



Ålands
Ombudsmanna
Myndighet

Verksamhetsberättelse

för

året 2015

OMBUDSMAN (ÅOM)

Ålands ombudsmannamyndighet

VERKSAMHETSBERÄTTELSE 2015

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Inledning

I	Övergripande målsättning
II	Myndighetens verksamhet år 2015
III	De olika ombudsmännens verksamhet år 2015
1-3	Diskriminerings- och barnombudsmannens redogörelse
1-3.1	Uppföljning av målsättning
4	Klientombudsmannens redogörelse
4.1	Uppföljning av målsättning
4.2	Statistik
4.3	Övrig verksamhet
5	Patientombudsmannens redogörelse
5.1	Lagstiftningen
5.2	Statistik över patientärenden
5.3	Patientombudsmannens åtgärder
5.4	Föreläsningar och seminarium
5.5	Möjligheten att välja vårdplats
6	Konsumentrådgivning
IV	Personalbokslut
V	Bilagor
VI	Källor

INLEDNING

Ålands ombudsmannamyndighet är en oberoende myndighet som är administrativt underställd landskapsregeringen (LL 2014:33). Med ÅOM avses nedan Ålands ombudsmannamyndighet.

Myndigheten ÅOM leds av en myndighetschef, vilket enligt LL(2014:33) om Ålands ombudsmannamyndighet utses av landskapsregeringen på ett femårsförordnande.

Under året har diskriminerings- och barnombudsmannen fungerat som myndighetschef (60%). Hon utsågs, enligt landskapslagen (2014:33) om Ålands ombudsmannamyndighet, av landskapsregeringen på ett femårsförordnande under perioden 2014-2019. De övriga deltidsanställda ombudsmännen har varit klientombudsmannen (40%), patientombudsmannen (60%) och konsumentrådgivningen (60%). Personalen arbetar totalt 79 timmar och 45 minuter per vecka.

En ombudsmannanämnd ska tillsättas, den ska ha karaktären av ett rådgivande organ vars uppgift är att bistå ÅOM i dess verksamhet med likabehandlings-, barnrätts-, klient- och patientfrågor.

Myndigheten har sin verksamhet i lokaler i Kvarteret iTiden där diskriminerings- och barnombudsmannen, klient- och patientombudsmannen och konsumentrådgivningen har sina kontor. Datainspektionen är sedan tidigare lokaliserad i samma del av byggnaden. Besöksadressen är Elverksgatan 10.

I ÖVERGRIPANDE MÅLSÄTTNING

Ombudsmannamyndigheten ska 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 med denna lag,
- 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.

ÅOM verkar genom konsumentrådgivning även för att främja och trygga konsumenters intressen i enlighet med vad som föreskrivs särskilt.

II MYNDIGHETENS VERKSAMHET ÅR 2015

Myndigheten inledde sin verksamhet 1.9.2014 och målet var att under år 2015 fortsätta de påbörjade förankrings- och uppstartsarbete genom att skapa en myndighet med både långsiktiga och hållbara rutiner och arbetsmetoder. Arbetet med myndighetens webbsida påbörjades under året genom att ombudsmännen tog fram information om sin verksamhet. Webbsidan ska bli användarvänlig, det vill säga tillgänglig för alla även personer med funktionsnedsättning, samt lätta att använda via läsplattor och smarttelefoner. Webbsidan har inte kunnat tas i bruk ännu på grund av förseningar och brister i planeringsarbetet hos uppdragstagaren för ÅOM:s funktions- och webbutvecklingsarbete. För övrigt har förankrings- och uppstartsarbetet kunnat genomföras till stor del enligt planering, men i något långsammare takt trots begränsade personalresurser på grund av oförutsedd längre sjukfrånvaro av myndighetschefen under våren.

Landskapsregeringen skall med stöd av landskapsförordningen, både utse och tillsätta en ombudsmannanämnd för Ålands ombudsmannamyndighet under året, men det har inte genomförts år 2015.

