

# VERKSAMHETSBERÄTTELSE

## 2017



OMBUDSMAN

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

## INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1.	Inledning.....	4
2.	Ålands ombudsmannamyndighets målsättning.....	4
3.	Diskrimineringsombudsmannen (DO).....	4
3.1	Uppdrag.....	4
3.2	Vad är diskriminering?.....	5
3.3	Vem kan vända sig till DO?.....	6
3.4	Aktuellt under 2017.....	7
3.4.1	Föråldrad åländsk diskrimineringslag.....	7
3.4.2	Jämställdhetsplaner.....	7
3.4.3	Åland Pride 2017.....	7
3.4.4	#metoo – sexuella trakasserier.....	8
3.4.5	Bestämmelser om könskvotering.....	8
3.5	Statistik för DO och BO.....	9
4.	Barnombudsmannen (BO).....	10
4.1	Uppdrag.....	10
4.2	Barns mänskliga rättigheter.....	10
4.3	Vem kan vända sig till BO?.....	11
4.3.1	BRIS stödtelefon och chatt.....	11
4.4	Aktuellt under 2017.....	11
4.5	Statistik för DO och BO.....	11
5.	Klientombudsmannens redogörelse.....	12
5.1	Uppdrag.....	12
5.2	Vem kan vända sig till klientombudsmannen?.....	12
5.3	Statistik över klientärenden.....	12
5.3.1	Antal ärenden.....	12
5.3.2	Kontaktorsak.....	13
5.4	Klientombudsmannens åtgärder.....	15
5.5	Klientombudsmannens kommentarer.....	16

5.5.1	Bemötande .....	16
5.5.2	Personlig assistans.....	16
6.	Patientombudsmannens redogörelse .....	18
6.1	Uppdrag .....	18
6.2	Vem kan vända sig till patientombudsmannen? .....	18
6.3	Statistik över patientärenden.....	18
6.3.1	Antal ärenden .....	18
6.3.2	Kontaktorsak.....	19
6.4	Patientombudsmannens åtgärder .....	22
6.5	Patientombudsmannens kommentarer .....	22
6.5.1	Språkfrågor i samband med remittering .....	22
6.5.2	Dokumentation i journalen .....	23
7.	Konsumentrådgivning.....	23
7.1	Uppdrag .....	23
7.2	Vem kan vända sig till konsumentrådgivningen? .....	24
7.3	Tvister .....	24
7.4	Statistik och vanligaste grupperna av konsumentärenden 2017 .....	24
8.	Myndighetens förvaltningsberättelse 2017 .....	26
9.	Ombudsmannanämndens redogörelse .....	26
10.	Personal och kontaktuppgifter .....	27

## 1. Inledning

Ålands ombudsmannamyndighet är en oberoende myndighet som är administrativt underställd Ålands landskapsregering. I den här verksamhetsberättelsen lämnar Ålands ombudsmannamyndighet sin redogörelse över verksamheten det gångna året inklusive en översikt över vilka frågeställningar som varit aktuella inom respektive arbetsområde.

Verksamhetsberättelsen är indelad i kapitel enligt de sex uppdragsområden som myndigheten ansvarar för. På sista sidan finns kontaktuppgifter till personalen.

## 2. Ålands ombudsmannamyndighets målsättning

Ålands ombudsmannamyndighet har som verksamhetsområden och övergripande målsättning enligt landskapslag (2014:33) om Ålands ombudsmannamyndighet att verka för att främja och trygga

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

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

Myndighetens uppdrag har under 2017 skötts av en personalstyrka på tre personer fördelat på de olika uppdragen enligt följande: diskriminerings- och barnombudsman, samt uppdrag som myndighetschef (60%), klient- och patientombudsman (100%), konsumentrådgivare (60%).

## 3. Diskrimineringsombudsmannen (DO)

### 3.1 Uppdrag

Inom ramen för den ovannämnda åländska diskrimineringslagen samt jämställdhetslagen arbetar diskrimineringsombudsmannen på Åland för att motverka diskriminering och främja likabehandling och jämställdhet. Uppdraget omfattar att bedriva rådgivning så att enskilda personer som utsatts för diskriminering ska kunna driva klagomål eller på annat sätt tillvarata sina rättigheter. DO ska lämna

rekommendationer och informera om bestämmelser i frågor som rör jämställdhetslagen och diskriminering till myndigheter och andra berörda parter. I uppdraget ingår även att övervaka praxis, tjänstekollektivavtal och principdokument vad gäller tjänstemännens arbetsvillkor. DO ska föra dialog med frivilligorganisationer som har ett intresse av att motverka diskriminering i förebyggande syfte. DO ska på ett övergripande plan följa hur främjandet av jämställdhet och den enskildes rätt till likabehandling utvecklas på Åland och kan även låta genomföra oberoende undersökningar och offentliggöra oberoende rapporter om diskriminering. Vid konstaterade fall av diskriminering verkar DO för att ingå förlikning mellan parterna om förlikningen kan antas inverka förebyggande i avsikt att förhindra framtida diskriminering.

Ålands ombudsmannamyndighet ska även utöva tillsyn och se till att landskapslagen om förhindrande av diskriminering, samt landskapslagen om tillämpning i landskapet Åland av lagen om jämställdhet mellan kvinnor och män, följs. Myndigheten har rätt att begära in dokumentation som krävs för uppdraget samt göra kontroller på arbetsplatser (landskapets myndigheter) för att se att lagstiftningens bestämmelser efterlevs. Myndigheten har rätt att meddela förbud och förelägga viten om inga andra utvägar står till buds.

### 3.2 Vad är diskriminering?

När det gäller diskriminering skiljer lagstiftningen på direkt diskriminering, indirekt diskriminering, trakasserier och instruktioner att diskriminera. Texten nedan är hämtad från berörda lagtexter och förarbeten.<sup>1</sup>

Direkt diskriminering innebär att en person på grund av sin egen eller annans etniska tillhörighet, religion eller övertygelse, ålder, sexuella läggning eller sitt eget eller annans funktionshinder<sup>2</sup>, behandlas sämre än en person som inte har anknytning till samma etniska tillhörighet, religion eller övertygelse, ålder, sexuella läggning eller funktionshinder.

Med direkt diskriminering på grund av kön avses att 1) kvinnor och män försätts i olika ställning på grund av kön, 2) kvinnor sinsemellan försätts i olika ställning av orsaker som beror på graviditet eller förlossning, 3) personer försätts i olika ställning på grund av könsidentitet eller könsuttryck.

