

ÅLANDS OMBUDSMANNAMYNDIGHETS VERKSAMHETSBERÄTTELSE FÖR ÅR 2016



OMBUDSMAN

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



INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1 Inledning

2 Ålands ombudsmannamyndighets målsättning

3 Ålands ombudsmannamyndighets verksamhet och översikt

- 3.1 Väsentliga förändringar inom verksamheten
- 3.2 Bedömning av de viktigaste riskerna och osäkerhetsfaktorerna samt andra faktorer som inverkar på verksamhetens utveckling
- 3.3 Uppföljning av verksamhetens målsättningar och budget
- 3.4 Redogörelse för den interna kontrollen

4 Diskrimineringsombudsmannens redogörelse

- 4.1 Diskrimineringsombudsmannens behörighetsområden, uppgifter och målsättning
- 4.2 Diskrimineringsombudsmannens verksamhet
- 4.3 Statistik för diskrimineringsombudsmannen

5 Barnombudsmannens redogörelse

- 5.1 Barnombudsmannens behörighetsområden, uppgifter och målsättning
- 5.2 Barnombudsmannens verksamhet
- 5.3 Statistik för barnombudsmannen

6 Klientombudsmannens redogörelse

- 6.1 Målsättning
- 6.2 Statistik över klientärenden
 - 6.2.1 Antal ärenden
 - 6.2.2 Kontaktorsak
- 6.3 Klientombudsmannens åtgärder
- 6.4 Övrig verksamhet
- 6.5 Klientombudsmannens kommentarer

7 Patientombudsmannens redogörelse

- 7.1 Målsättning
- 7.2 Statistik över patientärenden
 - 7.2.1 Antal ärenden
 - 7.2.2 Kontaktorsak
- 7.3 Patientombudsmannens åtgärder
- 7.4 Övrig verksamhet
- 7.5 Patientombudsmannens kommentarer

8 Konsumentrådgivarens redogörelse

1 Inledning

Ålands ombudsmannamyndighet (ÅOM) bildades när landskapslag (2014:33) om Ålands ombudsmannamyndighet trädde ikraft den 1 september 2014. Ett av de huvudsakliga motiven till inrättandet av ÅOM var att effektivisera ombudsmannaverksamheten på Åland genom att ombudsmannafunktionerna samordnades inom ramen för en enda förvaltningsenhets verksamhetsfält med syfte att verka till gagn för enskildes trygghet och välfärd. Enligt 1 § landskapslag om Ålands ombudsmannamyndighet är ÅOM en oberoende myndighet som är administrativt underställd landskapsregeringen. I egenskap av fristående myndighet är ÅOM en självständig juridisk person med egen ekonomi och eget beslutsfattande. Vissa administrativa funktioner, såsom löneräkning och bokföring handhas av landskapsregeringen. ÅOM bedriver sin verksamhet på Elverksgatan 10 i Mariehamn, i det s.k. Kvarteret iTiden.

2 Ålands ombudsmannamyndighets målsättning

ÅOM har som verksamhetsområden och övergripande målsättning enligt landskapslag om Ålands ombudsmannamyndighet att verka för att främja och trygga:

1. Den enskildes rätt till likabehandling i enlighet med landskapslagen (2005:66) om förhindrande av diskriminering i landskapet Åland.
2. Den enskildes rätt till likabehandling i enlighet med landskapslagen (1989:27) om tillämpning i landskapet Åland av lagen om jämställdhet mellan kvinnor och män.
3. Barns ställning och rättigheter i enlighet med landskapslagen om Ålands ombudsmannamyndighet.
4. Klientens ställning och rättigheter inom socialvården i enlighet med landskapslagen (1995:101) om tillämpning i landskapet Åland av riksförfattningar om socialvård.
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 även genom konsumentrådgivning för att främja och trygga konsumenters intressen i enlighet med vad som föreskrivs särskilt, d.v.s. i enlighet med republikens presidents förordning (2010:57) om skötseln i landskapet Åland av uppgifter som gäller konsumentrådgivning samt rikets lag om konsumentrådgivning (FFS 800/2008).

3 Ålands ombudsmannamyndighets verksamhet och översikt

3.1 Väsentliga förändringar inom verksamheten

ÅOM har från den 1 januari fram till den 1 oktober haft fyra tjänstemän, vars tjänster är inrättade av landskapsregeringen: en diskriminerings- och barnombudsman, som också är förordnad på fem år som myndighetschef (60 % av heltid), en patientombudsman (60 % av heltid), en klientombudsman (40 % av heltid) och en konsumentrådgivare (60 % av heltid). Från den 1 oktober har uppdraget som patientombudsman och klientombudsman kombinerats i en tjänst som patient- och klientombudsman, varför myndigheten därefter har tre anställda tjänstemän.

En barnrättsmanual har upprättats under året. Det är en sammanställning av information och kontaktuppgifter till myndigheter och organisationer som barn och ungdomar kan ha nytta av i en mängd olika situationer. Barnrättsmanualen förväntas bland annat vara ett hjälpmedel för barn, föräldrar, aktörer och beslutsfattare, som arbetar med och för att barns rättigheter tillgodoses i olika sammanhang.

3.2 Bedömning av de viktigaste riskerna och osäkerhetsfaktorerna samt andra faktorer som inverkar på verksamhetens utveckling

ÅOM har under år 2016 fortsatt att arbeta för att myndigheten skall vara synlig för allmänheten och verka till gagn för den enskilda inom ÅOM:s verksamhetsområde. ÅOM har strävat efter att det för den enskilde ska vara självklart att vända sig till ÅOM i diskriminerings-, barnrätts-, jämställdhets-, patient- och klient-, samt i konsumentfrågor. För att uppnå detta mål krävs att myndigheten ges möjlighet och resurser att planera långsiktigt, att skapa hållbara rutiner och arbetsmetoder. Under året beslöt landskapsregeringen att utreda förutsättningarna för en eventuell överföring av ombudsmannatjänster till riket och dess konsekvenser. Utredningen innebar en del merarbete för myndighetens tjänstemän. En del av ÅOM:s utvecklingsarbete stagnerade och en tjänsteman slutade inom myndigheten. Utredningen PM om små landskapsmyndigheter färdigställdes den 12 augusti 2016. Landskapsregeringens utvärdering är en osäkerhetsfaktor för tjänstemännen inom ÅOM och dess inverkan på myndighetens fortsatta utveckling och verksamhet, även om ÅOM noterar att utredaren såg flera fördelar med att ÅOM fortsätter sin verksamhet.

En liten myndighet är beroende av de personella resurserna. Frånvaro är en riskfaktor i samband med planering, genomförande och uppföljning inom verksamheten. 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.

3.3 Uppföljning av verksamhetens målsättningar och budget

Mål: Att fortsätta det påbörjade förankrings- och uppstartsarbetet och det pågående utvecklings- och effektiviseringsarbetet för att skapa en myndighet med både långsiktiga och hållbara rutiner samt arbetsmetoder.

Förverkligat: Målsättningen är förverkligad genom myndigheten har en väl fungerande arbetsordning. Samtliga tjänstemän inom ÅOM har utarbetat långsiktiga och hållbara rutiner och arbetsmetoder.

