

VERKSAMHETSBERÄTTELSE

2018



OMBUDSMAN

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

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1.	Inledning.....	4
2.	Ålands ombudsmannamyndighet.....	5
3.	Diskrimineringsombudsmannen (DO).....	6
3.1	Uppdrag.....	6
3.2	Vad är diskriminering?.....	6
3.3	Vem kan vända sig till DO?.....	6
3.4	Aktuellt under 2018.....	7
3.4.1	Revidering av den åländska diskrimineringslagen.....	7
3.4.2	Jämställdhet.....	8
3.4.3	Barn med funktionsnedsättning.....	8
3.5	Statistik för DO och BO.....	9
4.	Barnombudsmannen (BO).....	10
4.1	Uppdrag.....	10
4.2	Barns mänskliga rättigheter.....	10
4.3	Vem kan vända sig till BO?.....	11
4.3.1	Bris stödtelefon och chatt.....	11
4.4	Aktuellt under 2018.....	11
5.	Patientombudsmannens redogörelse.....	12
5.1	Uppdrag.....	12
5.2	Vem kan vända sig till patientombudsmannen?.....	12
5.3	Statistik över patientärenden.....	12
5.3.1	Antal ärenden.....	12
5.3.2	Kontaktorsak.....	13
5.4	Patientombudsmannens åtgärder.....	16
5.5	Patientombudsmannens kommentarer.....	17
5.5.1	Anmärkningar.....	17
5.5.2	Samarbete mellan Ålands hälso- och sjukvård och socialvården på Åland.....	17
6.	Klientombudsmannens redogörelse.....	18
6.1	Uppdrag.....	18
6.2	Vem kan vända sig till klientombudsmannen?.....	18

6.3	Statistik över klientärenden	19
6.3.1	Antal ärenden	19
6.4	Klientombudsmannens åtgärder	22
6.5	Klientombudsmannens kommentarer	23
6.5.1	Anmärkningar	23
6.5.2	Barnskydd	24
7.	Konsumentrådgivning.....	25
7.1	Uppdrag	25
7.2	Vem kan vända sig till konsumentrådgivningen?.....	25
7.3	Tvister	26
7.4	Statistik och vanligaste grupperna av konsumentärenden 2018	26
8.	Ombudsmannanämndens redogörelse	27
9.	Myndighetens förvaltningsberättelse 2018	28
10.	Personal och kontaktuppgifter	28

1. Inledning

Ålands ombudsmannamyndighet har till uppgift att främja och trygga jämlikhet och förhindra diskriminering. Orsaker till diskriminering kan vara kön, könsidentitet, könsuttryck, sexuell läggning, funktionshinder, ålder, etnisk tillhörighet, religion eller annan övertygelse. Barnombudsmannen bevakar de åländska barnens intressen och ska vara med och påverka beslut kring allt som rör barns och ungdomars liv på Åland. Myndigheten arbetar genom rådgivning 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.

Myndighetens uppdrag har under 2018 skötts av en personalstyrka på tre personer fördelat på de olika uppdragen enligt följande: diskriminerings- och barnombudsman, samt uppdrag som myndighetschef (80%), patient- och klientombudsman (100%), konsumentrådgivare (60%).

Inom ramen för sitt uppdrag arbetar Ålands ombudsmannamyndighet framförallt genom personlig rådgivning riktad till enskilda individer, myndigheter och organisationer. Vad gäller konsumentfrågor omfattas även företag av rådgivningen. Under året har myndigheten haft totalt 683 ärenden, varav 286 rört konsumentrådgivningen, 211 patientombudsmannen, 124 klientombudsmannen och 62 diskriminerings- och barnombudsmannen. Majoriteten av de som kontaktat myndigheten är kvinnor (60,6 procent), drygt en tredjedel är män (37,6 procent) och knappa 2 procent är övriga (par/grupper, organisationer och myndigheter). Av alla ärenden har 78 rört barn (11,4 procent). Inom patientombudsmannens ärenden är överrepresentationen av kvinnor särskilt framträdande (över 2/3) vilket speglar könsfördelningen i besöksstatistiken hos Ålands hälso- och sjukvård (ÅHS).

Myndigheten prioriterar inkommande ärenden och ska ge så högkvalitativ service som möjligt inom befintliga ramar. Myndigheten ska även arbeta proaktivt, bedriva förebyggande informationsarbete och ingå dialog med olika aktörer och intressenter. Under året har en del arbete genomförts med närvaro på sociala medier, skolbesök, deltagande på paneldiskussioner, föreläsningar hos föreningar och kommunala verksamheter, samt arrangerandet av seminarier. Myndigheten har även deltagit i nationella patient- och socialombudsmannanätverk samt återupptagit kontakter på nordisk nivå inom ramen för diskriminerings- och barnombudsmannens uppdrag.

Myndigheten är sedan februari 2018 medaktör i nätverket bärkraft.ax som arbetar för att förverkliga Ålands utvecklings- och hållbarhetsagenda. Myndighetschefen deltar i landskapsregeringens samordningsgrupp för social hållbarhet och patient- och klientombudsmannen är sedan hösten 2018 medlem i en arbetsgrupp utsedd av landskapsregeringen med syfte att utarbeta en handlingsplan för trivsel, trygghet och möjligheter för HBTQIA+ personer på Åland.

All myndighetens verksamhet och uppdrag omfattar frågor med bäring på social hållbarhet som i agendan framförallt är uttryckt i de strategiska utvecklingsmålen; välmående människor vars inneboende resurser växer; alla känner tillit och har verkliga möjligheter att vara delaktiga i samhället. De som vänder sig till myndigheten står ofta långt bort från att vara välmående, lever ibland i

ekonomiskt utsatt position och känner sannolikt låg eller ingen tillit till och delaktighet i det åländska samhället.

Kombinationen av inkommande rådgivningsarbete och utåtriktat informations- och dialogarbete ger myndigheten möjlighet att öka sin kunskap och få tillfälle till dialog med rättighetsbärare i det åländska samhället. Dessutom bör myndigheten ytterligare fördjupa kunskapsunderlaget genom undersökningar och studier, något som är ett pågående utvecklingsarbete. Sammantaget bidrar kunskapen till myndighetens fortsatta verksamhet med sikte på de strategiska utvecklingsmålen och identifiering av de strukturella hinder som idag står i vägen för social hållbarhet på Åland.

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 ålänningarna i allmänhet.

2. Ålands ombudsmannamyndighet

Ålands ombudsmannamyndighet är en oberoende myndighet som är administrativt underställd Ålands landskapsregering. Ålands ombudsmannamyndighet har som verksamhetsområden och övergripande målsättning enligt landskapslag (2014:33) om Ålands ombudsmannamyndighet att verka för att främja och trygga

1. den enskildes rätt till likabehandling i enlighet med landskapslag (2005:66) om förhindrande av diskriminering i landskapet Åland,
2. den enskildes rätt till likabehandling i enlighet med landskapslag (1989:27) om tillämpning i landskapet Åland av lagen om jämställdhet mellan kvinnor och män,
3. barns ställning och rättigheter i enlighet med landskapslag (2014:33) om Ålands ombudsmannamyndighet,
4. klientens ställning och rättigheter inom socialvården i enlighet med landskapslag (1995:101) om tillämpning i landskapet Åland av riksförfattningar om socialvård samt
5. patientens ställning och rättigheter inom hälso- och sjukvården i enlighet med landskapslag (1993:61) om tillämpning i landskapet Åland av lagen om patientens ställning och rättigheter.

