

VERKSAMHETSBERÄTTELSE

2021

ÅOM 2022/14

Publicerad 09.03.2022

www.ombudsman.ax



OMBUDSMAN

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

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1.	Inledning	1
2.	Diskrimineringsombudsmannen (DO)	3
2.1	Uppdrag	3
2.2	Vad är diskriminering?	3
2.3	Vem kan vända sig till DO?	3
2.4	Statistik för DO och BO	4
2.5	Aktuellt under 2021	4
2.5.1	Rådgivnings- och tillsynsarbete	4
2.5.2	Revidering av den åländska diskrimineringslagen	5
3.	Barnombudsmannen (BO)	6
3.1	Uppdrag	6
3.2	Barns mänskliga rättigheter	6
3.3	Vem kan vända sig till BO?	6
3.3.1	Bris stödtelefon och chatt	7
3.4	Aktuellt under 2021	7
3.4.1	Barnkonventionen 30 år på Åland	7
3.4.2	Barns rätt till delaktighet	7
4.	Patientombudsmannen	9
4.1	Uppdrag	9
4.2	Vem kan vända sig till patientombudsmannen?	9
4.3	Statistik över patientärenden	10
4.4	Patientombudsmannens åtgärder	15
4.5	Patientombudsmannens kommentarer	15
4.5.1	Missnöje med medicinsk rehabilitering	15
4.5.2	Patientens självbestämmanderätt	16
5.	Klientombudsmannen	18
5.1	Uppdrag	18
5.2	Vem kan vända sig till klientombudsmannen?	18
5.3	Statistik över klientärenden	18
5.4	Klientombudsmannens åtgärder	21



OMBUDSMAN

5.5	Klientombudsmannens kommentarer	23
5.5.1	Brist på information.....	23
5.5.2	Missnöje med barnskydd och tidigt stöd för barn och familj.....	24
5.5.3	Funktionsservicen inom KST.....	25
5.5.4	Äldreomsorg och äldrelag	26
6.	Konsumentrådgivningen.....	29
6.1	Uppdrag.....	29
6.2	Vem kan vända sig till konsumentrådgivningen?	29
6.3	Tvister	30
6.4	Statistik och vanligaste grupperna av konsumentärenden	30
6.5	Åtgärder.....	32
7.	Ombudsmannanämndens redogörelse	33
8.	Myndighetens förvaltningsberättelse 2021.....	33
9.	Personal och kontaktuppgifter	34



1. Inledning

Ålands ombudsmannamyndighet är en oberoende landskapsmyndighet vars uppgift är att främja och trygga jämställdhet, jämlikhet, likabehandling och förhindra diskriminering. Myndigheten ska främja och trygga barns ställning och rättigheter enligt FN:s konvention om barnets rättigheter, samt genom rådgivning verka för att främja och trygga jämlikhet i frågor som gäller rättigheter för klienter i socialvården och patienter i hälso- och sjukvården. Myndighetens uppdrag omfattar även rådgivning vad gäller konsumenters rättigheter. All verksamhet är lagstadgad enligt landskapslag (2014:33) om Ålands ombudsmannamyndighet. Myndigheten är administrativt underställd Ålands landskapsregering.

Myndighetens uppdrag har under 2021 skötts av en personalstyrka på tre personer fördelat på de olika uppdragen enligt följande: diskriminerings- och barnombudsman samt uppdrag som myndighetschef (100%), patient- och klientombudsman (100%), konsumentrådgivare (60%). En studerande har gjort högskolepraktik vid myndigheten under året.

Inom ramen för sitt uppdrag arbetar Ålands ombudsmannamyndighet framför allt genom personlig rådgivning riktad till enskilda individer, myndigheter och organisationer. Vad gäller konsumentfrågor omfattas även företag av rådgivningen. Under året har myndigheten haft totalt 717 rådgivningsärenden, varav 252 rört konsumentrådgivningen, 225 patientombudsmannen, 168 klientombudsmannen och 72 diskriminerings- och barnombudsmannen. Av de som kontaktat myndigheten utgör kvinnor 56,4 procent, män 40,7 procent och 2,9 procent är övriga (kön annan, organisationer och myndigheter). Av alla ärenden har 97 rört barn (13,5 procent). Av dessa är 53,6 procent pojkar, 38,2 procent flickor och 6,2 procent övriga (kön annan, okänd eller barn som grupp).

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. Vad gäller det utåtriktade arbetet har myndigheten under året som delvis präglats av pandemirestriktioner funnit former för att medverka med föreläsningar, i arbetsgrupper samt olika nätverksmöten, delta i och arrangera seminarier. Inplanerade resor har ställts in och inplanerade nätverksträffar med aktörer utanför Åland har skett digitalt.

Myndigheten är medaktör i nätverket bärkraft.ax som arbetar för att förverkliga Ålands utvecklings- och hållbarhetsagenda. All myndighetens verksamhet och uppdrag omfattar frågor med bäring på social hållbarhet som i agendan framför allt 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 kommunikationsarbete 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.¹ Detta är ett pågående utvecklingsarbete. Under 2021 genomfördes och presenterades studien *Har vi tid för barnens verkliga delaktighet? Studie om barns rätt till delaktighet vid utredning av barnskyddsbehov samt erfarenheter och förutsättningar bland yrkesverksamma på Åland att förverkliga den rätten i praktiken* (oktober 2021).

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.

Utveckling av mätetal

	2021	2020	2019
Rådgivningsärenden (DO/BO)	72	52	65
Rådgivningsärenden (patientombudsmannen/ PO)	225	210	184
Rådgivningsärenden (klientombudsmannen/ KO)	168	147	193
Rådgivningsärenden (konsumentrådgivaren/ KR)	252	184	132
Remisser/utlåtanden/höranden	9	15	8
Seminarier/föreläsningar/paneler	15	15	28
Pressklipp/media intervjuer etc.	28	58	16
Marknadsföring (annonser/radioreklam*)	50	88	43
Tillsynsaktiviteter/rapporter/studier	6	52**	1

* radioreklam räknas per dag

** framför allt uppföljning jämställdhetsplanering

Mer specificerade nyckeltal finns under varje avsnitt.

¹ Myndighetens rapporter finns publicerade på www.ombudsman.ax/om-myndigheten/publikationer-och-rapporter

2. Diskrimineringsombudsmannen (DO)

2.1 Uppdrag

Inom ramen för den åländska diskrimineringslagen (LL 2005:66) samt landskapslagen (1989:27) om tillämpning i landskapet Åland av lagen om jämställdhet mellan kvinnor och män, 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 ska DO verka för att ingå förlikning mellan parterna om förlikningen kan antas inverka förebyggande i avsikt att förhindra framtida diskriminering.

Ålands ombudsmannamyndighet ska även utöva tillsyn och se till att landskapslagen om 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.

2.2 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.

2.3 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 behöriga 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.

2.4 Statistik för DO och BO

Rådgivningsärenden enligt diskrimineringsgrund 2021 och 2020

	2021				2020			
	Kvinnor	Män	Annan*	Totalt	Kvinnor	Män	Annan*	Totalt
Kön, könsuttryck, könsidentitet	11	2	11	24	3	3	8	14
Etnicitet	8	1	-	9	1	2	-	3
Funktionsnedsättning	3	3	-	6	9	5	3	17
Religion, annan övertygelse	-	-	-	-	-	-	-	-
Ålder	3	2	-	5	-	2	1	3
Sexuell läggning	-	-	-	-	-	-	-	-
BO fråga	7	2	2	11	4	-	-	4
Annan fråga/ej disk. grund enl ÅFS	12	6	-	18	7	2	2	11
Totalt***	44	15**	13	72	24	14	14	52
<i>Varav ej ÅOM behörig</i>				12	13	8	3	24

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

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

*** här ingår även frågeställningar där ÅOM ej är behörig. Ny uppställning från och med 2020 för att tydligare visa vilka diskrimineringsgrunder som är aktuella vid kontaktagande till myndigheten.

Totalt tio rådgivningsärenden har omfattat barn. (könsuppdelad statistik ingår i totalen som redovisas under rubrik 1 i inledningen). År 2020 omfattade tio rådgivningsärenden barn.

Könsidentitet avser en persons egen uppfattning om sitt kön, **könsuttryck** avser hur personen ger uttryck för sitt kön genom sin klädsel, sitt uppförande eller på något annat motsvarande sätt.

Sexuell läggning handlar om vem du som person attraheras av sexuellt eller emotionellt.

2.5 Aktuellt under 2021

2.5.1 Rådgivnings- och tillsynsarbete

Eftersom underlaget i rådgivningsärenden vad gäller upplevd diskriminering är så litet redovisas inte arbetet på detaljnivå. Flest ärenden och frågeställningar under året har rört kön. Här ryms rådgivning kopplat till jämställdhetsplanering och frågor kring jämställdhetslagstiftningen generellt, samt fyra anmälningar om diskriminering vid ett höstlovsevenemang för ungdomar som riktade sig till tjejer och icke-binära ungdomar, samt frågor som är arbetslivsrelaterade. Frågeställningarna som kommit in kopplade till etnicitet/ursprung har omfattat upplevd särbehandling, bemötande samt upplevda trakasserier inom framför allt offentlig sektor. Ärenden kopplat till funktionsnedsättning är färre jämfört med föregående år och har rört frågor om bemötande och tillgänglighet inom framför allt offentlig sektor.

