

# VERKSAMHETSBERÄTTELSE

# 2020



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.	Diskrimineringsombudsmannen (DO) .....	6
2.1	Uppdrag.....	6
2.2	Vad är diskriminering?.....	6
2.3	Vem kan vända sig till DO? .....	6
2.4	Aktuellt under 2020.....	7
2.4.1	Studie om upplevd diskriminering.....	7
2.4.2	Revidering av den åländska diskrimineringslagen.....	8
2.4.3	Främjande av jämställdhet .....	8
2.4.4	Jämställdhetsplanering.....	9
2.4.5	Studie – Vem är viktig? .....	10
2.5	Statistik för DO och BO .....	11
3.	Barnombudsmannen (BO) .....	12
3.1	Uppdrag.....	12
3.2	Barns mänskliga rättigheter .....	12
3.3	Vem kan vända sig till BO? .....	12
3.3.1	Bris stödtelefon och chatt .....	13
3.4	Aktuellt under 2020.....	13
3.4.1	Nordisk resolution om barns rättigheter.....	13
3.4.2	Barnkonsekvensbedömningar i åländska lagförslag .....	13
4.	Patientombudsmannen .....	16
4.1	Uppdrag.....	16
4.2	Vem kan vända sig till patientombudsmannen? .....	16
4.3	Statistik över patientärenden .....	16
4.3.1	Antal ärenden .....	16
4.4	Patientombudsmannens åtgärder.....	21
4.5	Patientombudsmannens kommentarer .....	22
4.5.1	Begränsad tillgång till ombudsmannens tjänster .....	22
4.5.2	Fakturerings i samband med tandvård .....	23

4.5.3	Finansierad fertilitetsbehandling .....	23
5.	Klientombudsmannen.....	25
5.1	Uppdrag.....	25
5.2	Vem kan vända sig till klientombudsmannen?.....	25
5.3	Statistik över klientärenden .....	25
5.3.1	Antal ärenden.....	25
5.4	Klientombudsmannens åtgärder .....	29
5.5	Klientombudsmannens kommentarer .....	30
5.5.1	Begränsad tillgång till ombudsmannens tjänster .....	30
5.5.2	Minskat missnöje med barnskydd.....	30
5.5.3	Äldreomsorgen i samband med Covid-19 .....	31
5.5.4	Utövande av offentlig makt.....	32
6.	Konsumentrådgivningen.....	33
6.1	Uppdrag.....	33
6.2	Vem kan vända sig till konsumentrådgivningen? .....	33
6.3	Tvister .....	33
6.4	Statistik och vanligaste grupperna av konsumentärenden 2020 .....	34
7.	Ombudsmannanämndens redogörelse .....	36
8.	Myndighetens förvaltningsberättelse 2020.....	36
9.	Personal och kontaktuppgifter .....	37



## 1. Inledning

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

Myndighetens uppdrag har under 2020 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%). Två studerande har gjort högskolepraktik vid myndigheten under året.

Inom ramen för sitt uppdrag arbetar Ålands ombudsmannamyndighet framförallt genom personlig rådgivning riktad till enskilda individer, myndigheter och organisationer. Vad gäller konsumentfrågor omfattas även företag av rådgivningen. Under året har myndigheten haft totalt 593 rådgivningsärenden, varav 184 rört konsumentrådgivningen, 210 patientombudsmannen, 147 klientombudsmannen och 52 diskriminerings- och barnombudsmannen. Av de som kontaktat myndigheten utgör kvinnor 53,3 procent, män 43 procent och 3,7 procent är övriga (kön annan, par/grupper, organisationer och myndigheter). Av alla ärenden har 75 rört barn (12,6 procent) fördelat på 48 procent flickor, 48 procent pojkar samt 4 procent okänt. Ärenden som rör barn har minskat avsevärt jämfört med 2019 då 134 ärenden (23,3 procent) rörde barn. Mer om detta går att läsa i klientombudsmannens redogörelse. Uppskattningsvis kring 30 ärenden har varit frågeställningar kopplade till situationer som uppstått med anledning av Covid-19.

Smittskyddsläget under 2020 och medföljande restriktioner har inneburit inskränkningar vad gäller möjligheter för personliga besök vid ombudsmannamyndigheten, vilket särskilt har drabbat äldre personer, vilket framgår i patient- och klientombudsmannens redogörelse.

Myndigheten prioriterar inkommande ärenden och ska ge så högkvalitativ service som möjligt inom befintliga ramar. Myndigheten ska även arbeta proaktivt, bedriva förebyggande informationsarbete och ingå dialog med olika aktörer och intressenter. Vad gäller det utåtriktade arbetet har myndigheten under omständigheterna ändå funnit former för att medverka med föreläsningar, i arbetsgrupper samt olika nätverksmöten, delta i och arrangera seminarier, närvaro på sociala medier och lokalmedia. Inplanerade resor har ställts in och inplanerade nätverksträffar med aktörer utanför Åland har skett digitalt.

Myndigheten är medaktör i nätverket bärkraft.ax som arbetar för att förverkliga Ålands utvecklings- och hållbarhetsagenda. All myndighetens verksamhet och uppdrag omfattar frågor med bäring på social hållbarhet som i agendan framförallt är uttryckt i de strategiska utvecklingsmålen; välmående människor vars inneboende resurser växer; alla känner tillit och har verkliga möjligheter att vara

delaktiga i samhället. De som vänder sig till myndigheten står ofta långt bort från att vara välmående, lever ibland i ekonomiskt utsatt position och känner sannolikt låg eller ingen tillit till och delaktighet i det åländska samhället.

Genom utredningar och rapporter bidrar myndigheten till att stärka sitt eget och det åländska samhällets kunskapsunderlag vad gäller social hållbarhet på Åland. ÅSUB:s undersökning om upplevd diskriminering i det åländska samhället som genomfördes under 2020 presenteras närmare här i verksamhetsberättelsen. Rapporten, som konstaterar att var tredje ålänning har erfarenheter av upplevd diskriminering, är ett viktigt bidrag för samtliga samhällsaktörer, företag och privatpersoner att öka sin kunskap om dessa erfarenheter. Rapporten bidrar även med analys kring vilka eventuella strukturella hinder som vi alla behöver arbeta med för att minska upplevd diskriminering och främja ökad tillit i det åländska samhället i enlighet med utvecklings- och hållbarhetsagendans mål för tillit och delaktighet.

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 2020 genomfördes och presenterades, utöver ovannämnda diskrimineringsstudie, rapporterna *Jämställdhetsplanering på Åland. Kartläggning 2019-2020* (mars 2020), *Vem är viktig? Förstasidesstoff och ledare i åländsk lokalmedia* (september 2020), samt *Finns det barnkonsekvensbedömningar i åländska lagförslag? En analys av åtta lagförslag från år 2018-2020* (oktober 2020).

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

	2020	2019	2018
Rådgivningsärenden (DO/BO)	52	65	62
Rådgivningsärenden (patientombudsmannen/ PO)	210	184	211
Rådgivningsärenden (klientombudsmannen/ KO)	147	193	124
Rådgivningsärenden (konsumentrådgivaren/ KR)	184	132	286
Remisser/utlåtanden/höranden	15	8	6
Seminarier/föreläsningar/paneler	15	28	15
Pressklipp/media intervjuer etc.	58	16	11
Marknadsföring (annonser/radioreklam) *	88	43*	43*
Tillsynsaktiviteter**/rapporter/studier	52	1	-

\* radioreklam räknas per dag, mätetal 2018–2019 uppdaterade jämfört med tidigare verksamhetsberättelse

\*\* framförallt uppföljning jämställdhetsplanering

Mer specificerade nyckeltal finns under varje avsnitt.

## 2. Diskrimineringsombudsmannen (DO)

### 2.1 Uppdrag

Inom ramen för den åländska diskrimineringslagen (LL 2005:66) samt landskapslagen (1989:27) om tillämpning i landskapet Åland av lagen om jämställdhet mellan kvinnor och män, arbetar diskrimineringsombudsmannen på Åland för att motverka diskriminering och främja likabehandling och jämställdhet. Uppdraget omfattar att bedriva rådgivning så att enskilda personer som utsatts för diskriminering ska kunna driva klagomål eller på annat sätt tillvarata sina rättigheter. DO ska lämna rekommendationer och informera om bestämmelser i frågor som rör jämställdhetslagen och diskriminering till myndigheter och andra berörda parter. I uppdraget ingår även att övervaka praxis, tjänstekollektivavtal och principdokument vad gäller tjänstemännens arbetsvillkor. DO ska föra dialog med frivilligorganisationer som har ett intresse av att motverka diskriminering i förebyggande syfte. DO ska på ett övergripande plan följa hur främjandet av jämställdhet och den enskildes rätt till likabehandling utvecklas på Åland och ska även låta genomföra oberoende undersökningar och offentliggöra oberoende rapporter om diskriminering. Vid konstaterade fall av diskriminering ska DO verka för att ingå förlikning mellan parterna om förlikningen kan antas inverka förebyggande i avsikt att förhindra framtida diskriminering.

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

### 2.2 Vad är diskriminering?

Diskriminering uppstår när en person missgynnas genom att hen behandlas sämre än en annan person i jämförbar situation på basen av en eller fler förbjudna diskrimineringsgrunder. När det gäller diskriminering skiljer lagstiftningen på direkt diskriminering, indirekt diskriminering, trakasserier och instruktioner att diskriminera. Det spelar ingen roll om man haft avsikt att diskriminera eller inte. Har en diskriminerande effekt uppnåtts är det diskriminering.

### 2.3 Vem kan vända sig till DO?

Den åländska diskrimineringslagen och jämställdhetslagen berör landskapets och kommunernas tjänstemän, främjandet av sysselsättningen, näringsverksamheten, utbildningen, hälso- och sjukvården, socialvården och yrkesmässigt tillhandahållande av varor och tjänster. Var och en, vuxen och barn, som upplever sig diskriminerad på basen av kön, könsuttryck, könsidentitet, etnisk tillhörighet, religion eller annan övertygelse, funktionsnedsättning, ålder eller sexuell läggning kan ta kontakt med DO för rådgivning. Kontakt kan tas per telefon, e-post eller genom att boka besök. Även myndigheter, skolor och föreningar kan kontakta DO för rådgivning både vad gäller konkreta ärenden och förebyggande arbete. Skulle det visa sig att ärendet hör hemma hos behöriga riksmyndigheter kan DO hänvisa vidare till relevant myndighet i riket.