Myndigheten handhar även konsumentrådgivning för att främja och trygga konsumenters intressen i enlighet med vad som föreskrivs särskilt, d.v.s. i enlighet med lag om konsumentrådgivning (FFS 800/2008) och förordning om skötseln i landskapet Åland av uppgifter som gäller konsumentrådgivning (FFS 1180/2009).

3. Diskrimineringsombudsmannen (DO)

3.1 Uppdrag

Inom ramen för den ovannämnda åländska diskrimineringslagen samt jämställdhetslagen arbetar diskrimineringsombudsmannen på Åland 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. DO ska lämna rekommendationer och informera om bestämmelser i frågor som rör jämställdhetslagen och diskriminering till myndigheter och andra berörda parter. I uppdraget ingår även att övervaka praxis, tjänstekollektivavtal och principdokument vad gäller tjänstemännens arbetsvillkor. DO ska föra dialog med frivilligorganisationer som har ett intresse av att motverka diskriminering i förebyggande syfte. DO ska på ett övergripande plan följa hur främjandet av jämställdhet och den enskildes rätt till likabehandling utvecklas på Åland och kan även låta genomföra oberoende undersökningar och offentliggöra oberoende rapporter om diskriminering. Vid konstaterade fall av diskriminering verkar DO 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 förhindrande av diskriminering, 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 på arbetsplatser (landskapets myndigheter) för att se att lagstiftningens bestämmelser efterlevs. Myndigheten har rätt att meddela förbud och förelägga viten om inga andra utvägar står till buds.

3.2 Vad är diskriminering?

Diskriminering uppstår när en person missgynnas genom att hen behandlas sämre än en annan person i jämförbar situation på basen av en eller fler diskrimineringsgrunder. När det gäller diskriminering skiljer lagstiftningen på direkt diskriminering, indirekt diskriminering, trakasserier och instruktioner att diskriminera. Det spelar ingen roll om man haft avsikt att diskriminera eller inte. Har en diskriminerande effekt uppnåtts är det diskriminering. Mer utförlig information finns i [verksamhetsberättelsen för år 2017](#).

3.3 Vem kan vända sig till DO?

Den åländska diskrimineringslagen och jämställdhetslagen berör landskapets och kommunernas tjänstemän, främjandet av sysselsättningen, näringsverksamheten, utbildningen, hälso- och sjukvården, socialvården och yrkesmässigt tillhandahållande av varor och tjänster. Var och en, vuxen och barn, som upplever sig diskriminerad på basen av kön, könsuttryck, könsidentitet, etnisk tillhörighet, religion eller annan övertygelse, funktionsnedsättning, ålder eller sexuell läggning kan ta kontakt med DO för rådgivning. Kontakt kan tas per telefon, e-post eller genom att boka besök. Även myndigheter, skolor och föreningar kan kontakta DO för rådgivning både vad gäller konkreta ärenden och förebyggande arbete. Skulle det visa sig att ärendet hör hemma hos motsvarande riksmyndigheter kan DO hänvisa vidare till relevant myndighet i riket.

Även om det visar sig att enskilda fall inte formellt kan klassas som diskriminering enligt rådande lagstiftning så är det viktigt att man hör av sig till DO 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 förebyggande insatser. Ålands ombudsmannamyndighet är en oberoende myndighet och inga personuppgifter eller känslig information som enskilda personer lämnar hos DO i samband med rådgivning förs vidare.

3.4 Aktuellt under 2018

3.4.1 Revidering av den åländska diskrimineringslagen

Som konstaterades i förra verksamhetsberättelsen är den åländska diskrimineringslagstiftningen i behov av uppdatering. Jämfört med rikets nuvarande diskrimineringslag från 2014 är den åländska lagstiftningen betydligt mer begränsad vilket ger sämre rättssäkerhet för berörda personer på Åland. I praktiken innebär det tex att anställda på arbetsplatser inom offentlig sektor har olika rättsskydd beroende på om man är anställd som tjänsteman (åländska diskrimineringslagen ska tillämpas) eller arbetstagare (finländska diskrimineringslagen ska tillämpas). Detta är en olycklig och oacceptabel situation. Dessutom har Finland och Åland den 10 juni 2016 ratificerat FN-konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning (CRPD), vilket bör återspeglas i den åländska lagstiftningen. Det främsta tillägget som saknas i den åländska lagen är underlåtenhet att göra skälig anpassning som ska räknas som en form av diskriminering (CRPD-konvention Art 2). Man bör även säkerställa att lagstiftningen följer samma terminologi som konventionen.

Ålands diskrimineringslagstiftning borde omfatta alla livsområden som faller under landskapets behörighet. Dessutom borde lagstiftningen omfatta alla diskrimineringsgrunder och vara en öppen lista, dvs omfatta skrivningar som tex "eller någon annan omständighet som gäller den enskilde som person". Detta är inte fallet idag.

Idag saknas helt skrivningar om främjande av likabehandling. En reviderad lag bör omfatta bestämmelser om landskapets myndigheters, utbildningsanordnares och arbetsgivares skyldigheter att främja likabehandling, inklusive skyldigheten att uppgöra likabehandlingsplaner (jfr FFS 1325/2014, 5-7 §§). På så sätt stärker man det förebyggande arbetet i diskrimineringsfrågor. Grundskolan bör också omfattas av detta.

Under året har DO fört samtal med DO-byrån i Helsingfors och presenterat ett första underlag med revideringspunkter till landskapsregeringen i samband med en överläggning. I december gästade Finlands DO Kirsi Pimiä Åland på inbjudan av Ombudsmannamyndigheten och möten hölls med ansvariga ministrar, representanter från intresseorganisationer och föreningar samt ett seminarium öppet för allmänheten.

DO fortsätter arbetet vad gäller revideringsbehovet av den åländska diskrimineringslagen under 2019. I ljuset av att nuvarande mandatperiod går mot sitt slut kommer högst troligen inget lagstiftningsarbete påbörjas förrän nästa landskapsregering tar vid. Ombudsmannamyndigheten förväntar sig att nästa regeringsprogram omfattar ett åtagande att snarast möjligt uppdatera diskrimineringslagstiftningen.

