



God morgon!

Frukostseminarium 26 mars 2025

start kl. 8.30

Presentation av VB 2024

- ombudsmannamyndigheten presenterar

Reflektioner och samtal

- inledande reflektioner av vicelantråd Annika Hambrudd och minister Arsim Zekaj

- samtal alla

slut senast kl. 10.00



OMBUDSMAN

Ålands
Ombudsmanna
Myndighet

1

ÅLANDS OMBUDSMANNAMYNDIGHET



Främjar jämställdhet, icke-diskriminering samt barns, patienters, klienters och konsumenters rättigheter.

Tillsyn av offentlig upphandling på Åland.



OMBUDSMAN

Ålands
Ombudsmanna
Myndighet

2

VEM TJÄNSTGÖR VID MYNDIGHETEN?



Johanna Fogelström-Duns
Diskriminerings- och
barnombudsman
Myndighetschef



Josefin Walk Stenman
Patient- och klientombudsman



Tuomas Nymark
Konsumenträttsrådgivare
Upphandlingsinspektör



Henrik Jensen
Myndighetsjurist



www.ombudsman.ax



3

VAD GÖR VI?



Personlig rådgivning om
rättigheter: telefon, e-
post, möten

Bistår anmärkningar
(patient/klient), klagomål,
medla (konsument-företag),

Utredar enskilda ärenden
diskriminering, utlåtande ej
juridiskt bindande beslut



Främjande, förebyggande,
information/ kommunikation,
nätverksarbete



Påverkan, rapporter och
kunskapsunderlag

Lagar som styr verksamheten:
ombudsmannalagen, diskriminering,
jämställdhet, patient,
klient, konsumentrådgivning (lag om
KKV), upphandling



Tillsyn
Diskriminering och jämställdhet
Upphandling



4

OMBUDSMANNANÄMNDEN

Medlemmar 2023-2024

- Leif Jansson, ordförande
- Erika Boman, vice ordförande
- Janina Björni, medlem
- Björn-Olof Ehrnström, medlem
- Sofia Enros, medlem
- Henrik Lagerberg, medlem
- Ida Eriksson, ersättare
- Catalina Nica, ersättare
- Linus Åkerholm, ersättare

Nämndens sakkunskap omfattar hälso- och sjukvårdsfrågor, socialvård, barnskydd, barnrättsfrågor, ungdomsfrågor, psykisk ohälsa, äldre personers hälsa och rättigheter, äldreomsorg, funktionsrättsfrågor, integrationsfrågor, jämställdhet, HBTQIA+ rättigheter...



OMBUDSMAN

Ålands
Ombudsmanna
Myndighet

5

OMBUDSMANNANÄMNDEN

Medlemmar 2025-2026

- Henrik Lagerberg, ordförande
- Janina Björni, vice ordförande
- Sofia Enros, medlem
- Zacharias Kalm, medlem
- Viktoria Olsson, medlem
- Linus Åkerholm, medlem
- Jane Carlsson, ersättare
- Annette Hagman, ersättare
- Karl Wahlman, ersättare

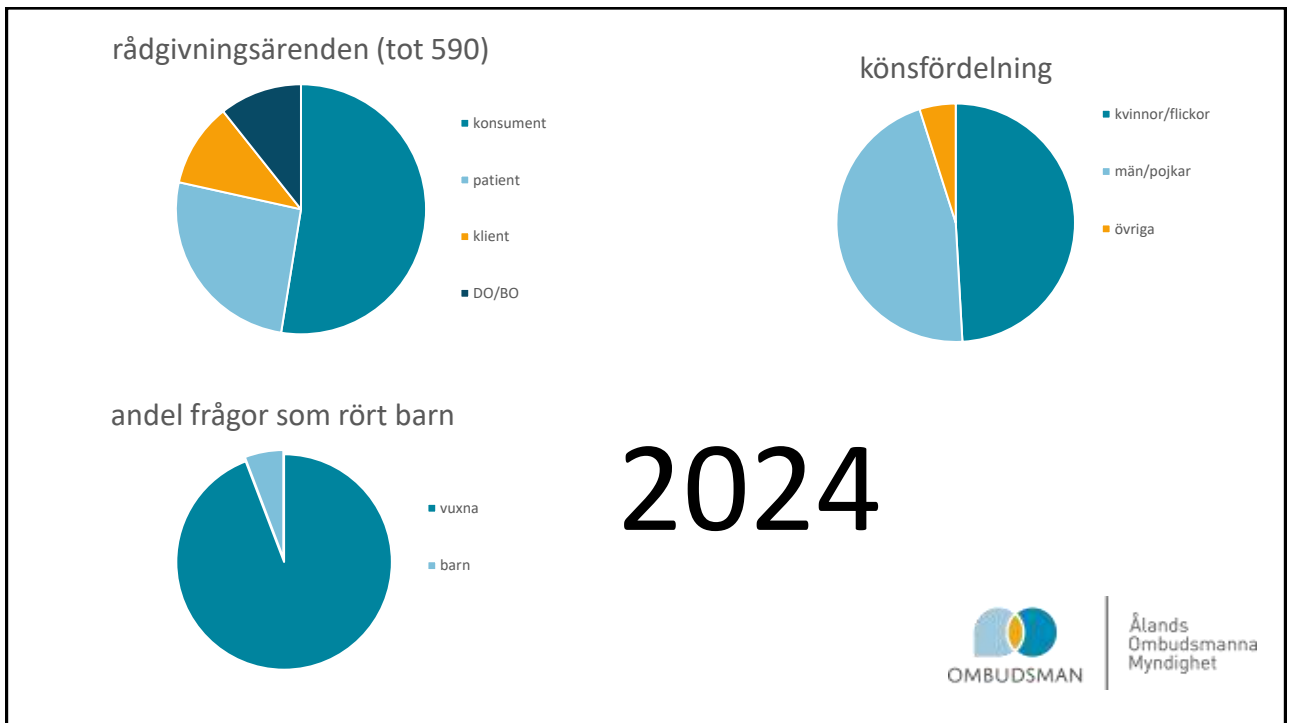
Nämndens sakkunskap omfattar hälso- och sjukvårdsfrågor, socialvård, barnskydd, barnrättsfrågor, ungdomsfrågor, psykisk ohälsa, äldre personers hälsa och rättigheter, äldreomsorg, funktionsrättsfrågor, integrationsfrågor, jämställdhet, HBTQIA+ rättigheter...



