



Plejhjemmet Puilasunnguit  
Gerth Egedep Aqqutaa B 1066  
3940 Paamiut

22. december 2023

All. nr./brevnr.:  
2023-900-0001-11  
Sull./sagsbeh.: LR

## Inspektion af plejhjemmet Puilasunnguit

### 1. Indledning

Den 15. og 16. maj 2023 gennemførte et inspektionshold fra Ombudsmanden for Inatsisartut en varslet inspektion af plejhjemmet Puilasunnguit i Paamiut. Inspektionen blev gennemført som led i embedets generelle virksomhed og således ikke på baggrund af en konkret klage.

Jeg henviser til rapportens bilag med oplysning om retsgrundlaget for inspektionen.

Inspektionsholdet bestod af specialkonsulent Lili Rasmussen, fuldmægtig Lene Knüppel og tolk Gerda Kreutzmann.

Det er ikke alle emner, der blev drøftet under inspektionen, der er medtaget i denne rapport.

Puilasunnguit og Kommuneqarfik Sermersooq (herefter kommunen) har haft lejlighed til at fremkomme med bemærkninger til en foreløbig udgave af denne rapport.

Ved e-mail af 28. november 2023 vedhæftet brev af 2. november 2023 modtog jeg bemærkninger fra kommunen. Bemærkningerne er i fornødent omfang indarbejdet i rapporten.

## **2. Forberedelse og gennemførelse af inspektionen**

Puilasunnguit blev den 4. januar 2023 varslet telefonisk om den kommende inspektion og modtog ved brev af 26. januar 2023 yderligere oplysninger om inspektionen. Samtidigt anmodede jeg Puilasunnguit om at orientere samtlige medarbejdere, beboere og pårørende om den kommende inspektion og muligheden for at tale med inspektionsholdet.

Kommunen blev ved brev af 26. januar 2023 orienteret om den kommende inspektion. Jeg tilbød samtidigt, at kommunen kunne deltage som observatør i en nærmere aftalt del af inspektionen, og anmodede om at blive orienteret, hvis kommunen ønskede dette. Jeg hørte ikke fra kommunen i den anledning.

Forud for inspektionen modtog jeg forskelligt materiale fra Puilasunnguit om institutionen og beboerne.

Under inspektionen talte inspektionsholdet med ledelsen for Puilasunnguit, som var repræsenteret ved forstanderen og souschefen. Derudover talte inspektionsholdet enkeltvist med to medarbejdere, to beboere og to pårørende.

Inspektionsholdet besigtigede endvidere Puilasunnguits lokaler.

## **3. Generelt om Puilasunnguit**

Puilasunnguit er en kommunal ældreinstitution under Kommuneqarfik Sermersooq og beliggende i Paamiut.

Puilasunnguit er opdelt i to afdelinger på hver sin etage. En plejeafdeling og en demensafdeling. Der er plads til 22 beboere, 11 beboere på hver afdeling. Oprindeligt var bygningen tiltænkt 24 beboere, men da man ikke havde medtænkt et personalerum/-kontor på hver afdeling, bruges et af værelserne på hver afdeling hertil. På tidspunktet for inspektionen var der i alt 18 beboere, og 1 til aflastning.

Der er ca. 40 medarbejdere i hele huset. Der er fastansatte og vikarer. Der er flere vikarer end sidste år. Der er knap ti faglærte medarbejdere. Resten er ufaglærte. Der er en teamkoordinator på hver afdeling. Teamkoordinatorstillingen i plejeafdelingen er pt. slået op. Der har siden 1. april 2023 været en fungerende teamkoordinator. Puilasunnguit søger desuden en social- eller sundhedsfaglig medarbejder.

Dertil er hjemmehjælpsordningen tilknyttet Puilasunnguit og hører under souschefen. Der er ansat 5 hjemmehjælpere, som servicerer 48 borgere.

#### **4. Ombudsmandens overordnede vurdering**

Det er mit overordnede indtryk, at de beboere og medarbejdere, som inspektionsholdet talte med var mere eller mindre tilfredse med at være på Puilasunnguit.

Det er også mit indtryk, at personalemanglen, herunder manglen på uddannet personale giver forskellige udfordringer. Dette fremgik også af de samtaler, som inspektionsholdet havde med nogle af beboerne, medarbejderne og pårørende.

Det er endvidere mit indtryk, at opholdsstuerne i afdelingerne er hyggelige med sofaer, pottedplanter og lys i vindueskarmene. For at gøre det mere hjemligt, kunne man dog indrette gangene og opholdsstuen med billeder på væggene i stedet for den nuværende laminerede udsmykning.

På baggrund af en foreløbig udgave af denne rapport har kommunen oplyst, at der er indkøbt rammer og billeder, som skal erstatte den laminerede udsmykning.

Under rundvisningen var det iøjnefaldende, at beboerne ikke havde nogen billeder på væggene. Ledelsen oplyste, at den tidligere ledelse havde forbudt beboerne at lave huller i væggene. Den nuværende ledelse var dog af den opfattelse, at værelserne er beboernes hjem, og at beboerne derfor gerne

må hænge deres billeder på væggene. Det er dog uklart for mig om alle beboerne har fået oplyst, at de må hænge billeder på væggene.

Det er endelig mit indtryk, at ledelsen er engageret i driften af Puilasunnguit og bevidst arbejder med de udfordringer, som beboerne, medarbejderne og de pårørende oplever.

Nogle forhold giver mig anledning til bemærkninger. Disse gennemgås nedenfor under punkt 5-14.

## **5. Magtanvendelsesloven**

Det er mit indtryk, at ledelsen generelt er opmærksom på og har fokus på Inatsisartutlov nr. 8 af 20. juni 2022 om magtanvendelse inden for det sociale område (herefter magtanvendelsesloven). Ledelsen oplyste, at ledelsen i det daglige arbejde formidler sin viden til medarbejderne. Dette sker eksempelvis i forhold til udfyldelse og indsendelse af indberetningsskemaer, kravet om forhåndsgodkendelse til brug af magt i hygiejnesituationer, og til kravet om kommunalbestyrelsens godkendelse forinden en eventuel opsætning og brug af særlige døråbnere.