3.4.2 Jämställdhet

De vanligaste frågeställningarna som har kommit till DO under året har rört jämställdhet och diskriminering pga. kön. Drygt hälften av dessa har berört frågor kopplade till arbetslivet. Det har rört sig om rekrytering, lönesättning, återgång till arbetslivet efter föräldraledighet, trakasserier och rådgivning vid upprättande av jämställdhetsplan. Så kallad graviditetsdiskriminering är tyvärr fortfarande vanligt förekommande i Finland och i Norden och vi kan se att det förekommer även på Åland. Det kan innebära att en person inte blir erbjuden en tjänst med anledning av graviditet eller att en persons arbetsuppgifter eller tjänst kan ha förändrats eller till och med försvunnit under föräldraledighet tex pga. omorganisation. Risken är särskilt stor om man har visstidsanställning eller liknande. Dessutom finns skäl att anta att den som utsätts inte anmäler då det finns en rädsla för att uppfattas som besvärlig. Man är rädd att framtida arbetsmöjligheter försämras om man hävdar sina rättigheter. Diskriminering på grund av graviditet eller familjeledighet är olaglig. Åtgärder för hur man förebygger och motverkar den bör ingå i arbetsplatsens jämställdhetsplan. JÄMO i Finland har tagit fram en [checklista för goda arbetsgivare](#) som kan vara till hjälp.

3.4.3 Barn med funktionsnedsättning

De näst mest vanliga frågeställningarna som kommit till DO under året har rört funktionsnedsättning och över hälften av dem har rört barn. Det har rört sig om bristande tillgänglighet, frågor kring rättigheter, bemötande och upplevelsen av kunskapsbehov hos barnomsorgs- och utbildningsaktörer.

Åland har förbundit sig till FN:s konvention om barnets rättigheter (1991) och FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning (2016). Båda konventioner understryker att barn med funktionsnedsättning har rätt till ett fullvärdigt och anständigt liv och att få delta i samhället på lika villkor. För att uppnå detta behövs anpassat stöd enligt funktionsnedsättning och ålder.

Funktionsnedsättning är en av de vanligaste kontaktorsakerna till DO-byrån i Finland och även vanligt i övriga Norden. Vad gäller specifikt situationen på Åland saknas idag sammanställd information om erfarenheter och upplevelser hos berörda personer, men det går förstås ändå att dela och lära av erfarenheter från tex Sverige. Unicef i Sverige konstaterar tex att "även i rika länder möter barn med funktionsnedsättning och deras familjer hinder och motstånd av varierande grad. Barnens förmågor ignoreras, deras kapacitet underskattas och deras behov ges låg prioritet. Det centrala problemet när barn inte får delta fullt ut i samhället är oftast inte själva funktionsnedsättningen, utan fördomar och diskriminerande normer."¹ Barnombudsmannen i Sverige gav 2016 ut en rapport² där man intervjuat barn med funktionsnedsättning om samhällets stöd, vilken är viktig läsning även här på Åland. En av sakerna barnen i rapporten efterlyser är att vuxna i deras närhet ska ha större kunskap om funktionsnedsättningar. De beskriver också att de möts av låga förväntningar i skolan, en undervisning som är dåligt anpassad till deras behov och att de inte utmanas tillräckligt i sitt lärande. I den svenska rapporten framkommer också att föräldrar till barn som behöver många olika insatser ofta lever under stor press och barn berättar hur de och deras föräldrar får kämpa hårt för att få rätt stöd och för att

¹ <https://unicef.se/fakta/barn-med-funktionsnedsattning>

² www.barnombudsmannen.se/globalassets/dokument-for-nedladdning/publikationer/respekt160510.pdf

samordna och planera alla insatser. Barnombudsmannen i Sverige anser att mer stöd till barnen och föräldrarna därför är befogat och nödvändigt.

Behovet av fortbildning och kompetensutveckling inom utbildningssektorn är något som landskapsregeringen uppmärksammat i sitt program *Ett tillgängligt Åland 2017–2020*. Däremot finns inga kompetenshöjande insatser riktade gentemot personal inom barnomsorgen med i åtgärdsprogrammet. Vad gäller situationen för barn med funktionsnedsättning på Åland och deras familjer saknas idag information. Detta är ett område ombudsmannamyndigheten borde fördjupa sig i.

3.5 Statistik för DO och BO

Rådgivningsärenden enligt diskrimineringsgrund 2018 och 2017

	2018				2017		
	Kvinnor	Män	Annan org./myndighet	Totalt	kvinnor	män	Totalt
Kön, könsuttryck, könsidentitet	10	3	3	16	4	1	5
Etnicitet	4	2	-	6	1	1	2
Funktionsnedsättning	4	5	-	9	-	2	2
Religion, annan övertygelse	-	-	-	-	-	-	-
Ålder	2	-	-	2	-	-	-
Sexuell läggning	-	-	-	-	-	-	-
BO ärende	4	4	2	10	3	4	7
Ej DO eller BO	8	11	-	19	-	-	-
Rådgivning*	-	-	-	-	18	12	30
Totalt	32	25	5	62	25	20	45

* Vid rådgivningsärenden fram till 31 oktober 2017 har ingen statistik förutom kön noterats. Statistikföringen är under utveckling.

Totalt tio ärenden har omfattat enskilda barn.

Som framgår av tabellen är antalet rådgivningsärenden under 2018 något fler än året innan. Med tanke på att det är så pass få personer som kontaktar myndigheten finns anledning att fortsättningsvis arbeta mer proaktivt för att öka kännedomen om vad diskriminering är och hur myndigheten kan bistå i diskriminerings-, jämställdhets- och barnrättsfrågor.

Utveckling av mätetal

	2018	2017	2016
Ärenden och telefonrådgivning*	62	45	60
Remisser/utlåtanden	6	9	2
Seminarier/föreläsningar/paneler	15	12	7
Pressklipp/media intervjuer etc.	11	9	3
Marknadsföring (annonser/radioreklam)	13	40	31
Tillsynsaktiviteter/rapporter	-	-	1

Mätetalen avser både barn- och diskrimineringsombudsmannen.

**avser inte antal samtal/kontakter. Ett rådgivningsärende kan ta allt från under en timme till flera arbetsdagar i anspråk.*

4. Barnombudsmannen (BO)

4.1 Uppdrag

Barnombudsmannen vid Ålands ombudsmannamyndighet skall verka för att främja och trygga barns ställning och rättigheter på Åland inom de områden som faller under landskapets lagstiftningsbehörighet. Det betyder att BO ska bedöma hur barnets intressen och rättigheter omsätts i praktiken samt följa barns och ungdomars levnadsförhållanden, bevaka lagstiftningen och det samhällseliga beslutsfattandet samt bedöma deras effekter på barnets välfärd. BO ska agera genom att utfärda initiativ, råd och anvisningar och på så sätt påverka det samhällseliga beslutsfattandet i frågor som gäller barnet och driva på 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. BO 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. BO ska följa hur främjandet av barnets ställning och rättigheter utvecklas på Åland och årligen avge en redogörelse för detta.

4.2 Barns mänskliga rättigheter

FN:s konvention om barnets rättigheter ratificerades av Finland och Åland 1991 och konventionen har gällt som lag sedan dess. Konventionen omfattar alla barn upp till den dag de fyller 18 år och definierar barns mänskliga rättigheter i totalt 41 "sakartiklar". Fyra ledande principer finns i konventionen och de kan fungera vägvisare i alla samhällseliga beslutsprocesser där barn berörs:

- Förbud mot diskriminering (artikel 2)
- Barnets bästa i främsta rummet (artikel 3)
- Rätten till liv och utveckling (artikel 6)
- Rätten att få komma till tals (artikel 12)

Barnets rättigheter är de vuxnas och samhällets skyldigheter. Som hjälp i hur man ska tolka och förstå artiklarna barnkonventionen har FN:s barnrättskommitté publicerat allmänna kommentarer. De finns att tillgå i svensk översättning på den [svenska barnombudsmannens webbplats](#).