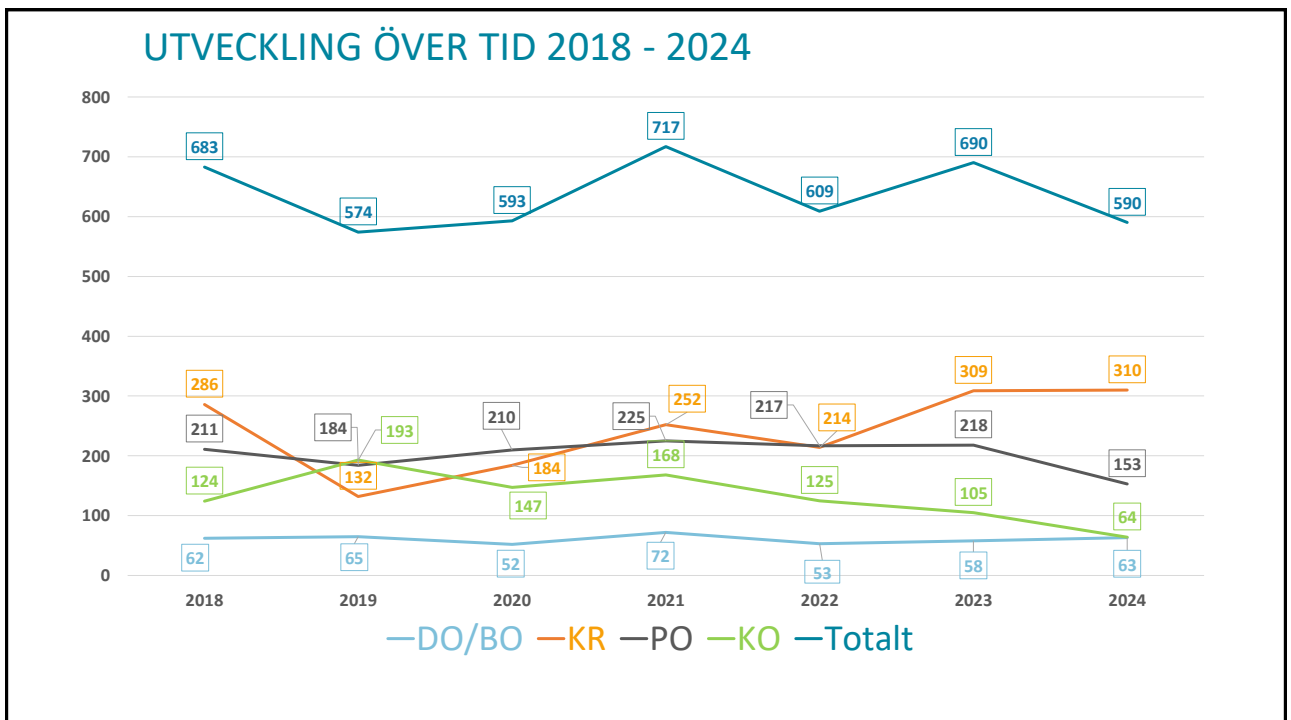
OMBUDSMAN

Ålands
Ombudsmanna
Myndighet

6



7



8

RÄTT TILL LIKABEHANDLING OCH FÖRHINDRANDE AV DISKRIMINERING

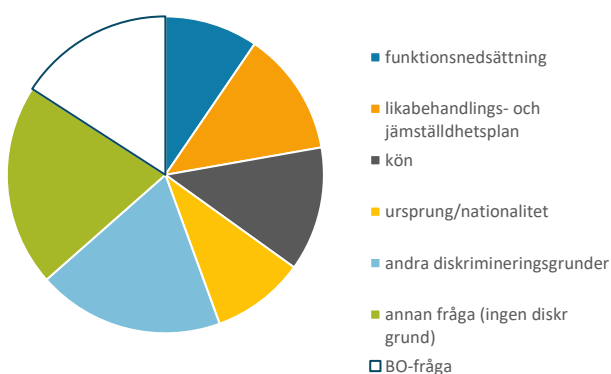


Ålands
Ombudsmanna
Myndighet

9

DO-BO RÅDGIVNING OCH UTLÅTANDEN

Kontakter till diskriminerings- och barnombudsmannen



N=63

Flest frågeställningar har varit relaterade till utbildning (inkl. planering), samt arbetslivet.