Indirekt diskriminering anses förekomma när en skenbart neutral bestämmelse eller ett skenbart neutralt kriterium eller förfaringssätt särskilt missgynnar vissa personer, om inte bestämmelsen, kriteriet eller förfaringssättet objektivt motiveras av ett berättigat mål och medlen för att uppnå detta mål är lämpliga och nödvändiga.

---

<sup>1</sup> FR 10/2004-2005 kap 2. 2 §; ÅFS 2005:66 2 §; FFS 1986/609 7 §

<sup>2</sup> Språkbruket i den åländska lagstiftningen är föråldrat. Rikslagstiftning och FN konventionen använder begreppet **personer med funktionsnedsättning**. Noteras kan också begreppet funktionsrätt som under senare år har tillkommit i Sverige. Begreppet funktionsrätt avser "en person med funktionsnedsättnings rätt till självbestämmande och full delaktighet" (se [www.funktionsratt.se](http://www.funktionsratt.se))

Med indirekt diskriminering på grund av kön avses att 1) personer försätts i olika ställning på grund av kön, könsidentitet eller könsuttryck med stöd av en skenbart neutral bestämmelse eller ett skenbart neutralt kriterium eller förfaringssätt, om personerna till följd av förfarandet i praktiken kan komma att missgynnas på grund av sitt kön, 2) kvinnor och män försätts i olika ställning på grund av föräldraskap eller familjeansvar.

Trakasserier, som betecknas som diskriminering, består i att en person blir kränkt på grund av etnisk tillhörighet, religion eller annan övertygelse, funktionshinder, ålder eller sexuell läggning. Trakasserier anses förekomma när ett oönskat beteende syftar till eller leder till att en persons värdighet kränks och att en hotfull, fientlig, förnedrande, förödmjukande eller kränkande stämning skapas.

Sexuella trakasserier och trakasserier på grund av kön samt befallningar eller instruktioner att diskriminera personer på grund av kön betraktas som diskriminering enligt jämställdhetslagen.

Även den som beordrar eller instruerar andra att diskriminera får anses ha gjort sig skyldig till diskriminering.

Diskrimineringsbegreppet förutsätter inte en avsikt att diskriminera. Även oavsiktlig diskriminering är förbjuden. Om en diskriminerande effekt uppnåtts är det diskriminering.

Diskriminering är förbjuden oberoende av om den grundar sig på ett faktum eller ett antagande i fråga om personen själv eller någon annan.

### 3.3 Vem kan vända sig till DO?

Den åländska diskrimineringslagen och jämställdhetslagen berör landskapets och kommunernas tjänstemän, främjandet av sysselsättningen, näringsverksamheten, utbildningen, hälso- och sjukvården, socialvården och tillgången till varor och tjänster. Var och en 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, epost eller genom att boka besök. Även myndigheter, skolor och föreningar kan kontakta DO för rådgivning både vad gäller konkreta ärenden och förebyggande arbete. Skulle det visa sig att ärendet hör hemma hos motsvarande riksmyndigheter kan DO hänvisa vidare till relevant myndighet i riket.

Även om det visar sig att enskilda fall inte formellt kan klassas som diskriminering enligt rådande lagstiftning så är det viktigt att man hör av sig till DO om man upplever sig diskriminerad. Det ger Ålands ombudsmannamyndighet viktig kunskap och ökad förståelse för hur enskilda personer upplever situationen i landskapet vad gäller likabehandling och jämställdhetsfrågor och kan bidra till riktade framtida förebyggande insatser. Ålands ombudsmannamyndighet är en oberoende myndighet och inga personuppgifter eller känslig information som enskilda personer lämnar hos DO i samband med rådgivning förs vidare.

### 3.4 Aktuellt under 2017

#### 3.4.1 Föråldrad åländsk diskrimineringslag

Den åländska diskrimineringslagen trädde ikraft 2005 och har sedan dess uppdaterats år 2007 för att inkludera en referens till jämställdhetslagen och diskriminering p.g.a. kön, samt två uppdateringar 2008 och 2014 vad gäller tillsyn och vite. Den nuvarande åländska diskrimineringslagen har inte reviderats trots att lagtinget 2015 ratificerade FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Konventionen är gällande på Åland och i Finland sedan juni 2016. Den åländska diskrimineringslagen har behov av revidering bland annat vad gäller konventionens föreskrifter om skyldighet att göra rimliga anpassningar för att likabehandling för personer med funktionsnedsättning ska uppnås. Detta är något som Rådet för personer med funktionsnedsättning för landskapet Åland uppmärksammat DO på genom en skrivelse under 2017.

I riket trädde en ny diskrimineringslag i kraft 2015. Förutom stadganden om rimliga anpassningar som nämns ovan, så omfattar den nya diskrimineringslagen i riket stärkta krav på arbetsgivare och läroanstalter att främja likabehandling och motverka diskriminering. I likhet med jämställdhetslagen (se nedan) finns krav i rikets diskrimineringslag att arbetsplatser (skolor och läroinrättningar) med över 30 anställda upprättar en likabehandlingsplan som kartlägger var utmaningarna finns och beskriver åtgärder för att komma till rätta med dem och främja likabehandling. På Åland gäller lagens skrivningar för arbetsgivare med anställda som har privaträttsliga arbetsavtal, däremot finns i dagsläget inte samma skyldighet vad gäller arbetsgivare för tjänstemän inom landskaps- och kommunalförvaltningen, eller för skolor och läroinrättningar.

DO planerar att följa upp revideringsbehovet av den åländska diskrimineringslagen under 2018.

#### 3.4.2 Jämställdhetsplaner

Enligt jämställdhetslagen är alla arbetsgivare, såväl privata som offentliga, skyldiga att målinriktat arbeta för att främja jämställdheten, oavsett storlek på arbetsplatsen. Detsamma gäller skolor och läroanstalter. Arbetsplatser med över 30 anställda är dessutom skyldiga att upprätta jämställdhetsplaner som ska uppdateras minst vartannat år. Planerna ska göras upp tillsammans med representanter för arbetstagare (samt elever och studerande då det gäller skolor och läroinrättningar). Lönekartläggning är en obligatorisk del av jämställdhetsplanen. I lönekartläggning ska klassificering av arbetsuppgifter, löner och löneskillnader mellan män och kvinnor framgå. Jämställdhetsplanen ska lista de åtgärder man planerar genomföra för att främja jämställdheten på arbetsplatsen samt en uppföljande bedömning hur framgångsrika tidigare åtgärder har varit.