4.3 Vem kan vända sig till BO?

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 BO. Kontakt kan tas per telefon, e-post eller genom att boka besök. Beroende på sakfrågan kan vidare hänvisning ges till patient- och klientombudsmannen som barnombudsmannen har ett nära samarbete med.

4.3.1 Bris stödtelefon och chatt

Genom ett samarbete mellan BO och Bris i Sverige kan barn och ungdomar upp till 18 år på Åland ringa Bris hjälptelefon på 018–25520 eller kontakta Bris chatten på www.bris.se för att prata med en kurator. Telefonen och chatten är öppen kl. 15-22 alla dagar (finsk tid). För både hjälptelefon och chatt gäller att man kan vara anonym om man vill och man väljer själv vad man vill prata om. Det finns också en stödtelefon för vuxna.

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

4.4 Aktuellt under 2018

Barnombudsmannen har under året informerat skolorna om Bris stöd tjänster genom e-postutskick och två skolbesök. Dessutom gjordes en turné innan jul till fyra högstadieskolor tillsammans med en representant från Bris i Sverige. Föreläsningen spelades in och lades ut på myndighetens YouTube-kanal för att möjliggöra för högstadieungdomarna i skärgården att ta del av samma information. Radioreklam för stöd tjänsterna har köpts in vid sommar- och jullov.

Ett utlåtande på gemensam arbetsplan för barnomsorgen lämnades på begäran till Lemlands kommun.

Myndigheten var medarrangör till ett öppet forum på temat *#metoo och de unga* som hölls under våren med syfte att skapa en arena för utbyte av kunskap, erfarenheter samt tankar kring behov och idéer. Barnombudsmannen agerade moderator och [sammanfattade diskussionerna i en rapport](#) som utgör ett kunskapsunderlag till landskapsregeringen, ombudsmannamyndigheten och alla deltagare.

Barnombudsmannen återupptog under året Ålands deltagande i det nordiska BO-nätverket. Utöver detta har BO träffat Rädda Barnens barnkonventionspiloter, bjudits in att tala vid Rädda Barnens vårmöte, partiledardebatten som hölls i samband med lagtingets öppnande i november, samt paneldiskussion om unga och alkohol/droger, samt medverkat i två längre radiointervjuer under året.

För statistik se avsnitt 3.5.

5. Patientombudsmannens redogörelse

5.1 Uppdrag

Målsättningen för patientombudsmannens verksamhet framkommer i lagen om patientens ställning och rättigheter (FFS 785/1992) som i dagligt tal kallas patientlagen och 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 skall ombudsmannamyndigheten trygga och främja patient-medverkan 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 lagen om patientens ställning och rättigheter (FFS 785/1992),
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.

5.2 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 ibland om förutsättningarna så kräver.

Allmän information om patientombudsmannens uppdrag samt information om patientens rättigheter finns på www.ombudsman.ax.

5.3 Statistik över patientärenden

5.3.1 Antal ärenden

Under året har 211 ärenden inkommit.

Fördelning enligt kön 2017–2018

	2018	2017
Kvinnor	143	132
Män	68	91
Totalt	211	223

Antalet ärenden under år 2018 som gällt kvinnor är 143 och ärenden som gällt män är 68 till antalet.

Fördelning enligt ålder 2017–2018

	2018	2017
18 år och yngre	14	13
19-64 år	140	139
65 år och äldre	47	61
Ingen uppgift	10	10
Totalt	211	223

Åldersmässigt har ärendena främst gällt åldersgruppen 19-64 år (140 ärenden), därefter följer åldersgruppen 65 år och äldre (47 ärenden), 18 år och yngre (14 ärenden). För 10 ärenden saknas uppgifter om ålder.

5.3.2 Kontaktorsak

Rådgivning och information

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

Upplevt missnöje med vård och behandling

Totalt har 172 ärenden gällt upplevt missnöje med vård och behandling. År 2017 tog 177 personer kontakt till patientombudsmannen på grund av upplevt missnöje.

Patienter som varit missnöjda med ÅHS

134 ärenden gällt ÅHS och för år 2017 var det 137 ärenden.

ÅHS har många besök. Någon besöksstatistik för år 2018 har ännu inte sammanställts. Under år 2017 hade ÅHS totalt 395 916 besök och insatser, varav primärvården (hemsjukvården, hälsocentralen och hälso- och sjukvårdsmottagningar) hade 189 145 besök och insatser. (*ÅHS verksamhetsberättelse 2017*)

Fördelning av ärenden mellan klinikerna inom ÅHS framkommer i tabellen nedan.

Fördelningen av ärenden mellan klinikerna inom ÅHS 2017–2018

	2018	2017
Akut	12	11
Barn och ungdom	4	3
BB- och gynekologi	11	11
Företagshälsovård	0	2
Operation-, anestesi- och intensivvård	1	1
Psykiatriska	22	17
Kirurgi	19	16
Medicin	27	33
Radiologiska	1	0
Ögon	2	6
Öron-, näs- och hals	1	2
Hemsjukvården	1	3
Hälso- och sjukvårdsmottagningar	3	4
Hälsocentraler	22	23
Skol- och studerandehälsovård	1	0
Tandvården	3	2
Övriga	4	3
Totalt	134	137

Kontaktorsak gällande upplevt missnöje inom ÅHS 2017–2018

	2018	2017
Begäran om andra bedömning	1	0
Begäran om remittering	7	0
Missnöje med andra bedömning	1	1
Missnöje med remittering	11	5
Anmärkningsförfarande	3	5
Bemötande	26	30
Hjälpmedel/material	0	2
Dröjsmål med vård och behandling	12	5
Medicinsk rehabilitering	3	4
Vård/behandling	74	92
Information	9	11
Journaldokumentering	5	14
Rätt till insyn i journal	1	1
Självbestämmanderätt	2	5
Smidighet i servicen	23	16
Tystnadsplikt/sekretess	6	5
Välja/byta läkare	2	7
Omvårdnad	2	7
Språkfrågor	2	1
Vårdavgift	2	0
Övrigt	3	0
Totalt	195	211

Några patienter/anhöriga har haft flera orsaker till kontakten.

Vad gäller upplevt missnöje med remittering har patienten t.ex. varit missnöjd med att man glömt skicka iväg remissen eller att remissen skickats iväg sent, alternativt har man inte blivit remitterad fast man själv upplever att man borde remitteras

År 2017 började ombudsmannen föra statistiken vad beträffar anmärkningsförfarandet separat. Detta för att det upplevda missnöjet vad beträffar anmärkningsförfaranden blivit mer aktuellt de senaste åren.