Ålands
Ombudsmanna
Myndighet

10

BARN S TÄLLNING OCH RÄTTIGHETER



Ålands
Ombudsmanna
Myndighet

11

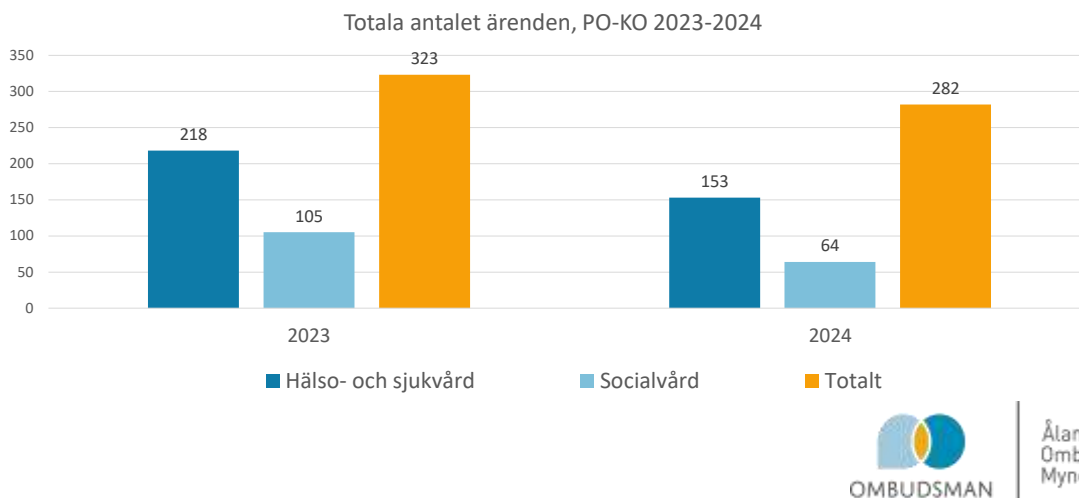
PATIENTERS S TÄLLNING OCH RÄTTIGHETER



Ålands
Ombudsmanna
Myndighet

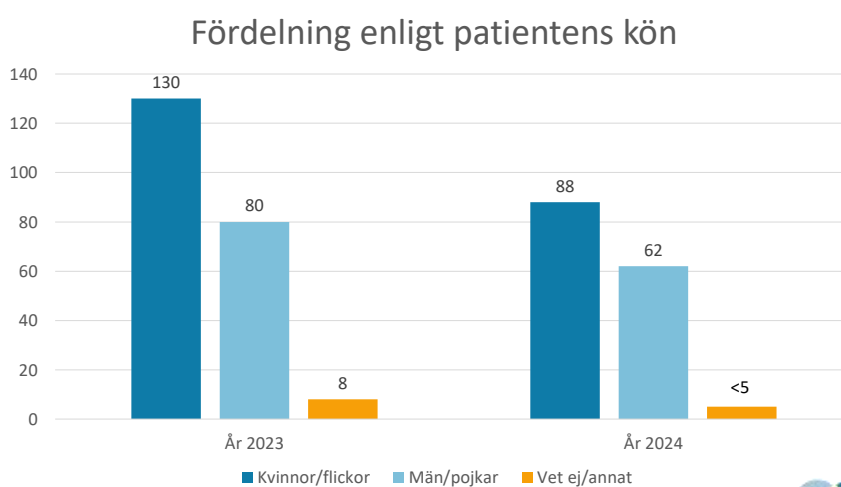
12

ANTALET ÄRENDEN TILL PATIENT- OCH KLIENTOMBUDSMANNEN 2023-2024



13

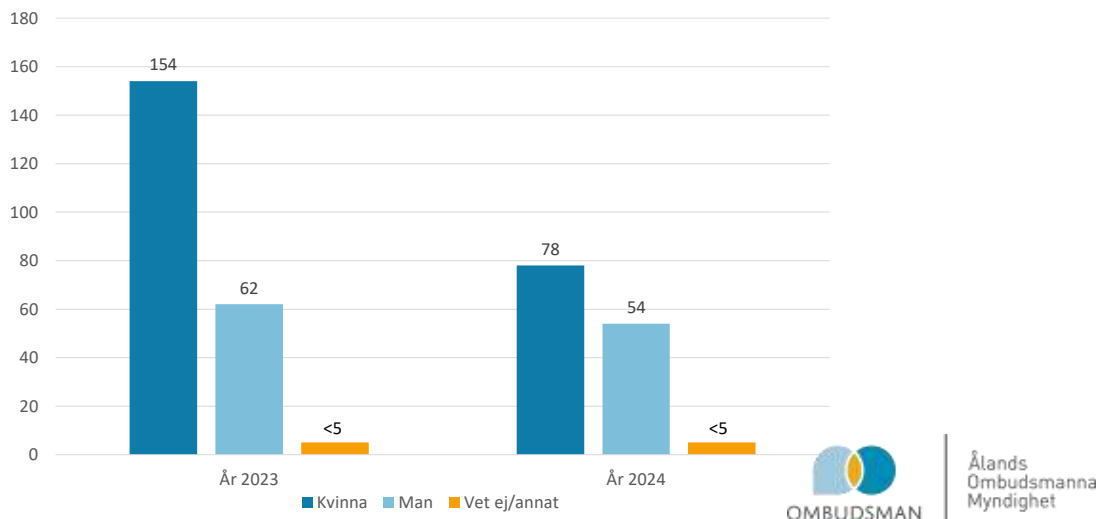
