

VERKSAMHETSBERÄTTELSE

2022

ÅOM 2023/5

Publicerad 22.03.2023

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	3
2.1	Uppdrag	3
2.2	Ny diskrimineringslag från 1.1.2023	3
2.2.1	Diskriminering i arbetslivet – förtydligande vad gäller behörig myndighet	4
2.3	Vad är diskriminering?	4
2.3.1	Vägran att göra rimliga anpassningar	4
2.4	Vem kan vända sig till diskrimineringsombudsmannen?	5
2.5	Aktuellt under 2022	6
2.5.1	Rådgivnings- och tillsynsarbete	6
2.5.2	Besök av Finlands diskrimineringsombudsman	6
2.5.3	Övrigt	7
3.	Barnombudsmannen	8
3.1	Uppdrag	8
3.2	Barns mänskliga rättigheter	8
3.3	Vem kan vända sig till barnombudsmannen?	9
3.3.1	Bris stödtelefon och chatt	9
3.4	Aktuellt under 2022	9
3.4.1	Barn och ungas välmående	9
3.4.2	Övrigt	10
4.	Patientombudsmannen	12
4.1	Uppdrag	12
4.2	Vem kan vända sig till patientombudsmannen?	12
4.3	Statistik över patientärenden	13
4.4	Patientombudsmannens åtgärder	18
4.4.1	Psykiatripatienters upplevelser av bemötande inom hälso- och sjukvården på Åland	19
4.5	Patientombudsmannens kommentarer	20
4.5.1	Missnöje med bemötande i vården och information	20
5.	Klientombudsmannen	22
5.1	Uppdrag	22



OMBUDSMAN

5.2	Vem kan vända sig till klientombudsmannen?.....	22
5.3	Statistik över klientärenden	23
5.4	Klientombudsmannens åtgärder	26
5.5	Klientombudsmannens kommentarer	27
5.5.1	Missnöje med socialvården på Åland	27
6.	Konsumentrådgivningen	30
6.1	Uppdrag.....	30
6.2	Vem kan vända sig till konsumentrådgivningen?	30
6.3	Tvister	31
6.4	Statistik och vanligaste grupperna av konsumentärenden	31
6.5	Konsumentrådgivarens åtgärder	34
7.	Ombudsmannanämndens redogörelse	35
8.	Myndighetens förvaltningsberättelse 2022.....	35
9.	Personal och kontaktuppgifter	36

Ålands ombudsmannamyndighet är medaktör i
nätverket bärkraft.ax

alla
kan
blom-
stra

1. Inledning

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

Myndighetens uppdrag har under 2022 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 (tio veckor) 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 609 rådgivningsärenden, varav 217 rört patientombudsmannen, 214 konsumentrådgivningen, 125 klientombudsmannen och 53 diskriminerings- och barnombudsmannen. Av de som kontaktat myndigheten utgör kvinnor 53 procent, män 43,5 procent och 3,5 procent är övriga (kön annan, organisationer och myndigheter). Av alla ärenden har 68 rört barn (11,2 procent: 5,6 procent pojkar, 5,1 procent flickor och 0,5 procent övriga - kön annan, okänd eller barn som grupp). Sedan några år noterar även myndigheten könsfördelning vad gäller kontakttagare vad gäller patient- och klientärenden och generellt kan ses att kvinnor i högre utsträckning tar kontakt inte bara för egen räkning, men även manliga anhörigas räkning.

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

Myndigheten ska även arbeta proaktivt, bedriva förebyggande informationsarbete och ingå dialog med olika aktörer och intressenter. Kombinationen av inkommande rådgivningsarbete och utåtriktat informations- och kommunikationsarbete ger myndigheten möjlighet att öka sin kunskap och få tillfälle till dialog med rättighetsbärare i det åländska samhället. Dessutom ska myndigheten ytterligare fördjupa kunskapsunderlaget genom undersökningar och studier. Detta är ett pågående utvecklingsarbete. Under

2022 genomfördes och presenterades studien *Tryggheten i att bemötas som människa.*

*Psykiatripatienters upplevelser av bemötande inom hälso- och sjukvård på Åland.*¹

Under hösten 2022 har myndigheten tillgänglighetsanpassat och uppdaterat sin hemsida ombudsman.ax.

I augusti 2019 uppmärksammade Ålands ombudsmannamyndighet landskapsregeringen att den åländska diskrimineringslagen var i behov av revidering och uppdatering.² Under 2022 kom arbetet i hamn och tillämpningslag (2022:43) av diskrimineringslagen trädde i kraft 1.1.2023. I den här berättelsen informerar vi om de viktigaste förändringarna som den nya lagen medför.

Myndigheten är medaktör i nätverket bärkraft.ax som arbetar för att förverkliga Ålands utvecklings- och hållbarhetsagenda. 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 samt 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.

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

	2022	2021
Rådgivningsärenden (DO/BO)	53	72
Rådgivningsärenden (patientombudsmannen/ PO)	217	225
Rådgivningsärenden (klientombudsmannen/ KO)	125	168
Rådgivningsärenden (konsumentrådgivaren/ KR)	214	252
Remisser/utlåtanden/höranden	9	9
Seminarier/föreläsningar/paneler	12	15
Pressklipp/media intervjuer etc.	35	28
Marknadsföring (radioreklam*)	50	50
Tillsynsaktiviteter/rapporter/studier	4	6

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

¹ publicerad i november 2022 på www.ombudsman.ax/om-myndigheten/publikationer-och-rapporter

² Revideringsbehov av åländsk diskrimineringslagstiftning. Underlag till Ålands landskapsregering. (2019) www.ombudsman.ax/sites/default/files/attachments/page/2019_21_bilaga_AOM_brev.pdf

2. Diskrimineringsombudsmannen

2.1 Uppdrag

Inom ramen för landskapslag (2022:43) om tillämpning av diskrimineringslagen³ samt landskapslagen (1989:27) om tillämpning i landskapet Åland av lagen om jämställdhet mellan kvinnor och män, arbetar Ålands ombudsmannamyndighet för att motverka diskriminering och främja likabehandling och jämställdhet. Uppdraget omfattar att bedriva rådgivning så att enskilda personer som utsatts för diskriminering ska kunna driva klagomål eller på annat sätt tillvarata sina rättigheter. Ålands ombudsmannamyndighet ska lämna rekommendationer och informera om bestämmelser i frågor som rör jämställdhetslagen och diskriminering till myndigheter och andra berörda parter. I uppdraget ingår även att övervaka praxis, tjänstekollektivavtal och principdokument vad gäller tjänstemännens arbetsvillkor. Ålands ombudsmannamyndighet ska föra dialog med frivilligorganisationer som har ett intresse av att motverka diskriminering i förebyggande syfte. Ålands ombudsmannamyndighet ska på ett övergripande plan följa hur främjandet av jämställdhet och den enskildes rätt till likabehandling utvecklas på Åland och ska även låta genomföra oberoende undersökningar och offentliggöra oberoende rapporter om diskriminering. Vid konstaterade fall av diskriminering ska Ålands ombudsmannamyndighet verka för att ingå förlikning mellan parterna om förlikningen kan antas inverka förebyggande i avsikt att förhindra framtida diskriminering.

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

2.2 Ny diskrimineringslag från 1.1.2023

Landskapslag (2022:43) om tillämpning av diskrimineringslagen har 1.1.2023 trätt i kraft på Åland, vilket innebär att rikets diskrimineringslag tillämpas på Åland inom landskapets behörigheter och med vissa i lagen specificerade avvikelser. De största förändringarna är 1) en bredare definition av förbjudna diskrimineringsgrunder; 2) tydligare skyldighet för landskapets myndigheter och utbildningsanordnare (skolor och daghem⁴) att främja likabehandling; samt 3) vägran att göra rimliga anpassningar är inkluderat i definitionen av förbjuden diskriminering (se nedan).

Förbjudna diskrimineringsgrunder som anges i den nya lagen är 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. Diskriminering är förbjuden oberoende av om den grundar sig på ett faktum eller ett antagande i fråga om personen själv eller någon annan. På Åland ska enligt tillämpningslagen (2022:43) krav på kunskaper i svenska eller krav på innehav av åländsk hembygdsrätt inte betraktas som diskriminering i villkor som rör 1) tillträde till verksamhet som egenföretagare och till yrkesutövning, 2)

³ Träder i kraft 1.1.2023. Under perioden som verksamhetsberättelsen avser (2022) har tidigare landskapslag (2005:66) om förhindrande av diskriminering i landskapet Åland varit gällande.

⁴ Skyldighet att främja likabehandling inom barnomsorg regleras i 6 a § i lagen. Bestämmelsen träder i kraft 1.6.2023.

tillträde till yrkesvägledning, yrkesutbildning och omskolning inklusive yrkespraktik, eller 3) tillträde till tjänst samt tjänstevillkor hos lagtinget, landskapsregeringen eller dem underlydande myndigheter, kommunerna eller kommunalförbund.

2.2.1 Diskriminering i arbetslivet – förtydligande vad gäller behörig myndighet

I samband med behörighetsgranskningen av det förnyade förslaget till tillämpningslag av diskrimineringslagen som gjordes under 2022, så har Ålandsdelegationen förtydligat att de uppgifter som ankommer på arbetarskyddsmyndigheten i anslutning till diskrimineringslagstiftningen utgör riksbehörighet också till den del de gäller landskapets och kommunernas förvaltning.⁵

Detta innebär att alla frågor som rör misstänkt diskriminering samt tillsyn av arbetsgivares skyldighet att främja likabehandling på arbetsplatsen, oberoende av anställningsform (tjänsteförordnande eller arbetsavtal), faller inom arbetarskyddsmyndighetens behörighetsområde för personer anställda av en landskapsmyndighet eller åländsk kommun. Det är Regionförvaltningsverket i Sydvästra Finland med kontor i Åbo som har ansvar för tillsyn på Åland. Att notera är att en delrevision av diskrimineringslagen träder i kraft 1.6.2023, vilken ger mandat till diskrimineringsombudsmannens byrå i Helsingfors att vid sidan av arbetarskyddsmyndigheten agera i frågor som rör diskriminering i arbetslivet.

2.3 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. Även vägran att göra rimliga anpassningar kan utgöra förbjuden diskriminering (detta är nytt från 1.1.2023). Det spelar ingen roll om man haft avsikt att diskriminera eller inte. Har en diskriminerande effekt uppnåtts är det diskriminering.

2.3.1 Vägran att göra rimliga anpassningar

Diskrimineringslagens 15 § fastställer att myndigheter, utbildningsanordnare, arbetsgivare och de som tillhandahåller varor och tjänster ska göra rimliga anpassningar som behövs i det enskilda fallet för att möjliggöra för personer med funktionsnedsättning att på lika villkor som andra kunna utträta ärenden, använda tjänster och få utbildning och arbete. Nämda aktörer är skyldiga att göra dessa rimliga anpassningar. Om man vägrar, så kan denna vägran att göra rimliga anpassningar utgöra förbjuden diskriminering enligt det som förutsätts för att uppfylla FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Konventionen ratificerades av Finland och godkändes av Ålands lagting år 2016.

Rimliga anpassningar avser anpassningar som behövs i det *enskilda fallet* för att uppnå likabehandling för personer med funktionsnedsättning. Det är alltså den enskilde berörda personens behov som utgör utgångspunkten för anpassningen som behövs. Exempel som ges i diskrimineringslagens förarbete är uppläsning av meny på en restaurang, utropning av könummer utöver att visa dem på en skärm eller att man installerar en temporär ramp till en dörr så att en rullstolsburen person kommer in i en butik för att nämna några exempel. Vad som kan anses som rimligt bedöms från fall till fall och avgörs bland annat

⁵ Ålandsdelegationens utlåtande (D 10 22 01 9 – D 10 22 01 15)

på basen av aktörens storlek och ekonomiska ställning. Förarbetet till diskrimineringslagen konstaterar att kraven på stora aktörer är större än för mindre.

Att notera är att med rimliga anpassningar inte avses tillgänglighetsåtgärder av allmän och permanent karaktär. Om dessa regleras på andra ställen i lagstiftningen.

FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning trädde i kraft i Finland och Åland i juni 2016. Det innebär att nationella lagar och landskapslagar ska säkerställa att konventionens förpliktelser uppfylls.

Centralt i konventionen är att främja jämlikhet och avskaffa diskriminering av personer med funktionsnedsättning. Ett sätt är att tillhandahålla rimlig anpassning vilket innebär nödvändiga och ändamålsenliga ändringar och anpassningar i enskilt fall så att personer med funktionsnedsättning på lika villkor som andra kan åtnjuta eller utöva alla mänskliga rättigheter och grundläggande friheter.

