



Utoqqaat Illuat
Rasmuseeqqap Aqqutaa 3
3900 Nuuk

2. marts 2026

Att.: Forstander Kathrine Lerch Amondson

All. nr./brevnr.:
2025-900-0002-22
Sull./sagsbeh.: LM

Inspektion af Utoqqaat Illuat i Nuuk

1. Indledning

Den 17. og 18. september 2025 gennemførte et inspektionshold fra Ombudsmanden for Inatsisartut en varslet inspektion af Utoqqaat Illuat i Nuuk. Inspektionen blev gennemført som led i ombudsmandsemdedets 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 ombudsmand Gedion Jeremiassen, retschef Lars-Christian Sinkbæk, specialkonsulent Petur Elias Nielsen, specialkonsulent Lene Møller, specialkonsulent Henrik Bach, administrativ sagsbehandler Michael Feldballe Hansen, cheftolk Karoline Lyberth og tolk Hanne Heilmann.

Fagchef Karen Lund Mølgaard fra Forvaltningen for Velfærd og Arbejdsmarked i Kommuneqarfik Sermersooq (herefter kommunen) overværede en del af inspektionen.

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

Utoqqaat Illuat og Kommuneqarfik Sermersooq har haft lejlighed til at fremkomme med bemærkninger til en foreløbig udgave af denne rapport. Ved e-mail af 30. januar 2026 modtog jeg bemærkninger fra Kommuneqarfik Sermersooq. Bemærkningerne er indarbejdet i rapporten.

2. Forberedelse og gennemførelse af inspektionen

Utoqqaat Illuat blev ved e-mail af 3. juli 2025 varslet om den kommende inspektion, hvor Utoqqaat Illuat og Kommuneqarfik Sermersooq modtog yderligere oplysninger om inspektionen. Samtidig anmodede jeg Utoqqaat Illuat om at orientere samtlige medarbejdere, beboere og pårørende om den kommende inspektion og muligheden for at tale med inspektionsholdet.

Forvaltningen i Kommuneqarfik Sermersooq blev ved e-mail af 3. juli 2025 orienteret om den kommende inspektion. Jeg tilbød samtidig, at forvaltningen kunne deltage som observatør i en nærmere aftalt del af inspektionen.

Forud for inspektionen modtog jeg forskelligt skriftligt materiale fra Utoqqaat Illuat om institutionen og beboerne.

Under inspektionen talte inspektionsholdet med ledelsen for Utoqqaat Illuat, som var repræsenteret ved forstander Kathrine Lerch Amondsen og souschef Arnannguaq Nikodemussen. Derudover talte inspektionsholdet enkeltvist med 5 medarbejdere, 6 beboere og 1 pårørende.

Inspektionsholdet besigtigede endvidere Utoqqaat Illuats lokaler.

3. Generelt om Utoqqaat Illuat

Utoqqaat Illuat er en kommunal ældreinstitution i Nuuk, der er opdelt i flere plejeafdelinger.

På den ene plejeafdeling, Tungiu, er der plads til 20 beboere i alt. Afdelingen er delt op i to afdelinger med henholdsvis plads til 10 beboere på den ene afdeling, som er demente i mildere grad, og 10 beboere på den anden afdeling, som er svært demente med behov for at blive afskærmet.

På den anden plejeafdeling, Ippat, er der 13 permanente plejehjemspladser.

Der er i alt ni aflastningspladser på Utoqqaat Illuat. Aflastningsafdelingen omfatter også aktivitets- og daghjemsafdelingerne, hvor der ikke bor beboere.

Forud for inspektionen var der i alt 47 beboere indskrevet på Utoqqaat Illuat.

4. Ombudsmandens overordnede vurdering

Det er mit overordnede indtryk, at Utoqqaat Illuat tilbyder trygge rammer for beboerne. Derudover er det mit indtryk, at Utoqqaat Illuats ledelse og ansatte er dygtige til deres arbejde og udfører arbejdet med respekt for beboerne.

Gennem min inspektion og samtaler med fem medarbejdere og 6 beboere er det også mit indtryk, at beboerne overordnet er glade for at bo på Utoqqaat Illuat.