Dette giver mig ikke anledning til bemærkninger.

Jeg har derimod nogle bemærkninger nedenfor.

### **5.1. Udlevering af magtanvendelsesloven og retningslinjer for magtanvendelse**

#### **5.1.1. Information fra Puilasunnguit**

Forud for inspektionen anmodede jeg Puilasunnguit om at modtage Puilasunnguits retningslinjer for brug af magtanvendelse over for beboerne. Jeg modtog en beskrivelse af arbejdsgangen for indberetning af magtanvendelse udarbejdet af kommunen. Jeg modtog ingen retningslinjer for brug af magtanvendelse over for beboerne på Puilasunnguit.

Under inspektionen oplyste ledelsen, at magtanvendelsesloven ikke udleveres til medarbejderne ved ansættelse. Ledelsen oplyste, at der er en mappe med forskellige informationer, som er tilgængelig for alle medarbejdere. Ledelsen var i tvivl om, hvorvidt magtanvendelsesloven var blandt materialet.

Ledelsen oplyste videre, at der har været afholdt kursus i magtanvendelsesloven for medarbejderne. Ledelsen oplyste, at ledelsen og medarbejderne hele tiden lærer mere og mere om, hvad der er magtanvendelse, og løbende taler herom. Ved tvivl har medarbejderne mulighed for at spørge ledelsen. Hvis der er noget, som ledelsen er i tvivl om, spørger ledelsen kommunens demenskoordinator eller fagchefen.

Under inspektionsholdets samtaler med medarbejdere, oplyste en medarbejder, at personalet bliver mindet om magtanvendelsesloven, men at der ikke er tid til at udfylde skemaerne på grund af arbejdspresset som følge af personalemangel.

En anden medarbejder oplyste, at hun har været på flere kurser om magtanvendelsesloven og mener at have modtaget loven i den forbindelse. Det seneste kursus i februar 2023 blev afholdt af kommunens demenskoordinator. Medarbejderen oplyste desuden, at hun er nøgleperson i magtanvendelse, hvilket vil sige, at hun hjælper sine kolleger, hvis de har spørgsmål om magtanvendelsesloven, herunder spørgsmål i forbindelse med udfyldelse af indberetningsskemaerne. Medarbejderen oplyste, at hun oplever, at ledelsen og personalet er opmærksomme på magtanvendelsesloven og er begyndt at lære loven at kende.

### **5.1.2. Magtanvendelsesloven om udlevering af kopi og instruktion**

Muligheden for at bruge magt over for beboerne er reguleret i magtanvendelsesloven. Det er ikke sikkert, at alle beboere på Puilasunnguit er omfattet af magtanvendelsesloven. Den del af magtanvendelsesloven, der omhandler personer på 18 år og derover, indeholder alene mulighed for at anvende magt over for personer, der har en betydelig og varigt nedsat psykisk funktions-evne, og som har ophold på ældreinstitutionen. Dette fremgår af magtanvendelseslovens § 32.

Det fremgår af magtanvendelseslovens § 1, stk. 1, at magtanvendelse kun undtagelsesvist må ske. Det fremgår også, at magtanvendelse aldrig må erstatte omsorg og socialpædagogisk bistand.

Det fremgår af magtanvendelseslovens § 2, stk. 1, at alle medarbejdere på institutioner, der er omfattet af magtanvendelsesloven, skal have udleveret en kopi af magtanvendelsesloven og modtage instruktion i indholdet. Medarbejderen skal endvidere skrive under på dette.

Det fremgår af bemærkningerne til magtanvendelseslovens § 2, at formålet er, at medarbejderne opnår en forståelse for reglerne. Medarbejderen skal derfor også have en instruktion i anvendelsen af reglerne, så medarbejderen forstår, hvordan reglerne skal anvendes i den enkelte ældreinstitution.

Det fremgår også, at det i sidste ende er lederen eller dennes stedfortræder, der har ansvaret for at instruere medarbejderne i det relevante område af magtanvendelsesloven. Lederen eller dennes stedfortræder kan dog godt uddelegere instruktionen til de øvrige medarbejdere.

### **5.1.3. Min vurdering**

Det er min vurdering, at ledelsen ikke har haft kendskab til pligten til at udlevere en kopi af magtanvendelsesloven til medarbejderne, og til at medarbejderne skriftligt skal kvittere for modtagelsen og for instruktion af indholdet.

Jeg har noteret mig, at ledelsen har gennemført kurser om magtanvendelse for medarbejderne. Dette finder jeg positivt. Jeg finder det også positivt, at ledelsen løbende gør medarbejderne opmærksom på reglerne om magtanvendelse.

På baggrund af en foreløbig udgave af denne rapport har kommunen oplyst, at Puilasunnguits ledelse har iværksat tiltag, der sikrer, at alle medarbejdere får udleveret en kopi af magtanvendelsesloven, kvitterer for udleveringen samt får instruktion i indholdet af loven.

Kommunen har dertil oplyst, at Forvaltning for Velfærd og Arbejdsmarked har udarbejdet en pjece med retningslinjer for brugen af magtanvendelse på Puilasunnguit, der med illustrative cases formidler grundprincipperne i lovgivningen.

*Det er min forståelse, at kommunen og ledelsen på Puilasunnguit fremadrettet vil sikre, at magtanvendelsesloven udleveres til alle ansatte, at alle ansatte modtager instrukser i lovens indhold samt skriver under herpå.*

*Jeg tager kommunens bemærkninger til efterretning og fortager mig ikke yderligere.*

## **5.2. Optagelse af beboere**

### **5.2.1. Information fra Puilasunnguit**

Under inspektionen oplyste ledelsen, at visitation af beboere sker via kommunens visitation. Puilasunnguit får besked fra Visitationen, når der er en borger, der visiteres. Puilasunnguit og Visitationen bliver herefter enige om en dato for indflytningen.

