanligaste ärenden år 2022-2023



KONSUMENTRÅDGIVNINGEN

OMFATTANDE ÄRENDEN

- **Bostadsfrågor**

Renoveringar, byggnadsarbeten och köp av bostäder.

- **Avtal**

- muntliga och skriftliga överenskommelser

- skriftliga avtal och kostnads kalkyler är otydliga eller saknas

- **Fel** i varor och tjänster, specifikt köp av **begagnade bilar**, reparationer och service, dröjsmål

KONSUMENTRÅDGIVNINGEN

HYRESÄRENDEN

- **Hyrestvister**

- Egen lagstiftningsbehörighet
- Ärendena ökade markant från 11 st till 41 st
- Saknas ställningstaganden i KTN och rättspraxis
- Kontaktgrupp: hyresgäster 3/4 och hyresvärdar 1/4
- Tvisternas art
 - Uppsägning av hyresförhållande
 - Hävning av hyresavtal
 - Deposition
 - Reparationskostnader

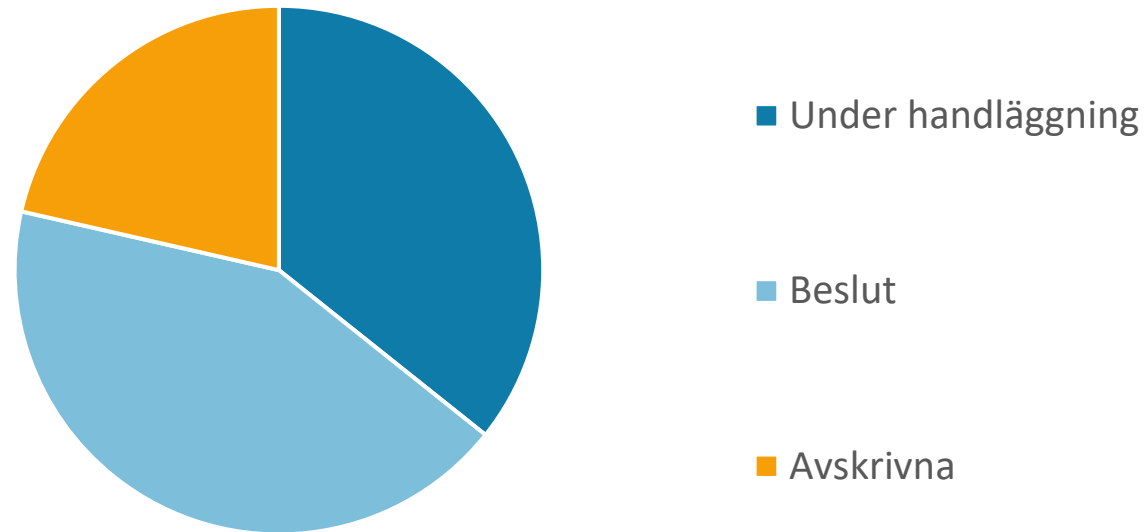
KONSUMENTRÅDGIVNINGEN

Åtgärder utöver rådgivning

- Utredning – *objektiv bedömning av helheten*
- Medling – *tillräckligt rättvis överenskommelse eftersträvas mellan parterna*
- Konsumenttvistenämnden – *medling misslyckas eller inte är ändamålsenlig och konsumenten bedöms ha underlag för klagan*

KONSUMENTRÅDGIVNINGEN

Ärenden till konsumenttvistenämnden på Åland
2023 (14st)



INLEDANDE REFLEKTIONER

Annika Hambrudd vicelantråd, utbildning och kultur, barnrättsfrågor

Arsim Zekaj social- och hälsovårdsminister, jämställdhet och integration

Ingrid Zetterman civilminister

TACK!

Reflektioner, diskussion, frågor
Teamsdeltagare via chatt.