KONTAKTER TILL PATIENTOMBUDSMANNEN



14

KONTAKTER TILL PATIENTOMBUDSMANNEN

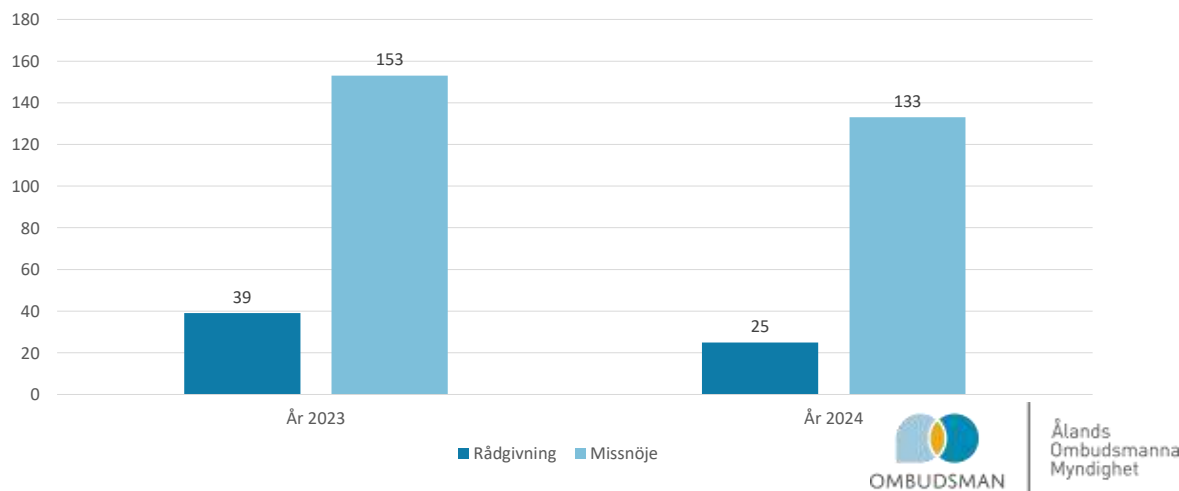
Fördelning enligt kontaktagarens kön



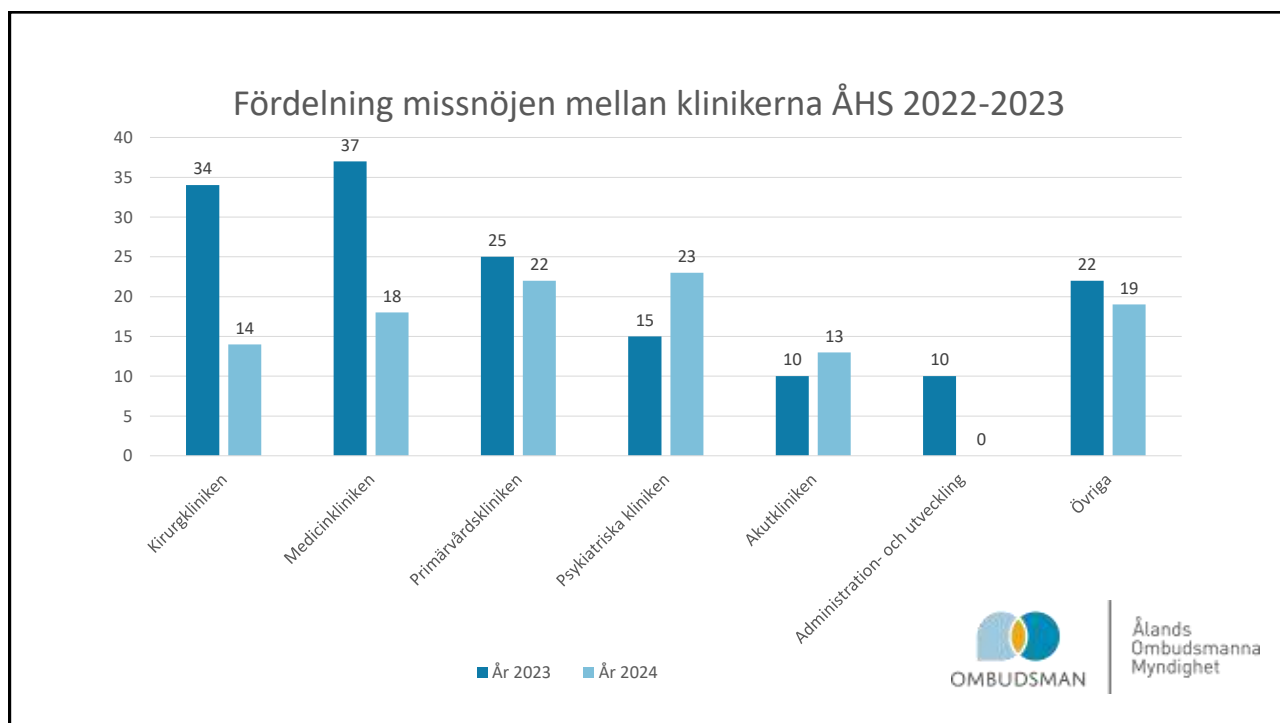
15

RÅDGIVNING OCH MISSNÖJEN ÅHS

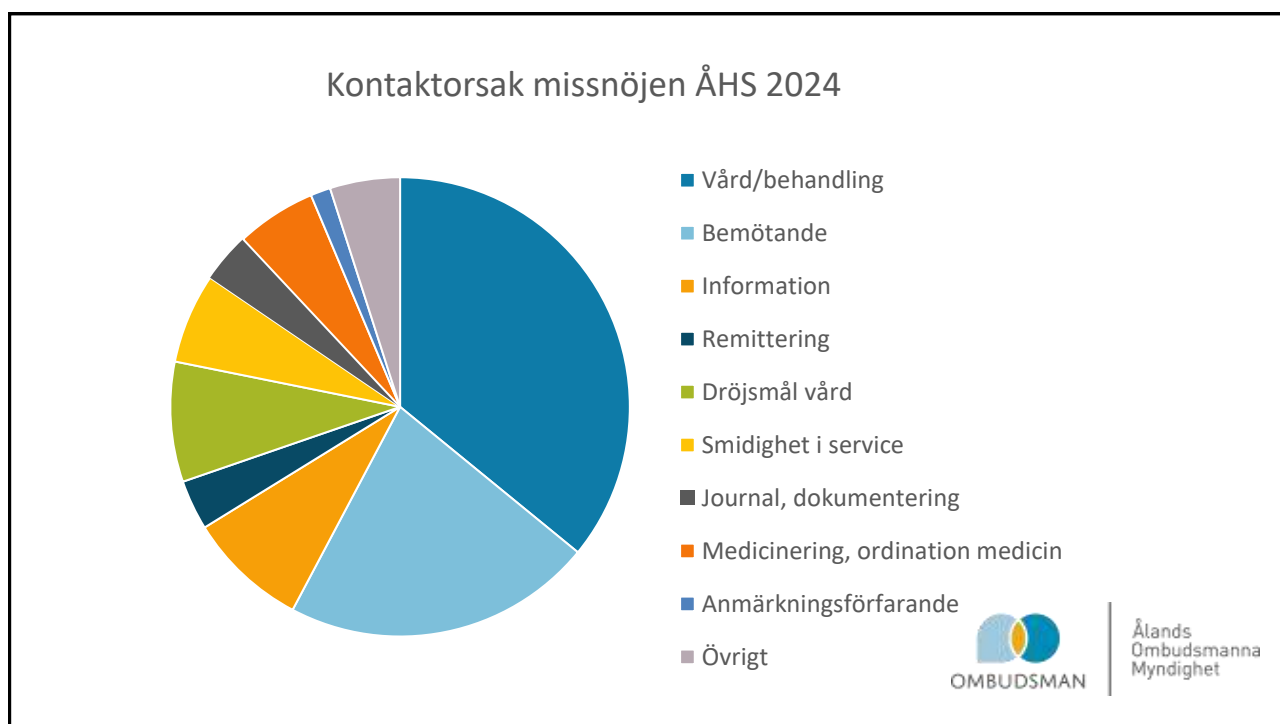
Tabell: Rådgivning och missnöjen ÅHS



16



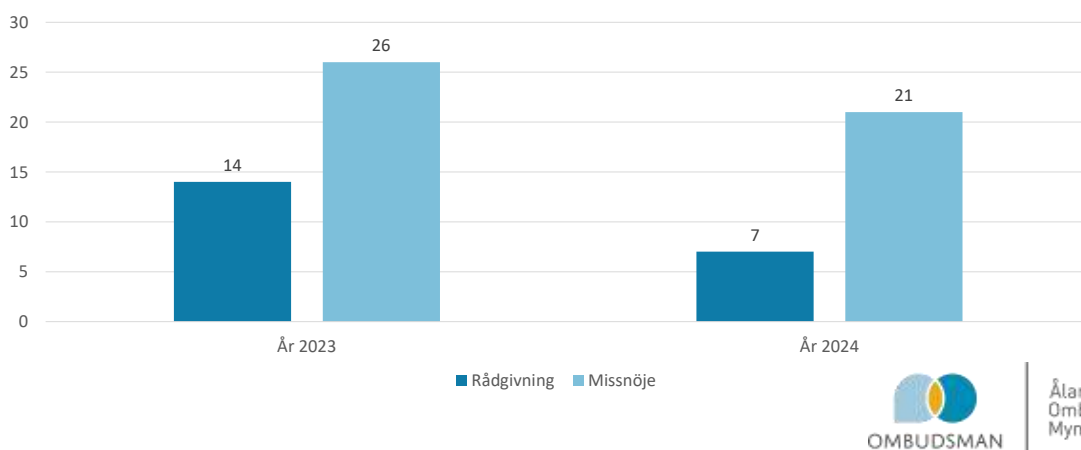
