

# VERKSAMHETSBERÄTTELSE

# 2024

ÅOM 2025/9

Publicerad 26.03.2025

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



OMBUDSMAN

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

## INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1.	Inledning .....	1
2.	Rätt till likabehandling och förhindrande av diskriminering.....	3
3.	Barns ställning och rättigheter.....	5
4.	Patienters ställning och rättigheter .....	7
7.	Klienters ställning och rättigheter .....	15
6.	Konsumenters rättigheter .....	22
7.	Tillsyn av offentlig upphandling .....	26
8.	Ombudsmannanämndens redogörelse .....	27
9.	Myndighetens förvaltningsberättelse 2024.....	27
10.	Utvecklings- och hållbarhetsagendan för Åland .....	28
11.	Kontaktuppgifter.....	29

## 1. Inledning

Ålands ombudsmannamyndighet är en oberoende landskapsmyndighet vars uppgift är att främja och trygga jämställdhet, jämlikhet, likabehandling och förhindra diskriminering. Myndigheten ska främja och trygga barns ställning och rättigheter enligt FN:s konvention om barnets rättigheter samt genom rådgivning verka för att främja och trygga jämlikhet i frågor som gäller rättigheter för klienter i socialvården och patienter i hälso- och sjukvården. Myndighetens uppdrag omfattar även rådgivning vad gäller konsumenters rättigheter. År 2024 har myndighetens mandat utökats till att omfatta uppdraget som tillsynsmyndighet för offentlig upphandling i landskapet i enlighet med landskapslagen (2017:80) om tillämpning på Åland av riks författningar om offentlig upphandling.

Myndighetens uppdrag har under 2024 skötts av en personalstyrka på fyra tjänstemän. Myndigheten har även samarbetat med praktikant från KST och en högskolepraktikant. Det nya uppdraget som tillsynsmyndighet för offentlig upphandling har medfört att stort fokus under år 2024 har legat på rekryteringar, organisationsutveckling inklusive etablering av arbetsrutiner och god förvaltning. Uppdraget som patient- och klientombudsman har varit vakant under en dryg månad vilket delvis kan förklara minskningen i antal kontakter, se nedan.

Inom ramen för sitt uppdrag arbetar Ålands ombudsmannamyndighet framför allt genom personlig rådgivning riktad till enskilda individer, myndigheter och organisationer. Vad gäller konsumentfrågor omfattas även företag av rådgivningen. Under året har myndigheten haft totalt 590 rådgivningsärenden, vilket är en minskning jämfört med år 2023. Minskningen gäller framför allt kontakterna som rör klient- och patientfrågor. Konsumentrådgivningen har legat kvar på samma högre nivå som år 2023. Även kontakterna till diskriminerings- och barnombudsmannen är på jämförbar nivå som föregående år. Av de som kontaktat myndigheten utgör 49,1 procent kvinnor, 46 procent män och 4,9 procent är övriga (kön annan, organisationer och myndigheter). Av alla ärenden har 34 rört barn (5,8 procent) och fördelningen mellan pojkar och flickor är ganska jämn). Sedan några år noterar även myndigheten könsfördelning vad gäller kontaktagare vad gäller patient- och klientärenden och generellt kan ses att kvinnor i högre utsträckning tar kontakt inte bara för egen räkning, men även manliga anhörigas räkning.

Tillsynsuppdraget över offentlig upphandling innebär att Ålands ombudsmannamyndighet är tillsynsmyndighet i enlighet med landskapslag (2017:80) om tillämpning på Åland av riks författningar om offentlig upphandling. Arbetet sker genom att ta emot och behandla begäran om åtgärder för att utreda upphandlingsförfarandes lagenlighet samt även genom att på myndighetens initiativ inleda utredning av upphandlingsärenden. Myndigheten tillhandahåller allmän information om upphandlingslagstiftningen, men till skillnad från myndighetens övriga uppdrag ges inte rådgivning i enskilda ärenden. Under året har sex ärenden upprättats.

Utveckling av mätetal	2024	2023	2022	2021
Rådgivningsärenden (DO/BO)	63	58	53	72
Rådgivningsärenden (patientombudsmannen/ PO)	153	218	217	225
Rådgivningsärenden (klientombudsmannen/ KO)	64	105	125	168
Rådgivningsärenden (konsumentrådgivaren/ KR)	310	309	214	252
Remisser/utlåtanden/höranden	10	20	9	9
Seminarier/föreläsningar/paneler	14	11	12	15
Pressklipp/media intervjuer etc.	29	12	35	28
Marknadsföring (radioreklam*)	50	50	50	50
Tillsynsinsatser upphandling (NY 2024)	6	-	-	-
Övr. tillsynsaktiviteter/rapporter/studier	5	7	4	6

*\* radioreklam räknas per dag (Gäller radioreklam för Bris stödtjänster för barn)  
Mer specificerade nyckeltal finns under varje avsnitt.*

Myndigheten ska arbeta proaktivt, bedriva förebyggande informationsarbete och ingå dialog med olika aktörer och intressenter. Kombinationen av inkommande rådgivningsarbete och utåtriktat informations- och kommunikationsarbete ger myndigheten möjlighet att öka sin kunskap och få tillfälle till dialog med rättighetsbärare i det åländska samhället. Dock har resurserna för proaktivt arbete under 2024 varit begränsade.

## ÅRETS FYR 2024

Ombudsmannamyndigheten tog med stor glädje och ödmjukhet emot Regnbågsfyrens utmärkelse Årets Fyr 2024 i augusti 2024.

Motiveringen lyder som följer:

”Till årets fyr utnämns i år en institution som jobbar för att alla behandlas lika. Personalen på den här myndigheten finns alltid till hands för personer som varit med om olika sorters negativa erfarenheter och behöver hjälp och stöd. Vuxna eller barn som känner sig diskriminerade pga kön, könsuttryck, könsidentitet, ålder, nationalitet, funktionsnedsättning eller annan omständighet kan med fördel ta kontakt med denna myndighet för rådgivning och stöd. De arbetar även genom publikationer, rapporter och utlåtanden som ger samhället ökad kunskap och förståelse.

Personalen är välkomnande och hjälper sina klienter mer än deras yrkesroll kräver.”

## 2. Rätt till likabehandling och förhindrande av diskriminering

### 2.1 Uppdrag

Landskapslag (2022:43) om tillämpning av diskrimineringslagen, samt landskapslag (1989:27) om tillämpning i landskapet Åland av lagen om jämställdhet mellan kvinnor och män innehåller bestämmelser som berör förvaltning och verksamhet som faller inom landskapets behörighet. Det gäller områden så som främjandet av sysselsättning, näringsverksamhet, utbildning inklusive barnomsorg, hälso- och sjukvård, socialvård och yrkesmässigt tillhandahållande av varor och tjänster. Lagstiftningen innehåller förbud mot diskriminering samt skyldighet för myndigheter och utbildningsanordnare att främja jämställdhet och likabehandling. Även arbetsgivare omfattas av skyldigheten att främja jämställdhet och likabehandling. Ombudsmannamyndigheten är inte behörig myndighet vad gäller tillsynen av arbetslivsfrågor, med undantag av vad som faller inom landskapets behörighet avseende landskapets och kommunernas tjänstemän.

Inom ramen för landskapets behörighet verkar Ålands ombudsmannamyndighet för att motverka diskriminering och främja likabehandling och jämställdhet. Uppdraget omfattar att bedriva rådgivning så att enskilda personer som utsatts för diskriminering ska kunna driva klagomål eller på annat sätt tillvarata sina rättigheter. Ålands ombudsmannamyndighet ska lämna rekommendationer och informera om bestämmelser i frågor som rör jämställdhet, likabehandling och diskriminering till myndigheter och andra berörda parter. I uppdraget ingår även att övervaka praxis, tjänstekollektivavtal och principdokument vad gäller tjänstemännens arbetsvillkor. Ålands ombudsmannamyndighet ska föra dialog med frivilligorganisationer som har ett intresse av att motverka diskriminering i förebyggande syfte. Ålands ombudsmannamyndighet ska på ett övergripande plan följa hur främjandet av jämställdhet och den enskildes rätt till likabehandling utvecklas på Åland. Myndigheten ska även genomföra oberoende undersökningar och offentliggöra oberoende rapporter om diskriminering. Vid konstaterade fall av diskriminering ska Ålands ombudsmannamyndighet verka för att ingå förlikning mellan parterna om förlikningen kan antas inverka förebyggande i avsikt att förhindra framtida diskriminering.

Ålands ombudsmannamyndighet ska även utöva tillsyn och se till att landskapslagen om tillämpning av diskrimineringslagen, samt landskapslagen om tillämpning i landskapet Åland av lagen om jämställdhet mellan kvinnor och män, följs. Myndigheten har rätt att meddela förbud och förelägga viten om inga andra utvägar står till buds.

### 2.2 Vem kan kontakta diskrimineringsombudsmannen?

Var och en, vuxen och barn, som upplever sig diskriminerad på basen av kön, könsuttryck, könsidentitet, ålder, ursprung, nationalitet, språk, religion, övertygelse, åsikt, politisk verksamhet, fackföreningsverksamhet, familjeförhållanden, hälsotillstånd, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller

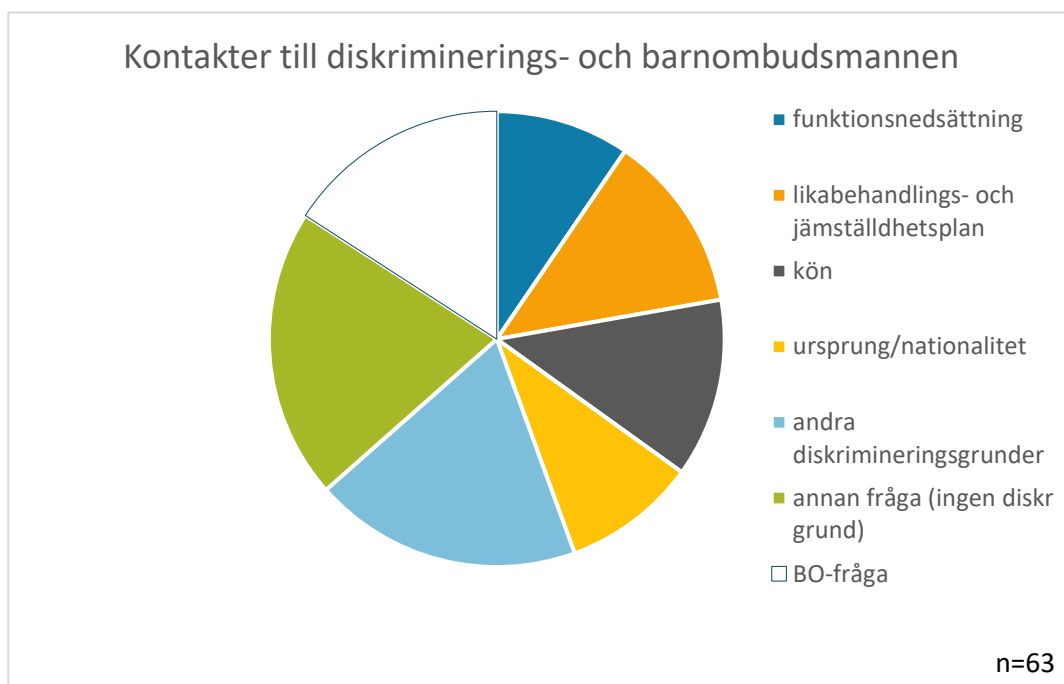
någon annan omständighet som gäller den enskilde som person kan ta kontakt med Ålands ombudsmannamyndighet för rådgivning eller för att göra en anmälan.<sup>1</sup>

Även myndigheter, skolor, barnomsorg och andra kan kontakta Ålands ombudsmannamyndighet för rådgivning. Kontakt kan tas per telefon, e-post eller genom att boka besök. Skulle det visa sig att ärendet hör hemma hos behöriga riksmyndigheter kan Ålands ombudsmannamyndighet hänvisa vidare till relevant myndighet.