2.4 Vem kan vända sig till diskrimineringsombudsmannen?

Den åländska diskrimineringslagen och jämställdhetslagen berör förvaltningen som faller inom landskapets behörighetsområde, lagting, landskapsmyndigheter och kommunernas förvaltning och underlydande organ. Det gäller områden så som främjandet av sysselsättningen, näringsverksamheten, utbildningen, hälso- och sjukvården, socialvården och yrkesmässigt tillhandahållande av varor och tjänster inom landskapets behörighet. Var och en, vuxen och barn, som upplever sig diskriminerad på basen av kön, könsuttryck, könsidentitet, ålder, ursprung, nationalitet, språk, religion, övertygelse, åsikt, politisk verksamhet, fackföreningsverksamhet, familjeförhållanden, hälsotillstånd, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller någon annan omständighet som gäller den enskilde som person kan ta kontakt med Ålands ombudsmannamyndighet för rådgivning (listan med förbjudna diskrimineringsgrunder från 1.1.2023). Kontakt kan tas per telefon, e-post eller genom att boka besök. Även myndigheter, skolor och andra kan kontakta Ålands ombudsmannamyndighet för rådgivning både vad gäller konkreta ärenden och förebyggande arbete. Skulle det visa sig att ärendet hör hemma hos behöriga riksmyndigheter kan Ålands ombudsmannamyndighet hänvisa vidare till relevant myndighet i riket.

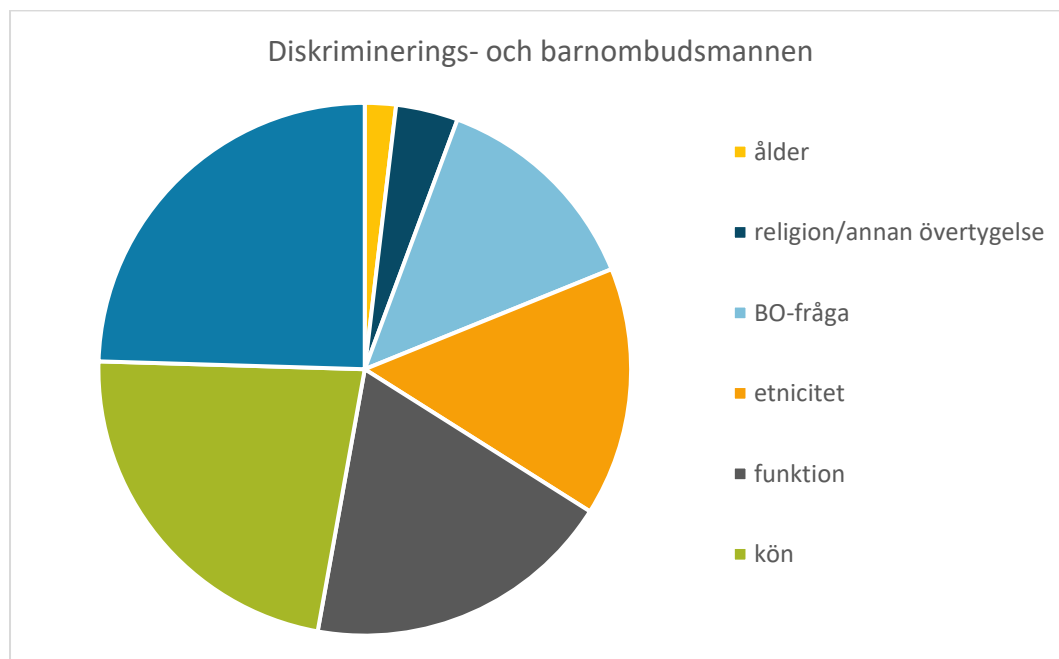
Även om det visar sig att enskilda fall inte formellt kan klassas som diskriminering enligt rådande lagstiftning så är det viktigt att man tar kontakt om man upplever sig diskriminerad. Det ger Ålands ombudsmannamyndighet viktig kunskap och ökad förståelse för hur enskilda personer upplever situationen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

2.5 Aktuellt under 2022

2.5.1 Rådgivnings- och tillsynsarbete

Eftersom underlaget i rådgivnings- och anmälningssärenden som gäller upplevd diskriminering är så litet redovisas inte arbetet på detaljnivå. Generellt kan dock sägas att flest frågeställningar under året har rört kön, funktionsnedsättning och etnicitet. Det har gällt framför allt frågor kopplade till arbetsliv, men även frågeställningar kopplade till utbildningssektorn (skola, barnomsorg) har varit aktuella. Viss rådgivning kopplat till jämställdhetsplanering ryms också med i redogörelsen. Åtgärder av tillsynskaraktär har varit aktuellt i samband med inkomna anmälningar.

I arton (18) av ärendena har anmälning/frågeställning legat utanför ombudsmannamyndighetens behörighet. Till myndigheten har även inkommit frågor om upplevd diskriminering där det saknats förbjuden diskrimineringsgrund samt generella frågeställningar.



Totalt 53 rådgivningsärenden. 54 kontaktagare, varav 25 kvinnor, 19 män och 11 övriga (myndighet/organisation eller kön annan/okänd. Ärenden som rört barn redovisas enbart på aggregerad nivå (se inledning).

2.5.2 Besök av Finlands diskrimineringsombudsman

På inbjudan av Ålands ombudsmannamyndighet gästade Finlands diskrimineringsombudsman Kristina Stenman under hösten Åland tillsammans med sin ledningsgrupp. Besöksprogrammet omfattade rundabordet samtal på tema funktionsnedsättningar och rimliga anpassningar tillsammans med landskapsregeringens råd för personer med funktionsnedsättning och inbjudna chefer från skoldistriktet, ett samtal om utlänningars ställning och rättigheter tillsammans med Ålands flyktingförläggning och andra berörda aktörer, lunchmöte på tema hur främja likabehandling på arbetsplatsen med inbjudna ansvarspersoner från åländska företag samt lunchmöte på tema rapportörskap våld mot kvinnor

tillsammans med inbjudna ansvarspersoner från den åländska Istanbulkommittén. Dessutom ordnades ett seminarium öppet för allmänheten på Mariehamns stadsbibliotek med anledning av ny diskrimineringslag på Åland och revision av diskrimineringslagen som träder i kraft 1.6.2023.

2.5.3 Övrigt

Myndigheten medverkade i Åland Pride 2022 genom att hålla öppet hus som del av programmet, samt deltog i Prideparaden för fjärde gången.

3. Barnombudsmannen

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 Ålands ombudsmannamyndighet ska bedöma hur barnets intressen och rättigheter omsätts i praktiken samt följa barns och ungdomars levnadsförhållanden, bevaka lagstiftningen och det samhällseliga beslutsfattandet samt bedöma deras effekter på barnets välfärd. Ålands ombudsmannamyndighet ska agera genom att utfärda initiativ, råd och anvisningar och på så sätt påverka det samhällseliga beslutsfattandet i frågor som gäller barnet och driva på att barnets intressen tillvaratas i samhället. Vidare ingår i uppdraget att upprätthålla kontakter med barn och ungdomar och förmedla deras synpunkter till beslutsfattarna samt utveckla former för samarbete mellan olika aktörer. Ålands ombudsmannamyndighet ska förmedla information om barnfrågor till barn, till människor som arbetar med barn, till myndigheter och till allmänheten och på olika sätt främja fullgörandet av FN:s barnkonvention. Ålands ombudsmannamyndighet ska följa hur främjandet av barnets ställning och rättigheter utvecklas på Åland och årligen avge en redogörelse för detta.

Enskilda personer kan vända sig till Ålands ombudsmannamyndighet 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](#) (JO) som övervakar barnets rättigheter i Finland och 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 1991 och Åland gav sitt bifall samma år. Konventionen omfattar alla barn upp till den dag de fyller 18 år och definierar barns mänskliga rättigheter. Fyra ledande principer finns i konventionen och de kan fungera vägvisare i alla samhällseliga beslutsprocesser där barn berörs: Förbud mot diskriminering (artikel 2), Barnets bästa i främsta rummet (artikel 3), Rätten till liv och utveckling (artikel 6), Rätten att få komma till tals (artikel 12)

Barnets rättigheter är de vuxnas och samhällets skyldigheter. Som hjälp angående 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](#).

Det finns möjlighet för barn, grupper av barn, eller någon annan person som för klagomålet för enskilt eller grupp av barns vägnar, att föra klagomål till FN:s barnrättskommitté. Detta enligt det fakultativa protokollet om barnets rättigheter om ett klagomålsförfarande som trädde i kraft i Finland 12 februari 2016. (Lagtinget givit sitt bifall i mars 2015).⁶

⁶ Läs mer på www.ombudsman.ax/barnombudsman/klagomalsforfarande-barnkonventionen

3.3 Vem kan vända sig till barnombudsmannen?

Enskilda personer, myndigheter, föreningar och intresseorganisationer som har frågor, behov av rådgivning eller vill diskutera frågor som rör barns ställning och rättigheter på Åland är välkomna att ta kontakt med barnombudsmannen. Kontakt kan tas per telefon, e-post eller genom att boka besök. Som nämns ovan i 3.1 kan Ålands ombudsmannamyndighet inom ramen för barnombudsmannens uppdrag inte agera i ärenden som gäller enskilda barn. Beroende på sakfrågan kan vidare hänvisning ges till patient- och klientombudsmannen som barnombudsmannen 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 att samtala eller chatta med en kurator. Stödtjänsterna för barn är öppet 24/7. 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.

Bris vittnar om att behovet för samtalsstöd bland barn

förefaller öka och man rapporterar i januari 2023 att man två år i rad haft fler samtal än någonsin under jullet. ⁷ Det finns dock ingen statistik att tillgå vad gäller kontakter specifikt från Åland med hänvisning till integritetsskydd. Med vetskap om att behovet för stöd kan vara extra stort under perioder när skolan är stängd köper Ålands ombudsmannamyndighet radioreklam vid sommar- och jullovet för att påminna om möjligheten att kontakta Bris.

Bris stödtelefon, chatt och mejl 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 2022

3.4.1 Barn och ungas välmående

Självrapporteringen om sämre mående bland barn och ungdomar ökar vilket till exempel kan utläsas från Hälsa i skolan undersökningarna som görs nationellt vartannat år. Under våren 2022 har barnombudsmannen vid Ålands ombudsmannamyndighet träffat ett urval yrkesverksamma som arbetar med barn och unga för att ta del av reflektioner och erfarenheter.

Generellt kan sägas att flera av de som barnombudsmannen träffat erfar att majoriteten av barn och ungdomar mår bra och att det för de flesta går bra att hantera livet, skolan och sociala medier. Man har även lyft att det på Åland finns många engagerade vuxna och föräldrar, men samtidigt instämmer man i den allmänna bilden av att uttrycken för sämre mående bland barn och ungdomar blir allt vanligare. Man ser att det finns utrymme och behov av mer resurser bland barn och unga som kuratorer och skolpsykologer men även andra vuxna som tex assistenter och skolcoacher. Man har även reflekterat kring att det kan vara så att ett generellt ökat individfokus i samhället inte alltid påverkar vårt mående i

⁷ www.bris.se/om-bris/press-och-opinion/pressmeddelanden/fler-samtal-om-vald-nar-barn-kontaktade-bris-under-jullet/ (hämtad 6.2.2023)

positiv riktning. Det kan även vara så att sociala medier påverkar måendet – eftersom förväntningarna på hur det "ska" vara enligt måttstocken hur andra verkar har det, riskerar att bli orealistiska. Några reflekterar över att våra barn och unga kanske inte alltid har verktyg att hantera vad man kan se som vanliga motgångar som livet för med sig. Bland det som har lyfts finns en frustration med långa köer till specialsjukvård som tex barn- och ungdomspsykiatri (BUP). Det finns även en känsla av att barn och unga kanske klär sina frustrationer och beskrivningar av sitt mående i termer så som ångest och depression. Däremot kan hälso- och sjukvården inte se (än så länge) att kliniskt psykisk ohälsa har ökat (undantaget åstörningar som ökat under pandemin). En annan av reflektionerna som framkommit är att det finns behov av och även potential i att stärka föräldrar och föräldraskap. Övriga reflektioner inkluderar bland annat tankar om att pandemi, klimatförändringar och nuvarande krig i Europa samt bekymmer och oro kopplat till ekonomi påverkar och riskerar att spä på ohälsan.