Ledelsen orienterede dertil om en beboer, som var begyndende dement, og som var på et aflastningsophold. Jeg forstod, at ledelsen under beboerens ophold, på baggrund af et ønske fra Visitationen, talte med beboeren om muligheden for at flytte ind og bo på Puilasunnguit permanent. Jeg forstod, at beboeren i første omgang ikke ønskede at flytte ind. Ledelsen talte med beboeren over flere dage og fandt bl.a. frem til, hvad beboeren kunne lide af aktivitet. Jeg forstod på ledelsen, at beboeren til sidst skrev under på at flytte ind på Puilasunnguit.

### **5.2.2. Optagelse i boform uden samtykke**

Efter magtanvendelsesloven træffes afgørelser om optagelse i boform uden samtykke, herunder optagelse i ældreinstitution af Naalakkersuisoq for Familie efter indstilling fra kommunalbestyrelsen i hjemkommunen. Dette fremgår af magtanvendelseslovens §§ 36 og 37.

Magtanvendelsesloven indeholder bestemmelser om optagelse i boform uden samtykke af personer, der modsætter sig flytning eller mangler evnen til at give et informeret samtykke hertil. Betingelserne fremgår af magtanvendelsesloven, som også indeholder retssikkerhedsmæssige garantier, som klageadgang til Det Sociale Ankenævn, særlig let adgang til domstolsprøvelse og pligt for kommunalbestyrelsen til at betale og sørge for advokatbistand og til at sørge for, at personen, der modsætter sig flytning får beskikket en værge.

### **5.2.3. Min vurdering**

Jeg har i den nævnte sag vanskeligt ved at vurdere, hvad der præcist er sket i sagen, herunder i forbindelse med beboerens optagelse på Puilasunnguit. Det står mig således ikke klart, om beboeren var i stand til at give et informeret samtykke til at flytte ind på Puilasunnguit. Jeg behandler ikke spørgsmålet om optagelsen af den pågældende beboer yderligere.

## **5.3. Besøgsbegrænsninger**

### **5.3.1. Information fra Puilasunnguit**

Ledelsen oplyste, at Puilasunnguit ikke opstiller begrænsninger for beboernes mulighed for at få besøg. Beboerne kan få besøg, når de ønsker det, da det er deres hjem.

Ledelsen beskrev dog samtidig en situation, hvor besøgende var berusede, hvor personalet havde bedt de pågældende om at gå og komme tilbage, når de var blevet ædru. Personalet har også oplevet, at det var nødvendigt at få politiets hjælp til at få besøgende til at gå, da vedkommende råbte skældsord og var ubehagelig over for personalet og beboerne. Ledelsen oplyste også om en situation, hvor personalet havde bedt en ægtefælle til en af beboerne om at gå, da ægtefællen var beruset og ubehagelig over for beboeren, og beboeren ikke selv var i stand til at tale.

Det fremgår endvidere af en gammel velkomstpjece bl.a., at personalet ønsker, at der ikke sker besøg under spisetiden kl. 17-18, så beboerne kan spise i fred. Det fremgår også, at der ønskes ro fra kl. 21 for at tage hensyn til de andre beboere.



### **5.3.2. Ret til besøg**

Beboernes værelser på Puilasunnguit tjener som beboernes private hjem. En myndighed kan derfor kun træffe afgørelse over for beboerne, hvis myndigheden har bemyndigelse fra lovgivningsmagten. I juridisk sprogbrug taler man om, at myndigheden skal have hjemmel. Dette kaldes hjemmelskravet og følger af det forvaltningsretlige legalitetsprincip. Dette princip finder også anvendelse over for beboere på plejehjem.

Myndighedens hjemmel kan være bestemt i skrevne eller uskrevne regler.

Skrevne regler er f.eks. love vedtaget af Inatsisartut eller bekendtgørelser, som er administrative regler, som har hjemmel i en lov. Uskrevne regler er almindelige retsgrundsætninger. Legalitetsprincippet indebærer bl.a., at en virksomhed i den offentlige forvaltning skal have hjemmel i en lov eller anden anerkendt retskilde. Jo mere vidtgående et indgreb er, desto mere sikker må hjemlen være.

Det fremgår af magtanvendelseslovens § 44, at beboere på ældreinstitutioner selv må bestemme, hvem de vil have besøg af.

Kommunalbestyrelsen i opholdskommunen kan dog for visse besøgende i nogle tilfælde træffe afgørelse om begrænsning af adgangen til fællesboligarealer. Eksempelvis hvis den besøgende udøver vold eller truer andre beboere eller personalet med vold. I situationer som af hensyn til det øjeblikkelige behov ikke kan afvente, at sagen behandles af kommunalbestyrelsen, er der mulighed for, at institutionen træffer en foreløbig afgørelse om besøgsbegrænsninger. En foreløbig afgørelse skal dog snarest muligt efter iværksættelsen af afgørelsen forelægges til godkendelse i kommunalbestyrelsen. Den besøgendes adgang til den del af boligen, som beboeren alene har råderet over skal dog sikres. Dette fremgår af magtanvendelseslovens §§ 45-47.

Det fremgår af bemærkningerne til magtanvendelseslovens § 45, at en afgørelse om at begrænse en besøgendes adgang til fællesboligarealer ikke er til hinder for, at den besøgende fortsat kan aflægge besøg i den del af boligen,

som beboeren alene har råderet over. Det betyder, at der må findes en praktisk løsning, hvis der kun er adgang til den del af boligen, som beboeren alene råder over via fællesboligarealerne. Det påhviler personalet at finde en praktisk løsning.

Herudover er det almindeligt antaget, at en offentlig institution med hjemmel i det såkaldte anstaltsforhold kan fastsætte visse generelle regler og træffe visse konkrete afgørelser, som er nødvendige for, at institutionen kan fungere. Imidlertid indebærer bl.a. borgernes frihedsrettigheder, herunder i Grundloven og Den Europæiske Menneskerettighedskonvention, en række begrænsninger i adgangen til at anvende anstaltsforholdet som hjemmel.