## 2.3 Rådgivnings- och tillsynsarbete 2024

Underlaget i rådgivnings- och anmälningsärenden som gäller upplevd diskriminering är litet och redovisas därför inte på detaljnivå. Diagrammet nedan ger en bild av vilka frågor som varit aktuella vid kontakt till myndigheten. Flest frågor har varit kopplade till utbildning (inklusive frågor kopplat till likabehandling- och jämställdhetsplanering) samt arbetslivet. Åtgärder av tillsynskaraktär har inkluderat utlåtanden om jämställdhetslagens kvotbestämmelse. Offentliga utlåtanden finns publicerade på ombudsman.ax.

I femton (15) av ärendena har anmälning/frågeställning legat utanför ombudsmannamyndighetens behörighet eller mandat. Det kan vara arbetslivsfrågor, frågor om upplevd diskriminering där det saknats förbjuden diskrimineringsgrund samt andra frågeställningar. Drygt hälften av kontakterna till barnombudsmannen har rört familjerätt, typiskt frågor som rör vårdnad av barn. Myndigheten ger i dessa fall allmän information och hänvisar när det är relevant kontaktagaren vidare till rätt instans.



Totalt 63 kontakter för rådgivnings- och utredningsärenden. 66 kontaktagare, varav 28 kvinnor, 21 män och 17 övriga (myndighet/organisation eller kön annan/okänd). Ärenden som rört barn redovisas enbart på aggregerad nivå (se inledning).

<sup>1</sup> Information om hur en anmälan görs finns på [www.ombudsman.ax/diskrimineringsombudsman/anmalan-do](http://www.ombudsman.ax/diskrimineringsombudsman/anmalan-do)

## 3. Barns ställning och rättigheter

### 3.1 Uppdrag

Ålands ombudsmannamyndighet ska verka för att främja och trygga barns ställning och rättigheter på Åland inom de områden som faller under landskapets lagstiftningsbehörighet. Det betyder att Ålands ombudsmannamyndighet ska bedöma hur barnets intressen och rättigheter omsätts i praktiken samt följa barns och ungdomars levnadsförhållanden, bevaka lagstiftningen och det samhälleliga beslutsfattandet samt bedöma deras effekter på barnets välfärd. Ålands ombudsmannamyndighet ska agera genom att utfärda initiativ, råd och anvisningar. På detta sätt kan myndigheten påverka det samhälleliga beslutsfattandet i frågor som gäller barnet och uppmärksamma att barnets intressen tillvaratas i samhället. Vidare ingår i uppdraget att upprätthålla kontakter med barn och ungdomar och förmedla deras synpunkter till beslutsfattarna samt utveckla former för samarbete mellan olika aktörer. Ålands ombudsmannamyndighet ska förmedla information om barnfrågor till barn, till människor som arbetar med barn, till myndigheter och till allmänheten och på olika sätt främja fullgörandet av FN:s barnkonvention.

Enskilda personer kan vända sig till Ålands ombudsmannamyndighet för information och upplysningar. Däremot kan myndigheten inom sitt mandat inte agera i ärenden som gäller enskilda barn och kan inte ta ställning eller ändra på myndigheters beslut. Det är riksdagens justitieombudsman (JO) som övervakar barnets rättigheter i Finland. Till JO är det möjligt att vända sig med klagomål. JO kan göra inspektioner vid till exempel skolor och vårdanstalter. Det finns möjlighet för barn, grupper av barn, eller någon annan person som för klagomålet för enskilt eller grupp av barns vägnar, att föra klagomål till FN:s barnrättskommitté. Detta enligt det fakultativa protokollet om barnets rättigheter om ett klagomålsförfarande som trädde i kraft i Finland 12 februari 2016. (Lagtinget gav sitt bifall i mars 2015).

### 3.2 Vem kan kontakta barnombudsmannen?

Var och en, vuxen och barn, myndigheter, föreningar och intresseorganisationer som har frågor, behov av information eller vill diskutera frågor som rör barns ställning och rättigheter på Åland är välkommen att ta kontakt med barnombudsmannen. Kontakt kan tas per telefon, e-post eller genom att boka besök. Som nämns ovan i 3.1 kan Ålands ombudsmannamyndighet inom ramen kopplat till barns rättigheter enligt barnkonventionen inte agera i ärenden som gäller enskilda barn. Beroende på sakfrågan kan vidare hänvisning ges till diskrimineringsombudsmannen eller patient- och klientombudsmannen vid myndigheten eller annan ändamålsenlig instans.

## Stöd för barn och ungdomar genom Bris i Sverige

Samarbetet med Bris i Sverige fortsätter och möjliggör för barn och ungdomar under 18 år på Åland att kontakta Bris för att samtala eller chatta med en kurator. Stöd tjänsterna för barn håller öppet varje dag, dygnet runt. Det finns också en stödtelefon för vuxna. Ålands ombudsmannamyndighet köper radioreklam vid sommar- och jullov för att påminna om möjligheten att kontakta Bris.

### Bris stödtelefon. chatt och e-post

**Öppet alla dagar, dygnet runt.**

Tel. 018-25520 (lokalsamtalsavgift)

[www.bris.se](http://www.bris.se)

Bris vuxentelefon mån-fre kl. 10-13

Tel +46 77 150 5050

Bris (barnens rätt i samhället) är en svensk barnrättsorganisation. Bris arbetar för att stärka barnets rättigheter genom att stödja barn utifrån barnets behov, mobilisera samhället och påverka beslutsfattare genom att göra barns röster hörda.

## 3.3 Aktuellt 2024

De senaste årens ekonomiska utveckling och ökade påfrestningar för familjer och barn oroar Ålands ombudsmannamyndighet. Mot bakgrund av detta har myndigheten arrangerat ett seminarium öppet för allmänheten den 28 februari 2024 där Finlands Barnombudsman Elina Pekkarinen och ÅSUB:s forskningschef Sanna Roos föreläst på temat risker för barns rättigheter i tider av ökad ekonomisk oro och knapphet. Frågan om den ekonomiska situationen utifrån nedskärningar i Finland som påverkar Åland dryftades i en radiointervju i samband med besöket.<sup>2</sup> I samband med besöket från Finland har ett rundabordssamtal ordnats för diskussion med yrkesverksamma från landskapsregeringen, kommunernas socialtjänst, samt Rädda Barnen. Vidare hölls ett möte med minister Annika Hambrudd ansvarig för barnrättsfrågor och tjänstemän vid landskapsregeringen för utbyte kring den finländska barnstrategin och landskapsregeringens arbete med att ta fram en strategi för barn och unga på Åland. Myndigheten har inte konsulterats något närmare efter det vad gäller nämnda strategiarbete.

Ombudsmannamyndigheten har genom klientombudsmannen fram till början av oktober bidragit till landskapsregeringens arbete att utreda hur tillsyn i utbildningsfrågor bäst kan organiseras på Åland.

I slutet av året beslöts att medverka i en nordisk rapport om barns rätt till delaktighet i kris genom att dela erfarenheter från Åland. Arbetet fortgår under första hälften av 2025. I övrigt har myndigheten under året bidragit med synpunkter på lagförslag med bäring på barns rättigheter.<sup>3</sup>

<sup>2</sup> <https://alandsradio.ax/nyheter/finlands-barnombudsman-ger-vagkost-lr-infor-ny-barnstrategi-gor-battare-konsekvensbedomningar>

<sup>3</sup> Utlatanden finns publicerade på [www.ombudsman.ax/om-myndigheten/utlatanden](http://www.ombudsman.ax/om-myndigheten/utlatanden)



## 4. Patienters ställning och rättigheter

### 4.1 Uppdrag

Målsättningen för patientombudsmannens verksamhet framkommer i lag om patientens ställning och rättigheter (FFS 785/1992) som i dagligt tal kallas patientlagen, landskapslag (1993:61) om tillämpning i landskapet Åland av lagen om patientens ställning och rättigheter, samt i landskapslag (2014:33) om Ålands ombudsmannamyndighet. Inom landskapets behörighet ska 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 patientlagen,
3. informera om patientens rättigheter,
4. även i övrigt arbeta för att främja patientens rättigheter och för att de blir tillgodosedda samt
5. följa hur patientens ställning och rättigheter utvecklas på Åland och årligen i den verksamhetsberättelse som avses i 12 § avge en redogörelse för detta.

Ombudsmannamyndigheten är inte en tillsynsmyndighet vad gäller patientens ställning och rättigheter och tar inte ställning till medicinska vårdbeslut eller ställning till om fel eller försummelse förekommit i patientens vård.

### 4.2 Vem kan vända sig till patientombudsmannen?

Personer som är eller har varit patienter hos offentliga eller privata vårdgivare på Åland, samt deras anhöriga eller annan företrädare kan vända sig till patientombudsmannen för information, rådgivning och vägledning. Det gäller även personer som är verksamma inom hälso- och sjukvården, landskapsregeringen, övriga myndigheter, intresseorganisationer och föreningar. Kontakt kan tas per telefon, e-post eller genom att boka besök. Patientombudsmannen har även gjort hembesök om förutsättningarna så kräver.

Allmän information om patientombudsmannens uppdrag samt information om patientens rättigheter finns på myndighetens webbplats. Under 2024 har informationsbroschyren "Dina rättigheter som patient" distribuerats till bland annat vårdenheter. Den finns även tillgänglig digitalt på myndighetens webbplats.<sup>4</sup>

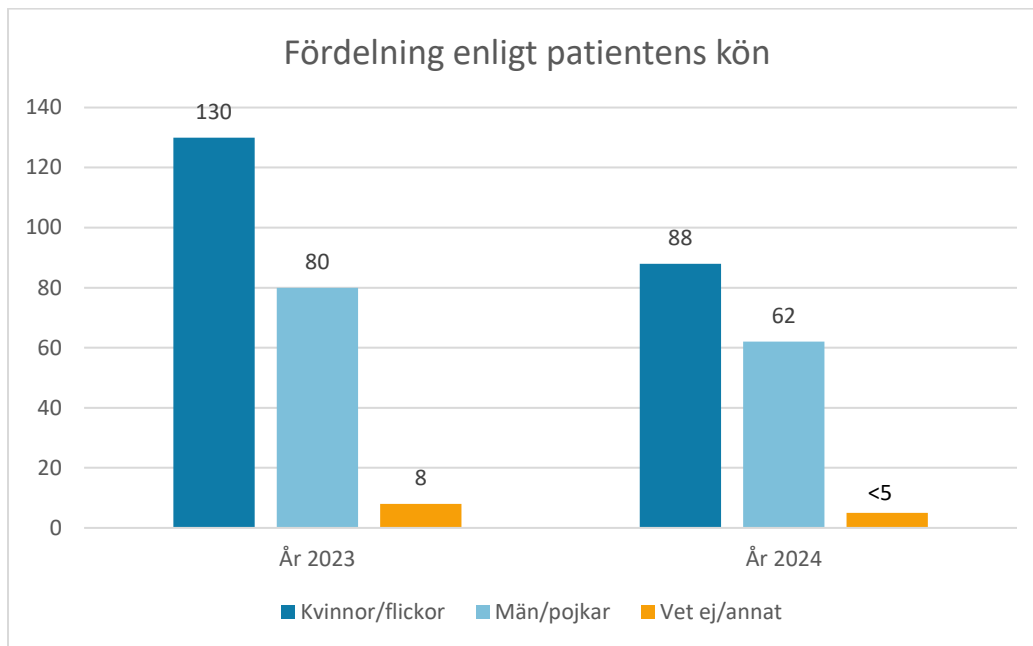
---

<sup>4</sup> [www.ombudsman.ax/sites/default/files/attachments/page/Patientombudsman\\_folder\\_2023.pdf](http://www.ombudsman.ax/sites/default/files/attachments/page/Patientombudsman_folder_2023.pdf)