Frågeställningarna om ålder har inkluderat både äldre och yngre personer. I tolv av ärendena har frågeställningarna legat utanför åländsk behörighet och kontaktagaren har i berörda fall fått information om behörig myndighet i riket. Till myndigheten har även inkommit frågor om upplevd diskriminering där det saknats förbjuden diskrimineringsgrund samt generella frågeställningar.

Åtgärder av tillsynskaraktär har varit aktuellt i samband med jämställdhetsplanering och påminnelse om kvotbestämmelser i jämställdhetslagen, samt utlåtande om höstlovsevenemang riktat till tjejer och icke-binära vid en kommunal ungdomsgård (www.ombudsman.ax/om-myndigheten/utlatanden).

2.5.2 Revidering av den åländska diskrimineringslagen

I slutet av december 2021 överlämnade Ålands landskapsregering ett förslag till lagtinget att göra rikets diskrimineringslag tillämplig i landskapet Åland med behövliga avvikelser. Detta efter att ett tidigare lagförslag som antogs av lagtinget i maj 2020 förföll efter granskning av Ålandsdelegationen och Högsta domstolen med hänvisning till behörighetsöverskridning. Lagförslaget behandlas under vårvintern 2021.

En tillämpning av rikets diskrimineringslag skulle innebära att de förbjudna diskrimineringsgrunderna utökas till att omfatta ålder, ursprung, nationalitet, språk, religion, övertygelse, åsikt, politisk verksamhet, fackföreningsverksamhet, familjeförhållanden, hälsotillstånd, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller någon annan omständighet som gäller den enskilde som person. Dessutom ska enligt lagförslaget vägran att göra rimliga anpassningar för personer med funktionsnedsättning avses utgöra diskriminering i enlighet med FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning.

Lagförslaget innebär även en skyldighet för bland annat berörda åländska myndigheter och utbildningsanordnare att främja likabehandling och arbeta systematiskt med detta bland annat genom att upprätta likabehandlingsplaner.

3. Barnombudsmannen (BO)

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

3.2 Barns mänskliga rättigheter

FN:s konvention om barnets rättigheter (från 1989) ratificerades av Finland och Åland 1991. Konventionen omfattar alla barn upp till den dag de fyller 18 år och definierar barns mänskliga rättigheter. Fyra ledande principer finns i konventionen och de kan fungera vägvisare i alla samhällsliga 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](#). Under 2021 tog barnrättskommittén fram kommentar nummer 25 som behandlar vad barns rättigheter innebär i digitala miljöer. Den har i skrivande stund inte översatts till svenska.

3.3 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 barnombudsmannen (BO). Kontakt kan tas per telefon, e-post eller genom att boka besök.

Som nämns ovan i 3.1 kan BO inte agera i ärenden som gäller enskilda barn. Beroende på sakfrågan kan vidare hänvisning ges till patient- och klientombudsmannen som BO har ett nära samarbete med.

3.3.1 Bris stödtelefon och chatt

Genom ett samarbete mellan Ålands ombudsmannamyndighet och Bris i Sverige kan barn och ungdomar under 18 år på Åland kontakta Bris för ett samtal med en kurator. Det finns också en stödtelefon för vuxna. En uppdaterad Ålandsmanual skickades till Bris i mars 2021 med kort bakgrundsinformation om Åland för Bris-kuratorerna samt en lista med kontakter till aktörer som kan hjälpa barn på Åland.

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.

Bris stödtelefon och chatt för barn

Öppet alla dagar, dygnet runt.

Tel. 018-25520 (lokalsamtalsavgift)

www.bris.se

Bris vuxentelefon mån-fre kl. 10-13

Tel +46 77 150 5050

3.4 Aktuellt under 2021

3.4.1 Barnkonventionen 30 år på Åland

I mars 2021 var det 30 år sedan Ålands lagting gav sitt bifall till barnkonventionen. Ålands ombudsmannamyndighet deltog i uppmärksammandet av detta jubileum och barnombudsmannen var en av inledningstalarna vid lagtingets högtidlighållande av barnkonventionens 30-års dag.

Barnombudsmannen och klientombudsmannen deltog även som moderator respektive paneldeltagare i ett digitalt seminarium med flera panelsamtal om barn i utsatta situationer. Seminariet var ett samarrangemang av Rädda Barnen på Åland, Ålands ombudsmannamyndighet, Ålands landskapsregering och Ålands handikappförbund med flera och diskussionerna utgick från civilsamhällets arbetsrapport om barns rättigheter på Åland (finns att läsa på www.raddabarnen.ax).

3.4.2 Barns rätt till delaktighet

Ett av Ålands ombudsmannamyndighets uppdrag är att inom landskapets behörighet bedöma hur barnets rättigheter omsätts i praktiken. Enligt barnkonventionen har barn rätt att få sina behov tillgodosedda, rätt till särskilt skydd och rätt att vara delaktiga i beslut som rör dem direkt och indirekt. Det är viktigt att säkerställa barns delaktighet när det gäller bedömning av behov av barnskydd. Det är en fråga som berör många barn på Åland. År 2020 rapporterades 794 inkomna barnskyddsanmälningar som rörde 459 enskilda barn enligt Ålands statistik- och utredningsbyrå (ÅSUB).

I oktober publicerade myndigheten studien *Har vi tid för barnens verkliga delaktighet? Studie om barns rätt till delaktighet vid utredning av barnskyddsbehov samt erfarenheter och förutsättningar bland yrkesverksamma på Åland att förverkliga den rätten i praktiken.*² I studien undersöker skribent Janika Tyni barns rätt till delaktighet vid utredning av barnskyddsbehov. Detta görs genom att besvara två frågeställningar: "Vad säger barnkonventionen, funktionsrättskonventionen samt gällande lagstiftning om barns rätt till delaktighet i samband med utredning av barnskyddsbehov?" samt "Vilka erfarenheter har yrkesverksamma inom socialvården av barns delaktighet i samband med utredning av barnskyddsbehov på Åland?"

Den första frågeställningen besvaras genom en övergripande redogörelse över artiklar i barnkonventionen och funktionsrättskonventionen. Likaså redogör studien för en del relevanta paragrafer i socialvårdslagen, barnskyddslagen och klientlagen. Den andra frågeställningen besvaras av yrkesverksamma i en enkätundersökning.

Studien visar att det finns många och starka skrivningar i de styrande dokumenten med syfte att säkerställa barns delaktighet inom socialvård och barnskyddsarbete. Det framkommer även att det finns stor kunskap, insikt och vilja bland de yrkesverksamma som deltagit i studien att förverkliga barns rätt till delaktighet när det gäller bedömning av barnskyddsbehov. Däremot upplever man att det inte alltid finns förutsättningar för detta och man efterfrågar mer tid, utbildningsmöjligheter samt utvecklandet av gemensamma metoder för delaktighet samt verktyg för att stötta de yrkesverksamma när det gäller hur barnens delaktighet och åsikter ska vägas in när beslut om åtgärder fattas.

Studien som även omfattar tre rekommendationer från Ålands ombudsmannamyndighet till Kommunernas Socialtjänst (KST) presenterades och diskuterades vid ett seminarium under hösten. Uppdraget gjordes inom ramen för högskolepraktik under handledning av barnombudsmannen och klientombudsmannen.

2

4. Patientombudsmannen

4.1 Uppdrag

Målsättningen för patientombudsmannens verksamhet framkommer i lag om patientens ställning och rättigheter (FFS 785/1992) som i dagligt tal kallas patientlagen, landskapslag (1993:61) om tillämpning i landskapet Åland av lagen om patientens ställning och rättigheter, samt i landskapslag (2014:33) om Ålands ombudsmannamyndighet. Inom landskapets behörighet 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),
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.

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.

4.2 Vem kan vända sig till patientombudsmannen?

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

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

4.3 Statistik över patientärenden

Antal ärenden

Under året har 225 ärenden inkommit.

Fördelning enligt patientens kön 2020–2021

	2021	2020
Kvinnor/flickor	143	119
Män/pojkar	80	86
Vet ej/annat	2	5
Totalt	225	210

Antalet ärenden under år 2021 som gällt kvinnor/flickor är 143 och ärenden som gällt män/pojkar är 80 till antalet. För kategorin 17 år och yngre har frågorna handlat om nio pojkar och nio flickor. Vid två ärenden finns det inte information om patientens upplevda könstillhörighet, eller så identifierar patienten sig som icke-binär.

