



Utoqqaat Illuat
Rasmuuseqqap Aqqutaa 3
3900 Nuuk

7. april 2021

All. nr./brevnr.:
2020-900-0003-25
Sull./sagsbeh.: HB

Inspektion af Utoqqaat Illuat i Nuuk

1. Indledning

Den 12. og 13. august 2020 gennemførte et inspektionshold fra Ombudsmanden for Inatsisartut en varslet inspektion af Utoqqaat Illuat i Nuuk. Inspektionen blev gennemført som led i ombudsmandsembedets 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 Vera Leth, specialkonsulent Henrik Bach, fuldmægtig Benjamin Turner og cheftolk Jørgen Hansen fra ombudsmandsembedet.

Fagchef for Ældreområdet, Arnannguaq Heilmann Christensen, fra Forvaltningen for Velfærd og Arbejdsmarked i Kommuneqarfik Sermersooq 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 12. februar 2021 modtog jeg bemærkninger fra Utoqqaat Illuat og

Kommuneqarfik Sermersooq. Bemærkningerne er indarbejdet i denne rapport.

2. Forberedelse og gennemførelse af inspektionen

Utoqqaat Illuat blev ved brev af 26. maj 2020 varslet om den kommende inspektion, hvor Utoqqaat Illuat også 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 26. maj 2020 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 souschefen.

Derudover talte inspektionsholdet med afdelingslederne for Utoqqaat Illuats afdelinger, fem medarbejdere og en beboer.

Inspektionsholdet besigtigede endvidere Utoqqaat Illuats lokaler.

3. Generelt om Utoqqaat Illuat

Utoqqaat Illuat er en kommunal ældreinstitution i Nuuk, der er opdelt i to plejeafdelinger, en aflastningsafdeling samt en aktivitets- og daghjemsafdeling.

På den ene plejeafdeling, Tungiu, er der plads til 19 beboere.

På den anden plejeafdeling, Ippat, er der er plads til 13 beboere, hvoraf 3 af pladserne er placeret i underafdelingen Paaqputaq. Derudover er der plads til 5 beboere på en anden underafdeling, Katak. Desuden anvendes 5 af Ippats 13 pladser til aflastningsbrugere.

På aflastningsafdelingen, Pillorissaavik, er der plads til 9 aflastningsbrugere. Der er i alt 14 aflastningspladser, når Ippat-afdelingens 5 aflastningspladser medregnes. Aflastningsafdelingen omfatter også aktivitets- og daghjemsafdelingerne, hvor der ikke bor beboere.

Ved inspektionen var der i alt 44 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 en beboer er det også mit indtryk, at beboerne 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. 1 af 21. november 2013 om magtanvendelse inden for det sociale område med senere ændringer). 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. 5-8.

5. Sygefravær og personalemangel

Flere medarbejdere, som inspektionsholdet talte med under inspektionen, gav udtryk for, at der er personalemangel og i nogle perioder højt sygefravær på Utoqqaat Illuat.

Som eksempel på omfanget af sygefraværet nævnte en medarbejder, at kun halvdelen af afdelingens medarbejdere møder ind på arbejde i visse tilfælde, og at de øvrige medarbejdere i de situationer må løbe hurtigere.

Blandt de medarbejdere, som inspektionsholdet talte med, var der dog forskellige opfattelser af, hvilken betydning det høje sygefravær har for beboerne.

En medarbejder forklarede, at det nogle gange er nødvendigt at prioritere hjælpen til beboerne, fordi medarbejderen er alene på afdelingen. Medarbejderen anførte samtidig, at nogle beboere må vente i op til 2 timer på at få hjælp, og at medarbejderen kan høre beboerne kalde efter hjælp.

En anden medarbejder anførte, at personalet i perioder med højt fravær må udføre en mindre grundig personlig hygiejne på beboerne. Medarbejderen oplyste, at der altid er bleer nok på Utoqqaat Illuat.

En tredje medarbejder anførte, at afdelingernes medarbejdere dækker ind for hinanden, så opgaverne bliver løst. Medarbejderen anførte samtidig, at det er en udfordring at skulle dække ind for de andre afdelinger, og at personalemangel er et problem.

Beboeren, som inspektionsholdet talte med, gav udtryk for, at fraværet blandt medarbejderne er et problem. Beboeren oplyste, at medarbejderne ikke altid har tid til at hjælpe, og at der kan være lang ventetid på at kunne få et bad.

Forvaltningens repræsentant oplyste under inspektionen, at der arbejdes på at nedbringe sygefraværet og mindske personaleudskiftningen. Dette skal

blandt andet ske ved at lave et introduktionsprogram, hvor medarbejderne får indblik i værdier som omsorg, respekt og ældrepolitik.

Efter inspektionen har Kommuneqarfik Sermersooq ved e-mail af 12. februar 2021 blandt andet oplyst, at kommunen gennem de sidste par år har arbejdet på at reducere sygefraværet. Kommunen har efter inspektionen fokuseret på at udbedre årsagerne til beboernes negative oplevelser af plejen.

