

VERKSAMHETSBERÄTTELSE

2019



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?..... | 7 |
| 3.3 | Vem kan vända sig till DO?..... | 7 |
| 3.4 | Aktuellt under 2019..... | 7 |
| 3.4.1 | Revidering av den åländska diskrimineringslagen..... | 7 |
| 3.4.2 | Främjande av jämställdhet..... | 7 |
| 3.4.2.1 | Jämställdhetsplanering..... | 7 |
| 3.4.2.2 | Besök av JÄMO Jukka Maarianvaara..... | 8 |
| 3.4.3 | Barn med funktionsnedsättning..... | 8 |
| 3.5 | Statistik för DO och BO..... | 9 |
| 4. | Barnombudsmannen (BO)..... | 9 |
| 4.1 | Uppdrag..... | 9 |
| 4.2 | Barns mänskliga rättigheter..... | 10 |
| 4.3 | Vem kan vända sig till BO?..... | 10 |
| 4.3.1 | Bris stödtelefon och chatt..... | 10 |
| 4.4 | Aktuellt under 2019..... | 11 |
| 4.4.1 | Nordiska barnens resolution för sina rättigheter..... | 11 |
| 5. | Patientombudsmannen..... | 11 |
| 5.1 | Uppdrag..... | 11 |
| 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 | Medicinsk rehabilitering..... | 17 |

| | | |
|-------|--|----|
| 5.5.3 | Bristfälliga intyg | 18 |
| 6. | Klientombudsmannen | 19 |
| 6.1 | Uppdrag | 19 |
| 6.2 | Vem kan vända sig till klientombudsmannen?..... | 19 |
| 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 | Barnskydd | 24 |
| 6.5.2 | Informationsbehov | 26 |
| 6.5.3 | Närståendevård | 27 |
| 6.5.4 | Övriga kommentarer | 27 |
| 7. | Konsumentrådgivningen | 28 |
| 7.1 | Uppdrag | 28 |
| 7.2 | Vem kan vända sig till konsumentrådgivningen?..... | 28 |
| 7.3 | Tvister | 29 |
| 7.4 | Statistik och vanligaste grupperna av konsumentärenden 2019..... | 29 |
| 8. | Ombudsmannanämndens redogörelse | 31 |
| 9. | Myndighetens förvaltningsberättelse 2019 | 31 |
| 10. | Personal och kontaktuppgifter | 32 |

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 2019 skötts av en personalstyrka på tre personer fördelat på de olika uppdragen enligt följande: diskriminerings- och barnombudsman, samt uppdrag som myndighetschef (100%),¹ patient- och klientombudsman (100%), konsumentrådgivare (60%). Dessutom arbetade en högskolepraktikant arbetade på myndigheten under tio veckor under sommaren.

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 574 ärenden, varav 132 rört konsumentrådgivningen, 184 patientombudsmannen, 193 klientombudsmannen och 65 diskriminerings- och barnombudsmannen. Majoriteten av de som kontaktat myndigheten är kvinnor (59,4 procent), drygt en tredjedel är män (35,8 procent) och 4,7 procent är övriga (kön annan, par/grupper, organisationer och myndigheter). Av alla ärenden har 134 rört barn (23,3 procent).

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 arbete genomförts med närvaro på sociala medier, skolbesök, deltagande på seminarier och paneldiskussioner, medverkande i arbetsgrupper samt olika nätverksmöten, föreläsningar hos föreningar och kommunala verksamheter, samt arrangerandet av egna seminarier. Myndigheten har även deltagit i nordiska nätverk för barn- och diskrimineringsombudsmän och nationella patient- och socialombudsmannanätverk.

Myndigheten är medaktör i nätverket bärkraft.ax som arbetar för att förverkliga Ålands utvecklings- och hållbarhetsagenda. Myndighetschefen deltar i landskapsregeringens samordningsgrupp för social hållbarhet. Patient- och klientombudsmannen har under året deltagit i den arbetsgrupp utsedd av landskapsregeringen som under 2018–19 har utarbetat *Handlingsplan för hbtqia-personers lika villkor i det åländska samhället*. (Antagen av landskapsregeringen 26 augusti 2019) Patientombudsmannen har även år 2019 deltagit i en arbetsgrupp som startats på Ålands hälso- och sjukvårds initiativ vad beträffar utvecklandet av vården för patienter med riskbruk.

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

¹ Från och med 1.3.2019, före det har tjänsten omfattat 80% av heltid.

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 ska myndigheten ytterligare fördjupa kunskapsunderlaget genom undersökningar och studier, något som är ett pågående utvecklingsarbete. Under 2019 gjordes studien *Dags att vakna kanske* (läs vidare om den i avsnitt 3.4.3).

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 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 sörjer även för konsumentrådgivningen i landskapet i syfte att främja och trygga konsumenters intressen. Närmare bestämmelser om konsumentrådgivning finns i lagen om konsumentrådgivning (FFS 2008/800), som i Finland har ersatts med ett nytt 2 a kapitel i lagen om konkurrens- och konsumentverket (FFS 1980/2018), och i Republikens presidents förordning om skötseln i landskapet Åland av uppgifter som gäller konsumentrådgivning (FFS 1100/2019).

Utveckling av mätetal

| | 2019 | 2018 | 2017 |
|--|------|------|------|
| Rådgivningsärenden (DO/BO) | 65 | 62 | 45 |
| Rådgivningsärenden (patientombudsmannen/ PO) | 184 | 211 | 223 |
| Rådgivningsärenden (klientombudsmannen/ KO) | 193 | 124 | 99 |
| Rådgivningsärenden (konsumentrådgivaren/ KR) | 132 | 286 | 315 |
| Remisser/utlåtanden/höranden (ÅOM) | 8 | 6 | 9 |
| Seminarier/föreläsningar/paneler (DO/BO) | 17 | 15 | 12 |
| Seminarier/föreläsningar/paneler (KO/PO) | 11 | * | * |
| Pressklipp/media intervjuer etc. (ÅOM) | 16 | 11 | 9 |
| Marknadsföring, annonser/radioreklam (ÅOM) | 13 | 13 | 40 |
| Tillsynsaktiviteter/rapporter/studier (ÅOM) | 1 | - | - |

* mätetalen är under utveckling

Mer specificerade nyckeltal finns under varje avsnitt.

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 ska 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 förbjudna 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 2019

3.4.1 Revidering av den åländska diskrimineringslagen

Behovet av revidering av den åländska diskrimineringslagen redogjordes för i myndighetens verksamhetsberättelse 2018. Under våren 2019 har myndigheten arbetat fram ett [underlag för revidering av den åländska diskrimineringslagen](#). Underlaget som finns att tillgå på www.ombudsman.ax har diskuterats med sakkunniga och företrädare för föreningar och intresseorganisationer vid två rundabordssamtal och överlämnades därefter till landskapsregeringen i augusti. Under hösten fördes ärendet över till lagberedningen och arbetet inleddes. Det förväntas att lagförslaget kan föras över till lagtinget och antas inom 2020 om inte något oförutsett inträffar.

3.4.2 Främjande av jämställdhet

3.4.2.1 Jämställdhetsplanering

Ett av kraven i jämställdhetslagen är att arbetsgivare, myndigheter och utbildningsanordnare är skyldiga att främja jämställdhet mellan könen. Dessutom ska myndigheter och arbetsgivare med minst

30 anställda, samt läroanstalter (inklusive grundskolan), upprätta en jämställdhetsplan enligt de kriterier som fastställs i jämställdhetslagen. För läroanstalternas jämställdhetsplaner är det utbildningsanordnarens ansvar (dvs kommun, kommunalförbund eller landskapsmyndighet) att se till att den utarbetas för respektive läroanstalt/skola.