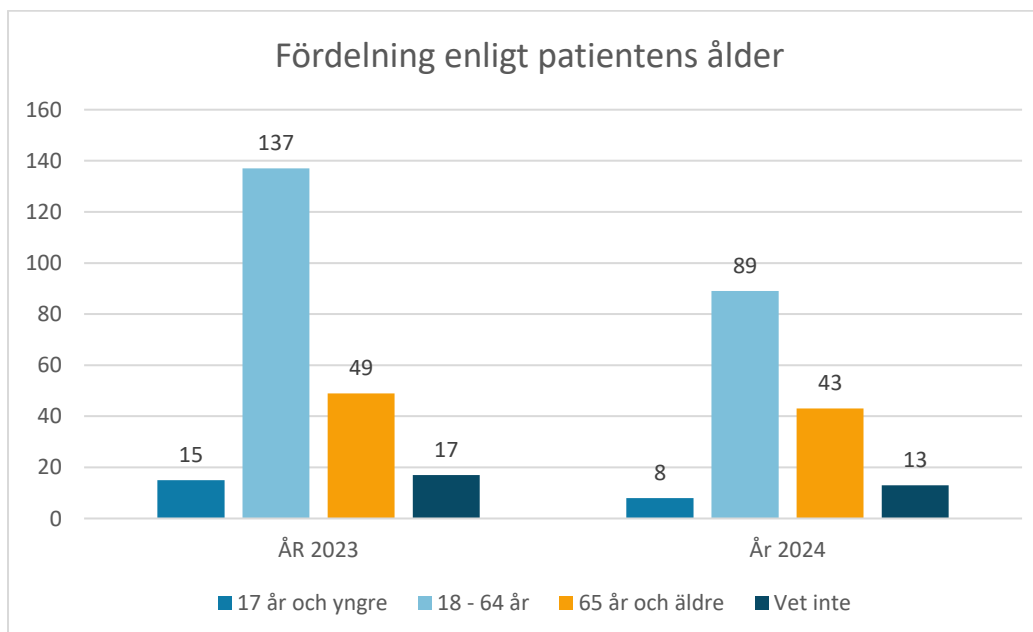
### 4.3 Statistik över patientärenden

#### 5. Antal ärenden och fördelning mellan kön och ålder

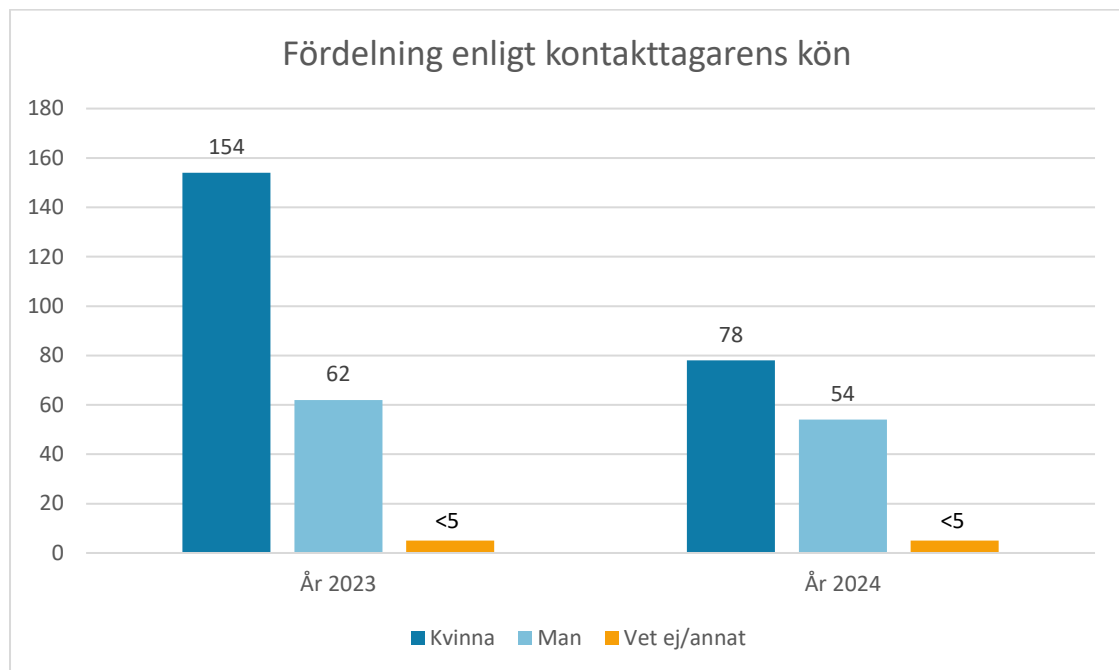
Under år 2024 har 153 patientärenden inkommit, vilket är en minskning från år 2023. År 2023 inkom 218 patientärenden. Fördelningen mellan kön år 2024 följer samma trend som tidigare år i betydelsen att flest ärenden handlar om kvinnor/flickor följt av män/pojkar. En viss utjämning mellan könen kan skönjas år 2024. Vid ett fåtal kontakter är den upplevda könstillhörigheten inte binär och/eller oklar.



Angående fördelningen enligt ålder är patienterna flest i åldersgruppen 18–64 år och därefter 65 år och äldre. Det är färre patienter som är 17 år och yngre. Det finns även ett antal patienter som inte har uppgett sin ålder.



Ombudsmannamyndigheten för statistik över kontaktagarens kön vid kontakt till patientombudsmannen eftersom det inte alltid är patienten som tar kontakt, utan kontaktagaren kan vara tex. en anhörig. Kontaktagarna är främst kvinnor, därefter män och i ett fåtal ärenden är könstillhörigheten inte binär eller så har könstillhörigheten inte framkommit. Kontakt har tagits på patienters, anhörigas och yrkesverksammas initiativ vid missnöje eller för rådgivning.



## Kontaktorsak

### Rådgivning och information

25 ärenden har gällt rådgivning och information. Patienter, anhöriga eller yrkesverksamma har kontaktat ombudsmannen för att få råd eller information om patientens ställning och rättigheter.

### Upplevt missnöje med vård och behandling

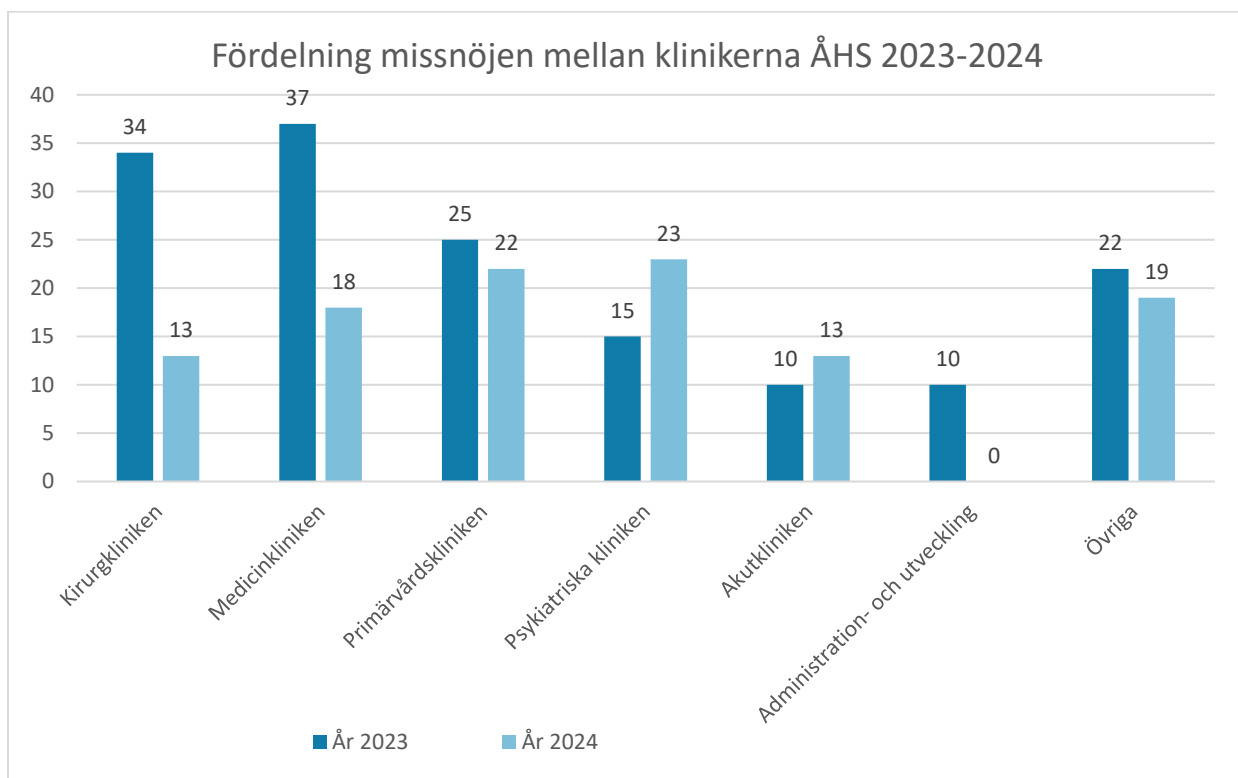
Totalt har 146 ärenden gällt upplevt missnöje med hälso- och sjukvården och anknutna instanser jämfört med 179 ärenden år 2023.

### Patienter som varit missnöjda med ÅHS

133 missnöjen har gällt Ålands hälso- och sjukvård (härefter ÅHS) jämfört med 153 ärenden år 2023. Då denna verksamhetsberättelse skrivs här ännu inte ÅHS besöksstatistik för år 2024 sammanställts. Under år 2023 hade ÅHS totalt 194 772 mottagningsbesök. Av dessa besök var 111 227 inom

primärvårdskliniken, 28 924 inom medicinkliniken, 16 426 vid psykiatriska kliniken och 9 621 vid kirurgkliniken.<sup>5</sup>

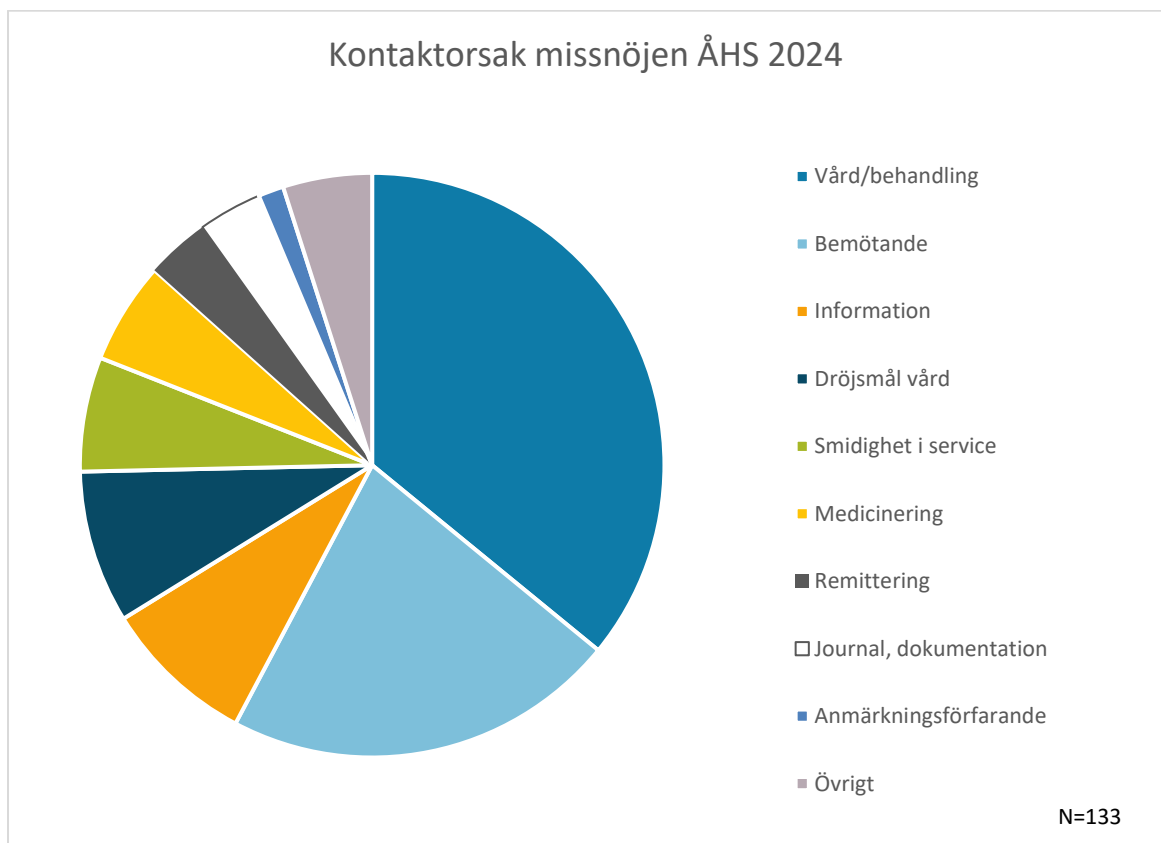
Ombudsmannamyndigheten kan konstatera vissa förändringar vad gäller missnöjen per klinik under 2024 i förhållande till år 2023. Vid psykiatriska kliniken har missnöjena ökat och vid medicinkliniken och kirurgkliniken har missnöjena minskat. De flesta missnöjen år 2024 är fördelade mellan psykiatriska kliniken (23), primärvårdskliniken (22), medicinkliniken (18), kirurgkliniken (14), akutkliniken (13) samt administration och utveckling (<5).