### **5.3.3. Min vurdering**

Jeg har forståelse for, at Puilasunnguit ønsker, at beboerne kan få lov til at spise aftensmad i fred, og at støj begrænses efter kl. 21.

Det er min vurdering, at henstillingen falder inden for, hvad Puilasunnguit kan beslutte med hjemmel i anstaltsforholdet, og at det ikke begrænser beboernes mulighed for at få besøg.

For så vidt angår det forhold, at Puilasunnguit har begrænset besøget for en pårørende, er det min forståelse, at Puilasunnguit ikke indhentede en godkendelse fra kommunalbestyrelsen. Hverken før eller efter Puilasunnguit iværksatte besøgsbegrænsningen for den pårørende.

Det er ikke muligt for mig, ud fra de foreliggende oplysninger, at vurdere, om den pårørendes adfærd var omfattet af magtanvendelseslovens § 45, stk. 1, nr. 1-3.

På baggrund af en foreløbig udgave af denne rapport har kommunen oplyst, at Puilasunnguit fremadrettet vil være opmærksom på at få indhentet relevant godkendelse, når besøgsbegrænsninger til fællesarealer iværksættes.

*Jeg finder det kritisabelt, at Puilasunnguit har begrænset en pårørendes adgang til fællesboligarealer uden før eller efter besøgsbegrænsningens iværksættelse at indhente en godkendelse fra kommunalbestyrelsen i opholdskommunen.*

*Jeg tager kommunens bemærkninger til efterretning og foretager mig ikke yderligere.*

## **6. Manglende mulighed for kørsel med Puilasunnguits egen bil**

### **6.1. Information fra Puilasunnguit**

Forud for inspektionen modtog jeg en skrivelse fra Puilasunnguit, som bl.a. beskriver Puilasunnguits udfordring med, at Puilasunnguit ikke kan bruge den bil, Puilasunnguit har til rådighed.

Ledelsen oplyste under inspektionen, at den nuværende pedel ikke har det store kørekort. Bilen bliver ellers brugt til udbringning af mad til borgere, der bor hjemme og får bragt mad. Dertil bliver bilen brugt til større indkøb, herunder indkøb til beboerne og til at køre beboerne. Puilasunnguit låner kommunens bil til udbringning af mad. Det er også en udfordring for hjemmehjælpen, som må gå rundt til borgerne. Ledelsen oplyste, at de afventer, at politiet i Paamiut kan tilbyde, at pedellen kan tage køreprøve til det store kørekort.

Ledelsen har bragt problemet op for fagchefen i kommunen, men der er ikke kommet en løsning.

### **6.2. Min vurdering**

Jeg finder det uheldigt, at beboerne ikke kan komme ud på indkøb, på ture eller til aktiviteter uden for Puilasunnguit.

På baggrund af en foreløbig udgave af denne rapport har kommunen oplyst, at der er en samarbejdsaftale med sygehuset om at portører overtager pedelopgave for Puilasunnguit. Portørerne har stort kørekort, som kræves til at

køre plejehjemmets ældrebus. Portører udbringer mad til hjemmeboende borgere, men bidrager også til at borgere kan komme på tur, indkøb m.m.

*Jeg tager kommunens bemærkninger til efterretning og foretager mig ikke yderligere.*

## **7. Velkomstpjece**

### **7.1. Information fra Puilasunnguit**

Jeg har i forbindelse med modtagelsen af skriftligt materiale fra Puilasunnguit modtaget en gammel velkomstpjece. Ledelsen oplyste, at der er problemer med at tilgå det elektroniske system efter et nedbrud.

Ledelsen oplyste, at der er flere af de forhold, som fremgår af den gamle velkomstpjece, som ikke følges i dag. Til eksempel nævnes forbud mod at beboerne kan have stearinlys på deres værelse. Ledelsen oplyste, at beboerne gerne må have stearinlys tændt på deres værelse. Enkelte beboere har stearinlys tændt på deres værelse, og personalet holder øje hermed.

Et andet eksempel er, at det fremgår af den gamle velkomstpjece bl.a., at besøgende skal være gået kl. 22. Ledelsen oplyste, at dette ikke følges, og at beboerne har mulighed for at have besøg, når de ønsker det, da det er deres hjem.

Ledelsen har en plan om at opdatere den gamle velkomstpjece og hænge den op ved opslagstavlen ved hovedindgangen til Puilasunnguit.

### **7.2. Min vurdering**

Det er min vurdering, at det vil være hensigtsmæssigt, at der foreligger en opdateret velkomstpjece, som er tilgængelig for beboere og pårørende, herunder for nye beboere og pårørende. På den måde sikrer Puilasunnguit, at beboere og pårørende kan gøre sig bekendt med, hvilke husregler, der er gældende.

På baggrund af en foreløbig udgave af denne rapport har kommunen oplyst, at Forvaltning for Velfærd og Arbejdsmarked udarbejder en opdateret version af en velkomstpjece. Kommunen har endvidere oplyst, at arbejdet er i gang, og at kommunen forventer, at velkomstpjecen er klar primo 2024.

*Jeg finder det positivt, at Puilasunnguit vil opdatere velkomstpjecen, så der alene fremgår regler, der er hjemmel til, og som følges og håndhæves i hverdagen.*

*Jeg anbefaler, at Puilasunnguit fremover sikrer, at beboere og pårørende har adgang til at læse informationerne og husregler i velkomstpjecen, og til at nye beboere og pårørende får den udleveret i forbindelse med indflytning.*

*Jeg tager kommunens bemærkninger til efterretning og foretager mig ikke yderligere.*

## **8. Personalet**

### **8.1. Information fra Puilasunnguit**

Forud for inspektionen modtog jeg en skrivelse fra Puilasunnguit, som bl.a. beskriver Puilasunnguits hovedudfordringer inden for det seneste år.

