

GOD MORGON OCH VÄLKOMMEN!

frukostseminarium 22 mars 2023

kl. 8.30

- presentation av VB 2022
- inledande reflektioner Runar Karlsson (KST)
& Anna Holmström (ÅHS)
- diskussion



Vi slutar senast kl. 10.00

ÅLANDS OMBUDSMANNAMYNDIGHET



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

VAD GÖR VI?

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

alla
kan
blom-
stra



OMBUDSMAN

Ålands
Ombudsmanna
Myndighet

VI SOM JOBBAR PÅ ÅOM



Britt Danielsson
Patient- och klientombudsman



Tuomas Nymark
Konsumentrådgivare



Johanna Fogelström-Duns
Barn- och diskrimineringsombudsman
Myndighetschef



www.ombudsman.ax



Ålands
Ombudsmanna
Myndighet

OMBUDSMANNANÄMNDEN

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

OMBUDSMANNANÄMNDEN

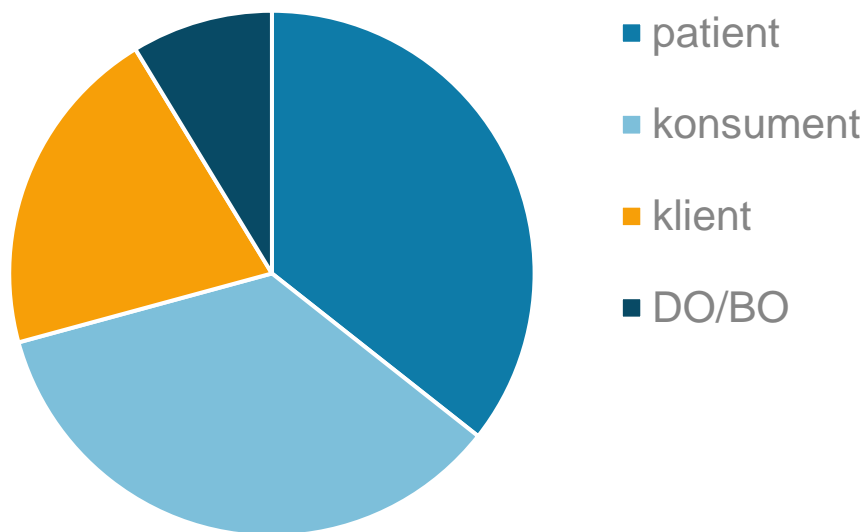
Ny mandatperiod 2023-2024

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

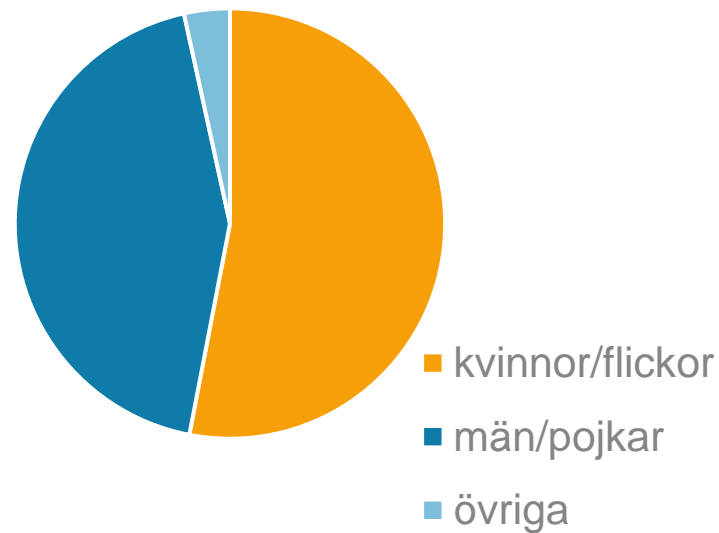


Ålands
Ombudsmanna
Myndighet

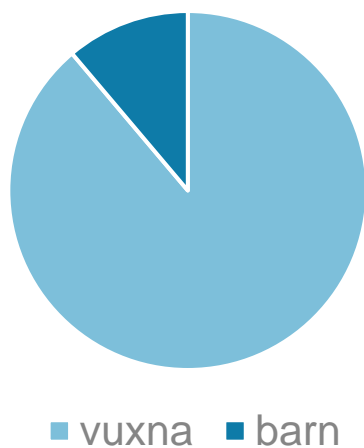
rådgivningsärenden (tot 609)



könsfördelning

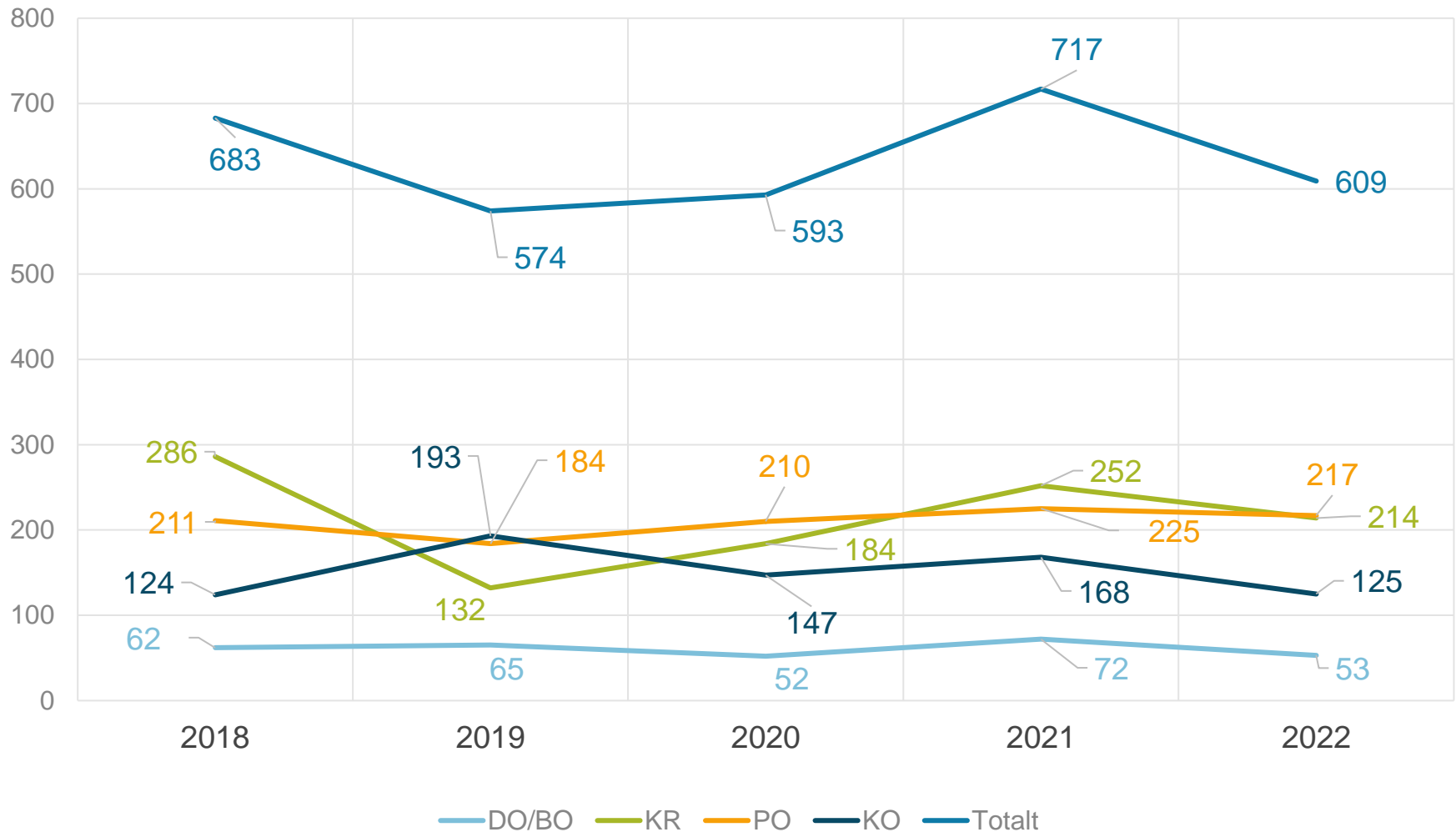


andel frågor som rört barn



2022

ÄRENDEMÄNGD 2018 - 2022

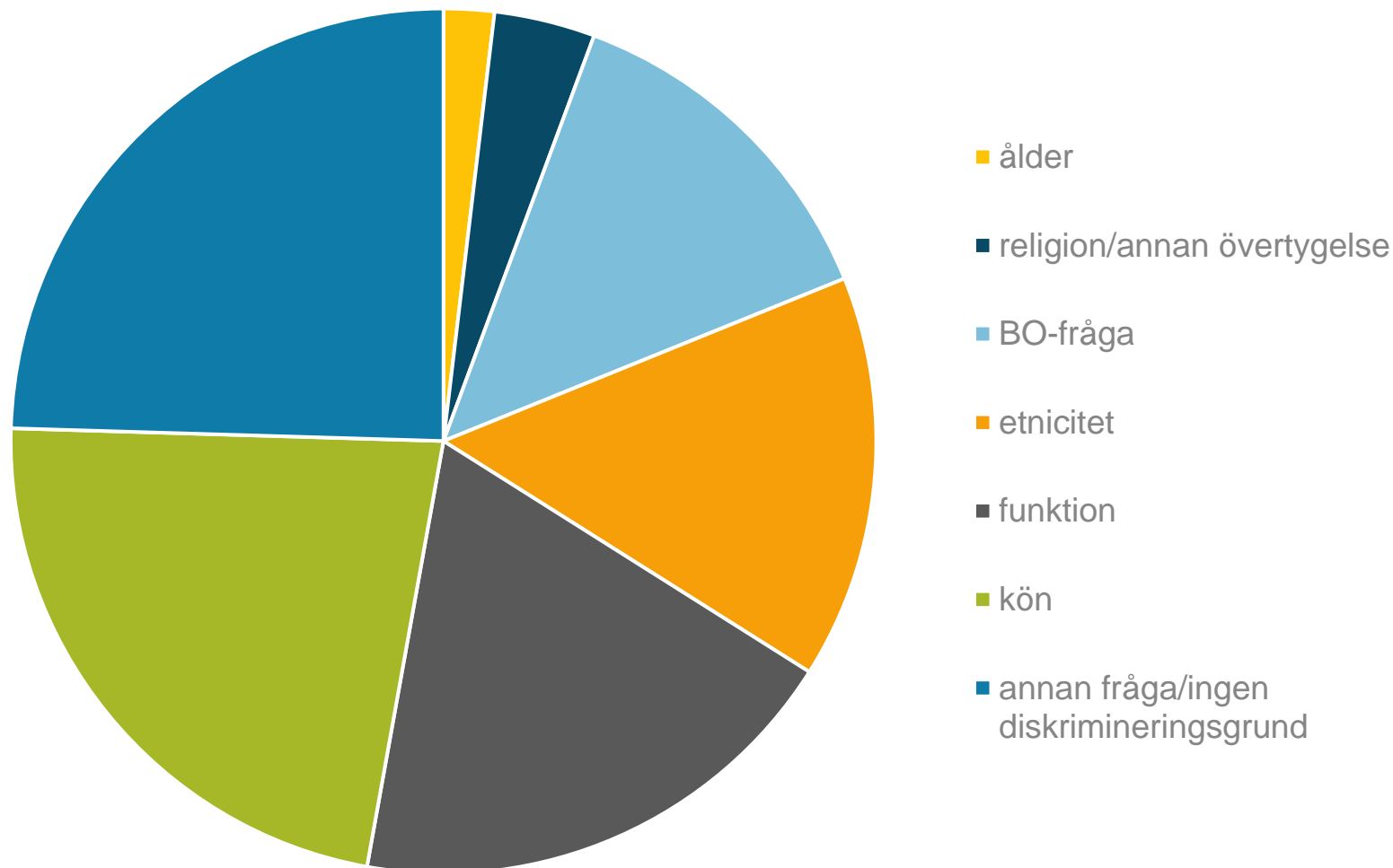


Några nyckeltal	2022	2021	2020	2019
Rådgivningsärenden (DO/BO)	53	72	52	65
Rådgivningsärenden (patient)	217	225	210	184
Rådgivningsärenden (klient)	125	168	147	193
Rådgivningsärenden (konsument)	214	252	184	132
Remisser/utlåtanden/höranden	9	9	15	8
Seminarier/föreläsningar/paneler	12	15	15	28
Pressklipp/media intervjuer etc.	35	28	58	16
Marknadsföring, annonser/radioreklam	50	50	88	43
Tillsynsaktiviteter/rapporter/studier	4	6	52	1