Under vård och behandling har det statistikförts bl.a. följande:

- Bristande eller utebliven undersökning
- Fått fel diagnos/Upplever att man fått fel diagnos
- Utebliven eller bristfällig behandling
- Felaktig behandling
- Bristfälliga operationer/operationer som misstänkts ha utförts felaktigt
- Felmedicinering av patienter

Under smidighet i servicen har statistikförts bl.a. följande:

- Personal har inte ringt patienten trots att man lovat det
- Det tar lång tid för att få sjukintyg
- Patienten blir bollad mellan olika enheter
- Svårigheter med att förskotta resor då vård beviljats på annan plats

En patient har haft önskemål om en andra bedömning och fyra patienter har haft önskemål om remittering. Dessa patienter har även kontaktat p.g.a. upplevt missnöje med vård och behandling.

Patientskador

En patientskada är en personskada som en patient fått i samband med hälso- och sjukvård i Finland. Med personskada avses sjukdom, handikapp eller en annan tillfällig eller bestående nedsättning i hälsotillståndet eller död. För att få ersättning behöver man göra en skadeanmälan som sänds till Patientförsäkringscentralen i Helsingfors.

År 2018 bistod ombudsmannen 24 patienter med att skriva en anmälan om patientskada till patientförsäkringscentralen. Av dessa 24 skadeanmälningar gällde 16 Ålands hälso- och sjukvård. Flera patienter fick information om hur man går tillväga för att skriva en anmälan om patientskada.

Patienter som varit missnöjda med övriga vårdgivare/myndigheter

38 ärenden har gällt upplevt missnöje med övriga vårdgivare/myndigheter, år 2017 var antalet ärenden 40. I 12 ärenden har ombudsmannen gett rådgivning vad beträffar övriga vårdgivare/myndigheter.

Fördelningen av ärenden gällande övriga vårdgivare/myndigheter 2017–2018

Fördelning övriga vårdgivare	2018	2017
Patientförsäkringscentralen	6	4
Privata vårdgivare	8	10
Privata tandläkare	3	3
Uppsala Akademiska sjukhus	3	2
Åbo universitetscentralsjukhus (ÅUCS)	8	8
Övriga	10	13
Totalt	38	40

Kontaktorsak gällande upplevt missnöje med övriga vårdgivare/myndigheter 2017–2018

	2018	2017
Anmärkningsförfarande	2	0
Begäran om att remitteras	1	0
Bemötande	3	4
Beslut	10	13
Dröjsmål med vård och behandling	1	0
Vård/behandling	15	15
Information	3	1
Journaldokumentering	1	3
Rätt till insyn i journal	0	0
Smidighet i servicen	6	6
Tystnadsplikt/sekretess	1	0
Omvårdnad	0	0
Språkfrågor	3	3
Vårdavgift	0	1
Övrigt	0	0
Totalt	46	46

Några patienter/anhöriga har haft flera orsaker till kontakten.

Patientombudsmannen är inte en tillsynsmyndighet och tar inte ställning till de medicinska vårdbesluten och tar inte heller ställning till om fel eller försummelse förekommit i patientens vård.

5.4 Patientombudsmannens åtgärder

Ombudsmannen har gett information, rådgivning och vägledning via telefon, men också via e-post, besök och hembesök. Flera ärenden t.ex. då det gäller anmärkning och skadeanmälan, har varit komplicerade och krävt mycket tid av patienten och ombudsmannen. En del av patienterna eller anhöriga har velat reda ut problemen själva, efter att de har fått information om sina rättigheter.

Patientombudsmannens åtgärder

	2018	2017
Bistått vid anmärkning	21	20
Bistått vid genmäle till PFC	6	3
Bistått vid klagomål	2	4
Bistått vid skadeanmälan	24	25
Bistått vid ersättningsansökan	2	3
Kontaktat chefsläkare	20	7
Kontaktat klinikchef	24	13
Kontaktat socialкуратор	11	2
Kontaktat vårdchef	0	2
Kontaktat vårdgivare	31	16
Kontaktat övriga vårdinrättningar	2	1
Kontaktat övriga myndigheter	6	5
Möte med patient och personal	5	2
Övrigt	13	9
Totalt	167	112

5.5 Patientombudsmannens kommentarer

5.5.1 Anmärkningar

År 2018 har det uttryckts ett missnöjde vad beträffar anmärkningsförfaranden. Detta beror i stor grad på att patienten upplever att svarstiden på en anmärkning har varit lång. I vissa fall har svarstiden överskridit två månader.

I regeringens proposition till riksdagen med förslag till lagar om ändring av lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården och lagen om patientens ställning och rättigheter samt till vissa lagar som har samband med dem, står det följande:

Anmärkningar ska besvaras inom skälig tid. Valvira har i sin styrning konstaterat att de 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. (RP 185/2014)

Det är viktigt att patienten får ett skriftligt svar på en anmärkning. Efter att patienten fått svaret på en anmärkning har patienten rätt att vända sig till landskapsregeringen med ett klagomål. Om anmärkningen direkt riktar sig till landskapsregeringen har landskapsläkaren rätt att överföra ärendet tillbaka till verksamhetsenheten som en anmärkning. (*landskapslag (1993:61) om tillämpning i landskapet Åland av lagen om patientens ställning och rättigheter*)

5.5.2 Samarbete mellan Ålands hälso- och sjukvård och socialvården på Åland

I olika ärenden har patienten kommit i kläm då samarbetet mellan Ålands hälso- och sjukvård och socialvården i kommunerna inte fungerat optimalt. Detta har lett till patienten varit osäker på om ändamålsenlig vård kommer att tillgodoses, likaså om en ändamålsenlig eftervård eller vård på sidan om hälso- och sjukvården kommer att tillgodoses. Ombudsmannen uppmuntrar till ett utökat samarbete mellan hälso- och sjukvården och socialvården. Ombudsmannen betonar att det i landskapslag (2011:114) om hälso- och sjukvård står om samarbete mellan Ålands hälso- och sjukvård och

socialvård. Detta kommer att bli än mer aktuellt då uppdaterad socialvårdslagstiftning träder i kraft på Åland, där samverkan mellan hälso- och sjukvården och socialvården är en viktig del av lagen.

Referenser:

Landskapslag (1993:61) om tillämpning i landskapet Åland av lagen om patientens ställning och rättigheter.

Landskapslag (2011:114) om hälso- och sjukvård

RP 185/2014 rd (2014) Regeringens proposition till riksdagen med förslag till lagar om ändring av lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården och lagen om patientens ställning och rättigheter samt till vissa lagar som har samband med dem

ÅHS verksamhetsberättelse 2017 (2018), *bilaga 2*

6. Klientombudsmannens redogörelse

6.1 Uppdrag

Målsättningen för klientombudsmannens verksamhet framkommer i lagstiftningen, både i klientlagen (LL 1995:101, FFS 812/2000) samt i landskapslag (2014:33) om Ålands ombudsmannamyndighet. Inom landskapets behörighet skall 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 lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (FFS 812/2000)
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.

6.2 Vem kan vända sig till klientombudsmannen?

Personer som är klienter hos kommunernas socialvård, deras anhöriga eller annan företrädare kan vända sig till klientombudsmannen för information, rådgivning och vägledning. Det gäller även personer som är verksamma inom kommunernas socialtjänster, landskapsregeringen, 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 www.ombudsman.ax.

6.3 Statistik över klientärenden

6.3.1 Antal ärenden

Under året har 124 ärenden inkommit.