Under 2017 hörde två kommuner av sig till DO för utlåtande om kommunens arbete med jämställdhets- och likabehandlingsplan.

#### 3.4.3 Åland Pride 2017

I samarbete med Regnbågsfyren r.f. arrangerade DO föreläsningen "dina rättigheter" med specialsakkunnig Robin Harms från DO i Finland på temat likabehandling av HBTIQ-minoriteter. Föreläsningen ingick som programpunkt under Åland Pride 2017 som ägde rum i augusti.

#### 3.4.4 #metoo – sexuella trakasserier

Höstens #metoo kampanj på Åland (#Ålandockså, #högtskalldetklinga) och i Svenskfinland (#dammenbrister) ledde inte till fler att fler personer hörde av sig till DO för rådgivning.

I det här sammanhanget är det skäl att påminna om att sexuella trakasserier och trakasserier på grund av kön samt befallningar eller instruktioner att diskriminera personer på grund av kön ska betraktas som diskriminering enligt lagen om jämställdhet mellan könen. Med sexuella trakasserier avses någon form av icke önskvärdt verbalt, ickeverbalt eller fysiskt beteende av sexuell natur vars syfte är eller som leder till en kränkning av en persons psykiska eller fysiska integritet, särskilt när detta sker genom att skapa en hotfull, fientlig, förnedrande, förödmjukande eller tryckande stämning. Skolor och läroinrättningar ska ha en plan för hur man förebygger och undanröjer sexuella trakasserier och trakasserier på grund av kön. Arbetsgivare ska vidta åtgärder för att förhindra sexuella trakasserier och trakasserier på grund av kön. (Jämställdhetslagen FFS 609/1986, 5a §, 7 §, 8d §)

Jämställdhetslagen gäller dock inte för relationerna mellan familjemedlemmar eller på andra förhållanden i privatlivet. Däremot finns vad gäller sexualbrott i den finländska strafflagen (FFS 509/2014) listat fyra brott inklusive sexuellt antastande vilket innebär att genom beröring utsätta en person för en sexuell handling som är ägnad att kränka personens sexuella självbestämmanderätt. För detta brott kan man dömas till böter eller till fängelse i högst sex månader.

#### 3.4.5 Bestämmelser om könskvotering

En av jämställdhetslagens målsättningar är att kvinnor och män på lika villkor ska ges möjlighet att delta i beslutsfattande och i samhällsplanering. Under året har DO utfärdat en påminnelse om kvotbestämmelserna i jämställdhetslagen.

Bestämmelserna innebär att män och kvinnor skall vara representerade till minst 40 procent vardera i offentliga kommittéer och arbetsgrupper om inte särskilda skäl talar för något annat. Det åligger den myndighet (landskap eller kommun) som bereder ärendet att se till att kvotbestämmelsen iakttas. När tillsättandet av en kommitté, arbetsgrupp eller annat organ föregås av att kandidaterna utses eller uppställs, ska man redan i kandidatnomineringen beakta att kravet på representanter av bägge könen ska kunna uppfyllas.

När man begär in kandidatförslag från en utomstående part skall en kvinnlig och en manlig kandidat för varje post begäras. Kan utomstående part inte lämna två namn, bör den alltid motivera varför det inte varit möjligt att föreslå en kandidat av bägge könen. Efter att kandidaterna utsetts ska man sträva efter att göra upp ett förslag till sammansättning på så sätt att kvotprincipen iakttas. Kvotprincipen ska beaktas skilt för ordinarie medlemmar och ersättare.

Tillämpningen och tolkningen av begreppet särskilda skäl ska vara snävt. Ett exempel på särskilda skäl kan vara att ett smalt specialområde efterfrågas och det inte finns experter av båda könen. Det kan även omfatta fall då personernas ställning är avgörande för att uppnå syftet med arbetsgruppen eller delegationen (tex att företrädare för ledningen i en organisation efterfrågas som medlemmar). Särskilda



skäl ska vara kända innan tillsättning och förekomst av särskilda skäl ska påpekas och motiveras i tillsättningsbeslutet. Kommunfullmäktige är undantaget från kvotbestämmelsen.

### 3.5 Statistik för DO och BO

#### Rådgivningsärenden enligt diskrimineringsgrund 2017 och 2016

	2017			2016		
	kvinnor	män	totalt	kvinnor	män	totalt
Kön, könsuttryck, könsidentitet	4	1	5	-	-	-
BO ärende*	3	4	7	-	-	3
Etnicitet	1	1	2	-	-	-
Funktionshinder	-	2	2	4	2	6
Religion, annan övertygelse	-	-	-	-	-	-
Ålder	-	-	-	-	-	-
Sexuell läggning	-	-	-	-	-	-
Rådgivning**	18	12	30	29	22	51
Totalt*	25	20	45	33	24	60

\* *Upplevelser av diskriminering kan omfatta flera diskrimineringsgrunder. Därför blir totala antalet ärenden inte alltid summan av noteringar i kolumnerna. Även BO-ärenden kan omfatta de olika diskrimineringsgrunderna. Så samma ärende kan noteras på fler ställen.*

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

Som framgår av tabellen är antalet rådgivningsärenden under 2017 färre än året innan. Orsaken till minskningen är oklar, men en tolkning kan vara att myndigheten behöver arbeta mer proaktivt för att öka kännedomen om vad diskriminering är och hur myndigheten kan bistå i diskriminerings-, jämställdhets- och barnrättsfrågor.

## Utveckling av mätetal

	2017	2016	2015
Ärenden och telefonrådgivning	45	60	67
Remisser/utlåtanden	9	2	4
Möten/seminarier	12	7	9
Information/massmedia	3	3	20
Pressmeddelanden/intervjuer etc.	6	0	2
Marknadsföring (annonser/radioreklam)	40	31	5
Tillsynsaktiviteter/rapporter	-	1	1

Mätetalen avser både barn- och diskrimineringsombudsmannen.

## 4. Barnombudsmannen (BO)

### 4.1 Uppdrag

Barnombudsmannen vid Ålands ombudsmannamyndighet skall verka för att främja och trygga barns ställning och rättigheter på Åland inom de områden som faller under landskapets lagstiftningsbehörighet. Det betyder att BO ska bedöma hur barnets intressen och rättigheter omsätts i praktiken samt följa barns och ungdomars levnadsförhållanden, bevaka lagstiftningen och det 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.