BARN- OCH DISKRIMINERINGSOMBUDSMANNEN



DISKRIMINERINGS- OCH BARNOMBUDSMANNEN



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

DISKRIMINERINGSOMBUDSMANNEN 2022

- Rådgivningsarbete
- Ny diskrimineringslag från 1.1.2023
- Finlands DO Ålandsbesök

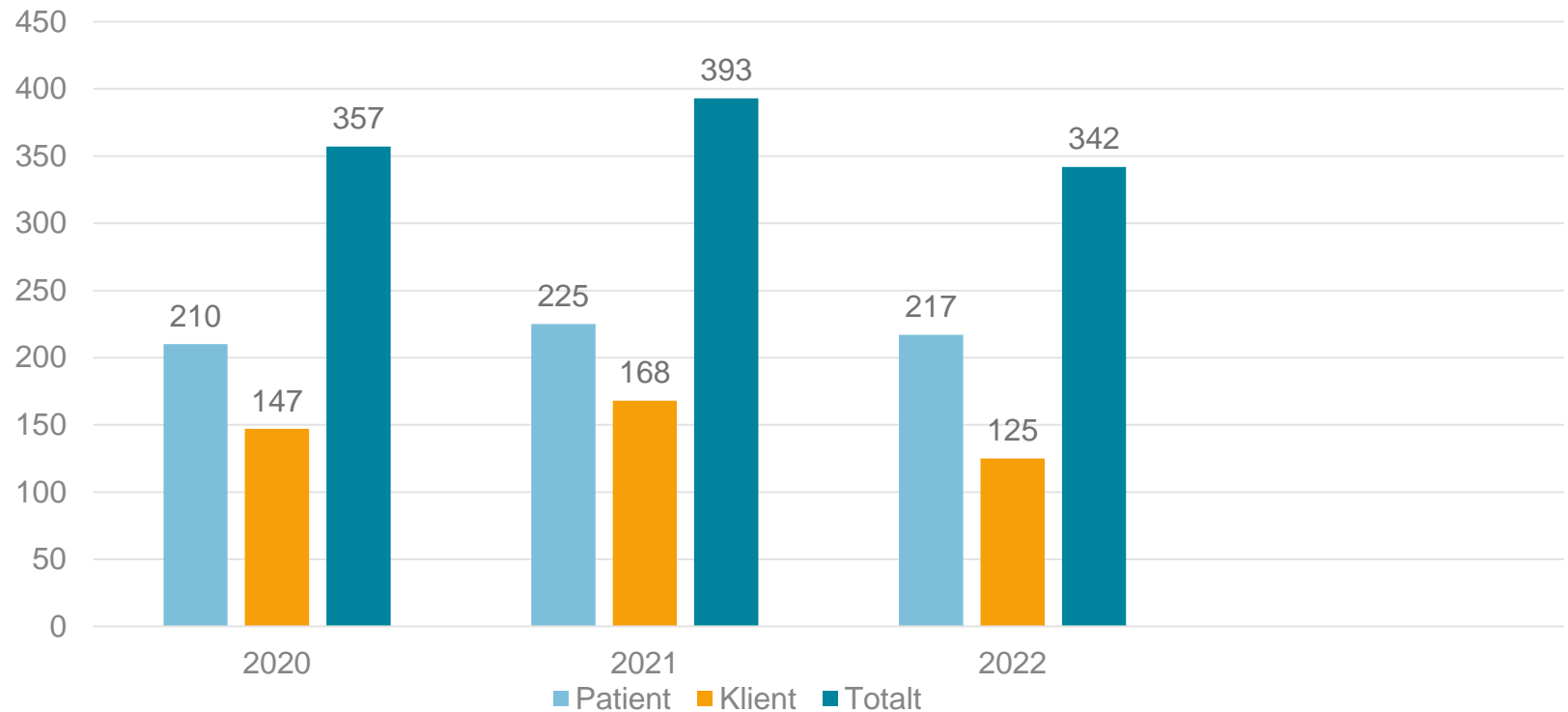
BARNOMBUDSMANNEN 2022

- Barn och ungas välmående
- Samarbeten

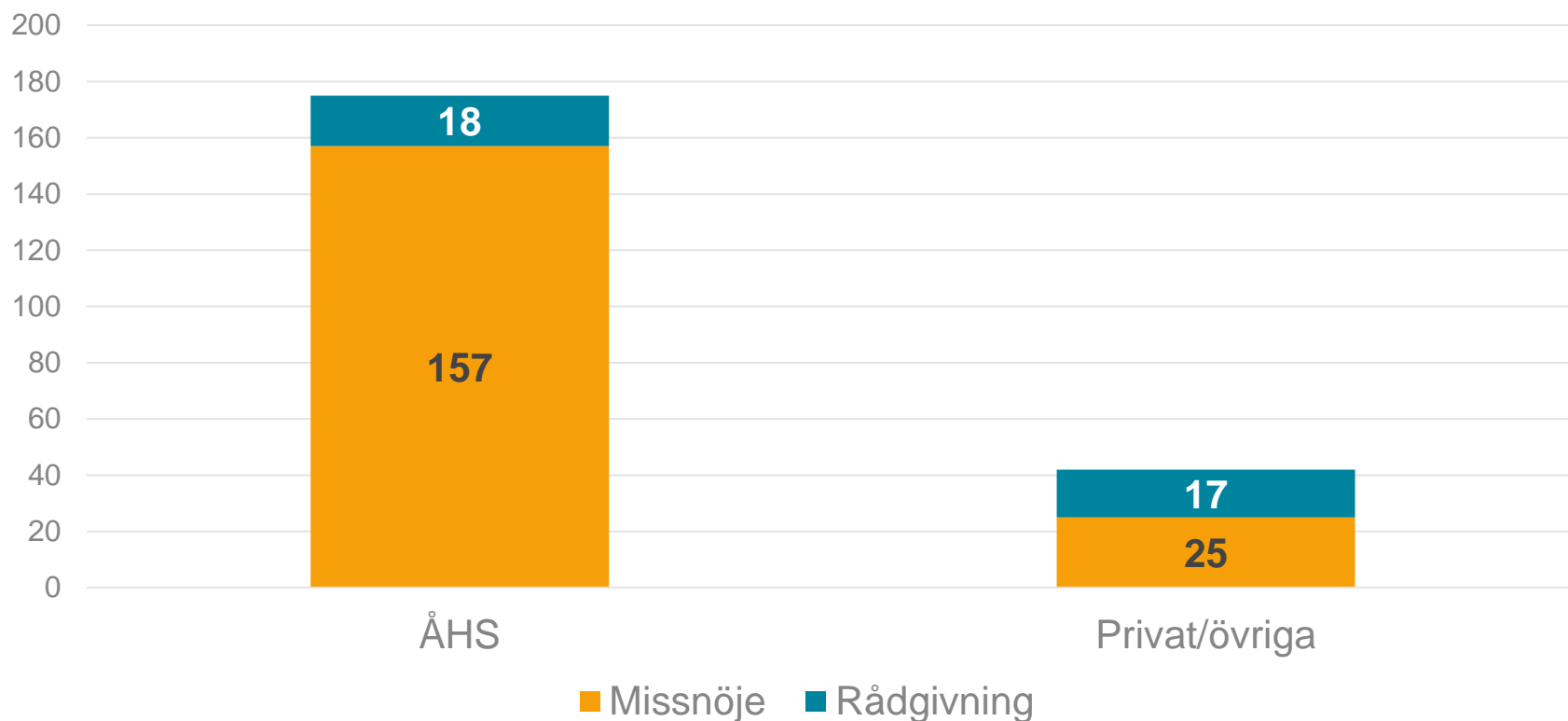
PATIENT- OCH KLIENTOMBUDSMANNEN



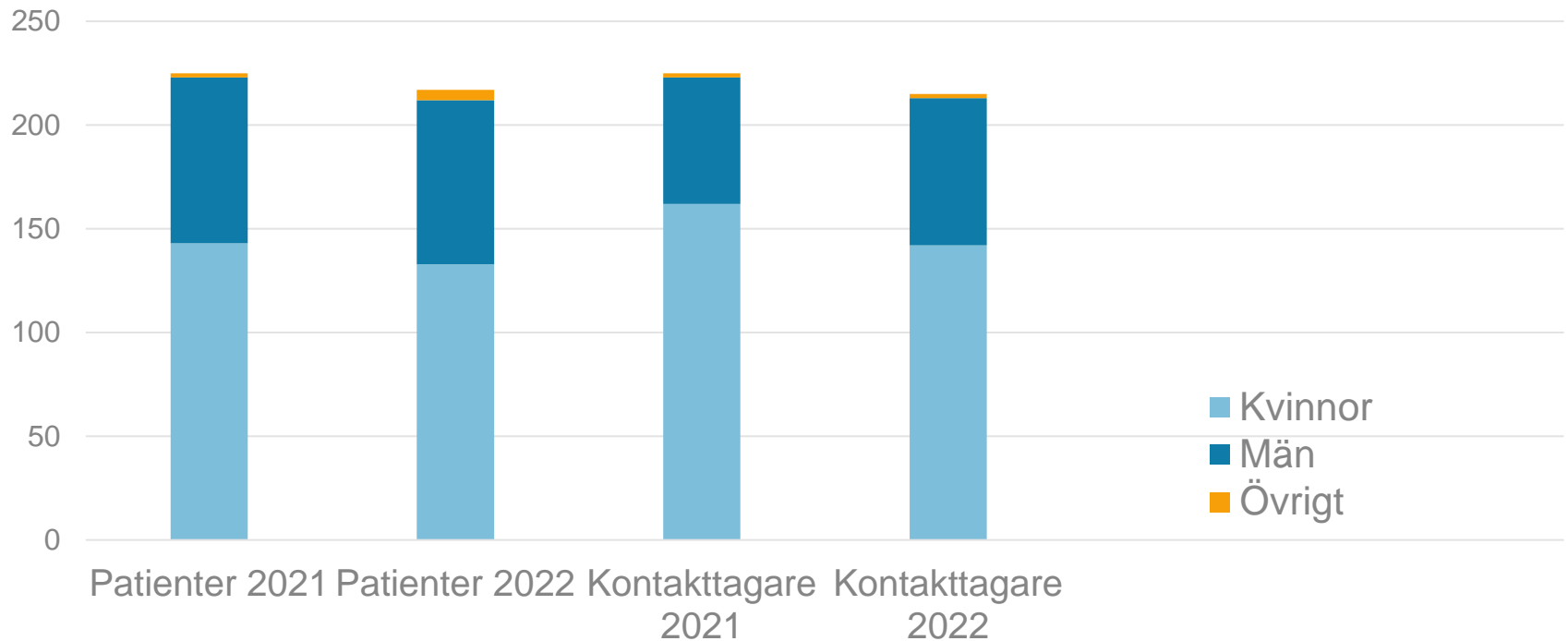
MISSNÖJEN/RÅDGVNING PATIENT OCH KLIENT 2020-2022