17



18

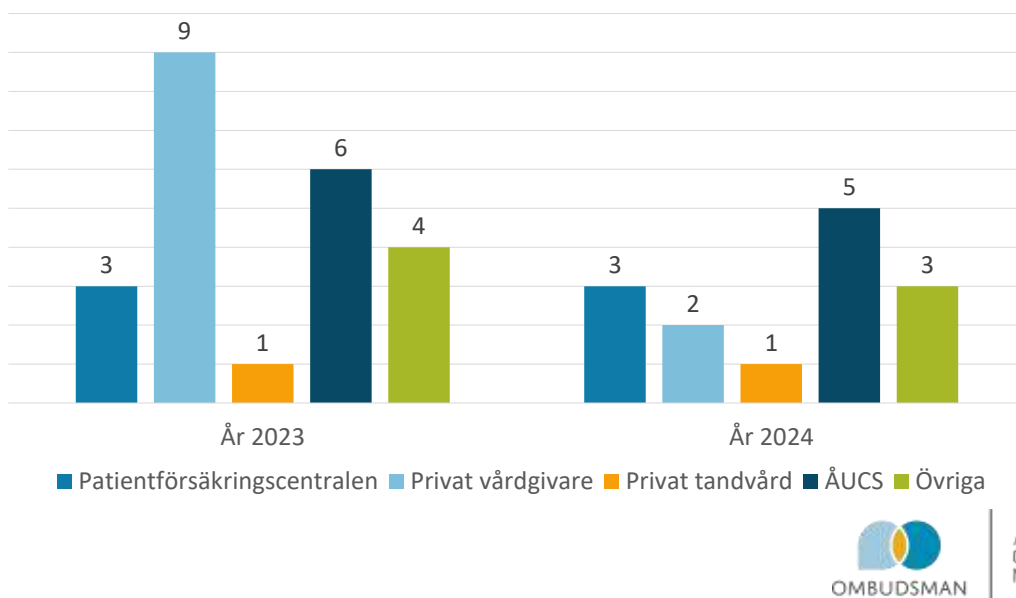
RÅDGIVNING OCH MISSNÖJEN ÖVRIGA VÅRDGIVARE

Tabell: Rådgivning och missnöjen övriga vårdgivare



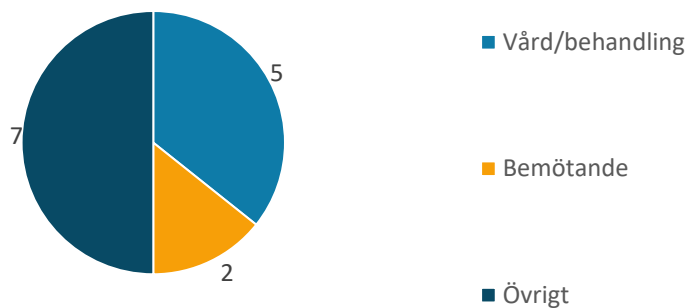
19

Fördelning ärenden övriga vårdgivare 2023 - 2024



20

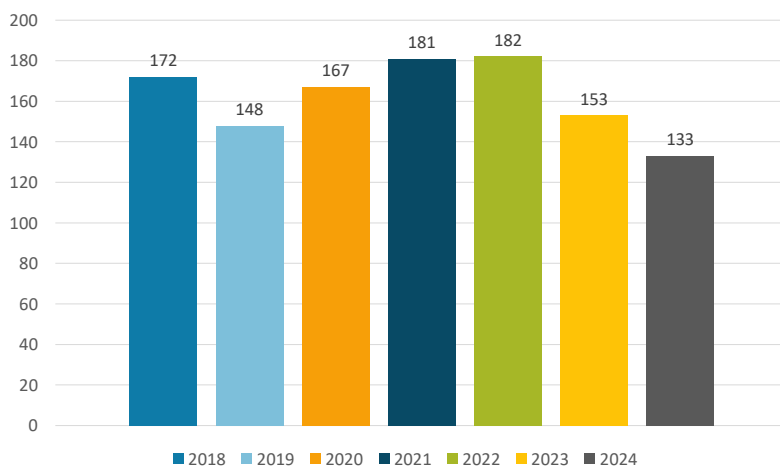
Kontaktorsak missnöjen övriga vårdgivare år 2024



