Rapport fra tilsyn ved

Tingvoll statlig mottak 2006

Rapporten er utarbeidet i forhold til krav og retningslinjer gitt i Utlendingsdirektoratets (UDIs) styringsdokumenter for mottaksdrift. Styringsdokumentene omfatter Driftsreglement med dertilhørende Kravspesifikasjon, pengereglement og føringsbrev, samt de til enhver tid gjeldende rundskriv, rutinebeskrivelser, skjema og veiledere. Rapporten inngår som en del av UDIs årlige, tilsyn med de statlige mottakene.

Et tilsyn er en prosess som består av en helhetlig gjennomgang av driften av mottaket og kontroll av om kravene i styringsdokumentene blir fulgt.

Rapporten omfatter vurderinger av hvorvidt:

- aktiviteter utføres som beskrevet og uttalt
- virksomheten driver sin virksomhet innenfor de rammer som Utlendingsdirektoratet har satt.

Tilsynsprosessen gjennomføres ved gjennomgang av dokumenter og annen innhentet informasjon. Informasjonsinnhenting kan skje med eller uten tilsynsmyndighetens fysiske tilstedeværelse. Informasjonsinnhenting gjennom fysisk tilstedeværelse kan være i form av meldte tilsynsmøter, korttidsmeldte møter/besøk og/eller uanmeldte møter/besøk.

Formålet med tilsynsrapporten er å gi tilbakemelding til driftsoperatør og mottak om Utlendingsdirektoratets vurderinger av driften, samt eventuelle pålegg med frister.

- **Avvik** defineres som mangel på oppfyllelse av myndighetens krav.
- **Merknad** er forhold som ikke omfattes av definisjonen for avvik, men der tilsynsmyndigheten mener det er et forbedringspotensial

1. Oversikt over prosessen

Mottakets arbeid er vurdert ut fra:

- Tilsynsrapport fra tilsyn 2005
- Årsrapport 2005
- Årsplan 2006
- Brev fra UDI vedr. oppfølging etter tilsyn i 2005 av 17.01.06
- Egenerklæring 2006
- Vertskommunens svarbrev av 19.04.06
- Beboerrådets svarbrev av 21.04.06
- Løpende kontakt med mottaket på telefon og skriftlige tilbakemeldinger
- Telefonmøte 21 og 22.06.06.

Tilstede ved telefonmøtene:

Åshild Husby Bergem	-	mottaksleder
Audun Sæbø	-	nestleder, data, bosetting
Sivert Resell	-	miljøterapaut: helse, barn og unge
Endre Roaldset	-	miljøterapaut: informasjon
Silvia Körnli	-	miljøarbeider: kartlegging, bosetting
Naser Shaqiri	-	miljøarbeider: tolk, tolkekurs, beboeroppfølging
Kjetil Hågenvik	-	miljøarbeider: oppfølging av beboerrådet
Margunn Engen	-	tilsynsfører, UDI Regionkontor Midt-Norge

Etter en samlet vurdering av tilsynets fase 1, ved gjennomgang av dokumenter og annen innhentet informasjon, fant regionkontoret det mest hensiktsmessig å gjennomføre fase 2, dvs. ytterligere informasjonsinnhenting, før tilsynsrapport for det faglige tilsynet kan skrives i fase 3.

Ytterligere informasjonsinnhenting ble gjennomført uten fysisk tilstedeværelse, ved innhenting av tilleggsinformasjon og stikkontroller, og ved to telefonmøter der alle føringsområdene og noen andre tema ble tatt opp.

I tillegg til det faglige tilsynet, vil det også bli gjennomført et økonomisk-administrativt tilsyn i løpet av året, der et tilsynsmøte på mottaket er obligatorisk. En egen tilsynsrapport for de økonomisk-administrative forhold vil også bli utarbeidet etter tilsynsmøtet.

2. Vurdering av mottakets arbeid innenfor årets føringer

Barn og ungdom

Tingvoll mottak har få barn og unge, og pr. i dag ingen ungdommer mellom 12 og 18 år. Mottaket har oppdatert sin plan for informasjonsarbeid for barn og unge for å være forberedt når det kommer ungdommer til mottaket. Mottaket har kun hatt en til to ungdommer i målgruppa av gangen. Det innebærer at informasjonen som blir gitt blir preget av og tilpasset den enkeltes behov.