Fördelning enligt patientens ålder 2020–2021

	2021	2020
17 år och yngre	18	15
18–64 år	139	143
65 år och äldre	49	40
Vet ej	19	12

Åldersmässigt har ärendena främst gällt åldersgruppen 18–64 år (139 ärenden), därefter följer åldersgruppen 65 år och äldre (49 ärenden), 17 år och yngre (18 ärenden). För 19 ärenden saknas uppgifter om ålder.

Fördelning enligt kontaktagarens kön 2021

	2021	2020*
Kvinna	162	65
Man	61	16
Annat/vet inte	2	0
Totalt	225	82

* Statistikföringen påbörjades i augusti 2020

Sedan augusti år 2020 har ÅOM fört statistik över kontaktagarens kön vid kontakt till patientombudsmannen. 162 kvinnor, 61 män och två kontaktagare vars könsidentitet är oklar/patienten identifierar sig som icke-binär har tagit kontakt till patientombudsmannen år 2021. Kontakt har tagits på patienters, anhörigas och yrkesverksammas initiativ vid missnöje eller för rådgivning.

Kontaktorsak

Rådgivning och information

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

Upplevt missnöje med vård och behandling

Totalt har 181 ärenden gällt upplevt missnöje med hälso- och sjukvården och anknutna instanser. År 2020 tog 167 personer kontakt på grund av upplevt missnöje med hälso- och sjukvården på Åland och anknutna instanser.

Patienter som varit missnöjda med ÅHS

159 missnöjen har gällt Ålands hälso- och sjukvård (härefter ÅHS). År 2020 gällde 133 ärenden ÅHS. Någon besöksstatistik för år 2021 har ännu inte sammanställts vad beträffar ÅHS då denna verksamhetsberättelse skrivs. Under år 2020 hade ÅHS totalt 189 097 mottagningsbesök. Av dessa besök var 113 095 inom primärvården. (*Ålands hälso- och sjukvård, 2020*)

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

Fördelningen av missnöjen mellan klinikerna inom ÅHS 2020–2021

	2021	2020
Akut	20	11
Barn och ungdom	6	6
BB-gynekologkliniken	13	10
Operation-, anestesi- och intensivvård	0	0
Psykiatri	24	17
Laboratorieenheten	4	0
Kirurgi	18	20
Medicin	33	26
Radiologiska	1	1
Ögon	1	1
Öron-, näs- och hals	2	2
Hemsjukvården	0	1
Hälso- och sjukvårdsmottagningar	1	5
Hälsocentraler	27	21
Skol- och studerandehälsovård	0	0
Tandvården	4	7
Administration och utveckling	4	2
Övriga	1	3
Totalt	159	133

Konstateras att de områden med högst antal missnöjen är medicinkliniken med 33 missnöjen, primärvården (d.v.s. hemsjukvård, hälso- och sjukvårdsmottagningar, skol- och studerandehälsovård

samt hälsocentraler) med 28 missnöjen, samt psykiatrin med 24 missnöjen. Missnöjena har ökat eller varit lika i antal som år 2020 vid samtliga kliniker förutom kirurgin och tandvården där missnöjena har minskat. Den största ökningen av missnöjen är vid akutkliniken där missnöjena nästan har fördubblats (11 missnöjen 2020, 20 missnöjen år 2021).

Kontaktorsak gällande missnöje inom ÅHS 2020–2021

	2021	2020
Begäran om andra bedömning	0	0
Begäran om remittering	0	2
Misstänkt läkemedelsskada	1	1
Missnöje med andra bedömning	0	0
Missnöje med remittering	6	1
Anmärkningsförfarande	2	1
Bemötande	39	36
Hjälpmedel/material	0	0
Upplevelse av diskriminering*	3	-
Dröjsmål med vård och behandling	12	8
Medicinsk rehabilitering	6	1
Vård/behandling	93	80
Information	32	22
Journaldokumentering	8	2
Rätt till insyn i journal	1	1
Självbestämmanderätt	11	1
Smidighet i servicen	39	43
Tystnadsplikt/sekretess	2	2
Välja/byta läkare	0	0
Omvårdnad	0	2
Språkfrågor	0	1
Vårdavgift	2	7
Övrigt	9	7
Totalt	266	218

*Upplevd diskriminering har tidigare statistikförts inom bemötande, men är från och med år 2021 en separat kategori.

Några patienter/anhöriga har haft flera orsaker till kontakten.

Missnöjen som uttryckts till patientombudsmannen vad beträffar ÅHS har ökat år 2021 i förhållande till år 2020 och 2019. Högst antal missnöjen år 2021 tangerar vård/behandling (93), smidighet i servicen (39), bemötande (39) och brist på information (32). Kan noteras att missnöje vad beträffar självbestämmanderätten har ökat (1 missnöje år 2020 och 11 missnöjen 2021).

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 som patienten enligt egen uppfattning borde få ta del av. I vissa fall upplever patienten sig ha varit med om en patientskada.

Vid smidighet i servicen har personal inte kontaktat patienten trots att det utlovats enligt patientens upplevelse. Patienter och anhöriga kan även uppleva sig bollad mellan kliniker inom ÅHS eller mellan ÅHS och andra aktörer.

Missnöje med bemötandet kan innebära att patienten upplever att vårdpersonalen har varit kort i tonen, nedvärderande, arrogant eller inte lyssnat på patienten. I enstaka fall kan patienten uppleva att bemötandet indikerar på att patienten inte är önskad inom vården som patient.

Vad beträffar bristen på information kan patienter och anhöriga uppleva att man fått bristfällig information eller ingen information i samband med sin sjukdom eller hur man ska gå vidare. Patienter kan även uppleva att de har fått fel information av vårdpersonalen.

Patientskador

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

År 2021 bistod patientombudsmannen åtta patienter med att skriva en anmälan om patientskada till patientförsäkringscentralen. Av dessa skadeanmälningar gällde sju ÅHS och en privata hälso- och sjukvård. Antalet skadeanmälningar som patientombudsmannen har hjälpt till att framställa har ökat i förhållande till år 2020 (två skadeanmälningar) i och med att patientombudsmannen haft större möjlighet att ta emot besök vid Ålands ombudsmannamyndighet år 2021 i förhållande till år 2020. Om det inte har varit möjligt att träffa patienter år 2021 har patientombudsmannen strävat efter att vägleda patienten per distans.

Patientförsäkringscentralen för statistik över ersättningsgilla patientskador. Statistiken för år 2021 är inte tillgänglig då denna verksamhetsberättelse skrivs. År 2020 avgjorde patientförsäkringscentralen att fem anmälda patientskador med anknytning till ÅHS var skador där patienten hade rätt att få ersättning av patientförsäkringscentralen. Mellan år 2015–2019 har 6–9 patientskador per år med anknytning till ÅHS varit ersättningsgilla patientskador enligt patientförsäkringscentralen. (Potilasvakuutuskeskus, 2020)

Patienter som varit missnöjda med övriga vårdgivare/myndigheter

21 ärenden har gällt missnöje med övriga vårdgivare/myndigheter år 2021. År 2020 var antalet missnöjen 30. I 17 ärenden har ombudsmannen gett rådgivning vad beträffar övriga vårdgivare/myndigheter, vilka inte har statiskförts som missnöje.

Fördelningen av ärenden gällande övriga vårdgivare/myndigheter 2020–2021

	2021	2020
Patientförsäkringscentralen	4	11
Privata vårdgivare	8	12
Privata tandläkare	3	3
Uppsala Akademiska sjukhus	1	0
Åbo universitetscentralsjukhus (ÅUCS)	3	4
Övriga	2	0
Totalt	21	30

Missnöjena har över lag minskat år 2021 i förhållande till år 2020 vad beträffar övriga vårdgivare/myndigheter. Den största minskningen gäller patientförsäkringscentralen (11 missnöjen år 2020 och 4 missnöjen år 2021).

Kontaktorsak gällande missnöje med övriga vårdgivare/myndigheter 2020–2021

	2021	2020
Anmärkningsförfarande	2	1
Begäran om att remitteras	0	0
Bemötande	1	3
Beslut	1	10
Dröjsmål med vård och behandling	0	0
Vård/behandling	13	14
Information	1	5
Journaldokumentering	0	1
Rätt till insyn i journal	0	0
Smidighet i servicen	1	4
Självbestämmanderätt	0	3
Tystnadsplikt/sekretess	1	0
Omvårdnad	0	0
Språkfrågor	2	4
Stöd med ersättningsansökan	0	0
Stöd med genmäle/komplettering	2	2
Vårdavgift	0	1
Övrigt	1	1
Totalt	25	46

Några patienter/anhöriga har haft flera orsaker till kontakten.

Patienter är främst missnöjda med vård och behandling vad beträffar privata vårdgivare och övriga myndigheter. Ingen annan kategori har mera än två missnöjen.

4.4 Patientombudsmannens åtgärder

Ombudsmannen har år 2021 gett information, rådgivning och vägledning via telefon, men också via e-post och besök till kontoret eller vid hälso- och sjukvårdsaktörer. Besöken hos ombudsmannen har ökat i förhållande till år 2020, men har varit något begränsade i perioder i och med Covid-19 restriktioner.