Det er desuden mit indtryk, at alle plejemedarbejdere, som jeg talte med under inspektionen, havde kendskab til og forståelse for magtanvendelsesloven (inatsisartutlov nr. 8 af 20. juni 2022 om magtanvendelse inden for det sociale område med senere ændring). Medarbejderne gav udtryk for, at de meget sjældent anvendte magt, da de havde flere forskellige pædagogiske værktøjer og rutiner, som de brugte til at løse eventuelle konflikter.

Enkelte forhold giver mig anledning til bemærkninger. Disse gennemgås nedenfor under pkt. 5-15.

5. Alarmkaldesystemet

5.1. I kommunens inspektionsrapporter fra 2023 og 2024 er det nævnt, at det eksisterende alarmsystem ikke fungerer, og at bl.a. fraværet af et velfungerende alarmsystem bidrager til oplevelsen af utryghed, særligt i situationer, hvor hurtig hjælp er påkrævet.

Et nyt alarmsystem blev taget i brug samme dag, som inspektionen startede. Funktionaliteten af det nye alarmsystem har derfor ikke kunnet vurderes i forbindelse med inspektionen. Det har derfor ikke været muligt for inspektionsholdet i forbindelse med inspektionen at afklare, om det nye alarmsystem har bidraget til en større følelse af sikkerhed for Utoqqaat Illuats beboere.

Jeg har noteret mig, at det nye alarmsystem er taget i brug og foretager mig derfor ikke yderligere i anledning af dette forhold.

6. Sygefravær og bemanding

6.1. Under inspektionen oplyste ledelsen, at der tidligere havde været ansat op mod 100 medarbejdere, men at der nu var ca. 60 ansatte medarbejdere. Ledelsen oplyste derudover, at der på nuværende tidspunkt er flere faglærte end tidligere, hvilket har højnet det faglige niveau i den udførte pleje. Dette har ifølge ledelsen medført, at de enkelte afdelinger i større omfang er i stand til at udføre arbejdet uden at ledelsen involveres i arbejdsopgaverne og udførelsen heraf.

Ledelsen oplyste, at medarbejderne prioriterer de vigtigste opgaver, så som udlevering af medicin, i tilfælde af udeblivelser. Afdelingerne hjælper hinanden, og der rokeres på tværs af afdelingerne i tilfælde af sygdom eller lignende.

Derudover oplyste ledelsen, at institutionen er begyndt at anvende et vikarbureau til at løse visse arbejdsopgaver. Dermed aflastes de ansatte medarbejdere med en række opgaver.

Endvidere oplyste ledelsen, at der dog fortsat er problemer med sygefravær, og at fraværet er særligt højt i år, særlig ved tidspunktet for udbetaling af løn, men at sygefraværet stille og roligt er ved at blive nedbragt. Derudover er der på bestemte afdelinger flere langtidssygemeldinger.

Endelig oplyste ledelsen, at det efter ledelsens opfattelse er muligt for medarbejderne at nå de opgaver, som skal udføres.

6.2. Inspektionsholdet talte under inspektionen med en medarbejder, der oplyste, at medarbejderne ikke altid når at løse deres arbejdsopgaver, hvorved beboerne ikke altid får deres daglige bad.

En anden medarbejder oplyste, at der godt kunne være flere medarbejdere, da de ikke altid når at udføre deres arbejdsopgaver. Personaleudskiftningen påvirker arbejdsgangene, da det kræver ressourcer at oplære nyansatte. Derudover blev

det oplyst, at medarbejderne fra tid til anden må flytte eller droppe deres pauser for at nå opgaverne.

En tredje medarbejder oplyste, at der er en del sygdom blandt personalet, men at de ved fælles hjælp får udført opgaverne.

En fjerde medarbejder oplyste, at løsningen med vikarbureau fungerer tilfredsstillende, mens andre medarbejdere er mindre tilfredse. Medarbejderen oplyste samtidig, at der er problemer med sygefravær, som blandt andet påvirker muligheden for at lave aktiviteter med de ældre.