Mål: Varje ombudsman skall, utgående från respektive verksamhetsområde, verka för uppfyllandet av givna mål och syften med stöd av givna föreskrifter i landskapslag om Ålands ombudsmannamyndighet.

Förverkligat: Samtliga övergripande målsättningar och lagstadgade skyldigheter för ÅOM har förverkligats.

Mål: Landskapsregeringen har tilldelat ÅOM, inom ramarna för barnombudsmannens verksamhetsområde, ansvaret att fördela medel till BRIS stödfunktion för den åländska målgruppen med start från år 2016.

Förverkligat: ÅOM har i april fördelat SEK 50.000 till BRIS stödfunktion för den åländska målgruppen.

Mål: Varje ombudsman skall under år 2016 fullfölja den verksamhet som planerats inom respektive sektor under år 2015, tillika inom ramarna för uppfyllandet av givna mål och verksamhet med stöd av landskapslagen om Ålands ombudsmannamyndighet.

Förverkligat: Målsättningen är förverkligad genom att varje ombudsman fullföljt den verksamhet som planerats inom respektive sektor. Barnrättsmanualen färdigställdes i september och publicerades på ÅOM:s webbsida/hemsida.

Trots att ordinarie diskriminerings- och barnombudsman varit tjänstledig större delen av året har ÅOM klarat av att tillgodose och uppfylla verksamhetens mål tack vare övriga ombudsmän, handledning från ordinarie myndighetschef och den sakkunnige jurist som vikarierat.

ÅOM:s hemsida lanserades i oktober 2016 efter förseningar som berott på brister i planeringsarbetet hos den uppdragstagare som ÅOM anlitat. Hemsidan skall vara tillgänglig för alla, samt vara lätt att använda också via så kallade läsplattor och smartmobiler.

Enligt 17 § landskapslag om Ålands ombudsmannamyndighet ska landskapsregeringen tillsätta en ombudsmannanämnd, vars uppdrag är att bistå ombudsmannamyndigheten inom verksamhetsområdet. Ombudsmannanämnden var inte tillsatt vid utgången av verksamhetsåret.

Resultaträkning med budgetuppföljning	Budget	Utfall i euro	Återstår	Utfall i %
Ålands ombudsmannamyndighet	-217 000,00	-169 538,89	-47 461,11	78,13
Verksamhetens intäkter	43 000,00	45 836,63	-2 836,63	106,60
Försäljningsintäkter	43 000,00	45 836,63	-2 836,63	106,60
Övriga verksamhetsintäkter	0,00	0,00	0,00	0,00
Verksamhetens kostnader	-260 000,00	-215 375,52	-44 624,48	82,84
Löner och arvoden	-135 351,00	-125 451,80	-9 899,20	92,69
Pensionspremier	-24 363,00	-22 581,29	-1 781,71	92,69
Övriga lönebikostnader	-3 586,00	-3 374,58	-211,42	94,10
Personalersättningar och övr. rättelseposter	0,00	4 050,20	-4 050,20	0,00
Köp av tjänster	-35 000,00	-33 705,81	-1 294,19	96,30
Material, förnödenheter och varor	-13 000,00	-10 467,03	-2 532,97	80,52
Övriga verksamhetskostnader	-48 700,00	-23 845,21	-24 854,79	48,96

3.4 Redogörelse för den interna kontrollen

Landskapslag om Ålands ombudsmannamyndighet utgör grunden för ÅOM och dess verksamhet. Vid handläggning av ärenden och beslutsfattande följer ÅOM förvaltningslagen (2008:9) för landskapet Åland och andra för ärendehantering relevanta lagar. Den arbetsordning som finns innebär goda handläggningsrutiner och en väl avvägd uppgiftsfördelning, som syftar till transparens och säker skötsel av ärenden samt ekonomi. Därigenom har det på myndigheten skapats en fungerande intern styrning och kontroll.

4 Diskrimineringsombudsmannens redogörelse

4.1 Diskrimineringsombudsmannens behörighetsområden, uppgifter och målsättning

ÅOM skall verka för att främja och trygga den enskildes rätt till likabehandling i enlighet med landskapslagen om förhindrande av diskriminering i landskapet Åland. Detta framgår av stadgandet i 1 kap. 2 § 1 mom. 1 punkten landskapslagen om Ålands ombudsmannamyndighet. Genom landskapslagen om förhindrande av diskriminering i landskapet Åland implementerades rådets direktiv 2000/43/EG om genomförande av principen om likabehandling av personer oavsett deras ras eller etniska ursprung, och rådets direktiv 2000/78/EG om inrättande av en allmän ram för likabehandling i arbetslivet. Motverkande av diskriminering/främjande av principen om likabehandling berör olika rättsområden inom såväl landskapets som rikets behörighetsområden.

Med diskriminering menas enligt 2 § landskapslagen om förhindrande av diskriminering i landskapet Åland direkt diskriminering, indirekt diskriminering, trakasserier och instruktioner att diskriminera. Direkt diskriminering anses förekomma när en person behandlas mindre förmånligt än en annan person behandlas, har behandlats eller skulle ha behandlats i en jämförbar situation. Indirekt diskriminering anses förekomma när en skenbart neutral bestämmelse eller ett skenbart neutralt kriterium eller förfaringssätt särskilt missgynnar vissa personer, om inte bestämmelsen, kriteriet eller förfaringssättet. Trakasserier anses förekomma när ett oönskat beteende syftar till eller leder till att en persons värdighet kränks och att en hotfull, fientlig, förnedrande, förödmjukande eller kränkande stämning skapas.



När landskapslagen om Ålands ombudsmannamyndighet trädde i kraft den 1 september 2014 och ÅOM bildades upphävdes landskapslagen om diskrimineringsombudsman. Samtidigt inrättade landskapsregeringen en tjänst som diskriminerings- och barnombudsman vid ÅOM med uppgift att sköta de uppgifter som framgår av stadgandet i 2 kap. 3 § landskapslag om Ålands ombudsmannamyndighet. Av stadgandet anges närmare vilka uppgifter som skall skötas av diskrimineringsombudsmannen. Uppgifterna är följande.

Inom landskapets behörighet skall diskrimineringsombudsmannen motverka och förhindra diskriminering på grund av etnisk tillhörighet, religion eller annan övertygelse, funktionshinder, ålder eller sexuell läggning genom att:

1. Ge råd och på andra sätt medverka till att den som utsatts för diskriminering kan driva klagomål och på annat sätt tillvarata sina rättigheter.
2. Genomföra oberoende undersökningar och offentliggöra oberoende rapporter om diskriminering.
3. Lämna rekommendationer i frågor som rör diskriminering.
4. Övervaka praxis, tjänstekollektivavtal, principdokument och stadgor angående tjänstemännens anställningsförhållanden.
5. Föra en dialog med åländska frivilligorganisationer som har ett intresse av att diskriminering motverkas.
6. Informera om bestämmelser angående diskriminering.
7. Sträva till att ingå förlikning mellan parterna om förlikningen kan antas inverka förebyggande i avsikt att förhindra framtida diskriminering.
8. Följa hur främjandet av den enskildes rätt till likabehandling utvecklas på Åland och årligen i den verksamhetsberättelse som avses i 12 § landskapslagen om Ålands ombudsmannamyndighet avge en redogörelse för detta.