Patientombudsmannens åtgärder

	2021	2020
Bistått vid anmärkning	13	13
Bistått vid genmäle till PFC	2	3
Bistått vid klagomål	2	2
Bistått vid skadeanmälan	8	2
Bistått vid ersättningsansökan	2	1
Kontaktat chefsläkare/högst ansvarig	6	8
Kontaktat klinikchef	73	59
Kontaktat socialкуратор	5	3
Kontaktat vårdchef	0	0
Kontaktat vårdgivare	4	5
Möte med patient och personal	2	3
Övrigt	11	4
Totalt	128	106

Ombudsmannen har i högre grad haft möjlighet att bistå patienter med skadeanmälningar år 2021 i förhållande till år 2020. En del ärenden vad beträffar anmärkningar och skadeanmälningar har ombudsmannen väglett per telefon, dessa ärenden har inte statistikförts som att ombudsmannen skulle ha bistått med en skadeanmälan eller anmärkning då inget besök har ägt rum. Ombudsmannen har aktivt arbetat för att i första hand kontakta berörda klinikchefer vid ÅHS då missnöje har uppstått (59 kontakter till klinikchef år 2020 och 73 kontakter år 2021). Vissa missnöjen kan behandlas och åtgärdas av klinikchefen då missnöjet kommer till klinikchefens kännedom utan att patienten behöver framställa en anmärkning.

4.5 Patientombudsmannens kommentarer

4.5.1 Missnöje med medicinsk rehabilitering

Under det sista kvartalet av år 2021 ankom flera missnöjen vad beträffar medicinsk rehabilitering vid ÅHS. Missnöjena tangerade patienter som erhöll vård genom betalningsförbindelse till Orton AB, vilket är en smärtklinik i Helsingfors. Patienterna upplevde stor oro vad beträffar framtida vård vid Orton då patienterna inte fått förnyat sina betalningsförbindelser eller så var frågan om att få en förnyad betalningsförbindelse oklar. ÅHS ska ordna en medicinsk rehabilitering i anslutning till sjukvård av patienter enligt landskapslag (2011:114) om hälso- och sjukvård 42 §. Om ÅHS inte kan erbjuda den

vård som avses i 20 § (vårdgarantin) 1–3 mom. ska myndigheten ordna vården genom att köpa tjänster från en annan vårdproducent utan att det medför extra vårdkostnader för patienten.

Patienterna har befarat att den vård patienterna anser att de är i behov av inte kan ordnas på Åland, och är oroliga för att samma expertiskunskap och vårdmöjligheter som finns vid Orton inte finns vid exempelvis Åbo Universitetscentralsjukhus. Osäkerheten om hur den framtida vården ska verkställas menar patienterna att har påverkat dem negativt i samband med att ombudsmannen har varit i kontakt med patienterna.

Ledningsgruppen har den 02.11.2021 (§ 162) behandlat frågan om köp av smärtrehabiliteringstjänster från Orton. I ledningsgruppens behandling konstateras bland annat att Orton använt sig av behandlingar som inte är evidensbaserade. Enligt landskapslag (2011:114) om hälso- och sjukvård 15 § ska verksamheten inom ÅHS basera sig på vetenskap och beprövad erfarenhet samt på god vårdpraxis och goda rutiner. I ledningsgruppens behandling står det att vårdavdelning 2 inom medicinkliniken på ÅHS är i behov av en förändring i processen gällande planering och uppföljning av rehabiliteringsperioderna. I behandlingen uttrycks att under tiden det inte är möjligt att identifiera vilka patienter som bör remitteras för smärtrehabilitering vid Orton så bör inte remisser utfärdas till Orton för smärtrehabilitering. Vidare konstaterar ledningsgruppen att utgångspunkten bör vara att all smärtrehabilitering sker på vårdavdelning 2 vid medicinkliniken på ÅHS. Om det går att identifiera ett behov av rehabilitering som inte kan uppfyllas med den smärtbehandling som ÅHS kan erbjuda ska patienten remitteras till en utomstående aktör. I första hand ska i så fall patienten remitteras till Åbo universitetscentralsjukhus eller Akademiska sjukhuset i Uppsala. (*Ålands hälso- och sjukvård, 2.11.2021*)

Patientombudsmannen kan inte ta ställning till de medicinska frågorna i samband med frågan om vård vid Orton och huruvida tillräcklig vård kan tillgodoses på Åland, Åbo, Uppsala eller annat ställe. Patientombudsmannen kan dock konstatera att förändringen skapat stor oro för delar av berörd patientgrupp, speciellt vad beträffar bristen på information till patienterna i samband med den förändringsprocess som planeras.

4.5.2 Patientens självbestämmanderätt

Missnöjen vad beträffar patientens självbestämmanderätt har ökat signifikant år 2021 (11 missnöjen) jämfört med år 2018 (2 missnöjen), 2019 (0 missnöjen), 2020 (4 missnöje). Missnöjenas ökning kan möjligen förklaras med att självbestämmanderätten upplevs ha inskränkts på grund av Covid-19 pandemin i förhållande till vården på ÅHS. En del patienter har upplevt att de ska ha tvingats till PCR test för att erhålla vård vid ÅHS. Enstaka patienter som vårdas på ÅHS upplever att de inte har fått röra sig fritt, och enstaka patienter upplever att de har tvingats att bära munskydd/ansiktsskydd i samband med vården på ÅHS.

En del av missnöjena vad beträffar självbestämmanderätt kan förklaras med att patienter som vårdats mot sin vilja vid psykiatriska kliniken har varit i kontakt med patientombudsmannen angående frågor relaterade till deras självbestämmanderätt. Patienterna i dessa fall upplever ofta missnöje med att deras självbestämmanderätt har begränsats. Patienter kan vårdas mot sin vilja om patientens tillstånd uppfyller

de krav som står i mentalvårdslagslag 1990/1116 2 kap. om vård oberoende av patientens vilja. I 6 § i lag om patientens ställning och rättigheter 1992/785 (tillämplig på Åland genom landskapslag (1993:61) om tillämpning i landskapet Åland av lagen om patientens ställning och rättigheter) står det även om villkor angående vård mot patientens vilja.

I de fall patienten vårdas mot sin vilja enligt mentalvårdslagen är det viktigt att beslut görs i rätt ordning, att patienten förstår besluten och varför de görs (så vida patienten inte vill ta del av informationen eller om informationen uppenbart skulle medföra allvarlig föra för patientens liv eller hälsa) samt att information ges om hur patienten kan överklaga besluten. Patientombudsmannen understryker att patientens kontakt med patientombudsmannen inte får begränsas, trots att patienten vårdas mot sin vilja. Patientombudsmannen upplever att vårdpersonalen varit behjälpliga med att patienter som vårdats mot sin vilja fått kontakt med patientombudsmannen och även ta emot patientombudsmannen på besök.

Referenser:

Landskapslag (2011:114) om hälso- och sjukvård

Lag om patientens ställning och rättigheter (FFS 785/1992)

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

Landskapslag (2014:33) om Ålands ombudsmannamyndighet

Mentalvårdslagslag 1990/1116

Ålands hälso- och sjukvård – Ledningsgruppen 2.11.2021, § 162

Ålands hälso- och sjukvård – Verksamhetsstatistik 2020, hämtad 11.02.2022, direkt länk:

<https://www.ahs.ax/sites/default/files/attachments/page/2020%20Verksamhetsstatistik.pdf>

Potilasvakuutuskeskus (2020) – Vuosiraportti, hämtad 11.02.2022, direkt länk:

<https://www.pvk.fi/document/185569/A6F39091896249C751147E0928297CB10250D3E83EB074DF7C41B66069F1FC46>

5. Klientombudsmannen

5.1 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.

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

5.2 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.

5.3 Statistik över klientärenden

Antal ärenden

Under år 2021 har 168 ärenden inkommit. Ärendena innefattar både allmän rådgivning och missnöje.

Ärenden enligt kön

Klienter	2021	2020
Kvinnor	87	85
Män	79	61
Annat/oklart	2	1
Totalt	168	147

Antalet ärenden som gällt kvinnor/flickor som är klienter är 87, ärenden som gällt män/pojkar som är klienter är 79. Av dessa ärenden är 27 flickor och 40 pojkar samt vid två ärenden är åldern och könstillhörigheten oklar och/eller annan. År 2020 var ärenden vad beträffar barn 23 flickor och 25 pojkar under 18 år. I ett ärende år 2020 var den upplevda könstillhörigheten annan eller oklar.

Kontaktagare enligt kön

kontaktagare	2021	2020
Kvinnor	105	52
Män	62	14
Annat/oklart	1	1
Totalt	168	67

Sedan augusti 2020 har ÅOM fört statistik över bland annat könstillhörighet för kontaktagare som tagit kontakt i klientfrågor till klientombudsmannen. År 2021 var en majoritet av kontaktagarna kvinnor (105). Det går inte direkt att jämföra kontaktagarnas könstillhörighet med år 2020 eftersom hela år 2020 inte har statistikförts.