En femte medarbejder oplyste, at der er meget travlt. Når der er udeblivelser, må de øvrige medarbejdere løbe stærkere. Samtidig blev det oplyst, at beboernes pleje påvirkes negativt på baggrund af sygefravær og anden udeblivelse. Dette ses blandt andet ved, at der går lang tid mellem hver enkelt beboers bad pga. manglende personale. Inspektionsholdet fik samtidig oplyst, at det er blevet værre med tiden.

En beboer oplyste til inspektionsholdet, at der efter vedkommendes opfattelse var mangel på medarbejdere, mangel på hjælp og manglende engagement fra personalet.

En anden beboer oplyste, at personalet ikke har tid til pleje af beboerne, og at planlagt bad udsættes.

En pårørende til en beboer oplyste til inspektionsholdet, at der er en klar mangel på personale, og at fraværende medarbejdere medfører, at den personlige hygiejnepleje nedprioriteres. Dette medfører, at beboere får betændte sår, og at der er mangel på sårpleje.

6.3. Jeg finder det, som ledelsen, medarbejdere og den pårørende under inspektionen har forklaret om manglen på personale og medarbejdernes sygefravær bekymrende, da det tilsyneladende i et vist omfang påvirker beboernes hygiejne.

Jeg finder det positivt, at ledelsen ved aftale med et vikarbureau har forsøgt at afhjælpe problemet med sygefraværet.

Det er dog min forståelse, at der fortsat er problemer med sygefravær og anden udeblivelse, som har betydning for beboernes pleje.

Jeg anbefaler, at ledelsen ser nærmere på rekruttering og fastholdelse af medarbejdere for sikre en forsvarlig pleje af beboerne.

Jeg anbefaler derudover, at alderdomshjemmet løbende udarbejder statistik over medarbejdernes sygefravær, så institutionen har et bedre grundlag for at vurdere, om der er behov for yderligere tiltag for at nedbringe sygefraværet.

7. Nødudgang

7.1. I afdelingen Katak er der ikke etableret en decideret nødudgang. I stedet benyttes en af beboernes altandør som nødudgang. Forholdet er også påtalt i kommunens tilsynsrapporter fra 2023 og 2024.

Ledelsen har under inspektionen oplyst, at ledelsen er opmærksom på, at der skal etableres en nødudgang, og der arbejdes på, at denne bliver etableret ud til en stikvej bag institutionen frem for ud til en almindeligt befærdet vej.

Jeg har noteret mig det oplyste. Jeg foretager mig derfor ikke yderligere i anledning af dette forhold.

8. Utrygge beboere

8.1. Under inspektionen redegjorde ledelsen for, at der på afdelingen i Ippat i øjeblikket findes beboere, som ikke føler sig trygge. Utoqqaat Illuat har oplevet beboere, som ønskede at flytte fra afdelingen. Ledelsen oplyste, at det ifølge deres opfattelse skyldes en bestemt beboer, som er meget plejekrævende og trækker mange af personalets ressourcer. Vedkommende er svær at smertedække og kan være højlydt. Ledelsen er opmærksom på, at dette kan skabe utryghed og en følelse af ressourcemangel hos andre beboere på afdelingen.

Ledelsen gjorde herudover opmærksom på, at man i øjeblikket arbejder på at nedlægge to pladser i afdelingen, således at beboeren fremadrettet får sin egen afdeling. Dette tiltag er med henblik på at genskabe trygheden hos resten af beboerne i den nuværende afdeling.

8.2. Under inspektionen talte inspektionsholdet med den pågældende beboer. Beboeren mente at være fejlplaceret på Utoqqaat Illuat, idet vedkommende efter egen opfattelse havde et større plejebehov, end Utoqqaat Illuat kan tilbyde. Beboeren oplyste at være sengeliggende og i denne anledning have store smerter.

Beboeren har både forud for og efter inspektionen haft rettet henvendelse til mig og i den forbindelse redegjort for sine smerter og den madras, som beboeren ligger på. Utoqqaat Illuat har i den forbindelse udskiftet madrassen, hvilket dog ikke har afhjulpet beboerens smerter.