Barnombudsmannen har även tillsammans med patient- och klientombudsmannen under sommaren träffat Rädda Barnens barnkonventionspiloter. Det som från ungdomarnas perspektiv lyfts fram är bland annat att det är viktigt att barn och unga vet vem man ska kontakta i olika situationer (tex social- och hälsovård) och hur man gör det rent konkret. Att det från barnets och den ungas perspektiv är viktigt att veta att dom själva kan ta kontakt, att titlar kan verka skrämmande och att man kan känna osäkerhet kring om den som man kontaktar är en snäll person. Här har myndigheter och vuxna som arbetar i de olika verksamheterna ett viktigt uppdrag att tänka på hur information om verksamhet och tjänster kan anpassas för målgruppen barn och ungdomar.

Frågan om barns och ungas välmående engagerar många på Åland och det är positivt att stärkande insatser görs, bland annat utifrån koncept om positiv psykologi, studera starkt, etcetera. Det är också bra att landskapsregeringens stora fleråriga satsning på barn och ungas hälsa och välmående har påbörjats i slutet av 2022. Välkommet är också att landskapsregeringen låtit göra analyser av de åländska resultaten i hälsa i skolan undersökningen för att möjliggöra en fördjupad förståelse och diskussion om möjliga vägar framåt för att adressera de viktigaste resultaten. Detta är viktigt, eftersom resultaten annars är svåra att utläsa. Allt detta behövs i det fortsatta främjande arbetet som bör inkludera möjligheter för barn, ungdomar, vårdnadshavare, frivilliga och professionella som möter barnen och ungdomarna i sin vardag att komma till tals både vad gäller analysarbete och utformningen av åtgärder och främjande insatser.

3.4.2 Övrigt

Under vårvintern 2021–2022 har Ålands ombudsmannamyndighet deltagit i ett samarbete för att möjliggöra barns delaktighet att ge sina synpunkter på den nya läroplanen för barnomsorgen i landskapet tillsammans med Ålands landskapsregering och Rädda Barnen på Åland. Inom ramen för samarbetet har workshop med yrkesverksamma ordnats (hösten 2021) och ett resursmaterial om barns rätt till delaktighet med "Rådde Rådjur" tagits fram. Resultatet av barnens synpunkter finns publicerat i rapporten *Rådde rapporter – vad barnen tycker är viktigt i barnomsorgen på Åland*.⁸ Glädjande är att landskapsregeringen har kunnat ta i beaktande barnens synpunkter bland annat vad gäller maten och

⁸ Materialet och rapporten finns publicerat på www.utbildning.ax/resurser-och-stod-larare/demokrati/radde-radiur-barns-delaktighet-inom-barnomsorgen

vikten av tid för omsorg och trygghet. Processen har haft direkt resultat i form av modifieringar som gjorts i läroplanen till följd av barnens synpunkter. Den har samtidigt på ett inspirerande sätt visat hur man i praktiken kan möjliggöra även yngre barns delaktighet i beslut som rör dem.

På inbjudan av Rädda Barnen på Åland hade Barnombudsmannen i september möjlighet att delta i FN:s barnrättskommittés hörande av civilsamhällesorganisationer och oberoende människorättsinstitutioners alternativa rapportering angående hur Finland lever upp till sina åtaganden vad gäller genomförandet av barnkonventionen. Det var första gången representanter från Åland deltog och bland de frågor som lyftes från Ålands håll var bland annat svenska språkets ställning i Finland och hur det påverkar barns rättigheter på Åland och för svenskspråkiga barn i Finland. Även avsaknaden av en åländsk barnstrategi framhölls samt vikten av att barnkonsekvensanalyser blir en regelbunden del av lagstiftningsprocesser på Åland.

Som del av rapporteringsprocessen till FN om hur genomförandet av barnkonventionen har Finland i slutet av 2022 fått en lista med frågor⁹ att besvara skriftligen innan barnrättskommittén ordnar hörande med offentliga representanter från Finland i maj 2023. Även landskapsregeringen har givits möjlighet att rapportera för Ålands del. Därefter kommer FN:s barnrättskommitté sammanställa sina slutsatser och rekommendationer till Finland vad gäller åtgärder man bör vidta för att ytterligare främja barnets rättigheter. Ålands ombudsmannamyndighet kan dock notera att landskapsregeringen i sitt utlåtande inte besvarat samtliga frågor för de områden där landskapet har behörighet.¹⁰ I landskapets budget 2023 framgår att landskapsregeringen avser under kommande år ta steg i riktning mot en barn- och ungdomsstrategi för Åland: "Målsättningen i det fortsatta arbetet är ett förslag på strategiska riktlinjer och åtgärder för att skapa en långsiktig och förvaltningsövergripande strategi som en del av utvecklings- och hållbarhetsagendan och förverkligande av barns rättigheter enligt FN:s barnkonvention."¹¹ I detta arbete kan det vara skäl att gå tillbaka till listan med frågeställningar från FN:s barnrättskommitté vad gäller genomförandet av barnkonventionen. De är en viktig utgångspunkt för ett strategiskt helhetsgrepp i det fortsatta utvecklingsarbetet.

⁹ CRC/C/FIN/Q/5-6

¹⁰ ÅLR 2022/9480 (9.1.2023)

¹¹ Landskapets budget för 2023, sid 64.

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?

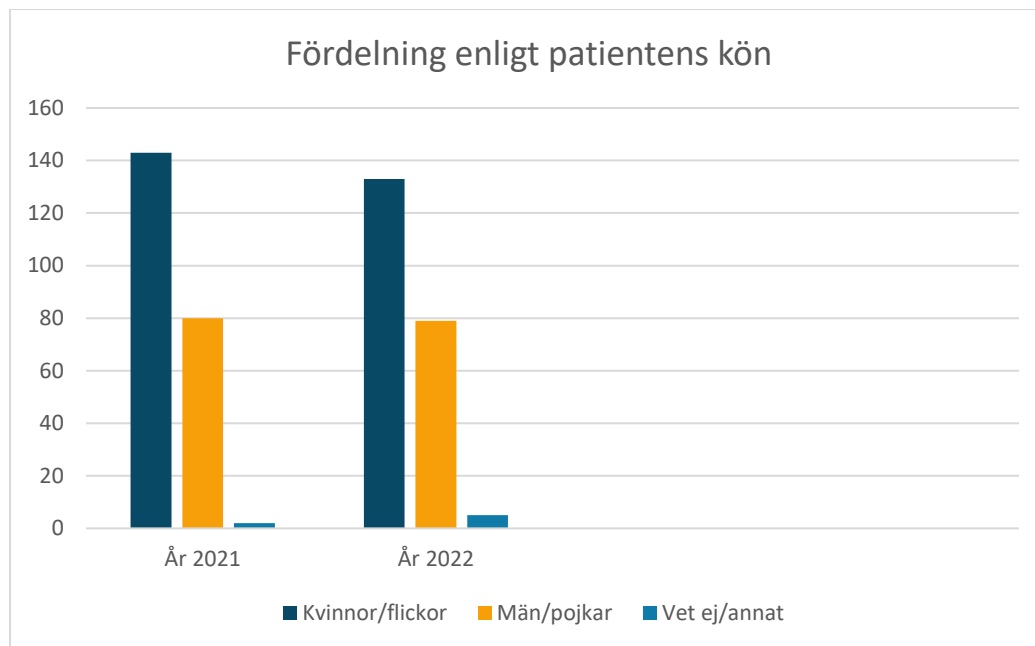
Personer som är eller har varit patienter hos offentliga eller privata vårdgivare på Åland, samt deras anhöriga eller annan företrädare kan vända sig till patientombudsmannen för information, rådgivning och vägledning. Det gäller även personer som är verksamma inom hälso- och sjukvården, landskapsregeringen, 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.

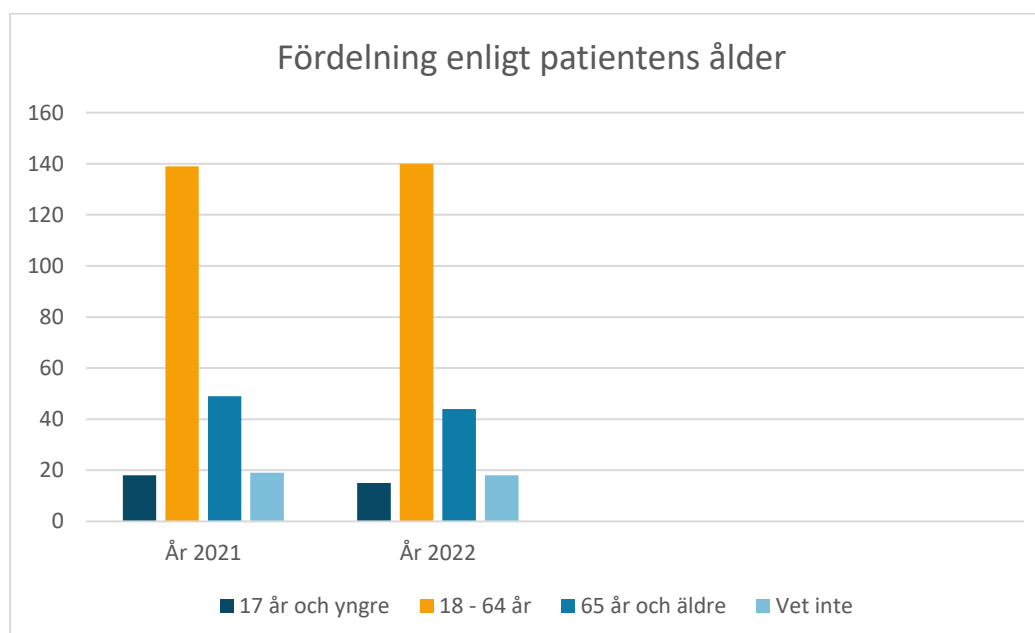
4.3 Statistik över patientärenden

Antal ärenden och fördelning mellan kön och ålder

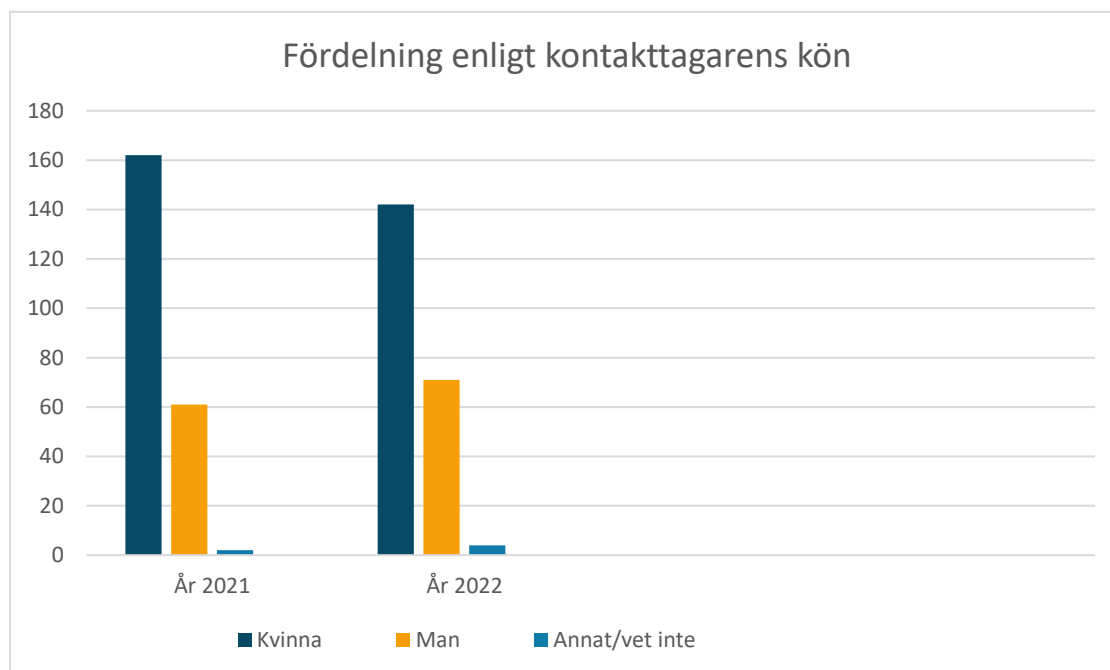
Under året har 217 patientärenden inkommit. År 2021 inkom 225 patientärenden. Fördelningen mellan kön är likvärdig år 2022 jämfört med år 2021 i betydelsen att det är flest kvinnor/flickor som tar kontakt i patientärenden och därefter är det män/pojkar. Vid ett fåtal kontakter är den upplevda könstillhörigheten annan och/eller oklar.