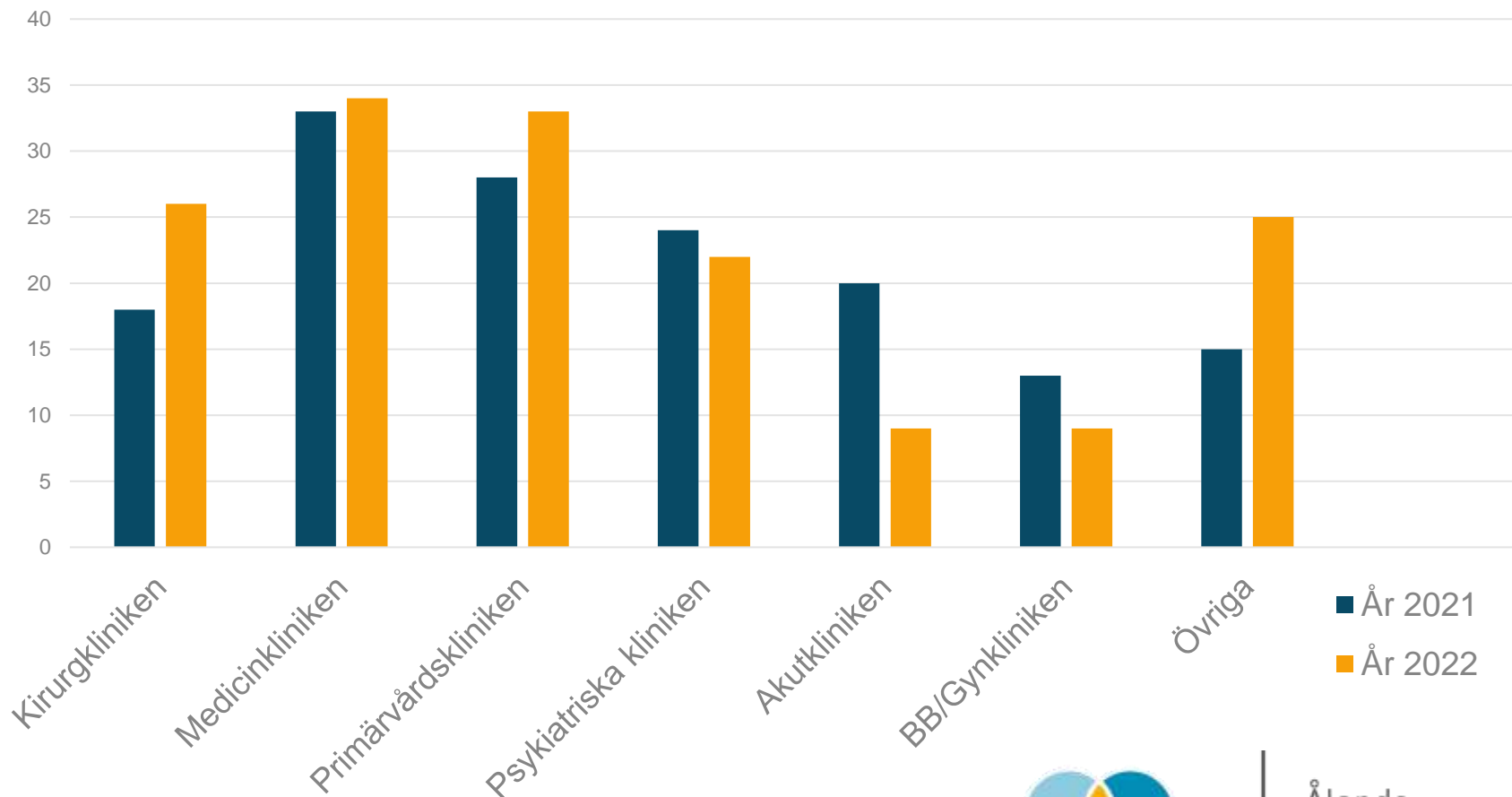
MISSNÖJE OCH RÅDGIVNING PATIENT (ÅHS OCH PRIVAT/ÖVRIGA) 2022



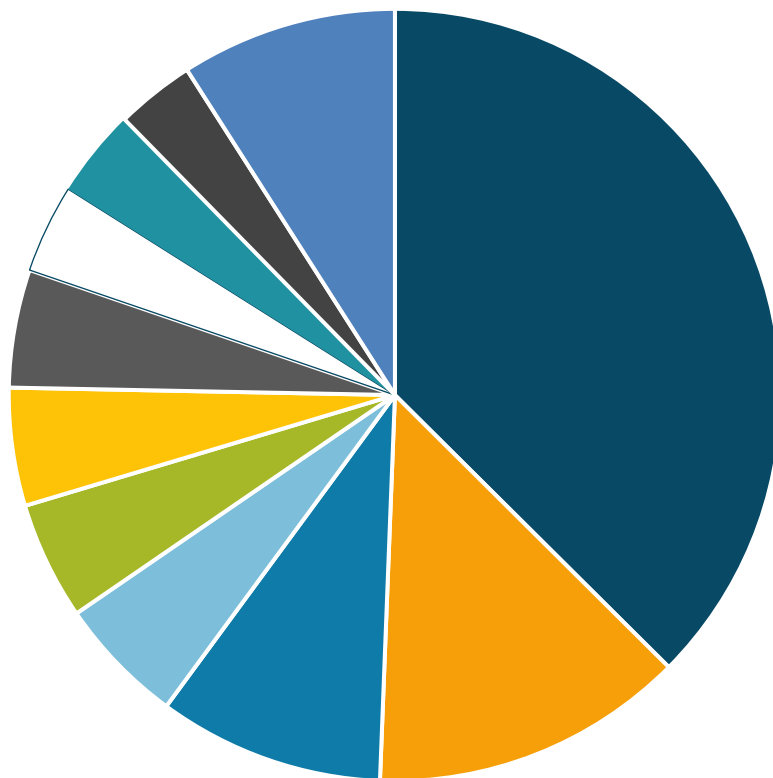
KÖN, PATIENT OCH KONTAKTTAGARE



MISSNÖJEN PER KLINIK ÅHS 2021- 2022

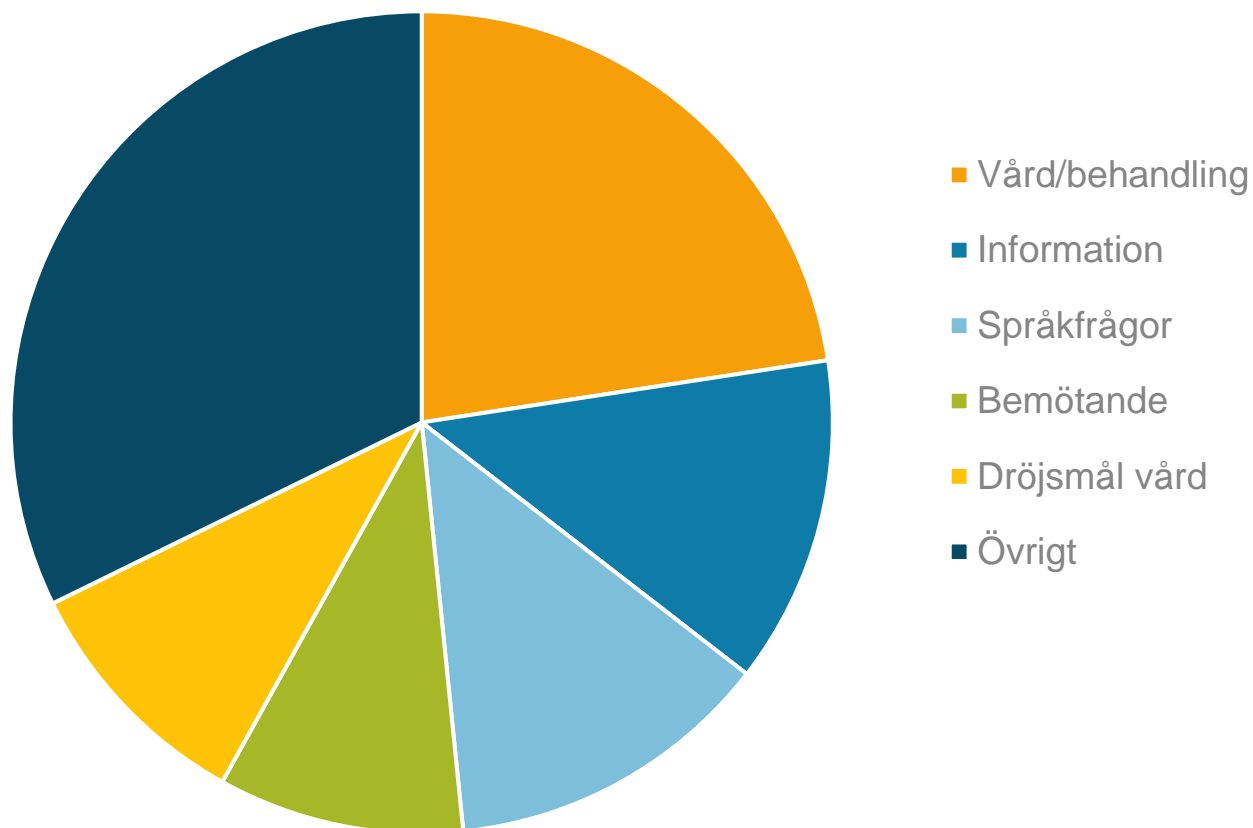


KONTAKTORSAK MISSNÖJEN ÅHS

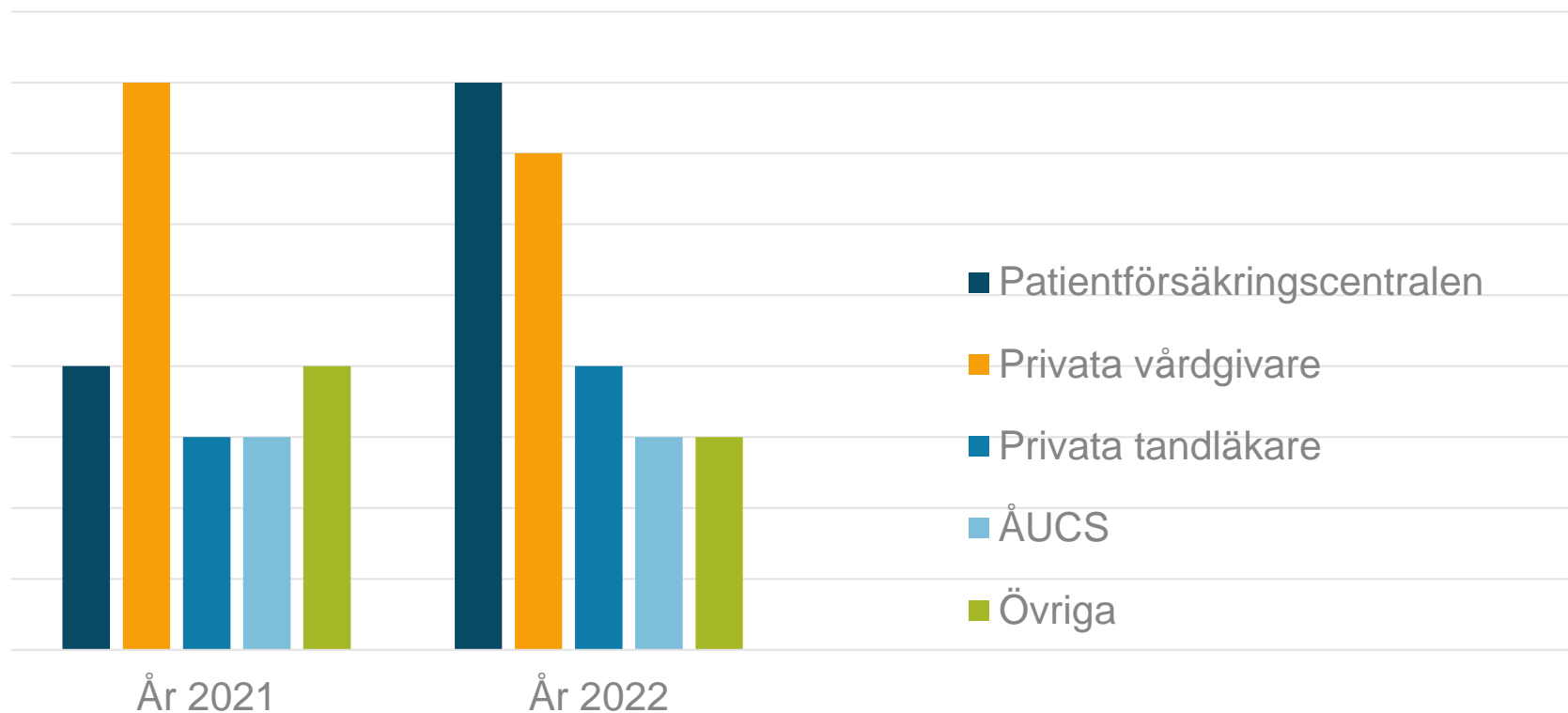


- Vård/behandling
- Bemötande
- Information
- Smidighet i servicen
- Remittering
- Dröjsmål vård
- Journal och dokumentation
- Självbestämmanderätt
- Vårdavgift
- Läkemedelsskada
- Övrigt