Ledelsen oplyste, at personalesituationen kan nævnes som den væsentligste udfordring. Ud af de 20-22 medarbejdere inden for plejepersonalet er ca. halvdelen stabile medarbejdere, mens den resterende halvdel tit udebliver fra arbejdet. På grund af sygdom, lovligt og ulovligt fravær, er det tit nødvendigt med rotation af vikarer. Med den hyppige brug af vikarer er risikoen for at begå fejl større og kan gå ud over kvaliteten af plejen.

Ledelsen oplyste, at det er en udfordring at arbejde med de beboere, der har demens. Personalet har begrænset viden om demens, men de gør brug af kommunens demenskoordinator og henvender sig til demenskoordinatoren ved spørgsmål. I hverdagen er det ledelsen, der vejleder personalet.

Ledelsen oplyste også, at det kan være problematisk at få dækket nattevagterne ved lønningsdage. Når der sker udeblivelse, må aftenvagten fortsætte sit arbejde, indtil der skaffes en vikar. Manglende medarbejdere går desuden ud over det stabile personale. Ledelsen søger at mindske fraværet ved at holde samtale med medarbejderne, og eventuelt tilbyde alkoholbehandling.

Under inspektionen oplyste ledelsen, at det kan mærkes, at personalet skal oplæres en del i arbejdet med beboerne, herunder lære at være opmærksomme og reagere, hvis beboeren ændrer adfærd eller får det dårligt.

Dertil oplyste ledelsen, at der er planer om, inden sommeren, at lave en instruks om hver beboer til brug for personalet. Dette vil bl.a. gøre det nemmere, når der er vikarer. På den måde sikres det, at personalet ved, hvilke behov den enkelte beboer har, hvad personalet skal huske, hvad personalet skal være opmærksomt på, og hvordan personalet skal arbejde med beboeren. Det er planen, at instrukserne skal ligge i papirform på afdelingerne, da ikke alle medarbejdere bruger computer.

Under inspektionsholdets samtaler med medarbejdere oplyste en medarbejder, at personalesituationen er forværret inden for det senest år. Dette har medført, at arbejdet er blevet hårdere, da der mangler uddannet personale. Indimellem går det ud over kommunikationen, så personalet ikke får de oplysninger, de har brug for om nye beboere.

Medarbejderen oplyste også, at det kunne være godt, hvis personalet fik tilbudt kurser, og at det ellers er aftalt med ledelsen, at der skal afholdes temadage. Dette er dog ikke sket endnu.

## **8.2. Min vurdering**

Jeg finder ledelsens oplysninger om manglen på personale, herunder manglen på uddannet personale og problemerne med fravær, og de konsekvenser, det medfører, bekymrende.

Jeg finder det positivt, at ledelsen er opmærksom på at arbejde videre med at løse udfordringerne.

*Jeg anbefaler, at ledelsen arbejder videre med de tiltag, som er i gang, herunder samtale med medarbejderne og eventuelle tilbud om behandling af misbrug.*

*Jeg anbefaler også, at ledelsen, eventuelt i samarbejde med forvaltningen overvejer, hvordan Puilasunnguit kan søge at afhjælpe problemet med ulovligt fravær af personale og problemet med manglen på faglært personale. Jeg anbefaler, at ledelsen har fokus på at tilbyde personalet kurser eller anden faglig videreudvikling.*

## **9. Personalets ytringsfrihed**

### **9.1. Information fra Puilasunnguit**

Under inspektionen fik inspektionsholdet udleveret nogle retningslinjer, som Puilasunnguit har fået fra kommunen om offentligt ansattes ytringsfrihed.

Et afsnit vedrører offentligt ansattes meddelelser eller ret til indberetning (whistleblowing), hvis man oplever ulovlig forvaltning eller uredelighed i den offentlige forvaltning. Der henvises til, at personalet kan benytte en "whistleblower portal" på kommunens intranet.

Det fremgår dertil bl.a., at:

"Du har desuden ret til at rette direkte henvendelse til Inatsisartuts ombudsmand i tilfælde af klare ulovligheder."

### **9.2. Klage til ombudsmanden**

Klager over de myndigheder, som er omfattet af ombudsmandens kompetence kan indgives af enhver. Dette fremgår af ombudsmandslovens § 12, stk. 1, 1. pkt.

Dertil fremgår det af ombudsmandslovens § 13, at:

”Klager over forhold, som kan påklages til en anden forvaltningsmyndighed, kan ikke indgives, før den øverste administrative myndighed har truffet afgørelse om forholdet.”

Det er ombudsmanden, som afgør, om en klage giver tilstrækkelig anledning til undersøgelse. Dette fremgår af ombudsmandslovens § 14.

### **9.3. Min vurdering**

Ombudsmandslovens bestemmelser indeholder således ikke betingelser, om at der skal være tale om klare ulovligheder, før en klage kan indgives til mig. Enhver har mulighed for at klage til mig over et forhold, hvorefter jeg vurderer, om en klage giver tilstrækkelig anledning til undersøgelse.

På baggrund af en foreløbig udgave af denne rapport har kommunen oplyst, at kommunen er enig i det fejlagtige, som fremgår af retningslinjerne om offentligt ansattes ytringsfrihed vedrørende muligheden for at rette henvendelse til ombudsmanden. Kommunen har endvidere oplyst, at kommunen vil rette op herpå snarest.

*Jeg tager kommunens bemærkninger til efterretning og foretager mig ikke yderligere.*

## **10. Rygning og passiv rygning**

### **10.1. Information fra Puilasunnguit og samtaler med pårørende**

Forud for inspektionen modtog jeg en skrivelse fra Puilasunnguit, som bl.a. beskriver Puilasunnguits hovedudfordringer inden for det seneste år. Ledelsen beskrev udfordringer med personalesituationen, da nogle nyansatte stopper med at arbejde bl.a. på grund af lugten af tobaksrøg. Flere af beboerne ryger på deres værelser, og de har ofte døren stående åben, så det lugter meget af tobaksrøg. Nogle af de pårørende, der er på besøg, skynder sig at gå efter kort tid, da de også er generet af røgen.