Missnöjen där barn är klient

	2021	2020
Barnomsorg	0*	6
Barnskydd	29	30
Tidigt stöd barn och familj	35	0
Funktionsservice där klienten är minderårig	3	2
Barnatillsyn *	0	2
Övrigt/oklart	2	0
Totalt	69	49

* Ingår år 2021 i tidigt stöd barn och familj

* ÅOM har inte mandat att ge rådgivning genom klientombudsmannen år 2021 vad beträffar barnomsorg

Antalet missnöjen inom socialvården där barn är klienter har ökat år 2021 i förhållande till år 2020. Det område med mest missnöjen som tangerar barn är barnskydd och tidigt stöd barn och familj. År 2020 var områden som numer faller inom tidigt stöd för barn och familj del av barnskyddet och barnatillsyn.

Rådgivning och information

Av 168 ärenden har 48 ärenden gällt rådgivning och information. Klienter, anhöriga, tjänstemän och vårdpersonal har kontaktat klientombudsmannen för att få råd och information om socialvård samt klientens ställning och rättigheter inom socialvården. År 2020 ankom 59 rådgivningsärenden. Det kan konstateras att ungefär 28,5% av kontakterna gällande socialvård år 2021 har handlat om rådgivning där det inte funnits ett konkret missnöje.

Missnöje med socialvården på Åland

120 ärenden har gällt missnöjen vad beträffar socialvård på Åland. År 2020 ankom 87 missnöjen vad beträffar socialvården. Andelen missnöjen har ökat med cirka 27,5% år 2021 i förhållande till år 2020. 20 missnöjen har gällt äldreomsorgen inom kommunerna. 100 missnöjen har gällt Kommunernas Socialtjänst.

Missnöjesfördelning

Form av socialvård	Missnöjen
Barnskydd*	31
Tidigt stöd för barn och familj**	35
Funktionsservice***	22
Vuxensocialarbete****	12
Äldreomsorg	20
Totalt	120

* *Barnskydd: Vad beträffar barnskydd berör två ärenden barnskyddets eftervård. Därav är det 29 missnöjen som berör barn inom barnskyddet, men 31 missnöjen totalt.*

** *Tidigt stöd, barn och familj är ett nytt område inom statistikföringen år 2021. Inom tidigt stöd, barn och familj ingår barnatillsyn som tidigare statistikförts separat. Det totala antalet missnöjen vad beträffar barnatillsyn inom tidigt stöd för barn och familj år 2021 är 11.*

*** *Inom funktionsservicen statistikförs även specialomsorgens missnöjen. Innan 2021 statistikfördes dessa områden separat. 4 missnöjen berör specialomsorg år 2021 och 18 missnöjen berör övrig funktionsservice.*

**** *Inom vuxensocialarbete ingår även beroendemottagningen. Inget missnöje vad beträffar beroendemottagningen ankom år 2021.*

Områden inom socialvården med högst antal missnöje är tidigt stöd för barn och familj (35), barnskydd (31) och funktionsservice (22).

Inom tidigt stöd för barn och familj består de flesta missnöjena av brist på information och missnöje med bemötande.

Vad beträffar barnskydd har ärendena till stor del gällt brist på information, missnöje med beslut och smidighet i servicen.

Inom funktionsservicen har missnöjet gällt brist på information, lång behandlingstid och smidighet i servicen.

Inom äldreomsorgen är omvårdnad den kategori med högst antal missnöjen (6).

Kontaktorsak i samband med missnöje

Missnöje	2021	2020
Anmärkningsförfarande	1	1
Avgifter	3	1
Bemötande	17	13
Behandlingstid	11	9
Beslut	32	35
Byte av handläggare	4	0
Omvårdnad	22	13
Information	47	31
Smidighet i servicen	39	32
Upplevd diskriminering	4	5
Självbestämmanderätt	7	7
Tystnadsplikt/sekretess	0	2
Dokumentering/journal	10	1
Övrigt	20	8
Totalt	217	158

Flest missnöjen år 2021 har uttryckts i samband med brist på information, smidighet i servicen, beslut och omvårdnad. En klient eller anhörig kan vara missnöjd med flera olika kategorier i samma ärende.

- Missnöjen angående beslut ha gällt vuxensocialarbete (ärenden gällande framför allt utkomststöd), funktionservice, barnskydd.
- Missnöje angående bristande information gäller främst brist på information inom Kommunernas Socialtjänst och områdena barnskydd (12) samt tidigt stöd för barn och familj (11).
- Missnöje angående smidighet i servicen gäller främst Kommunernas Socialtjänst. Missnöjena berör främst klientens eller den anhöriges upplevelse av att instanserna inom KST inte samarbetat angående klientens ärende, eller att samarbetet med ÅHS varit bristfälligt. Missnöjet kan även tangeras att klienten/den anhörige uppfattat att KST ska ta kontakt, men inte gjort detta.
- Missnöjet angående omvårdnad tangerar bland annat äldreomsorgen. Anhöriga och klienter har upplevt att inte omvårdnaden varit av god kvalitet och att det har funnits brister i vården. I enskilda fall upplevs det att bristen på omvårdnad skadat klienten allvarligt.

5.4 Klientombudsmannens åtgärder

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

Klientombudsmannens åtgärder

Missnöjenas art	2021	2020
Anmärkning	8	3
Deltagande på nätverksmöte	3	5
Klagomål	0	3
Kontakt med annan myndighet	3	5
Kontakt till föreståndare	3	1
Kontakt till socialhandledare/familjearbetare	1	4
Kontakt till socialarbetare	36	24
Kontakt till förbundsdirektör (socialchef år 2020)	1	26
Kontakt till områdeschef	10	-*
Kontakt till äldreomsorgsledare/chef	8	2
Kontakt till övrig vårdpersonal	3	10
Kontakt till Kvalitets- och metodchef	5	-*
Kontakt till barnatillsyningsman	7	-
Övrigt	5	14
Totalt	93	86

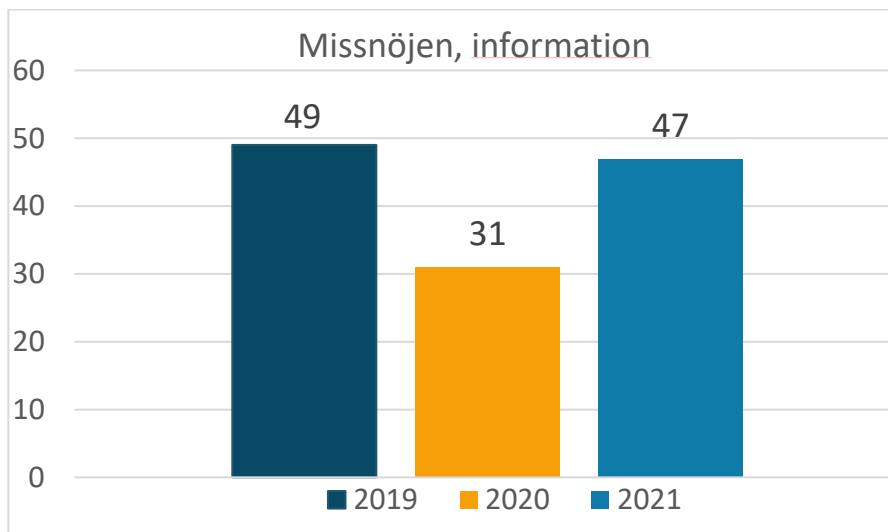
* Områdeschefer (KST) fanns inte före år 2021. Detta kan jämföras med den ansvarige för socialvården så som socialchef i kommunerna innan år 2021.

Ombudsmannen har i mindre utsträckning haft möjlighet att bistå klienter med anmärkningar år 2020 och 2021 (tre i antal år 2020, åtta i antal år 2021 medan ombudsmannen bistått med att framställa 19 anmärkningar år 2019). Anmärkningarna har troligen minskat i samband med Covid-19 och ombudsmannens begränsade möjlighet att träffa klienterna. Ombudsmannen har även strävat efter att försöka diskutera direkt med socialvårdspersonalen (med klientens/anhörigas tillstånd) innan anmärkning framställs. Klienterna har främst fått rådgivning per telefon eller e-post under de perioder det inte har varit möjligt att träffas personligen i och med Covid-19 pandemin.

5.5 Klientombudsmannens kommentarer

5.5.1 Brist på information

I verksamhetsberättelsen för ÅOM år 2019 betonades bristen på information till klienter och/eller anhöriga inom socialvården. År 2021 var missnöjet vad beträffar bristen på information nästan lika stort som år 2019. Missnöjet med information berör i stor del tidigt stöd för barn och familj (11 missnöjen angående information, cirka 23,4% av den totala andelen missnöjen med information) och barnskyddet (12 missnöjen angående information, cirka 25,5% av den totala andelen missnöje vad beträffar information) inom Kommunernas Socialtjänst. Med andra ord är drygt hälften av den totala andelen inkomna missnöjen vad beträffar missnöje med information år 2021 koncentrerade inom tidigt stöd för barn och familj och barnskydd. Se tabellen nedan för information om missnöje vad beträffar information de senaste tre åren inom socialvården på Åland.