Mottakets barne- og ungeansvarlig er skolekontakt. Fast kontaktperson på skolen er sosiallærer. De har ukentlige møter. Ved behov tas det kontakt oftere.

Skolebarn får låne PC-er på mottaket, hvis de har behov for det til skolearbeid. Med så få skolebarn på mottaket er ikke tilgangen til PC noe problem. De yngste skolebarna får tilbud om å være med i SFO.

Når nye foreldre kommer til mottaket blir mottaket bindeleddet til skolen, men mottaket er bevisst på at kontakten mellom foreldre og skole skal være mest mulig direkte. Sosiallærer på skolen bruker å oppsøke foreldrene direkte ved behov. Ved kontaktmøter legges det til rette for bruk av tolk etter behov. Ved foreldremøter blir det i utgangspunktet ikke lagt til rette for bruk av tolk. Foreldre tar ofte med seg venner som tolker for de. Mottaket bør i sin dialog med skolen understreke behovet foreldre kan ha og plikten skolen har til å bruke tolk for å sikre kommunikasjonen mellom foreldre og skole, også ved foreldremøter.

Barnehagen på mottaket har gitt foreldreveiledning til nye foreldre på mottaket i samarbeid med mottaket. På grunn av få nye foreldre til mottaket det siste året har slik veiledning ikke vært gjennomført hittil i år. Det er planer om et møte til høsten med barnehage og helsesøster for bl.a. å følge opp foreldre som har fått veiledning tidligere.

Mottaket har lite kontakt med PP-tjenesten i kommunen og har ikke hatt henvisninger dit til nå. Når barn sliter på skolen blir det tatt opp med sosiallærer som eventuelt melder det videre til PP-tjenesten.

Mottaket har skriftlige rutiner for samarbeid med barnevernet og for å melde saker til barnevernet ved behov. De samarbeider nå i flere saker der barnevernet er inne. Samarbeidet anses å fungere godt. Barnevernet er også med i samarbeidsrådet som mottaket har med ulike kommunale instanser.

Ved en stikkontroll ble mottaket bedt om å levere skriftlige rutiner for sitt arbeid med enslige mindreårige. Rutinene har ikke blitt oppdatert etter forrige forespørsel for et par år siden. Vi vil derfor be om å få tilsendt nye, oppdaterte rutiner for arbeidet med enslige mindreårige.

Det er en kommunal barnehage på mottaket, der alle barn over 1 år får tilbud om plass. Mottaket disponerer 7 av 20 plasser i barnehagen, som er en avdeling av Tingvoll barnehage.

Når foreldre med små barn skal delta i informasjonsprogrammet har de mulighet til å ta med seg de minste barna på møtene. Ellers passer foreldrene hverandres barn. Hvis det ikke går, er mottaket behjelpelig med å finne andre løsninger for barnepass. Barnehagen kan bistå for barn under 1 år hvis det blir nødvendig.

Rutiner for håndtering av vold og overgrep mot barn ble etterspurt ved telefonmøtet. Mottaket mener de samarbeidet godt med alle aktuelle instanser på området, men har ikke skrevet ned noen felles rutiner for dette feltet. Vi vil derfor be om å få tilsendt en slik felles rutinebeskrivelse.

Regionkontoret vurderer at mottakets arbeid med barn og unge er av god kvalitet, og vi har ikke avdekket avvik fra de krav som stilles til arbeidet med barn og ungdom.

Informasjonsarbeid

Mottaket har ca. ett års erfaring i å følge den nye, nasjonale rulleringsplanen for informasjonsprogrammet. De er fornøyd med den nye rammeplanen. Felles rullering gjør det lettere å planlegge inforasjonsarbeidet. Eksterne informanter som benyttes er bl.a. psykiatrisk sykepleier og representanter fra politiet, IOM og skolen. Mottaket gir et informasjonstilbud til beboerne på ca. 4 timer pr. uke. Mottaket har beboere fra ca. 35 nasjoner. Med så mange språkgrupper letter det informasjonsarbeidet at det har blitt utviklet DVD-er og hefter til informasjonsarbeidet på mange språk. Av aktiviteter knyttet til informasjonsprogrammet er det mest ekskursjoner og besøk på museum.

Mottaket må tilpasse informasjonen til ulike grupper med ulike behov. Mottaket har både eldre beboere, funksjonshemmede og personer med psykiske problemer. Det kreves fleksible løsninger for å sikre at den enkelte får tilpasset informasjon. Vi har inntrykk av at mottaket strekker seg langt for å tilrettelegge informasjonen til den enkelte.