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



Sedan några år för ombudsmannamyndigheten statistik över kontaktagarens kön vid kontakt till patientombudsmannen. Även kontaktagarna till patientombudsmannen är främst kvinnor, därefter män och det är ett fåtal där könstillhörigheten av olika orsaker inte framkommer. Kontakt har tagits på patienters, anhörigas och yrkesverksammans initiativ vid missnöje eller för rådgivning.



Kontaktorsak

Rådgivning och information

35 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 182 ärenden gällt upplevt missnöje med hälso- och sjukvården och anknutna instanser. År 2021 tog 180 personer kontakt på grund av upplevt missnöje med hälso- och sjukvården på Åland och anknutna instanser.

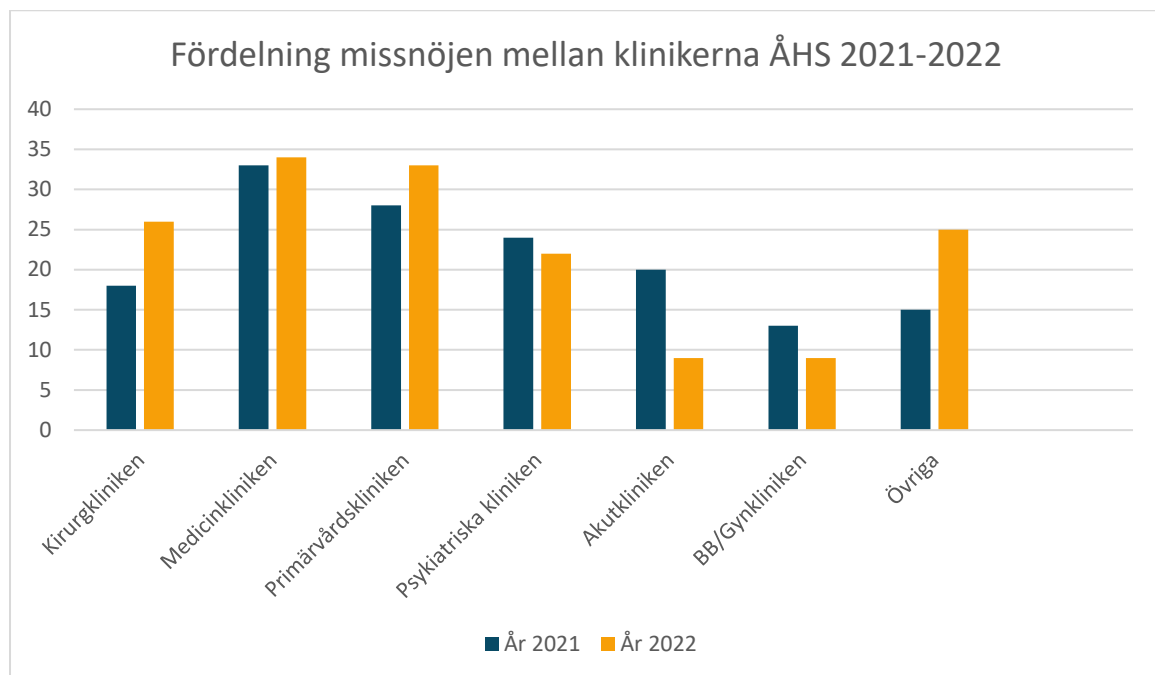
Patienter som varit missnöjda med ÅHS

157 missnöjen har gällt Ålands hälso- och sjukvård (härefter ÅHS). År 2021 gällde 159 ärenden ÅHS. Någon besöksstatistik för år 2022 har ännu inte sammanställts vad beträffar ÅHS då denna verksamhetsberättelse skrivs. Under år 2021 hade ÅHS totalt 263 885 mottagningsbesök. Av dessa besök var 181 669 inom primärvårdskliniken, 28 845 inom Medicinkliniken, 16 524 vid Psykiatriska kliniken och 9 679 vid Kirurgkliniken. (*Ålands hälso- och sjukvård, 2021*)

De flesta missnöjen år 2022 är fördelade mellan Kirurgkliniken, Medicinkliniken, Primärvårdskliniken, Psykiatriska kliniken, BB och Gynekologkliniken och Akutkliniken. Av dessa är det Kirurgkliniken, Medicinkliniken och Primärvårdskliniken som har fler missnöjen år 2022 jämfört med år 2021.

Övriga kliniker har färre eller inte något missnöje alls.

Antalet missnöjen med administration och utveckling har ökat från år 2021 till år 2022.



Kontaktsak gällande missnöje inom ÅHS 2022

Missnöjen som uttryckts till patientombudsmannen vad beträffar ÅHS har minskat marginellt år 2022 i förhållande till år 2021. Högst antal missnöjen år 2022 tangerar vård/behandling, bemötande och brist på information. Kan noteras att missnöje vad gäller remittering har fördubblats och missnöjen gällande smidighet i servicen har minskat. Några patienter/anhöriga har haft flera orsaker till kontakten.



Vid kategorin vård/behandling som är det största antalet missnöjen 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 ingrepp och operationer.

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

Vad beträffar bristen på information kan patienter och anhöriga uppleva att man fått bristfällig eller ingen information i samband med sin sjukdom eller hur man ska gå vidare. Det kan även omfatta att man skrivits ut från en klinik utan kontaktuppgifter angående vart man ska vända sig om sjukdomsproblematiken kommer tillbaka eller eskalerar efter utskrivning. Patienter kan även uppleva att de har fått fel information av vårdpersonalen.

Patientskador

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

År 2022 bistod patientombudsmannen 20 patienter med att skriva anmälningar om patientskada till patientförsäkringscentralen och dessa skadeanmälningar gällde tolv patienter som fått vård vid ÅHS.

Antalet skadeanmälningar som patientombudsmannen har hjälpt till att framställa har ökat i förhållande till år 2021 då det var 8 skadeanmälningar.

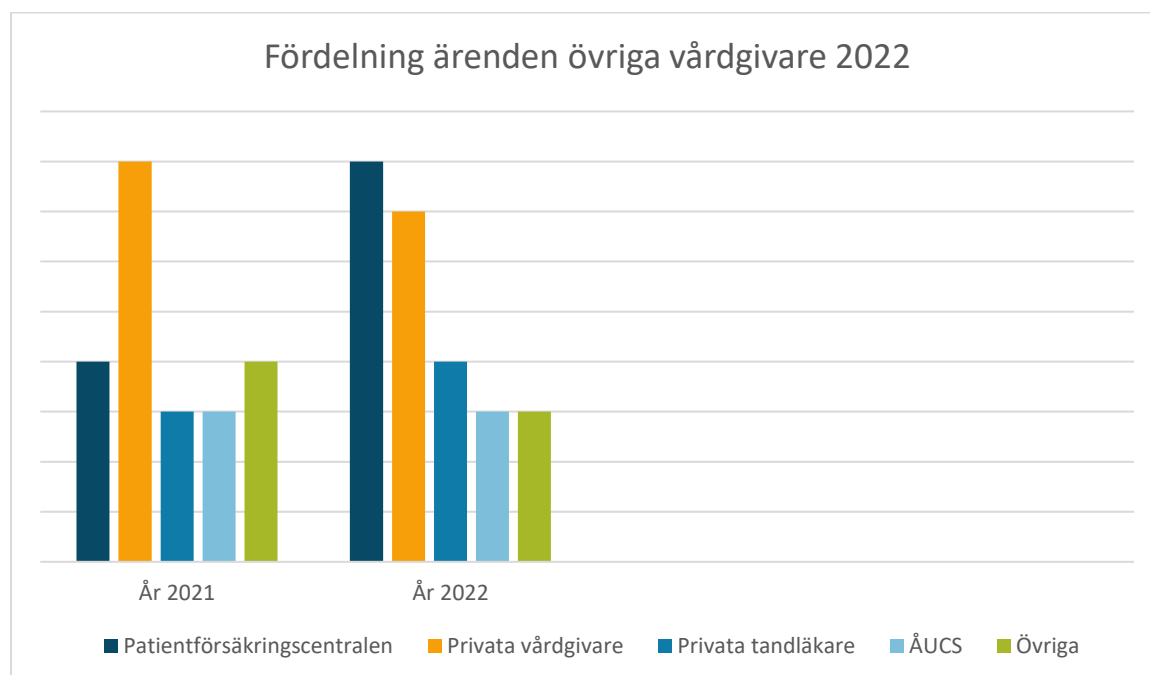
Patientförsäkringscentralen för statistik över ersättningsgilla patientskador. Statistiken för år 2022 är inte tillgänglig då denna verksamhetsberättelse skrivs. År 2021 avgjorde patientförsäkringscentralen att sex anmälda patientskador med anknytning till ÅHS var skador där patienten hade rätt att få ersättning av patientförsäkringscentralen. Mellan år 2016–2021 har 41 patientskador med anknytning till ÅHS varit ersättningsgilla patientskador enligt patientförsäkringscentralen (Patientförsäkringscentralen, Årsrapport 2021).

Patienter som varit missnöjda med övriga vårdgivare/myndigheter

25 ärenden har gällt missnöje med övriga vårdgivare/myndigheter år 2022. I 17 ärenden har ombudsmannen gett rådgivning vad beträffar övriga vårdgivare/myndigheter, vilka inte har statistiserats som missnöje.

Fördelningen av ärenden gällande övriga vårdgivare/myndigheter 2021–2022

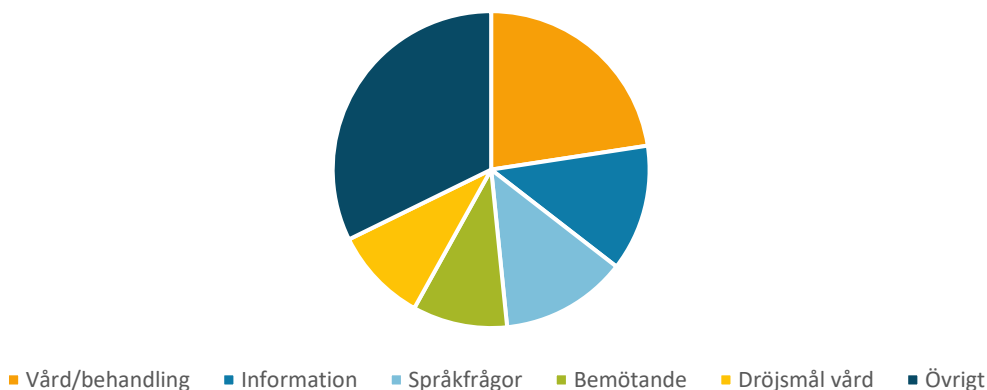
Missnöjena har ökat något år 2022 i förhållande till år 2021 vad beträffar övriga vårdgivare/myndigheter. Den största ökningen gäller ärenden till patientförsäkringscentralen.



Kontaktorsak gällande missnöje med övriga vårdgivare/myndigheter 2022

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

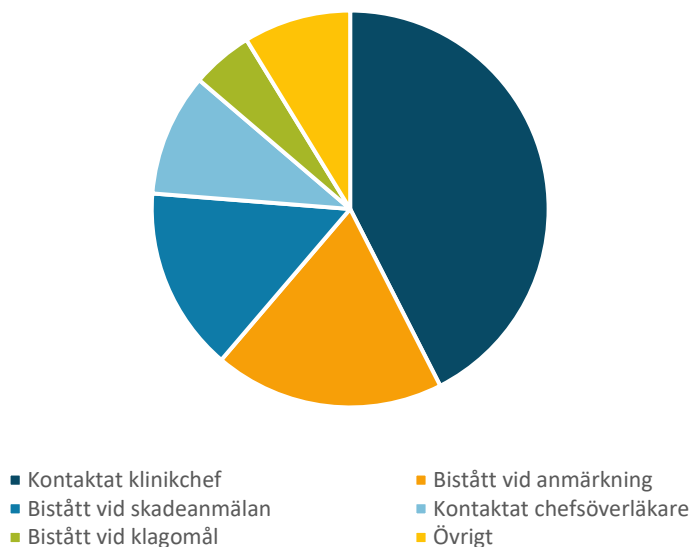
Kontaktorsak missnöjen övriga vårdgivare



4.4 Patientombudsmannens åtgärder

Ombudsmannen har år 2022 gett information, rådgivning och vägledning via telefon, men också via e-post och besök till kontoret eller vid hälso- och sjukvårdsaktörer.