Det råder delad behörighet inom ÅOM:s verksamhetsfält när det gäller arbetet mot diskriminering. Därför inleds stadgandet i 2 kap. 3 § landskapslagen om Ålands ombudsmannamyndighet med en passus om landskapets behörighet som påminner om denna omständighet. Diskriminering omnämns inte som ett rättsområde i behörighetsförteckningarna i 18 §, 27 § eller 29 § i självstyrelselagen (1991:71) för Åland. Bedömningen av frågan huruvida lagstiftningsbehörigheten inom ett visst rättsområde ankommer på landskapet eller riket blir därför beroende av innehållet i den konkreta regleringen.

De ovannämnda EG-direktiven berör ett stort antal angelägenheter som hör till landskapets behörighetsområden. Enligt 18 § 1, 2 och 4 punkterna i självstyrelselagen har landskapet lagstiftningsbehörighet i fråga om landskapsregeringen och under denna lydande myndigheter och inrättningar, kommunernas förvaltning, landskapets tjänstemän och kommunernas tjänsteinnehavare samt tjänstekollektivavtal för landskapets och kommunernas anställda. Enligt 27 § 21 punkten i självstyrelselagen har riket lagstiftningsbehörighet i fråga om övrig arbetsrätt. Landskapets behörighet omfattar således inte statstjänstemän eller privaträttsligt anställda. Diskrimineringsombudsmannen vid ÅOM är därmed inte behörig att utöva tillsyn över att rikets diskrimineringslag (FFS 1325/2014) följs i anställningsförhållanden där rikets arbetsavtalslag (FFS 55/2001) skall tillämpas. Rikets diskrimineringslag tillämpas exempelvis på ett anställningsförhållande mellan en åländsk kommun och en arbetstagare om det är fråga om ett anställningsförhållande enligt arbetsavtalslagen. Det sistnämnda gäller också anställningsförhållande mellan myndigheter underlydande landskapsregeringen och en arbetstagare, när arbetsavtalslagen avtalats att gälla mellan parterna.

Vidare har landskapet lagstiftningsbehörighet enligt 18 § 9, 12, 13, 14, 22 och 23 punkterna i självstyrelselagen i fråga om hyra, hälso- och sjukvård, socialvård, undervisning, näringsverksamhet och främjande av sysselsättningen. Enligt 18 § 25 punkten kan landskapet lagstifta om beläggande med straff och storleken av straff inom rättsområden som hör till landskapets lagstiftningsbehörighet.

Diskrimineringsombudsmannen skall utöva tillsyn och se till att landskapslagen om förhindrande av diskriminering

i landskapet Åland följs. I första hand skall diskrimineringsombudsmannen försöka förmå dem som omfattas av förbuden mot diskriminering och repressalier att frivilligt följa lagen. När det finns sannolika skäl att befara att någon har begått en gärning som är straffbar enligt bestämmelserna om straff för diskriminering i 11 kap. och 47 kap. strafflagen (FFS 39/1889) skall diskrimineringsombudsmannen anmäla saken till allmän åklagare. Diskrimineringsombudsmannen skall inte fungera som ombud vid rättegångar, men bör enligt landskapsregeringens framställning nr 10/2004-2005 till landskapslag om förhindrande av diskriminering i landskapet Åland (nedan kallad framställningen) i stor utsträckning ge enskilda råd om hur de skall agera för att få sin rätt tillgodosedd.

En person som blivit utsatt för diskriminering eller repressalier har rätt att få gottgörelse av den som diskriminerat. Bestämmelserna om gottgörelse i 9 och 21 § lagen om likabehandling (FFS 21/2004) skall tillämpas i landskapet Åland enligt 9 § landskapslagen om förhindrande av diskriminering i landskapet Åland. Lagen om likabehandling upphävdes den 1 januari 2015 och ersattes av diskrimineringslagen. Det innebär att diskrimineringslagens motsvarande bestämmelser om gottgörelse skall tillämpas i landskapet Åland. Enligt 26 § diskrimineringslagen kan den som blivit diskriminerad eller utsatt för repressalier väcka talan vid tingsrätten och yrka på gottgörelse och på ogiltigförklarande av de diskriminerande villkoren. Det skall göras inom två år efter det diskriminerande förfarandet eller överträdelsen av förbudet mot repressalier och i anställningssituationer inom ett år från det att den förbigångna arbetssökanden fått del av beslutet om vem som blivit vald.

Landskapslagen om förhindrande av diskriminering i landskapet Åland har till syfte att motverka och förhindra diskriminering på grund av etnisk tillhörighet, religion eller annan övertygelse, funktionshinder, ålder eller sexuell läggning eller annan därmed jämförbar omständighet. Den innehåller såväl förpliktande som förbjudande bestämmelser i fråga om diskriminering enligt följande.

Enligt 4 § nämnda landskapslag råder det förbud mot diskriminering inom hälso- och sjukvården och socialvården som sker på grund av etnisk tillhörighet, religion eller annan övertygelse eller sexuell läggning. Med hälso- och sjukvård avses enligt framställningen åtgärder för att medicinskt förebygga, utreda och behandla sjukdomar och skador samt åtgärder med anledning av barnafödande eller kroppsfel. Till hälso- och sjukvården hör även sjuktransporter samt att ta hand om avlidna. Diskrimineringsförbudet omfattar tillgången till vård, vårdens räckvidd och innehåll samt avgiftsbetalning. Med socialvård avses enligt framställningen socialservice, barnomsorg, utkomststöd, sociala understöd, sociala krediter och med dessa sammanhängande funktioner som är avsedda att främja och upprätthålla enskildas trygghet och prestationsförmåga.

Enligt 5 § nämnda landskapslag är diskriminering som sker på grund av etnisk tillhörighet, religion eller annan övertygelse, funktionshinder eller sexuell läggning är förbjuden inom skolan samt vid sådant yrkesmässigt tillhandahållande av varor och tjänster, inklusive bostäder, som avser verksamheter inom landskapets behörighet. Den som tillhandahåller varor och tjänster åt allmänheten skall inte få behandla kunder olika på grund av de i stadgandet nämnda diskrimineringsgrunderna. Lån och försäkringar är enligt framställningen exempel på tjänster som omfattas av diskrimineringsförbudet. Med bostäder avses enligt framställningen såväl permanenta bostäder som tillfälliga bostäder och fritidsbostäder, oavsett om det är fråga om köp, hyra eller någon annan upplåtelseform. Diskrimineringsombudsmannen är således behörig att utöva tillsyn av den privata sektorn, t.ex. när en hyresvärd yrkesmässigt hyr ut bostäder.

Stadgandet i 6 § landskapslagen om förhindrande av diskriminering i landskapet Åland förpliktigar landskapet och kommunerna att i varje konkret fall vidta de åtgärder som behövs för att göra det möjligt för en person med funktionshinder att, på samma villkor som en person utan funktionshinder, erhålla en tjänst, vara verksam som tjänsteman, delta i vidareutbildning för tjänstemän och bli befördrad som tjänsteman, såvida sådana åtgärder inte medför en oproportionerlig börda för arbetsgivaren.