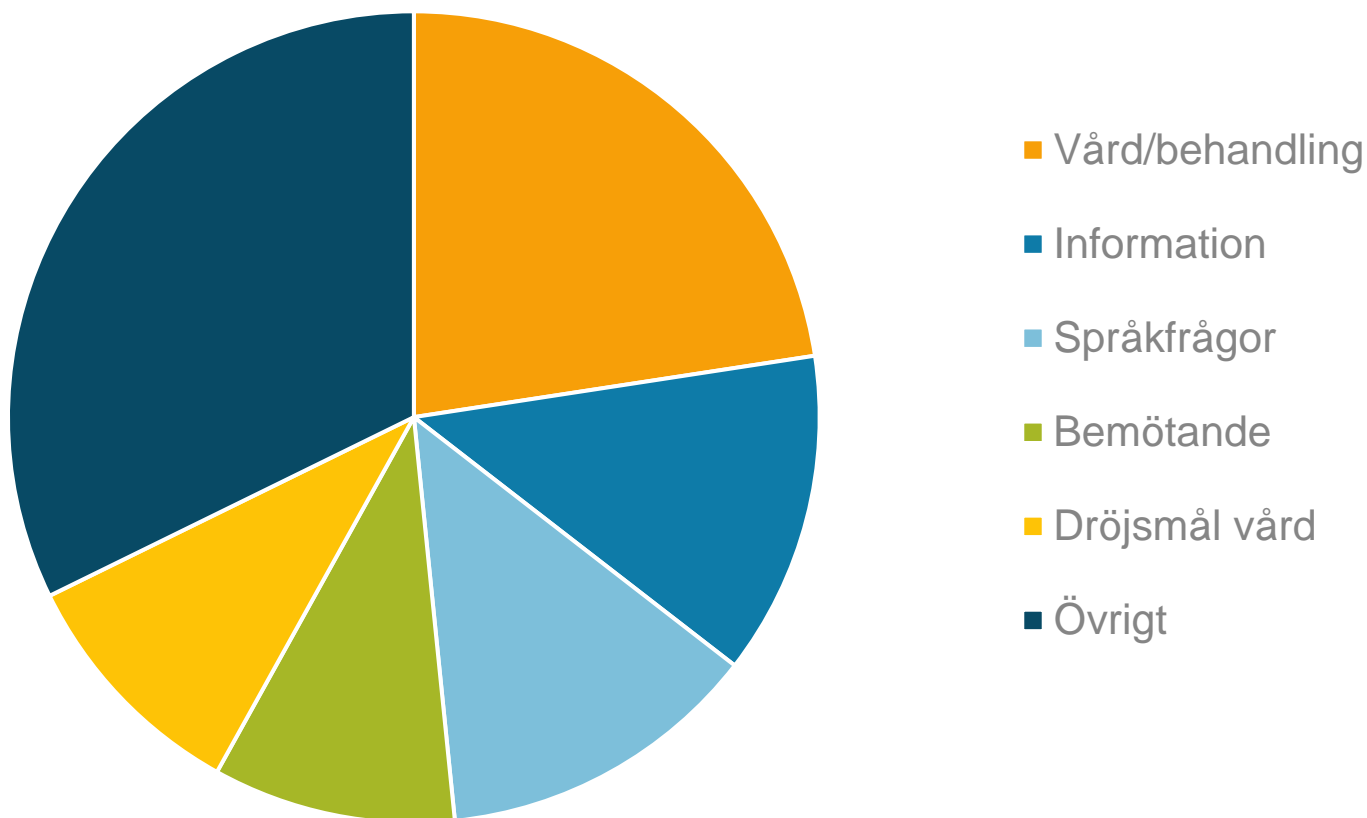
KONTAKTORSAK MISSNÖJEN ÖVRIGA VÅRDGIVARE



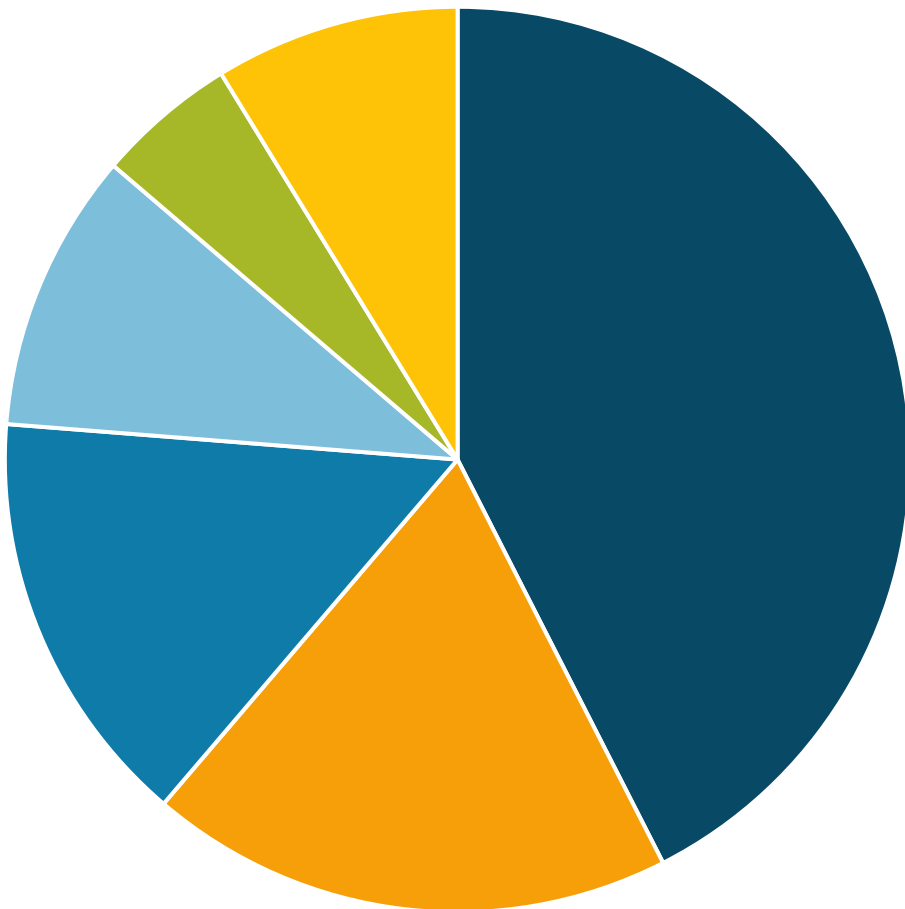
FÖRDELNING ÄRENDEN ÖVRIGA VÅRDGIVARE



KONTAKTORSAK MISSNÖJEN ÖVRIGA VÅRDGIVARE



PATIENTOMBUDSMANNENS ÅTGÄRDER

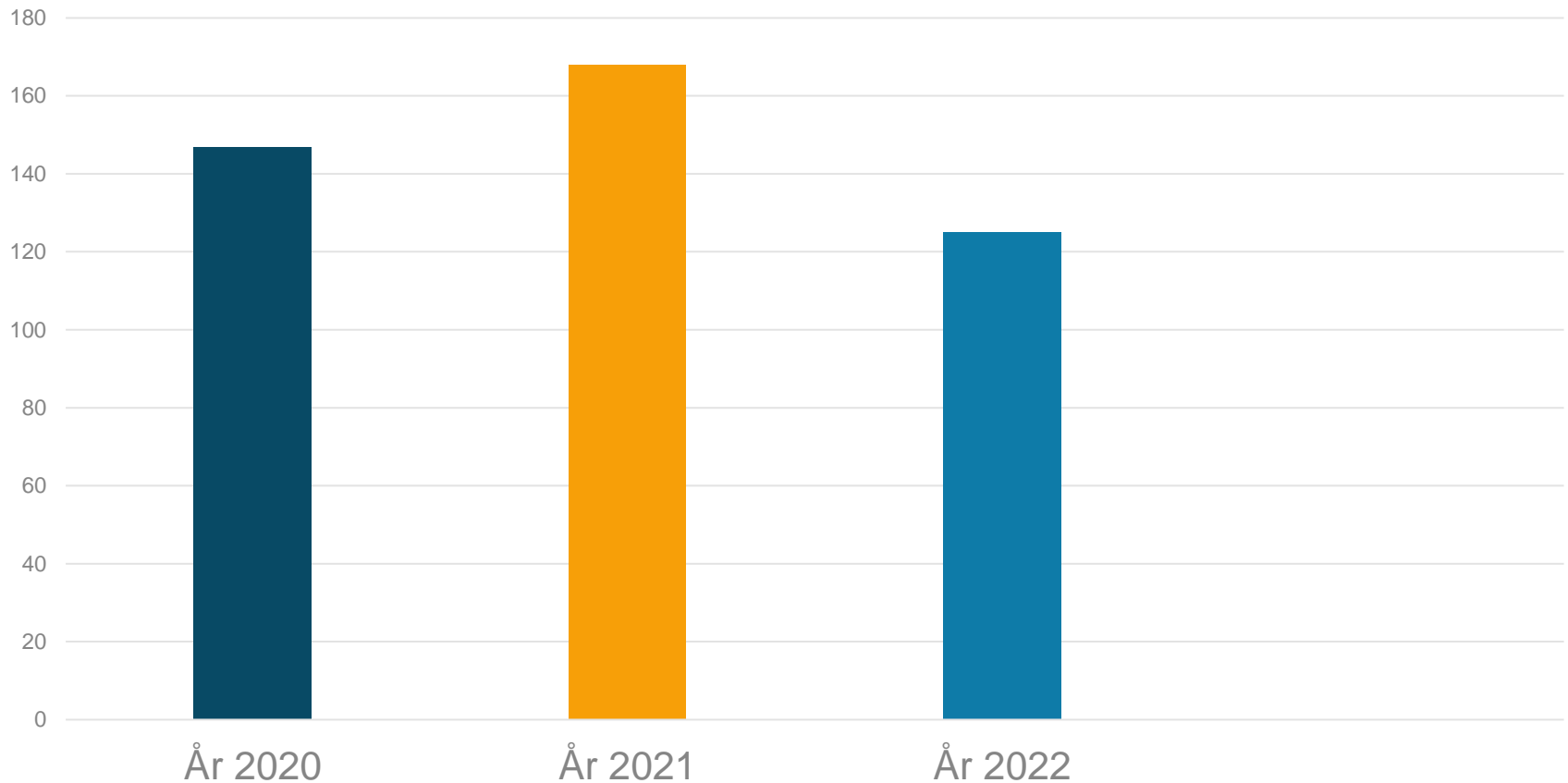


- Kontaktat klinikchef