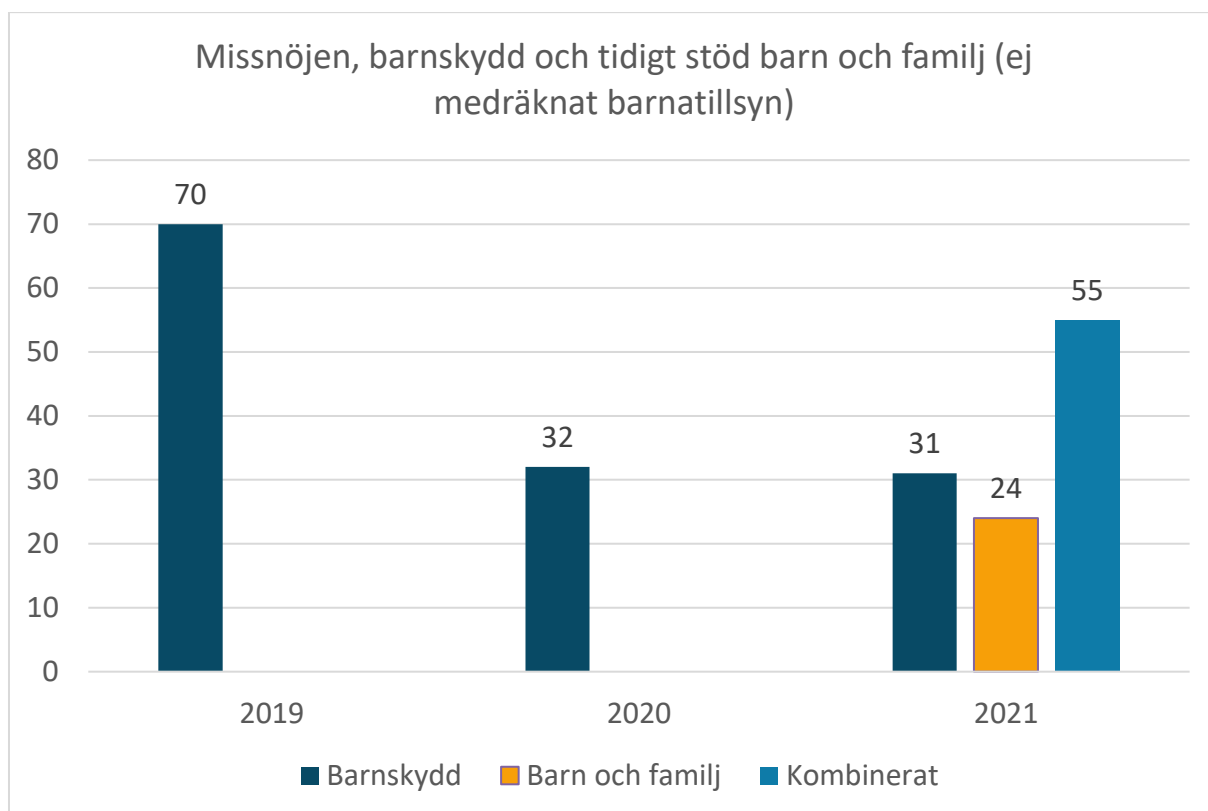


I lag om klientens ställning- och rättigheter stipuleras att socialvårdspersonalen ska för klienten utreda hans eller hennes rättigheter och skyldigheter samt olika alternativ och deras verkningar liksom också andra omständigheter som är av betydelse för klientens sak. Likaså ska en dylik utredning ges 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)

5.5.2 Missnöje med barnskydd och tidigt stöd för barn och familj

Ombudsmannen har sedan år 2018 uppmärksammat missnöje med barnskydd på Åland i och med att missnöje ökat i förhållande till tidigare år. I och med strukturella förändringar år 2021 som bland annat beror på lagförändringar i och med att landskapslag (2020:12) om socialvård trätt i kraft och Kommunernas Socialtjänst (KST) påbörjat sin verksamhet till fullo så utgör delar av områden som barnskyddet ansvarade för innan år 2021 en del av tidigt stöd för barn och familj från och med år 2021. Även nya serviceområden som inte har varit aktuella innan år 2021 har tillkommit tidigt stöd för barn och familj.

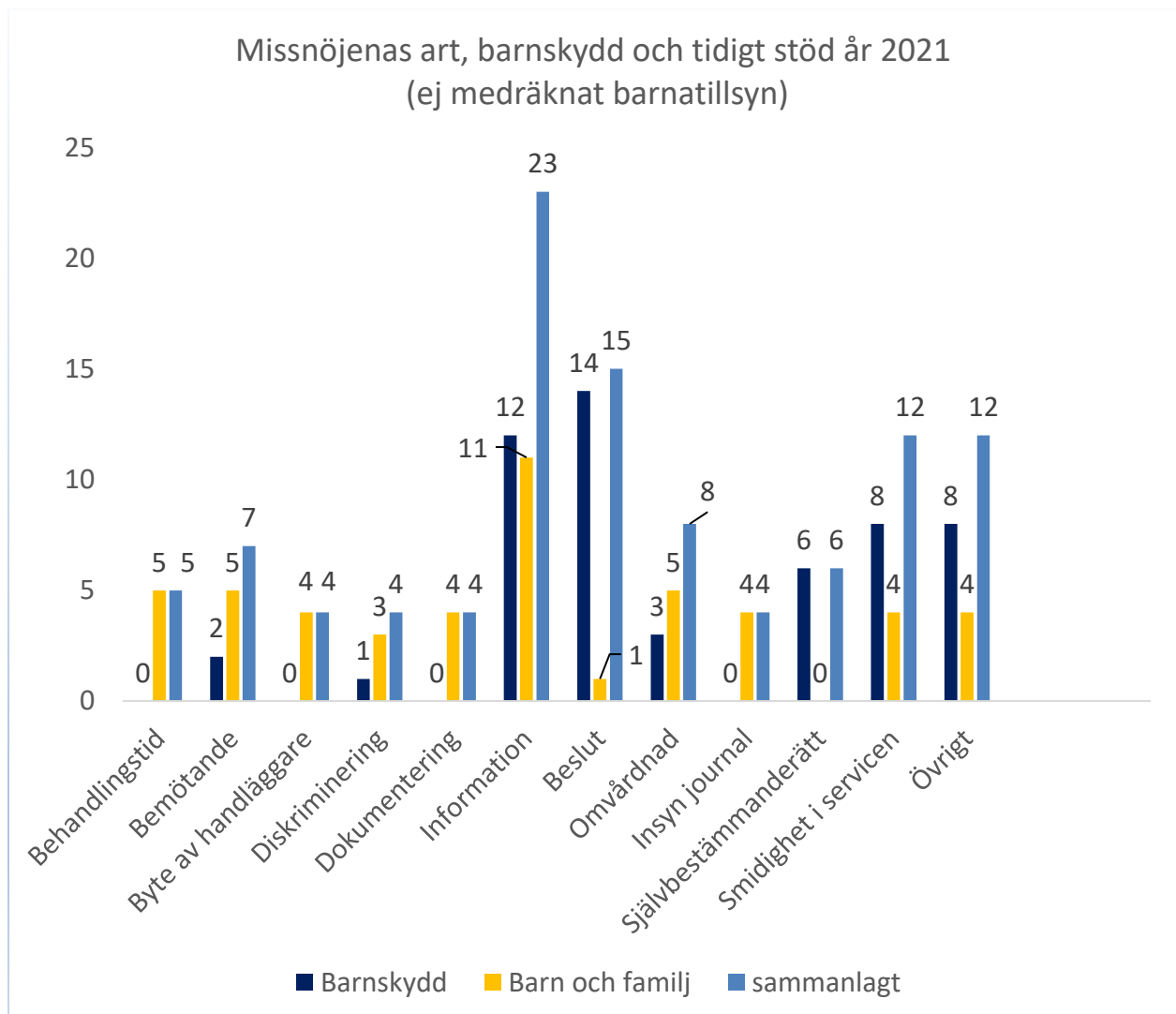
I och med den strukturella förändringen år 2021 kan det vara utmanande att göra en rättvis jämförelse med tidigare år vad beträffar missnöje med barnskydd. I tabellen nedan har data sammanställts för att så bra som möjligt tydliggöra missnöjen år 2021 som kan ha tangerat barnskydd innan år 2021. Därför är bland annat inte barnatillsyn medräknat i missnöjesstatistiken i denna tabell, trots att det är en del av tidigt stöd för barn och familj år 2021. Utifrån tabellen kan det tolkas att missnöjen vad beträffar barn som är del av en process i barnskyddslag (2007/417) har ökat i förhållande till år 2020, men inte 2019.