Patientombudsmannens åtgärder



Ombudsmannen har i högre grad haft möjlighet att bistå patienter med skadeanmälningar år 2022 i förhållande till år 2021. En del ärenden vad beträffar anmärkningar och skadeanmälningar har ombudsmannen väglett per telefon eller endast skickat blanketten per e-post, dessa ärenden har inte statistikförts som att ombudsmannen skulle ha bistått med en skadeanmälan eller anmärkning. Ombudsmannen har även år 2022 fortsatt att i första hand aktivt kontakta berörda klinikchefer vid ÅHS då missnöje har uppstått. Detta arbetssätt har visat sig vara positivt eftersom vissa missnöjen kan

behandlas och åtgärdas av klinikchefen då missnöjet kommer till klinikchefens kännedom utan att patienten behöver framställa en anmärkning. Det totala antalet anmärkningar mot vården som har inkommit till chefsöverläkaren vid ÅHS under 2022 var 40 och av dessa har patientombudsmannen bistått med 15.

4.4.1 Psykiatripatienters upplevelser av bemötande inom hälso- och sjukvården på Åland
Ett av ombudsmannamyndighetens uppdrag är att främja och trygga patientmedverkan och förtroendefulla patientrelationer samt patientens rätt till god service och gott bemötande inom hälso- och sjukvården. Till patientombudsmannen hör drygt tvåhundra ålänningar av sig varje år med olika frågeställningar kring sjukvården. Ungefär en femtedel av kontakterna inkluderar missnöje vad gäller bemötande.

Under sommaren 2022 gav Ålands ombudsmannamyndighet studerande Julia Danielsson i uppdrag att undersöka vuxna psykiatripatienters upplevelser av bemötande inom hälso- och sjukvården på Åland. Uppdraget resulterade i studien *Tryggheten i att bemötas som människa. Psykiatripatienters upplevelser av bemötande vid hälso- och sjukvården på Åland*.¹²

Studien är en kvalitativ undersökning av hur några patienter inom psykiatri på Åland har upplevt bemötandet och vården inom både psykiatrisk och somatisk hälso- och sjukvård. Totalt 18 personer som antingen var eller hade varit patienter inom psykiatri ingick i studien, varav hälften intervjuades. Övriga nio svarade på frågor om sina upplevelser i en öppen digital enkät.

Dessa erfarenheter sammanfattas i fyra teman:

1. Det första temat: **”Någon måste ta hand om mig nu”**: Svårigheten i att kämpa för den vård man behöver som psykiskt sjuk, tar upp den sårbara och utsatta position som deltagarna anser att psykiatripatienter befinner sig i. Flera nämner hur viktigt det är att så mycket som möjligt av det praktiska gällande vården inte är patientens ansvar, utan sjukvårdens. Dessutom framhålls vikten av att bli tagen på allvar, då många upplevde det som svårt, men ofta nödvändigt, att själva kämpa för att bli tagen på allvar.
2. Det andra temat: **Betoning av det positiva inom vården**, fokuserar på den tacksamhet som många av de deltagande känner antingen till vården som helhet, eller till specifika personer inom vården.
3. Det tredje temat: **Vården har inte tid för mig**, sammanfattar flera av de deltagandes frustrationer med väntetider, samt med hur komplicerat de upplevt det vara att komma i kontakt med psykiatri. I det här temat uttrycks också en önskan om högre kontinuitet bland vårdpersonalen, samt att personalen ska ha tid för patienten.
4. Det sista och avslutande temat: **Tryggheten i att bemötas som människa**, genomsyras av en önskan om ett bemötande där patienten blir trodd och lyssnad till utan förutfattade meningar, så att patienten därigenom kan känna tillit till och trygghet i vården.

Sammanfattningsvis framkommer flera olika typer av erfarenheter, både positiva och negativa, i studien. Gemensamt för majoriteten av alla erfarenheter är en önskan om att bli tagen på allvar och bli bemött

¹² Publicerad på www.ombudsman.ax/om-myndigheten/publikationer-och-rapporter

med respekt, vilket flera av de som deltog i studien anser skulle underlättas med ökad kontinuitet inom personalen, samt med ökad möjlighet för flexibla och individuella lösningar.

Studien presenterades och diskuterades vid ett välbesökt seminarium som ordnades vid Ålands hälso- och sjukvård (ÅHS) under hösten.

4.5 Patientombudsmannens kommentarer

4.5.1 Missnöje med bemötande i vården och information

Missnöje med vård och behandling samt dröjsmål med vård och behandling utgör de absolut största orsakerna till att patienter har kontaktat patientombudsmannen under år 2022. Därefter följer missnöje med bemötande och brist på information. Nästan en fjärdedel av alla missnöjen under året har varit relaterade till bemötande och brist på information. Flest missnöjen med bemötande återfinns inom psykiatrin och primärvården, men de patienter som har tagit kontakt med anledning av missnöje med bemötande och information har vårdats inom ett flertal olika kliniker vid ÅHS. Det har inte varit någon enskild yrkesgrupp som har angetts som orsak till missnöje med bemötande, utan det har gällt besök av olika slag inom hälso- och sjukvården och i kontakt med varierande yrkesgrupper. Orsakerna till dessa missnöjen kan relateras till att patienterna har upplevt att de inte har blivit lyssnade på, att deras sjukdomsproblem förminskats och att de upplevt avsaknad av kompetens angående deras problematik från personalen inom hälso- och sjukvården.

Som nämns ovan framkom i ombudsmannamyndighetens studie om psykiatripatienters upplevelse av bemötande inom hälso- och sjukvård på Åland (Julia Danielsson) bland annat de intervjuades upplevelse av hur sårbar man är som patient, känslan av att vården inte har tid för patienterna och hur viktigt det är att få ett mänskligt och jämlikt bemötande i vården. Studien genomfördes med kvalitativ metodik och djupintervjuer av patienter inom vuxenpsykiatrin och underlaget är således inte kvantitativt stort i relation till antalet besök inom vården. De patienter som tar kontakt till patientombudsmannen är också procentuellt väldigt få i relation till antalet besök inom hela sjukvården och med det i åtanke kan man tänka att problemet med upplevelser av bristande bemötande och information kanske inte är så stort. Den kvalitativa metoden inom forskning används för att belysa djupstudier av ett mindre antal vilket kan jämföras med kvantitativ metod som drar slutsatser av en större mängd data. De patienter som tar kontakt till patientombudsmannen är få i relation till samtliga besök inom hälso- och sjukvården, men de utgör en speciell målgrupp av patienter med anledning av att de har tagit kontakt och av de som tagit kontakt till patientombudsmannen är det en fjärdedel som upplever bristande bemötande och information.

Vid en tillbakablick på statistiken för kontaktorsak för missnöje är åren 2021 och 2020 framkommer att de åren följer samma mönster som år 2022 på så sätt att den största kontaktorsaken till missnöje är med vård och behandling, medan den näst största orsaken är bemötande och information.

I patientlagen finns inskrivet att var och en som varaktigt bor i Finland utan diskriminering och inom gränserna för de resurser som vid respektive tidpunkt står till hälso- och sjukvårdens förfogande har rätt till sådan hälso- och sjukvård som hans eller hennes hälsotillstånd förutsätter och att varje patient har rätt till hälso- och sjukvård av god kvalitet (2 kap. 3 §). Vården ska ordnas och patienten bemötas så att hans människovärde inte kränks och att hans övertygelse och integritet respekteras. Vidare fastställer

patientlagen att en patient har rätt att få upplysningar om sitt hälsotillstånd, vårdens och behandlingens betydelse, olika vård- och behandlingsalternativ och deras verkningar samt om andra omständigheter som hänför sig till vården och behandlingen och som har betydelse då beslut fattas om hur patienten ska vårdas. En yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården skall ge upplysningar på ett sådant sätt att patienten i tillräcklig utsträckning förstår innebörden av dem (2 kap. 5 §).

Patientombudsmannen har noterat att kontaktorsaken avseende missnöje med bemötande och information är återkommande sedan flera år tillbaka och att det i enlighet med lag om patientens ställning och rättigheter finns ett lagstöd för gott bemötande inom vården. Utöver det kan patientombudsmannen inte ta ställning till eventuella åtgärder inom ÅHS med anledning av detta.

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

Patientförsäkringscentralen, årsrapport 2021

Ålands hälso- och sjukvård, verksamhetsstatistik 2021

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?

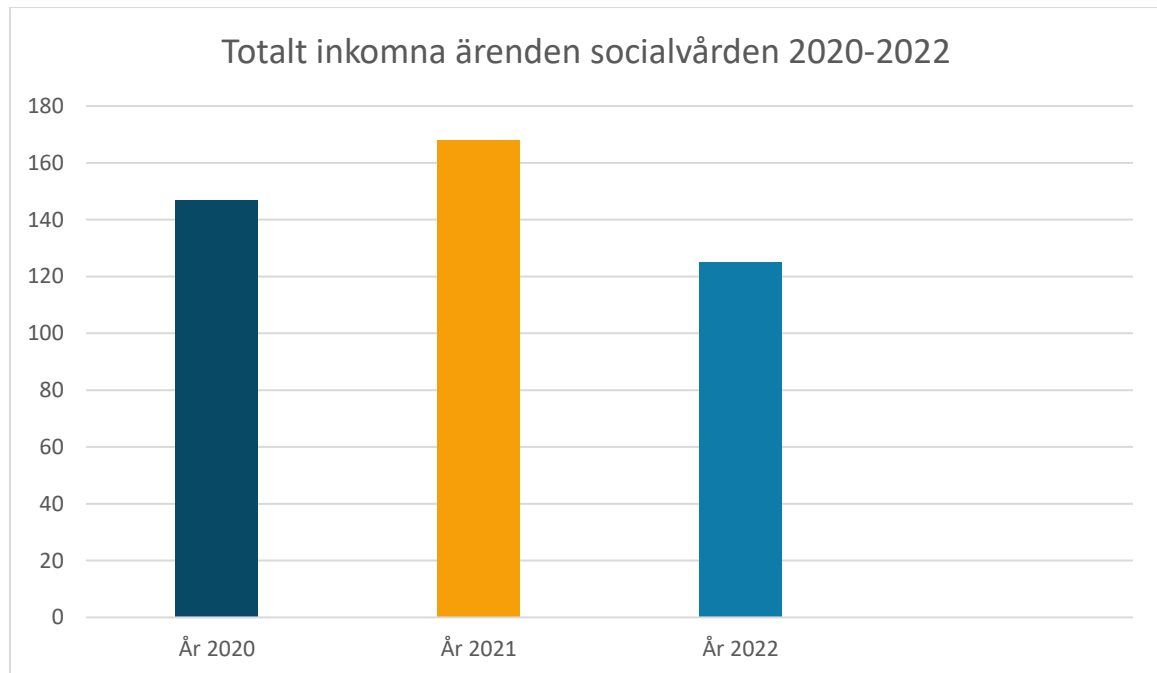
Personer som är klienter hos kommunernas socialvård, deras anhöriga eller annan företrädare kan vända sig till klientombudsmannen för information, rådgivning och vägledning. Det gäller även personer som är verksamma inom kommunernas socialtjänster, landskapsregeringen, övriga myndigheter, intresseorganisationer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