Ved oppstart av hvert semester blir beboerrådet tatt med på råd i planleggingen av hvordan informasjonen skal tilpasses beboerne. Det er en utfordring for mottaket å tilpasse informasjonen til personer som har vært lenge i mottak og som har fullført alle informasjonsmodulene tidligere. Det kan ofte oppleves som rene gjentakelser av tidligere gitt informasjon. Det kan være hensiktsmessig å opprette et eget informasjonsteam på mottaket der de fleste språkgruppene er representert og med beboere som har bodd i mottaket over lengre tid. Erfarne beboere kan blant annet fungere som kulturtolker og bidra til å sette informasjonen inn i en ramme som gjør den lettere å forstå for nye beboere, jfr. ny veileder til informasjonsprogrammet som kom i juni 2006.

Beboerne er med på evalueringen av informasjonsprogrammet. Tidligere har det vært en skriftlig evaluering etter hvert semester der et avkrysningsskjema har blitt benyttet av alle deltakerne. Mottaket ønsker nå å få til en mer kvalitativ metode for evalueringen, der bl.a. den enkelte foreleser trekkes mer inn i evalueringen. Mottaket kunne i utgangspunktet ønsket seg standardiserte tester. Ny evaluering av informasjonsprogrammet skulle etter planen bli gjennomført i juni.

Vi ønsker en skriftlig tilbakemelding på resultatet av evalueringen og informasjon om eventuelle konsekvenser evalueringen får for planlegging og gjennomføring av høstens informasjonsprogram, med fokus på beboernes deltakelse i prosessen.

Mottaket har gitt et tilbud om innføringskurs i norsk på ca. to måneder i samarbeid med Tingvoll videregående skole til nye beboere. Mottaket ønsker å fortsette med dette tilbudet til høsten, i påvente av at norskopplæringen kommer tilbake for alle asylsøkere. Mottaket har også benyttet frivillige (pensjonister) til å gi norskopplæring til en gruppe beboere. Tilbakemeldingene fra beboerne har vært at dette var et godt tiltak, og mottaket ønsker å videreutvikle dette tilbudet hvis de får frivillige til å stille opp.

Tingvoll kommune har en tolketjeneste som administreres fra mottaket og der enkelte ansatte også er en del av tolkebasen. Ved personlige samtaler med beboere bruker mottaket både frammøtetolk og telefontolk. I informasjonsprogrammet benyttes egne ansatte som er flerspråklige og språkassistenter.

Mottaket har en ansatt med tolkeutdanning fra høyskolen i Trondheim, som holder tolkekurs for beboere som ønsker det flere ganger i året. De får deltakerbevis ved avsluttet kurs. Tolkeopplæringen anses som viktig kompetanse for beboerne å ta med seg når de flytter ut fra mottaket. Mottaket ønsker å videreutvikle tolkeopplæringen de tilbyr. Mottaket vurderer å tilby oppfølgingskurs for beboere som har gjennomført tolkekurs for en stund siden. Vi har inntrykk av at mottaket har stor bevissthet rundt bruk av tolk og språkassistenter, og opplæring av disse.

Regionkontoret vurderer at mottakets informasjonsarbeid er av god kvalitet. Vi har ikke avdekket avvik fra de krav som stilles til arbeidet.

Psykisk helse

Ved ankomst av nye beboere til mottaket gjennomføres førstegangs helsekontroll av alle. Generell informasjon om helse blir gitt. I tillegg blir informasjon om psykisk helse og eventuelle behov for oppfølging tatt opp. Ved behov henvises beboere videre til psykiatrisk sykepleier i kommunen eller til lege. De kan henvise videre til andrelinjetjenesten. Mottaket samarbeider godt med de ulike instansene, som psykiatrisk poliklinikk, dagsenter, og psykiatrisk sykehus.

Som kommunalt drevet mottak er samarbeidet internt i kommunen tett, spesielt psykiatrisk sykepleier er et viktig bindeledd i det daglige samarbeid. Mottakets egne ansatte har kompetanse og lang erfaring i oppfølging av beboere med helseproblemer og funksjonshemminger.

Alle enslige beboere på mottaket har enerom. Det kan gjøre det lettere for beboerne å bo så tett innpå hverandre som de gjør ved et sentralisert mottak. Samtidlig kan beboere være til støtte for hverandre. Mottaket har tilrettelagt boforholdene for rullestolbrukere.