Jeg har noteret mig, at ledelsen er opmærksomme på forholdet og arbejder på en løsning. Jeg anbefaler, at ledelsen i samarbejde med forvaltningen undersøger mulighederne for at afhjælpe problemet, herunder ved at afklare mulighederne for at yde støtte og hjælp efter det samlede sociale regelsæt, herunder evt. lovgivningen om støtte til handicappede.

9. Røggener

9.1. Under inspektionen oplyste ledelsen, at beboerne kun må ryge på deres egne værelser og ikke på gange eller fællesarealer. For at undgå passiv rygning, blev det oplyst af ledelsen, at det kan aftales med familie til beboer, hvor mange cigaretter beboerne skal have adgang til.

Under rundgang på institutionen fik inspektionsholdet forevist et nyligt ledigt værelse, der står foran en større renovering. Dette skyldtes blandt andet, at den tidligere beboer havde været storryger og havde tabt gløder på linoleumsgulvet i et omfang, og at der var flere brandmærker. Adspurgte om dementes rygning på værelset kunne udgøre en risiko for beboere blev det oplyst, at man på nogle værelser havde vand i papirspande for at undgå skader. Det blev desuden oplyst, at mange af rygerne er demente og må have ledsager med, når de ryger udenfor.

Under rundgang fik inspektionsholdet forevist luftrensere, som var placeret flere steder på gang- og fællesarealer. Ledelsen oplyste at luftrensere havde afhjulpet lugtgener fra rygning, særligt ved storrygeres værelser.

Inspektionsholdet kunne imidlertid konstatere, at der fortsat er steder på gangarealer, hvor der er lugt af tobaksrøg og at enkelte luftfriskere ikke var tændt. Adspurgt om dette blev det bemærket, at luftfriskere udsendte støjgener som beboere kunne være forstyrret af.

9.2. Reglerne om rygning på egne værelser fremgår blandet andet af inatsisartutlov nr. 15 af 26. maj 2010 om forbud mod rygning (herefter rygeloven). Det fremgår heraf:

”§ 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.”

I forarbejderne til rygeloven er der under de specielle bemærkninger til § 5 bl.a. anført følgende:

”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. [...]”

9.3. Jeg har noteret mig, at ledelsen forsøger at forebygge passiv rygning ved at opstille luftrensere på gangarealer for at mindske lugtgener. Dog har jeg samtidig konstateret, at luftrenserne af hensyn til støjniveauet ikke konsekvent er tændt.

På baggrund af inspektionsholdets konstatering af lugt af tobaksrøg på institutionens gangarealer er det mit indtryk, at døre til beboeres værelser ikke konsekvent er lukkede ved tobaksrygning på værelser.

Det er min vurdering, at luftrensere er med til at afhjælpe lugtgener fra tobaksrygning på gangarealer, men det forudsætter, at luftrenserne er taget i anvendelse.

På baggrund af en foreløbig udgave af denne rapport har kommunen meddelt mig, at Utoqqaat Illuat planlægger at anskaffe andre og mere effektive luftrensere, som er dimensioneret til at kunne dække større områder end de nuværende. Samtidig er det oplyst, at mere effektive luftrensere kan reducere gener fra tobaksrøg på gangarealer og fællesarealer, hvorved beboernes forhold og medarbejdernes arbejdsmiljø forbedres.

Jeg henstiller, at ledelsen fortsat fokuserer på at forebygge gener fra passiv rygning på alle afdelinger, herunder sikrer at luftrensere anvendes, når beboerne ryger.

Jeg tager alderdomshjemmets oplysninger om påtænkt anskaffelse af mere effektive luftrensere til efterretning og foretager ikke yderligere i relation til dette forhold.

10. Udlevering af og instruering i magtanvendelseslovens regler samt kvittering for modtagelse

10.1. Under inspektionen fik inspektionsholdet oplyst, at ledelsen har fokus på, at nyansatte medarbejdere får udleveret magtanvendelsesloven, instruktion i magtanvendelseslovens regler samt medarbejdernes kvittering for modtagelse af loven og forståelse af reglerne.