Ärenden enligt kön

Kontakttagare	2018	2017
Kvinnor	75	64
Män	42	33
Par, grupper	7	2
Totalt	124	99

Antalet ärenden som berört kvinnor är 75, ärenden som gällt män är 42 och 7 ärenden har gällt par.

Ärenden gällande barn

Ärende där barn varit klient eller anhörig till klient	2018	2017
Barnomsorg	4	2
Barnskydd	32	11
Handikapps-service för barn	4	2
Vuxensocialt arbete* där det finns barn	11	12
Barnatillsyn	3	
Totalt	54	27

* tidigare betecknat som utkomststöd

Antalet upplevda missnöjen inom socialvården där barn varit klient eller anhörig är större än 54, eftersom det i flera familjer finns mera barn än ett. År 2017 var det 27 ärenden där barn var klient eller anhörig vad beträffar upplevt missnöje inom socialvården. Ärenden som berör barn har fördubblats under år 2018 jämfört med år 2017.

Rådgivning och information

35 ärenden har gällt rådgivning och information. Klienter, anhöriga och tjänstemän har kontaktat klientombudsmannen för att få råd och information om socialvård samt klientens ställning och rättigheter inom socialvården. År 2017 inkom 19 rådgivnings- och informationsärenden.

Upplevt missnöje med socialvården

89 ärenden har gällt upplevt missnöje med kommunernas socialvård och övriga serviceproducenter som erbjuder socialvård.

Upplevt missnöje med socialvården i Mariehamn och på landsbygden

42 ärenden har gällt upplevt missnöje med socialvården i Mariehamn. Totalt 44 ärenden har gällt upplevt missnöje med socialvården på landsbygden. Därutöver har tre ärenden berört övriga serviceproducenter.

Fördelning enligt sakområde i Mariehamn och landsbygden/skärgården

Form av socialvård	Mariehamn	Landsbygd/Skärgård
Barnomsorg	0	4
Barnskydd	17	14
Barnatillsyn	1	2
Handikappservice	7	17
Vuxensocialt arbete*	12	1
Äldreomsorg	3	6
Annan service	2	0
Totalt	42	44

* tidigare betecknat som utkomststöd

Områden inom socialvård med högst antal upplevt missnöje är barnskydd, handikappservice och vuxensocialt arbete (frågor angående bland annat utkomststöd).

Vad beträffar barnskydd har ärendena till stor del gällt brist på information, långa behandlingstider och svårigheter att få kontakt med den ansvarige socialarbetaren. Vissa upplevda missnöjen rör sig om beslut inom barnskyddet och att tjänstemannen/arbetstagaren är partisk.

Inom handikappservice har det upplevda missnöjet i allmänhet gällt avslag av beträffar ansökningar om olika former av stöd. Det har även upplevts att man blivit utsatt för diskriminering i samband med processen att ta beslut gällande handikappservice. Dokumentering och rätt till insyn i journaler har varit aktuellt.

Vad beträffar vuxensocialt arbete har det upplevda missnöjet i stor grad gällt avslag på ansökan om utkomststöd. Man har även varit missnöjd med bemötandet, möjlighet att kontakta socialarbetare eller socialhandledare och brist på information angående beslut.

Kontaktorsak gällande upplevt missnöje

	Mariehamn	Landsbygd/Skärgård
Bemötande	8	5
Behandlingstid	6	5
Beslut	26	16
Bristande information	13	11
Byte av handläggare	1	1
Smidighet i servicen	12	9
Partisk behandling	7	0
Vård/social service	3	5
Självbestämmande rätt	4	5
Tystnadsplikt/Sekretess	0	3
Dokumentation/journal	1	3
Övrigt	1	1
Totalt	74	64

- Upplevt missnöje vad gäller behandlingstid har främst gällt behandlingstiden inom barnskyddet. I viss mån har ett upplevt missnöje uttryckts vad beträffar behandlingstiden av beslut som tangerar färdtjänst.
- Upplevda missnöjen angående beslut har i stor del gällt vuxensocialt arbete (ärenden gällande bland annat utkomststöd) och handikappservice (exempelvis personlig assistans, färdtjänst och närstående vårdstöd). I viss mån har det upplevts missnöje vad gäller beslut inom barnskydd, där man framförallt ifrågasatt beslut om placering av barn.
- Upplevt missnöje angående bristande information gäller främst brist på information inom vuxensocialt arbete (klienterna förstår inte de beslut som görs), barnskydd (man vet inte vem som är ansvarig socialarbetare, vem man skall kontakta och vilken tid en utredning av barnskyddsbehovet bör göras)
- Upplevt missnöje med byte av handläggare har gällt vuxensocialt arbete och handikappservice.
- Upplevt missnöje om smidighet i servicen har främst gällt beslut som dragit ut på tiden, oklarheter om vem som är ansvarig i ärendet vid staden/kommunen, man har inte fått beslut eller dokument som lovats skickas till en och det har varit svårt att kontakta den tjänsteman/arbetstagare man söker.
- Upplevt missnöje vad beträffar tjänsteman/arbetstagare som upplevs partisk angår i stor del barnskyddsfrågor där en förälder upplever att tjänstemannen/arbetstagare tagit ställning till den andra förälderns fördel.
- Upplevt missnöje med vård social/service gäller den vård/brist av vård man erhåller inom äldreomsorg. I enstaka fall har det även berört familjearbete och hemtjänst.
- Självbestämmanderätten berör främst äldreomsorg. Klienten eller anhörig kan uppleva att klienten inte får tillgång till den vård klienten önskar inom äldreomsorgen. Självbestämmanderätten har även tagits upp inom barnomsorgen i samband med assistentfrågor.

- Upplevt missnöje med tystnadsplikt/sekretess har delvis gällt handikappservice i samband med att beslut skall tas. Känslig information inom barnskyddet har även kommit utomstående parter till kännedom.
- Dokumentation/journal gäller svårigheter att få tillgång till klientjournaler och delgivning av dokumentation/journaler till t.ex. nämnder.
- Övrigt upplevt missnöje gäller barnskydd

En del klienter/anhöriga har haft flera orsaker till kontakten.

Upplevt missnöje med övriga serviceproducenter

Under året har tre ärenden gällt upplevt missnöje med övriga serviceproducenter.

	2018
Oasen k.f.	2
Ålands omsorgsförbund k.f.	1
Totalt	3

Vid Oasen k.f. har anhöriga varit missnöjda med avgifter, bemötande och vård. Vid Ålands omsorgsförbund k.f. har upplevt missnöjet gällt vården.

6.4 Klientombudsmannens åtgärder

Information, rådgivning och vägledning har getts per telefon, e-post och besök på kontoret eller hemma hos klienten. Många ärenden har varit komplicerade och har krävt upprepad kontakt med klienten, anhöriga och representant från socialvården.

Ombudsmannen är inte en övervakande myndighet och utreder inte om det finns fog för det upplevda missnöjet.