Mottaket legger vekt på forebyggende aktiviteter på mottakets fellesrom og den internasjonale kafeen, som beboerne organiserer selv. I tillegg er deltakelse i idrettsaktiviteter og leie av svømmehall og idrettshall flere kvelder i uka av stor betydning.

Både mottakets ansatte og beboerne gir uttrykk for at det som tærer mest på beboernes psykiske helse over tid er den lange oppholdstiden mange får i mottak.

Mottaket tilbyr ekstern veiledning for de ansatte fire ganger i året. Veileder er psykiatrisk sykepleier i kommunen. De ansatte gir uttrykk for at de er godt fornøyd med ordningen. Mottaket har planer om å invitere psykososialt team til å delta i veiledningen til høsten.

Etter regionkontorets vurdering er mottakets arbeid med psykisk helse av meget god kvalitet, og vi har gjennom tilsynet ikke avdekket avvik fra de krav som stilles til mottaket.

3. Vurdering av mottakets arbeid innenfor øvrige områder

Bosetting

Mottaket har det siste året merket en endring i at flere beboere får innvilget opphold raskere. Det gir en utfordring i at ikke alle rekker å gjennomgå hele informasjonsprogrammet før bosetting. Bosettingsansvarlig har utarbeidet en sjekkliste der det krysses av for den informasjon som blir gitt i den bosettingsforberedende fasen for lettere å holde oversikten. Beboeren får et deltakerbevis på hva som har blitt gjennomgått og som tas med til kommunen ved bosetting. Det er nyttig informasjon for kommunen ved ankomst.

Mottaket prøver å bistå beboere som venter på bosetting i kommune med praktiske aktiviteter i ventetiden. Noen beboere får hospitere på arbeidsplasser, bl.a. sykeheimen i kommunen. Beboerne får hjelp til å skrive CV-er og søke jobb.

Mottaket mener det har vært vellykket å bruke lokale informatører i koplingsarbeidet. Det vil si tidligere bosatte flyktninger fra mottaket som bor i nærområdet. De kan bidra til at flere velger lokal bosetting.

Vi har fått meget gode tilbakemeldinger fra IMDi når det gjelder mottakets bosettingsarbeid. Mottaket ser ut til å ha en god dialog med beboerne. Mottaket har opparbeidet seg gode relasjoner til kommunene i regionen og har et godt grep om koplingsarbeidet, som skjer i forhold til mange kommuner i regionen. Registrerings- og intervjuskjemaene er godt utfylt.

Etter regionkontorets vurdering er mottakets arbeid med bosettingsarbeidet meget grundig og av god kvalitet, og vi har ikke avdekket avvik fra de krav som stilles til arbeidet.

Retur

Mottaket har en stor andel av sine beboere som har første eller endelig avslag. Det har vært få tilfeller av frivillig retur fra mottaket, men tallet har økt noe det siste året.

Mottaket innkaller alle personer som får avslag til individuelle samtaler, både etter første og andre avslag. De fleste beboerne ønsker lite dialog om frivillig retur, men alle møter til samtalene. En del beboere kommer på egen hånd og vil ha samtaler etter en tid. Mottaket loggfører alle samtalene og kan dermed holde oversikt over samtalene med den enkelte beboer over tid.

UDIs returveileder ble benyttet i starten. Nå benytter mottaket sitt eget utviklede materiale i veiledningen av beboere.

IOMs representant besøker mottaket flere ganger i året som gir informasjon og veiledning til beboerne.

Mottaket opplever at det kan være tungt å jobbe med dette feltet, spesielt på individnivå. Mange beboere ønsker ikke å ta inn over seg denne informasjonen. Men retur har likevel blitt en naturlig del av informasjonsarbeidet på mottaket.

Vi vurderer at mottaket jobber systematisk med returarbeidet både i informasjonsprogrammet og i de individuelle samtalene de gjennomfører med alle beboere som får avslag. Vi har gjennom tilsynet ikke avdekket avvik fra de krav som stilles til returarbeidet.

Beboerrettet arbeid

Regionkontoret mottok i forbindelse med tilsynet skriftlig tilbakemelding fra beboerrådet. Vi har inntrykk av at mottaket har et godt samarbeid med beboerrådet. Beboerrådet er involvert i mange oppgaver på mottaket, bl.a. drift av kafeen og fellesrommene, og de har innvirkning på en del praktiske driftsoppgaver, selv om de selvsagt kunne ønske seg større innflytelse over sin egen hverdag.