Klientombudsmannen understryker att inget barn har uttryckt missnöje direkt till klientombudsmannen år 2021 vad beträffar tidigt stöd för barn och familj eller barnskydd, utan endast anhöriga. I vissa ärenden kan missnöje vara svårt att undvika, då insatser görs som starkt påverkar familjens konstellation och vardag. Detta gäller speciellt då ett barn omhändertas och/eller är omhändertaget. Klientombudsmannen understryker att det enligt barnskyddslagens 30 § 4 mom. ska göras upp en separat klientplan för föräldrarna till ett omhändertaget barn som stöd i föräldraskapet, om det inte anses vara onödigt. Klientombudsmannen har noterat år 2021 att ingen av de föräldrarna som har kontaktat

klientombudsmannen i samband med att deras barn har omhändertagits har haft en egen separat klientplan enligt sin egen uppfattning eller har fått information om att det ska göras upp en klientplan för föräldern förutom om det anses vara onödigt. Detta utesluter inte att föräldrar som inte har kontaktat klientombudsmannen har egna separata klientplaner, eller att det har ansetts vara onödigt att göra upp en klientplan för föräldern.

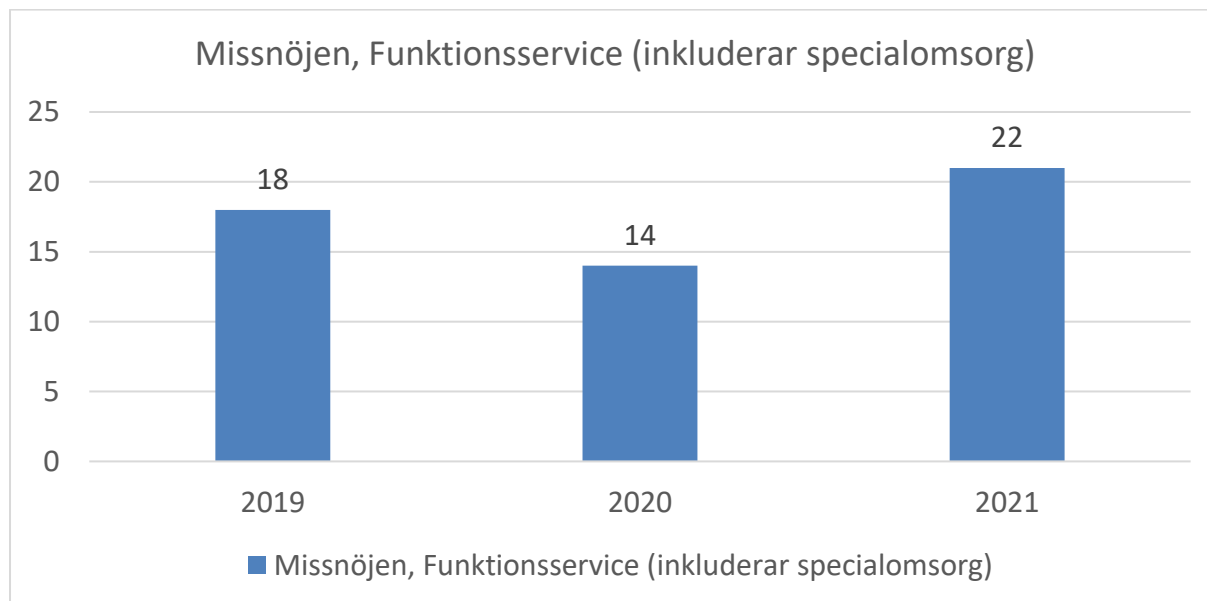
Fördelningen av missnöjernas art vid tidigt stöd för barn och familj (exklusive barnatillsyn) och barnskydd kan ses i tabellen nedan.



5.5.3 Funktionsservicen inom KST

Under sommaren och hösten 2021 uttryckte tjänstemän inom funktionsservicen en oro för det höga klientantalet som de hade ansvar över inom funktionsservicen. Uppgifter gavs att tjänstemännen tillsammans ansvarade för cirka 1500 klienter, vilket föranledde att det var svårt att behandla ansökningar och utföra socialt arbete inom den tid och den omfattning som tjänstemännen skulle ha önskat.

Klientombudsmannen noterade att missnöjena såg ut att öka under hösten 2021 vad beträffar funktions servicen om man jämför med ankomna missnöjen som tangerade samma områden innan år 2021. Klienterna var över lag missnöjda med lång behandlingstid, brist på information samt smidighet i servicen. Detta ledde till att ÅOM uppmärksammade KST om den oro som tjänstemännen upplevde och de ankomna missnöjena år 2021 i relation till missnöjena innan år 2021. ÅOM betonade även i sin skrivelse att statistik över samtliga missnöjen år 2021 vad beträffar funktions service kommer att redovisas i verksamhetsberättelsen för år 2021. Missnöjena redovisas i tabellen nedan.

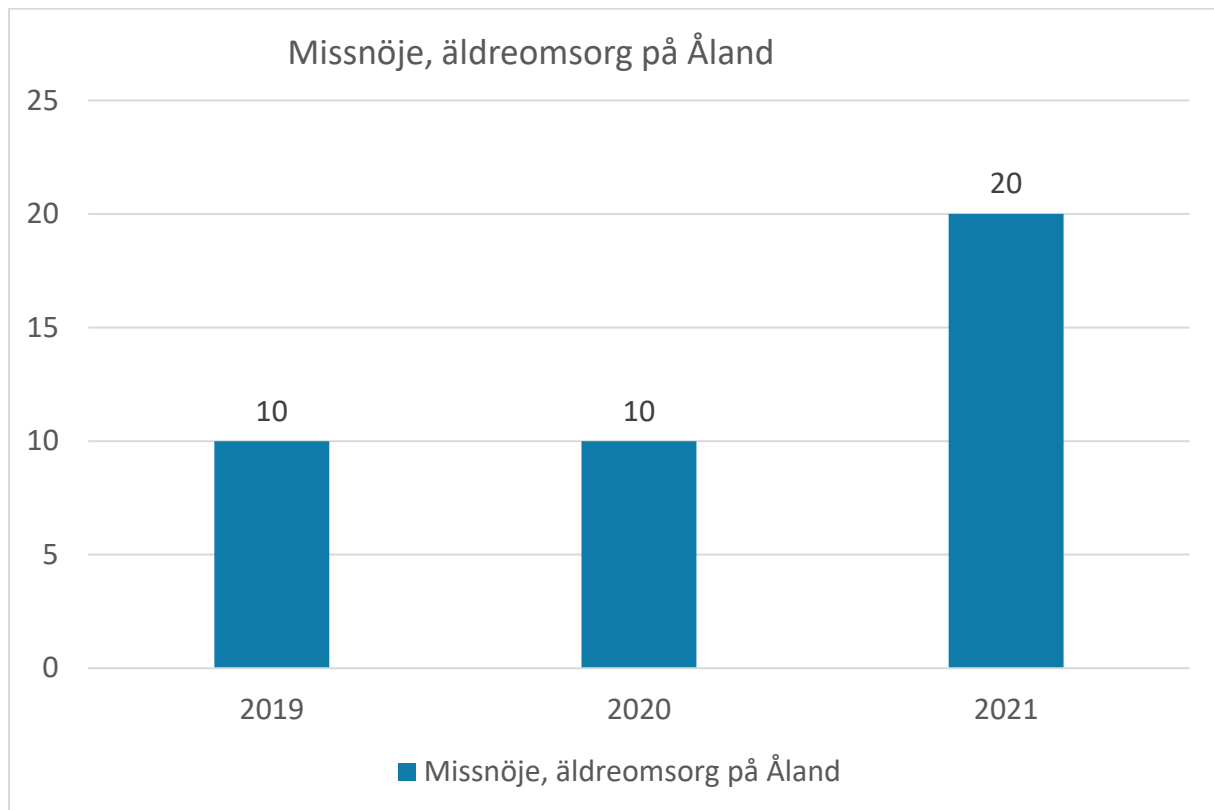


Det kan konstateras att KST den 16.11.2021 behandlade skrivelsen från ÅOM. Förbundsstyrelsen godkände förbundsdirektörens förslag att tillföra resurser till funktions servicen i budget för år 2022. Klientombudsmannen har uppfattat i början av år 2022 i samband med kontakt med tjänstemän inom funktions servicen att utökade personalresurser har börjat och/eller ska börja arbeta inom funktions servicen.

5.5.4 Äldreomsorg och äldrelag

Äldreomsorgen på Åland år 2021 är en verksamhetsform som finns inom kommunernas regi i form av bland annat närståendevård, effektiverade serviceboenden, institutionsvård samt hemtjänst. En del av äldreomsorgen ordnas av kommunalförbundet Oasen k.f. eller köp av tjänster från privata socialserviceproducenter på Åland.