Klientombudsmannens åtgärder

	2018
Bistå med ansökan till socialvården	5
Barnskyddsanmälningar	5
Bistått vid anmärkning	14
Bistått vid förvaltningsklagan	2
Bistått vid rättelseyrkande	2
Kontaktat diakon/diakonissa	1
Kontaktat socialvården	96
Kontaktat övriga myndigheter	12
Kontaktat personligt ombud	7
Möte med klient och personal	20
Kontakt till privat aktör inom socialvården	1
Övriga skrivelser	2
Övriga kontakter	10

Under övriga myndigheter har statistikförts Ålands hälso- och sjukvård, Statens Ämbetsverk, Ålands polismyndighet, rättshjälpsbyrån (Sverige), Ålands rättshjälps- och intressebevakningsbyrå, Ålands barn- och diskrimineringsombudsman, Ålands landskapsregering. Under övriga kontakter har statistikförts en personlig assistent, Oasen och Björkkö AB.

Övriga åtgärder

	Antal
Besök	52
E-post/brev	139
Telefonsamtal	296

6.5 Klientombudsmannens kommentarer

Ombudsmannen konstaterar att antalet klientärenden är färre än patientärenden i landskapet Åland.

Klientärendena har krävt mycket tid, vilket framkommer av klientombudsmannens åtgärder.

Klientombudsmannen noterar särskilt att antalet upplevda missnöjen vad gäller barnskydd har ökat från 10 ärenden år 2017 till 31 ärenden år 2018. Ombudsmannen noterar även att antal upplevda missnöjen vad beträffar vuxensocialt arbete skiljer sig mycket mellan Mariehamn och landsbygden. Upplevt missnöje beträffande vuxensocialt arbete vad gäller Mariehamns stad är tolv, upplevda missnöjen som uttryckts från landsbygden vad beträffar vuxensocialt arbete är ett.

Antalet barn som ärendena handlat om år 2018 är 54 stycken. År 2017 handlade ärenden om 27 barn. Ombudsmannen vill betona att detta är en stor ökning, som troligen beror på ökningen av antalet upplevda missnöjen vad beträffar barnskydd. I praktiken är antalet barn högre än den statistikförda summan, då en familj kan ha flera barn.

6.5.1 Anmärkningar

En klient som är missnöjd med kvaliteten på den socialvård som han eller hon har fått vid en verksamhetsenhet inom socialvården eller med bemötandet i samband med vården har rätt att framställa anmärkning till den som ansvarar för verksamhetsenheten eller till en ledande tjänsteinnehavare inom socialvården. (*Landskapslag (1995:101), Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 812/2000*)

År 2018 har klientombudsmannen bistått klienter eller anhöriga med att göra 14 anmärkningar. Under hösten 2018 har ombudsmannen upplevt ett behov hos kommunerna av information vad beträffar metoder att svara på anmärkningar. Enligt lagen bör den som är ansvarig för verksamhetsenheten svara på anmärkningen i fråga (*Landskapslag (1995:101), Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 812/2000*). Detta upplever ombudsmannen vara svårt inom mindre kommuner eftersom den ansvariga för verksamhetsenheten ofta kan vara delaktig i det upplevda missnöje som uttrycks i anmärkningen. Ombudsmannen har varit i kontakt med kommunförbundet i riket för att ta reda på hur anmärkningarna i dessa fall skall behandlas. Kommunförbundet på Åland har även varit i kontakt med rikets kommunförbund angående frågor om anmärkningsförfaranden. Kommunförbundet i

riket, och troligen på Åland har närmare anvisningar om hur kommunerna bör göra vid utmaningar att svara på anmärkningar.

Klienter och anhöriga har uttryckt att det dröjt länge innan de har fått ett svar på sina anmärkningen de lämnat in angående socialvården. Svarstiden för anmärkningar är i regel fyra veckor, vid mycket problematiska ärenden kan svaret dröja upp till två månader. (*Regeringens proposition till riksdagen med förslag till lagar om ändring av lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården och lagen om patientens ställning och rättigheter samt till vissa lagar som har samband med dem 2014*). Ombudsmannen upplever att en längre svarstid berott på svårigheter med att besvara anmärkningen i och med kommunalförvaltningens litenhet och en stor arbetsbörda för den ansvarige inom verksamhetsenheten.

6.5.2 Barnskydd

Barnskyddet är ett område inom socialvården där klienten är ett barn eller ungdom upp till högst 21 års ålder. Syftet med barnskyddet är att främja barnets gynnsamma utveckling och välfärd. Barnskyddet skall stödja föräldrarna, vårdnadshavarna och andra personer som svarar för barnets vård och fostran i fostran av och omsorg om barnet. Barnskyddet skall sträva efter att förebygga barnets och familjens problem samt att tillräckligt tidigt ingripa i problem som observerats. (*Landskapslag (2008:97) om tillämpning av barnskyddslagen*)

Antal ärenden som nått klientombudsmannen vad beträffar barnskydd har ökat från 10 ärenden år 2017 till 31 ärenden år 2018. Detta är en signifikant ökning av kontaktaganden vad beträffar upplevt missnöje med barnskydd. Ökningen kan bero på att antal barnskyddsanmälningar ökat de senaste åren på Åland. Mellan år 2016–2017 ökade antalet barnskyddsanmälningar på Åland med fem procent (*sotkanet.fi*). Antalet barnskyddsanmälningar i hela Finland ökade med 15 procent år 2017 jämfört med år 2016 (*THL, 2018*). Statistiken för barnskyddsanmälningar i Finland år 2018 är inte tillgänglig när Ålands ombudsmannamyndighets verksamhetsberättelse 2018 skrivs. En annan orsak till att antalet ärenden vad beträffar barnskydd ökar till klientombudsmannen kan bero på att socialvården aktivt informerar den anhörige eller klienten om rättigheten att kontakta klientombudsmannen.

Ofta är det anhöriga som tar kontakt till klientombudsmannen i frågor som berör barnskydd. Kontaktaganden gäller i allmänhet en upplevelse av att den anhörige inte fått tillräckligt med information av socialvården vad beträffar barnskyddsförfarandet. Anhöriga betonar att bristen på information ofta är ett resultat av att det är svårt att få kontakt med den ansvarige socialarbetaren för klientens ärende, eller att man inte vet vem som är den ansvarige socialarbetaren för klienten. Kontaktaganden har även skett i flertal ärenden där den anhörige uttryckt ett missnöje över att den ansvarige socialarbetaren upplevs vara partisk i sin utredning av ett barnskyddsbehov eller då det konstaterats att barnet är i ett fortsatt behov av klientskap efter barnskyddsutredningen. Anhöriga som kontaktat ombudsmannen år 2018 poängterar ofta att de är medvetna om att tjänstemännen och arbetstagarna inom barnskyddet är mycket belastade. Vissa önskar framföra sitt missnöje i syfte att förbättra barnskyddsarbetet för klienten man är anhörig till, men även andra klienter inom barnskyddet. Det är vanligt att tjänstemän och arbetstagare som verkar inom barnskyddet bekräftar till ombudsmannen att det råder en tung belastning inom barnskyddet, vilket delvis kan ha orsakat den

anhöriges upplevda missnöje. Ombudsmannen upplever att det är en utmaning för tjänstemän och arbetstagare inom barnskyddet att upprätthålla en socialvård av god kvalitet, samt de i lag stadgade förfaranden som bör göras inom barnskydd. Det är viktigt att socialvården har de resurser som krävs för att upprätthålla en socialvård av god kvalitet. Socialvård av god kvalitet är något klienten har rätt till enligt lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (*ÅFS 1995:101*).