#### Kontaktsak gällande missnöje inom ÅHS 2024

Missnöjen som uttryckts till patientombudsmannen vad beträffar ÅHS har år 2024 minskat i förhållande till år 2023 (153 missnöjen 2023, 133 missnöjen 2024). Flest missnöjen år 2024 gäller vård/behandling (51), bemötande (31) och brist på information (12). Några patienter/anhöriga har haft flera orsaker till kontakten. Bör noteras att missnöjet med vård/behandling har fortsatt att minska (från 72 år 2023 till 51 år 2024) medan missnöjet med bemötande har återgått till samma nivå som år 2023 (32 år 2023, 31 år 2024).

<sup>5</sup> (Ålands hälso- och sjukvård, verksamhetsstatistik 2023 s. 2)



Störst antal missnöjen (51) rör patienter som bland annat upplevt att de har fått fel vård/behandling, inte fått en vård/behandling av god kvalitet eller inte fått ta del av någon vård/behandling som patienten enligt egen uppfattning borde få ta del av. I vissa fall misstänker patienten en patientskada i samband med vården.

Den näst högsta andelen missnöjen (31) gäller bemötande vilket kan innebära att patienten upplever att vårdpersonalen och läkare inte har tagit patientens sjukdomsproblematik på allvar, inte lyssnat tillräckligt på patientens beskrivning av problem i relation till sjukdomen eller saknat kunskap om sjukdomen så att patienten upplevt sig ifrågasatt. Patienter har även uppgett att bemötandet från personal har varit oprofessionellt.

Missnöje vad gäller information (12) omfattar att patienter och anhöriga kan uppleva att de har fått bristfällig eller ingen information i samband med sin sjukdom samt hur de ska gå vidare. Det kan även omfatta att patienten har skrivits ut från en klinik utan information om vart patienten ska vända sig om sjukdomsproblematiken kommer tillbaka eller eskalerar efter utskrivning. Patienter kan även uppleva att de har fått fel information av vårdpersonalen.

## Patientskador

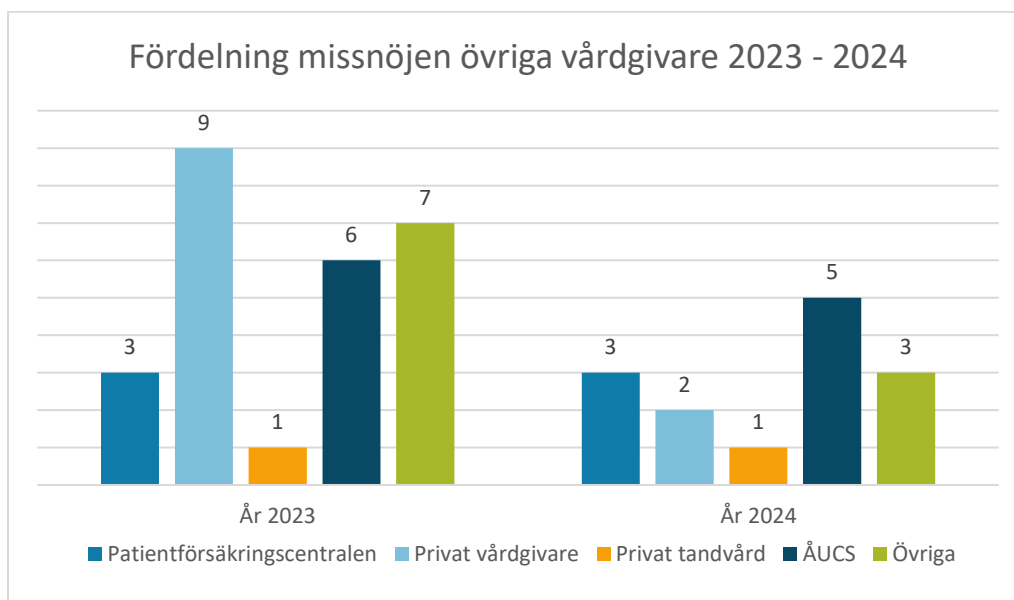
En patientskada är en personskada som en patient fått i samband med att patienten har erhållit hälso- och sjukvård i Finland (här inkluderas Åland) och vid vissa fall utanför Finland. Med personskada avses sjukdom, kroppsskada eller en annan tillfällig eller bestående nedsättning i hälsotillståndet eller död. För att få ersättning behöver patienten, anhörig eller någon med patientens fullmakt göra en skadeanmälan som sänds till patientförsäkringscentralen.

År 2024 bistod patientombudsmannen 14 patienter med att skriva anmälningar om patientskada till patientförsäkringscentralen, varav tio patienter fått vård vid ÅHS.

Patientförsäkringscentralen för statistik över ersättningsgilla patientskador. Statistiken för år 2024 är inte tillgänglig då denna verksamhetsberättelse skrivs. År 2023 avgjorde patientförsäkringscentralen att sex anmälda patientskador med anknytning till ÅHS var skador där patienten hade rätt att få ersättning av patientförsäkringscentralen. Mellan år 2018–2023 har 34 patientskador med anknytning till ÅHS varit ersättningsgilla patientskador enligt patientförsäkringscentralen (Patientförsäkringscentralen, Årsrapport 2023).

## Övriga vårdgivare/myndigheter

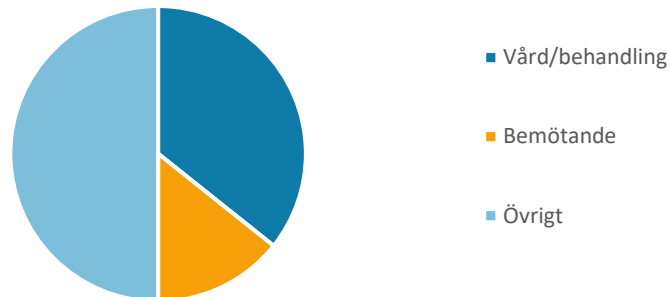
Ärenden som har gällt övriga vårdgivare/myndigheter år 2024 var till antalet 21. Sju av ärenden har rört rådgivning övriga har varit missnöjena. Missnöjena är på lägre nivå år 2024 (14) i förhållande till år 2023 (26). Missnöjena har minskat vad beträffar patientförsäkringscentralen samt privat tandvård år 2024.



## Kontaktorsak gällande missnöje med övriga vårdgivare/myndigheter 2024

Kontaktorsak gällande missnöjen vid övriga vårdgivare är till största del avseende vård och behandling. Därefter avser kontaktorsakerna främst bemötande och övriga kontaktorsaker. Några patienter har haft flera orsaker till kontakten.

### Kontaktorsak missnöjen övriga vårdgivare år 2024

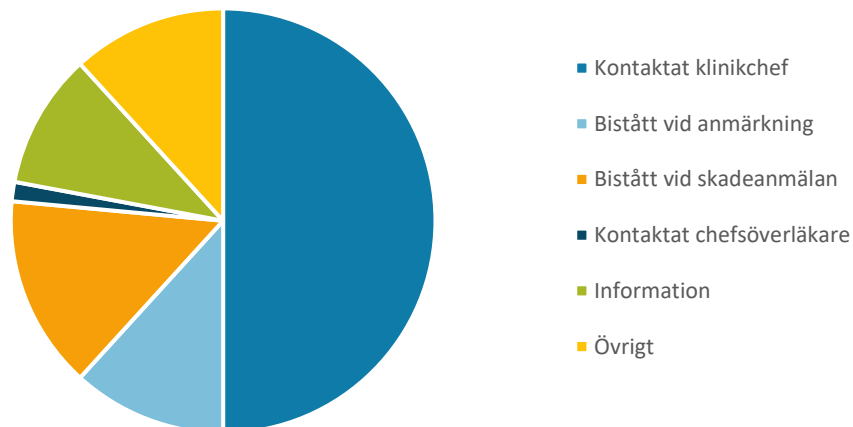


n=14

## 4.4 Patientombudsmannens åtgärder

Ombudsmannen har år 2024 gett information, rådgivning och vägledning via telefon, e-post samt genom besök till ombudsmannamyndighetens kontor eller besök vid hälso- och sjukvårdsaktörer.

### Patientombudsmannens åtgärder



n=68

En del ärenden vad beträffar anmärkningar och skadeanmälningar har ombudsmannen väglett per telefon eller endast skickat information om förfarandet per e-post eller post. Dessa ärenden har inte statistikförts som att ombudsmannen skulle ha bistått med en skadeanmälan eller anmärkning.

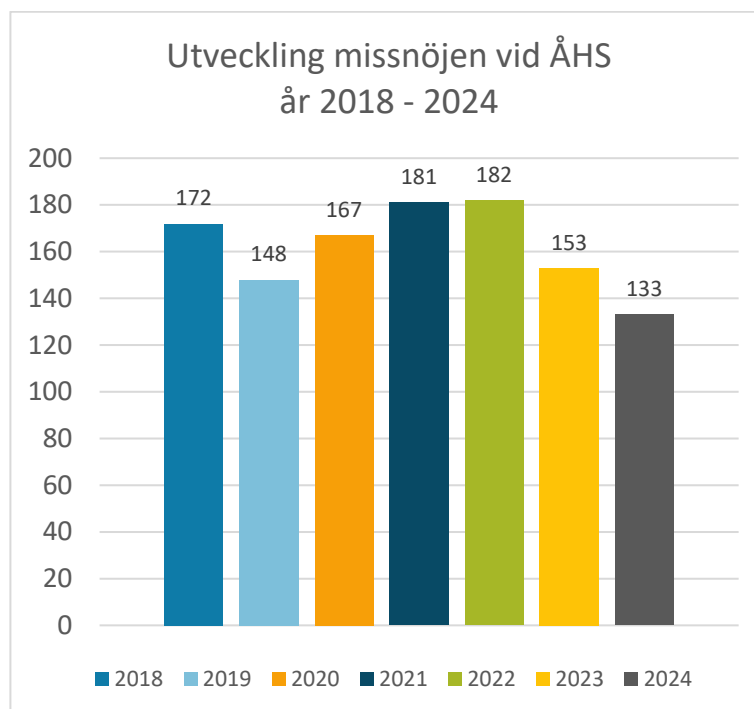
Ombudsmannen har år 2024 strävat efter att aktivt kontakta berörda klinikchefer vid ÅHS då missnöje har uppstått. Detta arbetssätt har visat sig vara positivt eftersom vissa missnöjen kan behandlas och åtgärdas av klinikchefen då missnöjet kommer till klinikchefens kännedom utan att patienten behöver framställa en anmärkning eller ett klagomål.