Samtidig fik inspektionsholdet oplyst, at ikke alle medarbejdere får kvitteret for modtagelse af reglerne og instruering heri, idet der ikke var indarbejdet en fast praksis på institutionen for udlevering af magtanvendelseslovens bestemmelser og underskrift for modtagelse og forståelse af magtanvendelsesloven.

Ledelsen oplyste samtidig, at der er fokus på magtanvendelseslovens bestemmelser, og at der arbejdes på at få opdateret blanketter og informationsmateriale, ligesom der arbejdes for at få udarbejdet materiale og skemalagt tilbagevendende kurser i magtanvendelsesloven. Ledelsen oplyste, at

der er blevet ansat en medarbejder, som skal forestå instruering af nye medarbejdere i magtanvendelseslovens regler.

Derudover oplyste ledelsen, at der er fokus på magtanvendelseslovens bestemmelser, og at ledelsen er af den opfattelse, at medarbejderne har godt kendskab til magtanvendelseslovens regler.

10.2. Det følger af § 2, stk. 1, i magtanvendelsesloven, at enhver medarbejder skal modtage kopi af magtanvendelsesloven og instruktion i dens indhold. Derudover fremgår det, at medarbejderen skal kvittere for modtagelse for modtagelsen samt for instruktion i indholdet.

Det følger derudover af bemærkninger til bestemmelsen, at formålet med bestemmelsen er, at ansatte opnår en forståelse for de regler, der anvendes. Det er således ikke nok, at medarbejderen kun får udleveret en kopi af inatsisartutloven. Medarbejderen skal også have en instruktion i anvendelsen af reglerne, så medarbejderen forstår, hvordan reglerne skal anvendes. Ved kvittering skriver medarbejderen under på at have modtaget og forstået reglerne.

Jeg har noteret mig det oplyste om, at institutionen fremover vil være opmærksom på at sikre, at medarbejderne kvitterer for modtagelse af og forståelse af magtanvendelseslovens bestemmelser. Jeg foretager mig derfor ikke yderligere i anledning af dette forhold.

11. Oversættelse af magtanvendelsesloven til engelsk

11.1. Under inspektionen oplyste ledelsen, at der er ansat adskillige engelsksprogede medarbejdere, som hverken taler grønlandsk eller dansk. Derudover oplyste ledelsen, at de engelsksprogede medarbejdere har et fagligt højt niveau, men at der kan opstå kommunikationsudfordringer mellem medarbejder og beboer som forsøges løst med kropssprog og anden ikke-verbal kommunikation.

Ledelsen oplyste samtidig, at medarbejderne bliver oplært i magtanvendelsesreglerne. Samtidig blev det oplyst, at medarbejderen er

opmærksomme på at følge reglerne i magtanvendelsesloven på trods af, at medarbejderne hverken læser eller taler grønlandsk eller dansk.

11.2. Som angivet ovenfor følger det af § 2, stk. 1, i magtanvendelsesloven, at enhver medarbejder skal modtage kopi af magtanvendelsesloven og instruktion i dens indhold. Derudover fremgår det, at medarbejderen skal kvittere for modtagelsen samt for instruktion i indholdet.

En forudsætning for at kunne forstå og arbejde i overensstemmelse med lovens ordlyd forudsætter, at lovgivningen foreligger på et sprog, som den ansatte forstår.

Jeg har noteret mig, at der på Utoqqaat Illuat og øvrige institutioner er ansat engelsksprogede medarbejdere, som hverken taler grønlandsk eller dansk. Imidlertid foreligger magtanvendelsesloven alene på grønlandsk og dansk.

11.3. Jeg har noteret mig, at kommunen i anden anledning har fået udarbejdet en oversættelse af magtanvendelseslovens regler til engelsk, så medarbejderne kan læse og forstå reglerne.

Det er imidlertid min opfattelse, at en oversættelse af magtanvendelseslovens bestemmelser til engelsk bør udarbejdes af den myndighed, der har affattet magtanvendelsesloven. Derved sikres det, at der ikke opstår usikkerhed om, hvorvidt lovens ordlyd er korrekt oversat til engelsk, og om medarbejderne arbejder i overensstemmelse med en korrekt sprogversion.

Jeg har udskilt spørgsmålet om oversættelse af magtanvendelseslovens regler til engelsk til behandling i en særskilt sag.

