

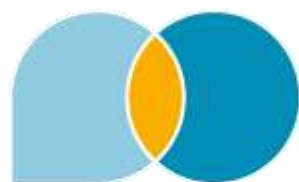
Digitalt seminarium 24 mars 2021 kl. 8.30-10
Presentation av verksamhetsberättelsen

2020



OMBUDSMAN

Ålands
Ombudsmanna
Myndighet



OMBUDSMAN

Ålands Ombudsmanna Myndighet

Barnombudsman
Diskrimineringsombudsman
Klientombudsman
Patientombudsman
Konsumentrådgivning

VI SOM JOBBAR PÅ ÅOM



Benjamin Sidorov
Patient- och klientombudsman



Tuomas Nymark
Konsumentrådgivare



Johanna Fogelström-Duns
Barn- och diskrimineringsombudsman
Myndighetschef



www.ombudsman.ax



Ålands
Ombudsmanna
Myndighet

Vad - Uppdrag

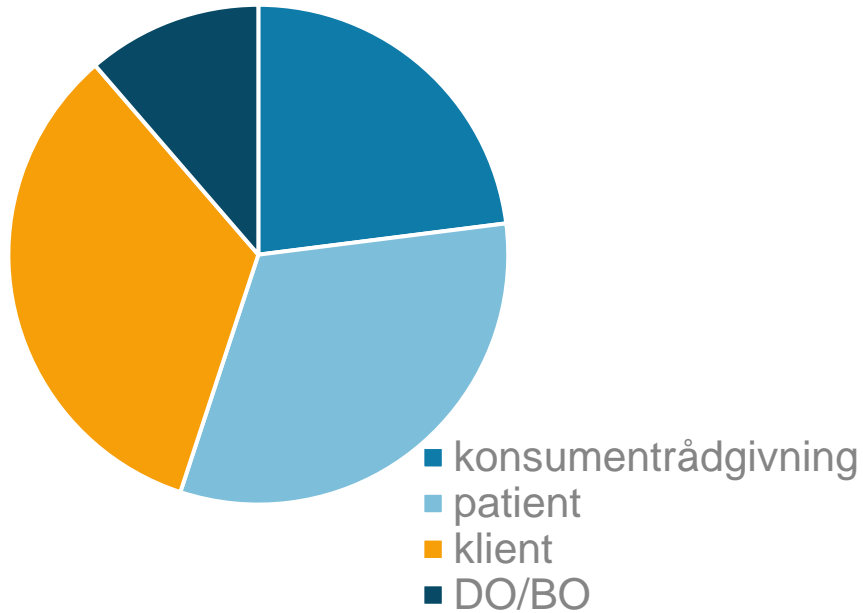
- främja och trygga jämlikhet, jämställdhet och förhindra diskriminering
- bevaka de åländska barnens intressen och rättigheter
- främja och trygga jämlikhet i frågor som gäller rättigheter för
 - patienter i hälso- och sjukvården
 - klienter i socialvården
- rådgivning vad gäller konsumenters rättigheter

Hur - verksamhet

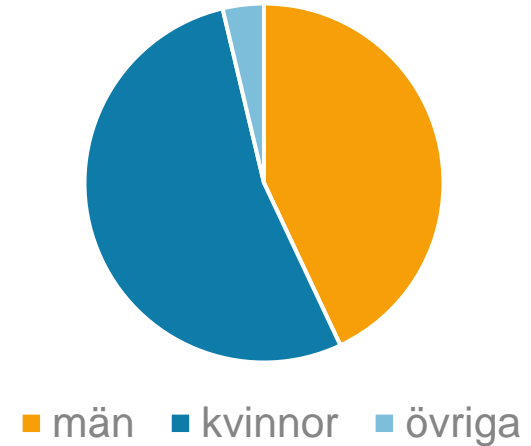
- Personlig rådgivning, telefon, e-post, möten
- Bistår klagomål, anmärkningar, medla, utreda enskilda ärenden
- Främjande, förebyggande, information/kommunikation, nätverk
- Påverkan, rapporter och kunskapsunderlag
- Tillsyn



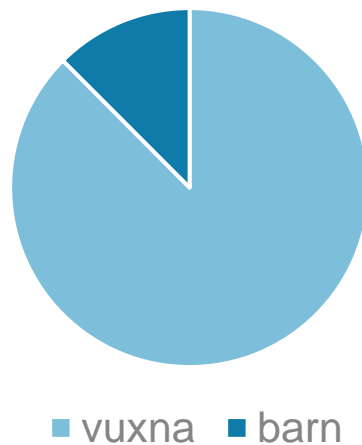
Fördelning rådgivningsärenden (593)



fördelning kön



andel frågor som rör barn



2020

Några nyckeltal	2020	2019	2018
Rådgivningsärenden (DO/BO)	52	65	62
Rådgivningsärenden (patient)	210	184	211
Rådgivningsärenden (klient)	147	193	124
Rådgivningsärenden (konsument)	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	-