Om någon trots påpekanden från diskrimineringsombudsmannen inte rättar sig efter landskapslagen om förhindrande av diskriminering i landskapet Åland kan diskrimineringsombudsmannen enligt 11 § nämnda landskapslag förelägga denna att fullgöra sina skyldigheter enligt lagen vid vite. Att förelägga ett vite är enligt framställningen lämpligt när det finns en policy som är diskriminerande, till exempel att en kommun enbart anställer finska medborgare som tjänstemän eller att ett företag generellt vägrar att hyra ut lägenheter till homosexuella. Vid enstaka fall av diskriminering kan det däremot vara bättre att yrka skadestånd eller göra brottsanmälan.

Framhållas skall att bestämmelserna i landskapslagen om förhindrande av diskriminering i landskapet Åland enligt 7 § nämnda landskapslag inte innebär något hinder mot att besluta om särskilda åtgärder för att förhindra att personer missgynnas på grund av etnisk tillhörighet, religion eller annan övertygelse, funktionshinder, ålder eller sexuell läggning eller för att kompensera ett sådant missgynnande, s.k. positiv särbehandling.

Enligt 1 kap. 2 § 1 mom. 2 punkten landskapslag om Ålands ombudsmannamyndighet skall ÅOM inom landskapets behörighet verka för att främja och trygga den enskildes rätt till likabehandling i enlighet med landskapslagen om tillämpning av lagen om jämställdhet mellan kvinnor och män. Även på detta rättsområde råder delad behörighet inom ÅOM:s verksamhetsfält när det gäller arbetet mot diskriminering. Såsom ovan framgått inrättade landskapsregeringen en tjänst som diskriminerings- och barnombudsman vid ÅOM när landskapslagen om Ålands ombudsmannamyndighet trädde i kraft den 1 september 2014 med uppgift att sköta de uppgifter som anges i 2 kap. 3 § nämnda landskapslag. Det ankommer således på diskrimineringsombudsmannen att inom landskapets behörighet motverka och förhindra diskriminering på grund av kön genom att sköta de uppgifter som avses i 2 kap. 3 § 1 mom. 1-8 punkterna nämnda landskapslag samt de uppgifter som ankommer på ÅOM i enlighet med vad som följer av bestämmelserna i landskapslag om tillämpning i landskapet Åland av lagen om jämställdhet mellan kvinnor och män. Enligt 4 § sistnämnda landskapslag skall ÅOM inom landskapets behörighet sköta de förvaltningsuppgifter som nämns i rikets lag om jämställdhet mellan kvinnor och män. Som exempel kan nämnas en skyldighet för diskrimineringsombudsmannen att ge råd och anvisningar till någon som har blivit utsatt för könsdiskriminering. Ett annat exempel är att diskrimineringsombudsmannen inom sin behörighet har rätt att göra kontroller på en arbetsplats för att se om jämställdhetslagstiftningens bestämmelser efterlevs på arbetsplatsen i fråga. Diskrimineringsombudsmannen har rätt att meddela förbud och förelägga viten.

4.2 Diskrimineringsombudsmannens verksamhet

Diskrimineringsombudsmannen har haft telefontid torsdag till fredag kl. 9.00-12.00. Då ordinarie diskrimineringsombudsman varit tjänstledig under större delen av året har myndighetschefen för ÅOM ingått tidsbundna arbetsavtal med sakkunnig jurist som fungerat som handläggare vid ÅOM, att handha de uppgifter som ankommit ordinarie diskrimineringsombudsman. Denne jurist har under en del av året också förordnats till vikarierande diskrimineringsombudsman samt vikarierande myndighetschef för ÅOM. Till myndighetschefens uppgifter hör att fatta beslut i de ärenden som rör administration och personal, att årligen överlämna förslag till budget till landskapsregeringen samt att årligen sammanställa och till landskapsregeringen överlämna en verksamhetsberättelse. Myndighetschefen skall leda och utveckla ÅOM:s verksamhet, samt ansvara för att fastställda mål uppnås.

Enligt schablon har diskrimineringsombudsmannen en tjänsteomfattning om 15 % av heltid, om man fördelar diskriminerings- och barnombudsmannens tjänsteomfattning om 60 % av heltid enligt följande: diskrimineringsombudsman med tjänsteomfattning 15 % av heltid, barnombudsman med tjänsteomfattning 15 % av heltid, "jämställdhetsombudsman" med tjänsteomfattning 15 % av heltid, samt myndighetschef för ÅOM med tjänsteomfattning 15 % av heltid.

Diskrimineringsombudsmannen har bedrivit rådgivning och lämnat rekommendationer i frågor som rör diskriminering. Diskrimineringsombudsmannen har övervakat tjänstekollektivavtal och fört dialog med åländska frivilligorganisationer med intresse att för att motverka diskriminering, såsom Ålands handikappförbund r.f., Regnbågsfyren r.f. och Rädda Barnen på Åland r.f.

Ett viktigt verktyg är det arbete som diskrimineringsombudsmannen bedrivit genom att informera om bestämmelser angående diskriminering, som syftar till att diskriminering motverkas och förhindras. Diskrimineringsombudsmannen har deltagit i seminarier i kompetens- och nätverksbildande syfte, bland annat Finlands kommunförbunds utbildningsdag om rikets diskrimineringslag och delreformen av rikets jämställdhetslag.

ÅOM och diskrimineringsombudsmannen har som samarbetspartner för festivalen Ålands pride stått som arrangör för en föreläsning om vad som menas med en transperson. ÅOM och diskrimineringsombudsmannen har en dag under festivalen hållit Öppet hus för alla som vill stifta bekantskap med ombudsmännen på ÅOM och dess verksamhetsområde.

4.3 Statistik för diskrimineringsombudsmannen

Diskrimineringsombudsmannen har under år 2016 haft 57 ärenden, varav 51 varit rådgivning.

Statistik enligt diskrimineringsgrund år 2016

Diskrimineringsgrund	Antal	Man/kvinna	Sektor
Etnisk tillhörighet	-	-	-
Religion eller annan övertygelse	-	-	-
Funktionshinder	6	2/4	Tjänstesektor/övrigt
Ålder	-	-	-
Sexuell läggning	-	-	-
Rådgivning	51	22/29	
Summa ärenden	57	24/33	

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

Statistik över utveckling av mätetal

Utveckling av mätetal	2015	2016
Ärenden och telefonrådgivning	67	60
Remisser/utlåtanden	4	2
Möten/seminarier	9	7
Information/massmedia	20	3
Pressmeddelanden/intervjuer etc	2	0
Marknadsföring	5	31
Tillsynsaktiviteter/rapporter	1	1

Information: Mätetalen avser både barn- och diskrimineringsombudsmannen gemensamt.

5 Barnombudsmannens redogörelse

5.1 Barnombudsmannens behörighetsområden, uppgifter och målsättning

Ålands ombudsmannamyndighet skall verka för att främja och trygga barns ställning och rättigheter i enlighet med landskapslagen om Ålands ombudsmannamyndighet. Detta framgår av stadgandet i 1 kap. 2 § 1 mom. 3 punkten landskapslagen om Ålands ombudsmannamyndighet.