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

## 2.4 Aktuellt under 2020

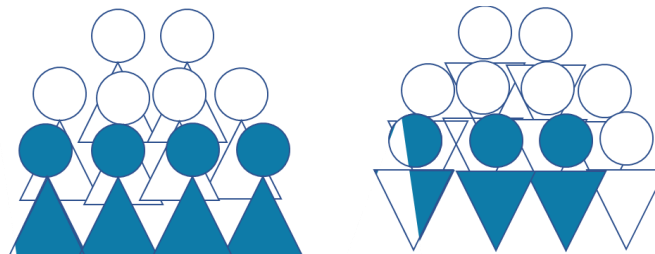
### 2.4.1 Studie om upplevd diskriminering

Ett av Ålands ombudsmannamyndighets uppdrag är att genomföra oberoende undersökningar och offentliggöra oberoende rapporter om diskriminering. Inför 2020 hade myndigheten äskat pengar för att kunna ge Ålands utrednings- och statistikbyrå (ÅSUB) i uppdrag att genomföra en undersökning om upplevelser av diskriminering på Åland. Senast en liknande undersökning gjordes var år 2010.

Undersökningen som genomfördes under hösten omfattade ett slumpmässigt urval på drygt 1600 personer bosatta på Åland från 16 år och äldre, totalt 576 svar kom in. Därutöver gjordes kvalitativa intervjuer med frivilliga och sakkunniga. Dessutom bidrog 28 personer med sina erfarenheter genom möjligheten som gavs via ombudsmannamyndighetens webbplats att besvara enkäten utanför det slumpmässiga urvalet.

Studien *Upplevd diskriminering i det åländska samhället 2020* presenterades vid ett seminarium i januari 2021. Seminariet finns att tillgå via ombudsmannamyndighetens Youtube kanal.

Totalt sett uppger 33 procent av de svarande att de hade upplevt diskriminering. Fördelat på kön är det 39 procent av kvinnorna och 27 procent av männen som har upplevt diskriminering. Bland de svarande med annat språk än svenska som modersmål är siffran 46 procent. Att notera är även att personer under 50 år har fler upplevelser av diskriminering än de som är äldre. Sammantaget ses en liten ökning i upplevd diskriminering från senaste studien år 2010. Då uppgav 30% av de svarande att de upplevt diskriminering.



*Undersökningen 2020 visar att 39% av kvinnorna 27 % av männen på Åland har upplevt diskriminering*

Den vanligaste orsaken till upplevd diskriminering bland kvinnorna (41 %) är könstillhörighet. Det är en märkbar skillnad jämfört med männen (27 %). Bland männen är det märkbart vanligare med upplevd diskriminering på basen av utländskt namn, fackföreningsaktivitet, fysisk hälsa och funktionsnedsättning. Totalt sett angav över hälften (55 %) av de svarande som upplevt diskriminering

att de hade upplevelser på basen av fler diskrimineringsgrunder än en. Den i särklass vanligaste grunden för upplevd diskriminering är könstillhörighet (33 %), följt av ålder för ung (19%), språk (18%), åsikter/övertygelse (18%), ursprung/tillhörighet (16%), fysisk hälsa (13%), ålder för gammal (13%).

Upplevelser av diskriminering förekommer framförallt på arbetsplats (44%) och i samband med jobbsökande (17%). Övriga platser där man upplevt diskriminering är butik/tjänst (18%), utbildning/skola (18%), och vård (16%).

Enligt undersökningen har kännedomen om vad som menas med diskriminering samt kännedomen om det rättsliga skyddet mot diskriminering ökat jämfört med tidigare undersökningar. Däremot så framkommer med stor tydlighet att man har låg tilltro till att en anmälan om diskriminering leder till en förbättring, snarare tvärtom. Man upplever att det får negativa konsekvenser att anmäla. 63 procent av samtliga svarande och 73 procent av de svarande som upplevt diskriminering anger att den som anmäler riskerar att bli stämplad som besvärlig.

Undersökningen visar att kännedomen om Ålands ombudsmannamyndighet bland de som upplevt diskriminering är 65 % jämfört med 54 % bland de som inte upplevt diskriminering. Att notera särskilt är att endast var fjärde bland de yngre svarande (16–29 år) känner till myndigheten. Detta pekar på behovet att fortsätta arbetet med målsättningen att öka synlighet och kunskap om myndigheten och dess verksamhetsområden.

Undersökningen visar att en överväldigande majoritet av samtliga svarande är positivt inställda till åtgärder som främjar mångfald på arbetsplats och i skola. Exempel på åtgärder kan vara fortbildning i likabehandlingsfrågor, medarbetar- och elevenkäter för att identifiera eventuella utmaningar så att man tillsammans kan skraddarsy åtgärder för att ändra situationen. De tillfrågade sakkunniga lyfter fram myndigheters, läroanstalters och arbetsgivares viktiga roll att arbeta för att förebygga diskriminering. Samtidigt finns ett ansvar hos var och en av oss, med början hemma vid köksbordet.

#### 2.4.2 Revidering av den åländska diskrimineringslagen

I maj antog lagtinget en ny landskapslag om förhindrande av diskriminering. Lagen förföll sedermera efter granskning av Ålandsdelegationen och Högsta domstolen med hänvisning till behörighetsöverskridning. Under hösten har arbete vid lagberedningen fortgått och förhoppningen är att ett reviderat lagförslag kan föras till lagtinget under 2021. Det är viktigt att revideringsarbetet prioriteras, inte minst eftersom nuvarande diskrimineringslag inte tar i beaktande FN-konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Idag saknas skrivningar om underlåtenhet att göra skäligen anpassning som enligt konventionen (artikel 2) ska räknas som en form av förbjuden diskriminering.

#### 2.4.3 Främjande av jämställdhet

Alla fem nordiska länder återfinns regelbundet på topp-tio listan av FN:s jämställdhetsindex. Vi lever i världens mest jämställda region. Detta till trots finns det mycket kvar att göra, vilket tydligt framgår i undersökningen om upplevd diskriminering i det åländska samhället som redogörs för ovan.

Jämställdhet mellan könen är inget som kommer gratis utan är resultatet av många års medvetet arbete och ökad kunskap. Det har dessutom krävt, och kräver fortsättningsvis, lagstiftning för att säkerställa att män, kvinnor, pojkar och flickor samt könsminoriteter ska ha samma möjligheter,

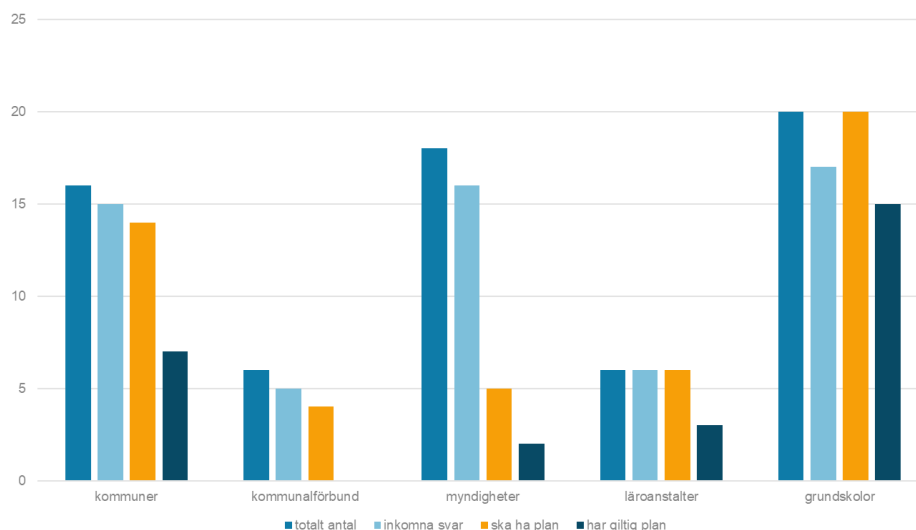


rättigheter och skyldigheter i vårt samhälle. Vår lagstiftning fastställer att det är förbjudet att diskriminera på bas av kön, graviditet, könsidentitet och könsuttryck. Myndigheter, arbetsgivare och läroanstalter har skyldighet att främja jämställdhet mellan män och kvinnor på ett målinriktat och planerat sätt. Offentliga organ som utövar makt ska ha en representation om minst 40 procent av kvinnor eller män. Även arbetsgrupper och kommittéer ska följa kvotbestämmelserna. Representation är viktigt och nödvändigt för att säkerställa ett jämlikt deltagande i beslutsfattande. Myndigheten har påmint om kvotbestämmelsen under året. En jämställd representation ger både män och kvinnor möjlighet att påverka och att bidra med kunskap, erfarenheter och perspektiv. Jämställdhet är en identifierad central hörnsten för att uppnå social hållbarhet globalt och på Åland.

Ålands ombudsmannamyndighet har till uppdrag att främja jämställdhet och förhindra diskriminering enligt jämställdhetslagen. Däri ingår att följa upp jämställdhetsplanering och ge råd till enskilda personer i frågor som faller under åländsk lagstiftningsbehörighet. Främjandet av jämställdhet måste baseras på kunskap, fakta och könsuppdelad statistik. Det behövs som underlag för att analysera nuläget och kunna bedöma vilka beslut som krävs samt för att avväga hur beslut påverkar män, kvinnor, pojkar, flickor och personer som tillhör könsminoriteter. Främjandet av jämställdhet handlar även om attityder, normer, roller och representation.

#### 2.4.4 Jämställdhetsplanering

Ett av kraven i jämställdhetslagen är att arbetsgivare, myndigheter och utbildningsanordnare är skyldiga att främja jämställdhet mellan könen. Dessutom ska myndigheter och arbetsgivare med minst 30 anställda, samt läroanstalter (inklusive grundskolan), upprätta en jämställdhetsplan enligt de kriterier som fastställs i jämställdhetslagen. För läroanstalternas jämställdhetsplaner är det utbildningsanordnarens ansvar (dvs kommun, kommunalförbund eller landskapsmyndighet) att se till att den utarbetas för respektive läroanstalt/skola.