- Bistått vid anmärkning
- Bistått vid skadeanmälan
- Kontaktat chefsöverläkare
- Bistått vid klagomål
- Övrigt

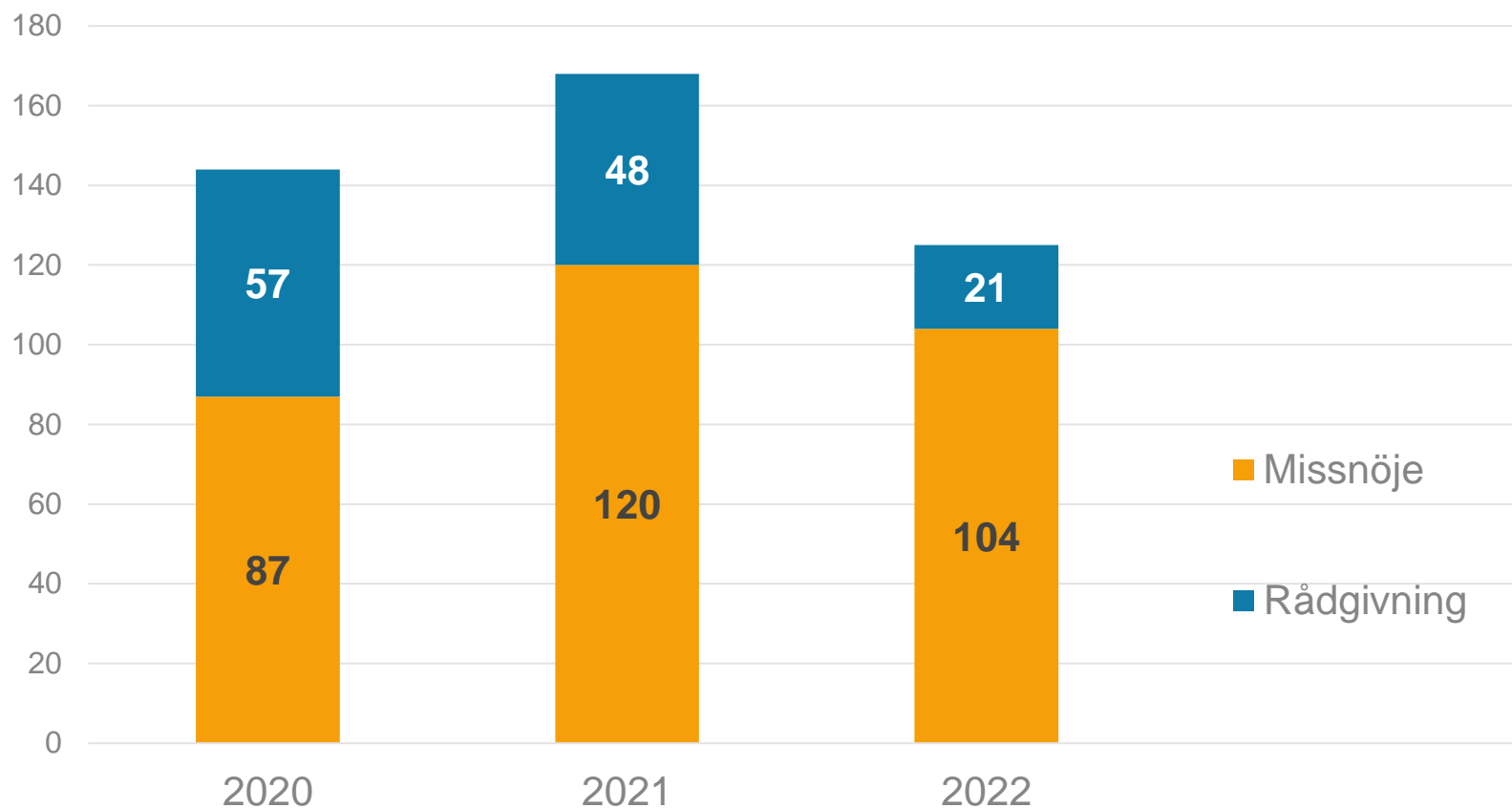
BEMÖTANDE OCH INFORMATION

- Psykiatripatienternas upplevelser av bemötande inom hälso- och sjukvården
- En fjärdedel av alla missnöjen berör bemötande och information