Av 2 kap. 4 § landskapslag om Ålands ombudsmannamyndighet anges närmare vilka uppgifter som skall skötas av den tjänsteinnehavare vid ombudsmannamyndigheten som fått i uppdrag att arbeta för att barnets ställning och rättigheter värnas och stärks på Åland. Uppgifterna är följande.

Inom landskapets behörighet skall barnombudsmannen trygga och främja barnets ställning och rättigheter genom att:

1. Bedöma hur barnets intressen och rättigheter omsätts i praktiken samt följa barns och ungdomars levnadsförhållanden.
2. Bevaka lagstiftningen och det samhällliga beslutsfattandet samt bedöma deras effekter på barnets välfärd.
3. Genom initiativ, råd och anvisningar påverka det samhällliga beslutsfattandet i frågor som gäller barnet och driva på att barnets intressen tillvaratas i samhället.
4. Upprätthålla kontakter med barn och ungdomar och förmedla deras synpunkter till beslutsfattarna.
5. Utveckla former för samarbete mellan olika aktörer.
6. Förmedla information om barnfrågor till barn, till människor som arbetar med barn, till myndigheter och till allmänheten.
7. På olika sätt främja fullgörandet av den av Förenta Nationernas generalförsamling antagna konventionen om barnets rättigheter (FördrS 59–60/1991).
8. Följa hur främjandet av barnets ställning och rättigheter utvecklas på Åland och årligen i den verksamhetsberättelse som avses i 12 § landskapslag om Ålands ombudsmannamyndighet avge en redogörelse för detta.

Det råder delad behörighet inom ÅOM:s verksamhetsfält när det gäller arbetet för tryggnad och främjande av barnets ställning och rättigheter. Enligt 27 § 7 punkten i självstyrelselagen har riket lagstiftningsbehörighet i fråga om barns rättsliga ställning. Därför inleddes stadgandet i 2 kap. 4 § landskapslag om Ålands ombudsmannamyndighet med en passus om landskapets behörighet som påminner om denna omständighet.

5.2 Barnombudsmannens verksamhet

Barnombudsmannen har under året arbetat för att trygga och främja barnets ställning och rättigheter, genom samarbete med flera olika viktiga aktörer, t.ex. föreningarna Rädda Barnen på Åland r.f. och BRIS Barnens rätt i samhälle i Sverige.

Barnombudsmannen har deltagit i en paneldebatt som arrangerades av Rädda barnen på Åland r.f. med anledning av firandet av att det år 2016 var 25 år sedan det åländska parlamentet (dåvarande landstinget) antog den finländska anslutningen till FN:s konvention om barnets rättigheter (FFS 1130/1991). Paneldebatten lyfte viktiga frågor gällande barns rättigheter enligt FN:s barnkonvention och på vilket sätt FN:s barnkonvention beaktas i lagstiftningen. Evenemanget kallat Rättighetskalaset var välbesökt med över 350 besökare till Ålands museum. Barnombudsmannen har under året fortsatt att samverka och föra en dialog med BRIS. Barnombudsmannen har genom massmedia, bland annat via sociala media och genom

radioreklam, informerat om BRIS:s stödfunktion, som innebär att barn helt anonymt och kostnadsfritt kan kontakta BRIS:s kuratorer i Sverige för att få råd och stöd. BRIS:s stödfunktion är anpassad och tillgänglig för barn och ungdomar på Åland.

En barnrättsmanual har tagits fram av barnombudsmannen och finns tillgänglig sedan oktober 2016 på ÅOM:s hemsida. Barnrättsmanualen, eller barnombudsmanualen också kallad, är tänkt att vara ett verktyg som riktar sig till alla som behöver vägledning och kontaktppgifter till myndigheter och organisationer i olika frågor som berör barn under deras uppväxt. Barnrättsmanualen är uppdelad i så kallade problemområden för barn. Barnombudsmannen har i möte med BRIS fått positiv respons på barnrättsmanualen. Barnombudsmannen har under året utgående från sina resurser följt hur främjande av barnets ställning och rättigheter utvecklas på Åland. Barnombudsmannen utövar inte tillsyn i ärenden om enskilda barn.

5.3 Statistik för barnombudsmannen

Barnombudsmannen har under år 2016 haft totalt 3 ärenden, vilka varit rådgivningsärenden som sköts i ÅOM:s lokaler och per telefon.

Utveckling av mätetal	2015	2016
Ärenden + telefonrådgivning	67	60
Remiss/utlåtanden	4	2
Möten/seminarier	9	7
Information/massmedia	20	3
Pressmeddelanden/intervjuer etc	2	0
Marknadsföring	5	31
Tillsynsaktiviteter/rapporter	1	1

Information: Mätetalen avser diskriminerings- och barnombudsmannens åtgärder.

6 Klientombudsmannens redogörelse

6.1 Målsättning

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

Inom landskapets behörighet skall ombudsmannamyndigheten trygga och främja klientmedverkan och förtroendefulla klientrelationer samt klientens rätt till god service och gott bemötande inom socialvården genom att

1. Ge klienten råd i frågor som gäller tillämpningen av bestämmelser om klientens ställning och rättigheter inom socialvården.
2. Bistå klienten med att framställa anmärkningar som avses i 23 § i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (FFS 812/2000).
3. Informera om klientens rättigheter.
4. Även i övrigt i sitt arbete främja klientens rättigheter så att de blir tillgodosedda.
5. Följa hur klientens ställning och rättigheter utvecklas på Åland och årligen i den verksamhetsberättelse som avses i 12 § avge en redogörelse för detta.

Från och med den 1 september 2013 delades klient- och patientombudsmannatjänsten upp i två deltidstjänster för 3 år framöver p.g.a. deltidspensionering, klientombudsmannen på 40% och patientombudsmannen på 60 %.

Klientombudsmannen har tjänstgjort två dagar i veckan under tiden 1.1. – 30.9.2016. Från den 1.10. -31.12.2016 har klientombudsmannen tjänstgjort fem dagar i veckan p.g.a. att den ordinarie tjänsteinnehavaren avbröt sin deltidspensionering och gick upp i heltid. Från den 1.10.2016 har tjänsten varit en kombinerad tjänst som klient- och patientombudsman.

6.2 Statistik över klientärenden

6.2.1 Antal ärenden

Under året har 97 ärenden inkommit. Det har således skett en ökning från år 2015 då antalet ärenden var 54.

Tabell 1. Fördelning enligt kön 2015 -2016

	2015	2016
Kvinnor	32	58
Män	22	36
Par, grupper	-	3
Totalt	54	97

Antalet ärenden som berört kvinnor är 58, ärenden som gällt män är 36 och ärenden där par eller grupper tagit kontakt är 3.

6.2.2 Kontaktorsak

Rådgivning och information

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

MISSNÖJE MED SOCIALVÅRDEN

75 ärenden har gällt missnöje med kommunernas socialvård, Ålands Omsorgsförbund, samt övriga.

Av dessa 75 ärenden har det i 34 ärenden varit barn inblandade.

Antalet barn som varit inblandade är större än 34, eftersom det i flera familjer finns flera barn.

Ärendena har gällt umgänge, underhåll, barndagvård, barnskydd, handikappservice för barn, handikappservice (föräldrarna) och utkomststöd (föräldrarna).