Kartläggning jämställdhetsplaner 2019-2020. 59 instanser av 66 inkom med svar (svarsfrekvens 89%)

I mars publicerade Ålands ombudsmannamyndighet sin kartläggning 2019–2020 över jämställdhetsplanering på Åland.<sup>1</sup> Syftet har varit att utröna i vilken utsträckning det finns jämställdhetsplaner på plats och i vilken utsträckning de möter kraven som finns i jämställdhetslagen. Totalt 66 instanser omfattas av kartläggningen. Där ingår kommuner, kommunalförbund, landskapsmyndigheter, läroanstalter och skolor. Av samtliga instanser är det 49 som är skyldiga att upprätta en jämställdhetsplan enligt jämställdhetslagen, varav 27 (55%) hade en giltig plan under perioden då kartläggningen genomfördes.

Under året har Ålands ombudsmannamyndighet i enlighet med sitt uppdrag återkopplat till berörda instanser med information om vad som stadgas i jämställdhetslagen, hänvisning till resursmaterial som kan vara till hjälp vid fortsatt arbete, samt givit individuell återkoppling på planer. En del av uppföljningen som skulle ha fokuserat på högstadieskolor och erfarenheter bland ungdomar i högstadieåldern fick ställas in under rådande pandemiläge. De två högskolepraktikanter som hade rekryterats för detta syfte fick andra uppdrag (se nedan). Myndigheten har efter sommaren erfarit att landskapsregeringen beställt en fördjupande rapport från företaget Ekvälita som följer upp hälsa i skolan resultaten från Åland. Det är ett välkommet initiativ som kan bidra i fortsatt främjande arbete. Vid årets slut hade 14 reviderade jämställdhetsplaner på begäran skickats in till myndigheten, ett flertal instanser har meddelat att arbete pågår. Uppföljning vad gäller övriga instanser med lagkrav på att ha en jämställdhetsplan fortsätter under 2021.

#### 2.4.5 Studie – Vem är viktig?

I september publicerade myndigheten studien *Vem är viktig? Förstasidesstoff och ledare i åländsk lokalmedia*.<sup>2</sup> I studien undersöker skribent Minna Hellström förstasidan och ledaren i de två åländska lokaltidningarna under ett år (2019) för att se vad och vem lyfts på första sidan och vilket utrymme får kvinnor, män, flickor, pojkar och andra, samt hur tidningarnas opinionsbildande ser ut.



Studien visar att de åländska lokaltidningarna är bättre på att skapa utrymme åt kvinnor än större tidningar. Studien använder internationella siffror som referensram.<sup>3</sup> I förstasidans nyhet med bild är rapporteringen nära jämställd, samtidigt konstateras att nyhet med bild framförallt faller inom kategorin kändisar, konst, media och sport. Däremot vad gäller förstasidans nyhet utan bild så är det stor manlig dominans (ca 70%). Den typen av nyhet dominerar för kategorin politik och regering samt ekonomi och kan sägas ha högst nyhetsvärde menar skribenten. Flickor och pojkar förekommer endast i nyhet med bild och aldrig inom kategorierna politik och regering eller ekonomi. Studien konstaterar även att det var en mycket skev representation i förstasidans viktigaste nyhet månaderna inför de fyra valen som ägde rum supervalåret 2019.

<sup>1</sup>[www.ombudsman.ax/sites/default/files/attachments/article/2020\\_75\\_aom\\_jamstalldhetsplanering\\_pa\\_aland\\_kartlaggning\\_2019-2020.pdf](http://www.ombudsman.ax/sites/default/files/attachments/article/2020_75_aom_jamstalldhetsplanering_pa_aland_kartlaggning_2019-2020.pdf)

<sup>2</sup> [www.ombudsman.ax/sites/default/files/attachments/article/2020\\_108\\_vem\\_ar\\_viktig\\_studie.pdf](http://www.ombudsman.ax/sites/default/files/attachments/article/2020_108_vem_ar_viktig_studie.pdf)

<sup>3</sup> Global media monitoring project (GMMP)

Studien presenterades och diskuterades med chefredaktörerna för lokaltidningarna vid ett seminarium under hösten. Det sändes även direkt på [myndighetens Facebook sida](#).

## 2.5 Statistik för DO och BO

### Rådgivningsärenden enligt diskrimineringsgrund 2020 och 2019

	2020				2019			
	Kvinnor	Män	Annan*	Totalt	Kvinnor	Män	Annan*	Totalt
Kön, könsuttryck, könsidentitet	3	3	8	14	3	2	2	7
Etnicitet	1	2	-	3	7	-	2	9
Funktionsnedsättning	9	5	3	17	6	4	2	12
Religion, annan övertygelse	-	-	-	-	-	-	-	-
Ålder	-	2	1	3	1	-	-	1
Sexuell läggning	-	-	-	-	-	-	-	-
BO fråga	4	-	-	4	7	-	1	8
Annan fråga/ej diskrim. grund	7	2	2	11	15	7	7	29***
<b>Totalt</b>	<b>24</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>52</b>	<b>39</b>	<b>13</b>	<b>13**</b>	<b>65**</b>
<i>Varav ej ÅOM behörig</i>	<i>13</i>	<i>8</i>	<i>3</i>	<i>24</i>				

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

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

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

Totalt tio rådgivningsärenden har omfattat barn (3 flickor, 2 pojkar, 5 kön ej specificerat).

År 2019 omfattade tolv rådgivningsärenden barn (5 flickor, 4 pojkar, 3 kön ej specificerat).

Nio frågeställningar under året har rört frågor som kan härledas till situationer som uppstått med anledning av Covid-19.

## 3. Barnombudsmannen (BO)

### 3.1 Uppdrag

Barnombudsmannen vid Ålands ombudsmannamyndighet skall verka för att främja och trygga barns ställning och rättigheter på Åland inom de områden som faller under landskapets lagstiftningsbehörighet. Det betyder att BO ska bedöma hur barnets intressen och rättigheter omsätts i praktiken samt följa barns och ungdomars levnadsförhållanden, bevaka lagstiftningen och det samhällseliga beslutsfattandet samt bedöma deras effekter på barnets välfärd. BO 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. BO ska förmedla information om barnfrågor till barn, till människor som arbetar med barn, till myndigheter och till allmänheten och på olika sätt främja fullgörandet av FN:s barnkonvention. BO ska följa hur främjandet av barnets ställning och rättigheter utvecklas på Åland och årligen avge en redogörelse för detta.

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

### 3.2 Barns mänskliga rättigheter

FN:s konvention om barnets rättigheter (från 1989) ratificerades av Finland och Åland 1991. Konventionen omfattar alla barn upp till den dag de fyller 18 år och definierar barns mänskliga rättigheter. Fyra ledande principer finns i konventionen och de kan fungera vägvisare i alla 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 i hur man ska tolka och förstå artiklarna barnkonventionen har FN:s barnrättskommitté publicerat allmänna kommentarer. De finns att tillgå i svensk översättning på den [svenska barnombudsmannens webbplats](#).

### 3.3 Vem kan vända sig till BO?

Enskilda personer, myndigheter, föreningar och intresseorganisationer som har frågor, behov av rådgivning eller vill diskutera frågor som rör barns ställning och rättigheter på Åland är välkomna att ta kontakt med barnombudsmannen (BO). Kontakt kan tas per telefon, e-post eller genom att boka besök. Som nämns ovan i 3.1 kan BO inte agera i ärenden som gäller enskilda barn. Beroende på sakfrågan kan vidare hänvisning ges till patient- och klientombudsmannen som BO har ett nära samarbete med.

### 3.3.1 Bris stödtelefon och chatt

Genom ett samarbete mellan Ålands ombudsmannamyndighet och Bris i Sverige kan barn och ungdomar upp till 18 år på Åland kontakta Bris för ett samtal med en kurator. Det finns också en stödtelefon för vuxna.

[Bris stödtelefon och chatt för barn](#)  
[Alla dagar, dygnet runt.](#)  
Tel. 018-25520 (lokalsamtalsavgift)  
[www.bris.se](http://www.bris.se)

[Bris vuxentelefon mån-fre kl. 10-13](#)  
Tel +46 77 150 5050

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.

Under 2020 har myndigheten satt in extra marknadsföring av stödfunktionen genom bland annat utskick till skolor och radioreklam har gjorts med anledning av coronapandemin.

## 3.4 Aktuellt under 2020

### 3.4.1 Nordisk resolution om barns rättigheter

I januari deltog en ungdomsdelegation från Åland i nordiskt barnforum i Köpenhamn. Detta är del av ett påverkansprojekt för ungdomar som genomförts i samarbete med Rädda Barnen på Åland. Resultatet av forumet var formuleringen av en nordisk resolution om barns rättigheter med rekommendationer till beslutsfattare vad gäller kännedom om barns rättigheter, ökad delaktighet för barn och ungdomar samt inkludering i samhället.<sup>4</sup> Rekommendationerna är formulerade för privatpersoner och familjer, skolan och samhället i stort.

Ungdomarna höll under våren två pressträffar för att berätta om resolutionen och sina rekommendationer. Rekommendationerna diskuterades även vid möte med två representanter från landskapsregeringen samt vid ett av utvecklings- och hållbarhetsrådets möten. Fokus vid mötena var barns och ungas psykiska välmående och erfarenheter av hur coronapandemin påverkat barns och ungas psykiska hälsa under våren 2020. Myndigheten har förmedlat barnens rekommendationer i remissvar kopplade till den nya åländska läroplanen.