Enligt målsättningarna har arbetsuppgifterna och sakområdena under årets fördelats enligt följande: patientombudsmannen tjänstgör 60% av heltid och klientombudsmannen 40%, diskriminerings- och barnombudsmannen 60 %, samt konsumentrådgivningen 60% av heltid. Den viktigaste resursen för att kunna uppfylla verksamhetens mål är personalen. Den utgörs av ovan beskrivna styrkan deltidstjänster med en sammanlagd arbetsinsats, exklusive semestrar och andra ledigheter, på ca 10 arbetsmånader per tjänsteman.

Trots reducerade personalresurser, i samband med en längre sjukfrånvaro av myndighetschefen tillika diskriminerings- och barnombudsman (60%) har övrig personal förmått svara upp för att både tillgodose och uppfylla verksamhetens mål . En timanställd vikarie 12 veckotimmar har delvis täckt upp för den sjukskrivna ombudsmannen, som trots sjukdom förmått bistå och handleda kontinuerligt, på distans, via mail och telefon samt genom att närvara på möten. Den löpande budgethanteringen har skötts i Palette, på distans, av myndighetschefen.

De övriga ombudsmännen har under året ålagts ett större ansvar för verksamheten, men ändå fullföljt den verksamhet de planerat med klienter, patienter och fortsatt sitt samarbete med olika myndigheter och organisationer.

Lokalerna vid Kvarteret iTiden har för klient- och patientombudsmännen inte varit optimala. Klienter och patienter har klagat på att det är svårt att hitta till kontoret, att det är för långt borta från centrum av staden och från bussplan och att bilburna besökare har svårt att hitta parkeringsplats.

ÅOMs personal har alla deltagit i första hjälp- hjärtstartarkursen under året.

III DE OLIKA OMBUDSMÄNNENS VERKSAMHET ÅR 2015

1-3. DISKRIMINERINGSOMBUDSMANNEN OCH BARNOMBUDSMANNENS REDOGÖRELSE

Ålands diskrimineringsombudsman inrättades 1 mars 2006 och har hand om den enskildes rätt till likabehandling och förhindrande av diskriminering i landskapet Åland, jämställdhet mellan kvinnor och män, samt sedan 1 september 2014 även barns ställning och rättigheter.

DO/BO som tillika är myndighetschef har sin tjänstgöringstid förlagd till onsdag, torsdag och fredag. Telefontiden är förlagd till torsdag och fredag kl. 9-12.

Under året har, liksom tidigare år, vikarie anställts genom timarbetsavtal vid ordinarie tjänstemans frånvaro vid semester och sjukfrånvaro. På så vis har det garanterats både tillgänglighet och fortskridning av verksamheten under året. I viss utsträckning har diskriminerings- och barnombudsmannen bistått med handledning och mentorskap.

DO/BO har lämnat remissutlåtanden, yttranden samt rekommendationer inom ramarna för verksamhetsområdet. Hon har tagit emot studiebesök, deltagit i informationsmöten, i föreläsningar och träffat olika samhällsaktörer samt informerat via massmedia, i pressmeddelanden eller intervjuer, om verksamhetsområdet samt lagstiftning relevant för verksamhetsområdet. Som myndighetschef utarbetade hon budgetförslag för ÅOM 2016 samt redovisade verksamhetsrapport för år 2014.

Ombudsmannen deltar i olika barnrätts- och diskrimineringsseminarier i kompetens- och nätverksbildande syfte, lokalt och nordiskt. Hon har deltagit i både planering av programmet i samverkan med arrangören Regnbågsfyren inför Ålands Pride, samt arrangerat ”öppet hus”- dag under Ålands Pride.

DO/BO utövar tillsyn och bistår med information vid verkställighet av jämställdhetsplaner samt vid olika former av demokratiarbete samt deltar i planeringen och utvecklandet av ny webbsida för verksamhetsområdet inom ramarna för ÅOM tillsammans med övriga medarbetare, ÅDA och APRIL.