## 4.5 Patientombudsmannens kommentarer

### Minskade missnöjen

Ombudsmannen konstaterar att missnöjena totalt sett har minskat under år 2024 och är på den lägsta nivå sedan år 2018. Patientombudsmannen konstaterar att det skett en viss förändring avseende missnöje kring de olika klinikerna på ÅHS. Missnöjena med kirurgin verkar minska, från att ha noterat 34 missnöjen år 2023 har kirurgiska mottagningens missnöjen minskat till 23 år 2024. Även med den medicinska kliniken har missnöjet minskat jämfört med år 2023 då 37 missnöjen rapporterades och år 2024 låg motsvarande siffra på 18.

Nedan en sammanställning av totala antalet anmälda missnöjen mellan åren 2018–2024. De flesta missnöjena rör fortsatt vård och behandling följt av bemötande. Ombudsmannen påminner om vikten av och rätten till ett gott bemötande enligt landskapslag (1993:61) om tillämpning i landskapet Åland av lagen om patientens ställning och rättigheter.





## 5. Klienters ställning och rättigheter

### 5.1 Uppdrag

Målsättningen för klientombudsmannens verksamhet framkommer i lag om klientens ställning och rättigheter (FFS 812/2000), landskapslag (1995:101) om tillämpning i landskapet Åland av riksförfattningar om socialvård, samt i landskapslag (2014:33) om Ålands ombudsmannamyndighet. Inom landskapets behörighet ska 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 klientlagen
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.

Ombudsmannamyndigheten är inte en tillsynsmyndighet vad gäller klientens ställning och rättigheter och utreder inte om det finns fog för det upplevda missnöjet.

### 5.2 Vem kan vända sig till klientombudsmannen?

Personer som erhåller eller har kontaktat socialvården i syfte att erhålla om socialvård, deras anhöriga eller annan företrädare kan vända sig till klientombudsmannen för information, rådgivning och vägledning. Det gäller även yrkesverksamma personer som inom kommunernas socialtjänst, socialvården i en kommun, Åland landskapsregering, övriga myndigheter, intresseorganisationer och föreningar. Kontakt kan tas per telefon, e-post eller genom att boka besök. Klientombudsmannen kan även besöka verksamhetsställen för informations- och dialogtillfällen.

Allmän information om klientombudsmannens uppdrag samt information om klientens rättigheter finns på myndighetens webbplats. Under 2024 har informationsbroschyren "Dina rättigheter som klient" distribuerats till bland annat vårdenheter. Den finns även tillgänglig digitalt på myndighetens webbplats.<sup>6</sup>

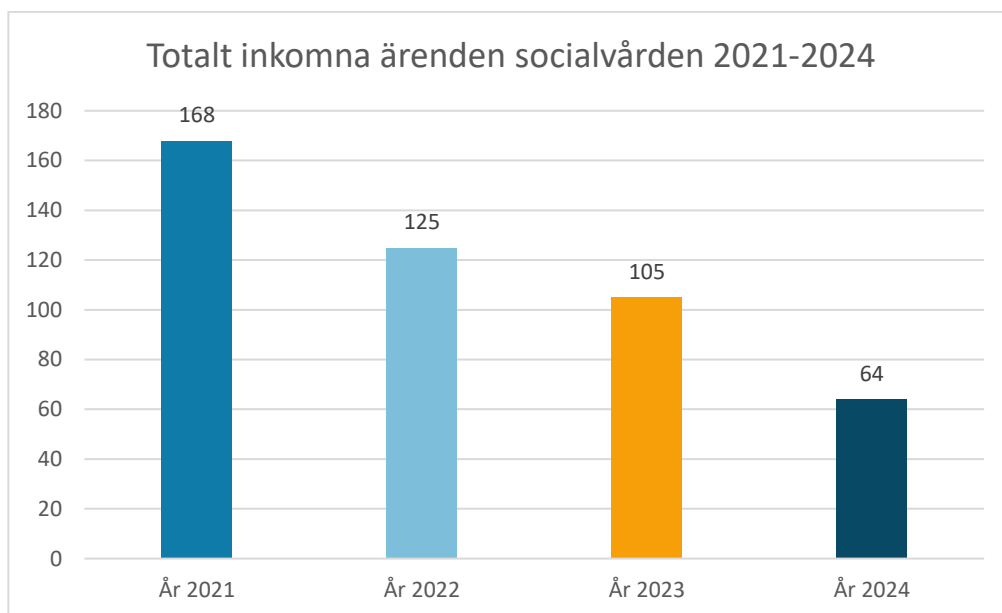
---

<sup>6</sup> [www.ombudsman.ax/sites/default/files/attachments/page/Klientombudsman\\_folder\\_2023.pdf](http://www.ombudsman.ax/sites/default/files/attachments/page/Klientombudsman_folder_2023.pdf)

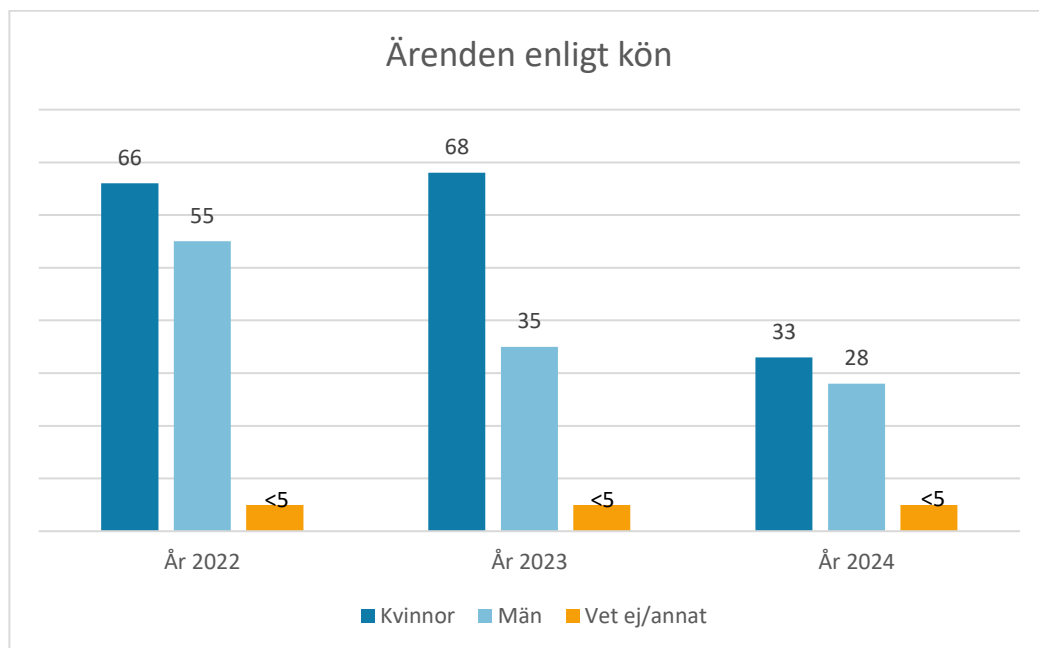
### 5.3 Statistik över klientärenden

#### Antal ärenden

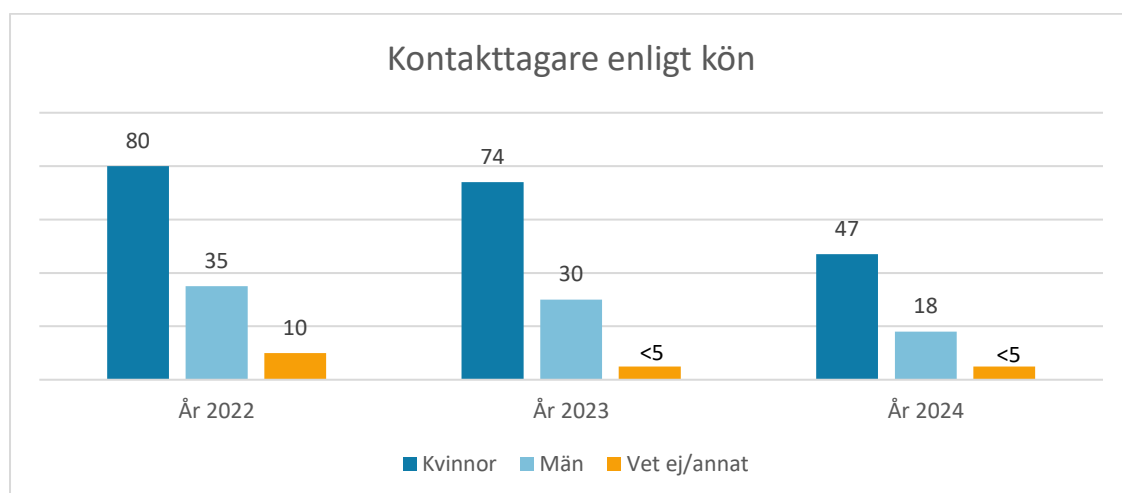
Under år 2024 har 64 ärenden inkommit som omfattar socialvården på Åland. Det är en markant minskning jämfört med tidigare år. År 2023 inkom 105 ärenden och år 2022 inkom 125 ärenden. Ärendena innefattar både allmän rådgivning och missnöjen. Fördelningen av inkomna ärenden år 2024 är 58 avseende konkret missnöje och 17 ärenden gällande rådgivning och information. I tio ärenden har kontaktsaken gällt flera missnöjen med olika områden.



Utgående från en könsfördelning är det fler antal ärenden där kvinnor/flickor är klienter än män/pojkar. En liten andel klienter ser inte sig som binära, alternativt har inte information om könstillhörigheten framkommit.

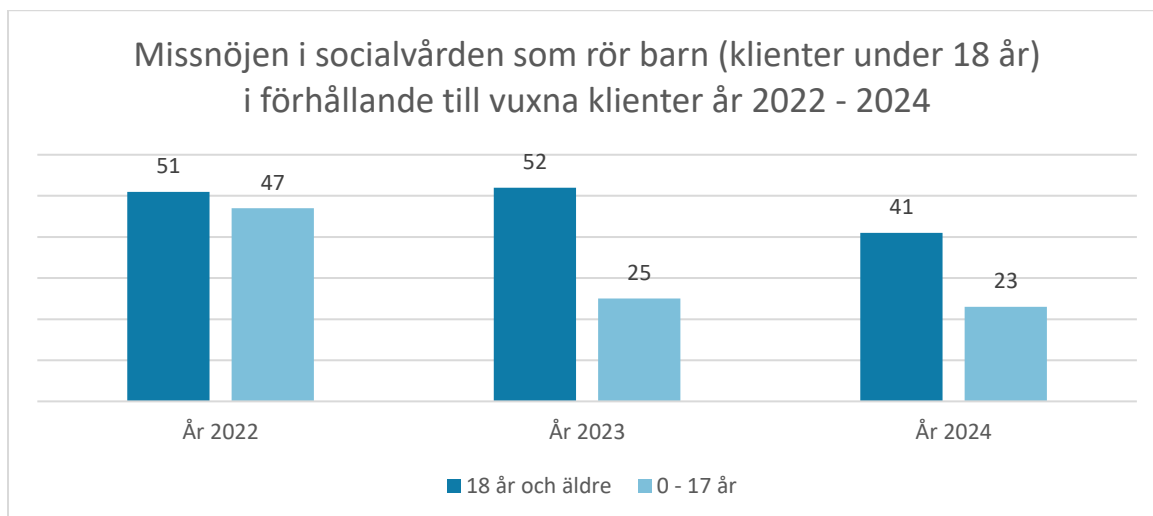


Ombudsmannamyndigheten för statistik över könstillhörighet för kontakttagare i klientfrågor till klientombudsmannen. År 2024 var merparten av dem kvinnor, vilket även var fallet år 2023, därefter män. En liten andel identifierar sig inte som binära eller så har könstillhörigheten inte framkommit. Statistiken visar att kvinnor i högre utsträckning tar kontakt inte enbart för sina egna ärenden, utan också för anhörigas räkning.