*”Vi barn och ungdomar från Danmark, Finland, Island, Norge och Sverige samt Färöarna, Grönland och Åland skulle vilja dela våra rekommendationer om hur man ser till att Norden blir den bästa platsen i världen att växa upp på med lokala, nationella och nordiska ledare.”*

*Den nordiska barnresolutionen 2020*

### 3.4.2 Barnkonsekvensbedömningar i åländska lagförslag

I oktober publicerade myndigheten studien *Finns det barnkonsekvensbedömningar i åländska lagförslag? Analys av åtta åländska lagförslag mellan år 2018–2020*<sup>5</sup> I studien undersöker skribent Sara Nordell hur åländska lagförslag följer barnkonventionen och i vilken omfattning

<sup>4</sup> [www.ombudsman.ax/sites/default/files/attachments/article/s\\_final\\_childrens\\_resolution.pdf](http://www.ombudsman.ax/sites/default/files/attachments/article/s_final_childrens_resolution.pdf)

<sup>5</sup> [www.ombudsman.ax/sites/default/files/attachments/article/2020\\_120\\_aom\\_studie\\_om\\_barnkonsekvensbedomningar\\_i\\_alandska\\_lagforslag\\_3.pdf](http://www.ombudsman.ax/sites/default/files/attachments/article/2020_120_aom_studie_om_barnkonsekvensbedomningar_i_alandska_lagforslag_3.pdf)

barnkonsekvensbedömningar görs, samt hur landskapets lagberedare och avdelningsjurister ser på dessa bedömningar. Studien presenterades vid ett seminarium som [finns tillgängligt på myndighetens Facebooksida](#).

Det framgår att barnkonsekvensbedömningarna görs med varierande omfattning. Lagförslagen som analyseras är utvalda för att de påverkar barn antingen direkt eller indirekt. Således finns det grund för att göra barnkonsekvensbedömningar i alla lagförslag. Enbart i ett av åtta lagförslag har en omfattande barnkonsekvensbedömning gjorts där barn fått vara med och bli hörda. I de övriga lagförslagen är barnkonsekvensbedömningen bristfällig och det framkommer inte om barn har fått framföra sina åsikter. Enkätsvaren från tillfrågade tyder på att det inom lagberedningen inte finns tillräckligt med riktlinjer eller styrning vid bedömningen av konsekvenser för barn. Ingen av respondenterna svarade att de hör barn när konsekvenser för barn ska bedömas och det sammanfaller med resultatet från analysen av lagförslagen. Respondenterna önskar mer verktyg, utbildningar och anvisningar om barnkonsekvensanalyser för att underlätta konsekvensbedömningarna.

Resultatet tyder på att barnkonsekvensbedömningar inte är en självklar del i lagberedningen och det verkar finnas en avsaknad av kunskap om barnkonsekvensbedömningar. I majoriteten av de undersökta lagförslagen skrapas det främst på ytan. Det hänvisas till barnkonventionen och barnets bästa men någon mer omfattande analys görs inte.

Ålands ombudsmannamyndighet konstaterar att avsaknad av barnkonsekvensanalyser i lagförslag inte är unikt för Åland. Även i Finland visar utredningar att konsekvenser för barn och unga identifierats i få av regeringens propositioner på 2010-talet. Det finns med andra ord mycket arbete att göra.

I Finland har man under några år tillbaka bedrivit arbete för fram en barnstrategi för Finland. Arbetet är en direkt respons på de rekommendationer som FN:s barnrättskommitté riktade till Finland 2011. Syftet med barnstrategin är att få en övergripande policy och handlingsplan för hur barns rättigheter enligt barnkonventionen ska tillgodoses i landet. Strategin presenterades i februari 2021.<sup>6</sup> Ålands landskapsregering och Ålands lagting bör hämta inspiration utifrån Finlands barnstrategi för att göra något motsvarande. Detta för att stärka arbetet för barns välfärd och rättigheter på Åland. Det skulle även bidra till att uppnå utvecklings- och hållbarhetsagendans vision och de strategiska utvecklingsmålen: välmående människor vars inneboende resurser växer samt alla känner tillit och har verkliga möjligheter att vara delaktiga i samhället.

---

<sup>6</sup> [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162865/VN\\_2021\\_9.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162865/VN_2021_9.pdf)

**Rekommendationer till lagtinget och landskapsregeringen:**

1. Prioritera barnen genom att göra en tydlig politisk beställning för att utveckla en barnstrategi för Åland, samt genom att ställa upp tydliga målsättningar för barn- och ungdomspolitik.
2. Uppdatera landskapslag (1972:13) om lagberedningen så att krav på att utreda konsekvenser för barn inkluderas i 2 § 2 mom.
3. Öka medvetenhet och kunskap om barns rättigheter, samt ge verktyg till de som ska genomföra barnkonsekvensanalyser.
4. Hör barn och unga som del av konsekvensbedömningen.
5. Ge ÅSUB i uppdrag att som del av sin basverksamhet sammanställa barnstatistik och tillgängliggöra information för beslutsfattare.
6. Utveckla en kvalitetsmekanism för att granska lagförslag innan de skickas vidare till lagtinget.

*Förkortad version av rekommendationerna i studien om barnkonsekvensbedömningar*

## 4. Patientombudsmannen

### 4.1 Uppdrag

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

1. ge patienten råd i frågor som gäller tillämpningen av bestämmelser om patientens ställning och rättigheter inom hälso- och sjukvården,
2. bistå patienten med att framställa anmärkningar som avses i 10 § i lagen om patientens ställning och rättigheter (FFS 785/1992),
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.

### 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](http://www.ombudsman.ax).

### 4.3 Statistik över patientärenden

#### 4.3.1 Antal ärenden

Under året har 210 ärenden inkommit.

#### Fördelning enligt patientens kön 2019–2020

	2020	2019
Kvinnor	119	112
Män	86	71
Vet ej/annat	5	1
Totalt	210	184



Antalet ärenden under år 2020 som gällt kvinnor är 119 och ärenden som gällt män är 86 till antalet. För kategorin 17 år och yngre har frågorna handlat om åtta pojkar och sju flickor. Vid fem ärenden finns det inte information om patientens upplevda könstillhörighet, eller så identifierar patienten sig som ickebinär.

#### Fördelning enligt patientens ålder 2019–2020

	2020	2019
17 år och yngre	15	13
18–64 år	143	129
65 år och äldre	40	31
Vet ej	12	11

Åldersmässigt har ärendena främst gällt åldersgruppen 18–64 år (143 ärenden), därefter följer åldersgruppen 65 år och äldre (40 ärenden), 17 år och yngre (15 ärenden). För 12 ärenden saknas uppgifter om ålder.

#### Fördelning enligt kontaktagarens kön från och med början av augusti år 2020

	2020
Kvinna	65
Man	16
Totalt	82

Sedan augusti år 2020 har ÅOM börjat föra statistik över kontaktagarens kön vid kontakt till patientombudsmannen. 65 kvinnor och 16 män har tagit kontakt till patientombudsmannen under denna tidsperiod. Kontakt har tagits på patienters, anhörigas och yrkesverksammas initiativ vid missnöje eller för rådgivning.

#### Kontaktorsak

##### Rådgivning och information

43 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 167 ärenden gällt upplevt missnöje med vård och behandling. År 2019 tog 148 personer kontakt till patientombudsmannen på grund av upplevt missnöje.

##### Patienter som varit missnöjda med ÅHS

133 ärenden har gällt Ålands hälso- och sjukvård (hädanefter ÅHS). År 2019 gällde 119 ärenden ÅHS. Någon besöksstatistik för år 2020 har ännu inte sammanställts vad beträffar ÅHS då denna verksamhetsberättelse skrivs. Under år 2019 hade ÅHS totalt 200 123 mottagningsbesök. Av dessa besök var 109 862 besök inom primärvården. (ÅHS, 2019)

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

### Fördelningen av missnöjen mellan klinikerna inom ÅHS 2019–2020

	2020	2019
Akut	11	4
Barn och ungdom	6	5
BB-gynekologkliniken	10	4
Företagshälsovård (inte aktuellt 2020)	0	2
Operation-, anestesi- och intensivvård	0	0
Psykiatriska	17	22
Laboratorieenheten	0	2
Kirurgi	20	17
Medicin	26	26
Radiologiska	1	1
Ögon	1	0
Öron-, näs- och hals	2	0
Hemsjukvården	1	2
Hälso- och sjukvårdsmottagningar	5	1
Hälsocentraler	21	23
Skol- och studerandehälsovård	0	1
Tandvården	7	3
Administration och utveckling	2	0
Övriga	3	6
Totalt	133	119

Konstateras kan att de områden med högst antal missnöjen är primärvården (d.v.s. hemsjukvård, hälso- och sjukvårdsmottagningar samt hälsocentraler) med 27 missnöjen, medicin med 26 missnöjen samt psykiatri med 17 missnöjen. Det går att notera att missnöjen ökat vid akuten, BB-gynekologkliniken samt tandvården.

### Covid-19 relaterade missnöjen, patienter

Tio missnöjen vad beträffar frågor relaterade till ÅHS hanteringen av Covid-19 restriktionerna samt omstruktureringen vid ÅHS i samband med Covid-19 har ankommit ombudsmannen år 2020. Enstaka fall har berört patienter som själva är drabbade av Covid-19. De flesta missnöjen tangerar brist på information och kritik angående omstruktureringen på ÅHS.

Exempel på den kritik som förmedlats till ombudsmannen har bland annat tangerat brister i informationen vad beträffar besök till patienter, och att informationen angående förhållningssättet i samband med Covid-19 varierat mellan kliniker och vårdpersonal. Det har även framkommit att man upplever vissa brister då nya utrymmen inom ÅHS nyttjats i samband med restriktionerna. Samtliga missnöjen som tangerar Covid-19 berör ÅHS och inte privata hälso- och sjukvårdsaktörer.

### Kontaktsak gällande missnöje inom ÅHS 2019–2020

	2020	2019
Begäran om andra bedömning	0	2
Begäran om remittering	2	1
Misstänkt läkemedelsskada	1	1
Missnöje med andra bedömning	0	0
Missnöje med remittering	1	2
Anmärkningsförfarande	1	10
Bemötande	36	21
Hjälpmedel/material	0	3
Dröjsmål med vård och behandling	8	6
Medicinsk rehabilitering	1	2
Vård/behandling	80	73
Information	22	10
Journaldokumentering	2	8
Rätt till insyn i journal	1	1
Självbestämmanderätt	1	0
Smidighet i servicen	43	28
Tystnadsplikt/sekretess	2	6
Välja/byta läkare	0	1
Omvårdnad	2	3
Språkfrågor	1	0
Vårdavgift	7	1
Övrigt	7	4
<b>Totalt</b>	<b>218</b>	<b>183</b>

Några patienter/anhöriga har haft flera orsaker till kontakten.