Klientombudsmannen kan konstatera att 20 missnöjen angående äldreomsorg ankom år 2021. I tabellen nedan redovisas missnöjena vad beträffar äldreomsorgen på Åland som har ankommit ÅOM från år 2019–2021.



13 missnöjen år 2021 tangerar äldreomsorgen inom Mariehamns stad och resterande sju landsbygden på Åland. Det kan konstateras att missnöjena ökat vad beträffar äldreomsorgen. Missnöjena berör bland annat omvårdnad, lång behandlingstid, bemötande, information och självbestämmanderätt. En klient eller anhörig kan vara missnöjd med flera olika områden i samma ärende. Missnöjena vad beträffar omvårdnad är det område med flest missnöjen inom äldreomsorgen (6). I dessa fall kan en klient eller anhörig uppleva att vården inte har varit av god kvalitet och i enstaka fall upplever klienten eller den anhörige att klienten allvarligt har skadats i samband med socialvården som erhållits. Ombudsmannen understryker att ärenden där det kan ha varit svårt att hitta ett effektiviserat serviceboende för klienten verkar ha ökat 2021 i och med att en del effektiviserade serviceboenden är fullsatta.

Den 01.01.2021 trädde äldrelag (2020:9) för Åland i kraft. Äldrelagens syfte är bland annat att stöda den äldre befolkningens välbefinnande, hälsa, och funktionsförmåga samt förmåga att klara sig på egen hand. I 8 § vad beträffar utvärdering beskrivs hur det organ i kommunen som ansvarar för socialvården minst vart fjärde år ska utvärdera om den service som tillhandahålls de äldre överensstämmer med kravbestämmelserna i lagstiftningen och är tillräcklig och av god kvalitet. I 8 § nämns att synpunkter ska inhämtas från dem som anlitar servicen, deras anhöriga och närstående samt anställda. Andra anlitate serviceproducenters synpunkter ska också inhämtas. Äldrerådet ska ges tillfälle att lämna ett utlåtande. Vidare nämns att om patient- och klientombudsmannens gjort iakttagelser i sin årliga redogörelse så ska dessa tas med i utvärderingen samt vilka åtgärder som vidtagits med anledning av dem.

Klientombudsmannen noterar att missnöjena ökat vad beträffar äldreomsorgen på Åland. Den största ökningen verkar främst ske i Mariehamns stad ≤5 (fem eller färre missnöjen år 2020) och tretton missnöjen år 2021. Vad beträffar missnöjena på landsbygden har det inte skett en signifikant förändring. Missnöjena inom

Mariehamns stad berör bland annat omvårdnad, missnöje med beslut, självbestämmanderätt och information. Ingen av dessa kategorier sticker ut i förhållande till de andra kategorierna (1–2 missnöjen per kategori inom Mariehamns stad).

Enligt Äldrelagens 10 § ska kommunen inrätta ett äldreråd vars syfte är att vara ett rådgivande organ för kommunen. Äldrerådet kan vara gemensamt för flera kommuner. Medlemmarna ska utses av kommunstyrelsen bland intresserade kommunmedlemmar som hör till den äldre befolkningen. I vissa fall kan anhöriga väljas som medlem i äldrerådet. Medlemmarna ska vara permanent bosatta i kommunen. Klientombudsmannen har år 2021 fått information om att inte alla invalda i äldreråden på Åland är medlem av den äldre befolkningen i kommunen eller anhörig, utan yrkesverksamma inom äldreomsorgen i kommunen. Det kan därav finnas skäl för kommunen att granska om äldrerådets sammansättning speglar det som stipuleras i 10 § i äldrelagen om äldreråd och om syftet verkligen är att yrkesverksamma inom äldreomsorgen är medlemmar i äldrerådet i sin yrkesroll utöver en möjlig roll som sekreterare för äldrerådet.

Referenser:

Barnskyddslag (2007/417)

Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården, 2000/812

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

Landskapslag (2014:33) om Ålands ombudsmannamyndighet

Landskapslag (2020:12) 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 137/1999 rd, s.22)

Äldrelag (2020:9)

6. Konsumentrådgivningen

6.1 Uppdrag

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

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

Konsumentrådgivningens viktigaste uppgifter är att

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

6.2 Vem kan vända sig till konsumentrådgivningen?

Både privatkonsumenter och företag kan vända sig till konsumentrådgivningen. Konsumentrådgivningen kontaktas i alla slags konsumentärenden, och många kontakter gäller ärenden som omfattas av annan lagstiftning än konsumentskyddslagen. Konsumentrådgivningen är kostnadsfri och konsumentrådgivaren är anträffbar tre dagar i veckan per telefon och e-post. Personliga besök som under normala omständigheter kan bokas, har under Covid-19 pandemin undanbetts. I stället har ärendena hanterats via telefon eller digitala videomöten.

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

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

6.3 Tvister

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

Enskilda konsumenttvister handläggs av konsumenttvistenämnden på 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 vid misstanke om vilseledande marknadsföring.

Lagstiftning: Konsumentskyddslagen 1978/38 och speciallagar inom olika branscher, så som lagen om bostadsköp och jordabalkens 2 kap. om fastighetsöverlåtelse (bostadsfastigheter), hyreslagen för landskapet Åland, avfallslagen samt lagen om indrivning av fordringar; allmän obligationsrättslig lagstiftning över hela skalan, 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.

6.4 Statistik och vanligaste grupperna av konsumentärenden

Antalet konsumentfrågeställningar under året var 252 som kontaktat rådgivningen. Det är en betydande ökning jämfört med år 2020. Detta beror på att konsumentrådgivningen hade begränsad betjäning under 2020 eftersom tjänsten var vakant perioden juli-oktober. Under de perioder då konsumentrådgivningen inte varit i tjänst har åländska kunder hänvisats till riksrådgivningstjänsten. Detta har varit potentiellt problematiskt eftersom man i riket saknar kompetensen att besvara frågor som gäller åländsk lagstiftningsbehörighet och lokala förhållanden.

Antal ärenden

	2021	2020
Kvinnor	130	88
Män	118	94
Annan	4	2
Totalt	252	184

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 kostnadskalkyler.
- Fel i varor och tjänster samt dröjsmål och reklamationer
- Fel i nya och begagnade bilar samt reparationer och service av dessa.
- Marknadsföringsfrågor

Kontaktgrupper

	2021
Konsumenter	199
Näringsidkare	17
Hyresärenden	18
Övriga ärenden	18

Vanligaste kontaktslag

	2021
Varor/tjänster	46
Fordon	43
Fastighetsköp	12
Renoveringar	21
Avtal	24
Fakturor	26

Även detta år gick i pandemins tecken och intrycket som konsumentrådgivningen fått är att omfattande renoveringar ökat under året eftersom fler befunnit sig hemma. Detta innebär även att svåra och omfattande renoveringstvister förmodligen ökat i antal jämfört med tidigare år. Dessa ärenden tar generellt mest av konsumentrådgivningen tid i anspråk pga. sin komplexitet och omfattning.

6.5 Åtgärder

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

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

Kontaktgrupper

	2021
Lyckad medling	11
Konsumenttvistenämnden	9
Omfattande utredning	20

7. Ombudsmannanämndens redogörelse

Ombudsmannanämnden består av personer med särskild sakkunskap vars uppgift (enligt landskapslag om Ålands ombudsmannamyndighet) är att bistå myndigheten vad gäller de frågor som faller inom ramen för arbetet för diskrimineringsombudsmannen, barnombudsmannen, klientombudsmannen samt patientombudsmannen. Nämnden tillsätts av landskapsregeringen för en mandatperiod på två år. En ny mandatperiod inleddes i slutet av mars 2021.

Under 2021 har nämnden sammanträtt sex gånger och hållit olika temadiskussioner med beröring på myndighetens verksamhetsområden. Nämnden har även bistått i arbetet med kommentarer på studien om barns rätt till delaktighet vid utredning om barnskyddsbehov och myndighetens rekommendationer kopplade till den.

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

Medlemmar 2021–23:

Leif Jansson, ordförande

Lotta Angergård, vice ordförande

Erika Boman, medlem

Sofia Enholm, medlem

Ida Eriksson, medlem

Henrik Lagerberg, medlem

Dan Sundqvist, medlem

Jonah Jürgen Bogle, ersättare

Olimpia Cocan, ersättare

Sofia Enros, ersättare

Myndighetschefen verkar som nämndens sekreterare.

Patient- och klientombudsmannen medverkar i nämndens möten.

8. Myndighetens förvaltningsberättelse 2021

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

9. 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

Tuomas Nymark

konsumentrådgivare

tuomas.nymark@ombudsman.ax

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

Janika Tyni

Högskolepraktikant (juni-augusti 2021)

För barn och unga upp till 18 år:

Bris hjälptelefon 018–25520 och chatt på www.bris.se.

Lämna ringbud

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

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

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

Info@

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

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

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

Det går också bra att boka tid för besök.

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



Foto: Ålands ombudsmannamyndighet
Karta: Google maps