21

PATIENTOMBUDSMANNENS KOMMENTARER

Utveckling missnöjen vid ÅHS år 2018 - 2024



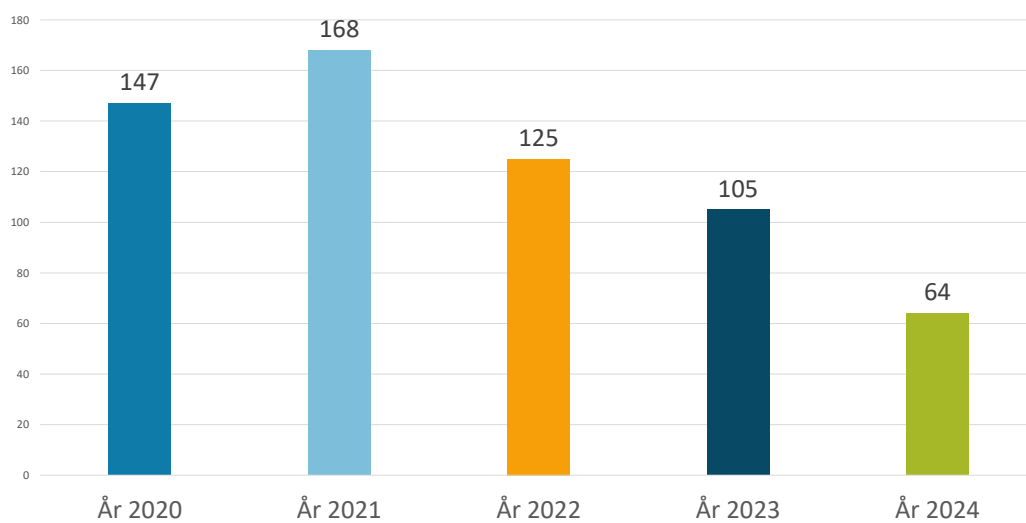
22

KLIENTERS STÄLLNING OCH RÄTTIGHETER



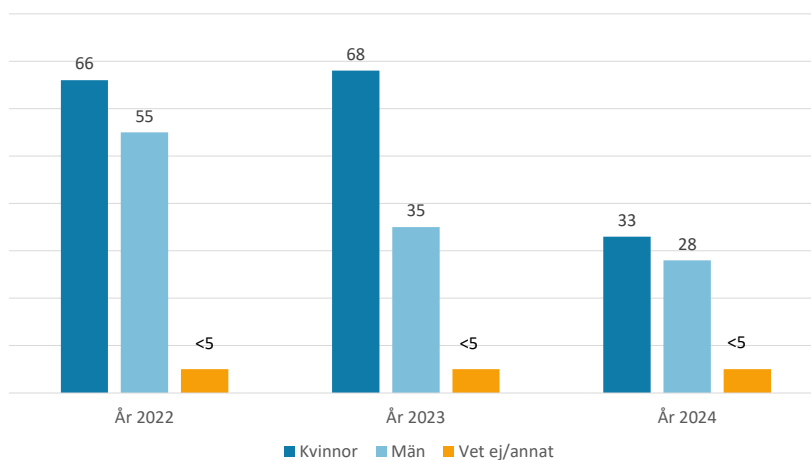
23

Totalt inkomna ärenden socialvården 2020-2024



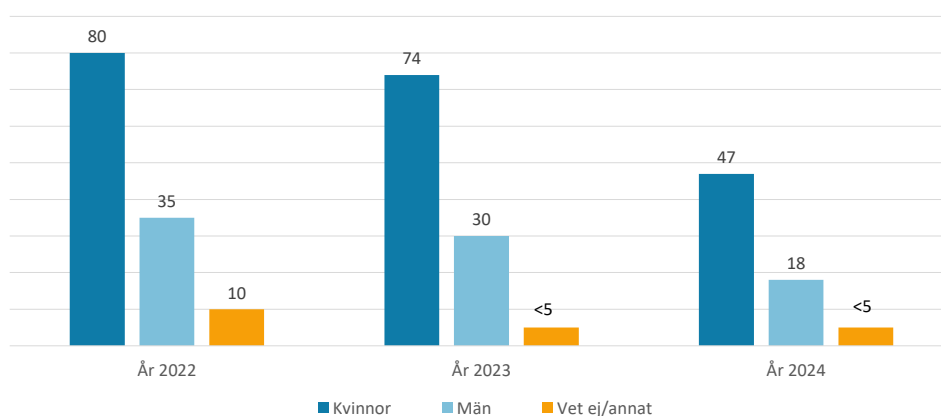
24

Klientombudsmannen - Ärenden enligt kön



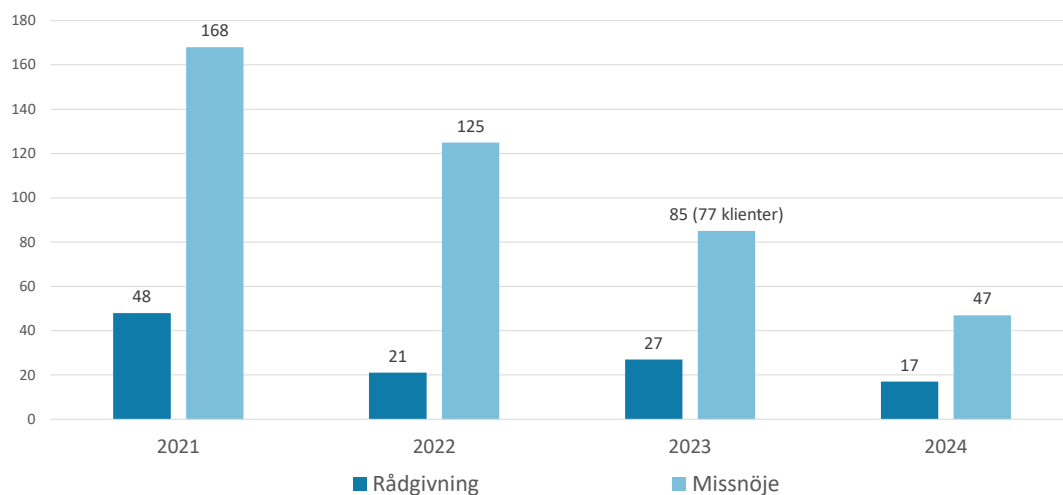
25

Kontakttagare till klientombudsmannen enligt kön