Missnöjen som uttryckts till patientombudsmannen vad beträffar ÅHS har ökat år 2020 i förhållande till 2019. Högst antal missnöjen år 2020 tangerar vård/behandling, smidighet i servicen, bemötande och brist på information.

Vid kategorin vård/behandling har patienterna bland annat upplevt att man fått fel vård/behandling, inte fått en vård/behandling av god kvalitet eller inte fått ta del av någon vård/behandling som man enligt egen uppfattning borde få ta del av. I vissa fall upplever man sig varit med om en patientskada.

Vid smidighet i servicen har personal inte kontaktat patienten trots att det utlovats enligt patientens upplevelse. Patienter och anhöriga kan även uppleva sig bollad mellan kliniker inom ÅHS eller mellan ÅHS och andra aktörer. I enstaka fall har patienter och anhöriga upplevt att man från ÅHS sida inte kommunicerat tillräckligt med utomstående samarbetspartners. Det gäller till exempel fall då ÅHS skapat en betalningsförbindelse till samarbetspartner för att tillgodose patientens vård.

Vad beträffar bemötande kan patienten uppleva att personalen har varit kort i tonen, nedvärderande, arrogant eller inte lyssnat på patienten. Patienter kan även uppleva sig misstänkliggjord på grund av diagnoser patienter har, vilka enligt patienternas mening inte har varit relevant i sakfrågan man sökt vård för.

Vad beträffar bristen på information kan patienter och anhöriga uppleva att man fått bristfällig information eller ingen information. Patienter kan även uppleva att de har fått fel information av

vårdpersonal. Omstruktureringar som skett inom ÅHS i samband med Covid-19 restriktionerna kan ha bidragit till att informationen varit bristfällig.

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.

### Patientskador

En patientskada är en personskada som en patient fått i samband med att patienten har erhållit hälso- och sjukvård i Finland. Med personskada avses sjukdom, 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 i Helsingfors.

År 2020 bistod patientombudsmannen två patienter med att skriva en anmälan om patientskada till patientförsäkringscentralen. Av dessa skadeanmälningar gällde en ÅHS och den andra privata hälso- och sjukvårdsaktörer. Antalet skadeanmälningar som patientombudsmannen har hjälpt till att framställa har minskat i och med att det största delen av år 2020 inte varit möjligt att ta emot besök vid Ålands ombudsmannamyndighet. Patientombudsmannen har istället väglett patienter att själva framställa skadeanmälan.

Patientförsäkringscentralen för statistik över ersättningsgilla patientskador. Statistiken för år 2020 är inte tillgänglig då denna verksamhetsberättelse skrivs. År 2019 avgjorde patientförsäkringscentralen att sex anmälda patientskador med anknytning till ÅHS var skador där patienten hade rätt att få ersättning av patientförsäkringscentralen. Mellan år 2014–2019 har 6–9 patientskador per år med anknytning till ÅHS varit ersättningsgilla patientskador enligt patientförsäkringscentralen. (Patientförsäkringscentralen, 2019)

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

30 ärenden har gällt missnöje med övriga vårdgivare/myndigheter år 2020. År 2019 var antalet missnöjen 29. I 15 ärenden har ombudsmannen gett rådgivning vad beträffar övriga vårdgivare/myndigheter.

### Fördelningen av ärenden gällande övriga vårdgivare/myndigheter 2019–2020

	2020	2019
Patientförsäkringscentralen	11	5
Privata vårdgivare	12	8
Privata tandläkare	3	4
Uppsala Akademiska sjukhus	0	1
Åbo universitetscentralsjukhus (ÅUCS)	4	5
Klagomålsförfarande (LR)	0	2
Övriga	0	4
Totalt	30	29

Missnöjen vad beträffar patientförsäkringscentralen (PFC) har ökat i förhållande till år 2019. Missnöjet har minskat i samband klagomålsförfarande vid landskapsregeringen samt vid övriga ärenden.

### Kontaktorsak gällande missnöje med övriga vårdgivare/myndigheter 2019–2020

	2020	2019
Anmärkningsförfarande	1	2
Begäran om att remitteras	0	1
Bemötande	3	3
Beslut	10	2
Dröjsmål med vård och behandling	0	1
Vård/behandling	14	9
Information	5	1
Journaldokumentering	1	2
Rätt till insyn i journal	0	0
Smidighet i servicen	4	6
Tystnadsplikt/sekretess	0	1
Omvårdnad	0	0
Språkfrågor	4	3
Stöd med ersättningsansökan	0	1
Stöd med genmäle/komplettering	2	1
Vårdavgift	1	3
Övrigt	1	2
Totalt	46	38

Några patienter/anhöriga har haft flera orsaker till kontakten.

Patienter är främst missnöjda med vård- och behandling, beslut samt information vad beträffar övriga vårdgivare och myndigheter anknutna till hälso- och sjukvård. Missnöjen vad beträffar beslut och information har ökat. Ökningen vad beträffar missnöjet med beslut beror främst på beslut som patientförsäkringscentralen fattat.

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.

#### 4.4 Patientombudsmannens åtgärder

Ombudsmannen har år 2020 gett information, rådgivning och vägledning via telefon, men också via e-post och besök till kontoret eller hälso- och sjukvårdsaktören. Besöken hos ombudsmannen har minskat i och med Covid-19 restriktioner, ombudsmannen har även deltagit på färre möten utanför myndigheten än tidigare år i och med de restriktioner som präglat största delen av år 2020.

Ombudsmannen har per distans försökt vägleda och ge råd till kontaktagare.

#### Ombudsmannens kontaktsätt

	2020
Besök	38
Brev/e-post	319
Telefon	263
Totalt	620

Sammanlagt har ombudsmannen kontaktat patienter och hälso- och sjukvårdsaktörer samt andra myndigheter genom 620 former av kontakttaganden. Största delen av korrespondens har skett via e-post, som har varit krypterat vid behov.

#### Patientombudsmannens åtgärder

	2020	2019
Bistått vid anmärkning	13	22
Bistått vid genmäle till PFC	3	3
Bistått vid klagomål	2	5
Bistått vid skadeanmälan	2	19
Bistått vid ersättningsansökan	1	3
Kontaktat chefsläkare/högst ansvarig	8	12
Kontakt med konsumentrådgivare	0	1
Kontaktat klinikchef	59	13
Kontaktat socialкуратор	3	4
Kontaktat vårdchef	0	0
Kontaktat vårdgivare	5	10
Kontaktat övriga vårdinrättningar	1	1
Kontaktat övriga myndigheter	2	5
Möte med patient och personal	3	3
Övrigt	4	6
Totalt	106	93

Ombudsmannen har i mindre grad haft möjlighet att bistå patienter med anmärkningar och skadeanmälningar år 2020. Ärenden vad beträffar skadeanmälningar har ombudsmannen till stor del väglett per telefon, dessa ärenden har inte statistikförts som att ombudsmannen skulle ha bistått med en skadeanmälan. Anmärkningarna har troligen minskat (utöver restriktionerna i samband med Covid-19) i och med den ökade kontakten till klinikcheferna vid ÅHS och i enstaka fall andra instanser. Vissa missnöjen kan behandlas och åtgärdas av klinikchefen då missnöjet kommer till klinikchefens kännedom, utan att patienten behöver framställa en anmärkning.

## 4.5 Patientombudsmannens kommentarer

### 4.5.1 Begränsad tillgång till ombudsmannens tjänster

Restriktionerna i samband med Covid-19 pandemin har inverkat på ombudsmannens möjlighet att upprätthålla samma nivå av kvalitet på servicen som innan restriktionerna. Detta beror främst på att det inte har varit möjligt att ta emot besök i samma utsträckning som innan år 2020. Flera personer som önskat fysiska besök har istället fått stöd per telefon och per e-post. Främst patienter som inte har tillgång till adekvat teknik, så som datorer och internetuppkoppling, samt patienter som av någon annan orsak inte kan framställa sitt missnöje på egen hand, eller som önskar träffas fysiskt för att framföra sitt missnöje, har påverkats av de restriktioner som varit rådande på Åland.

Ombudsmannen har noterat att speciellt den äldre befolkningen som varit patienter och kontaktat ombudsmannen har varit tvungna att vänta en längre period jämfört med föregående år för att exempelvis träffa ombudsmannen. Ombudsmannen betonar den äldre befolkningens utsatthet i och med restriktionerna, då samma förutsättningar att föra fram kritik eller i praktiken utöva sina rättigheter begränsats och få alternativa tillvägagångssätt för att tillgodose patienternas lagstadgade rättigheter att till exempel få hjälp av en patientombudsman har varit möjliga.

#### 4.5.2 Fakturering i samband med tandvård

De flesta ärenden vad beträffar tandvård har berört faktureringen i samband med att patienten remitterats till privata tandläkare på Åland från ÅHS. Istället för att patienten har debiterats en patientavgift av ÅHS, så har kostnaden för åtgärderna vid privata tandläkare skickats direkt till patienten, trots att den privata tandläkaren utfört ingrepp på ÅHS vägnar genom en betalningsförbindelse. Dessa fakturor kan upplevas vara höga, och man har upplevt att förfarandet varit osmidigt, då hela räkningen skickats direkt till patienten. Ombudsmannen har fört fram patienternas upplevelse till både tandkliniken och ekonomienheten. Missnöjena angående faktureringen som ankom till patientombudsmannen upphörde till stor del under hösten 2020. Fakturering kan tolkas som att det inte direkt anknyter till hälso- och sjukvård, men indirekt har det upplevts vara belastande för patienterna då smidigheten i servicen inte upplevts fungera.