Från och med 1 september 2015 utarbetas på 20 % ett år framåt en manual med en sammanställning av all slags information och kontaktuppgifter i barnrätts- och barnskyddsärenden på Åland. Manualen ska publiceras, förankras och finnas tillgänglig på ÅOMs webbsida för de aktörer och beslutsfattare som arbetar med att barns rättigheter tillgodoses. Samverkansavtal har ingåtts med klientombudsmannen inom ramarna för BO och framtagandet av en barnrättsmanual 2016.

Statistik enligt diskrimineringsgrund år 2015

Diskrimineringsgrund	Antal	Man/kvinna	Sektor
Kön	1	1/0	arbetsmiljö
Funktionshinder	1	0/1	arbete
Ålder	-	-	-
Etnicitet	1	1/0	arbetsmiljö
Telefonrådgivning (BO 5 DO 59)	64	24/40	
Summa ärenden	67	26/41	

Information: Rådgivning per telefon definieras som ärenden och rådgivningen kan både till innehåll och karaktär vara mycket varierande.

1-3.1. Uppföljning av målsättning

Mål för Ålands ombudsmannamyndighet (ÅOM):

Verksamhetsberättelse och budgetplan för år 2016.

Utveckling och förankring av ny ÅOM-webbsida, funktionen för O-männen med respektive verksamhetsområde, fortsatt utveckling och förankring av ny myndighet/struktur.

Tillsyn och återkoppling enligt LL 2014:33

Mål för diskriminerings- och barnombudsmannen:

- a) Fortsatt utveckling och förankring av DO/BO inom/tillsammans med ÅOM.
- b) Löpande DO/BO verksamhet; information, rådgivning, påverkansarbete och kansliverksamhet
- c) Samverkan och arrangemang med Regnbågsfyren, Rädda Barnen, Medis, BRIS-stödfunktion, BRIS-banners via massmedia inför och under målgruppens olika lov.

Förverkligat: Samtliga målsättningar är förverkligade under 2015.

Utveckling av mätetal	2014	2015
Ärenden + telefonrådgivning	103	67
Remiss/utlåtanden	3	4
Möten/seminarier	25	9
Information/massmedia	5	20
Press; intervjuer etc	3	2
Marknadsföring	5	5
Tillsynsakt./rapport	2	1

4. KLIENTOMBUDSMANNENS REDOGÖRELSE 2015

Klientens ställning och rättigheter inom socialvården – mål

Inom landskapets behörighet ska ÅOM 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.

Ny lagstiftning 2014-2015 är följande: FFS 1100/2014, FFS 270/2015 .

Från och med den 1 september 2013 delades klient- och patientombudsmannatjänsten upp i två deltidstjänster för 3 år framöver p.g.a. deltidspensionering. Patientombudsmannen på 60 % och klientombudsmannen på 40% överfördes från social- och miljöavdelningens socialvårdsbyrå till ÅOM den 1 september 2014 och den nya myndigheten lokaliserade sin verksamhet till Kvarteret iTiden med diskriminerings- och barnombudsmannen och konsumentrådgivningen. Datainspektionen är sedan tidigare lokaliserad i samma del av byggnaden.

4.1 Uppföljning av målsättning

Under året har klientombudsmannen tjänstgjort två dagar per vecka och 54 ärenden har inkommit. Antalet kvinnliga klienter var 32 och antalet män 22. I arton (18) ärenden har barn berörts av den givna socialservicen i kommunerna.

Ärendena har mest gällt missnöje med socialvården i de åländska kommunerna, varav 19 ärenden i Mariehamn och resten 35 på landsbygden samt övriga myndigheter/verksamheter d.v.s. Ålands Omsorgsförbund k.f. (5) och Trobergshemmet (1).