Forholdet omtales derfor ikke yderligere i denne rapport.

12. Institutionspræget indretning

12.1. Under inspektionen besigtigede inspektionsholdet alle afdelinger på Utoqqaat Illuat. Inspektionsholdet noterede sig særligt, at væggene på demensafdelingen Tungiu fremstår hvide og uden farve, hvorved især gangene

på afdelingen har en klinisk fremtoning. Nogle billeder er ophængt på gangenes vægge, men dette har ikke fuldstændigt fjernet det kliniske præg.

En pårørende har derudover til inspektionsholdet gjort opmærksom på, at en del af demensafdelingen efter vedkommende opfattelse fremstår institutionspræget.

Inspektionsholdet noterede sig derudover, at fællesarealerne for enden af afdelingen Ippat fremstår rodet og ikke-anvendelige. Det drejer sig nærmere om en fælles opholdsstue med tilknyttet køkken, samt en altan for enden ad gangen. Under inspektionen redegjorde ledelsen for den nærmere baggrund herfor, som er beskrevet ovenfor under punkt 8.

Opholdsstuen fremstår efterladt og uden synlige forsøg på at skabe en hyggelig atmosfære i rummet. Derudover fremstår en altan i umiddelbar tilknytning til opholdsstuen som rodet. Altanen er fyldt med hvilemøbler og kan derfor ikke umiddelbart benyttes.

Jeg finder, at der i fællesarealerne for enden af afdelingen Ippat ikke lader til at være forsøgt skabt en hjemlig eller indbydende atmosfære. Som konsekvens af placeringen af mange tilfældigt placerede hvilemøbler på altanen finder jeg derudover, at altanen har mistet en stor del af sin funktion som opholdssted for frisk luft og afslapning for beboerne på Utoqqaat Illuat.

Jeg finder derudover, at den afskærmede afdeling i Tungiu for de svært demente ikke fremstår udpræget hjemlig og hyggelig.

Jeg anbefaler, at Utoqqaat Illuat søger at forbedre indretningen af de nævnte fællesarealer.

13. Medicin

13.1. Under samtale med ledelsen fik inspektionsholdet oplyst, at sygeplejersker og sundhedsassistenter har adgang til at håndtere beboernes medicin. Medicinen til beboerne bliver sorteret i et aflåst rum, hvorefter det føres til afdelinger i medicinskabe, der også er aflåst. Det blev desuden oplyst at datoudløbet medicin blev tilbageleveret til apoteket. Ledelsen informerede om, at landslægen havde

godkendt nuværende procedure i forbindelse med tilsyn i 2024, hvilket jeg tager til efterretning.

Under besigtigelse af institutionens afdelinger fremviste ledelsen 3 medicinskabe med orientering om, at medicin opbevares heri fra dosering fandt sted og indtil udlevering. Det ene medicinskab stod på kontor for medarbejdere, mens to øvrige var umiddelbart tilgængelige ved placering på gang i respektive afdelinger.

Inspektionsholdet observerede, at de nævnte medicinskabe ikke var aflåste. Ledelsen forklarede i denne anledning, at medicinen opbevares i medicinskabe på afdelingen ved udlevering, og medicinskabe køres retur til medicinrummet efter udlevering.

Ledelsen bemærkede, at det er første gang, ledelsen bliver oplyst om, at medicinskabe på afdelinger ikke er aflåste.

Jeg foretager mig ikke yderligere i anledning af dette forhold.

14. Engelsksprogede medarbejdere

14.1. Under inspektionen oplyste ledelsen, at der var ansat 5 engelsksprogede medarbejdere, som hverken talte grønlandsk eller dansk.

Selv om de engelsksprogede medarbejdere har et fagligt højt niveau, så erkender ledelsen, at der er sproglige udfordringer i interaktionen mellem specielt beboere og engelsksprogede medarbejdere.