#### 4.5.3 Finansierad fertilitetsbehandling

Flertal frågor och missnöjen angående finansierad fertilitetsbehandling har ankommit år 2020 till ombudsmannen. Kort summerat upplever enskilda patienter samt enskilda aktörer ett missnöje med nuvarande riktlinjer för finansierad fertilitetsbehandling vid ÅHS. Detta bottnar bland annat i att man vid universitetssjukhusen i Finland beviljar finansierad fertilitetsvård för patienter som är i behov av donationer för att genomföra fertilitetsbehandlingen sedan år 2019, även för ensamstående kvinnor som i övrigt uppfyller de kriterier som finns. Denna förändring i praxis i Finland skedde i samband med att Finlands diskriminerings- och jämställdhetsnämnd tog ställning i frågan (Diskriminerings- och jämställdhetsnämnden, 2019). Ombudsmannen har inte fått information om att någon förändring vid ÅHS vad gäller kriterier för att beviljas finansierad fertilitetsbehandling har ägt rum trots förändringarna i riket. Vid ÅHS gäller fortfarande samma kriterier som det beslutats om för cirka 6 – 7 år sedan. (Ålands hälso- och sjukvård, 2015)

Patienterna som kontaktat ombudsmannen i samband med frågor som berör fertilitetsbehandling har överlag upplevt sig vara utsatta för diskriminering i och med att de inte beviljats finansierad fertilitetsbehandling på Åland, detta bland annat på grund av att man varit ensamstående. Patienter upplever att de skulle ha beviljats motsvarande vård i Finland om patienterna varit skrivna där. ÅOM har uppmärksammat ÅHS och Ålands landskapsregering i frågan genom en officiell skrivelse i oktober 2020 (Ålands ombudsmannamyndighet, 2020). Ytterligare frågor gällande diskriminering med anknytning till ålderskriterierna för fertilitetsbehandlingen har ankommit ombudsmannen i början av år 2021. Ombudsmannen påminner om att var och en som varaktigt bor på Åland, har utan diskriminering och inom gränser för de resurser som vid respektive tidpunkt står till hälso- och sjukvårdens förfogande rätt

till sådan hälso- och sjukvård som hans eller hennes hälsotillstånd förutsätter (ÅFS 2020/108). I förarbetet (Lagförslag 14/2019-2020) står det följande, direkt citerat:

*Utan ändring i sak föreslås att i 1 § tydliggörs att ingen diskriminering ska ske inom hälso- och sjukvården, så som föreskrivs i 6 § 2 mom. Finlands grundlag. Det vill säga att ingen utan godtagbart skäl får särbehandlas på grund av kön, ålder, ursprung, språk, religion, övertygelse, åsikt, hälsotillstånd eller handikapp eller av någon annan orsak som gäller hans eller hennes person*

Referenser:

Diskriminerings- och jämställdhetsnämnden, 06.09.2019, Yhdenvertaisuus- ja tasaarvolautakunta: yksin elävän naisen sulkeminen kokonaan pois

hedelmöityshoidoista on vastoin yhdenvertaisuuslakia (fritt översatt: Uteslutande av en ensamstående kvinna fullständigt från fertilitetsbehandlingar strider mot diskrimineringslagen.) hämtad den 09.02.2021:

[www.yvtltk.fi/material/attachments/ytaltk/liitteet\\_ytaltk/MCtzdku8t/YVTltk-tapausseloste-2019-hedelmoytyshoito-syrjinta.pdf](http://www.yvtltk.fi/material/attachments/ytaltk/liitteet_ytaltk/MCtzdku8t/YVTltk-tapausseloste-2019-hedelmoytyshoito-syrjinta.pdf)

Lagförslag 14/2019-2020, Diskrimineringslagstiftning, hämtad 09.02.21

[www.lagtinget.ax/dokument/lagforslag-14-2019-2020-46813#\\_Toc36732137st%C3%A5r](http://www.lagtinget.ax/dokument/lagforslag-14-2019-2020-46813#_Toc36732137st%C3%A5r)

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

Patientförsäkringscentralen, årsrapport (2019). Hämtad den 08.02.2021, direkt länk:

[www.pvk.fi/templates/vinha/services/download.aspx?fid=427840&hash=78fb103a92e47458c6f3c23c721d6a2564edccd762d8707f4977d418ff8583e4](http://www.pvk.fi/templates/vinha/services/download.aspx?fid=427840&hash=78fb103a92e47458c6f3c23c721d6a2564edccd762d8707f4977d418ff8583e4)

ÅFS 2020/108, Landskapslag (2020:108) om ändring av landskapslagen om tillämpning i landskapet Åland av lagen om patientens ställning och rättigheter, hämtad 09.02.2021,

[www.regeringen.ax/sites/www.regeringen.ax/files/attachments/law/afs2020\\_nr108.pdf](http://www.regeringen.ax/sites/www.regeringen.ax/files/attachments/law/afs2020_nr108.pdf)

Ålands hälso- och sjukvård (2015), *kriterier för ÅHS- finansierad infertilitetsbehandling* [www.ahs.ax/sites/default/files/attachments/subject/patientinformation\\_kriterier\\_finansierad\\_ivf.pdf](http://www.ahs.ax/sites/default/files/attachments/subject/patientinformation_kriterier_finansierad_ivf.pdf)

Ålands ombudsmannamyndighet (21.10.2020), *Eventuellt behov av att uppdatera riktlinjerna för finansierad infertilitetsbehandling* ÅOM 2020/130



## 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.

### 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](http://www.ombudsman.ax).

### 5.3 Statistik över klientärenden

#### 5.3.1 Antal ärenden

Under år 2020 har 147 ärenden inkommit. Ärendena innefattar både allmän rådgivning och missnöje.

#### Ärenden enligt kön

Klienter	2020	2019
Kvinnor	85	113
Män	61	73
Annat/oklart	1	7
Totalt	147	193

Antalet ärenden som gällt kvinnor/flickor som är klienter är 85, ärenden som gällt män/pojkar som är klienter är 61. Av dessa ärenden är 23 flickor och 25 pojkar under 18 år. I ett ärende är den upplevda könstillhörigheten annan eller oklar. Märk att 60 av dessa ärenden handlar om rådgivning. Här kan

även exempelvis yrkespersonal ta kontakt angående allmänna frågor för rådgivning. I dessa fall har personalens kön statistikförts, trots att de inte är klienter eller anhöriga till en klient. Då anhöriga frågat om rådgivning vad beträffar deras barn har barnets kön och ålder statistikförts.

### Kontakttagare enligt kön

kontakttagare	2020
Kvinnor	52
Män	14
Annat/oklart	1
Totalt	67

Sedan augusti 2020 har ÅOM fört statistik över bland annat könstillhörighet för kontakttagare som tagit kontakt i klientfrågor till klientombudsmannen. Sammanlagt har 52 kvinnor och 14 män samt ett ärende där könstillhörigheten förts som oklar/annat tagit kontaktat klientombudsmannen sedan statistikföringen påbörjades i augusti 2020. Några enstaka kontakttagare har även statistikförts en tid längre tillbaka än augusti 2020, detta eftersom man varit i kontakt med klientombudsmannen i augusti 2020, trots att en första kontakt påbörjades tidigare samma år.

### Missnöjen där barn är klient

	2020	2019
Barnomsorg	6	6
Barnskydd	30	67
Handikapps-service där klienten är minderårig	2	5
Vuxensocialarbete* där barn är anhöriga	-	17
Barnatillsyn	2	11
Totalt	49	106

\* tidigare betecknat som utkomststöd

Antalet missnöjen inom socialvården där barn är klienter har minskat år 2020 i förhållande till år 2019. Den största minskningen är missnöjen anknutna till barnskydd och barnatillsyn. Barn som är anhöriga till klienter inom vuxensocialarbetet har inte statistikförts år 2020.

### Rådgivning och information

57 ärenden har 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 2019 inkom 52 rådgivnings- och informationsärenden. Det kan konstateras att ungefär 39% av kontakterna gällande socialvård år 2020 har handlat om rådgivning.

### Missnöje med socialvården

87 ärenden har gällt missnöje med socialvården i kommunerna och övriga serviceproducenter som erbjuder socialvård på Åland. År 2019 ankom 141 missnöjen. Andelen missnöjen har minskat med cirka 38% i förhållande till år 2019.

### Missnöje med socialvården i Mariehamn och på landsbygden

37 ärenden har gällt missnöje med socialvården i Mariehamn. 50 ärenden har gällt missnöje med socialvården på landsbygden (ett av dessa missnöjen har gällt ett ärende anknutet till en kommun i Finland). Områden med 5 eller mindre missnöjen betecknas  $\leq 5$ , i syfte att förstärka klientens anonymitet.

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

Form av socialvård	Mariehamn	Landsbygd/Skärgård
Barnomsorg	0	6
Barnskydd	10*	22
Barnatillsyn	$\leq 5$	$\leq 5$
Handikappservice	8	$\leq 5$
Vuxensocialarbete	13	$\leq 5$
Missbrukarvård	0	$\leq 5$
Äldreomsorg	$\leq 5$	$\leq 5$
Specialomsorg	$\leq 5$	0
Annan service	0	$\leq 5$
Totalt	37	50

\*Mariehamns stad har ansvarat för Lemland och Jomalas barnskydd. Om man räknar med dessa missnöjen är Mariehamns stads missnöjen 15 i antal och landsbygdens/skärgårdens missnöjen minskar till 17. Fördelningen blir då 42 i Mariehamn och 45 inom landsbygd/skärgård.

Områden inom socialvården med högst antal missnöje är barnskydd, handikappservice och vuxensocialarbete (frågor angående bland annat utkomststöd).

Vad beträffar barnskydd har ärendena till stor del gällt brist på information, långa behandlingstider och svårigheter att få kontakt med berörd personal inom socialvården. Enstaka missnöjen rör sig om klientens/den anhöriges upplevelse av tjänstemäns maktutövande och beslut. Klienter och anhöriga kan uppleva att tjänstemän och/eller arbetstagare utövat oproportionerlig med makt i förhållande till familjens situation. Missnöje har även upplevts angående att beslut om begränsningar inte fattats, trots att den anhörige och/eller klienten upplevt att en eller flera tjänstemän i praktiken begränsat klientens självbestämmanderätt.