MISSNÖJE MED SOCIALVÅRDEN I MARIEHAMN OCH PÅ LANDSBYGDEN

23 ärenden har gällt missnöje med socialvården i Mariehamn. Totalt har 44 ärenden gällt missnöje med socialvården på landsbygden, varav en landsbygdskommun har haft 26 ärenden.

Ett ärende har gällt handikappservice för barn med speciella behov och det har gällt både Mariehamn och landsbygden. Det är en grupp föräldrar som kontaktat ombudsmannen. Det ärendet finns inte i nedstående tabell som gäller fördelningen enligt sakområde i Mariehamn och på landsbygden inklusive skärgården.

De flesta ärendena totalt 20 har gällt utkomststöd, varav landsbygden har haft 18 utav dessa ärenden. De flesta utkomststödsärenden har gällt en kommun. Även barnskyddet har många ärenden, totalt 15, samt med handikappservicen har 14 klienter eller anhöriga varit missnöjda med.

Tabell 2. Fördelning enligt sakområde i Mariehamn och på landsbygden

	Mariehamn	Landsbygd
Barnomsorg	-	4
Barnskydd	6	9
Familjefrågor	3	-
Handikappservice	6	8
Missbruksvård	2	-
Utkomststöd	2	18
Äldreomsorg	3	3
Annan service	1	2
Totalt	23	44

Tabell 3. Kontaktorsak gällande missnöje

	Mariehamn	Landsbygd
Avgifter	-	1
Bemötande	1	13
Negativa beslut	6	20
Byta socialarbetare	-	4
Dokumentering	1	2
Information	3	12
Klient/serviceplan	-	2
Lång väntetid/ behandlingstid	-	3
Omvårdnad	3	2
Självbestämmanderätt	3	5
Tillgänglighet	-	3
Tystnadsplikt/sekretess	2	-
Övrigt	6	4

I tabell 3 framkommer vad man varit missnöjd med. De flesta har varit missnöjda med negativa beslut totalt 26 ärenden, 15 av dem har gällt utkomststöd. Bristande information har gällt 12 ärenden, samt 13 ärenden har gällt bemötande. Tillgängligheten har gällt att det inte funnits någon socialsekreterare eller socialarbetare på plats. Några klienter/anhöriga har haft flera orsaker till kontakten.



OMBUDSMAN

MISSNÖJE MED ÅLANDS OMSORGSFÖRBUND K.F.

Under året har sex ärenden gällt missnöje med Ålands omsorgsförbund, år 2015 var det fem ärenden.

Tabell 4. Kontaktorsak gällande missnöje med Ålands omsorgsförbund

Bemötande	2
Information	2
Omvårdnad	2
Självbestämmanderätt	3
Tystnadsplikt/sekretess	1

Några klienter/anhöriga har haft flera orsaker till kontakten.

MISSNÖJE MED KOMMUNENS KÖP AV TJÄNSTER

Ett ärende har gällt köpta tjänster från Folkhälsans familjerådgivning, där ärendet gällt missnöje med partiskhet.

6.3 Klientombudsmannens åtgärder

Information, rådgivning och vägledning har getts främst telefonledes, men också via mail och besök. Flera ärenden har varit komplicerade och har krävt många kontakter mellan ombudsmannen och klienten eller klientens företrädare. Ombudsmannen är inte en övervakande myndighet och utreder inte om det finns fog för missnöjet.

Tabell 5. Klientombudsmannens åtgärder

Ansökan om socialvårdsförmån	1
Bistått vid anmärkning	5
Bistått vid klagomål	1
Bistått vid ändringssökande	3
Kontaktat socialvården	31
Kontaktat övriga tjänstemän i kommunen	3
Kontaktat övriga myndigheter	6
Möte med klient och personal	5
Övriga skrivelser	2
Övriga kontakter	8

6.4 Övrig verksamhet

Klientombudsmannen har fått sporadisk handledning av socialombudsman Birgitta Gran per telefon under året. En arbetsvärdering för klientombudsmannens verksamhet utarbetades.

Under året har klientombudsmannen samverkat med socialarbetare i de åländska kommunerna, kommunernas barnskyddspersonal samt ledamöter i socialnämnd, ÅMHM:s inspektörer, Folkhälsan, Rädda Barnen, DUV rf., Mariehamns församling och personligt ombud vid Handicampen.

Klientombudsmannen har deltagit i följande föreläsningar och seminarium:

- Föreläsning och diskussion om processen i förvaltningsdomstol för myndigheter och rättsliga biträden.
- Nordisk konferens om hälsa, vård och jämställdhet
- FNs handikappkonvention ratificerades 10.6 och firades i Helsingfors med jubileumsföreläsningar.
- Föreläsning med Ann-Christine Ruuth: Tänk om kyrkoherden är trans?

6.5 Klientombudsmannens kommentarer

Ombudsmannen har från tidigare år och även i år observerat två utsatta grupper i vårt samhälle och det är barnen och de äldre.

Även år 2015 togs barnens och barnfamiljernas levnadsvillkor upp i klientombudsmannens redogörelse.

BARNENS SITUATION

De mänskliga rättigheterna gäller alla, oavsett ålder. För alla under 18 år gäller även FN:s barnkonvention som finns till för att trygga barnets särskilda behov och intressen. Barnets rättigheter är vuxnas skyldigheter. I alla sina åtgärder och beslut som rör barn ska myndigheterna bedöma vilka följderna blir för barnet, beakta barnets bästa och lyssna på dess åsikt.

Klientlagen gäller också barnen, vilket bör uppmärksammas.

Vad gäller barnens situation bör man lägga fokus på:

- Att barnskyddslagen efterföljs.

Totala antalet barnskyddsanmälningar år 2015 var 456 enligt ÅSUB:s statistik. Statistik för år 2016 finns inte.

- Att barn med funktionsnedsättning skall få den service som de är berättigade till enligt lag. Även föräldrar kan ha rätt till stöd. Barn och föräldrar skall få tillräcklig information om vad de har rätt till.

I artikel 7 i Konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning lyfts barnen fram:

1. Konventionsstaterna ska vidta alla nödvändiga åtgärder som behövs för att säkerställa att barn med funktionsnedsättning fullt åtnjuter alla mänskliga rättigheter och grundläggande friheter på lika villkor som andra barn.
 2. I alla åtgärder som rör barn med funktionsnedsättning ska barnets bästa komma i främsta rummet.
 3. Konventionsstaterna ska säkerställa att barn med funktionsnedsättning har rätt att fritt uttrycka sina åsikter i alla frågor som rör dem, varvid deras åsikter ska tillmätas betydelse i förhållande till deras ålder och mognad på lika villkor som för andra barn, och att de för att utöva denna rättighet erbjuds stöd anpassat till funktionsnedsättning och ålder.
- Man bör också tänka på barnets bästa för de barn som lever i familjer med ekonomisk utsatthet.



ÄLDREOMSORG

Även i år har äldre personer eller deras anhöriga varit missnöjda med omvårdnaden inklusive skötsel av tänderna (tandborstning). Klienten eller de anhöriga har inte känt sig delaktiga i den socialvård den äldre fått, beslut har fattats ovanför deras huvuden. En del anhöriga har känt att de är besvärliga då de har påpekat brister. Det finns också en rädsla för att framföra sitt missnöje till personalen inom socialvården, i de ärendena vill man inte att klientombudsmannen skall kontakta berörd personal.