Referenser:

Institutet för hälsa och välfärd (2018) - *barnskydd 2017*

Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (*812/2000*)

Landskapslag (2008:97) om tillämpning av barnskyddslagen

Landskapslag (1995:101) om tillämpning i landskapet Åland av riksförfattningar om socialvård

Regeringens proposition till riksdagen med förslag till lagar om ändring av lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården och lagen om patientens ställning och rättigheter samt till vissa lagar som har samband med dem. (*RP 185/2014*)

Sotkanet.fi (*21.2.2019*) Sotkanet samlar statistikuppgifter om finländarnas välfärd och hälsa.

[Länk till antalet barnskyddsanmälningar på Åland år 2016 och 2017](#)

7. Konsumentrådgivning

7.1 Uppdrag

Enligt självstyrelselagen 30 § 11p ska konsumentrådgivningen i landskapet Åland skötas av landskapsmyndigheterna i enlighet med avtal mellan landskapet och staten. Konsumentrådgivningens centrala uppgifter är att

- ge konsumenter och företag information om konsumentens rättigheter och skyldigheter i enskilda ärenden.
- ge allmän information om konsumentlagstiftning till företag.
- ge vägledning och medlingshjälp i tvister mellan konsumenter och företag.
- bistå konsumenten vid uppgörande av ett avtal.
- ge råd vid problem i samband med bostads- och fastighetsköp.
- ge anvisningar om hur ett ärende kan föras vidare till konsumenttvistenämnden på Åland eller till någon annan konsumentmyndighet.

7.2 Vem kan vända sig till konsumentrådgivningen?

Både privatkonsumenter och företag kan vända sig till konsumentrådgivningen.

Konsumentrådgivningen kontaktas i alla slags konsumentärenden, men en del kontakter gäller också ärenden som inte omfattas av konsumentskyddslagen. Konsumentrådgivningen är kostnadsfri och konsumentrådgivaren är anträffbar tre dagar i veckan per telefon och e-post. Det går även bra att boka tid för personligt besök.

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

Konkurrens- och konsumentverket 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.

7.3 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 Åland (information finns på www.regeringen.ax/andra-verksamheter-hor-forvaltningen/konsumenttvistenamnden) eller av Ålands tingsrätt.

Konsumenterna kan anmäla ett företag till Konkurrens- och Konsumentverket i Finland.

Lagstiftning: Konsumentskyddslagen 1978/38 är den centrala lagen och sedan finns speciallagar inom olika branscher, som t.ex. Lag om bostadsköp m.m. Lag om konsumentrådgivning 2008/800 reglerar konsumentrådgivningen på Åland.

7.4 Statistik och vanligaste grupperna av konsumentärenden 2018

Antalet konsumentkontakter under året var 286.

	2018	2017
Kvinnor	164	*
Män	122	*
Totalt	286	315

* könsfördelning har tidigare ej noterats i uppföljningsstatistiken

De vanligaste grupperna av konsumentärenden har gällt:

- Allmän rådgivning i konsumenträtt
- Fel i varor och tjänster samt dröjsmål och reklamationer
- Avbeställningar och returrätt
- Affärer mellan privatpersoner
- Bostadsköp, husköp, dolda fel eller övriga problem i samband med dessa
- Byggnadsentreprenader och renoveringar
- Hyresärenden
- Bilar, motorfordon och service av dessa
- Garantireparationer och övriga garantifrågor
- Betalningar, fakturor och indrivningar

- Telefon-och bredbandsabonnemang
- Problem i samband med näthandel, telefon- och hemförsäljning.

Flest kundkontakter under året har gällt följande typer av ärenden:

- Fel i begagnade bilar samt reparationer och service av dessa.
- Garantireparationer och garantiansvar i allmänhet.
- Problem i samband med renoveringar och byggnadsarbeten.
- Returrätt och avbeställningar
- Klagomål på höga och dåligt specificerade fakturor. Ofta saknas skriftliga avtal och kostnadskalkyler.

Exempel på ärenden som ökat under året är problem i samband med köp av egnahemshus och andra bostäder, frågor gällande fakturering och indrivningar samt frågor gällande hyresboende.

Ärenden gällande hemförsäljning har minskat jämfört med föregående år.

8. Ombudsmannanämndens redogörelse

Ombudsmannanämnden består av personer med särskild sakkunskap vars uppgift är att bistå myndigheten vad gäller de frågor som faller inom ramen för arbetet för diskrimineringsombudsmannen, barnombudsmannen, klientombudsmannen samt patientombudsmannen. Under året har nämnden sammanträtt sju gånger och har bland annat diskuterat tandvård för äldre, vilket resulterade i en skrivelse till styrelsen för Ålands hälso- och sjukvård med uppmaning att tillsätta en vilande tandläkartjänst, budgetera för en mobil tandläkarmottagning samt utreda möjlighet för förbättrad tandvård för äldre, sjuka och personer med funktionsvariation på Åland. Ombudsmannanämnden har även bjudit in en representant från Ålands miljö och hälsomyndighet (ÅMHM) för att diskutera äldreomsorgsfrågor. Vid årets sista möte hölls en workshop på temat hållbarhet tillsammans med personalen.

Nämndens protokoll finns tillgängliga på www.ombudsman.ax/ombudsmannanamnden

Medlemmar 2017-19:

Leif Jansson, ordförande

Justina Donielaite, vice ordförande (t.o.m. juni 2018)

Lotta Angergård, vice ordförande (från september 2018)

Sara Bru, medlem

Kim Hansson, medlem

Marie-Louise Nordberg, medlem

Robert Jansson, ersättare

Micke Larsson, ersättare

Chris Sviberg, ersättare

Myndighetschefen verkar som nämndens sekreterare.

Patient- och klientombudsmannen medverkar i nämndens möten.

9. Myndighetens förvaltningsberättelse 2018

Myndighetens förvaltningsberättelse ingår i årsredovisningen för landskapet Ålands förvaltning som framställs av Ålands landskapsregering och publiceras på www.regeringen.ax/ekonomi/arsredovisning.

10. Personal och 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

Marina Karlsson

Patient- och klientombudsman (pensionsavgång 30.09.2018)

Anders Kulves

konsumentrådgivare

anders.kulves@ombudsman.ax

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

För barn och unga upp till 18 år:

Bris hjälptelefon 018–25520 och Bris chatt på www.bris.se (båda håller öppet 15–22 alla dagar).

Lämna ringbud

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

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 e-post.

Det går också bra att boka tid för besök.

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

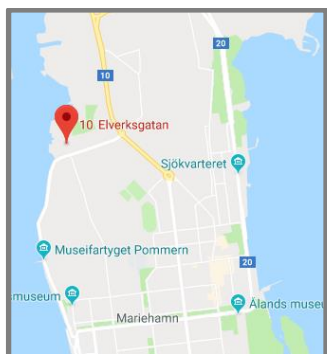


Foto: Ålands ombudsmannamyndighet
Karta: Google maps