### 4.2 Barns mänskliga rättigheter

FN:s konvention om barnets rättigheter ratificerades av Finland och Åland 1991 och konventionen har gällt som lag sedan dess. Konventionen omfattar alla barn upp till den dag de fyller 18 år och definierar vilka barns mänskliga rättigheter är. 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)

Ett redskap för beslutsfattande är att genomföra en så kallad barnkonsekvensanalys. Detta är något som tex Ålands landskapsregering inlett under 2017, med bistånd av barnrättsorganisationen Rädda

Barnen på Åland r.f., i samband med arbetet att revidera grundskolelagen för Åland. En viktig komponent i arbetet med barnkonsekvensanalys är att den möjliggör för barn och ungdomar att vara delaktiga i beslutsprocesser (barnkonventionens artikel 12). Ett annat gott exempel är Mariehamns stad som tidigare år har använt barnkonsekvensanalys som ett led i arbetet med att ta fram en ny delgeneralplan för staden.

### 4.3 Vem kan vända sig till BO?

Enskilda personer, myndigheter, föreningar och intresseorganisationer som har frågor, behov av rådgivning eller vill diskutera frågor som rör barns ställning och rättigheter på Åland är välkomna att ta kontakt med BO. Kontakt kan tas per telefon, epost eller genom att boka besök. Beroende på sakfrågan kan vidare hänvisning ges till klient- och patientombudsmannen med vilken diskriminerings- och barnombudsmannen har ett nära samarbete.

#### 4.3.1 BRIS stödtelefon och chatt

Genom ett samarbete mellan BO och BRIS i Sverige kan barn och ungdomar upp till 18 år på Åland ringa BRIS hjälptelefon på 018-25520 för att prata med en kurator. Den som svarar finns i Sverige men samtalet kostar inte mer än ett lokalt telefonsamtal. Telefonen är öppen 15-22 alla dagar (finsk tid). Dessutom finns BRIS chatten på [www.bris.se](http://www.bris.se) där barn och ungdomar under 18 år kan chatta med en av BRIS kuratorer. Chatten är öppen 15-22 alla dagar (finsk tid). För både hjälptelefon och chatt gäller att man kan vara anonym om man vill och man väljer själv vad man vill prata om.

Ålands BO tog under 2016 fram en så kallad barnrättsmanual som underlag för att hjälpa BRIS kuratorer som har kontakt med barn och ungdomar bosatta 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.

### 4.4 Aktuellt under 2017

Utöver fortsatt finansiering av BRIS-tjänsterna som nämns ovan, har sju av rådgivningsärenden som kommit in till myndigheten under året och ett av utlåtandena som givits berört BO:s arbetsområde. Barnombudsmannen deltog i november i ett dialogmöte om psykisk ohälsa bland barn och unga på Åland som arrangerades av Rädda Barnen på Åland r.f., Ung resurs r.f., Ålands landskapsregering samt Nordiskt Välfärdscenter.

### 4.5 Statistik för DO och BO

*Se avsnitt 3.5.*

## 5. Klientombudsmannens redogörelse

### 5.1 Uppdrag

Målsättningen för klientombudsmannens verksamhet framkommer i lagstiftningen, både i klientlagen (LL 1995:101, FFS 812/2000) samt i landskapslagen om Ålands ombudsmannamyndighet (2014:33). 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.

### 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, epost 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](http://www.ombudsman.ax). Klientombudsmannen utarbetade under 2017 en ny klientbroschyr.

### 5.3 Statistik över klientärenden

#### 5.3.1 Antal ärenden

Under året har 99 ärenden inkommit.

#### Ärenden enligt kön

	2017	2016
kvinnor	64	58
män	33	36
par, grupper	2	3
Totalt	99	97

Antalet ärenden som berört kvinnor är 64, ärenden som gällt män är 33 och 2 ärenden har gällt par.

### Ärenden gällande barn

	2017
barnomsorg	2
barnskydd	11
handikappservice	2
utkomststöd barnfamilj	12
Totalt	27

Antalet barn som varit inblandade i ärendena är större än 27, eftersom det i flera familjer, som sökt utkomststöd finns flera barn. I ett barnskyddsärende träffade ombudsmannen barnen i familjen och de framförde sina åsikter. Under år 2016 var det 34 ärenden där barn varit inblandade.

#### 5.3.2 Kontaktorsak

##### Rådgivning och information

19 ärenden har gällt rådgivning och information. Klienter eller anhöriga har kontaktat ombudsmannen för att få råd eller information om olika frågor gällande socialvården och information om klientens rättigheter.

##### Missnöje med socialvården

80 ärenden har gällt missnöje med kommunernas socialvård och övriga serviceproducenter.

##### Missnöje med socialvården i Mariehamn och på landsbygden

29 ärenden har gällt missnöje med socialvården i Mariehamn. Totalt har 44 ärenden gällt missnöje med socialvården på landsbygden.

Nedanstående tabell gäller fördelningen enligt sakområde i Mariehamn och på landsbygden inklusive skärgården.

##### Fördelning enligt sakområde i Mariehamn och landsbygden/skärgården

	Mariehamn	Landsbygd/Skärgård
Barnomsorg	1	1
Barnskydd	5	5
Familjefrågor	1	1
Handikappservice	4	11
Hemservice	4	0
Utkomststöd	4	14
Äldreomsorg	6	11
Annan service	4	1
Totalt	29	44

De sakområden man har varit mest missnöjda med är äldreomsorg, utkomststöd och handikappservice.

Gällande äldreomsorgen har ärendena gällt bl.a. omvårdnad, självbestämmanderätt, bemötande, avgifter och att det är otillräckligt med hemtjänst (klienten och de anhöriga känner sig inte trygga). Vad

gäller självbestämmanderätten finns det klienter som önskat bo kvar hemma, men det finns också ärenden där man önskat komma till äldreboende.

Utkomststödsärendena har till störst delen gällt negativa beslut, men man har också varit missnöjd med lång behandlingstid, bemötande, informationen och önskan om att byta handläggare.

Ärenden gällande handikappservicen har missnöjet gällt negativt beslut på ansökan om handikappanpassning, assistans, serviceboende i hemmet och närståendestöd. Missnöjet har också gällt lång behandlingstid, klientplan (finns ingen), dokumentering och rätt till insyn i journalen d.v.s få kopior, självbestämmanderätt, inte fått beslut och önskemål om att byta handläggare.