Ledelsen nævnte i denne forbindelse bl.a., at der har været konflikter på baggrund af svær kommunikation mellem engelsksprogede medarbejdere og beboere, der ikke kan udtrykke sig tilstrækkelig på engelsk. Ved sådanne konflikter skal de engelsksprogede medarbejdere informere ledelsen, som indkalder til samtale, hvor de engelsksprogede medarbejdere bliver bedt om at bruge mere kropssprog og anden ikke-verbal kommunikation for at gøre sig bedre forståelige og undgå misforståelser.

I tilsynsrapporten fra 2024 blev det bemærket, at beboernes deltagelse i aktivitetstilbud er begrænset bl.a. på grund af sproglige barrierer. Tilsynet anbefalede i denne forbindelse, at der gøres en indsats for at afhjælpe sproglige barrierer, måske ved at tilbyde aktiviteter på forskellige sprog eller anvende alternative kommunikationsmetoder, så alle beboere kan deltage på lige vilkår. Ledelsen oplyste til inspektionsholdet, at disse udfordringer nu er løst og at der ikke længere er sproglige misforståelser i forbindelse med aktiviteter for beboerne.

Ledelsen oplyste også, at selv om magtanvendelsesloven kun findes i grønlandsk og dansk udgave, så bliver de engelsksprogede medarbejdere oplært i magtanvendelsesreglerne og de er i udførelsen af deres arbejde opmærksomme på at følge reglerne i magtanvendelsesloven.

Ledelsen er opmærksom på, at der generelt må ske mere oversættelse til engelsk.

En engelsksproget medarbejder udtrykte i samtale med inspektionsholdet, at vedkommende ikke oplever det som et reelt problem i forbindelse med udførelsen af sit arbejde kun at tale engelsk, idet vedkommende løser sproglige udfordringer ved enten at tilkalde en kollega, som tager dialogen med beboeren, eller benytter sig af fagter mv. for at gøre sig forståelig.

En anden medarbejder udtrykte i samtale med inspektionsholdet taknemmelighed for at have udenlandske kollegaer, der var med til at løfte arbejdsbyrden.

En beboer udtrykte i samtale med inspektionsholdet utilfredshed med, at vedkommende ikke kan kommunikere med medarbejdere, der kun kan tale engelsk.

En anden beboer var mere ked af egne begrænsede engelskkundskaber, og at vedkommende dermed ikke kunne kommunikere tilstrækkeligt med det engelsksprogede personale.

Jeg har noteret mig, at ledelsen er opmærksom på de praktiske udfordringer, der kan opstå i relationen mellem engelsksprogede medarbejdere og specielt beboerne på Utoqqaat Ulluat i Nuuk, og at ledelsen har fokus på at imødekomme disse udfordringer, når de opstår. Jeg foretager mig derfor ikke yderligere i anledning af dette forhold.

15. Ønske om variation i kost

15.1. Under inspektionen oplyste ledelsen, at beboerne får serveret varm mad til frokost, og at der til aftensmad serveres suppe, rugbrød eller lignende. Dertil får beboerne serveret frugt eller dessert. Samtidig blev det oplyst, at beboerne efter ledelsens opfattelse var tilfredse med den serverede mad.

Flere af de personer, som inspektionsholdet talte med, oplyste, at maden serveret på Utoqqaat Illuat primært er dansk-inspireret mad. Inspektionsholdet fik oplyst, at beboerne i varierende omfang er tilfredse med maden, idet der ofte serveres svinekød. I den forbindelse blev det oplyst til inspektionsholdet, at flere af beboerne efterspørger mindre svinekød og anden dansk mad, som ønskes erstattet med mere grønlandsk mad.

Under inspektionen videreformidlede inspektionsholdet de modtagne tilkendegivelser til ledelsen, som noterede sig det oplyste.

Jeg foretager mig ikke yderligere i anledning af dette forhold.

16. Opfølgning

Jeg anmoder Utoqqaat Illuat 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 kommunen.

Jeg anser hermed sagen om inspektionen af Utoqqaat Illuat for afsluttet. Jeg bemærker herved, at jeg som nævnt ovenfor under pkt. 11 har udskilt forholdet om oversættelse af magtanvendelsesloven til engelsk til behandling i en særskilt sag.

Denne rapport vil blive medtaget i min årsberetning for 2026 og offentliggjort på min hjemmeside, 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.