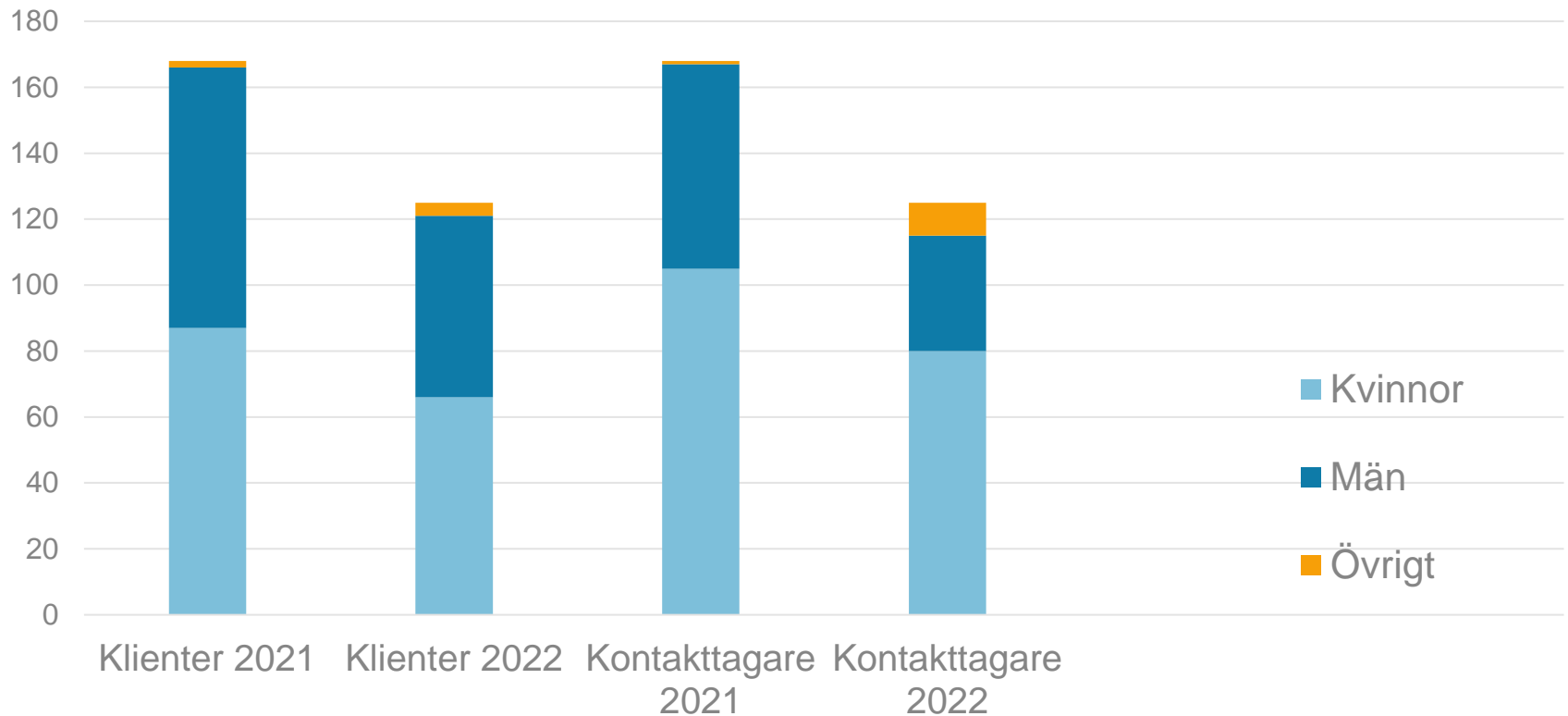
TOTALT INKOMNA ÄRENDEN SOCIALVÅRDEN 2020-2022



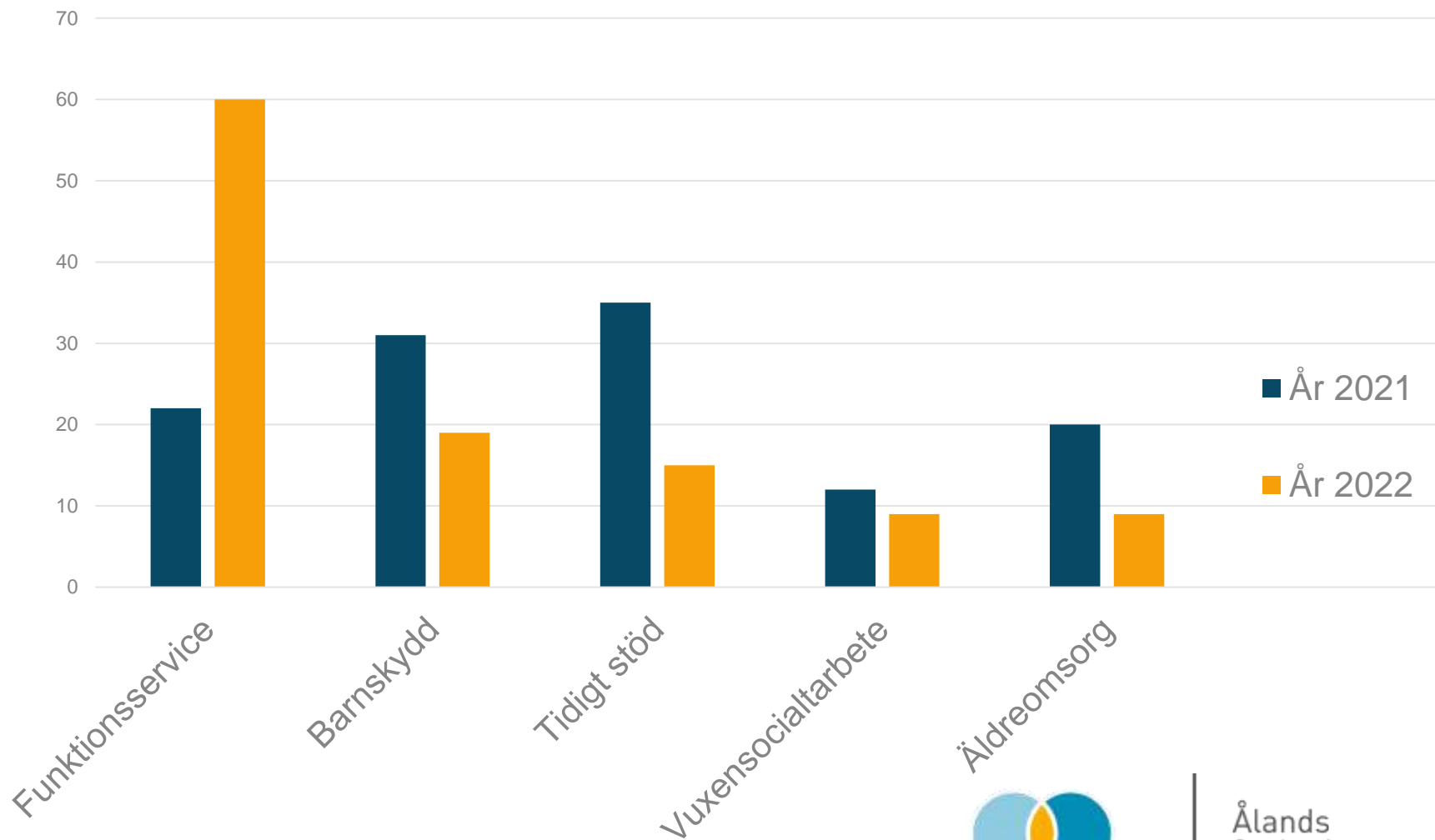
MISSNÖJE OCH RÅDGIVNING KLIENT 2020 - 2022



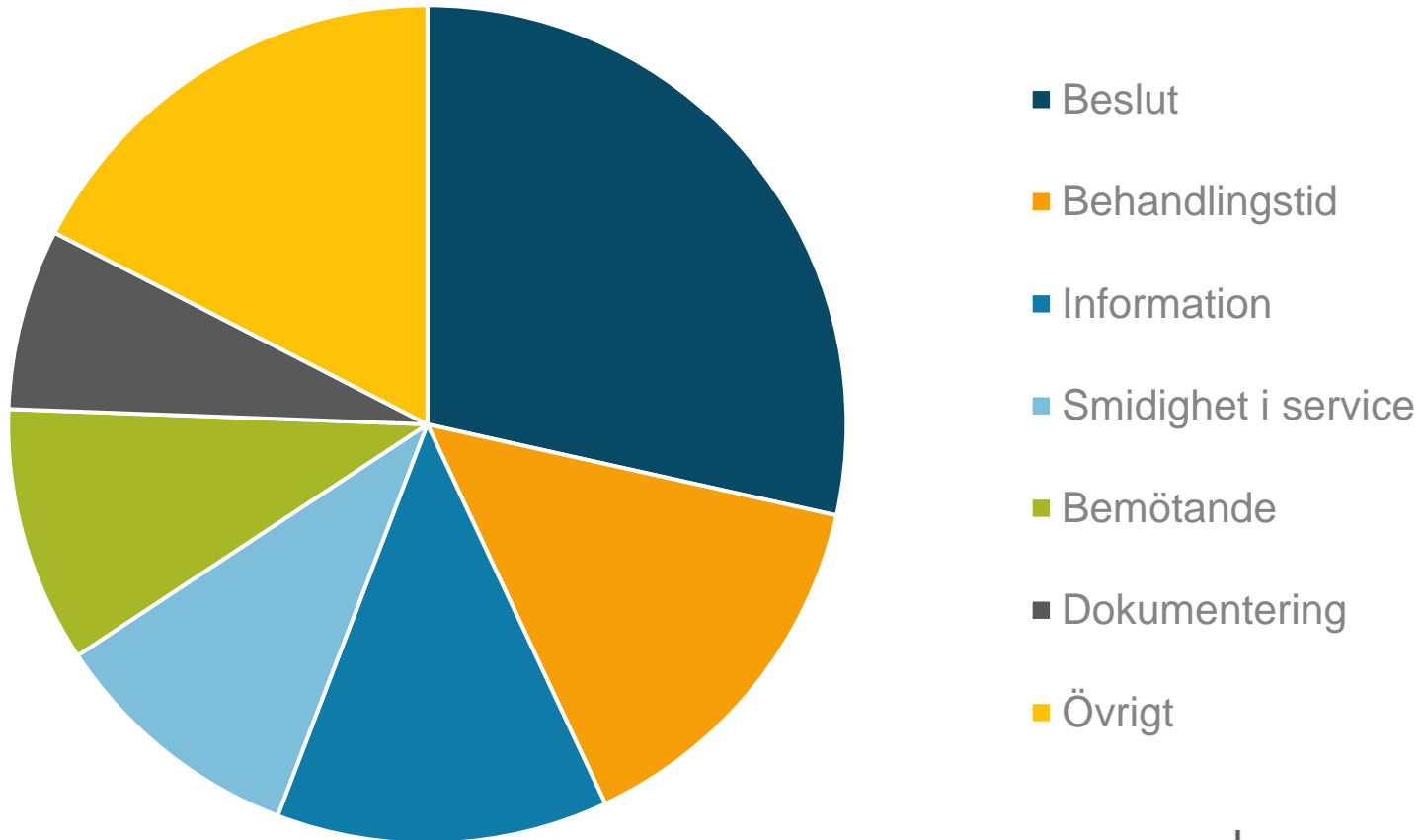
KÖN, KLIENT OCH KONTAKTTAGARE



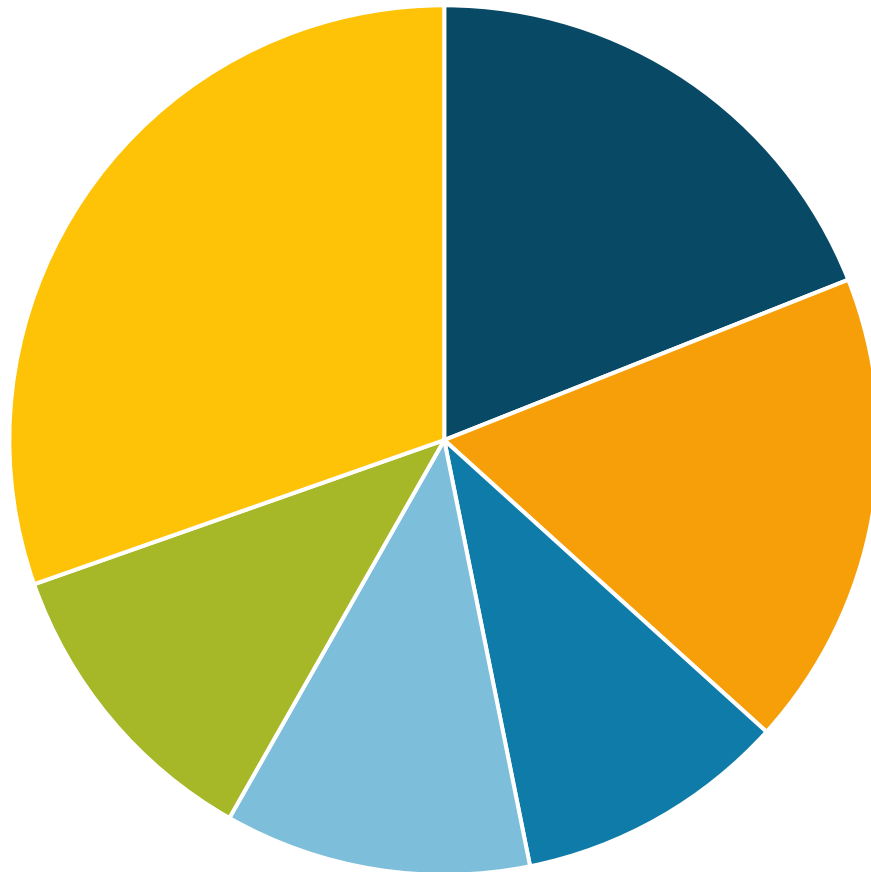
MISSNÖJEN SOCIALVÅRD FÖRDELAT PÅ OMRÅDEN



KONTAKTORSAK MISSNÖJEN

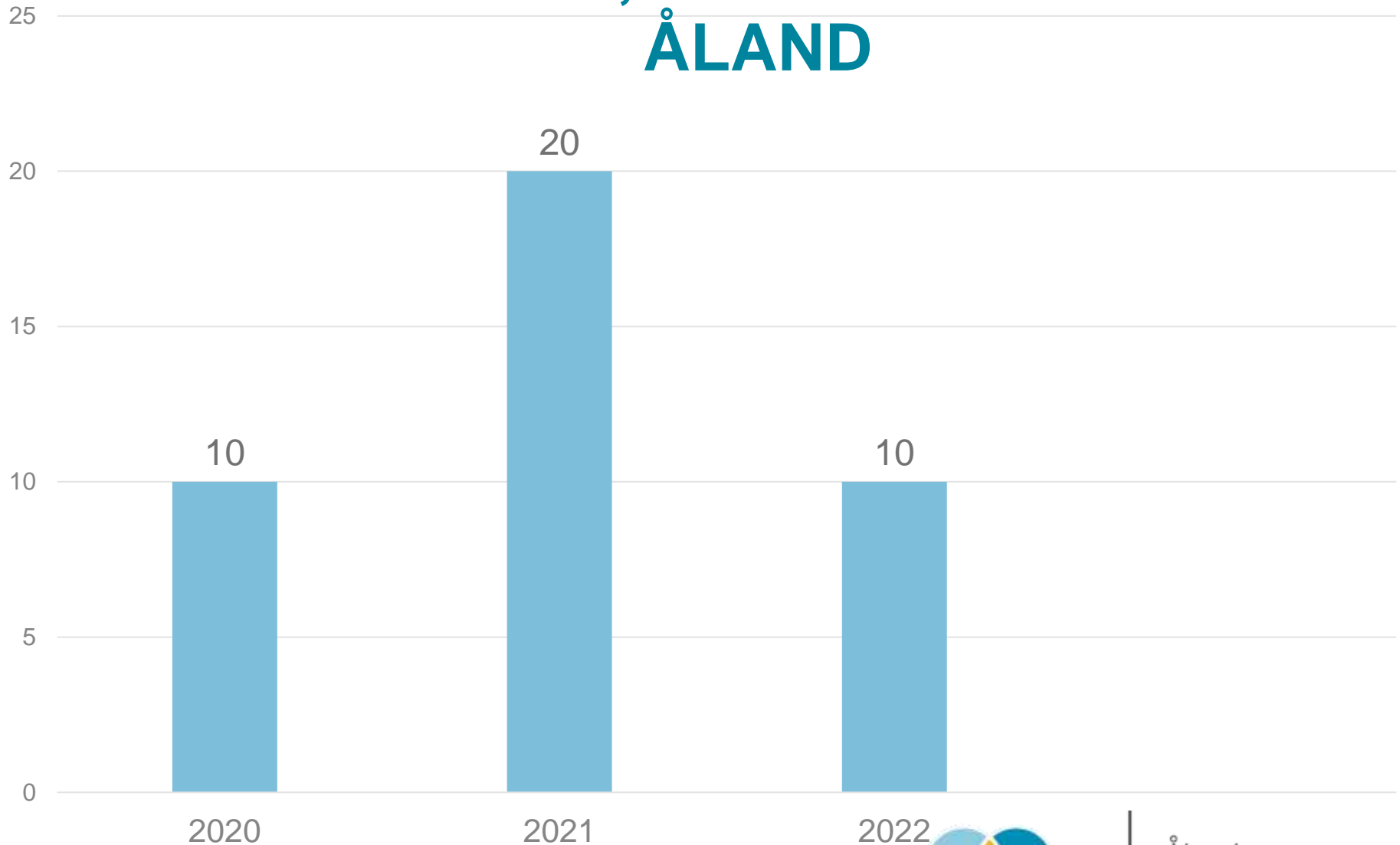


KLIENTOMBUDSMANNENS ÅTGÄRDER



- Kontakt till socialarbetare
- Kontakt till soc.handl/fam.arb
- Kontakt till områdeschef
- Anmärkning
- Klagomål