### Kontaktorsak gällande missnöje

	Mariehamn	Landsbygd/Skärgård
Anmärkningsförfarande	3	1
Avgifter	1	3
Bemötande	5	8
Negativa beslut	7	17
Byta handläggare	2	2
Dokumentering	1	1
Informationsbehov	2	3
Klient/serviceplan	1	2
Lång väntetid/behandlingstid	3	4
Omvårdnad	4	4
Rutiner	1	2
Rätt till insyn i journal	0	2
Självbestämmande rätt	3	4
Övrigt	6	4
Totalt	39	57

- Missnöje med anmärkningsförfarande har främst gällt missnöje med svaret, samt att det tagit lång tid att få svar. I blanketten för anmärkning har klienten möjlighet att ge samtycke till att anmärkningshandlingarna (d.v.s. även svaret från socialförvaltningen) får ges till klientombudsmannen. Under år 2017 har klientombudsmannen emottagit 3 stycken anmärkningshandlingar från kommunerna.
- Missnöje med avgifter har gällt äldreomsorgen, hemtjänst samt färdtjänst enligt socialvårdslagen.
- Bemötandefrågor har främst gällt äldreomsorgen, utkomststödsärenden samt handikapps-serviceärenden.
- Negativa beslut gäller främst avslag på utkomststödsansökan, avslag på handikapps-serviceansökan bl.a. ansökan om assistans, serviceboende i hemmet, närståendestöd.
- Önskemål om att byta handläggare har främst gällt utkomststöds- och handikapps-serviceärenden.

- Lång behandlingstid har gällt barnskydd, utkomststöd och handikappservice.
- Missnöje med omvårdnad har främst gällt äldreomsorg och hemtjänst.
- Självbestämmanderätten har främst gällt äldreomsorgsärenden, men även handikappserviceärenden.

Några klienter/anhöriga har haft flera orsaker till kontakten.

### Missnöje med övriga serviceproducenter

Under året har sju ärenden gällt missnöje med övriga serviceproducenter.

	2017
Oasen	4
Ålands omsorgsförbund k.f.	2
Socialvård i riket	1
Totalt	7

Anhöriga har varit missnöjda med bemötande (2 ärenden) och omvårdnad (4 ärenden) vid Oasen, d.v.s att i två ärenden har kontaktorsaken varit både bemötande och omvårdnad. Ärendena vid Ålands omsorgsförbund k.f. har gällt dokumentering och omvårdnad.

Ärendet gällande socialvård i riket har gällt tystnadsplikt.

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

## 5.4 Klientombudsmannens åtgärder

Information, rådgivning och vägledning har getts främst telefonledes, men också via mail och besök. Flera ärenden har varit komplicerade och har krävt många kontakter mellan ombudsmannen och klienten eller klientens företrädare.

### Klientombudsmannens åtgärder

	2017
Barnskyddsanmälan	1
Bistått vid anmärkning	3
Bistått vid klagomål	3
Bistått vid ändringsökande	3
Kontaktat socialvården	61
Kontaktat ÅMHM	2
Kontaktat övriga myndigheter	13
Möte med klient och personal	2
Övriga skrivelser	1
Övriga kontakter	10

Under övriga myndigheter har statistikförts bl.a. Fogdeämbetet, FPA, Magistraten, Polisen, ÅHS och Ålands landskapsregering. Under övriga kontakter har statistikförts Folkhälsans ekonomi- och skuldrådgivning, församlingar och Rädda Barnen.

## 5.5 Klientombudsmannens kommentarer

Ombudsmannen konstaterar att antalet klientärenden är mindre än vad gäller patientärenden, trots det har klientärendena krävt mycket tid, vilket framkommer av klientombudsmannens åtgärder.

### 5.5.1 Bemötande

Totalt 15 ärenden har gällt missnöje med bemötande. Flera av dessa har gällt äldreomsorgen. Att arbeta inom äldreomsorgen är både ett psykiskt och fysiskt tungt arbete. Trots det skall denna belastning på personalen inte gå ut över de äldre och deras anhöriga.

Enligt klientlagen har en klient rätt till ett gott bemötande utan diskriminering från den som lämnar socialvård. Klienten skall bemötas så att hens människovärde inte kränks och så att hens övertygelse och integritet respekteras. Inom institutionsvården skall förhållandena vara sådana att man kan uppfylla kraven på ett människovärdigt bemötande. Ramen för institutionsvården, såsom utrymmeslösningar, hjälpmedel och omgivning skall dessutom stöda kraven på en högklassig socialvård.

Det är inte enbart inom äldreomsorgen som klienten varit missnöjd med bemötande, utan även då det gällt utkomststödsärenden, handikappservice och barnskydd. Oftast är det så, att då man söker socialvård är man i ett utsatt läge.

Rädslan för repressalier är stor ifall man påtalar brister. Ombudsmannen har inte några möjligheter att påtala missnöjet hos serviceproducenten, om det inte finns samtycke till det från klienten.

### 5.5.2 Personlig assistans

Med personlig assistans avses den nödvändiga hjälp som en person med grav funktionsnedsättning har behov av hemma eller utanför hemmet

- i de dagliga sysslorna
- i arbete och studier
- i fritidsaktiviteter
- i samhälllig verksamhet, samt
- i upprätthållande av sociala kontakter.

Personlig assistans förutsätter att personen med grav funktionsnedsättning har ett nödvändigt och återkommande behov av hjälp. Även äldre personer med funktionsnedsättning och personer som fått en funktionsnedsättning vid högre ålder har rätt till personlig assistans, förutsatt att funktionsnedsättningen inte enbart beror på åldrandet t.ex. minnessjukdomar kan inte i huvudsak anses ha samband med åldrande eftersom det också förekommer i andra åldersklasser. Rätten till personlig assistans är således inte bunden till en viss ålder eller diagnos.



Det finns tre olika alternativ till att ordna personlig assistans:

- **Arbetsgivarmodellen**, att personen med funktionsnedsättning är arbetsgivare. Kommunen ersätter personen för kostnaderna för att avlöna en personlig assistent samt övriga skäligen och nödvändiga utgifter. Det här alternativet förutsätter att personen med grav funktionsnedsättning är villig och har förmåga att verka som arbetsgivare och arbetsledare. Det här alternativet är vanligast på Åland.
- Genom **servicesedlar** som uppgår till ett skäligt värde och som personen kan skaffa assistentservice för.
- Genom att **kommunen köper tjänster** av en offentlig eller privat serviceproducent eller genom att själv ordna servicen eller ingå avtal om servicen med en annan kommun eller andra kommuner.