Klientlagen gäller även äldre personer och fokus bör speciellt läggas på följande paragrafer:

- § 4 Rätt till socialvård av god kvalitet och ett gott bemötande.
- § 5 Klientens rätt att få en utredning om åtgärdsalternativen.
- § 6 Ordnande av socialvård skall basera sig på ett myndighetsbeslut eller avtal.
- § 7 En service- eller vårdplan, som skall utarbetas tillsammans med klienten. Om klienten inte kan föra sin egen talan så skall planen göras med klienten och hans lagliga företrädare eller med klienten och en anhörig eller någon annan som är närstående till klienten.
- § 8 Självbestämmanderätt och medbestämmande.
- § 9 Självbestämmanderätt i specialsituationer. Om klienten inte kan förstå föreslagna alternativa lösningar eller beslutens verkningar, skall klientens vilja utredas i samråd med klientens lagliga företrädare, en anhörig eller någon annan närstående.

7. Patientombudsmannens redogörelse

7.1 Målsättning

Målsättningen för patientombudsmannens verksamhet framkommer i lagen om patientens ställning och rättigheter (FFS 785/1992) som i dagligt tal kallas till patientlagen och landskapslagen om tillämpning i landskapet Åland av lagen om patientens ställning och rättigheter (LL 1993:61), samt i landskapslagen om Ålands ombudsmannamyndighet (2014:33).

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.
5. Följa hur patientens ställning och rättigheter utvecklas på Åland och årligen i den verksamhetsberättelse som avses i 12 § avge en redogörelse för detta.

Patientombudsmannen har tjänstgjort deltid tre dagar i veckan under tiden 1.1. – 30.9.2016. Från den 1.10.-31.12.2016 har patientombudsmannen tjänstgjort fem dagar i veckan p.g.a. att den ordinarie tjänsteinnehavaren avbröt sin deltidspensionering och gick upp i heltid. Från den 1.10.2016 har tjänsten varit en kombinerad tjänst som klient- och patientombudsman.

7.2 Statistik över patientärenden

7.2.1 Antal ärenden

Under året har 218 ärenden inkommit. Det har således skett en liten ökning från år 2015 då antalet ärenden var 195.

Tabell 1. Fördelning enligt kön 2015 -2016

	2015	2016
Kvinnor	124	122
Män	71	96
Totalt	195	218

Antalet ärenden under år 2016 som gällt kvinnor är 122 och ärenden som gällt män är 96 till antalet.

Tabell 2. Fördelning enligt ålder 2015 -2016

	2015	2016
18 år och yngre	10	11
19-64 år	125	130
65 år och äldre	50	65
Vet inte	10	12
Totalt	195	218

Åldersmässigt har ärendena främst gällt åldersgruppen 19-64 år i 130 ärenden, därefter följer åldersgruppen 65 år och äldre i 65 ärenden, 18 år och yngre är 11 till antalet och för 12 ärenden finns inte uppgifter om ålder.

7.2.2 Kontaktorsak

RÅDGIVNING OCH INFORMATION

44 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 174 (156) ärenden gällt missnöje med vård och behandling. Inom parentes är antalet för år 2015. 129 (128) ärenden gällt ÅHS.

ÅHS har många besök. Någon besöksstatistik för år 2016 har ännu inte sammanställts för ÅHS, men under år 2015 hade ÅHS totalt 390 888 besök och insatser, varav primärvården (hemsjukvården, hälsocentralen och hälso- och sjukvårdsmottagningar) hade 185 789 besök och insatser.

Fördelning av ärenden mellan klinikerna inom ÅHS framkommer i tabell 3.

**Tabell 3. Fördelningen av ärenden mellan klinikerna inom ÅHS 2015 – 2016**

	2015	2016
Akutkliniken	11	8
Barn- och ungdomskliniken	5	3
BB/Gynekologikliniken	9	7
Hemsjukvården	2	1
Hälsocentralen	29	21
Hälso- och sjukvårdsmottagningar	1	4
Intensivvård, dialys, uppvak	1	-
Kirurgikliniken	26	28
Laboratoriet	-	-
Medicinkliniken	19	23
Operation-, anestesi- och intensivvårdskliniken	-	1
Psykiatriska kliniken	10	15
Rehabiliterings- och geriatrikliniken	5	11
Röntgenkliniken	2	-
Ögonkliniken	1	3
Öron-, näs- och halskliniken	5	2
Övriga	2	2
Totalt	128	129

Tabell 4. Kontaktorsak gällande missnöje inom ÅHS 2015 – 2016

	2015	2016
Missnöje med remittering	8	4
Bemötande	31	29
Hjälpmedel/material	-	1
Dröjsmål med vård och behandling	3	4
Medicinsk rehabilitering	4	6
Vård/behandling	83	90
Information	3	8
Journaldokumentering	16	9
Rätt till insyn i journal	-	1
Självbestämmanderätt	1	4
Smidighet i servicen	21	27
Tystnadsplikt/sekretess	2	7
Välja/ byta läkare	4	4
Omvårdnad	1	7
Vårdavgift	1	3
Övrigt	3	1

Några patienter/anhöriga har haft flera orsaker till kontakten.

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

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

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

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

- 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
- Läkaren läser inte remissvar
- Det tar lång tid för att få sjukintyg
- Man lyssnar inte på patienten eller anhöriga
- Patienten blir bollad mellan olika enheter

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

PATIENTSKADOR

Under år 2016 avgjordes 8 ersättningsbara patientskador för ÅHS. En patientskada är en personskada som en patient fått i samband med hälso- och sjukvård i Finland. Med personskada avses sjukdom, handikapp eller en annan tillfällig eller bestående nedsättning i hälsotillståndet eller död. För att få ersättning behöver man göra en skadeanmälan som sänds till Patientförsäkringscentralen i Helsingfors.

PATIENTER SOM VARIT MISSNÖJDA MED ÖVRIGA VÅRDGIVARE/MYNDIGHETER

45 ärenden har gällt missnöje med övriga vårdgivare/myndigheter, år 2015 var antalet ärenden 28.

Tabell 5. Fördelningen av ärenden gällande övriga vårdgivare/myndigheter 2015 - 2016

	2015	2016
Patientförsäkringscentralen	6	5
Privata vårdgivare	7	14
Privata tandläkare	5	4
Uppsala Akademiska sjukhus	-	3
ÅUCS	3	11
Övriga	7	8
Totalt	28	45

Tabell 6. Kontaktorsak gällande missnöje med övriga vårdgivare/myndigheter 2015 -2016

	2015	2016
Bemötande	-	10
Beslut	7	11
Dröjsmål med vård/ behandling	-	1
Vård/ behandling	12	24
Information	-	1
Journaldokumentation	-	3
Omvårdnad	-	2
Smidighet i servicen	1	2
Språkfrågor	3	6
Rätt till insyn i journal	-	1
Tystnadsplikt/ sekretess	2	-
Vårdavgift	1	2
Välja/ byta läkare	1	-
Övrigt	1	1

Några patienter/anhöriga har haft flera orsaker till kontakten. Antalet ärenden som gäller språket vid Åbo universitetscentralsjukhus har ökat något, från tre ärenden år 2015 till sex ärenden år 2016.