*\*antal kontakttagare inte alltid samma som antal ärenden.*

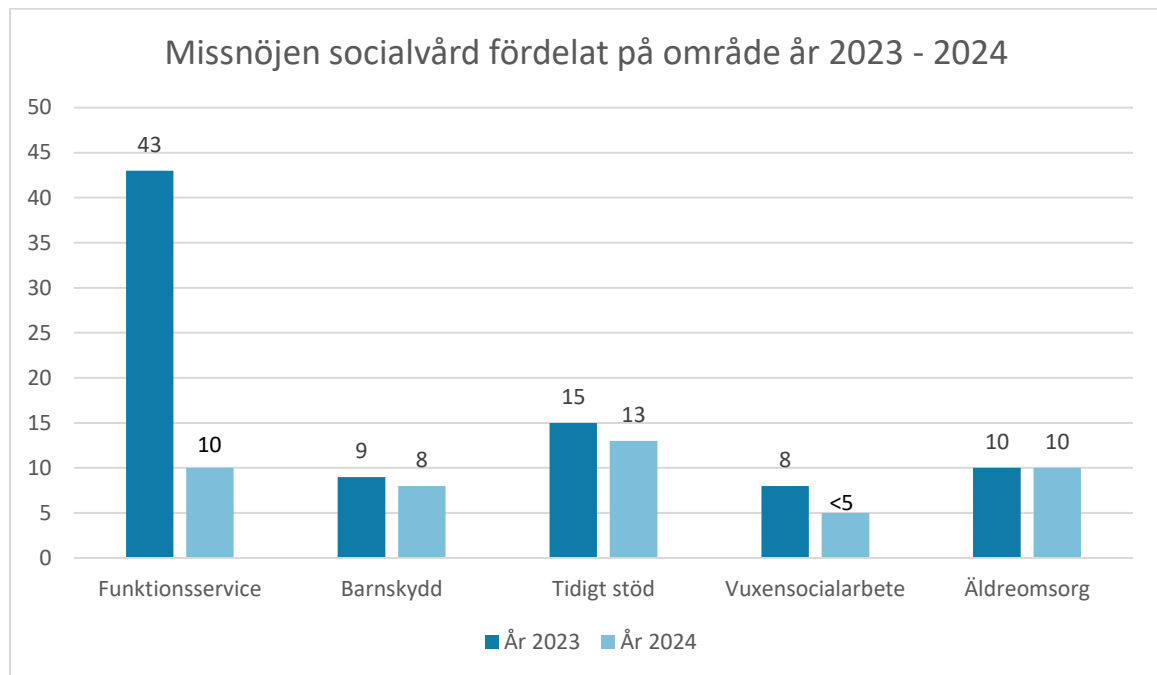
Antalet missnöjen inom socialvården där barn är klienter har minskat år 2024 i förhållande till år 2023 och år 2022. Detta kan relateras till att det totala antalet missnöjen inom socialvården har minskat från år 2021 till år 2024, och att specifikt missnöjen med barnskyddet och tidigt stöd för barn och familj har minskat.



### Rådgivning, information och missnöjen

Av totalt 64 ärenden som inkommit har 17 gällt rådgivning och information och 47 rört missnöjen. Klienter, anhöriga och yrkesverksamma har kontaktat klientombudsmannen för att få råd och information om socialvård samt klientens ställning och rättigheter inom socialvården. Om en klient är missnöjd med två olika områden (tex. vuxensocialt arbete och funktionservice) statistikförs missnöjena som två ärenden. Det område inom socialvården som tidigare haft högst missnöje har varit funktionservice (specialomsorgen inkluderad). Funktionservice har märkbart minskat sina missnöjen från år 2023, vilket är positivt. År 2024 har högst antal missnöjen gällt tidigt stöd för barn och familj (13). Det bör nämnas att missnöjen även inom tidigt stöd för barn och familj har minskat något jämfört med år 2023. Även äldreomsorgen har ett antal missnöjen år 2024 (10). Områden med lägst antal missnöjen år 2024 är funktionservice samt vuxensocialarbete (båda under 5).

Inom tidigt stöd för barn och familj har missnöjen främst gällt föräldraskap och vårdnad och bedömning av barnskyddsbehovet. Inom vuxensocialarbete är alla missnöjen anknutna till beslut om utkomststöd. Inom äldreomsorgen gäller majoriteten av missnöjena effektiverat serviceboende och även en större del närståendevård, en förändring från tidigare år då missnöjena var mer jämnt fördelat.



År 2024 har flest antal missnöjen omfattat beslut (9), bemötande (8) samt brist på information (8). Däremot har samtliga missnöjen minskat tydligt från år 2023. En klient eller anhörig kan vara missnöjd med flera olika kategorier i samma ärende.



- Missnöjen angående beslut (9 missnöjen) har gällt beslut inom vuxensocialarbete, funktionservice samt tidigt stöd för barn och familj. I viss mån har även missnöje med beslut inom äldreomsorgen framkommit, däribland olika former av klientavgifter samt möjligheten att erhålla en boendeplats inom äldreomsorgen.
- Missnöje angående utebliven service (9) ligger på samma nivå som missnöjen med beslut.
- Missnöje angående bemötande (8) har främst gällt missnöje över yrkesverksammas bemötande av klient och/eller anhörig.
- Brist på information anknyter till brist om information vad beträffar den socialvård klienten erhåller eller socialvård klienten kan erhålla.

## 5.4 Klientombudsmannens åtgärder

Information, rådgivning och vägledning har getts per telefon, e-post och besök på ombudsmannamyndighetens kontor. En del ärenden har varit komplicerade och har krävt upprepade kontakt med klienten, anhöriga och yrkesverksamma inom socialvården.

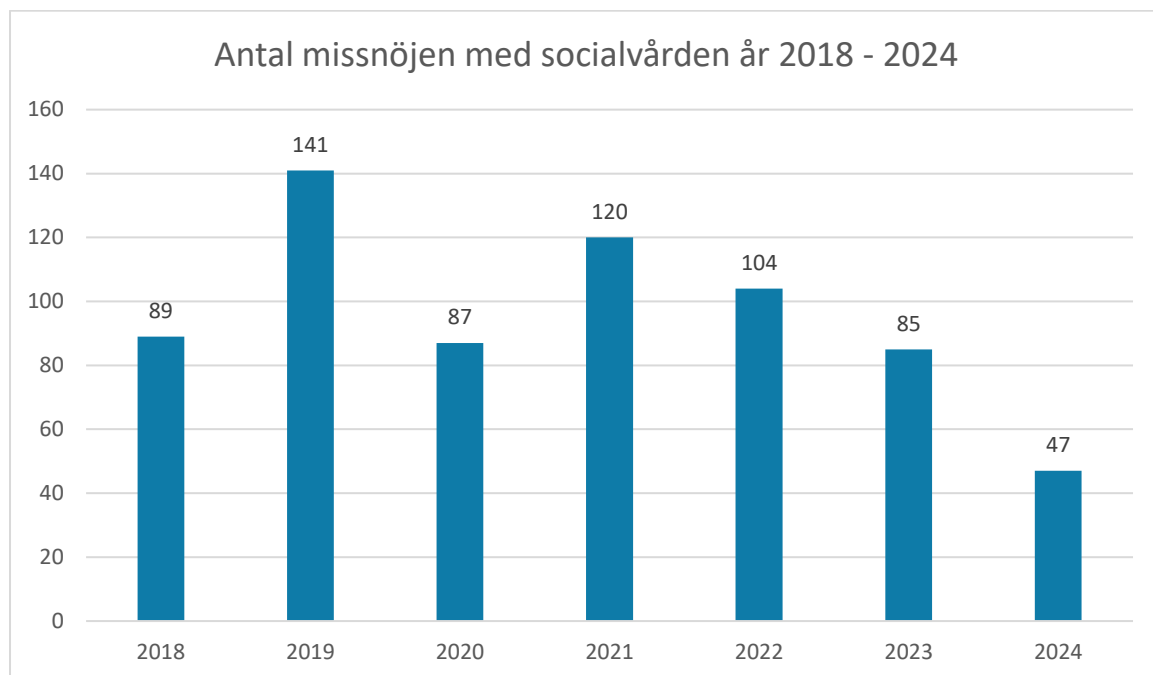
Klientombudsmannen har bistått med fem anmärkningar, vilket är färre än år 2023 (13 anmärkningar). Ombudsmannen har strävat efter att i första hand diskutera direkt med socialvårdspersonalen (med klientens/anhörigas tillstånd) innan ombudsmannen har bistått med framställningen av en anmärkning. Klienten kan även rikta ett klagomål till ändamålsenlig tillsynsmyndighet, i de allra flesta fall Ålands miljö- och hälsoskyddsmyndighet (ÅMHM). Detta sker oftast vid fortsatt missnöje efter svar på en anmärkning. Klienten kan även rikta ett klagomål direkt till ÅMHM utan att göra en anmärkning innan, ÅMHM har då rätt att skicka klagomålet till berörd socialvårdsaktör för att behandlas som en anmärkning.

Klientombudsmannens övriga åtgärder har till största del varit att ta kontakt med personal vid KST. Kontakt har i dessa fall tagits till socialarbetare och områdeschefer.

## 5.5 Klientombudsmannens kommentarer

### 5.5.1 Nedåtgående trend vad avser missnöjen inom socialvården

Missnöjena inom socialvården som har uttryckts till ombudsmannamyndigheten har minskat och är färre år 2024 (47) jämfört med år 2023 (85). Myndigheten har under 2023 och 2024 erfart att KST aktivt arbetat med att minska missnöjen inom bland annat funktionservice, denna satsning kan förklara minskningen. Antalet missnöjen ligger på den lägsta nivån sedan år 2018, vilket är positivt.



### 5.5.2 Gränsdragning mellan funktionservice och äldreomsorg

År 2024 har ombudsmannamyndigheten erfarit att det finns utmaningar vad gäller skiljedragningen mellan funktionservice och äldreomsorg. Enligt äldrelag (2020:9) för Åland är en äldre person någon som har fyllt 65 år. Om en person som uppfyller lagens definition av äldre person, och personens fysiska, kognitiva, psykiska eller sociala funktionsförmåga är nedsatt på grund av sjukdomar eller skador som har uppkommit, tilltagit eller förvärrats i och med hög ålder, eller på grund av degeneration i anslutning till hög ålder, är det hemkommunen som ska tillgodose socialvårdstjänster och service för personen i fråga. Några undantag är färdtjänst, vissa frågor i anknytning till vuxensocialt arbete så som utkomststöd och stöd för rörligheten som fortsättningsvis handhas av KST.

Ombudsmannamyndigheten har erfarit att det kan råda oklarhet vad gäller när en klient som har fyllt 65 år ska flyttas över till kommunens äldreomsorg från KST. Detta då det kan vara svårt att avgöra huruvida personens hälsotillstånd är nedsatt på grund av sjukdomar eller skador som uppkommit, har tilltagit eller förvärrats på grund av hög ålder. Ombudsmannamyndigheten erfar att det i vissa ärenden kan råda en uppfattning om att klienter som har fyllt 65 år per automatik är kommunens ansvar vad beträffar socialvården. Ombudsmannamyndigheten understryker att en funktionsnedsättning inte nödvändigtvis har en anknytning till åldrande. Om klienter med till exempel funktionsnedsättning per automatik flyttas över till kommunen vid 65 år finns det en risk att klienter som har rätt till insatser inom funktions servicen mister sådan service de egentligen ska ha rätt till genom KST. Ombudsmannamyndigheten befarar att om endast ålder avgör formen av servicen för en klient, så finns det risk för att klienter särbehandlas till nackdel i förhållande till andra klienter på grund av ålder. Ombudsmannamyndigheten efterlyser kunskapshöjande insatser för samtliga aktörer som arbetar med klienter som är 65 år eller äldre i syfte att förebygga särbehandling till klientens nackdel på grund av ålder.