Ålands ombudsmannamyndighet har under året initierat en kartläggning för att utröna i vilken utsträckning det finns jämställdhetsplaner på plats och i vilken utsträckning de möter kraven som finns i jämställdhetslagen. Totalt 66 instanser omfattas av kartläggningen. Där ingår kommuner, kommunalförbund, landskapsmyndigheter, läroanstalter och skolor. Myndigheten återkopplar under februari 2020 till berörda instanser. Fokus och resurser kommer primärt att läggas på dialog med utbildningsanordnare och läroanstalter och då framförallt högstadieskolorna vad gäller hur jämställdhetsplanering kan stödja skolorna i ett systematiskt arbete för att främja jämställdhet och även förebygga sexuella trakasserier.

Kartläggningen publiceras i mars 2020.

3.4.2.2 Besök av JÄMO Jukka Maarianvaara

Under våren gästade en delegation från jämställdhetsombudsmannens byrå Åland. Programmet omfattade möten med den politiska landskapsregeringen samt landshövdingen. Ett lunchseminarium med rundabordet diskussion ordnades med medlemmar från storföretagsnätverket som arbetar med hållbarhetsfrågor inom nätverket bärkraft.ax, samt ett seminarium öppet för allmänheten med rubriken *Hur står det till med jämställdheten i landet?* Presentationen och en transkribering av seminariet som filmades finns på www.ombudsman.ax/nyheter/filmning-seminariet-om-jamstallldhet-28-maj

3.4.3 Barn med funktionsnedsättning

De mest förekommande frågeställningarna som kommit till DO under året har rört funktionsnedsättning och en tredjedel av dem har rört barn. Barn med funktionsnedsättning var en fråga som belystes i myndighetens verksamhetsberättelse 2018 där det konstaterades att "Vad gäller situationen för barn med funktionsnedsättning på Åland och deras familjer saknas idag information. Detta är ett område ombudsmannamyndigheten borde fördjupa sig i". Med anledning av detta genomfördes under 2019 på uppdrag av myndigheten en studie om upplevelser av tillgänglighet och bemötande bland barn med funktionsvariation/funktionsnedsättning och deras vårdnadshavare på Åland.

Det som bland annat framgår i undersökningen är att upplevelsen av bemötande och tillgänglighet i specialiserad utbildning och fritidsverksamhet är god. Däremot är betyget generellt sett sämre vad gäller ordinarie verksamhet som tex den kommunala grundskolan. Att notera är att många av de som anger upplevda brister är vårdnadshavare till barn med s.k. osynliga funktionsnedsättningar. Det förefaller som att det behövs mer kunskap och ett mer utvecklat stödsystem för den här gruppen barn.

Studien "[Dags att vakna kanske](#)" där även myndighetens rekommendationer ingår, finns tillgänglig på www.ombudsman.ax.

Studien och myndighetens rekommendationer presenterades vid ett fullsatt seminarium under hösten. Det sändes även direkt på [myndighetens Facebook sida](#).

3.5 Statistik för DO och BO

Rådgivningsärenden enligt diskrimineringsgrund 2019 och 2018

| | 2019 | | | | 2018 | | | |
|---|-----------|-----------|-------------|-------------|-----------|-----------|----------|-----------|
| | Kvinnor | Män | Annan* | Totalt | Kvinnor | Män | Annan* | Totalt |
| Kön, könsuttryck, könsidentitet | 3 | 2 | 2 | 7 | 10 | 3 | 3 | 16 |
| Etnicitet | 7 | - | 2 | 9 | 4 | 2 | - | 6 |
| Funktionsnedsättning | 6 | 4 | 2 | 12 | 4 | 5 | - | 9 |
| Religion, annan övertygelse | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Ålder | 1 | - | - | 1 | 2 | - | - | 2 |
| Sexuell läggning | - | - | - | - | - | - | - | - |
| BO ärende | 7 | - | 1 | 8 | 4 | 4 | 2 | 10 |
| Annan/ ej DOÅ behörig/ ej disk. grund enl. ÅFS*** | 15 | 7 | 7 | 29 | 8 | 11 | - | 19 |
| Totalt | 39 | 13 | 13** | 65** | 32 | 25 | 5 | 62 |

* annan = myndighet/organisation, eller kön annat/okänd

** en frågeställning har omfattat fler diskrimineringsgrunder, räknats till ett rådgivningsärende men noterat vid två diskrimineringsgrunder.

*** Här ingår frågor som gäller arbetstagare (ålder/kön/rekrytering/lön och etnicitet), erfarenheter från statliga myndigheter, övriga diskrimineringsfrågor som faller utanför åländsk behörighet, frågor som gäller upplevelser av trakasserier - bemötande etc som inte är diskriminering enligt lagens mening, samt övriga diverse spörsmål riktade till DO/BO.

Totalt tolv rådgivningsärenden har omfattat barn (år 2018 var siffran tio).

Som framgår av tabellen är antalet rådgivningsärenden under 2019 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.

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 samhälleliga beslutsfattandet samt bedöma deras effekter på barnets välfärd. BO ska agera genom att utfärda initiativ, råd och anvisningar och på så sätt påverka det samhälleliga 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.

Det går alltid bra för enskilda personer att vända sig till BO för råd och upplysningar. Däremot så kan barnombudsmannen inte agera i ärenden som gäller enskilda barn och kan inte ta ställning eller ändra på myndigheters beslut. Det är [riksdagens justitieombudsman](#) som övervakar barnets rättigheter i Finland. Dit kan man vända sig med klagomål och JO kan även göra inspektioner vid till exempel skolor och vårdanstalter.

4.2 Barns mänskliga rättigheter

FN:s konvention om barnets rättigheter (från 1989) firade 30 år under 2019. Konventionen som ratificerades av Finland och Åland 1991 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 samhälleliga 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 Ålands ombudsmannamyndighet 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 2019

Myndigheten var medarrangör till två barnrättsseminarier under Alandica Debatt i juni i samarbete med Rädda Barnen på Åland och deras barnkonventionspiloter: *Viktiga valfrågor för barn och unga*, samt *Barnrätt i praktiken – föreläsningen för dig som bestämmer*.

Barnombudsmannen har även deltagit i det nordiska BO-nätverkets årliga möte. Finlands nya barnombudsman Elina Pekkarinen gästade Åland i november på inbjudan av myndigheten för utbyte och planering av det årliga nordiska BO-mötet som 2020 kommer arrangeras på Åland.

Utöver detta har barnombudsmannen hållit några skolföreläsningar om barnkonventionen, samt bistått med rådgivning. Radioreklam för Bris stöd tjänster har köpts in vid sommar- och jullov.

För statistik se avsnitt 3.5.