Under inspektionen oplyste ledelsen, at beboerne må ryge på deres værelse, men ikke i fællesarealerne. Emnet blev taget op på det seneste beboermøde,



hvor der blev talt om, at det ville være en god ide, hvis beboerne så vidt muligt røg udenfor. Men beboerne går stadig ikke udenfor og ryger. En beboer ryger til eksempel ca. 40 cigaretter om dagen. Dette er gået ud over "klokkestrengen", som ikke længere virker og beboerens liftudstyr tager også skade og fungerer ikke ordentligt.

Ledelsen oplyste endvidere, at der er ventilation på værelserne, og at der luftes ud. Dertil er der et omfattende ventilationssystem og opsat lufterensere på afdelingerne. Der er røgalarmer på værelserne.

Ved rundvisningen var det mærkbart, at der var lugt af tobaksrøg fra værelserne og i gangarealerne.

## **10.2. Rygeloven**

Det fremgår af § 2, stk. 1, nr. 4, i Inatsisartutlov nr. 15 af 26. maj 2010 om forbud mod rygning (herefter rygeloven), at loven finder anvendelse på uddannelsesinstitutioner, børneinstitutioner, herunder dagplejere samt døgninstitutioner, plejehjem, kollegier for studerende og institutioner, der kan side-stilles hermed.

Rygeloven giver adgang til, at voksne personer har lov til at ryge på deres eget værelse. Dette fremgår af rygelovens § 5, stk. 1.

Om passiv rygning fremgår følgende af rygelovens § 5, stk. 2:

### **"§ 5. [...]**

*Stk. 2.* Institutionen skal tage effektive skridt til beskyttelse af personale og øvrige beboere på institutionen mod passiv rygning. Institutionen kan pålægge beboerne ikke at ryge, når personale opholder sig i et værelse eller en bolig, der tjener som privat hjem på institutionen."

Det fremgår af bemærkningerne til bestemmelsen bl.a., at:

”I institutioner, hvor det er tilladt at ryge indendørs, skal institutionens ledelse effektivt sikre, at personale og andre beboere ikke udsættes for passiv rygning.

Hvorledes effektiv sikring tilvejebringes beror på en konkret vurdering. Det er åbenbart, at det værelse eller den private bolig, hvor der ryges, skal kunne aflukkes i forhold til institutionens øvrige indendørs områder. Herudover kan institutionen påbyde udluftning af de enkelte værelser efter rygning.

Er der behov for yderligere sikring til beskyttelse af personale og øvrige beboere, kan der etableres lokal, mekanisk ventilering i fornødent omfang.

Institutionens ledelse skal inddrage personale og en eventuel sikkerhedsorganisation i beslutninger til effektiv sikring mod passiv rygning.”

### **10.3. Min vurdering**

Jeg har forståelse for, at der kan opstå lugtgener i forbindelse med, at beboerne ryger på deres værelse. Dertil er et af formålene med rygeloven at forebygge, at personer ufrivilligt udsættes for passiv rygning.

På baggrund af inspektionsholdets egne iagttagelser og ledelsens udtalelser, vurderer jeg, at forebyggelsen mod passiv rygning ikke er tilstrækkelig effektiv. Rygning skal så vidt muligt ikke være til gene for andre.

Jeg har noteret, at ledelsen har oplyst, at beboerne ryger på deres værelse, og at det ofte sker med åben dør ud til fællesarealerne. Jeg har også noteret, at Puilasunnguit har et større ventilationssystem og opsat luftrensere på afdelingerne. Dette synes dog at være utilstrækkeligt til at forebygge passiv rygning for personalet, de andre beboere og besøgende.

På baggrund af en foreløbig udgave af denne rapport har kommunen oplyst, at Puilasunnguit har planer om at supplere med luftrensere på de værelser, hvor der bliver røget. Kommunen har endvidere oplyst, at beboerne vil blive bedt om at lukke deres døre og sørge for udluftning på værelset, hvis de ønsker at ryge i deres bolig. Dette for at beskytte andre beboere og medarbejdere mod passiv rygning.

*Jeg tager kommunens bemærkninger til efterretning og foretager mig ikke yderligere.*

*Jeg anbefaler, at ledelsen fortsat tager emnet om rygning og passiv rygning op på beboermøderne med jævne mellemrum, herunder fordelene ved at gå udenfor for at ryge.*

## **11. Hygiejne og rengøring**

### **11.1. Information fra Puilasunnguit, samtaler med beboere, pårørende og medarbejdere**

Ledelsen oplyste, at personalet før i tiden havde en tendens til at overholde deres pauser meget punktligt. Men ledelsen har indført, at plejepersonalet først skal holde deres pauser, når alle beboere er vækket, har fået medicin og er blevet vasket. Dertil skal plejepersonalet også i løbet af dagen være opmærksomt på at hjælpe beboerne før eller under en eventuel pause.

Under inspektionsholdets samtaler med medarbejdere oplyste en medarbejder, at rengøringen ikke er god. Plejepersonalet gør derfor ekstra rent på beboernes værelser. Medarbejderen oplyste også, at det er mærkbart, at nogle beboere får sår ved øjnene og mundvigene, når der ikke er gjort ordentligt rent.

En anden medarbejder oplyste, at personalet trods personalemanglen når alle arbejdsopgaver. Medarbejderen oplyste også, at der lægges vægt på at nå at sørge for beboernes hygiejne.

Under inspektionsholdets samtaler med beboere oplyste en beboer, at personalet hjælper beboerne i bad én gang om ugen. Beboeren oplyste, at hun derfor selv går i bad, da hun synes, det er for lidt kun at komme i bad én gang om ugen.