Diskrimineringsombudsmannen



DO/BO	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
Totalt	24	14	14	52	39	13	13**	65**
<i>Varav ÅOM ej behörig</i>	13	8	3	24				

10 frågor omfattat barn

9 frågor kan härledas till Covid-19

* 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 from 2020 för att tydligare visa vilka diskrimineringsgrunder som är aktuella vid kontakttagande till myndigheten



Ålands
Ombudsmanna
Myndighet

Diskrimineringsombudsmannen 2020

- Studie om upplevd diskriminering
- Rev. av den åländska diskkr. lagen
- Främjande av jämställdhet
 - jämställdhetsplanering
 - Studie – vem är viktig? Åländska lokaltidningar

Barnombudsmannen 2020

- Nordisk resolution om barns rättigheter
 - Se www.ombudsman.ax för ungdomarnas rek.
- Barnkonsekvensbedömningar i åländska lagförslag
- Extrainsatt marknadsföring Bris stödlinje pga coronapandemin
- Bris 24/7 (med start 15.3.2021)

Patient- och klientombudsmannen



Patient- och klientombudsmannen

- 357 ärenden år 2020

år 2019 statistikfördes 377 ärenden

år 2018 statistikfördes 335 ärenden

Patientombudsmannen

- 210 patientkontakter
- 43 rådgivning
- 167 missnöje

Ärenden, patienter	2020	2019	2018
Totalt	210	184	211
Kvinnor	119	112	143
Män	86	71	68
Annan	5	1	

Vad beträffar minderåriga är åtta av patienterna pojkar och sju patienter flickor.

Fördelning efter kontaktagarens kön*

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.

Ärenden enligt åldersfördelning	2020	2019	2018
< 18 år	15	13	14
18-64 år	143	129	140
> 65 år	40	31	47
Ingen uppgift	12	11	10
Totalt	210	184	211

Fördelning av upplevda missnöjen inom ÅHS	2020	2019
Akut	11	4
Barn och ungdom	6	5
BB- och gynekologi	10	4
Företagshälsovård	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
Övriga	3	6
Totalt	133	119

Högst antal missnöjen: Primärvården (27), Medicin (26), Psykiatri (17)

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
Hälso- och sjukvårdsbyrån	0	2
Övriga	0	4
Totalt	30	29

Kontaktorsaker, Ålands hälso- och sjukvård	2020	2019
Anmärkningsförfarande	1	10
Begäran om andra bedömning	0	2
Begäran om remittering	2	1
Misstánt läkemedelsskada	1	1
Missnöje med andra bedömning	0	0
Missnöje med remittering	1	2
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
Totalt	218	183

Vård och behandling, smidighet i servicen samt bemötande är överlag de största missnöjesområdena inom ÅHS

Kontaktorsaker övriga vårdgivare	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

Missnöje ffa vård- och behandling, samt beslut.

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 socialкурator	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	na
Totalt	106	93	

Missnöjen relaterade till Covid-19

- Tio missnöjen vad beträffar frågor relaterade till ÅHS hanteringen av Covid-19 restriktionerna samt omstruktureringen vid ÅHS i samband med Covid-19.
- 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.

Kommentarer

- Begränsad tillgång till ombudsmannens tjänster
- Fakturering i samband med tandvård
- Finansierad fertilitetsbehandling

Klientombudsmannen

- 147 - klientkontakter
- 57 - rådgivning
- 87 - missnöje

Klientombudsmannens ärenden enligt kön	2020	2019	2018
Kvinnor/flickor	85	113	75
Män/pojkar	61	73	42
Par, grupper			7
Annat/oklart	1	7	
Totalt	147	193	124

23 flickor och 25 pojkar under 18 år har varit klienter då det handlat om missnöje eller rådgivning