Kontakten gällde kommunens barnskydd (15), handikapps-service (11), utkomststöd (7), äldre omsorg (8), barndagvård (3), hemvård (2) och annan service (8). Anmärkningsvärt är att så många barnskyddsärenden förts till klientombudsmannen under året. I flera fall har det gällt vårdnadstvister och oenighet om umgängesrätten som utvecklats till barnskyddsärenden. Flera föräldrar och barn har också tagit kontakt då de upplevt oro då familjens barn blivit föremål för en barnskyddsanmälan. Det ökande antalet ärenden där barn berörs fortsätter även år 2016. Fokus bör framöver läggas på barnens och barnfamiljernas levnadsvillkor på Åland för att förebygga psykisk ohälsa.

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

Ombudsmannen har även kontaktat berörd personal eller myndighet vid ett flertal tillfällen. Klientombudsmannen har deltagit i tre (3) möten i de olika kommunerna under året.

4.2 Statistik år 2015

Tabell 1. Inkomna ärenden enligt kön och ärenden där barn är berörda

	2015	2014
Kvinnor	32	32
Män	22	27
Barn berörda	18	

Tabell 2. Missnöje med socialvården i kommunen (antal ärenden)

	2015	2014
Mariehamn	19	32
Landsbygden	35	32
ÅOF	5	
Trobergshemmet	1	

Tabell 3. Kontaktens karaktär (sakområde)

	2015	2014
Kommunens barnskydd	15	9
Handikappservice	11	18
Äldre omsorg	8	10
Utkomststöd	7	8
Barndagvård	3	2
Hemvård	2	1
Annan service	8	13

Tabell 4. Orsak till kontakten

Bemötande	5
Servicens verkställighet	6
Beslutet	6
Självbestämmande	5
Lång väntetid	4
Avgifter	2
Behov av klargörande	19

Tabell 5. Åtgärder

Lyssna /ge råd	22
Ge tilläggsinformation	18
Bistå vid anmärkning	9
Bistå vid besvär	1
Delta i klientmöte	3

Orsaken till kontakten ovan var bemötandet (15), servicens verkställighet (6), beslutet (6), självbestämmandet (5), lång väntetid (4), avgifter (2) eller behovet av mer information eller klargörande (19).

Åtgärderna har främst varit att lyssna / ge råd (22) och ge tilläggsinformation (18), bistå vid anmärkning (9), besvär (1) eller delta i klientmöten i kommunen (3).

Information, rådgivning och vägledning har getts vid 58 tillfällen till klienter/anhöriga och övriga medborgare och till personal vid 16 tillfällen, främst telefonledes eller via mejl.

Ålands förvaltningsdomstols statistik över social- och hälsovårdsärenden år 2015 som **bilaga (1)**.

Till Ålands förvaltningsdomstol har inkommit mest handikappserviceärenden (6) samt tre ärenden gällande stöd för närståendevård.

4.3 Övrig verksamhet

Klientombudsmannen har fått konsultation av socialombudsman Birgitta Gran sporadiskt per telefon under året.

Socialarbetarträff för socialarbetare verksamma i de åländska kommunerna, arrangerades i kvarteret iTiden i december om temat ”Ekonomiskt utsatta familjer”. Richard Palmer, ÅSUB, presenterade en utredning med fokus på barnfamiljer på Åland. Flera föreningar berättade om sin verksamhet med att ge en guldkant till barnfamiljer som har det ekonomiskt svårt.

Under året har klientombudsmannen samverkat med socialarbetare i de åländska kommunerna, kommunernas barnskyddspersonal inklusive Tallbackens barn- och mödrahem, samt med ÅMHMs inspektörer, sjukhusets socialkuratorer, Folkhälsan, Rädda Barnen, D.U.V. rf, Ålands Idrott, Odd Fellow och Mariehamns församling.

Klientombudsmannen har varit medlem i planeringsgruppen för konferensen om FN:s handikappkonvention och deltog i Rädda Barnens temadag om barn i familjehem.

Klientombudsmannen deltog i DUVs 50 års jubileum med föreläsning ”I huvudet på en normalstörd” av Pär Johansson från Hudiksteatern, i utbildningsdag om ADHD/ADD och autismspektrumet och ordnandet av personlig assistens, samt i föreläsning om normkritik, funktionsvariationer och HBTQ, samt andra föreläsningar som ÅOM varit med och arrangerat under Ålands Pride-vecka samt i förstahjälpkurs med hjärtstartare inklusive övningar i Alandica och i kurs om arbetsvärderingar.