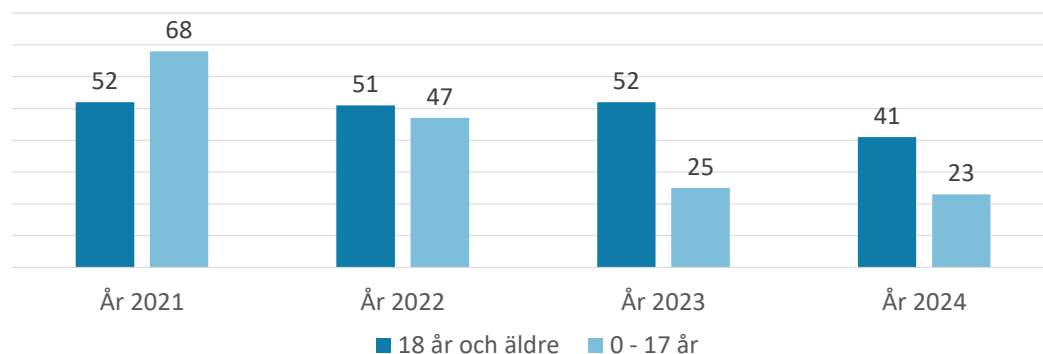
26

Missnöjen och rådgivning socialvården 2021 - 2024

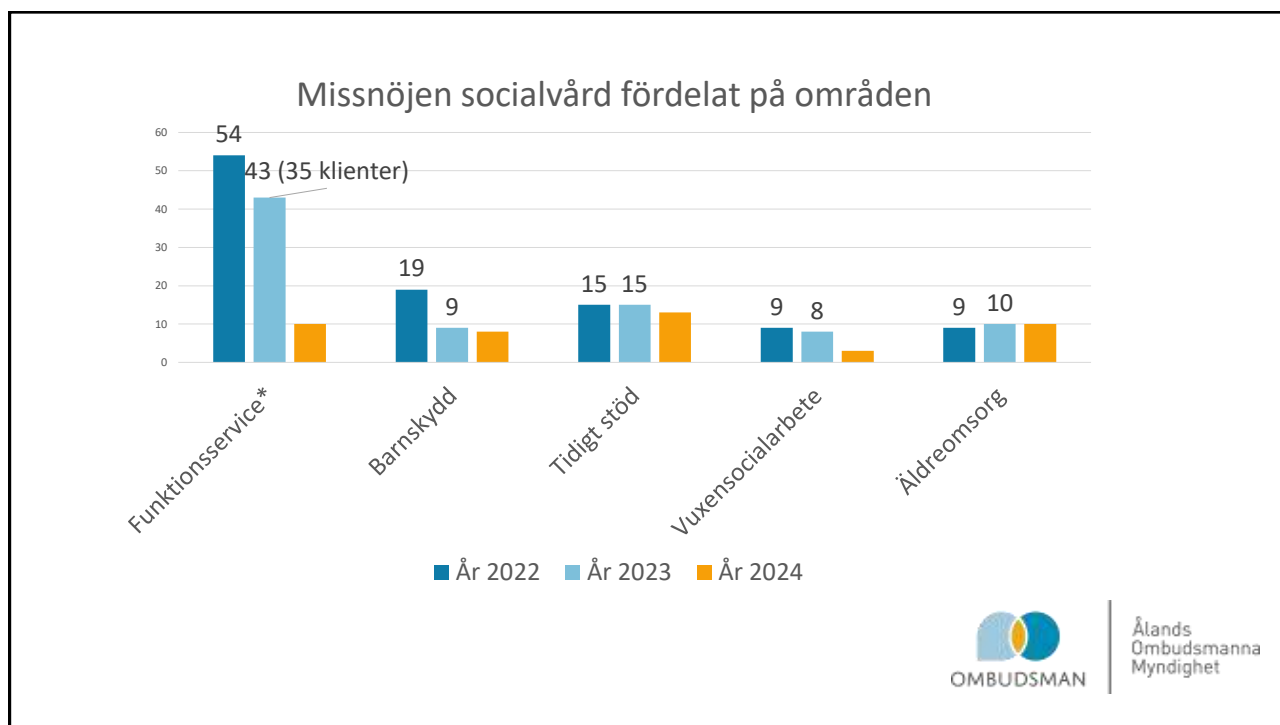


27

Missnöjen i socialvården tangerande barn (klienter under 18 år) i förhållande till vuxna klienter år 2021 - 2024



28

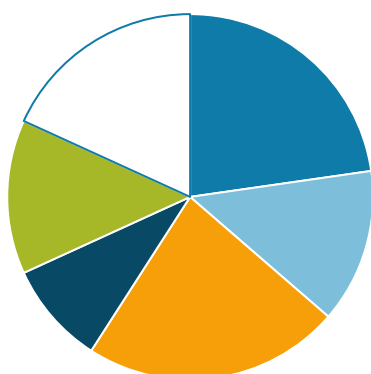


29



30

Klientombudsmannens åtgärder



- Kontakt till socialarbetare
- Kontakt till områdeschef
- Anmärkning
- Kontakt med äldreomsorgsledare
- Deltagande i nätverksmöte
- Övrigt