7.3 Patientombudsmannens åtgärder

Information, rådgivning och vägledning har getts främst telefonledes, men också via mail, besök och hembesök. Flera ärenden har varit komplicerade och har krävt många och långa kontakter mellan ombudsmannen och patienten eller patientens företrädare. En del patienter eller anhöriga har velat reda ut problemen själva, efter att de har fått information om vad de kan göra. Patientombudsmannen är inte en övervakande myndighet och tar inte ställning till de medicinska vårdbesluten och tar inte heller ställning till om fel eller försummelse förekommit i patientens vård.

Tabell 7. Patientombudsmannens åtgärder

	2016
Bistått vid anmärkning	17
Bistått vid hörande till PFC	3
Bistått vid klagomål	8
Bistått vid skadeanmälan	23
Bistått vid ersättningsansökan	3
Kontaktat chefläkare	12
Kontaktat klinikchef	25
Kontaktat socialкуратор	4
Kontaktat vårdgivare	29
Kontaktat övriga vårdinrättningar	-
Kontaktat övriga myndigheter	14
Möte med patient och personal	2
Övrigt	8

7.4 Övrig verksamhet

Ombudsmannen har informerat om sin verksamhet vid kirurgiska enheten vid ÅHS.

En ny patientbroschyr har tryckts under året.

En arbetsvärdering för patientombudsmannens verksamhet utarbetades.

Patientombudsmannen har deltagit i följande föreläsningar och seminarium:

- Föreläsning och diskussion om processen i förvaltningsdomstol för myndigheter och rättsliga biträden
- Kurs i Excel
- Föreläsning om EDS (ÅHS)
- Nordisk konferens om hälsa, vård och jämställdhet
- Föreläsning med Ann-Christine Ruuth: Tänk om kyrkoherden är trans?
- Föreläsning om hur det är att leva med HIV(ÅHS)
- Föreläsning på världsmentalhälsodagen: Den adaptiva hjärnan
- Föreläsning om EU:s dataskyddsförordning (ÅDA)

7.5 Patientombudsmannens kommentarer

Ombudsmannen vill lyfta fram två patientkategorier, de äldre patienterna samt patienter med långvarig smärta med önskan om att man utreder deras situation grundligt samt gör eventuella förbättringar för dem.

DE ÄLDRES SITUATION

Det har under året framkommit från patienter och anhöriga att det finns brister i omvårdnaden då det gäller äldre patienter, samt vård och behandling inklusive övermedicinering. Detta är inget nytt utan det har framkommit även tidigare år. Patienten eller de anhöriga har inte känt sig delaktiga i vården och beslut har fattats ovanför deras huvuden. De har också känt sig dåligt bemötta om de påtalat brister i vården. Någon patient har inte vågat diskutera sitt missnöje med personalen med rädsla för repressalier.

Fokus bör läggas på att patientlagen efterföljs då det gäller de äldre patienterna.

Det har också framförts önskemål från äldre patienter om att få komma till Tandvården inom ÅHS. Det har gällt äldre svårt sjuka patienter som bor hemma. De har inte hört till någon prioriterad grupp inom ÅHS tandvård och de har låga inkomster. De äldres ekonomiska situation kan vara ansträngd, men de har ändå inte rätt till utkomststöd eller de skäms för att söka det. Ombudsmannens förslag är att man utreder om det finns möjlighet att utöka listan med prioriterade grupper inom tandvården och se till att det finns resurser att ta emot denna patientgrupp.

Risken för tandsjukdom ökar med åldern. Av normalt åldrande blir slemhinnorna tunnare och salivfunktionen minskar. Detta innebär att man lättare får infektioner i tandköttet, slemhinnan i munnen och att risken för karies i tänderna ökar. Om man dessutom behöver ta läkemedel som påverkar (minskar) salivfunktionen ökar därmed risken ytterligare för tand- och munsjukdom. Många av de läkemedel som äldre får utskrivna ger muntorrhet.

I Sveriges Tandläkarförbunds rapport (www.tandlakarforbundet.se) "Om sköra äldres munhälsa – insatserna kommer för sent!" framkommer att vår munhälsa är viktig för vår livskvalitet och för vår allmänna hälsa. Sambandet mellan munhälsa och allmän hälsa blir allt tydligare med stigande ålder. En dålig munhälsa påverkar förmågan att äta och dricka vilket kan leda till undernäring. En dålig munhälsa kan även ha effekter på allmänhälsan. Plackbeläggningar, karies och tandlossning innebär bakterietillväxt i munhålan och bakterierna kan sprida sig till andra organ och leda till en rad sjukdomar.

I rapporten tas fram hur dålig munhälsa kan leda till aspirationspneumoni, en typ av lunginflammation som uppkommer av att man andats in främmande partiklar, exempelvis vätska eller föda. Detta beror ofta på att förmågan att tugga och/eller att svälja har försämrats.

Även inom diabetesvården tycks bättre munhälsa ha positiv effekt på blodsockernivåerna.

Tidigare studier har också pekat på att det finns ett samband mellan tandlossning och hjärt- och kärlsjukdomar. Det forskas även om sambandet mellan antalet kvarvarande tänder och demens.

PATIENTER MED LÅNGVARIG SMÄRTA

Patienter med långvarig smärta har en svår situation p.g.a. smärtan, en del har fått diagnos, andra inte. En del av patienterna har varit missnöjda med vård och behandling, rehabilitering samt att personalen inte lyssnar på dem. Några av patienterna har känt sig dåligt bemötta av hälso- och sjukvården.

En del av patienterna är arbetsoförmögna och en del av dem har fått invaliditetspension andra inte. För dem som inte fått pension innebär det ekonomiska problem, vilket också påverkar hälsan.

Det kan vara mycket svårt för omgivningen att förstå hur mycket kraft det tar för patienter med långvarig smärta att utföra vanliga saker som t.ex. att stiga upp, duscha och klä på sig, eftersom många av dem ser friska ut. Det finns minimalt, om ens någon kraft att kämpa för sina sociala förmåner m.m. i en sådan situation. Man behöver således även se till att patienterna har det stöd i vardagen som de behöver, samt hjälpmedel.

Det har främst varit kvinnliga patienter i arbetsför ålder som kontaktat patientombudsmannen.

Ombudsmannens förslag är att man förbättrar situationen för dessa patienter t.ex. genom multiprofessionella team som ser till hela deras livssituation.

8 Konsumentrådgivarens redogörelse

Enligt Sjl 30 § 11p ska konsumentrådgivningen i landskapet Åland skötas av landskaps-myndigheterna 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 t.ex. bostadsköp och entreprenader innebär ofta mycket utredningsarbete. Ibland saknas skriftliga entreprenadavtal, kostnadsförslag o.s.v.

Antalet konsumentärenden och kontakter under året var ca 340.

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
- Hyresärenden
- Bilar, motorfordon och service av dessa
- Garantireparationer av datorer och annan hemelektronik och övriga garantifrågor
- Betalningar, fakturor och indrivningar
- Telefon-och bredbandsabonnemang
- Problem i samband med näthandel, telefon- och hemförsäljning.