5. PATIENTENOMBUDSMANNENS REDOGÖRELSE

5.1. Lagstiftningen

5.1.1 Patientlagen

Patientombudsmannens verksamhet bygger på lagen om patientens ställning och rättigheter (FFS 785/1992) som i dagligt tal kallas patientlagen, samt landskapslagen om tillämpning i landskapet Åland av lagen om patientens ställning och rättigheter (LL 1993:61).

5.1.2. Lagändringar i patientlagen

Den 20.3.2015 gjordes en lagändring angående sekretess och ett nytt moment (4 mom.) i § 13 lades in. Lagen trädde i kraft den 1 april 2015.

En yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården eller någon annan som arbetar vid en verksamhetsenhet för hälso- och sjukvård eller utför uppdrag för den får, oberoende av skyldigheten att iakttä sekretess anmäla uppgifter till polisen som är nödvändiga för bedömningen av ett hot mot liv eller hälsa eller för förhindrande av en hotande gärning, om han eller hon vid fullgörandet av uppgifter enligt denna lag har fått kännedom om omständigheter

En anteckning om att uppgifter lämnats enligt 2 – 4 mom. och på vilka grunder detta skett ska göras i journalhandlingarna.

5.2. Statistik över patientärenden

5.2.1. Antal ärenden

Under året har 195 ärenden inkommit. Det har således skett en liten ökning från år 2014 då antalet ärenden var 172.

Antalet telefonsamtal har varit 261, besök 102, samt brev eller mailkontakt 69 för att reda ut dessa 195 ärenden.

Tabell 1. Fördelning enligt kön 2014 -2015

	2014	2015
Kvinnor	119	124
Män	53	71
Totalt	172	195

Tabell 2. Fördelning enligt ålder 2014 -2015

	2014	2015
18 år och yngre	9	10
19-64 år	126	125
65 år och äldre	29	50
Vet inte	8	10
Totalt	172	195

5.2.2. Kontaktorsak

Rådgivning och information

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

Missnöje med vård och behandling

Totalt har 156 (133) ärenden gällt missnöje med vård och behandling. Inom parentes är antalet för år 2014.

128 (96) ärenden gällt ÅHS. Någon besöksstatistik för år 2015 har ännu inte sammanställts för ÅHS, men under år 2014 hade ÅHS totalt 369 075 besök och insatser varav primärvården (hemsjukvården, hälsocentralen och hälso- och sjukvårdsmottagningar) hade 178 296 besök och insatser.

Tabell 3. Fördelningen av ärenden mellan enheterna inom ÅHS 2014 – 2015

	2014	2015
Akutkliniken	3	11
Barn- och ungdomskliniken	3	5
BB/Gynekologikliniken	6	9
Hemsjukvården	-	2
Hälsocentralen	21	29
Hälso- och sjukvårdsmottagningar	7	1
Intensivvård, dialys, uppvak	-	1
Kirurgikliniken	19	26
Laboratoriet	-	-
Medicinkliniken	8	19
Operation-, anesthesi- och intensivvårdskliniken	-	-
Psykiatriska kliniken	8	10
Rehabiliterings- och geriatrikliniken	10	5
Röntgenkliniken	2	2
Ögonkliniken	1	1
Öron-, näs- och halskliniken	3	5
Övriga	4	2
Totalt	96	128

Tabell 4. Kontaktorsak gällande missnöje inom ÅHS 2014 – 2015

	2014	2015
Missnöje med andra bedömning	1	-
Missnöje med remittering	6	8
Bemötande	16	31
Hjälpmedel/material	1	-
Dröjsmål med vård och behandling	5	3
Medicinsk rehabilitering	5	4
Vård/behandling	56	83
Information	4	3
Journaldokumentering	5	16
Självbestämmanderätt	1	1
Smidighet i servicen	14	21
Tystnadsplikt/sekretess	6	2
Välja/ byta läkare	2	4
Omvårdnad	4	1
Vårdavgift	2	1
Övrigt	2	3

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 remissen eller att remissen skickats iväg sent.