Ålands
Ombudsmanna
Myndighet

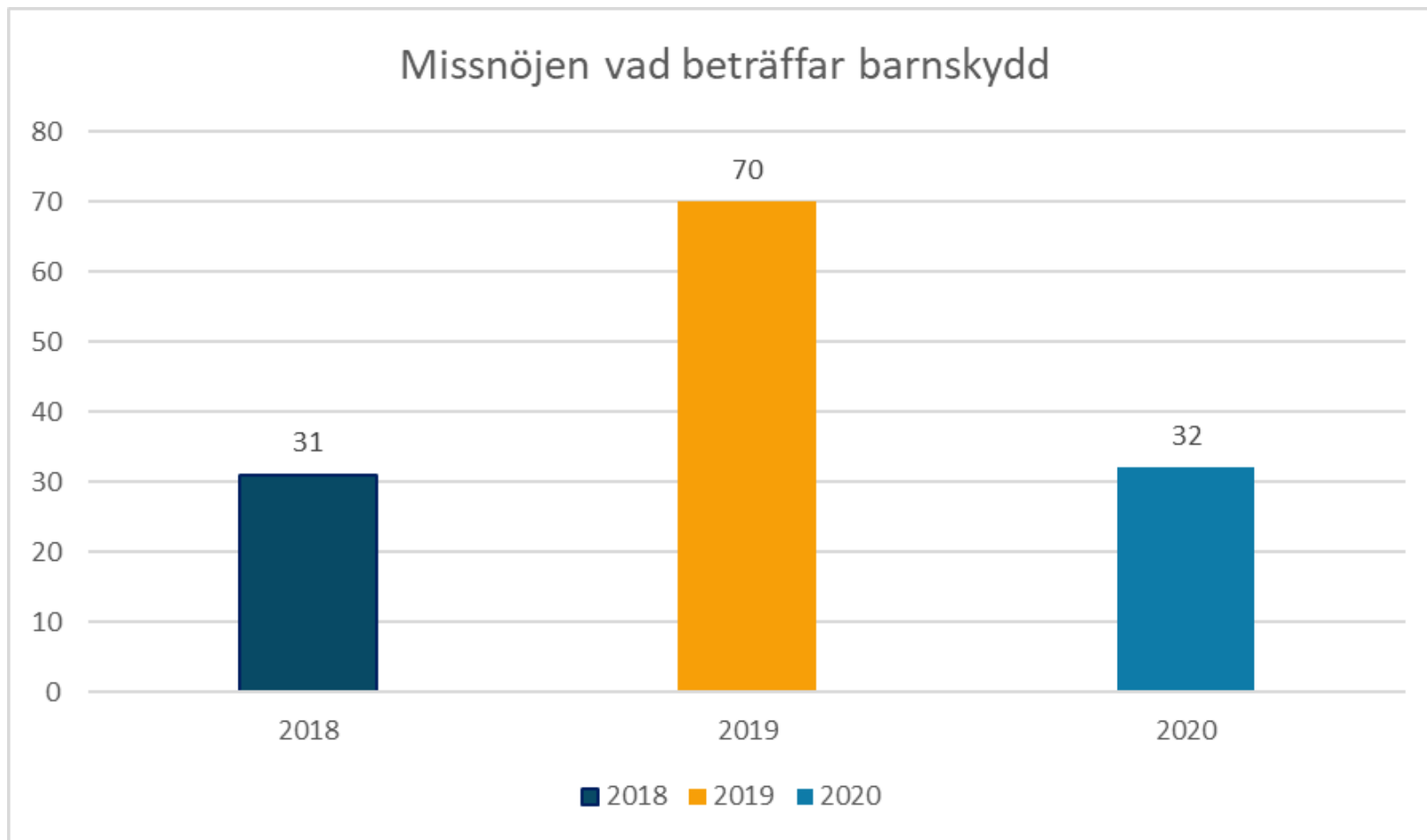
Fördelning, kontaktagarens kön*	2020
Kvinnor	52
Män	14
Annat/oklart	1
Totalt	67

*Sedan augusti 2020 har ÅOM fört statistik över bland annat könstillhörighet för kontaktagare 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.

Klientombudsmannens ärenden beträffande barn	2020	2019	2018
Barnomsorg	6	6	4
Barnskydd	30	67	32
Handikappservice	2	5	4
Vuxensocialt arbete (utkomststöd barnfamilj)*	-	17	11
Barnatillsyn	2	11	3
Totalt	40	106	54

År 2020 har det inte förts statistik över barn i samband med klienter inom vuxensocialt arbete.

Minskat missnöje barnskydd



Fördelning enligt sakområde 2020	Mariehamn	Landsbygd/ Skärgård
Barnomsorg	0	6
Barnskydd	10*	22
Barnatillsyn	≤5	≤5
Handikappservice	8	≤5
Vuxensocialarbete	13	≤5
Missbrukarvård	0	≤5
Äldreomsorg	≤5	≤5
Annan service	0	≤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 vad beträffar barnskydd. Fördelningen blir då 42 i Mariehamn och 45 inom landsbygd/skärgård



Ålands
Ombudsmanna
Myndighet

Kontaktorsaker i samband med missnöje

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

Beslut, information samt smidighet i servicen är de områden där det upplevts mest missnöje år 2020.

Klientombudsmannens åtgärder

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

Missnöjen 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

Kommentarer

- Begränsad tillgång till ombudsmannens tjänster
- Minskat missnöje med barnskydd
- Äldreomsorgen i samband med Covid-19
- Utövande av offentlig makt

Konsumentrådgivningen



Konsumentrådgivningen

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

Konsumentrådgivningen 2020

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

Flest kundkontakter

- **Bostadsfrågor**
köp, renoveringar och byggnadsarbeten, hyra
- **Fakturor**
 - höga och dåligt specificerade
 - skriftliga avtal och kostnadskalkyler saknas
- **Fel** i varor och tjänster, inklusive **begagnade bilar**, reparationer och service, dröjsmål
- **Marknadsföringsfrågor**

Konsumentrådgivningens avvikande år

- Ärenden relaterade till Covid-19
 - Resebokningar
 - Gymmedlemskap
 - Presentkort
- Vakant tjänst i ca 4 månader
 - Två nya konsumentrådgivare

Tack för uppmärksamheten!



Ålands
Ombudsmanna
Myndighet