Kommuneqarfik Sermersooq har hertil oplyst, at kommunens målsætning er, at et generelt lavere sygefravær koblet med konkrete tiltag kan forebygge lignende negative oplevelser af plejen.

Jeg har noteret mig det oplyste og foretager mig ikke yderligere i relation til sygefravær og personalemangel.

6. Opbevaring af medicin

Under inspektionen konstaterede inspektionsholdet, at der lå doseringsæsker med piller fremme i personalerummene på alle afdelinger. Doseringsæskerne lå i alle tilfældene på et bord ved siden af et medicinskab. Personalerummene var ulåste og dørene stod åbne. Personalerummene lå på de gange, hvor beboerne har deres værelser.

Afdelingslederne oplyste over for inspektionsholdet, at de var klar over, at det ikke var forsvarligt, at medicinen ikke var aflåst. Afdelingslederne oplyste, at de arbejder på en løsning, så doseringsæskerne med piller ikke ligger fremme.

Efter inspektionen har Kommuneqarfik Sermersooq ved e-mail af 12. februar 2021 sendt Utoqqaat Illuats bemærkninger til en foreløbig udgave af denne rapport. Af Utoqqaat Illuats bemærkninger fremgår det blandt andet, at institutionens ledelse løbende har informeret medarbejderne om, at medicin altid skal være aflåst, hvis medicinen ikke er under opsyn. Vedlagt e-mail af 12. februar 2021 er en opdateret instruks for opbevaring af medicin på

Utoqqaat Illuat, hvoraf det fremgår, at medicin skal være aflåst i skabe på alle afdelinger.

Jeg har noteret mig det oplyste og foretager mig ikke yderligere i relation til opbevaring af medicin.

7. Forskellige regelsæt for beboerne i pleje og i aflastning på afdelingen Ippat

Under inspektionen redegjorde ledelsen for Utoqqaat Illuats husregler.

Inspektionsholdet fik under inspektionen udleveret en pjece indeholdende regler for beboerne på plejeafdelingerne. På plejeafdelingerne er der ikke forbud mod rygning og indtagelse af alkohol.

Inspektionsholdet fik desuden udleveret en pjece indeholdende regler for beboerne på aflastningsafdelingen. På aflastningsafdelingen er der forbud mod rygning og indtagelse af alkohol.

På afdelingen, Ippat, er der henholdsvis pleje- og aflastningspladser. Beboerne fra de forskellige pladser har værelse på samme gang, hvorfor begge ovennævnte regler om rygning og indtagelse af alkohol gælder, alt efter om beboerne er optaget på plejeafdelingen eller aflastningsafdelingen.

To af Utoqqaat Illuats afdelingsledere oplyste, at beboersammensætningen og forbuddet mod rygning og alkoholindtagelse på aflastningsafdelingen har medført konflikter beboerne i mellem. Det skyldes, at beboerne finder det problematisk, at der gælder et forbud mod rygning og alkoholindtagelse for beboerne på aflastningsafdelingen, mens det modsatte er tilfældet for beboerne på plejeafdelingen.

Efter inspektionen har Kommunearfik Sermersooq ved e-mail af 12. februar 2021 blandt andet oplyst, at kommunen arbejder på en placering af aflastningsafdelingen.

Kommunen har hertil oplyst, at der er brug for en løsning, som tilgodeser beboerne bedst muligt, og at borgere med udsigt til permanent ophold skal have en fast plads, hvor de ikke skal flytte mellem afdelingerne.

Jeg har noteret mig det oplyste og foretager mig ikke yderligere i relation til de forskellige regelsæt for beboerne i pleje og i aflastning på afdelingen Ippat.

8. Institutionspræget indretning

Under inspektionen besøgte inspektionsholdet alle afdelinger på Utoqqaat Illuat og tog en række billeder af lokalerne.

I en foreløbig udgave af denne rapport anbefalede jeg at forbedre indretningen af fællesarealerne på afdelingerne, da fællesarealerne i nogen grad fremstod institutionspræget.

Efter inspektionen har Kommunearfik Sermersooq ved e-mail af 12. februar 2021 blandt andet oplyst, at kommunen er bekendt med, at visse fællesarealer ikke afspejler en hjemlig og hyggelig stemning, men at hensynet til tilgængelighed i fællesarealerne også er tungtvejende, fx med hensyn til beboernes mobilitet og rengøring.

Endvidere har kommunen oplyst, det er ambitionen, at fællesrummene er behagelige og giver beboerne en god oplevelse, samtidig med at de opfylder kriterierne for tilgængelighed. For at forene de to hensyn arbejder kommunen på at ændre indretningen.

Jeg har noteret mig det oplyste og foretager mig ikke yderligere i relation til institutionens indretning.

9. 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 Kommuneqarfik Sermersooq.

Jeg anser hermed sagen om min inspektion af Utoqqaat Illuat for afsluttet.

Denne rapport vil blive medtaget i min årsberetning for 2021 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. § 6, stk. 1. Ombudsmandens virksomhed omfatter 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 ombudsmanden 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.