4.4.1 Nordiska barnens resolution för sina rättigheter

Under hösten inleddes ett påverkansprojekt för ungdomar som del av ett nordiskt samarbete och lokalt i samarbete med Rädda Barnen på Åland för att uppmärksamma barnkonventionen som fyllde 30 år 2019. En workshop för att arbeta fram rekommendationer till beslutsfattare vad gäller kännedom om barns rättigheter, ökad delaktighet för barn och ungdomar samt inkludering i samhället ordnades under hösten. Arbetet var ett led i en samnordisk process initierad av Nordiska Ministerrådet. I januari 2020 deltog en åländsk ungdomsdelegation i nordiskt barnforum i Köpenhamn med deltagare från samtliga nordiska länder och autonomier. En gemensam nordisk barnresolution har tagits fram. Den finns i skrivande stund tillgänglig i sin helhet på engelska.² En svensk översättning är under arbete. Arbetet med påverkansprojektet fortsätter under våren 2020.

5. Patientombudsmannen

5.1 Uppdrag

Målsättningen för patientombudsmannens verksamhet framkommer i lagen 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 skall 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 lagen om patientens ställning och rättigheter (FFS 785/1992),

² www.unicef.dk/wp-content/uploads/2020/01/06_b%C3%B8rne_resolution-1.pdf

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 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 184 ärenden inkommit.

Fördelning enligt kön 2018–2019

| | 2019 | 2018 |
|---------|------|------|
| Kvinnor | 112 | 143 |
| Män | 71 | 68 |
| Vet ej | 1 | - |
| Totalt | 184 | 211 |

Antalet ärenden under år 2019 som gällt kvinnor är 109 och ärenden som gällt män är 68 till antalet. Vid sju ärenden finns det inte information om patientens upplevda könstillhörighet.

Fördelning enligt ålder 2018–2019

| | 2019 | 2018 |
|-----------------|------|------|
| 18 år och yngre | 13 | 14 |
| 19–64 år | 129 | 140 |
| 65 år och äldre | 31 | 47 |
| Vet ej | 11 | 10 |

Åldersmässigt har ärendena främst gällt åldersgruppen 19–64 år (129 ärenden), därefter följer åldersgruppen 65 år och äldre (31 ärenden), 18 år och yngre (13 ärenden). För 11 ärenden saknas uppgifter om ålder.

5.3.2 Kontaktorsak

Rådgivning och information

36 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 148 ärenden gällt upplevt missnöje med vård och behandling. År 2018 tog 172 personer kontakt till patientombudsmannen på grund av upplevt missnöje.

Patienter som varit missnöjda med ÅHS

119 ärenden gällt ÅHS och för år 2018 var det 134 ärenden.

ÅHS har många besök. Någon besöksstatistik för år 2019 har ännu inte sammanställts. Under år 2018 hade ÅHS totalt 199 026 mottagningsbesök om man summerar besöken per klinik, varav primärvården hade 110 087 besök. (*ÅHS verksamhetsberättelse, 2018*)

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

Fördelningen av ärenden mellan klinikerna inom ÅHS 2018–2019

| | 2019 | 2018 |
|---|------|------|
| Akut | 4 | 12 |
| Barn och ungdom | 5 | 4 |
| BB- och gynekologi | 4 | 11 |
| Företagshälsovård | 2 | 0 |
| Operation-, anesthesi- och intensivvård | 0 | 1 |
| Psykiatriska | 22 | 22 |
| Laboratorieenheten | 2 | 0 |
| Kirurgi | 17 | 19 |
| Medicin | 26 | 27 |
| Radiologiska | 1 | 1 |
| Ögon | 0 | 2 |
| Öron-, näs- och hals | 0 | 1 |
| Hemsjukvården | 2 | 1 |
| Hälso- och sjukvårdsmottagningar | 1 | 3 |
| Hälsocentraler | 23 | 22 |
| Skol- och studerandehälsovård | 1 | 1 |
| Tandvården | 3 | 3 |
| Övriga | 6 | 4 |
| Totalt | 119 | 134 |

Kontaktorsak gällande upplevt missnöje inom ÅHS 2018–2019

| | 2019 | 2018 |
|----------------------------------|------|------|
| Begäran om andra bedömning | 2 | 1 |
| Begäran om remittering | 1 | 7 |
| Misstänkt läkemedelsskada | 1 | 0 |
| Missnöje med andra bedömning | 0 | 1 |
| Missnöje med remittering | 2 | 11 |
| Anmärkningsförfarande | 10 | 3 |
| Bemötande | 21 | 26 |
| Hjälpmedel/material | 3 | 0 |
| Dröjsmål med vård och behandling | 6 | 12 |
| Medicinsk rehabilitering | 2 | 3 |
| Vård/behandling | 73 | 74 |
| Information | 10 | 9 |
| Journaldokumentering | 8 | 5 |
| Rätt till insyn i journal | 1 | 1 |
| Självbestämmanderätt | 0 | 2 |
| Smidighet i servicen | 28 | 23 |
| Tystnadsplikt/sekretess | 6 | 6 |
| Välja/byta läkare | 1 | 2 |
| Omvårdnad | 3 | 2 |
| Språkfrågor | 0 | 2 |
| Vårdavgift | 1 | 2 |
| Övrigt | 4 | 3 |
| Totalt | 183 | 195 |

Några patienter/anhöriga har haft flera orsaker till kontakten.

Överlag har missnöjen som uttryckts till patientombudsmannen vad beträffar Ålands hälso- och sjukvård minskat år 2019. Antalet kategorier med högst antal missnöjen år 2019 är vård/behandling, smidighet i servicen, bemötande och anmärkningsförfarande.

Vid kategorin vård/behandling har patienterna bland annat upplevt att man fått fel vård/behandling, inte fått en vård/behandling av god kvalitet eller inte fått ta del av någon vård/behandling.

Vid smidighet i servicen har personal inte kontaktat patienten trots att det lovats, det har tagit en lång tid att få adekvat intyg eller så har intyget inte ändamålsenligt formulerat så att t.ex. FPA kan behandla intyget i fråga. Patienten kan även uppleva sig bollad mellan kliniker eller mellan ÅHS och andra aktörer.

Vad beträffar bemötande kan patienten uppleva att personalen har varit kort i tonen, nedvärderande eller inte lyssnat på patienten. Patienten kan även uppleva sig misstänkliggjord vid somatisk vård på grund av diagnos (främst diagnoser som indikerar på psykisk sjukdom).

Under anmärkningsförfaranden, som är en kategori med en ökning år 2019 i jämförelse med 2018, upplever patienter att svaret på en anmärkning man skickat till Ålands hälso- och sjukvård inte besvarats inom utsatt tid. I enstaka fall har patienten upplevt att svaret på anmärkningen är bristfälligt.

Patientskador

En patientskada är en personskada som en patient fått i samband med att patienten har erhållit 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 2019 bistod patientombudsmannen 18 patienter med att skriva en anmälan om patientskada till patientförsäkringscentralen. Av dessa 18 skadeanmälningar gällde 15 Ålands hälso- och sjukvård. Flera patienter fick information om hur man går tillväga för att skriva en anmälan om patientskada, men behövde inte patientombudsmannens hjälp med att framställa patientskadeanmälan. Patientförsäkringscentralen för statistik över ersättningsgilla patientskador. Statistiken för år 2019 är inte tillgänglig då verksamhetsberättelsen för ÅOM skrivs. År 2018 hade patientförsäkringscentralen beslutat att sju anmälda patientskador med anknytning till Ålands hälso- och sjukvård var skador där patienten hade rätt att få ersättning av patientförsäkringscentralen. Mellan år 2013–2018 har allt mellan 7–9 patientskador i anknytning till Ålands hälso- och sjukvården årligen varit ersättningsgilla patientskador enligt patientförsäkringscentralen. (Patientförsäkringscentralen, 2018)

Patienter som varit missnöjda med övriga vårdgivare/myndigheter

29 ärenden har gällt upplevt missnöje med övriga vårdgivare/myndigheter, år 2018 var antalet ärenden 38. I 12 ärenden har ombudsmannen gett rådgivning vad beträffar övriga vårdgivare/myndigheter.