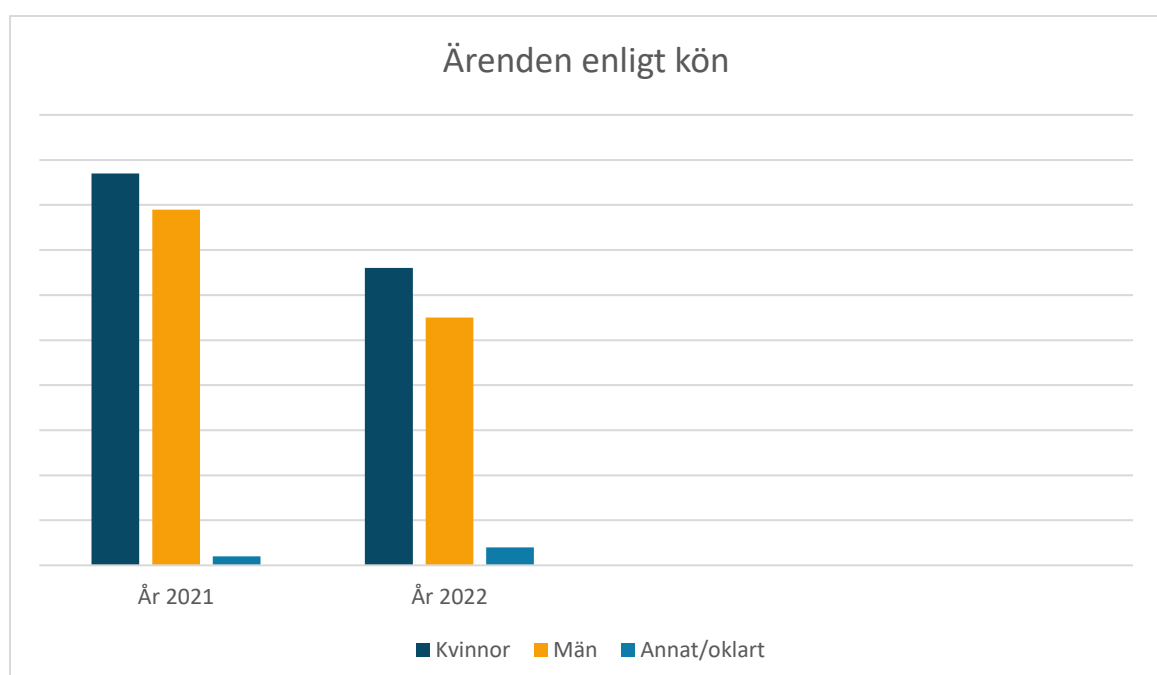
5.3 Statistik över klientärenden

Antal ärenden

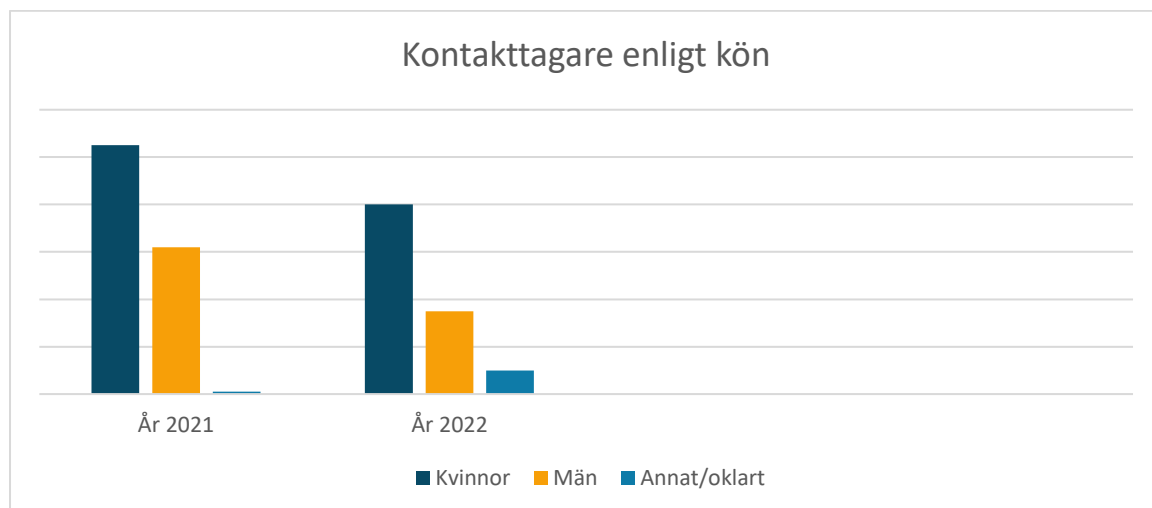
Under år 2022 har 125 ärenden inkommit. Det är en minskning av inkomna ärenden från år 2021 då det var 168 inkomna ärenden totalt och även år 2020 då det var totalt 147. Ärendena innefattar både allmän rådgivning och missnöje. Fördelningen av inkomna ärenden år 2022 är 104 avseende konkret missnöje och 21 ärenden gällande rådgivning och information.



Utgående från en könsfördelning är det fler antal ärenden där kvinnor/flickor är klienter än män/pojkar. Det är en liten andel klienter övriga.



Ombudsmannamyndigheten för även statistik sedan några år över könstillhörighet för kontakttagare som tagit kontakt i klientfrågor till klientombudsmannen. År 2022 var merparten av kontakttagarna kvinnor precis som år 2021, därefter män och en liten andel oklar könstillhörighet. Statistiken visar att kvinnor i högre utsträckning tar kontakt inte enbart för sina egna ärenden, men även för anhörigas räkning.



Antalet missnöjen inom socialvården där barn är klienter har minskat år 2022 i förhållande till år 2021. Detta kan relateras till att det totala antalet missnöjen inom socialvården har minskat från 120 år 2021 till 104 år 2022 och att specifikt missnöjen med barnskyddet och tidigt stöd för barn och familj har minskat.

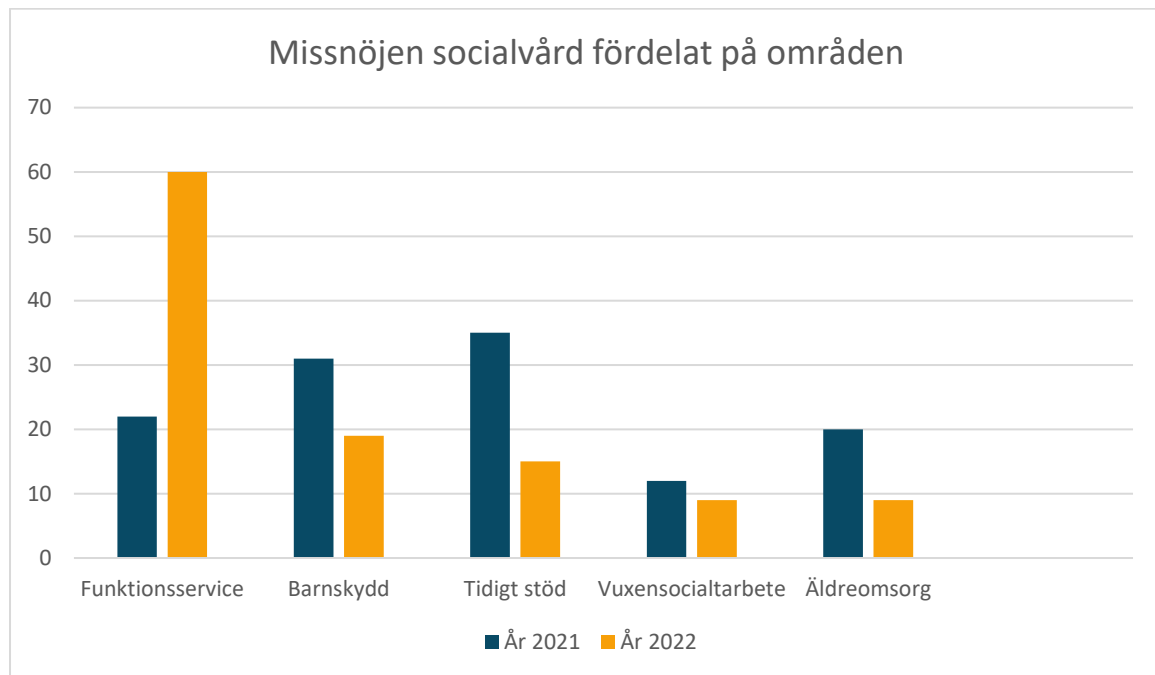
Rådgivning och information åren 2021–2022

Av 125 ärenden har 21 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 2021 ankom 48 rådgivningsärenden. Områden inom socialvården med högst antal missnöje är funktionservice inklusive specialomsorgen, därefter barnskydd och tidigt stöd för barn och familj.

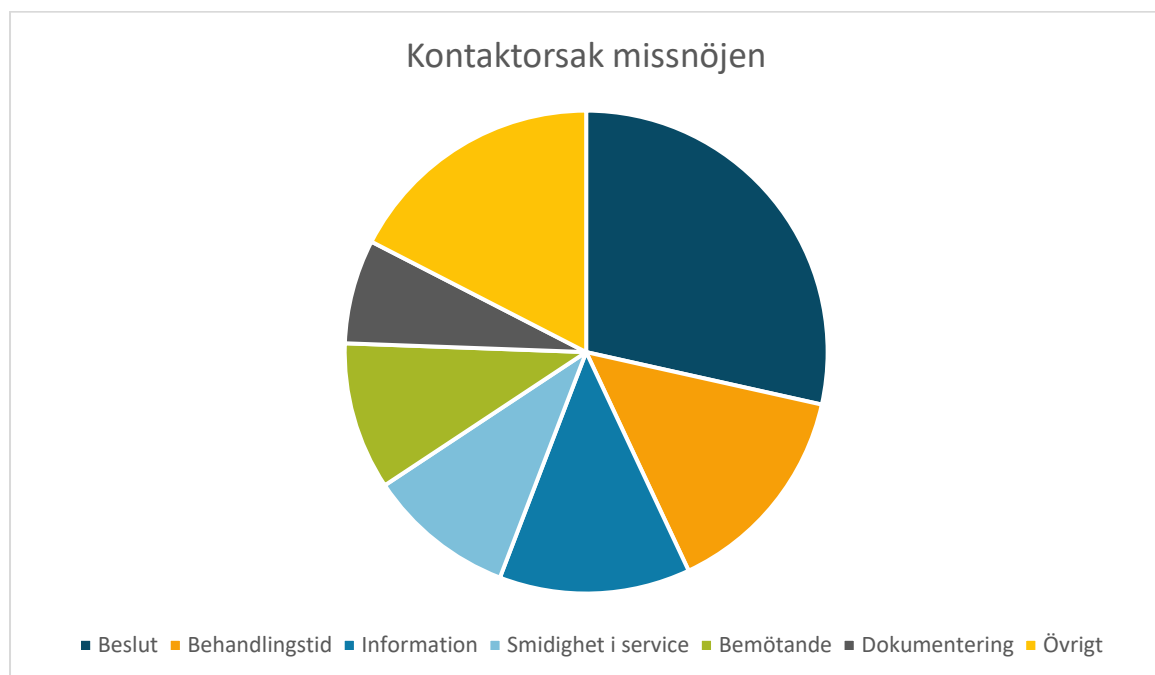
Inom funktions servicen har missnöjet till största del gällt beslut avseende personlig assistans, brist på information och smidighet i servicen men även missnöje med beslut avseende närståendestöd.

Inom tidigt stöd för barn och familj gäller de flesta missnöjena bedömningen av barnskyddsbehovet och lång behandlingstid samt rätt till insyn i journal.

Vad beträffar barnskydd har missnöjena varit jämnt fördelade mellan bedömningen av barnskyddsbehovet, omhändertaganden och barnskyddets öppenvård.



Flest missnöjen år 2022 har uttryckts i samband med beslut och behandlingstid, brist på information och smidighet i servicen. En klient eller anhörig kan vara missnöjd med flera olika kategorier i samma ärende.



- Missnöjen angående beslut har främst gällt stöd för närståendevård och funktions servicen samt personlig assistans.
- Missnöje angående lång behandlingstid har främst gällt inom barnskyddet avseende bedömning av barnskyddsbehovet och inom funktions servicen avseende personlig assistans.

- Missnöje angående smidighet i servicen och missnöje med information har minskat år 2022 i relation till år 2021.

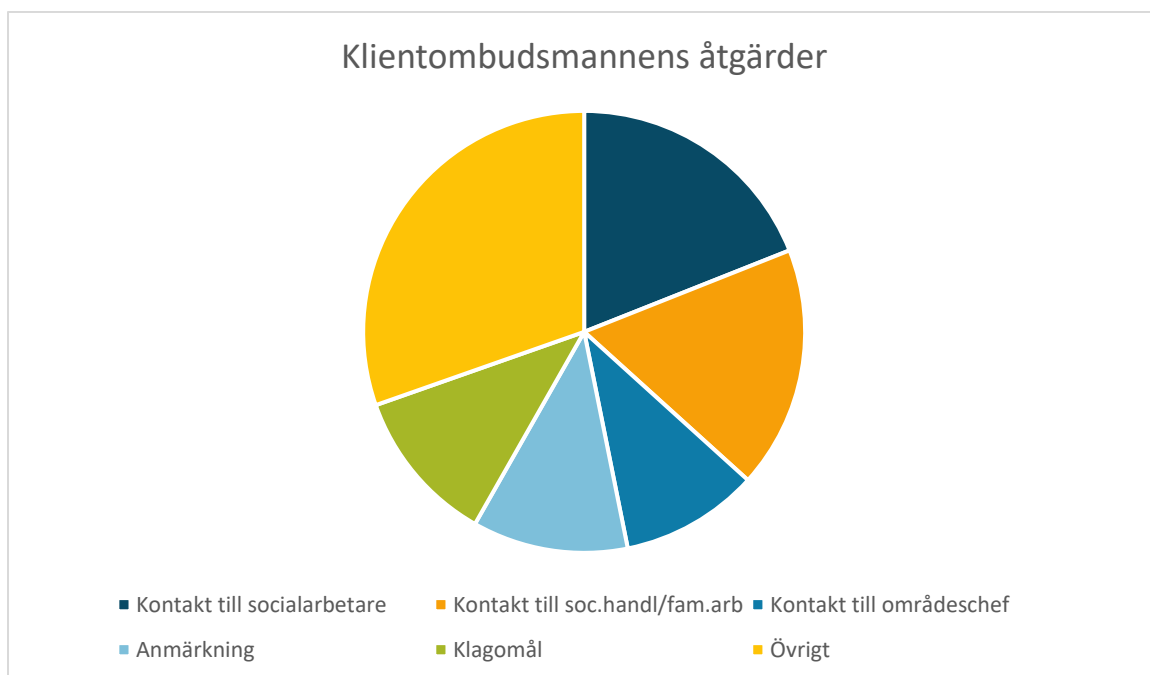
Övriga orsaker till missnöje är färre än tio kontakter.