I fjor ble det gitt en merknad vedrørende beboernes deltakelse i planarbeidet på mottaket. Ved utarbeidelsen av årsplanen for 2006 har mottaket rapportert om at beboerne var involvert i planarbeidet. Deltakelse av beboere i planarbeidet for 2007 forventes omtalt i neste årsrapport fra mottaket.

Beboerrådet prøver nå ut en ny ledelse av rådet der ledervervet går på omgang mellom de ulike språkgruppene. Det er tre måneders rullering for den enkelte gruppe. Det innebærer at flere får prøve seg som leder og at kontinuiteten i arbeidet lettere kan opprettholdes ved skifte av leder. Et nytt mandat for beboerrådet, der denne rulleringen av ledelse er tatt inn, vil bli vurdert av beboerrådet i løpet av kort tid. Hvis nytt mandat for beboerrådet blir vedtatt, ber vi om å få det tilsendt.

Vi har inntrykk av at mottaket jobber grundig med det beboerrettede arbeidet og at samarbeidet med beboerrådet fungerer godt, og at arbeidet ikke avviker fra de krav som stilles.

4. Oversikt over avvik, oppfølging og frister

Avvik fra følgende krav:	**Oppfølging:**	**Frist for utbedring:**
Ingen avvik er avdekket		

5. Oversikt over merknader og oppfølging av merknadene

Merknader:	**Oppfølging:**
Kravspesifikasjonen 4.1.1: Mottaket skal ha skriftlige rutiner for sitt arbeid med enslige mindreårige	Vi ber om å få tilsendt nye, oppdaterte rutiner for arbeidet med enslige mindreårige innen 01.09.06.
Kravspesifikasjonen 4.2.2: Krav til sikring av omsorg - mottaket skal ha skriftlige rutiner for håndtering av vold og misbruk av barn og ungdom	Vi ber om mottaket utarbeider en rutinebeskrivelse for håndtering av vold og misbruk av barn og unge, med utgangpunkt i forholdene lokalt, innen 01.10.06.
Kravspesifikasjonen 3.2.1: Krav til informasjonsprogram - utvikling av metoder for kvalitetssikring og evaluering av informasjonsprogrammet, (jf. *Informasjonsprogram til beboere i mottak for asylsøkere*)	Vi ønsker en skriftlig tilbakemelding på resultatet av evalueringen av informasjonsprogrammet i juni og informasjon om eventuelle konsekvenser evalueringen får for planlegging og gjennomføring av høstens informasjonsprogram, med fokus på beboernes deltakelse i denne prosessen. Frist: 01.10.06.

6. Aktuelle problemstillinger

Oppfølging av pålegg og merknad etter tilsyn i 2005

I tilsynsrapporten for 2005 ble det ikke gitt pålegg, men noen merknader ble gitt. Merknadene omhandlet beboernes deltakelse i og innflytelse på planarbeidet, frist for innsendelse av refusjonskrav, innhold i personmapper og beboermapper og sikring av personopplysninger på mottaket. Den siste merknaden ble fulgt opp i brev til mottaket som ble unntatt offentlighet. I tillegg ble det sendt et brev med spørsmål til årsregnskapet.

Mottaket anses å ha levert det skriftlige materialet og gitt den tilbakemelding det ble stilt krav om i tilsynsrapporten fra 2005, og har fulgt opp merknadene og anbefalingene på en tilfredsstillende måte.

7. Samlet vurdering

Tingvoll mottak fremstår fortsatt som et veldrevet mottak med en stabil og motivert gruppe ansatte med høy kompetanse. Mottaket ivaretar de krav som UDI stiller på en meget tilfredsstillende måte. Mottaket utmerker seg i forhold til oppfølgingen av beboere med særlige behov i forhold til helserelaterte utfordringer. Et godt samarbeid med andre instanser på fagfeltet bidrar til dette. Vertskommunen som også er driftsoperatør har i forbindelse med tilsynet gitt tilbakemelding på at de har et utstrakt samarbeid med mottaket og at erfaringene er positive.

Det er under tilsynet ikke blitt avdekket avvik fra de krav som stilles til mottakets arbeid. Noen merknader er gitt til driften der vi mener det er forbedringspotensiale, og vi ber driftsoperatør og mottaket merke seg disse for oppfølging.

Trondheim, 18. juli 2006