Inom handikappservice har missnöjet i allmänhet gällt avslag vad beträffar ansökningar om olika former av stöd. Det har även framkommit enstaka missnöjen vad beträffar frågor om personlig assistans, hemtjänst och ombyggnationer i hemmet.

Vad beträffar vuxensocialarbete har missnöjet i hög grad gällt avslag på ansökan om utkomststöd. Man har även varit missnöjd med bemötandet och möjligheten till att kontakta en handläggare i utkomststödsfrågor.

### Missnöje i samband med Covid-19

Inget ärende där en klient eller anhörig har varit drabbad av Covid-19 har kommit ombudsmannen till känna år 2020. Sju ärenden har ankommit ombudsmannen där anhöriga varit missnöjda, främst vad beträffar olika restriktioner i samband med Covid-19. Fem av missnöjena gäller missnöje med

äldreomsorg, där man bland annat varit missnöjd med de regler som effektiverat serviceboende och institutionsvården tillämpat, till exempel vad beträffar besöksförbud.

### Kontaktorsak i samband med missnöje

	Antal
Anmärkningsförfarande	1
Avgifter	1
Bemötande	13
Behandlingstid	9
Beslut	35
Byte av handläggare	0
Omvårdnad	13
Information	31
Smidighet i servicen	32
Upplevd diskriminering	5
Självbestämmanderätt	7
Tystnadsplikt/Sekretess	2
Dokumentation/journal	1
Övrigt	8
Totalt	158

En klient eller anhörig kan vara missnöjd med flera olika kategorier i samma ärende.

- Missnöjen angående beslut har i stor del gällt vuxensocialarbete (ärenden gällande bland annat utkomststöd), handikappservice (exempelvis personlig assistans samt ombyggnationer i hemmet) och barnskydd (beslut om olika former av placering samt stödsatser så som stödfamilj).
- Missnöje angående bristande information gäller främst brist på information inom barnskydd (man vet inte när en utredning av barnskyddsbehovet ska vara klar, om det finns en klientplan eller om barnet är klient eller inte) samt äldreomsorg (detta tangerar främst information i samband med Covid-19).
- Missnöje angående smidighet i servicen beror främst på att klienter och anhöriga har upplevt att de inte fått svar på de frågor man ställt socialvården. En del klienter har upplevt att det har varit svårt att kontakta personal inom socialvården. I enstaka fall har man upplevt att samarbetet mellan socialvården och hälso- och sjukvården varit bristfällig. Oklarheter i samband med Covid-19 har även föranlett att man upplevt smidigheten i servicen som bristfällig.
- Missnöje med bemötande beror främst på att klienten eller den anhörige upplevt personalens bemötande som nedvärderande, arrogant och otrevligt. Ibland har klienten och/eller den anhörige upplevt att personalen inte har lyssnat på det som man har framfört.
- Missnöje med omvårdnad gäller den vård man erhåller inom äldreomsorgen. Anhöriga och klienter har upplevt att vården vid institutionsboende och effektiverat serviceboende inte varit av god kvalitet. Största delen av kritik i samband med omvårdnad kan kopplas till restriktionerna och kommunernas förfarande i samband med Covid-19 år 2020.

### Missnöje med övriga serviceproducenter

Under året har tre ärenden gällt missnöje med privat serviceproducent. Detta innefattar en privat serviceproducent av socialvård samt Oasen k.f.

	2020
Oasen k.f.	≤5
Missnöje med privat serviceproducent	≤5
Totalt	3

### 5.4 Klientombudsmannens åtgärder

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

#### Kontaktsätt från klientombudsmannen

	Antal
Besök	30
E-post/brev	180
Telefonsamtal	281
Totalt	491

#### Klientombudsmannens åtgärder

	2020
Anmärkning	3
Deltagande på nätverksmöte	5
Förvaltningsklagan	3
Kontakt med annan myndighet	5
Kontakt till föreståndare	1
Kontakt till socialhandledare/familjearbetare	4
Kontakt till socialarbetare	24
Kontakt till socialchef/förbundsdirektör	26
Kontakt till äldreomsorgsledare	2
Kontakt till övrig vårdpersonal	10
Övrigt	4
Totalt	87

Ombudsmannen har i mindre utsträckning haft möjlighet att bistå klienter med anmärkningar år 2020 (3 i antal år 2020, medan ombudsmannen bistått med att framställa 19 anmärkningar år 2019).

Anmärkningarna har troligen minskat i samband med Covid-19 och ombudsmannens begränsade möjlighet att träffa klienterna. Klienterna har istället per telefon eller e-post fått anvisningar om hur man framställer en anmärkning. Detta har inte statistiskt förts som en åtgärd för ombudsmannen. I och med Covid-19 restriktionerna har även klientombudsmannens deltagande på olika nätverksmöten och dylikt minskat år 2020 (5 i antal år 2020, 20 i antal 2019). Det minskade missnöjet vad beträffar socialvård överlag i förhållande till år 2019 kan även ha bidragit till minskade åtgärder.

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

## 5.5 Klientombudsmannens kommentarer

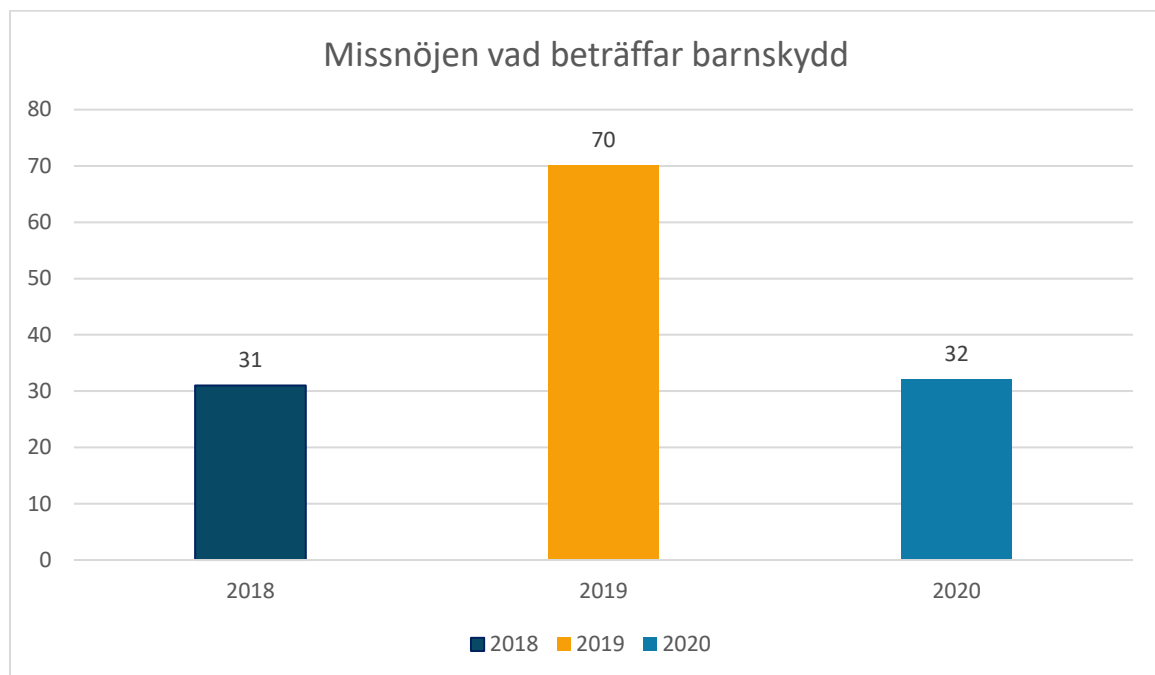
### 5.5.1 Begränsad tillgång till ombudsmannens tjänster

Restriktionerna i samband med Covid-19 pandemin har inverkat på ombudsmannens möjlighet att upprätthålla samma nivå av kvalitet på servicen som innan restriktionerna. Detta beror främst på att det inte har varit möjligt att ta emot eller göra olika besök i samma utsträckning som innan år 2020. Flera personer som önskat fysiska besök har istället fått stöd per telefon och per e-post. Främst har klienter som inte har tillgång till adekvat teknik, så som datorer och internetuppkoppling påverkats av de restriktioner som varit rådande på Åland. Även klienter som av någon annan orsak inte kan framställa/framföra sitt missnöje på egen hand, eller som önskar träffas fysiskt för att framföra sitt missnöje, har påverkats av de restriktioner som varit rådande på Åland.

Ombudsmannen har noterat att speciellt den äldre befolkningen som varit klienter/anhöriga och kontaktat ombudsmannen har varit tvungna att vänta en längre period än innan år 2020 för att exempelvis träffa ombudsmannen. Ombudsmannen betonar den äldre befolkningens utsatthet i och med restriktionerna, då förutsättningar att föra fram kritik eller i praktiken utöva sina rättigheter begränsats och få alternativa tillvägagångssätt för att tillgodose klienternas lagstadgade rättigheter att till exempel få hjälp av klientombudsmannen varit möjliga.

### 5.5.2 Minskat missnöje med barnskydd

Missnöje vad beträffar barnskydd som ankommit ombudsmannen har minskat år 2020. År 2019 statistikfördes 70 missnöjen vad beträffar barnskydd, och år 2020 har det statistikförts 32 missnöjen vad beträffar barnskydd. I Mariehamn har missnöjena minskat från 30 år 2019 till 10 år 2020. Missnöjen vid landsbygd/skärgård har minskat från 40 år 2019 till 22 år 2020.



*\*Märk att innan 2019 statistikfördes inte varje enskild klient inom barnskyddsmissnöjet, därav kan de enskilda klienterna ha varit flera än 31 år 2018.*

Varför missnöjet vad beträffar barnskydd har minskat kan inte ombudsmannen svara på. Möjligen kan en annan form av handläggning, förmedlande av information och/eller personaldimensionering blivit aktuellt i både Mariehamn och landsbygden. Statistik vad beträffar barnskyddsanmälningarnas antal för år 2020 är inte tillgänglig i samband med att denna verksamhetsberättelse skrivs.

Barnskyddsanmälningarnas antal kan ha ökat eller minskat på Åland år 2020. Om anmälningarna på Åland minskat för år 2020 kan detta även vara en bidragande faktor till att missnöjet minskat. Det går dock inte att dra några slutsatser då denna verksamhetsberättelse skrivs.