En anden beboer oplyste, at hun skal have hjælp til at komme i bad. Hun kommer i bad én gang om ugen hver tirsdag, hvor sengetøjet også bliver

skiftet. Beboeren oplyste, at hun skal ringe efter personalet, ellers kommer hun ikke i bad. Beboeren oplyste også, at hun har oplevet ikke at komme i bad to tirsdage i træk, og at sengetøjet heller ikke blev skiftet, selvom hun gjorde personalet opmærksomt herpå.

Under inspektionsholdets samtaler med pårørende oplyste en pårørende, at personalet lader beboerne sørge for deres egen personlige hygiejne. Derfor har nogle af beboerne nogle gange madrester siddende i ansigtet. Den pårørende oplyste også, at hun har klaget over rengøringen, og at hun selv har gjort rent på faderens værelse, da det var beskidt.

### **11.2. Min vurdering**

Det er min vurdering, at rengøring og opretholdelse af en god hygiejne er med til at værne om beboernes helbred og velbefindende. Dertil bidrager det også til, at den enkelte beboer kan opretholde sin værdighed.

Jeg finder det positivt, at ledelsen arbejder med at plejepersonalet skal være mere opmærksomt på beboernes behov.

På baggrund af en foreløbig udgave af denne rapport har kommunen oplyst, at der er udarbejdet instrukser vedrørende pleje og hygiejne. Kommunen har endvidere oplyst, at der er hængt skilte op i skyllerummet for rent og urent, samt hængt vejledninger op med generelle instrukser for, hvordan rengøringen på plejehjemmet skal håndteres i skyllerummet.

*Jeg tager kommunens bemærkninger til efterretning og foretager mig ikke yderligere.*

*Jeg anbefaler, at Puilasunnguit arbejder videre med at være mere opmærksomme på, at der er god rengøring, herunder af beboernes værelser og hjælper beboerne med deres personlige hygiejne og overholde de fastsatte tider herfor.*

### **12. Kommunikation mellem Puilasunnguit og pårørende**

### **12.1. Information fra Puilasunnguit og samtaler med pårørende**

Under inspektionsholdets samtaler med pårørende oplyste en pårørende, at der bliver holdt møder mellem personalet og pårørende hver 3.-4. måned. Tidspunkterne for møderne bliver slået op på opslagstavlen ved indgangen. Sidste gang der skulle være afholdt møde, gik hun forgæves.

En anden pårørende oplyste, at der bliver holdt møder mellem personalet og pårørende, men at der ikke bliver fulgt op på det, som der bliver talt om. Den pårørende oplyste dertil, at det sidste møde ikke blev afholdt, og at det hverken blev aflyst eller udsat.

Under inspektionen bekræftede ledelsen, at det sidste møde ikke blev afholdt på grund af sygdom og kursusaktivitet i ledelsen. Dertil var Puilasunnguits system nede, både it- og telefoni.

### **12.2. Min vurdering**

Det er min vurdering, at god kommunikation mellem Puilasunnguit og pårørende bl.a. skaber ro og tillid til Puilasunnguit, som varetager omsorgen og plejen for de pårørendes familiemedlemmer.

På baggrund af en foreløbig udgave af denne rapport har kommunen oplyst, at der afholdes aftener for pårørende for at styrke kommunikationen mellem Puilasunnguit og de pårørende. Datoerne for møderne bliver kommunikeret ud i god tid i en årsplan. Personalet påmindrer de pårørende telefonisk, når møderne nærmer sig og mødeindkaldelsen hænges op på opslagstavlen.

*Jeg tager kommunens bemærkninger til efterretning og foretager mig ikke yderligere.*

## **13. Mad og manglende mad til beboerne**

### **13.1. Information fra Puilasunnguit og samtaler med pårørende**

Under inspektionsholdets samtaler med pårørende oplyste en pårørende, at madportionerne og kagerne til beboernes kaffe var for små. Den pårørende oplyste også, at maden er for hård og ikke tilpasset de ældre, og at der ikke

er noget frugt. Hun har derfor oplevet, at hendes far ringede til hende og sagde, han var sulten. Hun var derfor nødt til at komme med mad til ham. Den pårørende oplyste dertil, at personalet ikke kan hente mad til beboerne, hvis der mangler mad.

Under inspektionen oplyste ledelsen, at madportionerne tidligere var meget små. Det har den nuværende ledelse ændret. Ledelsen oplyste, at beboerne har lagt mærke til det og er glade for ændringen. Det sker at enkelte beboere klager over maden. Maden ændres så vidt muligt herefter for eftertiden. En gang om måneden spiser beboerne og personalet fælles morgenmad.

Ledelsen oplyste også, at beboerne har fået at vide, at de må tage mad fra køleskabe og skabe, som er på afdelingerne. Da der var en anden ledelse, fik beboerne ikke lov til dette. Det er nattevagternes opgave at bestille mad fra køkkenet. Ledelsen oplyste, at personalet ikke har nøgle til køkkenet. Når køkkenpersonalet er gået hjem, har personalet ikke adgang til køkkenet, men beboerne har adgang til den mad, der er i køleskabe og skabe på afdelingerne.

### **13.2. Min vurdering**

Jeg har noteret mig, at ledelsen så vidt muligt foretager ændringer, når beboerne klager over maden. Dette finder jeg positivt.

Det er min vurdering, at det er uhensigtsmæssigt, at personalet ikke har adgang til køkkenet, når køkkenpersonalet er gået hjem. Personalet kan således ikke sørge for, at der er mad til beboerne, hvis ikke nattevagterne har sørget for at bestille mad, herunder bestille nok mad til beboerne på afdelingen.

På baggrund af en foreløbig udgave af denne rapport har kommunen oplyst, at beboernes mindes om, at der er mad i plejeafdelingerne på alle tider af døgnet. Kommunen har dertil oplyst, at alle beboere har et køleskab på deres værelse. Kommunen har endvidere oplyst, at der altid er mad tilgængeligt for

beboerne. Kommunen har yderligere oplyst, at det er taget op på personale-møder, at nattevagten skal sikre, at der er bestilt mad til natten ved personalefravær eller uforudsete omstændigheder.