Fördelningen av ärenden gällande övriga vårdgivare/myndigheter 2018–2019

| Fördelning övriga vårdgivare | 2019 | 2018 |
|---|------|------|
| Patientförsäkringscentralen | 5 | 6 |
| Privata vårdgivare | 8 | 8 |
| Privata tandläkare | 4 | 3 |
| Uppsala Akademiska sjukhus | 1 | 3 |
| Åbo universitetscentralsjukhus (ÅUCS) | 5 | 8 |
| Landskapsläkare och/eller landskapsregering | 2 | 0 |
| Övriga | 4 | 10 |
| Totalt | 29 | 38 |

Kontaktorsak gällande upplevt missnöje med övriga vårdgivare/myndigheter 2018–2019

| | 2019 | 2018 |
|----------------------------------|------|------|
| Anmärkningsförfarande | 2 | 2 |
| Begäran om att remitteras | 1 | 1 |
| Bemötande | 3 | 3 |
| Beslut | 2 | 10 |
| Dröjsmål med vård och behandling | 1 | 1 |
| Vård/behandling | 9 | 15 |
| Information | 1 | 3 |
| Journaldokumentering | 2 | 1 |
| Rätt till insyn i journal | 0 | 0 |
| Smidighet i servicen | 6 | 6 |
| Tystnadsplikt/sekretess | 1 | 1 |
| Omvårdnad | 0 | 0 |
| Språkfrågor | 3 | 3 |
| Stöd med ersättningsansökan | 1 | - |
| Stöd med genmäle/komplettering | 1 | - |
| Vårdavgift | 3 | 0 |
| Övrigt | 2 | 0 |
| Totalt | 38 | 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 tex. då det gäller anmärkning och skadeanmälan, har varit komplicerade och krävt mycket tid av patienten och patientombudsmannen. En del av patienterna eller anhöriga har velat reda ut problemen själva, efter att de har fått information om sina rättigheter.

Patientombudsmannens åtgärder

| | 2019 | 2018 |
|--------------------------------------|------|------|
| Bistått vid anmärkning | 22 | 21 |
| Bistått vid genmäle till PFC | 3 | 6 |
| Bistått vid klagomål | 5 | 2 |
| Bistått vid skadeanmälan | 18 | 24 |
| Bistått vid ersättningsansökan | 3 | 2 |
| Kontaktat chefsläkare/högst ansvarig | 12 | 20 |
| Kontakt med konsumentrådgivare | 1 | 0 |
| Kontaktat klinikchef | 13 | 24 |
| Kontaktat socialkurator | 4 | 11 |
| Kontaktat vårdchef | 0 | 0 |
| Kontaktat vårdgivare | 10 | 31 |
| Kontaktat övriga vårdinrättningar | 1 | 2 |
| Kontaktat övriga myndigheter | 5 | 6 |
| Möte med patient och personal | 3 | 5 |
| Övrigt | 6 | 13 |
| Totalt | 93 | 167 |

5.5 Patientombudsmannens kommentarer

5.5.1 Anmärkningar

Liksom år 2018 har det även år 2019 uttryckts ett missnöjde vad beträffar anmärkningsförfaranden. Missnöjerna har även ökat från 5 (2018) till 12 (2019). 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 enligt patienten.

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 (RP 185/2014), 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.

Det är viktigt att patienten får ett skriftligt svar på en anmärkning. Det är viktigt att patienten får veta om eventuella åtgärder i och med anmärkningen och även ges möjligheten att överväga om att använda sig av rätten att göra ett klagomål till Ålands landskapsregering eller Ålands miljö- och hälsoskyddsmyndighet.

5.5.2 Medicinsk rehabilitering

Den 30.10.2018 beslöt Ålands hälso- och sjukvård att godkänna riktlinjerna i dokumentet *Rehabiliteringsplaner och medicinsk rehabilitering gällande terapier* (Ålands hälso- och sjukvård 2018, uppdaterad 2019). Dokumentet innehåller bland annat riktlinjer vad beträffar terapier i samband med

medicinsk rehabilitering. Till patientombudsmannen har både patienter och intresseorganisationer framfört ett missnöje med de riktlinjer man hade beslutat att tillämpa. Missnöjerna kan man dela upp i två kategorier:

1. I och med att riktlinjerna tillämpats har enskilda patienter som påbörjat en rehabiliteringsperiod på rehabiliteringsmottagningen upplevt att de tvingats avsluta rehabiliteringsperioden i förtid. Med andra ord upplever patienten att de förväntat sig en rehabiliteringsperiod på exempelvis två veckor, men efter några dagar beordras av personal på Ålands hälso- och sjukvård att avbryta perioden i och med de nya riktlinjerna. Patienten har inte informerats på förhand om att rehabiliteringsperioden inte kommer att fortsätta, utan fått informationen under själva vårdperioden.
2. Intresseföreningar och dess representanter har uttryckt till patientombudsmannen att speciellt patientgrupper med en neurologisk sjukdom blir utsatta i och med de nya riktlinjerna. Detta i och med skrivningen att *"för att omfattas av medicinsk rehabilitering ska patienten i och med terapin få väsentlig förbättring eller långsiktig behållning av funktionen"*. Skrivelsen om *"långsiktig behållning"* var inte en del av texten innan uppdateringen den 1.10.2019. Största antalet missnöjen uttrycktes innan den 1.10.2019. Detta har inneburit att enstaka patienter och representanter från intresseföreningar upplevt att patienter inte fått vård på grund av sin neurologiska sjukdom, då de inte genom medicinska rehabiliteringen kan få väsentlig förbättring. Patienterna upplever själva att den medicinska rehabiliteringen varit till hjälp för att upprätthålla sin funktionsförmåga, trots att funktionsförmågan inte förbättras.

5.5.3 Bristfälliga intyg

Patienter och enstaka privata vårdgivare har upplevt att olika former av intyg som ska skrivas av läkare och delges till folkpensionsanstalter (hädanefter FPA) inte kunnat behandlas av FPA. Detta på grund av att läkaren i fråga inte skrivit på ett sådant sätt som FPA kräver för att kunna behandla ärendet i fråga. Detta har framför allt varit aktuellt i frågor anknutna till psykiatriska kliniken. Fortbildning för läkare som tangerat hur intyg skrivs till FPA ska ha ordnats i slutet av 2019 enligt patientombudsmannens kännedom.

Referenser:

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

Landskapslag (2011:114) om hälso- och sjukvård

Patientförsäkringscentralen, årsrapport (2018)

Rehabiliteringsplaner och medicinsk rehabilitering gällande terapier (Ålands hälso- och sjukvård 2018, uppdaterad 2019)

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 2018 (2019), *bilaga 2, ÅHS verksamhetsstatistik 2018*

6. Klientombudsmannen

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 193 ärenden inkommit.

Ärenden enligt kön

| Kontakttagare | 2019 | 2018 |
|---------------|------|------|
| Kvinnor | 113 | 75 |
| Män | 73 | 42 |
| Par, grupper | - | 7 |
| Annat/oklart | 7 | - |
| Totalt | 193 | 124 |

Antalet ärenden som berört kvinnor/flickor är 113, ärenden som gällt män/pojkar är 73 och 7 ärenden är den upplevda könstillhörigheten annan eller oklar.