Det är möjligt att använda två eller tre av dessa alternativ parallellt. Kommunen är inte skyldig att ordna assistens enligt alla tre alternativ, men för klientens del vore det bra med olika alternativ.

Enligt en projektrapport från ÅMHM angående personlig assistansservice 2014, framkommer det att 76 klienter beviljats personlig assistansservice, av dem var kommunen arbetsgivare för 12 klienter och 64 klienter var själva arbetsgivare.

Två kommuner (Mariehamn och Saltvik) hade båda alternativen, fyra kommuner (Hammarland, Lemland, Sund och Vårdö) hade enbart modellen där kommunen är arbetsgivare och fem kommuner (Eckerö, Finström, Föglö, Geta och Jomala) hade enbart modellen där klienten är arbetsgivare. I fem kommuner (Brändö, Kumlinge, Kökar, Lumparland och Sottunga) fanns inte klienter som beviljats personlig assistansservice.

När man beslutar om sättet att ordna assistens på bör man beakta personens egna åsikter, önskemål och individuella livssituation.

Källor:

Lagen (FFS 380/1987) om service och stöd på grund av handikapp.

Landskapslag (2010:50) om tillämpning i landskapet Åland av lagen om service och stöd på grund av handikapp.

Guide till handikappservicelagen. Tapio Rätty 2015. Kynnys ry.

ÅMHM. Projektrapport Dnr: 2014-0569-49 den 27.2.15. Personlig assistansservice 2014.

Ändringarna i handikappservicelagen. Rätten till personlig assistans säkerställs. Sanna Ahola; Juha-Pekka Konttinen. Assistentti.info 2011.

Institutet för hälsa och välfärds hemsida. Elektronisk handbokhandikappservice.

[www.thl.fi/sv/web/handbok-for-handikappservice/pa-svenska/startsidan](http://www.thl.fi/sv/web/handbok-for-handikappservice/pa-svenska/startsidan)

## 6. Patientombudsmannens redogörelse

### 6.1 Uppdrag

Målsättningen för patientombudsmannens verksamhet framkommer i lagen om patientens ställning och rättigheter (FFS 785/1992) som i dagligt tal kallas patientlagen och landskapslagen om tillämpning i landskapet Åland av lagen om patientens ställning och rättigheter (ÅFS 1993:61), samt i landskapslagen om Ålands ombudsmannamyndighet (2014:33). Inom landskapets behörighet skall ombudsmannamyndigheten trygga och främja patient-medverkan och förtroendefulla patientrelationer samt patientens rätt till god service och gott bemötande inom hälso- och sjukvården genom att:

1. ge patienten råd i frågor som gäller tillämpningen av bestämmelser om patientens ställning och rättigheter inom hälso- och sjukvården,
2. bistå patienten med att framställa anmärkningar som avses i 10 § i lagen om patientens ställning och rättigheter (FFS 785/1992),
3. informera om patientens rättigheter,
4. även i övrigt arbeta för att främja patientens rättigheter och för att de blir tillgodosedda samt
5. följa hur patientens ställning och rättigheter utvecklas på Åland och årligen i den verksamhetsberättelse som avses i 12 § avge en redogörelse för detta.

### 6.2 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, epost eller genom att boka besök. Patientombudsmannen har även gjort hembesök ibland om förutsättningarna så kräver.

Allmän information om patientombudsmannens uppdrag samt information om patientens rättigheter finns på [www.ombudsman.ax](http://www.ombudsman.ax).

### 6.3 Statistik över patientärenden

#### 6.3.1 Antal ärenden

Under året har 223 ärenden inkommit.

#### Fördelning enligt kön 2016 – 2017

	2017	2016
Kvinnor	132	122
Män	91	96
Totalt	223	218

Antalet ärenden under år 2017 som gällt kvinnor är 132 och ärenden som gällt män är 91 till antalet.

### Fördelning enligt ålder 2016 – 2017

	2017	2016
18 år och yngre	13	11
19-64 år	139	130
65 år och äldre	61	65
Ingen uppgift	10	12
totalt	223	218

Åldersmässigt har ärendena främst gällt åldersgruppen 19-64 år (139 ärenden), därefter följer åldersgruppen 65 år och äldre (61 ärenden), 18 år och yngre (13 ärenden). För 10 ärenden saknas uppgifter om ålder.

#### 6.3.2 Kontaktorsak

##### Rådgivning och information

46 ärenden har gällt rådgivning och information. Patienter eller anhöriga har kontaktat ombudsmannen för att få råd eller information om olika patientfrågor och patientens rättigheter.

##### Missnöje med vård och behandling

Totalt har 177 ärenden gällt missnöje med vård och behandling och för år 2016 var det 174.

##### Patienter som varit missnöjda med ÅHS

137 ärenden gällt ÅHS och för år 2016 var det 129 ärenden.

ÅHS har många besök. Någon besöksstatistik för år 2017 har ännu inte sammanställts, men under år 2016 hade ÅHS totalt 388.074 besök och insatser, varav primärvården (hemsjukvården, hälsocentralen och hälso- och sjukvårdsmottagningar) hade 183.362 besök och insatser.

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

### Fördelningen av ärenden mellan klinikerna inom ÅHS 2016 – 2017

	2017	2016
Akut	11	8
Barn och ungdom	3	3
BB/Gynekolog	11	7
Företagshälsovård	2	0
Hemsjukvård	3	1
Hälsocentralen	23	21
Hälso- och sjukvårdsmottagningar	4	4
Kirurgi	16	28
Medicin	33	34
Operation-, anestesi- och intensivvård	1	1
Psykiatriska	17	15
Tandvården	2	0
Ögon	6	3
Öron-, näs- och hals	2	2
Övriga	3	2
Totalt	137	129

### Kontaktsak gällande missnöje inom ÅHS 2016 – 2017

	2017	2016
Missnöje med andra bedömning	1	0
Missnöje med remittering	5	4
Anmärkningsförfarande	5	0
Bemötande	30	29
Hjälpmedel/material	2	1
Dröjsmål med vård och behandling	5	4
Medicinsk rehabilitering	4	6
Vård/behandling	92	90
Information	11	8
Journaldokumentering	14	9
Rätt till insyn i journal	1	1
Självbestämmanderätt	5	4
Smidighet i servicen	16	27
Tystnadsplikt/sekretess	5	7
Välja/byta läkare	7	4
Omvårdnad	7	7
Språkfrågor	1	0
Vårdavgift	0	3
Övrigt	0	1
Totalt	211	205

Några patienter/anhöriga har haft flera orsaker till kontakten.