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

- Bristande eller utebliven undersökning
- Fått fel diagnos
- Utebliven eller bristfällig behandling
- Bristande eller felaktig behandling
- Bristfälliga operationer
- Övermedicinering av äldre patienter
- Bristfällig rotbehandling av tand
- Bristande eller felaktig slipning av tänder

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

- Patienten inte fått svar på sin anmärkning eller att de har fått vänta på svaret länge. 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.
- Personal har inte ringt patienten trots att man lovat det
- Dålig kommunikation mellan Akademiska sjukhuset i Uppsala och ÅHS
- Läkaren följer inte den behandling som föreslås vid en andra bedömning. Enligt landskapslagen om hälso- och sjukvård (LL 2011:114) ska patienten erbjudas den behandling som den andra medicinska bedömningen kan föranleda.
- 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

Antalet ärenden vad gäller dokumentering i journalen har ökat. Patienten anser att det står felaktiga uppgifter eller att man utelämnat viktig information t.ex. att man inte dokumenterat att patienten fallit,

vilket leder till att patienten inte får ut ersättning från sin försäkring. Det har även förekommit att man glömt dokumentera patientens besök.

En patient har haft önskemål om en andra bedömning och fyra patienter har haft önskemål om remittering. Dessa patienter har även varit missnöjda med ÅHS.

Patientskador

Under år 2015 avgjordes 7 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.

Under året har Patientförsäkringscentralen (PFC) börjat skicka meddelande om hörande åt patienten gällande patientskadeanmälan. Meningen med hörande är att patienten skall kunna ge sin egen syn i saken innan ärendet avgörs. Det har hänt att patienten fått läkarutlåtanden på finska, vilket har ställt till med bekymmer för patienten då de inte kunnat finska. Ombudsmannen har kontaktat PFC och de kan på begäran skicka en inofficiell översättning av sakkunnigläkarens utlåtande, ifall patienten meddelar att hen inte förstår vad hörandet gäller.

Patienter som varit missnöjda med övriga vårdgivare/myndigheter

28 ärenden har gällt missnöje med övriga vårdgivare/myndigheter, år 2014 var antalet ärenden 37.

Tabell 5. Fördelningen av ärenden gällande övriga ärenden/myndigheter 2014 - 2015

	2014	2015
HUCS	1	-
Patientförsäkringscentralen	6	6
Privata vårdgivare	14	7
Privata tandläkare	7	5
Uppsala Akademiska sjukhus	2	-
ÅUCS	3	3
Övriga	4	7
Totalt	37	28

Tabell 6. Kontaktorsak gällande missnöje 2014 -2015

	2014	2015
Bemötande	3	-
Beslut	-	7
Dröjsmål med vård/ behandling	1	-
Vård/ behandling	21	12
Information	1	-
Smidighet i servicen	2	1
Språkfrågor	2	3
Tystnadsplikt/ sekretess	-	2
Vårdavgift	2	1
Välja/byta läkare	-	1
Övrigt	2	1

5.3. Patientombudsmannens åtgärder

Patientombudsmannen tar inte ställning till de medicinska vårdbesluten och tar inte heller ställning till om fel eller försummelse förekommit i patientens vård. Patientombudsmannen hjälper till att reda ut oklara situationer och ger råd om hur man skall gå vidare. Ombudsmannen kan även hjälpa till med att skriva en patientskadeanmälan, anmärkning eller klagan, samt kontaktar vårdenheten med patientens samtycke. En del patienter eller anhöriga har velat reda ut problemen själva, efter att de har fått information om vad de kan göra.