*Jeg tager kommunens bemærkninger til efterretning og foretager mig ikke yderligere.*

## **14. Aktiviteter og nærvær**

### **14.1. Information fra Puilasunnguit, samtaler med beboere og pårørende**

Ledelsen oplyste, at beboerne kommer på besøg på forskellige arbejdssteder og har haft besøg af museet. Beboerne fremstiller diverse håndarbejdsprodukter, som bl.a. sælges til jul og påske. Dertil er der gymnastik to gange om ugen med ældreforeningen, hvor flere af beboerne deltager.

Ledelsen oplyste også, at der arbejdes med at have fokus på de beboere, som ikke selv kommer og deltager i aktiviteterne. Beboerne er med til at planlægge aktiviteter. Der holdes beboermøde en gang om måneden, hvor det drøftes, hvad beboerne har lyst til.

Under inspektionsholdets samtaler med beboere oplyste en beboer, at hun gør brug af de aktiviteter, der er på Puilasunnguit, og at hun er glad for dem. Beboeren oplyste også, at hun godt kunne tænke sig, at personalet kom ind på hendes værelse og talte med hende. I stedet oplever beboeren, at personalet sidder og venter på, at beboerne ringer efter personalet.

En anden beboer oplyste, at hun ikke kan gøre brug af de aktiviteter, der tilbydes, da hun har meget nedsat syn. Hun går meget alene rundt eller er sammen med en af de andre beboere, som også er mere mobil i forhold til de andre beboere.

Under inspektionsholdets samtaler med pårørende oplyste en pårørende, at hun oplever, at hendes far bliver mere og mere indelukket. Hun oplyste endvidere, at hun oplever, at faderen ikke vil deltage i de aktiviteter, der er, og at personalet ikke opmuntrer ham til at deltage i aktiviteterne.

En anden pårørende oplyste, at det er hendes oplevelse, at hendes mand, som er dement, er ensom. Hun oplyste, at hun besøger sin mand hver dag, og at han sidder alene i sin kørestol i opholdsstuen, når hun kommer på besøg.

#### **14.2. Min vurdering**

Det er min vurdering, at et socialt fællesskab og forskellige aktiviteter har stor betydning for beboernes velbefindende og kan bidrage til stor livsglæde.

Jeg finder det positivt, at Puilasunnguit har fokus på at inddrage beboerne i planlægningen af aktiviteterne, herunder at inddrage de beboere, som ikke selv kommer og deltager i aktiviteterne.

På baggrund af en foreløbig udgave af denne rapport har kommunen oplyst, at personalet er opmærksomt på, at beboerne skal motiveres til at deltage i aktiviteter på plejehjemmet, og at personalet støtter beboere, der har et ønske om at deltage i aktiviteterne. Kommunen har videre oplyst, at personalet har ekstra fokus på beboere med funktionsnedsættelse, og hvilken støtte de har brug for, for at deltage i aktiviteterne. Kommunen har endvidere oplyst, at der er indkøbt materialer, som sansebolde, maleudstyr mm., der sikrer, at målgruppen for aktiviteterne er så bred som muligt.

*Jeg tager kommunens bemærkninger til efterretning og foretager mig ikke yderligere.*

*Jeg anbefaler, at Puilasunnguit arbejder videre med at være opsøgende i forhold til beboerne, herunder især de beboere, som ikke selv søger at deltage i aktiviteterne eller ikke er mobile nok til selv at komme ud fra deres værelse til fællesrummet eller til andre aktiviteter.*



## **15. Opfølgning**

Jeg anmoder Puilasunnguit om at gøre medarbejderne, beboerne og de pårørende bekendt med denne rapport.

Jeg har sendt en kopi af denne rapport til orientering til forvaltningen i Kommuneqarfik Sermersooq.

Jeg anser hermed sagen om inspektion af Puilasunnguit for afsluttet.

Denne rapport vil blive medtaget i min årsberetning for 2023 og offentliggjort på min hjemmeside, [www.ombudsmand.gl](http://www.ombudsmand.gl).

### **Retsgrundlaget for inspektionen**

Retsgrundlaget for ombudsmandens virksomhed fremgår af inatsisartutlov nr. 7 af 1. juni 2017 om Ombudsmanden for Inatsisartut (herefter ombudsmandsloven).

Ombudsmanden vælges af Inatsisartut, jf. ombudsmandslovens § 1, stk. 1, men er i udførelsen af sit hverv uafhængig af Inatsisartut, jf. ombudsmandslovens § 6, stk. 1. Ombudsmandens virksomhed omfatter bl.a. alle dele af den offentlige forvaltning under Grønlands Selvstyre og kommunerne, jf. ombudsmandslovens § 7, stk. 1, 1. pkt.

Ombudsmanden har til opgave at undersøge, om myndigheder eller personer, der er omfattet af ombudsmandens virksomhed, handler i strid med gældende ret eller på anden måde gør sig skyldige i fejl eller forsømmelser ved udførelsen af deres opgaver, jf. ombudsmandslovens § 19, stk. 1. Ombudsmanden kan fremsætte kritik, afgive henstillinger og i øvrigt fremsætte sin opfattelse af en sag, jf. ombudsmandslovens § 20.

Efter ombudsmandslovens § 16, 1. pkt., kan ombudsmanden undersøge enhver institution eller virksomhed samt ethvert andet tjenestested, der hører under ombudsmandens virksomhed. I forbindelse med sådan en undersøgelse kan ombudsmanden – ud over hvad der følger af ombudsmandslovens §§ 19 og 20 – bedømme forhold vedrørende en institutions indretning og drift samt forhold vedrørende behandlingen af og aktiviteterne for institutionens brugere ud fra almenmenneskelige og humanitære synspunkter, jf. ombudsmandslovens § 16, 2. pkt.