Vad gäller missnöje med remittering har patienten t.ex. varit missnöjd med att man glömt skicka iväg remissen eller att remissen skickats iväg sent.

År 2016 statistikfördes anmärkningsförfarandet under smidighet med servicen, men antalet ärenden har ökat så därför statistikförs det skilt i år. Missnöjet med anmärkningsförfarandet gäller att patienten inte fått svar på sin anmärkning eller att de har fått vänta länge på svaret eller att de inte är nöjda med svaret.

Enligt Valviras anvisningar skall en anmärkning avgöras inom skälig tid. Någon definition i lagstiftningen på skälig tid finns inte, men vanligtvis avses 1 - 4 veckor.

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

- Bristande eller utebliven undersökning
- Fått fel diagnos
- Utebliven eller bristfällig behandling
- Felaktig behandling
- Bristfälliga operationer
- Övermedicinering av äldre patienter

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

- Personal har inte ringt patienten trots att man lovat det
- Läkaren läser inte remissvar
- Det tar lång tid för att få sjukintyg
- Man lyssnar inte på patienten eller anhöriga
- Patienten blir bollad mellan olika enheter

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

### Patientskador

Under året avgjordes 9 ersättningsbara patientskador för ÅHS. En patientskada är en personskada som en patient fått i samband med hälso- och sjukvård i Finland. Med personskada avses sjukdom, handikapp eller en annan tillfällig eller bestående nedsättning i hälsotillståndet eller död. För att få ersättning behöver man göra en skadeanmälan som sänds till Patientförsäkringscentralen i Helsingfors.

### Patienter som varit missnöjda med övriga vårdgivare/myndigheter

40 ärenden har gällt missnöje med övriga vårdgivare/myndigheter, år 2016 var antalet ärenden 45.

### Fördelningen av ärenden gällande övriga vårdgivare/myndigheter 2016 – 2017

	2017	2016
Patientförsäkringscentralen	4	5
Privata vårdgivare	10	14
Privata tandläkare	3	4
Uppsala Akademiska sjukhus	2	3
Åbo universitetscentralsjukhus (ÅUCS)	8	11
Övriga	13	8

### Kontaktorsak gällande missnöje med övriga vårdgivare/myndigheter 2016 – 2017

	2017	2016
Bemötande	4	10
Beslut	13	11
Dröjsmål med vård och behandling	0	1
Vård/behandling	15	24
Information	1	1
Journaldokumentering	3	3
Rätt till insyn i journal	0	1
Smidighet i servicen	6	2
Omvårdnad	0	2
Språkfrågor	3	6
Vårdavgift	1	2
Övrigt	0	1
Totalt	46	64

Några patienter/anhöriga har haft flera orsaker till kontakten.

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

## 6.4 Patientombudsmannens åtgärder

Information, rådgivning och vägledning har getts främst telefonledes, men också via mail, besök och hembesök. Flera ärenden t.ex. då det gäller anmärkning och skadeanmälan, har varit komplicerade och krävt många och långa kontakter mellan ombudsmannen och patienten eller patientens företrädare. En stor del av patienter eller anhöriga har velat reda ut problemen själva, efter att de har fått information om vad de kan göra.

### Patientombudsmannens åtgärder

	2017	2016
Bistått vid anmärkning	20	17
Bistått vid hörande till PFC	3	3
Bistått vid klagomål	4	8
Bistått vid skadeanmälan	25	23
Bistått vid ersättningsansökan	3	3
Kontaktat chefsläkare	7	12
Kontaktat klinikchef	13	25
Kontaktat socialкуратор	2	4
Kontaktat vårdchef	2	0
Kontaktat vårdgivare	16	29
Kontaktat övriga vårdinrättningar	1	0
Kontaktat övriga myndigheter	5	14
Möte med patient och personal	2	2
Övrigt	9	8
Totalt	112	148

## 6.5 Patientombudsmannens kommentarer

### 6.5.1 Språkfrågor i samband med remittering

Det har enbart inkommit ett ärende gällande missnöje med remittering, som har med språket att göra. Ärendet gällde att man hellre ville bli remitterad till Sverige än till Åbo universitetscentralsjukhus (ÅUCS), eftersom man tidigare har haft dåliga erfarenheter att få information på svenska. Detta var en kostnadsfråga, det är således billigare att remittera till ÅUCS än till Sverige. Det är en liten fråga idag, men ombudsmannen befarar att antalet ärenden kommer att öka. Att kommunikationen fungerar bra är viktigt för patientsäkerheten. Förstår inte personal och patienter vad den andra säger ökar risken för missförstånd.

Skall man på ÅHS tillmötesgå patienternas önskemål? Är svaret ja, behöver ÅHS få mera ekonomiska resurser.

Under år 2016 hade missnöjet med språket ökat på ÅUCS, även om antalet ärenden ändå var lågt, 6 ärenden och under 2017 var antalet ärenden 3, alltså ännu lägre. Man bör också ta i beaktande att man

ofta är svårt sjuk då man remitteras bort från ÅHS och att man därför inte orkar ta kontakt med patientombudsmannen.

### 6.5.2 Dokumentation i journalen

Enligt patientlagen skall en yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården anteckna sådana uppgifter i journalhandlingarna som behövs för att ordna, planera, tillhandahålla och följa upp vården och behandlingen av en patient.

Klagomål och anmärkningar som patienter framställt och utlåtanden och utredningar som angetts i anslutning till dem hör inte till handlingar som skall förvaras i journalen.

Under året har 17 ärenden gällt missnöje med dokumentationen.

Journalhandlingarna är framför allt avsedda för att stödja en god vård av patienten.

Journalhandlingarna är också viktiga med tanke på både patientens och vårdpersonalens rättsskydd t.ex. vid skadeanmälan och klagomål som anförts av patienten eller patientens anhöriga. Valvira har uppmärksammat betydelsen av att journalhandlingar har uppgjorts på ett adekvat sätt. Även riksdagens justitieombudsman har påtalat saken med tanke på patienternas rättsskydd.