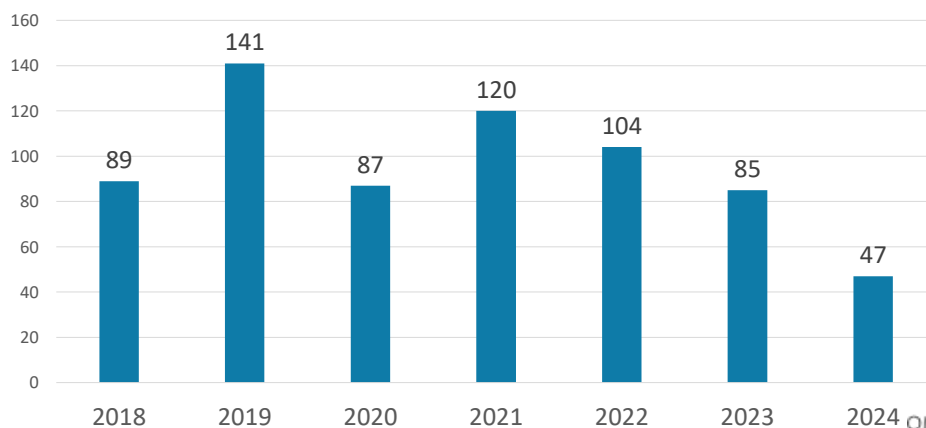
N=22

31

KLIENTOMBUDSMANNENS KOMMENTARER

Nedåtgående trend vad avser missnöjen inom socialvården

Antal missnöjen med socialvården år 2018 - 2024



32

KONSUMENTERS RÄTTIGHETER



33

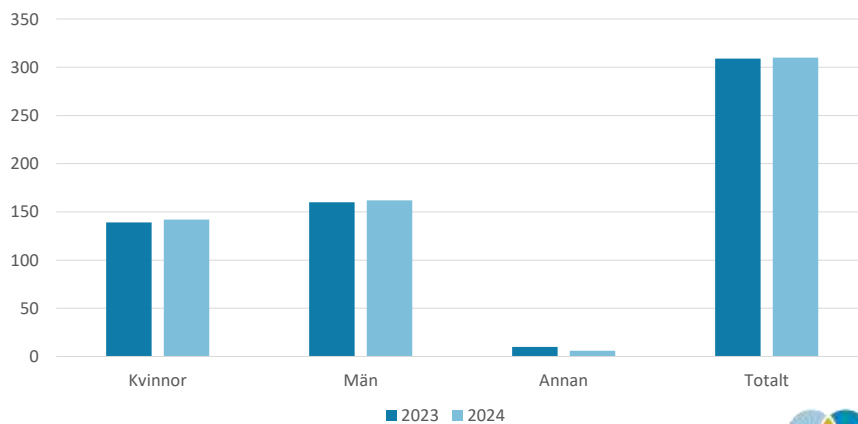
KONSUMENTRÅDGIVNINGEN

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

34

KONSUMENTRÅDGIVNINGEN

Fördelning antal ärenden och kön

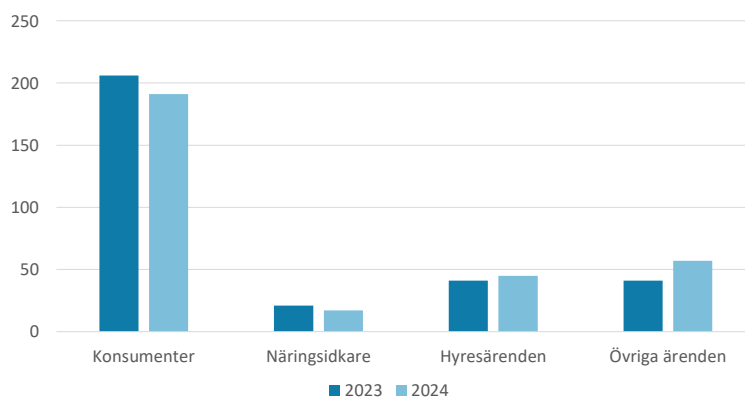


Ålands
Ombudsmanna
Myndighet

35

KONSUMENTRÅDGIVNINGEN

Kontaktgrupper

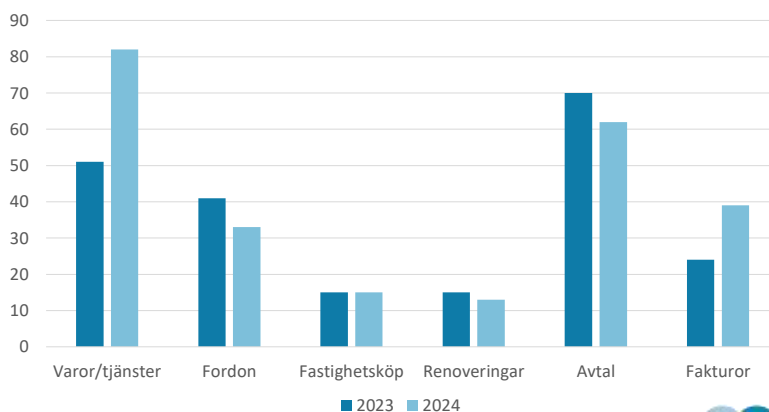


Ålands
Ombudsmanna
Myndighet

36

KONSUMENTRÅDGIVNINGEN

Kategorier vanligaste ärenden



37

KONSUMENTRÅDGIVNINGEN

OMFATTANDE ÄRENDEN

- **Bostadsfrågor**

Renoveringar, byggnadsarbeten och köp av bostäder.

- **Avtal**

- muntliga och skriftliga överenskommelser
- skriftliga avtal och kostnads kalkyler är otydliga eller saknas

- **Fel i varor och tjänster, specifikt köp av **begagnade bilar**, reparationer och service, dröjsmål**

38

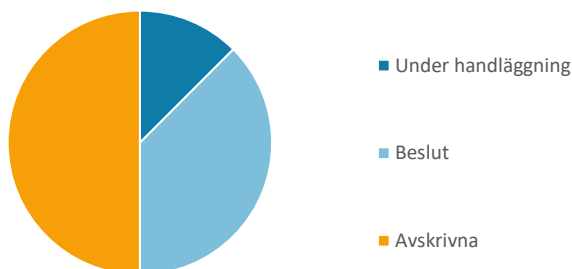
KONSUMENTRÅDGIVNINGEN

Åtgärder utöver rådgivning

- Utredning – *objektiv bedömning av helheten*
- Medling – *tillräckligt rättvis överenskommelse eftersträvas mellan parterna*
- Konsumenttvistenämnden – *medling misslyckas eller inte är ändamålsenlig och konsumenten bedöms ha underlag för klagan*

KONSUMENTRÅDGIVNINGEN

Ärenden till konsumenttvistenämnden på Åland
2024 (8st)



TILLSYN AV OFFENTLIG UPPHANDLING



41

TILLSYNSMYNDIGHET FÖR OFFENTLIG UPPHANDLING

- Nytt område för myndigheten sedan 2024.
- Tagit över de uppgifter som tidigare låg hos Upphandlingsinspektionen.
- Offentlig upphandling finansieras med skattemedel
- Stor fokus har legat på att etablera rutiner.

42

HUR FUNGERAR UPHANDLINGSTILLSYVEN?

- Inte ett rådgivande uppdrag.
- Endast tillsyn.
- Relativt sett få men omfattande ärenden.
- Övergripande målet är att säkerställa konkurrensutsättning
 - Öppenhet, jämlikhet och icke-diskriminering
 - Effektiv användning av offentliga pengar



43

VÅRA PRIORITETER

- Fokuserar på olagliga direktupphandlingar.
 - Köp av varor eller tjänster som överstiger gränsvärden.
 - Mellan 221.000 och 5.538.000 euro exkl. moms beroende på område (1 januari 2024)
 - Och som inte har utannonserats.
- Uppmuntrar själv rättelse.
 - Fördel att upptäcka i ett tidigt skede. De som är pågående eller är de som är på väg ett genomförs.
- Ambitionen att långsiktigt främja konkurrensen.



44

INLEDANDE REFLEKTIONER

Annika Hambrudd vicelantråd, utbildning och kultur, barnrättsfrågor

Arsim Zekaj social- och hälsovårdsminister, jämställdhet och integration



45

TACK!

Reflektioner, diskussion, frågor
Teamsdeltagare via chatt.



46

Seminarier om inkludering och diskriminering fredag 28 mars



Ombudsmannamyndigheten samarbetar med årets litteraturdagar i Mariehamn.

Seminarierna här äger rum i [stadsbiblioteket](#) i Mariehamn.

FREDAG 28 mars

8.00 – 10.00 | **Öppenhet, inkludering och tillgänglighet i skola och på bibliotek (samt i samhället i övrigt)**

Morgonseminarium med Aile Eriksson, Matilda Gyllenberg, Nora Khalil, Atilla Yoldas. Moderator Johanna Fogelström-Duns
I samarbete med Öppna högskolan på Åland och Ålands Ombudsmannamyndighet

Det kostar inget men anmäl dig gärna senast 24 mars via länk <https://www.open.ax/2025/02/27/seminarium-litteraturdagarna/>.
Det kommer finnas kaffe eller te.

15.30 – 16.30 | **Arbete mot diskriminering**

Atilla Yoldas föreläser för vuxna om inkludering, respekt och machokultur

I samarbete med Ålands Ombudsmannamyndighet

Ingen föranmälan krävs.

Litteraturdagarna 26-30 mars 2025. Hela [programmet hittar du här](#).

TIPS