- Övrigt

MISSNÖJEN, ÄLDREOMSORG PÅ ÅLAND

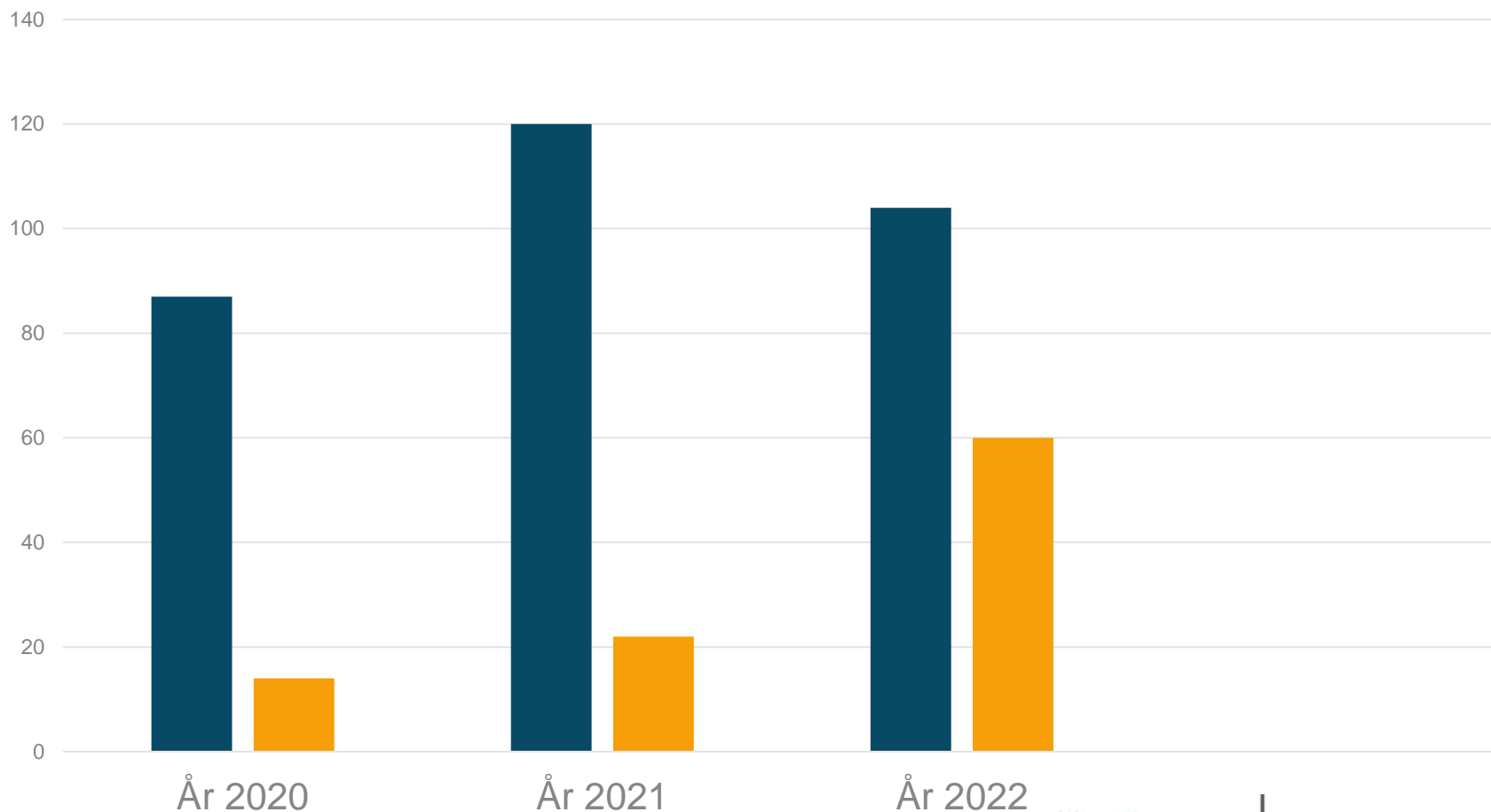


■ Missnöje, äldreomsorg på Åland



Ålands
Ombudsmanna
Myndighet

MISSNÖJEN SOCIALVÅRDEN TOTALT OCH FUNKTIONSSERVICE



■ Alla missnöjen socialvården

■ Funktionsservice



Ålands
Ombudsmanna
Myndighet

STÖRST ANDEL MISSNÖJEN INOM FUNKTIONSSERVICE

- Det har totalt inkommit 104 missnöjen mot socialvården och av dem är 60 inom funktions servicen.
- Personlig assistans och närståendestöd
- Bristfälligt beslutsunderlag
- Bristfälliga resurser för handläggning