Ärenden gällande barn

| Ärende där barn varit klient eller anhörig till klient | 2019 | 2018 |
|--|------|------|
| Barnomsorg | 6 | 4 |
| Barnskydd | 67 | 32 |
| Handikappservice där klienten är minderårig | 5 | 4 |
| Vuxensocialarbete* där barn är anhöriga | 17 | 11 |
| Barnatillsyn | 11 | 3 |
| Totalt | 106 | 54 |

* 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 och 2018 var det 54. Ärenden som berör barn har fördubblats under år 2018 jämfört med år 2017.

Rådgivning och information

52 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 2018 inkom 35 rådgivnings- och informationsärenden.

Upplevt missnöje med socialvården

141 ärenden har gällt upplevt missnöje med kommunernas socialvård och övriga serviceproducenter som erbjuder socialvård. År 2018 var det 89 missnöjen.

Upplevt missnöje med socialvården i Mariehamn och på landsbygden

57 ärenden har gällt upplevt missnöje med socialvården i Mariehamn. Totalt 85 ärenden har gällt upplevt missnöje med socialvården på landsbygden. Områden med 5 eller mindre missnöjen betecknas ≤5, i syfte att förstärka klientens anonymitet.

Fördelning enligt sakområde i Mariehamn och landsbygd/skärgården

| Form av socialvård | Mariehamn | Landsbygd/Skärgården |
|--------------------|-----------|----------------------|
| Barnomsorg | ≤5 | ≤5 |
| Barnskydd | 30 | 40 |
| Barnatillsyn | ≤5 | 9 |
| Handikappservice | ≤5 | 12* |
| Vuxensocialarbete | 11 | 12 |
| Beroendemottagning | ≤5 | ≤5 |
| Äldreomsorg | 6 | ≤5 |
| Annan service | ≤5 | ≤5 |
| Totalt | 56 | 85 |

* Märk att vissa klienter på landsbygden har upplevt missnöje inom flera områden vad beträffar handikappservice. Varje missnöje har statistiskt förts, men det har räknats som ett ärende trots flera missnöjen inom handikappservicen.

Områden inom socialvården med högst antal upplevt missnöje är barnskydd, handikappservice och vuxensocialarbete (frågor angående bland annat utkomststöd). Missnöje vad beträffar barnatillsyn har ökat i jämförelse med tidigare år.

Vad beträffar barnskydd har ärendena till stor del gällt brist på information, långa behandlingstider och svårigheter att få kontakt med berörd personal inom socialvården. 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 vad beträffar ansökningar om olika former av stöd. Man har även upplevt oklarheter kring arbetsgivarrollen i ärenden då personlig assistans ska anlitas.

Vad beträffar vuxensocialarbete har det upplevda missnöjet i stor grad gällt avslag på ansökan om utkomststöd. Man har även varit missnöjd med bemötandet, möjlighet att kontakta socialarbetare, beslut och en upplevelse av diskriminering i samband med utkomststödsförfarandet. Enskilda klienter ha upplevt att man vägrats få beslut på sin ansökan om utkomststöd.

Kontaktorsak gällande upplevt missnöje

| | Mariehamn | Landsbygd/Skärgård |
|------------------------------|-----------|--------------------|
| Anmärkningsförfarande | 0 | 7 |
| Avgifter | 1 | 0 |
| Bemötande | 23 | 22 |
| Behandlingstid | 6 | 5 |
| Beslut | 30 | 18 |
| Byte av handläggare | 0 | 1 |
| Omvårdnad | 6 | 9 |
| Informationsbehov | 19 | 30 |
| Lång väntetid/behandlingstid | 3 | 20 |
| Smidighet i servicen | 29 | 28 |
| Stöd med anmärkning | 2 | 1 |
| Placering | 3 | 0 |
| Upplevd diskriminering | 6 | 12 |
| Självbestämmanderätt | 2 | 1 |
| Tystnadsplikt/Sekretess | 1 | 5 |
| Dokumentation/journal | 2 | 0 |
| Övrigt | 2 | 10 |
| Totalt | 135 | 173 |

- Upplevt missnöje vad gäller behandlingstid har främst gällt behandlingstiden inom barnskyddet. I viss mån har ett upplevt missnöje uttryckts vad beträffar behandlingstiden av utkomststödsansökan, ansökan om närståendevård och färdtjänst.
- Upplevda missnöjen angående beslut har i stor del gällt vuxensocialarbete (ärenden gällande bland annat utkomststöd) och handikappservice (exempelvis personlig assistans, färdtjänst och närståendevård). I viss mån har det upplevts missnöje vad gäller beslut inom barnskydd, där man framförallt ifrågasatt beslut om placering av barn och avslag på stödinsatser inom barnskyddets öppenvård.
- Upplevt missnöje angående bristande information gäller främst brist på information inom barnskydd (man vet inte vem som är ansvarig socialarbetare, vem man skall kontakta och vilken tid en utredning av barnskyddsbehovet ska vara klar. Vissa familjer vet inte om barnskyddet mera är

involverat) och vuxensocialarbete (klienterna förstår inte de beslut som görs eller varför de inte fått ett beslut/avgörande).

- Upplevt missnöje om smidighet i servicen har främst gällt oklarheter om vem som är ansvarig handläggare/socialarbetare i staden/kommunen. Klienter har upplevt att de inte fått beslut eller dokument som lovats att ska skickas till klienten, En del klienter har upplevt att det har varit svårt att kontakta personal inom socialvården, framförallt inom Mariehamns stad. Man upplever även att personal vid kommunen/staden lovat om saker man inte hållit, så som att man ska kontakta klienten, en annan myndighet/aktör eller dylikt.
- Upplevt missnöje vad beträffar anmärkningsförfarande berör i stor grad att man är missnöjd med sättet kommunen behandlat ens anmärkning på. Bland annat har man upplevt missnöje över att tjänstemannen anmärkningen berör har svarat på anmärkningen i fråga, eller att svaret i sig självt upplevt bristfälligt.
- Upplevelse av diskriminering gäller främst en upplevelse av att kommunen/staden inte vill bistå med stöd på grund av klientens etniska eller kulturella bakgrund. I vissa fall upplever man att kommunens/stadens agerande beror på att man önskar att klienten flyttar. Detta på grund av klientens etniska/kulturella bakgrund.
- Upplevt missnöje med omvårdnad gäller den vård man erhåller inom äldreomsorgen. Anhöriga och klienter har upplevt att vården vid institutionsboende och effektiverat serviceboende inte varit av god kvalitet. I viss mån har även omvårdnaden inom institutionsboenden barnskyddet köper kritiserats.
- 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. Områden med fem eller mindre missnöjen betecknas ≤ 5 i syfte för att förstärka klientens anonymitet.

| | 2019 |
|----------------------------|----------|
| Oasen k.f. | ≤ 5 |
| Ålands omsorgsförbund k.f. | ≤ 5 |
| Familjerådgivning | ≤ 5 |
| Totalt | 3 |

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 representanter från socialvården.