Tabell 7. Patientombudsmannens åtgärder

	2014	2015
Bistått vid anmärkning	9	11
Bistått vid hörande	-	3
Bistått vid klagomål	5	2
Bistått vid skadeanmälan	12	26
Bistått vid ersättningsansökan	1	1
Kontaktat chefläkare	14	5
Kontaktat klinikchef	15	15
Kontaktat socialkurator	4	10
Kontaktat vårdgivare	17	14
Kontaktat övriga vårdinrättningar	-	1
Kontaktat övriga myndigheter	18	6
Utredningsmöte	-	1
Övrigt	-	1

5.4. Övrig verksamhet

Ombudsmannen har informerat om patientlagen för Ålands Yrkesgymnasium, samt informerat om sin verksamhet för Medimar och kirurgiska avdelningen vid ÅHS.

Ålands handikappförbund har begärt patientombudsmannens synpunkter gällande förbundets pågående projekt ”Personligt ombud för personer med funktionsnedsättning på Åland”. Ombudsmannen deltog även i ett möte vid Ålands handikappförbund för att diskutera samverkan/gränsdragning mellan klient-och patientombudsmannen och personligt ombud.

5.5. Föreläsningar och seminarium

Patientombudsmannen har deltagit i följande föreläsningar och seminarium:

- Hur det kan vara att växa upp med föräldrar som missbrukar eller är psykiskt sjuka
- Första hjälpkurs med hjärtstartare
- Ordnande av personlig assistans
- Seminarium om FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning
- Unga personer med demens och unga anhöriga
- Normkritik, funktionsvariationer och HBTQ
- Kvalitet och patientsäkerhet inom hälso- och sjukvården
- I huvudet på en normalstörd (DUV:s jubileumsföreläsning)
- Information om gränsöverskridande vårdfrågor.

5.6. Möjligheten att välja vårdplats

Från början av år 2014 har patienterna i riket rätt att anlita primärvårdstjänster vid vilken hälsocentral eller hälsostation som helst i sin kommun eller samarbetsområdet mellan flera kommuner. Inom den

specialiserade sjukvården är det i allmänhet sjukhuset i patientens region som är vårdplatsen. Patienten kan välja ett annat sjukhus, för att tillgodose sin rätt att använda finska, svenska eller samiska eller om detta i övrigt är nödvändigt för att få bästa möjliga vård. Vårdplats väljs i samråd med behandlande läkare, så att platsen motsvarar de behov som vården medför (Hälso- och sjukvårdslagen FFS 1326/2010).

Denna möjlighet finns inte för patienterna på Åland, eftersom lagstiftningen inte är densamma här. Patienterna kan inte ens välja om de vill få vård på hälsocentralen i Godby eller Mariehamn. Möjligheten att söka vård i riket efterfrågas ibland.

6. KONSUMENTRÅDGIVNING 2015

Enligt Sjl 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:

- ge konsumenter och företag information om konsumentens rättigheter och skyldigheter
- 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 övriga konsumentmyndigheter.

Konsumentrådgivningen är kostnadsfri.

Konsumentrådgivningen på Åland är en deltidstjänst (60%), och konsumentrådgivaren har varit anträffbar tre dagar i veckan.

Konsumentrådgivningen kan kontaktas per telefon och e-post eller genom personligt besök. Kunderna bör beställa tid för besök.

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.

Konsumentrådgivningen kontaktas i alla slags konsumentärenden, men en del kontakter gäller ärenden som inte handläggs av konsumentrådgivningen.

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.

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

Problem i samband med bostadsköp och entreprenader kan innebära mycket utredningsarbete. Ibland saknas skriftliga entreprenadavtal.

Antalet konsumentärenden under året var ca 350.

De vanligaste grupperna av konsumentärenden under året:

- Fel i varor och tjänster samt dröjsmål och reklamationer.
- Köp, försäljning och avtal
- Bostadsköp, husköp, dolda fel eller övriga problem i samband med dessa
- Byggnadsentreprenader, byggande och renoveringar
- Hyrestvister
- 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 och telefonförsäljning.