KONSUMENTRÅDGIVNINGEN

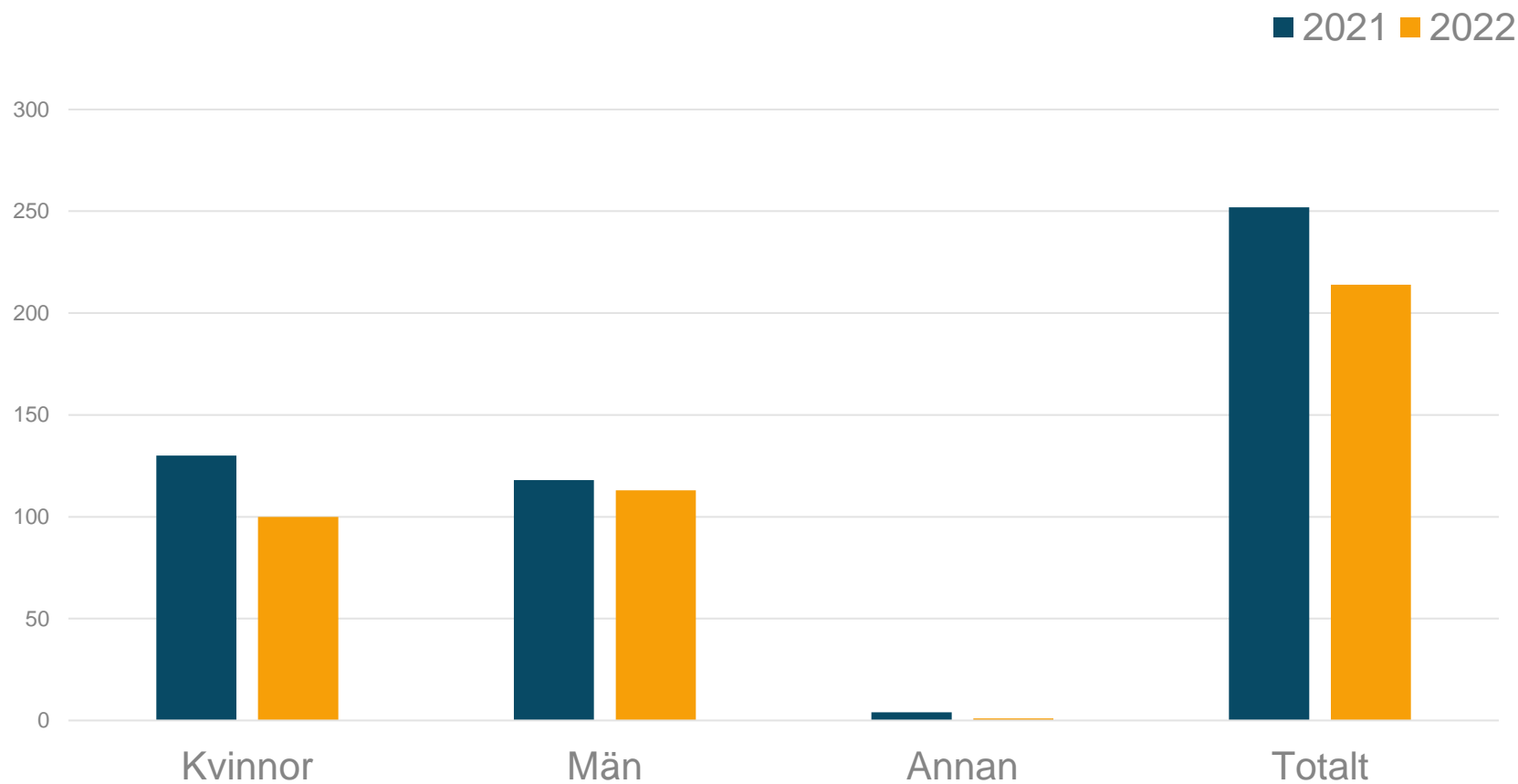


KONSUMENTRÅDGIVNINGEN

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

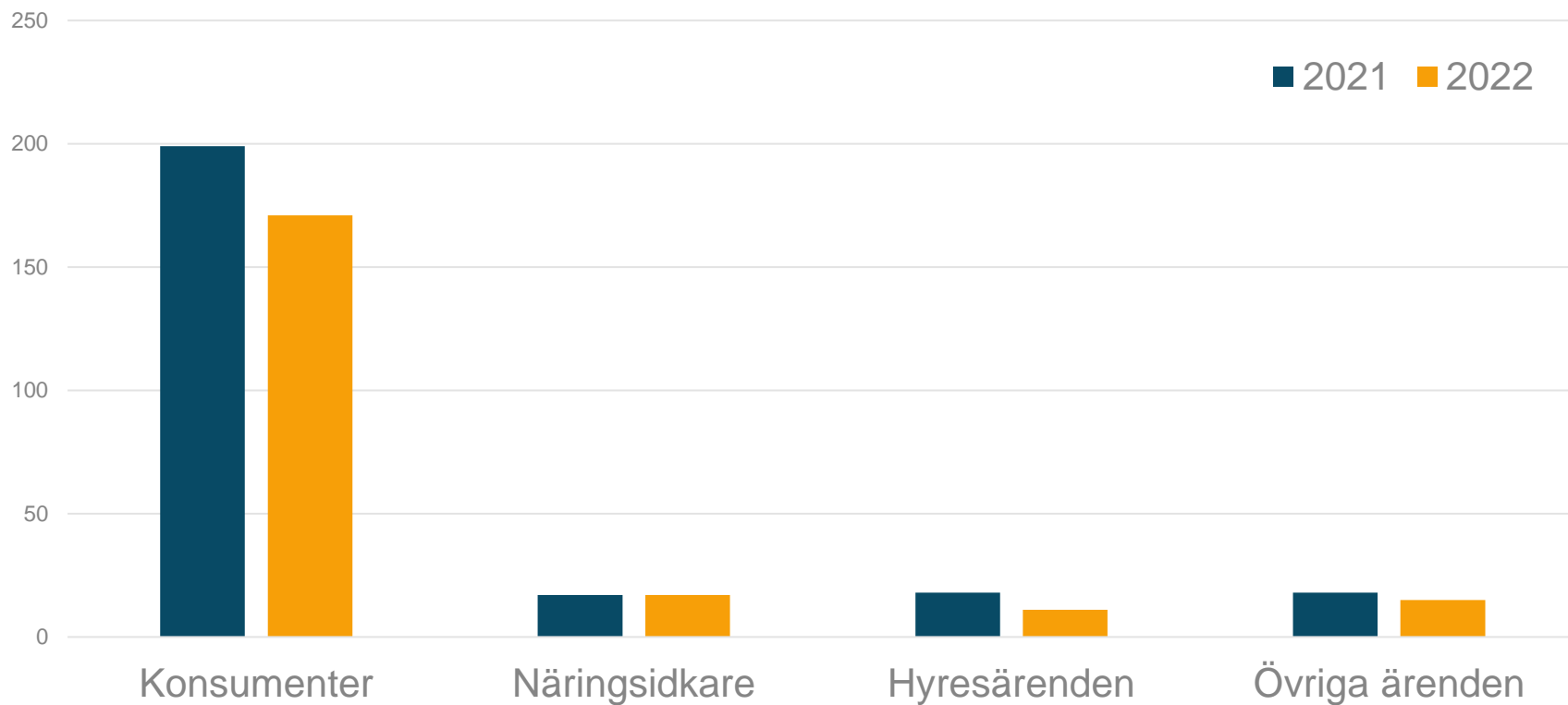
KONSUMENTRÅDGIVNINGEN

Fördelning antal ärenden och kön



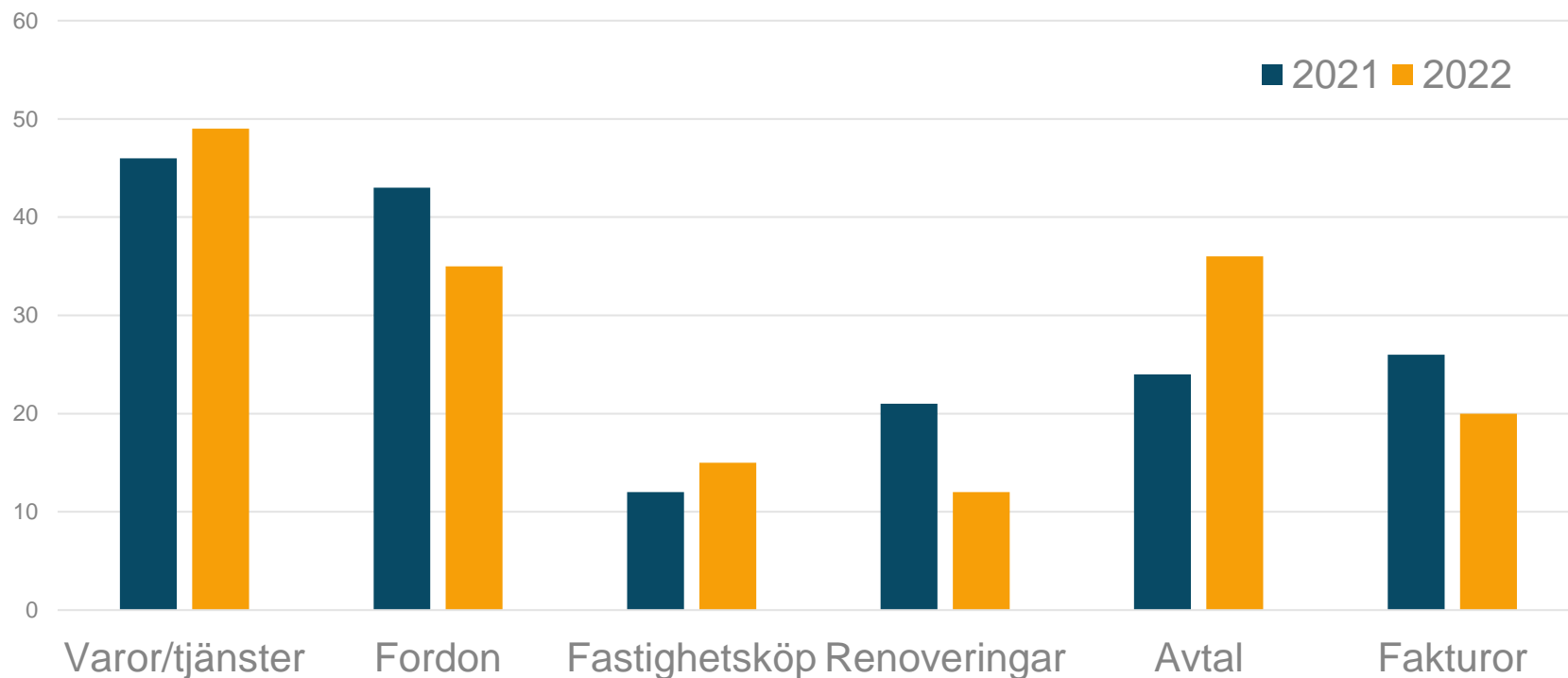
KONSUMENTRÅDGIVNINGEN

Kontaktgrupper



KONSUMENTRÅDGIVNINGEN

Kategorier vanligaste ärenden



KONSUMENTRÅDGIVNINGEN

OMFATTANDE ÄRENDEN

- **Bostadsfrågor**
Renoveringar, byggnadsarbeten och köp av bostäder.
- **Fakturor**
 - höga och dåligt specificerade
 - skriftliga avtal och kostnadskalkyler är otydliga eller saknas
- **Fel** i varor och tjänster, specifikt köp av **begagnade bilar**, reparationer och service, dröjsmål

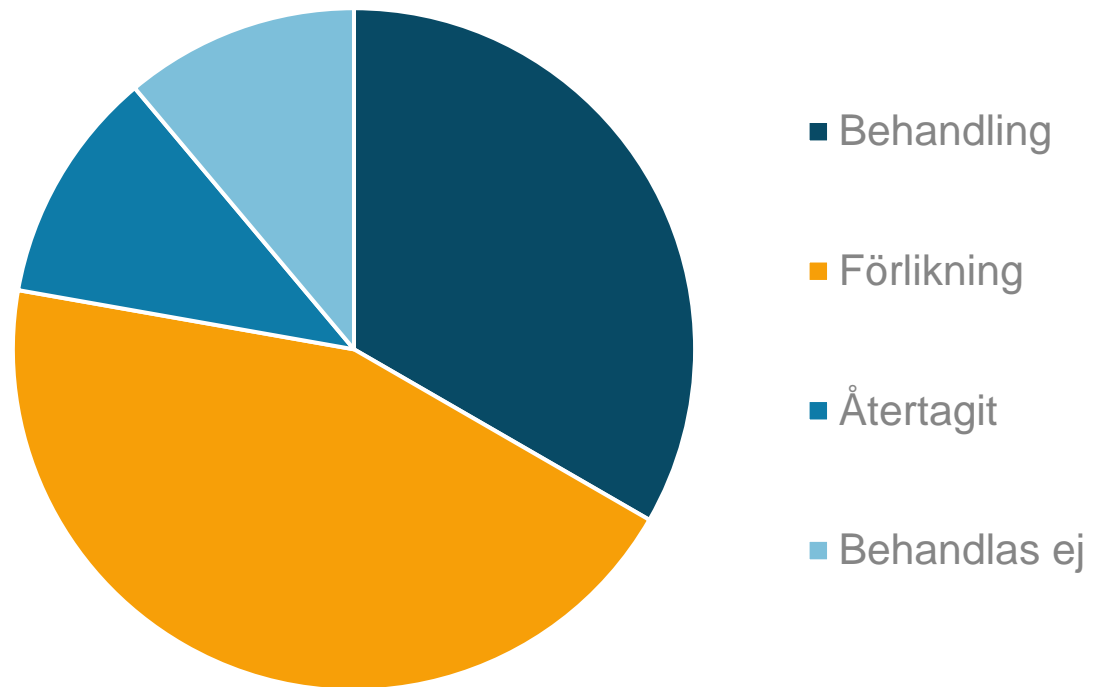
KONSUMENTRÅDGIVNINGEN

Åtgärder utöver rådgivning

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

KONSUMENTRÅDGIVNINGEN

Ärenden till konsumenttvistenämnden på Åland 2022
(9st av 214)



INLEDANDE REFLEKTIONER

Runar Karlsson – ordförande KST

Anna Holmström – vice ordf. ÅHS

TACK!

Reflektioner, diskussion, frågor
Teamsdeltagare via chatt.



Ålands
Ombudsmanna
Myndighet