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.

Ombudsmannen har bistått klienter med i stort sett lika många anmärkningar år 2022 jämfört med år 2021. Ombudsmannen har även strävat efter att försöka diskutera direkt med socialvårdspersonalen (med klientens/anhörigas tillstånd) innan anmärkning framställs. Det totala antalet anmärkningar för år 2022 för Kommunernas socialtjänst var 16. Ålands miljö- och hälsoskyddsmyndighet är tillsynsmyndighet för den offentliga och privata socialvården på Åland. Man kan rikta en förvaltningsklagan om man är missnöjd med det svar som man får på en anmärkning. Antalet klagomål som klientombudsmannen har bistått med har ökat år 2022 jämfört med år 2021.

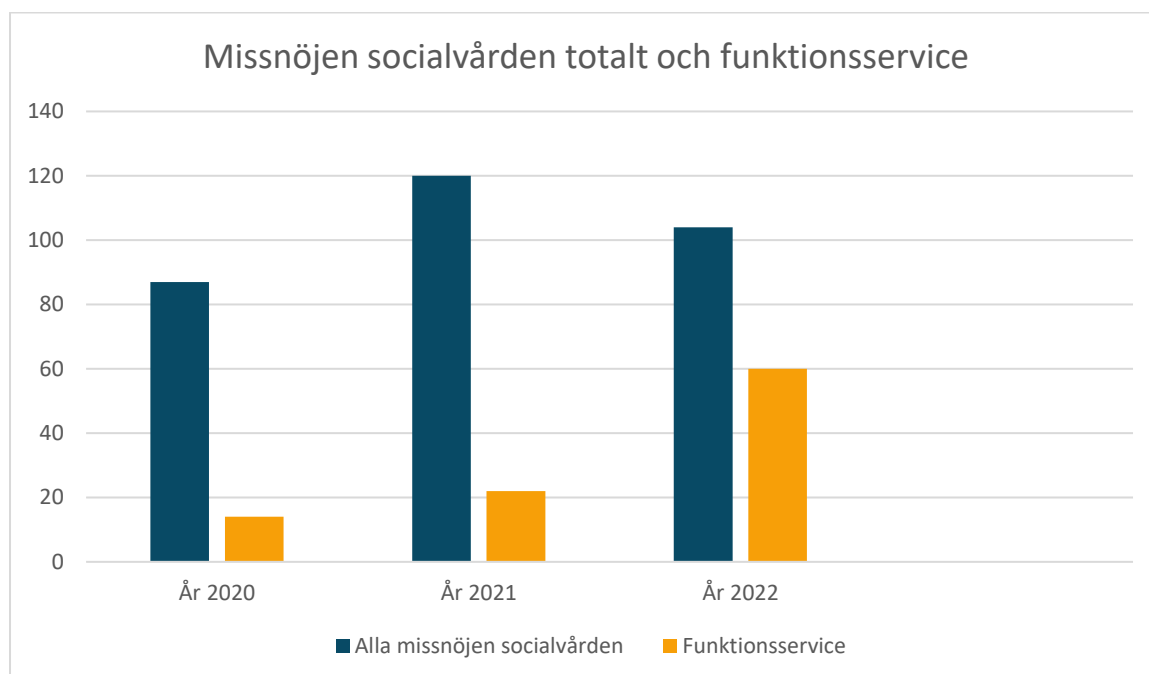
Även i kategorin övrigt har klientombudsmannens åtgärder varit till största del att ta kontakt med personal vid KST. Kontakt har sammanlagt tagits till socialarbetare, socialhandledare och familjearbetare, områdeschefer, förbundsdirektör, äldreomsorgsledare/chef, övrig vårdpersonal och kvalitets- och metodchef.



5.5 Klientombudsmannens kommentarer

5.5.1 Missnöje med socialvården på Åland

År 2020 handhades socialvården på Åland i stort sett separat av alla Ålands 16 kommuner, inklusive Mariehamn, förutom med vissa samarbetsavtal genom vilka kommuner samarbetade. Från år 2021 är all socialvård, förutom äldreomsorgen integrerad och sammanslagen i ett kommunalförbund, Kommunernas socialtjänst, KST. Denna verksamhetsberättelse för år 2022 beskriver situationen under KST:s andra verksamhetsår. År 2020 inkom totalt 87 missnöjen mot socialvården på Åland, år 2021 inkom 120 missnöjen och år 2022 har de minskat till 104. Dessa tre år är inte helt rättvist jämförbara då förutsättningarna organisatoriskt för att bedriva socialvård på Åland är lite olika alla tre år, men om man endast ser på KST:s första verksamhetsår jämfört med det andra så har antalet missnöjen minskat något.



Det totala antalet missnöjen med socialvården för år 2022 är 104 och av dessa är 60 inom funktions servicen. Det betyder att mer än hälften av alla inkomna missnöjen finns inom funktions servicen för år 2022. De flesta missnöjen återfinns inom beslut avseende personlig assistans och stöd för närståendevård.

I ombudsmannamyndighetens verksamhetsberättelse för år 2021 framkommer att under sommaren och hösten 2021 uttryckte tjänstemän inom funktions servicen en oro för det höga klientantalet som de hade ansvar över inom funktions servicen. Enligt uppgifter till klientombudsmannen ansvarade tjänstemännen för totalt 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 och att klienterna över lag var missnöjda med lång behandlingstid, brist på information samt smidighet i servicen. Detta ledde till att ombudsmannamyndigheten genom en skrivelse uppmärksammade KST om situationen. KST

behandlade i november 2021 ärendet och förbundsstyrelsen godkände förbundsdirektörens förslag att tillföra resurser till funktionsservicen i budget för år 2022. KST har under år 2022 utökat sina personalresurser inom funktionsservicen.

Trots dessa åtgärder ökade missnöjena signifikant inom funktionsservicen redan i början på år 2022 och den trenden har fortsatt under hela året. Kommunernas socialtjänst har äskat om två nyinrättade tjänster som socialarbetare till år 2022 och därefter ytterligare två tjänster till år 2023. Det tyder på att en del av problematiken är en underdimensionering av personal som har för många och komplicerade klientärenden att handlägga. Klienterna som har tagit kontakt angående missnöje med funktionsservicen och då specifikt angående beslut gällande personlig assistans och stöd för närståendevård, har uppgivit att de upplever att de inte blir tagna på allvar, lyssnade på och att deras behov inte tillgodoses. Det har även framkommit att det lagstadgade underlaget inför att ta beslut har saknats eller varit bristfälligt. I klientlagen framkommer att när socialvård ordnas skall det utarbetas en service-, vård-, rehabiliterings- eller någon annan motsvarande plan, om det inte är fråga om tillfällig rådgivning och handledning, eller om det inte i övrigt är uppenbart onödigt att utarbeta en plan. Planen skall utarbetas tillsammans med klienten om det inte finns något uppenbart hinder för det. I landskapslagen om socialvård framkommer att bedömningen av servicebehovet ska kompletteras med en klientplan som utarbetas för klienten och i stället för klientplanen kan man beroende på situationen utarbeta en annan motsvarande plan, som till exempel en serviceplan enligt lagen om service och stöd på grund av handikapp. Enligt lagen angående specialomsorger om utvecklingsstörda skall man göra upp ett specialomsorgsprogram, för var och en som är i behov av specialomsorg. Enligt lagen om stöd för närståendestöd som tillämpas genom landskapslagen om tillämpning i landskapet Åland av riksförfattningar om socialvård ska en vård- och serviceplan och ett avtal om stöd för närståendevård göras upp tillsammans med den vårdbehövande och närståendevårdaren. För alla vård- och serviceplaner, klientplaner och specialomsorgsprogram finns reglerat vad de ska innehålla och syftet med dem. Syftet med en serviceplan eller klientplan för en person med funktionsnedsättning är att hjälpa personen med funktionsnedsättning att få lämplig och ändamålsenlig service och att kontrollera att de nuvarande service- och stödformerna motsvarar klientens resurser och behov.

Den största orsaken till missnöjen inom funktionsservicen år 2022 avser beslut gällande beviljande av personlig assistans och stöd för närståendevård.

Av klient- och serviceplanen ska tillräckligt detaljerat framgå klientens individuella situation till den del som den är relevant när beslut om servicens innehåll, genomförandemetod och omfattning fattas. Serviceplanens betydelse har särskilt betonats i fråga om personlig assistans. Socialvården ska beakta personens med svår funktionsnedsättning egna åsikter och önskemål samt det i serviceplanen definierade individuella hjälpbehovet och personens med funktionsnedsättning livssituation i sin helhet när det bestäms på vilket sätt personlig assistans ska ordnas och när själva assistansen ordnas.

Lagstiftningen inom funktionsservicen är omfattande, men det är väldigt tydligt att klient-, vård-, och serviceplaner är redskap som är användbara för att nå fram till en samsyn kring behovet och beviljande av service. Serviceplanerna vägleder myndigheterna i beslutsfattandet och informerar om framtida behov

av tjänster och underlättar således också planeringen av kommande års budgetering av tjänster. Detta har speciellt betydelse i fråga om anslagsbundna tjänster och stödinsatser.

Klientombudsmannen har noterat att antalet missnöjen som inkommit avseende socialvård för år 2022 har minskat i jämförelse med år 2021, men att hälften av alla missnöjen gäller funktionservice och av dem till största del beslut avseende personlig assistans och stöd för närståendevård. Avsaknaden av klient-, vård- och serviceplaner har likaså varit frekvent. Utöver detta har det framkommit att personalresurserna inom handläggningen av funktions servicen inte har varit tillräckliga.

Klientombudsmannen har således reflekterat kring att det kan finnas ett samband mellan missnöjen inom funktions servicen, avsaknaden av klient-, vård- och serviceplaner samt bristfälliga personalresurser inom förvaltningen gällande handläggningen av ärenden inom funktions servicen vid KST.

Referenser:

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

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

Landskapslag (2014:33) om Ålands ombudsmannamyndighet

Lag (1987:380) om service och stöd på grund av handikapp

Lagen 2005:937) om stöd för närståendevård

Landskapslag (1995:101) om tillämpning av riksförfattningar om socialvård

Landskapslag (1987:48) om tillämpning av lagen angående specialomsorger om utvecklingsstörda

Lagen (1977:519) angående specialomsorger om utvecklingsstörda

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 kan bokas vid behov.