IV. PERSONALBOKSLUT

Myndighetens personalstyrka:

60 %	Myndighetschef, diskrimineringsombudsman, barnombudsman (21 h 45 min/vecka)
60%	Konsumentrådgivning (21 h 45 min/ vecka)
100 %	Klient- och patientombudsman som har varit uppdelad i två deltidstjänster under året:
	40% klientombudsman (14 h 30 min / vecka)
	60 % patientombudsman (21 h 45 min/vecka)

Personalresurs totalt: 220 % och 79 h 45 minuter

Myndigheten är bemannad tisdag till fredag och samtliga tjänstemän har telefontid de dagar som de är i tjänst. I övrigt är tjänstemännen kontaktbara per mejl.

En tjänsteman (60% och 21 h 45 min/vecka) har varit långtidssjukskriven från 13 maj till årets slut, vilket minskat personalresurserna från totalt 79 h 45 min/vecka till 70 h / vecka, eftersom timvikarien varit anställd 12 h / vecka (ordinarie 21 h 45 min/vecka). I övrigt 18 sjukdagar under året.

Den ovan beskrivna styrkan deltidstjänster utgör en sammanlagd arbetsinsats, exklusive semestrar och andra ledigheter, på ca 10 arbetsmånader.

V. BILAGOR

Bilaga 1 ÅLANDS FÖRVALTNINGSDOMSTOL

Statistik över social- och hälsovårdsärenden året 2015

VI. KÄLLOR

Verksamhetsberättelsen bygger på uppgifter och statistik som följande tjänstemän vid myndigheten har bidragit med:

Myndighetschef, diskriminerings- och barnombudsman Veronica Larpes-Papadopoulou

Konsumentrådgivare Anders Kulves

Patientombudsman Marina Karlsson

Klientombudsman Synnöve Jordas

Marina Karlsson har gjort tabellerna och Synnöve Jordas har sammanställt texterna och tabellerna till detta dokument, som utgör myndighetens verksamhetsberättelse för år 2015.

Ålands förvaltningsdomstol

Statistik över social- och hälsovårdsärenden året 2015

Social- och hälsovårdsärenden 2014

Diarietkod	Rubrik	Inkomna 2015	Avgjorda 2015
61	Sociala ärenden		
6101	Beviljande av utkomststöd	1	1
6107	Specialomsorger om utvecklingsstörda	1	-
6108	Handikappservice	6	13
6110	Stöd för närståendevård	3	3
6113	Ersättande av kostnader för övrig socialvård	1	-
6114	Klientavgifter inom socialvården	-	1
6131	Omhändertagande och placering i vård utom hemmet	1	2
6132	Brådskaande placering och förlängning av sådan placering	2	2
6135	Begränsning av kontakterna	1	1
6138	Övriga barnskyddsärenden	1	-
6199	Övriga sociala ärenden	5	4
62	Hälso- och sjukvård		
6202	Intagning för vård i mentalvårdsärende	1	1
6205	Sjukhusväsendet	1	1
Sammanlagt		24	29

Ärendena är angivna i enlighet med förvaltningsdomstolarnas gemensamma diarietrubriker (se <http://kho.fi/sv/index/korkeinhalinto-oikeus/tehtavat/diaarikaava.html>). Ärendetrubriker som inte angivits i tabellen har inte förekommit under året i fråga.

Avgjorda social- och hälsovårdsärenden 2014

Antal sammanlagt	Handläggningstid i genomsnitt	Slutresultat					
		U/Ä	Avslag	Avvis.	Avskr.	Ans +	Ans -
29	3,8 mån.	16	6	3	2	1	1

Den genomsnittliga handläggningstiden för samtliga avgjorda ärenden år 2014 var 7,1 månader.

Förklaring av resolutionsförkortningar

U/Ä	Överklagat beslut upphävs eller ändras med anledning av besvären
Avslag	Besvären avslås
Avvis.	Besvären avvisas utan prövning
Avskr.	Besvären avskrivs (bl.a. återtagna)
Ans +	Ansökningsärenden: Ansökan bifalls
Ans -	Ansökningsärenden: Ansökan avslås