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

Klientombudsmannens åtgärder

| | 2019 |
|--|------|
| Anmärkning | 19 |
| Deltagande på nätverksmöte | 20 |
| Förvaltningsklagan | 3 |
| Kontakt med annan myndighet | 7 |
| Kontakt till föreståndare | 5 |
| Kontakt till socialhandledare/familjearbetare | 6 |
| Kontakt till socialarbetare | 35 |
| Kontakt till socialchef/socialsekreterare | 33 |
| Kontaktat till socialdirektör/förbundsdirektör | 3 |
| Kontakt till äldreomsorgsledare | 3 |
| Kontakt till kommundirektör | 4 |
| Kontakt till landskapet | 1 |
| Kontakt till barnomsorgschef | 2 |
| Klagomål till justitieombudsman | 3 |
| Kontakt till familjerådgivning | 1 |
| Övrigt | 3 |

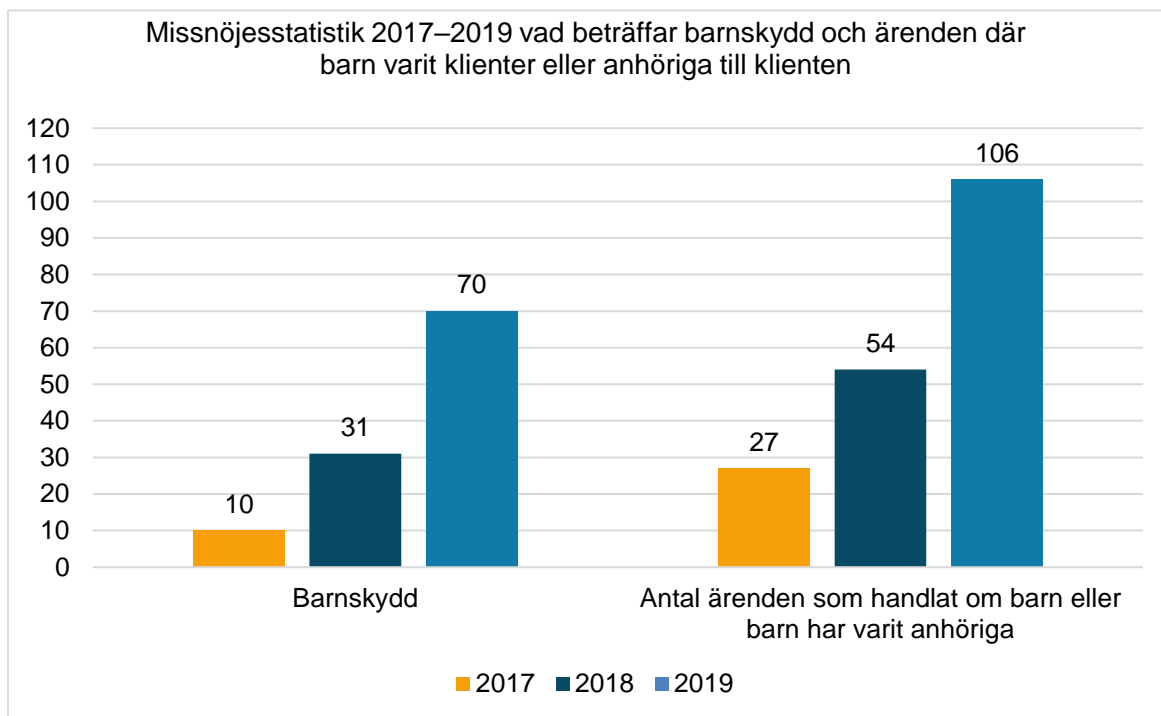
Övriga åtgärder

| | Antal |
|---------------|-------|
| Besök | 71 |
| E-post/brev | 245 |
| Telefonsamtal | 344 |

6.5 Klientombudsmannens kommentarer

Ombudsmannen konstaterar att antalet klientärenden (193) överstiger patientärenden (184), något som inte inträffat sedan Ålands ombudsmannamyndighet bildades. Klientärendena har krävt mycket tid, vilket framkommer av klientombudsmannens åtgärder. Klientombudsmannen noterar särskilt att antalet upplevda missnöjen vad gäller barnskydd har ökat från 31 ärenden år 2018 till 70 ärenden år 2019. Ombudsmannen noterar även att antal missnöjen vad beträffar vuxensocialarbete är oförändrat i Mariehamns stad, men har ökat på Landsbygden. Detta beror i stor grad på att missnöjet ökat vad beträffar en enskild landsbygdskommuns utkomstödsförfaranden.

Antalet ärenden som varit direkt kopplat till barn, eller där barn har varit anhörig till klienten är år 2019 106. År 2018 var detta antal 54. Ombudsmannen vill betona att detta är en ökning som pågått sedan åtminstone år 2017 vad beträffar kontakter till klientombudsmannen. År 2017 var antalet missnöjen där barn var anhöriga eller klienter 27. Ökningen kan i stor grad tänkas bero på att missnöjen vad beträffar barnskydd har ökat, vilket skildras i tabellen nedan.

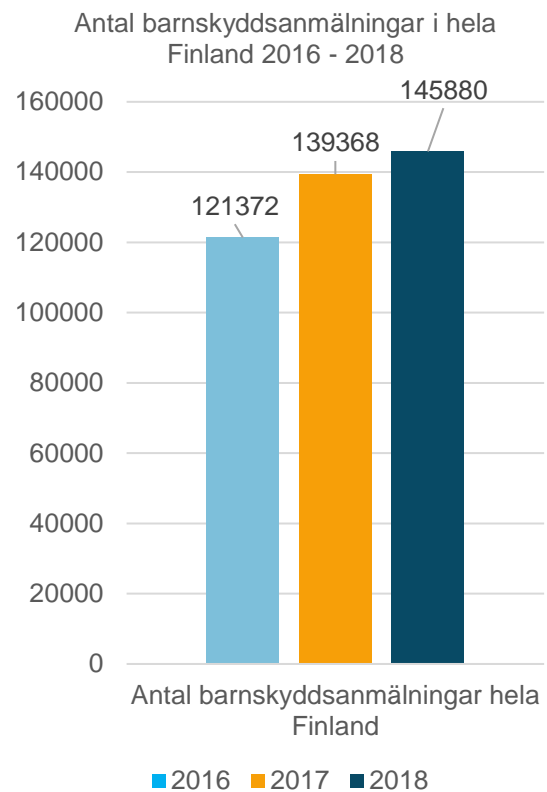
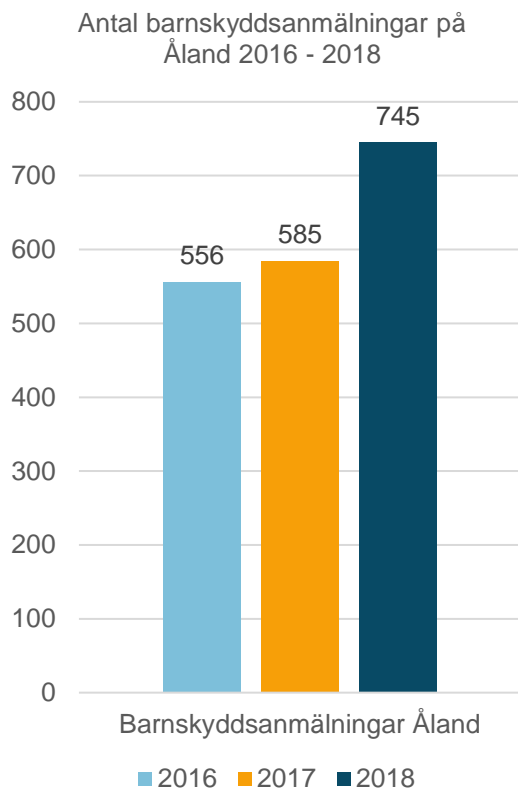