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

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

6.3 Tvister

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

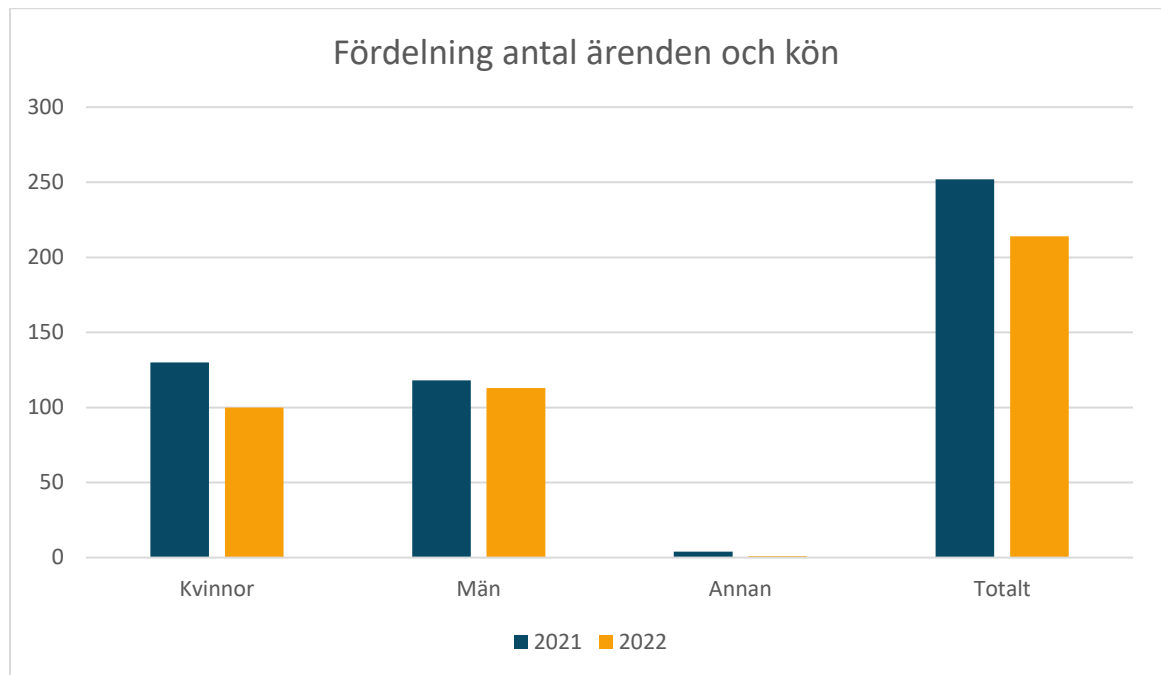
Enskilda konsumenttvister handläggs av Konsumenttvistenämnden på Åland som kan ge rekommendationer (information finns på www.regeringen.ax/andra-verksamheter-hor-forvaltningen/konsumenttvistenamnden) eller av Ålands Tingsrätt.

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

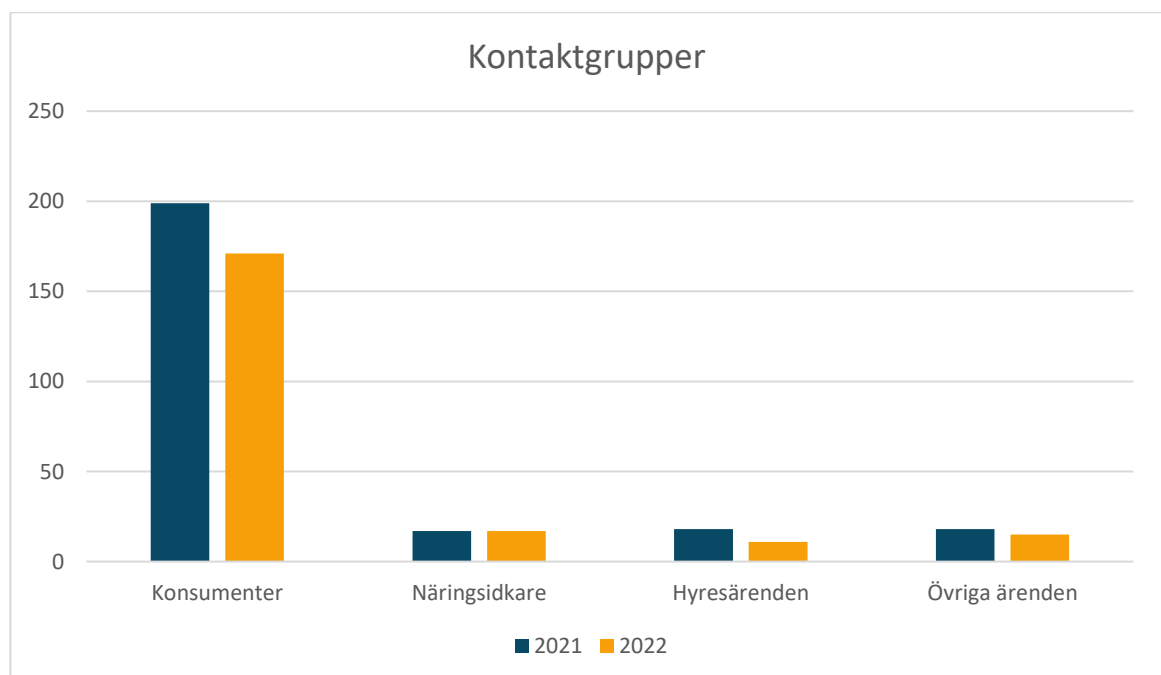
Lagstiftning: Konsumentskyddslagen 1978/38 och speciallagar inom olika branscher, så som lagen om bostadsköp och jordabalkens 2 kap. om fastighetsöverlåtelse (bostadsfastigheter), hyreslagen för landskapet Åland, avfallslagen samt lagen om indrivning av fordringar; allmän obligationsrättslig lagstiftning 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 214 som kontaktat rådgivningen. Det är en minskning jämfört med tidigare år. Minskningen i antalet ärenden har främst varit i kontakterna från kvinnor. Männan har kontaktat i samma omfattning som tidigare. Orsaken till detta är oklar. Under de perioder då konsumentrådgivningen inte varit i tjänst (semester) har åländska kunder hänvisats till riksrådgivningstjänsten i akuta fall. Detta kan vara problematiskt eftersom man i riket saknar kompetensen att besvara frågor som gäller åländsk lagstiftningsbehörighet och lokala förhållanden.



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

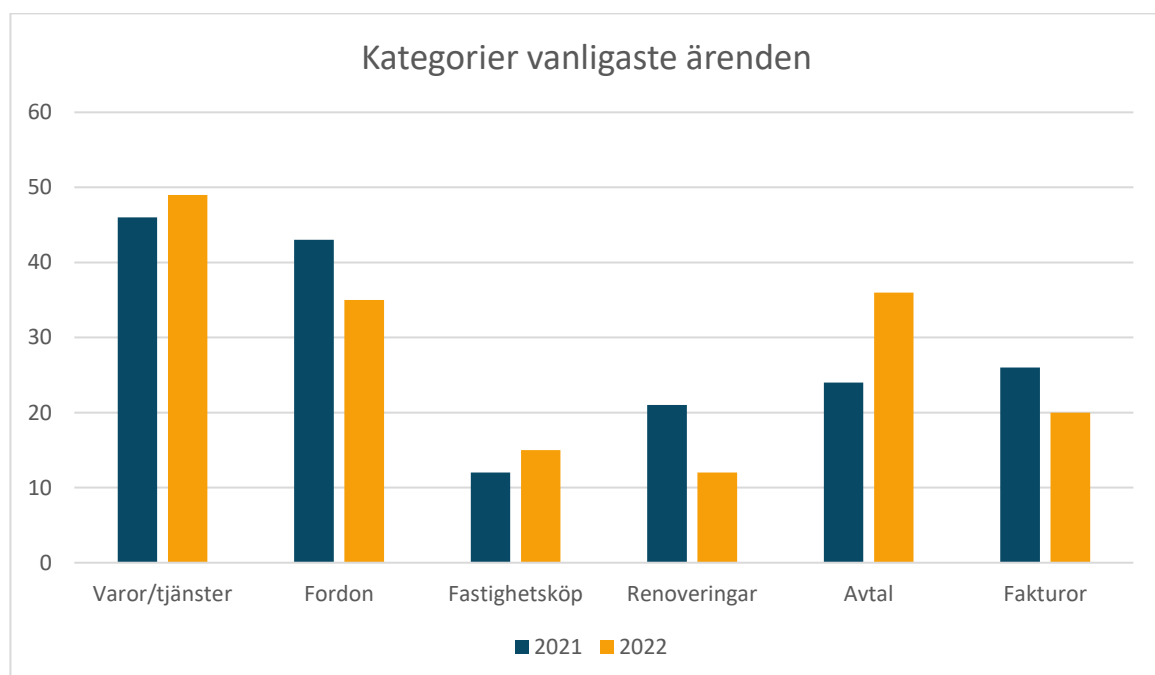


Flest kontakter under året har gällt fel i varor och tjänster samt dröjsmål och reklamationer som även fått en liten ökning sedan tidigare. Den näst vanligaste kategorin gäller alla typer av fordon, köp av nya och begagnade, samt service av dessa. Det är en minskning i kontakter i denna kategori jämfört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

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

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

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



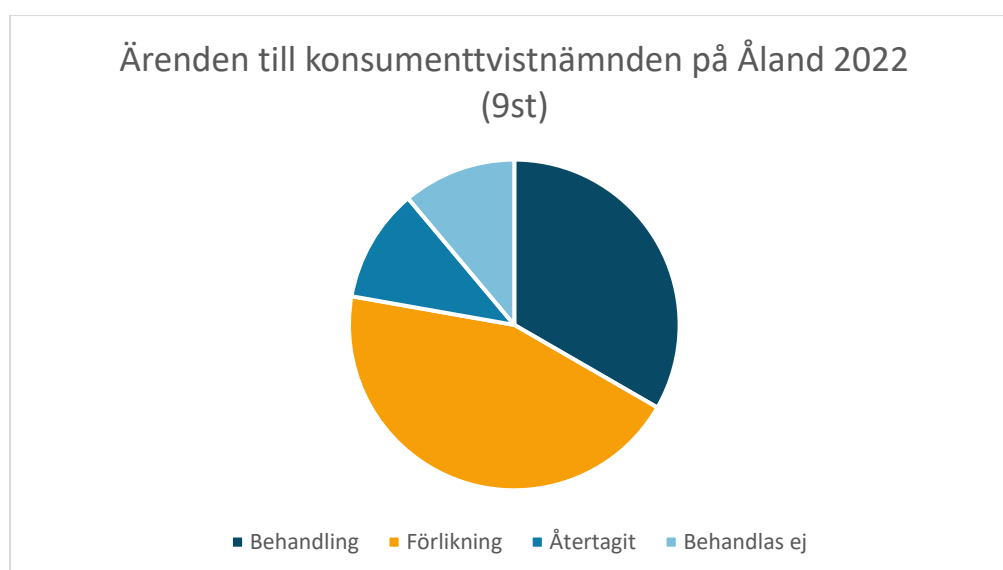
6.5 Konsumentrådgivarens åtgärder

Majoriteten av ärenden som inkommer hanteras genom muntlig eller skriftlig rådgivning i partens specifika ärende, samt en objektiv bedömning av ärendets handlingar. 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 millimeter rättvisa eftersträvas en överenskommelse mellan parterna som är tillräckligt rättvis för båda parter för att få ärendet avslutat. På så vis kan båda parter gå vidare direkt och inte heller behöva belasta andra instanser, vilket sparar tid och pengar för dem och rättsinstanserna. I tvister där medling misslyckas eller där det inte finns förutsättningar för medling, kan ärenden efter bedömning hos konsumentrådgivningen rekommenderas föras vidare direkt till konsumenttvistenämnden på Åland för utlåtande och utfärdande av rekommendation. Av de ärenden som inkommit till konsumentrådgivningen har även ett antal tagit omfattande tid av konsumentrådgivning i anspråk. Dessa ärenden har oftast varit omfattande, komplicerade renoveringsarbeten eller husköp.

Av totala antalet ärenden (214) har konsumentrådgivningen rekommenderat att tio går vidare till konsumenttvistenämnden på Åland jämfört med nio år 2021.

Under år 2022 inkom nio klagomål till konsumenttvistenämnden på Åland. Av dessa ärenden har inget avgjorts, men tre ärenden är under behandling. Fyra ärenden har slutat i förlikning, ett har avslutats efter att klaganden återtagit sitt klagomål och ett ärende har nämnden beslutat att inte behandla enligt 14 § 1 och 5 p. lagen om konsumenttvistenämnden.



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.

Under 2022 har nämnden sammanträtt sex gånger och ledamöterna har hållit olika temadiskussioner med beröring på myndighetens verksamhetsområden. Nämnden har även bistått i arbetet med kommentarer på studien om psykiatripatienters upplevelser av hälso- och sjukvård på Åland.

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

Medlemmar:

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 2022

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

Britt Danielsson

vik. patient- och klientombudsman (från 12.09.2022)

Britt.danielsson@ombudsman.ax

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

Benjamin Sidorov

patient- och klientombudsman (tjänstledig)

Tuomas Nymark

konsumentrådgivare

tuomas.nymark@ombudsman.ax

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

Julia Danielsson

Högskolepraktikant (sommaren 2022)

För barn och unga upp till 18 år:

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

Lämna ringbud

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

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

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

Info@

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

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

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

Det går också bra att boka tid för besök.

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



Foto: Ålands ombudsmannamyndighet
Karta: Google maps