## 6. Konsumenters rättigheter

### 6.1 Uppdrag

Enligt självstyrelselagen 30 § 11p ska konsumentrådgivningen i landskapet Åland skötas av landskapsmyndigheterna i enlighet med avtal mellan landskapet och staten. Om skötseln på Åland av uppgifter som gäller konsumentrådgivning regleras i Republikens presidents förordning (1100/2019).

Konsumentrådgivningen syftar till att stärka konsumenternas rättsliga ställning och ge konsumenter kunskap och verktyg att självständigt sköta sina konsumentärenden. Konsumentrådgivaren medlar också i tvister mellan en konsument och en näringsidkare och betraktar då saken objektivt ur både konsumentens och näringsidkarens synvinkel.

Konsumentrådgivningens viktigaste uppgifter är att

- ge konsumenter råd i och bilägga enskilda tvister mellan konsumenter och näringsidkare
- bistå konsumenter med att reda ut ett ärende och ge vägledning om konsumentens rättigheter och skyldigheter
- ge information om konsumentlagstiftningen till företag
- bistå konsumenter vid uppgörande av avtal
- ge råd vid problem i samband med bostads- och fastighetsköp
- ge råd i hyrestvister där privatperson är hyresvärd
- ge anvisningar om hur ett ärende kan föras vidare till Konsumenttvistenämnden på Åland, en myndighet eller en domstol.

### 6.2 Vem kan vända sig till konsumentrådgivningen?

Både konsumenter och företag kan vända sig till konsumentrådgivningen. Konsumentrådgivningen kontaktas i alla slags konsumentärenden, och många kontakter gäller ärenden som omfattas av annan lagstiftning än enbart konsumentskyddslagen. Konsumentrådgivningen är kostnadsfri och konsumentrådgivaren är anträffbar tre dagar i veckan per telefon och e-post. Personliga besök kan bokas vid behov.

Näringsidkarna kontaktar konsumentrådgivningen för att få information i allmänna frågor, men även i enskilda ärenden.

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



### 6.3 Tvister

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

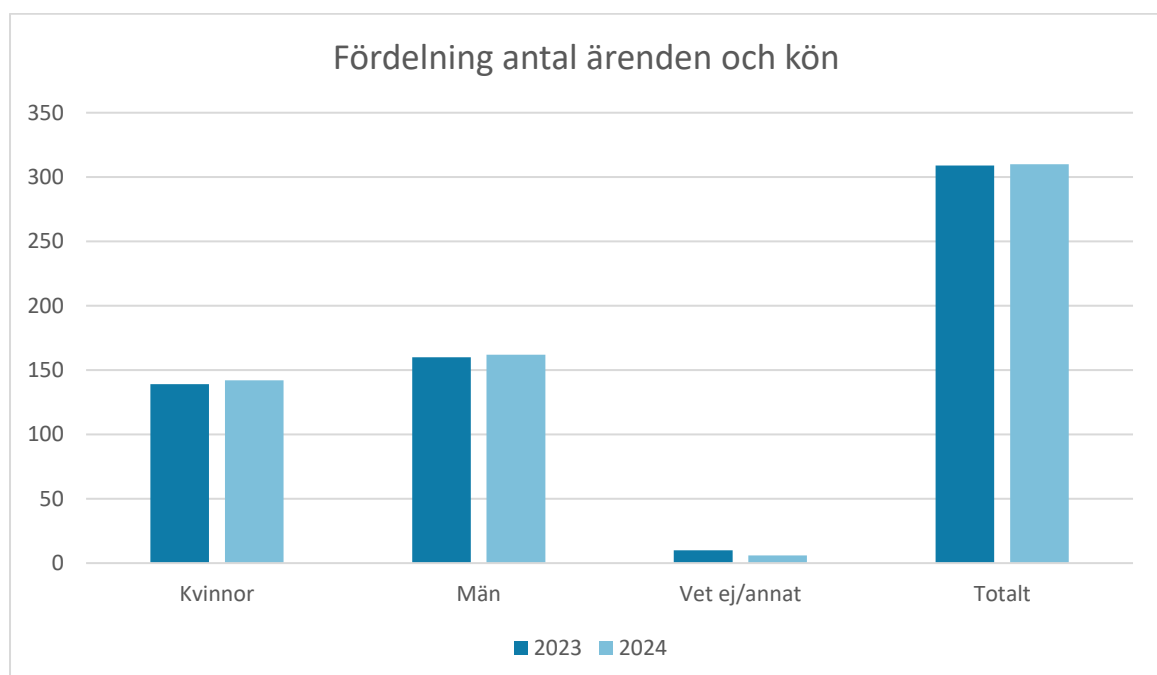
Enskilda konsumenttvister handläggs av Konsumenttvistenämnden på Åland<sup>7</sup> som kan ge rekommendationer, eller av Ålands Tingsrätt.

Konsumenterna kan anmäla ett företag till Konkurrens- och konsumentverket i Finland vid misstanke om vilseledande marknadsföring.

**Lagstiftning:** Konsumentskyddslagen 1978/38 och speciallagar inom olika branscher, så som lagen om bostadsköp och jordabalkens 2 kap. om fastighetsöverlåtelse (bostadsfastigheter), hyreslagen för landskapet Åland, avfallslagen samt lagen om indrivning av fordringar; allmän obligationsrättslig lagstiftning över hela skalan, bland annat räntelagen och preskriptionslagen; till viss del även strafflagen (till exempel bedrägerier). Lagen om konkurrens- och konsumentverket (FFS 661/2012) ger ramarna för konsumentrådgivningen ska skötas.

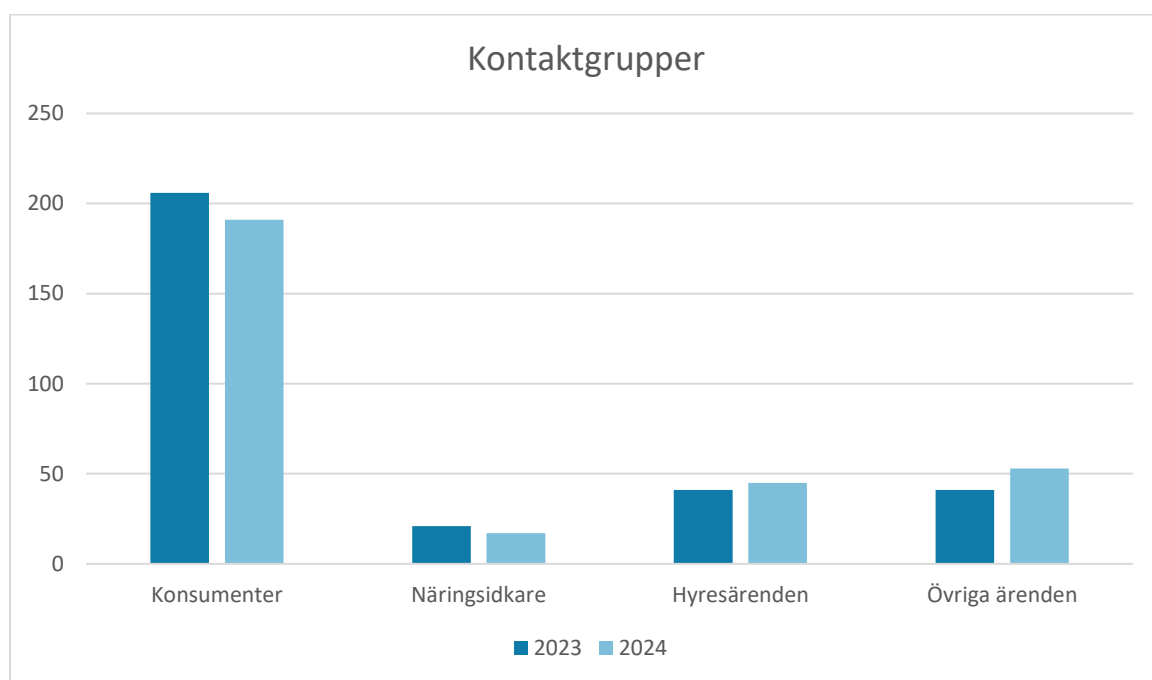
### 6.4 Statistik och vanligaste grupperna av konsumentärenden

Antalet som kontaktat rådgivningen under året var 310 ärenden. Det är likvärdigt med förra året. Under de perioder då konsumentrådgivningen inte varit i tjänst (semester) har åländska kunder hänvisats till riksrådgivningstjänsten i akuta fall. Detta kan vara problematiskt eftersom man i riket saknar kompetensen att besvara frågor som gäller åländsk lagstiftningsbehörighet och lokala förhållanden.



<sup>7</sup> Information finns på [www.regeringen.ax/andra-verksamheter-hor-forvaltningen/konsumenttvistenamnden](http://www.regeringen.ax/andra-verksamheter-hor-forvaltningen/konsumenttvistenamnden)

Konsumentrådgivningen kontaktas främst av konsumenter. Kontakterna från näringsidkare och hyresärenden som inkluderar både hyresgäster och hyresvärdar är förhållandevis sporadiska. Övriga ärenden är de kontaktslag som inkommit från journalister, skolor, föreningar, bostadsaktiebolag och privatpersoner. De gäller både intervjuer, föreläsningar och ärenden som inte är konsumentrådgivningens behörighetsområde. I de fallen hänvisas de till rätt instans.

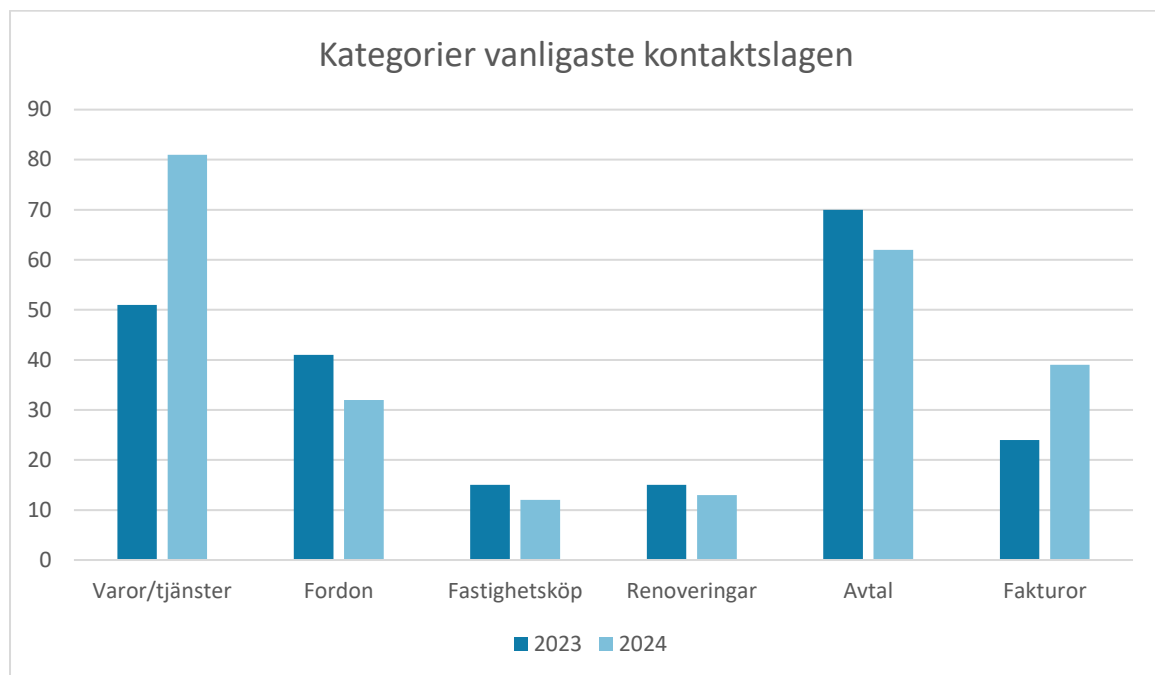


Flest kontakter under året har gällt avtal och fel i varor och tjänster. Kategorin fel i varor och tjänster har ökat mest jämfört med 2023. Den näst vanligaste kategorin gäller alla typer av fordon, köp av nya och begagnade, samt service av dessa. Kategorin har sjunkit en aning jämfört med föregående år.