6.5.1 Barnskydd

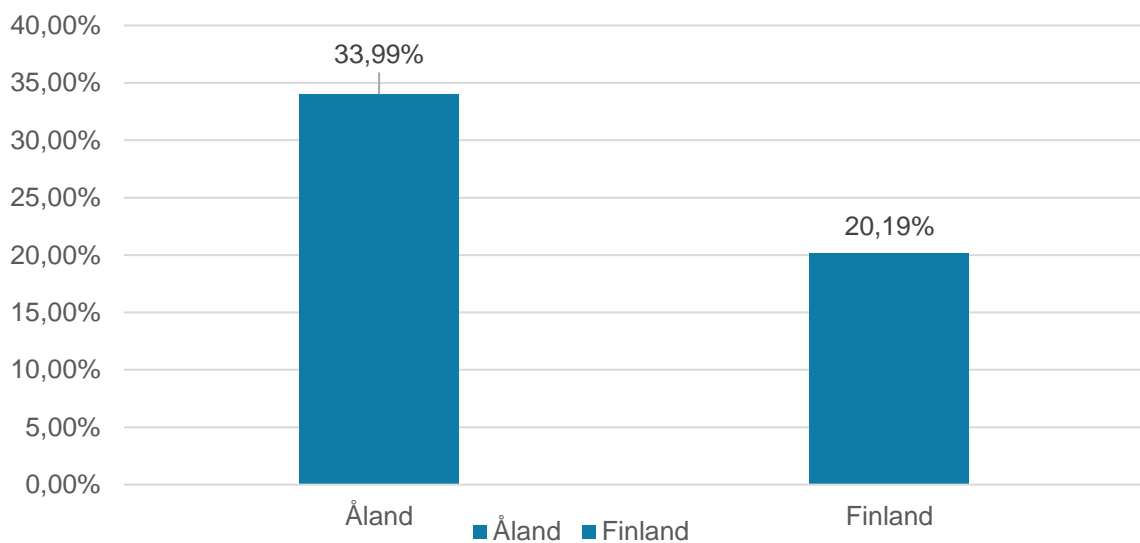
Barnskyddet är ett område inom socialvården där klienten är ett barn eller ungdom upp till den dagen klienten fyller 25 år (om man inkluderar barnskyddets eftervård och förändring i barnskyddslagen som trätt i kraft 01.01.2020). Syftet med barnskyddet är att främja barnets gynnsamma utveckling och välfärd. 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. (FFS 2007/417, ÅFS 2008:97)

Antal ärenden som nått klientombudsmannen vad beträffar missnöje med barnskydd har ökat från 31 ärenden år 2018 till 70 ärenden år 2019. År 2017 inkom 10 missnöjen beträffande barnskydd. Detta är en signifikant ökning av kontaktaganden vad beträffar upplevt missnöje med barnskydd.

Ökningen kan delvis bero på att antalet barnskyddsanmälningar ökat de senaste åren på Åland. Mellan år 2016–2017 ökade antalet barnskyddsanmälningar på Åland från 556 till 586 och mellan 2017–2018 från 585 till 745 anmälningar. Mellan år 2016–2018 har andelen barnskyddsanmälningar på Åland ökat med ca. 34%. Andelen barnskyddsanmälningar i hela Finland mellan år 2016–2018 har ökat med 20,19% (121 372 – 145 880). Statistiken för barnskyddsanmälningar år 2019 är inte tillgänglig när verksamhetsberättelse 2019 skrivs. Antalet barnskyddsanmälningar 2016–2018 skildras i tabellen nedan:



Den procentuella ökningen av barnskyddsanmälningar vad beträffar Åland i förhållande till hela Finland år 2016–2018 skildras i tabellen nedan:



Källa: Sotkanet.fi, Statistikuppgifter om finländarnas välfärd och hälsa, hämtat i februari 2020.

En annan orsak till det höga antalet missnöjet vad beträffar barnskydd (ca 50% av alla inkomna missnöjen till klientombudsmannen år 2019) är oftast att den anhörige upplever att hen inte fått tillräckligt med information av socialvården vad beträffar barnskyddsförandet. 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. Detta betonades även som en orsak till missnöjet med barnskyddet år 2018, vilket uppmärksammas i Ålands ombudsmannamyndighets verksamhetsberättelse för år 2018. I flera fall vet inte den anhörige eller klienten om klienten har en klientplan, eller om barnskyddsutredning är avslutad och vad utredningen i så fall konstaterat.

En tredje orsak till det höga antalet missnöjen vad beträffar barnskydd är att klientombudsmannen år 2019 noggrant statistikfört varje missnöje som tangerar en enskild klient vad beträffar barnskydd som ett enskilt ärende. I praktiken betyder detta att en familj med flera barn som är klienter inom barnskydd inte statistikförs som ett ärende, utan varje barn är ett unikt missnöje. Detta eftersom barnen även är unika klienter i barnskyddet. Det är inte självklart att denna form av statistikföring varit en rutin tidigare år.

En fjärde orsak till det höga antalet missnöjen vad beträffar barnskydd kan bero på ett högt klientantal i förhållande till antal socialarbetare. Denna utmaning har särskilt betonats i en del av de kontakter klientombudsmannen haft med de tjänstemän som har ansvar över klienterna inom det gemensamma barnskyddet för Mariehamn, Jomala och Lemland. En vanligt förekommande upplevelse man som tjänsteman gett uttryck för är att man inte kan disponera den tid man skulle önska per klient.

6.5.2 Informationsbehov

59 klienter eller anhöriga har år 2019 vänt sig till klientombudsmannen i samband med missnöje vad beträffar information. Klienterna kan uppleva att socialvårdens information är otydlig, oklar eller obefintlig. I en del fall önskar klienten eller den anhörige bekräfta om informationen man har fått av socialvården är korrekt. En vanligt förekommande upplevelse som uttryckts till klientombudsmannen är att man själv som klient eller anhörig varit i behov av att kontakta instanser utanför ansvarig myndighet för att ta reda på sina eller den anhöriges rättigheter. Klienten eller den anhörige har även upplevt att man själv behöver ta eget initiativ till att få tillräcklig information av socialvårdspersonalen, då inte man upplever att inte tillräcklig information har getts från början.

Klientombudsmannen har noterat att frågor som uppstår i kundkontakten med klienter är frågor som socialvårdspersonalen borde kunna ge svar på eller informera om. I vissa fall kan förtroendet för socialvården från klientens perspektiv vara så pass lågt, att man inte upplever att man har tillit till den information som socialvården ger, och att man därav frågar andra instanser och myndigheter, så som klientombudsmannen.