### 5.5.3 Äldreomsorgen i samband med Covid-19

Majoriteten av de ankomna missnöjena vad beträffar äldreomsorg tangerar olika restriktioner vad beträffar Covid-19. Framför allt har det uttryckts missnöje vad beträffar besöksförbud inom äldreomsorgen, både inom effektiverat serviceboende och institutionsboende. Anvisningar om besöksförbud bottnar sig bland annat i social- och hälsovårdsministeriets direktiv under våren 2020, som även Ålands landskapsregering hänvisat till då de har beslutat om besöksförbud (förutom nödvändiga besök) vid kommunala boendeserviceenheter under våren 2020 (ÅLR 2020/2405). Finlands justitieombudsman har i juni 2020 konstaterat att social- och hälsovårdsministeriets direktiv varit otydliga, och att man inte har beaktat rättsstatsprincipen om att all utövning av offentlig makt skall bygga på lag och att i all offentlig verksamhet skall lag noggrant iaktas (EOAK 3232/2020, YLE 19.06.2020). Missnöje som ankommit ombudsmannen har minskat vad beträffar besöksförbud och äldreomsorg under hösten år 2020.

#### 5.5.4 Utövande av offentlig makt

År 2020 har det framkommit ärenden där klienter och anhöriga ifrågasatt kommunens och/eller kommunalförbundets utövande av makt. I vissa fall upplevs det att beslut inte fattats, och inte heller iakttagande av lag i förfarandet vad beträffar klienten, trots att offentlig makt utövats. Detta har föranlett att klienter och anhöriga upplevt att det inte funnits möjlighet att exempelvis överklaga beslut eftersom beslut inte gjorts. Sammantaget blir förfarandet och beslut (eller avsaknad av beslut) som har gjorts av myndigheten i fråga därmed svårare att granska. ÅOM uppmärksammar bland annat 2 § 3 mom. i Finlands grundlag (1999/731) som tangerar demokrati samt rättsstatsprincipen, direkt citerat:

*All utövning av offentlig makt skall bygga på lag. I all offentlig verksamhet skall lag noggrant iakttas.*

ÅOM önskar även belysa 6 § i Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (2000/812)

*Ordnande av socialvård skall basera sig på ett myndighetsbeslut eller, när privat socialvård ordnas, på ett skriftligt avtal mellan den som lämnar socialvård och klienten.*

#### Referenser:

EOAK 3232/2020, Begränsningar som hänför sig till äldre personer under corona-epidemin (Vanhuksiin kodistuvat rajoitukset koronaepidemian aikana). 18.06.2020, hämtad

10.02.2021 <https://www.oikeusasiames.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/3232/2020>

Finlands grundlag (1999/731)

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

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

YLE, Ministerium luggas för direktiv som lett till besöksförbud på vårdhem, 19.06.2020,

hämtad 10.02.2021 <https://svenska.yle.fi/artikel/2020/06/19/ministerium-luggas-for-direktiv-som-lett-till-besoksforbud-pa-varnhem>

ÅLR 2020/2405, hämtad 10.02.2021

<https://www.regeringen.ax/sites/www.regeringen.ax/files/attachments/protocol/nr9-2020-pleni-s3.pdf>



## 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 har kunnat bokas vanligen, men har under pandemin Covid-19 undanbetts. Istället har ärendena hanterats via telefon eller digitala videomöten.

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

Konkurrens- och konsumentverket 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](http://www.regeringen.ax/andra-verksamheter-hor-forvaltningen/konsumenttvistenamnden)) eller av Ålands tingsrätt.

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

**Lagstiftning:** Konsumentskyddslagen 1978/38 och speciallagar inom olika branscher, så som lagen om bostadsköp och jordabalkens 2 kap. om fastighetsöverlåtelse (bostadsfastigheter), hyreslagen för landskapet Åland samt lagen om indrivning av fordringar; allmän obligationsrättslig lagstiftning över hela skalan, bl.a. räntelagen och preskriptionslagen; till viss del även strafflagen (t.ex. bedrägerier). Lagen om konsumentrådgivning (FFS 2008/800) ger ramarna för konsumentrådgivningen på Åland och har i Finland numera ersatts med ett 2 a kapitel i lagen om konkurrens- och konsumentverket.

## 6.4 Statistik och vanligaste grupperna av konsumentärenden 2020

Antalet konsumentfrågeställningar under året var 184 som kontaktat rådgivningen. Det är en ökning jämfört med år 2019, men är betydligt mindre än ärendeantalet för 2018.

Detta beror på att konsumentrådgivningen har haft begränsad betjäning under hösten 2019, samt under 2020 var tjänsten vakant perioden juli-oktober. Under de perioder då konsumentrådgivningen inte varit i tjänst har åländska kunder hänvisats till riksrådgivningstjänsten. Detta kan vara problematiskt eftersom man i riket saknar kompetensen att besvara frågor som gäller åländsk lagstiftningsbehörighet.

	2020	2019	2018
Kvinnor	88	77	164
Män	94	49	122
Annan	2	6	-
Totalt	184	132	286

De vanligaste grupperna av konsumentärenden har gällt:

- Allmän rådgivning i konsumenträtt
- Fel i varor och tjänster samt dröjsmål och reklamationer
- Avbeställningar och returrätt
- Bostadsköp, husköp, dolda fel eller övriga problem i samband med dessa
- Byggnadsentreprenader och renoveringar
- Hyresärenden
- Bilar, motorfordon och service av dessa
- Garantireparationer och övriga garantifrågor
- Betalningar, fakturor och indrivningar
- Telefon-och bredbandsabonnemang
- Problem i samband med näthandel, telefon- och hemförsäljning.

Flest kundkontakter under året har gällt följande typer av ärenden:

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

Pandemin Covid-19 berörde även konsumentrådgivningen framförallt under våren. Flera ärenden anmäldes som berörde återbetalning av inställda resor som inte kunnat fullföljas pga. reserestriktioner. Konsumentrådgivningen informerade om rättigheter och villkor i dessa ärende både på hemsidan och till lokala nyhetsbolag. Under vintern kom frågor gällande återbetalning av gruppträning, som man är förhindrad att delta i pga. hälsoskäl som härrör till Covid-19.

Annars var ärenden som gäller problem i samband med köp av egnahemshus och andra bostäder, nya och begagnade bilar, frågor gällande fakturering och indrivningar samt frågor gällande hyresboende fortsatt vanligast förekommande under 2020.

## 7. Ombudsmannanämndens redogörelse

Ombudsmannanämnden består av personer med särskild sakkunskap vars uppgift är att bistå myndigheten vad gäller de frågor som faller inom ramen för arbetet för diskrimineringsombudsmannen, barnombudsmannen, klientombudsmannen samt patientombudsmannen. Nämnden tillsätts av landskapsregeringen för en mandatperiod på två år. Nuvarande mandatperiod avslutas i mars 2021.

Under 2020 har nämnden sammanträtt sex gånger och hållit olika temadiskussioner med beröring på myndighetens verksamhetsområden. Nämnden har även bistått i arbetet med utformningen av frågebatteriet för diskrimineringsstudien som ÅSUB genomfört på uppdrag av myndigheten samt i framtagandet av myndighetens rekommendationer i samband med studien om barnkonsekvensbedömningar i åländska lagförslag.

Nämndens protokoll finns tillgängliga på [www.ombudsman.ax/ombudsmannanamnden](http://www.ombudsman.ax/ombudsmannanamnden)

### Medlemmar 2019–21:

Leif Jansson, ordförande

Lotta Angergård, vice ordförande

Sofia Enholm, medlem

Kim Hansson, medlem

Henrik Lagerberg, medlem

Marie-Louise Nordberg, medlem

Sara Bru, ersättare

Dan Sundqvist, ersättare (från november 2019)

Chris Sviberg, ersättare

Myndighetschefen verkar som nämndens sekreterare.

Patient- och klientombudsmannen medverkar i nämndens möten.

## 8. Myndighetens förvaltningsberättelse 2020

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. Personal och kontaktuppgifter

### **Johanna Fogelström-Duns**

diskriminerings- och barnombudsman, myndighetschef

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

tel. 018–25565

### **Benjamin Sidorov**

patient- och klientombudsman

[benjamin.sidorov@ombudsman.ax](mailto:benjamin.sidorov@ombudsman.ax)

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

### **Tuomas Nymark**

konsumentrådgivare

[tuomas.nymark@ombudsman.ax](mailto:tuomas.nymark@ombudsman.ax)

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

Lena Nordman

Konsumentrådgivare (januari-juni 2020)

Minna Hellström

Högskolepraktikant (april-juni 2020)

Sara Nordell

Högskolepraktikant (juni-augusti 2020)

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

Bris hjälptelefon 018–25520 och chatt på [www.bris.se](http://www.bris.se).

### **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@**

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 e-post.**

Det går också bra att boka tid för besök.

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

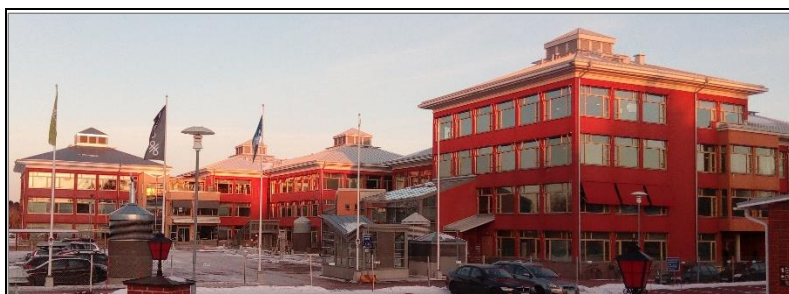
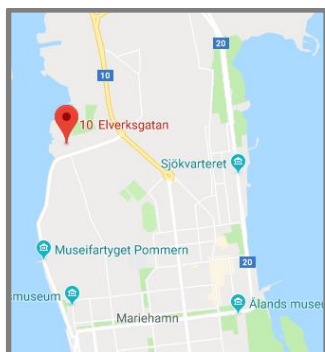


Foto: Ålands ombudsmannamyndighet

Karta: Google maps