#### Källor:

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

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

Upprättande och hantering av journalhandlingar. Handbok för hälso- och sjukvården. Social- och hälsovårdsministeriets publikationer 2014:20.

Valviras hemsida [www.valvira.fi/web/sv](http://www.valvira.fi/web/sv)

## 7. Konsumentrådgivning

### 7.1 Uppdrag

Enligt självstyrelselagen 30 § 11p ska konsumentrådgivningen i landskapet Åland skötas av landskapsmyndigheterna i enlighet med avtal mellan landskapet och staten. Sedan september 2014 ingår konsumentrådgivningen i Ålands Ombudsmannamyndighet. Konsumentrådgivningens centrala uppgifter är att

- ge konsumenter och företag information om konsumentens rättigheter och skyldigheter i enskilda ärenden.
- ge allmän information om konsumentlagstiftning till företag.
- ge vägledning och medlingshjälp i tvister mellan konsumenter och företag.
- bistå konsumenten vid uppgörande av ett avtal.
- ge råd vid problem i samband med bostads- och fastighetsköp.

- ge anvisningar om hur ett ärende kan föras vidare till konsumenttvistenämnden på Åland eller till någon annan konsumentmyndighet.

## 7.2 Vem kan vända sig till konsumentrådgivningen?

Både privatkonsumenter och företag kan vända sig till konsumentrådgivningen.

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

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

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

## 7.3 Tvister

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

Enskilda konsumenttvister handläggs av konsumenttvistenämnden på Åland, information finns på [www.regeringen.ax/andra-verksamheter-hor-forvaltningen/konsumenttvistenamnden](http://www.regeringen.ax/andra-verksamheter-hor-forvaltningen/konsumenttvistenamnden)

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

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

## 7.4 Statistik och vanligaste grupperna av konsumentärenden 2017

Antalet konsumentkontakter under året var 315.

	2017	2016
Totalt	315	340



De vanligaste grupperna av konsumentärenden har gällt:

- Allmän rådgivning i konsumenträtt
- Fel i varor och tjänster samt dröjsmål och reklamationer
- Avbeställningar och returrätt
- Avtalstolkning
- Företagsrådgivning
- Bostadsköp, husköp, dolda fel eller övriga problem i samband med dessa
- Byggnadsentreprenader och renoveringar
- Hyresärenden
- Bilar, motorfordon och service av dessa
- Garantireparationer av datorer och annan hemelektronik 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:

- Garantireparationer av hemelektronik och vitvaror samt garantifrågor i allmänhet.
- Fel i begagnade bilar samt reparationer och service av dessa.
- Problem i samband med renoveringar och byggnadsarbeten.
- Klagomål på höga och dåligt specificerade fakturor i samband med hantverkartjänster och bilreparationer. Ofta saknas här skriftliga avtal och kostnadskalkyler.

Exempel på ärenden som ökat under året är problem i samband med hemförsäljning och frågor gällande hyresboende.

Ärenden gällande höga eller oklara mobil-telefonräkningar har minskat.

Problem i samband med t.ex. bostadsköp och entreprenader innebär ofta mycket utredningsarbete. Ibland saknas skriftliga entreprenadavtal, kostnadsförslag o.s.v.

## 8. Myndighetens förvaltningsberättelse 2017

Myndighetens förvaltningsberättelse ingår i årsredovisningen för landskapet Ålands förvaltning som framställs av Ålands landskapsregering och publiceras på [www.regeringen.ax/ekonomi/arsredovisning](http://www.regeringen.ax/ekonomi/arsredovisning).

## 9. Ombudsmannanämndens redogörelse

Ombudsmannanämnden består av personer med särskild sakkunskap vars uppgift är att bistå ombudsmannamyndigheten vad gäller de frågor som faller inom ramen för arbetet för diskrimineringsombudsmannen, barnombudsmannen, klientombudsmannen samt patientombudsmannen. Ombudsmannanämnden tillsattes i mars 2017 av Ålands landskapsregering och inledde sitt arbete under hösten. Nämnden har sammanträtt fyra gånger och har bland annat diskuterat rapporten *Våld i nära relationer på Åland* med företrädare från Ålands landskapsregering och ÅSUB. Nämndens protokoll finns tillgängliga på [www.ombudsman.ax/ombudsmannanamnden](http://www.ombudsman.ax/ombudsmannanamnden)

### Medlemmar 2017-19:

Leif Jansson, ordförande

Justina Donielaite, vice ordförande

Sara Bru, medlem

Kim Hansson, medlem

Marie-Louise Nordberg, medlem

Robert Jansson, ersättare

Micke Larsson, ersättare

Chris Sviberg, ersättare

Myndighetschefen verkar som nämndens sekreterare.

Klient- och patientombudsmannen medverkar i nämndens möten.

## 10. Personal och kontaktuppgifter

### **Johanna Fogelström-Duns**

diskriminerings- och barnombudsman, myndighetschef (från 1.11.2017)

[johanna.fogelstrom@ombudsman.ax](mailto:johanna.fogelstrom@ombudsman.ax)

tel 018–25565, träffas säkrast tisdag-fredag

Trond Hornseth

t.f. diskriminerings- och barnombudsman, myndighetschef (11.1-31.10.2017)

### **Marina Karlsson**

klient- och patientombudsman

[marina.karlsson@ombudsman.ax](mailto:marina.karlsson@ombudsman.ax)

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

### **Anders Kulves**

konsumentrådgivare

[anders.kulves@ombudsman.ax](mailto:anders.kulves@ombudsman.ax)

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

### **För barn och unga upp till 18 år:**

BRIS hjälptelefon 018-25520 (öppen 15-22 alla dagar).

### **Lämna ringbud**

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

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

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

### **Info-Epost**

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

**Kom ihåg att aldrig skicka känsliga personuppgifter eller dokument med epost.**

Det går också bra att boka tid för besök.

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

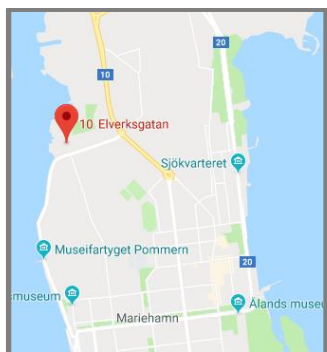


Foto: Ålands ombudsmannamyndighet

Karta: Google maps