I lag om klientens ställning- och rättigheter stipuleras att socialvårdspersonalen skall för klienten utreda hans eller hennes rättigheter och skyldigheter samt olika alternativ och deras verkningar liksom också andra omständigheter som är av betydelse för klientens sak. Likaså skall en dylik utredning ges så att klienten tillräckligt kan förstå dess innehåll och betydelse. I detaljmotiveringen till lagen i fråga nämns

bland annat att detta är en viktig förutsättning och metod när det gäller att förbättra möjligheterna för klienten att utöva medbestämmande och trygga rätten till information. I förarbetet står det att tillgången till information har en viktig roll för att förtroende ska uppstå mellan klienten och den socialvårdspersonal som behandlar och avgör klientens sak. Vidare uttrycks det i detaljmotiveringen att personalen ska ge klienten utredningen öppet och på eget initiativ och inte bara på klientens begäran. (RP 137/1999, FFS 812/2000)

Klientombudsmannen rekommenderar att man inom socialvården, och speciellt inom framtida planering inför kommunernas socialtjänst ser över de strukturer och metoder som används, så att klientens rätt till information tillgodoses från socialvårdens sida. Detta kan även vara ett gott verktyg för socialvården att främja förtroendefulla relationer till klienten och klientmedverkan, vilket även stipuleras att är syftet med klientlagen (2000/812, 1 §).

6.5.3 Närståendevård

Under år 2019 har klientombudsmannen noterat att en del närståendevårdare inte känner till varken sina eller klientens rättigheter, eller att rättigheterna inte upplevs bli tillgodosedda från socialvårdens sida. Detta gäller framför allt rätten till ledighet och kommunens ansvar att sörja för att vården av den vårdbehövande ordnas på ett ändamålsenligt sätt under vårdarens ledighet, samt kommunens ansvar att vid behov förbereda närståendevårdare för vårduppdraget och ordna utbildning för dem. (FFS 2005/937, ÅFS 1995:101) Närståendevårdare som är i kontakt med klientombudsmannen har oftast inte fått information om att kommunen vid behov ska förbereda närståendevårdaren inför uppdraget och ordna utbildning, eller att det är kommunen som har ett ansvar att sörja om ett ändamålsenligt sätt att ordna avlastningen på under vårdarens ledighet. Dylig information kan tänkas vara information klienten och den anhörige borde få i och med att socialvårdspersonalen skall för klienten utreda hans eller hennes rättigheter och skyldigheter samt olika alternativ och deras verkningar liksom också andra omständigheter som är av betydelse för klientens sak enligt lag om klientens ställning och rättigheter (FFS 812/2000, 5§, ÅFS 1995:101).

6.5.4 Övriga kommentarer

I och med det höga antalet missnöjen, speciellt vad beträffar barnskydd, och den brist på information som har uttryckts till klientombudsmannen av både klienter och anhöriga, har ÅOM beslutat att skicka en specificerad rapport till Ålands miljö- och hälsoskyddsmyndighet (ÅMHM) angående missnöjernas art vad beträffar klientkontakterna 2019. ÅMHM är den myndighet som bland annat är behörig att utföra tillsyn inom socialvården. En färdigställd specificerad rapport delges ÅMHM i samband med att verksamhetsberättelsen publiceras.

Referenser:

Barnskyddslag (13.04.2007/417)

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

Lag om stöd för närståendevård (2.12.2005/937)

Landskapslag (2008:97) om tillämpning av barnskyddslagen

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

Landskapslag (2008:97) om tillämpning i landskapet Åland av barnskyddslagen

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 137/1999 rd, s.22)

Sotkanet.fi (*hämtat 13.2.2020*). [Länk till statistiksökningssidan](#)

7. Konsumentrådgivningen

7.1 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 anvisningar om hur ett ärende kan föras vidare till konsumenttvistenämnden på Åland, en myndighet eller en domstol.

7.2 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 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 som kan ge rekommendationer (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 och speciallagar inom olika branscher, så som lagen om bostadsköp och jordabalkens 2 kap. om fastighetsöverlåtelser (bostadsfastigheter), hyreslagen för landskapet Åland samt lagen om indrivning av fordringar; allmän obligationsrättslig lagstiftning över hela skalan, bl.a. räntelagen och preskriptionslagen; till viss del även strafflagen (t.ex. 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.

7.4 Statistik och vanligaste grupperna av konsumentärenden 2019

Antalet konsumentfrågeställningar under året var 130. Totalt 132 personer kontaktade rådgivningen. Det är en stor minskning jämfört med tidigare år. Minskningen beror åtminstone till del på att konsumentrådgivningen har haft begränsad betjäning under hösten. Under perioder då konsumentrådgivningen inte varit i tjänst har åländska kunder hänvisats till riksrådgivningstjänsten.

| | 2019 | 2018 |
|---------|------|------|
| Kvinnor | 77 | 164 |
| Män | 49 | 122 |
| Annan | 6 | - |
| Totalt | 132 | 286 |

De vanligaste grupperna av konsumentärenden har gällt:

- Allmän rådgivning i konsumenträtt
- Fel i varor och tjänster samt dröjsmål och reklamationer
- Avbeställningar och returrätt
- 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:

- Bostadsfrågor (bostadsköp, problem i samband med renoveringar och byggnadsarbeten, hyresärenden)
- Klagomål på höga och dåligt specificerade fakturor. Ofta saknas skriftliga avtal och kostnads kalkyler.
- Fel i varor och tjänster samt dröjsmål och reklamationer
- Fel i begagnade bilar samt reparationer och service av dessa.
- Marknadsföringsfrågor

Ärenden som gäller problem i samband med köp av egnahemshus och andra bostäder, frågor gällande fakturering och indrivningar samt frågor gällande hyresboende har fortsatt vara vanligast förekommande under 2019.

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. Nämnden tillsätts av landskapsregeringen för en mandatperiod på två år. En ny mandatperiod inleddes i mars 2019.

Under året har nämnden sammanträtt sex gånger och hållit olika temadiskussioner med beröring på myndighetens verksamhetsområden. Nämnden har även bistått vad gäller myndighetens rekommendationer i samband med studien om barn med funktionsnedsättning, samt i flertalet av myndighetens remissvar på de lagförslag som varit aktuella under året.

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

Medlemmar 2019–21:

Leif Jansson, ordförande

Lotta Angergård, vice ordförande

Sofia Enholm, medlem

Kim Hansson, medlem

Henrik Lagerberg, medlem

Marie-Louise Nordberg, medlem

Sara Bru, ersättare

Micke Larsson, ersättare (tom december 2019)

Dan Sundqvist, ersättare (from januari 2020)

Chris Sviberg, ersättare

Myndighetschefen verkar som nämndens sekreterare.

Patient- och klientombudsmannen medverkar i nämndens möten.

9. Myndighetens förvaltningsberättelse 2019

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

Lena Nordman

konsumentrådgivare

lena.nordman@ombudsman.ax

tel. 018–25589, telefontid: tisdag-torsdag, kl. 9–11

Anders Kulves

Konsumentrådgivare (tom december 2019).

Malin Klingberg

Högskolepraktikant (juni-augusti 2019)

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 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 e-post.

Det går också bra att boka tid för besök.

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

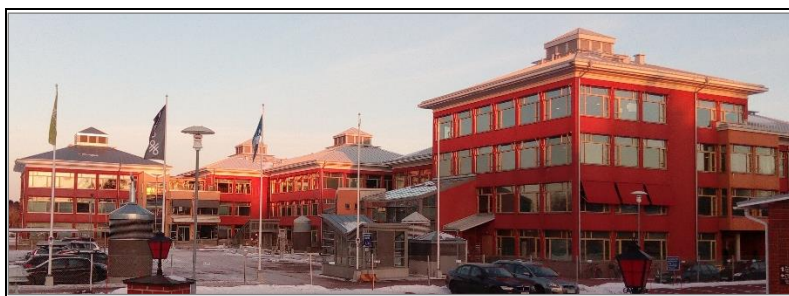


Foto: Ålands ombudsmannamyndighet
Karta: Google maps