Kontakter både gällande fastighetsköp och renoveringar har sjunkit. Dessa ärenden är oftast de mest omfattande och tidskrävande för konsumentrådgivningen. Kategorin fastighetsköp innefattar bostadsköp, husköp och dolda fel eller övriga problem i samband med dessa.

Kategorin avtal innefattar ärenden där det är oklarheter i tolkningen av ett avtal mellan en näringsidkare och konsument. De vanligaste tvisterna har gällt tolkning av överenskomna offerter eller ändring av avtalsvillkor. Den sistnämnda kategorin gäller tolkning fakturor, främst klagomål på höga och dåligt specificerade fakturor, där det ofta saknas skriftliga avtal och kostnads kalkyler. Oftast har konsumenten kontaktat rådgivningen när de anser att de blivit fakturerade mer än vad som överenskommit eller vad som är rimligt i förhållande till arbetet.

Andra former av kontakter har varit: Avbeställningar och returrätt, hyresärenden, telefon- och bredbandsabonnemang, indrivningar, problem i samband med näthandel, telefon- och hemförsäljning och marknadsföring.

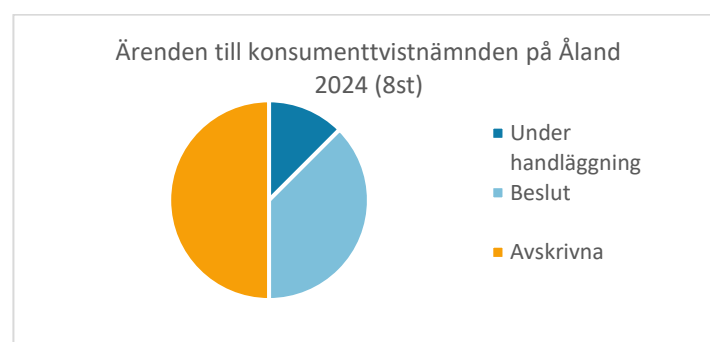


## 6.5 Konsumentrådgivarens åtgärder

Majoriteten av ärenden som inkommer hanteras genom muntlig eller skriftlig rådgivning i partens specifika ärende, samt en objektiv bedömning av ärendets handlingar. Målsättningen är att konsumenten själv när den känner till sina rättigheter därefter kan komma överens med näringsidkaren så att vidare kontakt med och hjälp av konsumentrådgivningen inte längre är nödvändig.

Trots rådgivning kan parterna i vissa fall inte själva lösa tvisten på grund av ärendets komplexitet eller kommunikationsproblem mellan parterna. I dessa fall kan konsumentrådgivningen bistå med medling. Detta genomförs efter en objektiv bedömning av ärendet och en överenskommelse mellan parterna som är tillräckligt rättvis för båda parter eftersträvas för att få ärendet avslutat. På så vis kan båda parter gå vidare direkt och behöver inte kontakta andra instanser, vilket sparar tid och pengar för dem och rättsinstanserna. I tvister där medling misslyckas eller där det inte finns förutsättningar för medling, kan ärenden efter bedömning hos konsumentrådgivningen rekommenderas att föras vidare direkt till konsumenttvistenämnden på Åland för utfärdande av rekommendation.

Under år 2024 inkom åtta klagomål till konsumenttvistenämnden på Åland. Av dessa ärenden har tre avgjorts, ett ärende är under behandling och fyra har avskrivits.



## 7. Tillsyn av offentlig upphandling

### 7.1 Uppdrag

Ålands ombudsmannamyndighet har i enlighet med landskapslag (2017:80) om tillämpning på Åland av riksförfattningar om offentlig upphandling som uppgift att övervaka offentlig upphandling. Syftet med upphandlingstillsyn är att arbeta för efterlevnad av lagstiftningen och främja rättvis konkurrensutsättning. Resurserna riktas främst mot pågående upphandlingar eller upphandlingar som nyligen genomförts och där det finns anledning att anta att de inte har genomförts i enlighet med upphandlingslagstiftningen.

### 7.2 Vem kan kontakta ombudsmannamyndigheten i upphandlingsärenden?

Utöver den förvaltningsmässiga allmänna serviceskyldigheten så har Ålands ombudsmannamyndighet inget rådgivande uppdrag avseende upphandling. Vem som helst kan däremot vända sig till myndigheten med tips om eventuellt lagstridiga upphandlingsförfaranden. Myndigheten har en omfattande frihet att prioritera och välja vilka ärenden som tas upp till mer detaljerad behandling. Oavsett eventuella åtgärder från myndighetens sida så kan den som deltagit eller på felaktiga grunder uteslutits i ett upphandlingsförfarande även vända sig till marknadsdomstolen.

Under 2024 så har sex ärenden upprättats varav tre har resulterat i beslut. I samband med att Ålands ombudsmannamyndighet övertog tillsynen från den nu avvecklade myndigheten Upphandlingsinspektionen så har mycket tid spenderats på att etablera arbetsrutiner och säkerställa en god och fungerande förvaltning. Uppdraget är ännu för nytt för att det ska vara möjligt att dra några slutsatser om det allmänna läget eller skönja trender gällande offentlig upphandling på landskapet Åland. Vad som kan konstateras är att upphandlande enheter har hanterat felaktiga förfaranden med självrättelse. Från myndighetens sida är det en önskvärd utveckling då denna sorts rättelse inte kräver sanktioner och samtidigt ligger i linje med den myndighetens långsiktiga ambition att främja effektiv användning av skattemedel och konkurrens.

## 8. Ombudsmannanämndens redogörelse

Ombudsmannanämnden består av personer med särskild sakkunskap vars uppgift (enligt landskapslag om Ålands ombudsmannamyndighet) är att bistå myndigheten vad gäller de frågor som faller inom ramen för verksamheten att främja den enskildes rätt till likabehandling och jämställdhet, samt barns, klienters och patienters ställning och rättigheter enligt det som stipuleras i ombudsmannalagen (2014:33). Nämnden tillsätts av landskapsregeringen för en mandatperiod på två år.

Under 2024 har nämnden sammanträtt fem gånger och ledamöterna har hållit olika temadiskussioner med beröring på myndighetens verksamhetsområden. Sakkunskapen i ombudsmannanämnden omfattar hälso- och sjukvårdsfrågor, socialvård, barnskydd, barnrättsfrågor, ungdomsfrågor, psykisk ohälsa, äldre personers hälsa och rättigheter och äldreomsorg, funktionsrättsfrågor, integrationsfrågor, jämställdhet samt HBTQIA+ rättigheter. Nämndens protokoll finns tillgängliga på myndighetens webbplats.<sup>8</sup>

Nämndens mångåriga ordförande Leif Jansson gick bort i juli 2024. Vice ordförande Erika Boman valdes till ordförande för resterande period och Henrik Lagerberg valdes till ny vice ordförande för samma tid.

### Medlemmar 2023–2024:

Leif Jansson, Erika Boman, Janina Björni, Björn-Olof Ehrnström, Sofia Enros och Henrik Lagerberg

### Ersättare 2023–2024:

Ida Eriksson, Catalina Nica och Linus Åkerholm.

Myndighetschefen verkar som nämndens sekreterare.

Patient- och klientombudsmannen medverkar i nämndens möten.

## 9. Myndighetens förvaltningsberättelse 2024

Myndighetens förvaltningsberättelse ingår i årsredovisningen för landskapet Ålands förvaltning som framställs av Ålands landskapsregering och publiceras på landskapsregeringens webbplats.<sup>9</sup>

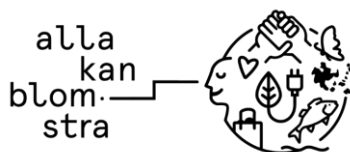
---

<sup>8</sup> [www.ombudsman.ax/ombudsmannanamnden](http://www.ombudsman.ax/ombudsmannanamnden)

<sup>9</sup> [www.regeringen.ax/ekonomi/arsredovisning](http://www.regeringen.ax/ekonomi/arsredovisning)

## 10. Utvecklings- och hållbarhetsagendan för Åland

Ålands ombudsmannamyndighet är medaktör i nätverket bärkraft. Det innebär att ombudsmannamyndigheten vill se utvecklings- och hållbarhetsagenda för Åland förverkligad och bidrar genom sin verksamhet samt genom nätverksarbete med andra aktörer till att förverkliga detta, främst inom agendans två första mål: välmående individer vars inre resurser växer, samt alla känner tillit och har verkliga möjligheter att vara delaktiga.<sup>10</sup>



Visionen för agendan är alla kan blomstra i ett bärkraftigt samhälle på fredens öar.

Myndighetens verksamhet och uppdrag i sin helhet omfattar frågor med bäring på social hållbarhet och kan kopplas till utvecklings- och hållbarhetsagendans två första strategiska utvecklingsmål. Genom rådgivning och information stöttas personer som riskerar att falla utanför samhällets system och skyddsnet. De står ofta långt bort från att vara välmående, lever ibland i ekonomiskt utsatt position och känner sannolikt låg eller ingen tillit till, och delaktighet i, det åländska samhället. Tillsynsarbetet inom offentlig upphandling kan medverka till att motverka korruption. Myndighetens ambition är att genom utlåtanden, utredningar och rapporter bidra till att stärka sitt eget och det åländska samhällets kunskapsunderlag vad gäller social hållbarhet på Åland. Myndigheten är medaktör i nätverket bärkraft.ax.

<sup>10</sup> Alla mål och delmål i utvecklings- och hållbarhetsagendan finns att läsa på [www.barkraft.ax/mal-2030](http://www.barkraft.ax/mal-2030)

## 11. Kontaktuppgifter

### **Johanna Fogelström-Duns**

diskriminerings- och barnombudsman, myndighetschef

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

tel. 018–25565

### **Josefin Walk Stenman**

patient- och klientombudsman (från 14.11.2024)

[josefin.walk-stenman@ombudsman.ax](mailto:josefin.walk-stenman@ombudsman.ax)

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

*Benjamin Sidorov*

*patient- och klientombudsman (1.1-13.10.2024)*

### **Tuomas Nymark**

Konsumenträttsrådgivare och upphandlingsinspektör

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

tel. 018–25589, konsumentrådgivningens telefontid: måndag-onsdag, kl. 9–11

### **E-post för kontakt i upphandlingsärenden:**

[upphandling@ombudsman.ax](mailto:upphandling@ombudsman.ax)

### **Henrik Jensen**

Myndighetsjurist (från 1.4.2024)

[henrik.jensen@ombudsman.ax](mailto:henrik.jensen@ombudsman.ax)

tel. 018-25553

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

Prata med en kurator på Bris via telefon 018–25520 eller chatt och mejl på [www.bris.se](http://www.bris.se). Öppet 24/7.

### **Lämna ringbud**

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

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

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

### **Info@**

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

**Kom ihåg att aldrig skicka känsliga personuppgifter eller dokument med vanlig e-post.**

**För känsliga personuppgifter använd skyddad e-post via <https://securemail.ombudsman.ax/>**

Det går också bra att boka tid för besök.

### **Besöksadress:**

Elverksgatan 10  
22100 Mariehamn