

Rapport fra tilsyn ved Hove statlig mottak 2006

Rapporten er utarbeidet i forhold til krav og retningslinjer gitt i Utlendingsdirektoratets (UDIs) styringsdokumenter for mottaksdrift. Styringsdokumentene omfatter Driftsreglement med dertil hørende 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:

Årsrapport 2005

Regnskap 2005

Plan 2006

Budsjett 2006

Egenerklæring fra driftsoperatør for 2006

Møte og befaring på mottaket 24.mai 2006

E-post- og telefonkontakt med mottaket og driftsoperatør

Samarbeidsrådet ble tilskrevet og invitert til å bidra med sin vurdering av mottakets drift. Det er ikke innkommet noen vurdering fra Samarbeidsrådet.

2. Vurdering av mottakets arbeid innenfor årets føringer

Barn og ungdom

Mål: Strukturere og målrette tiltak som bidrar til en trygg og meningsfylt hverdag under mottaksoppholdet. For enslige mindreårige er målet utvidet til også å omfatte å sikre omsorg på denne gruppen (kravspesifikasjonen pkt.4.1. og 4.2.)

Tilsynet har hatt fokus på:

- At mottaket har et opplegg for oppfølging av foreldre, samfunnets forventning til foreldre i Norge etc
- Hvorvidt foreldre får anledning til å påvirke tilbudet til barn/unge i mottaket, og på hvilke måte
- At mottaket tilrettelegger for dialog mellom foreldre og skole
- At mottaket har skriftlige rutiner for samarbeid med sektormyndigheter
- Tilrettelegging av aktiviteter for barn/unge
- Rutiner for EM arbeidet
- Skriftlig plan for gjennomføring av infoprogrammet til ungdom
- Ungdoms påvirkningsmulighet på informasjonstilbudet

Mottaket synes å ha en bra struktur på arbeid med barn/unge. Dog er det registrert noen avvik og merknader på tema. Vi mener det er viktig at barn/unge får tilrettelagt mulighet for aktiviteter også utenfor mottak, samt at all ungdom gis et tilrettelagt informasjonstilbud. Videre at det fokuseres mer på foreldres ansvar og rolle i Norge.

Se punkt 4 og 5 for merknader/avvik.

Informasjonsarbeid

Målsetting: Gi beboerne et realistisk bilde av det norske samfunn og en forståelse av de grunnleggende verdier det bygger på (Kravspesifikasjonen pkt. 3.2 og føringsbrevet)

Tilsynet har hatt fokus på:

- Utvikling av metode for kvalitetssikring og evaluering av informasjonsprogrammet
- Tilpasning av informasjonsprogrammet og tilrettelegging av aktiviteter til de ulike grupper og individer som til enhver tid oppholder seg på mottaket
- Synliggjøring av omfang og bruk av tolk og eventuelle tospråklige assistenter i opplæringen og veiledningen som eventuelle tospråklige assistenter får.

Til kvalitetssikring og evaluering:

Mottaket har utarbeidet et omfattende skjema til hvert hovedtema i informasjonsprogrammet. Det består av to hoveddeler til hver bolk i programmet; en der beboerne på en skala kan angi opplevd nytteverdi og en der de skal besvare kontrollspørsmål.

Evaluerings-skjema om nytteverdi har vist seg å ikke være interessant for beboerne. Mottaket har kuttet bruken av denne

Det har også vært vanskelig å få beboerne til å gjennomføre kontrollspørsmåltesten. Det har ikke fungert skriftlig, dels av språklige grunner. Mottaket bruker tid muntlig til å gjennomgå en del spørsmål.

Beboerne krysser da av på kontrollskjema etter hvert som som informasjonsansvarlig leser spørsmålene (infoleder gir i denne sammenheng info om begrep som beboerne ikke forstår) Mottaket opplyser at de vil bruke mer muntlige metoder ifm evaluering fremover

Tilpasning til grupper:

Programmet blir tilpasset ankomst- og søkefase, retur, bosetting.

Mottaket har denne tilnærmingen til en del andre grupper beboere:

- Det arrangeres noen alenemøter med døvetolk for en döv beboer (der det gis informasjon etter behov). En systematisk gjennomgang av hele info programmet for denne ene personen blir for ressurskrevende.
- Beboere med psykiske problemer får noe individuell informasjon
- Analfabet får muntlig informasjon i sin språkgruppe. Mottaket har ikke planer om individuell info til denne kategorien
- Unge voksne går inn i de generelle gruppene. Mottaket har planer om differensiering av denne gruppen på bestemte tema som er spesielt nyttige for dem
- Unge kvinner følger informasjonen i sin nasjonalitetsgruppe pt

Omfang av bruk av tolk og tospråklige assistenter:

Mottaket har et fhv høyt tolkebudsjett, idet kr. 300.000 overføres årlig til Arendal kommunale tolketjeneste.

Halvårsplan første halvår for informasjonsprogram og tilhørende tolkebestilling er vedlagt årsplanen. I gjennomsnitt inneholder planen to totimers informasjonsmøter pr språkgruppe pr måned, altså 4 timer pr måned. Temaene er lagt opp etter den nye rammeplanen for informasjonsarbeid.

Mottaket har brukt beboere som tolkeassistenter i ankomstinformasjon, og i noe generell informasjon om praktiske forhold. I disse tilfellene arbeider språkassistenten sammen med informasjonsleder.

Det er ikke gitt særskilt opplæring til språkassistentene.

System for registrering av fremmøte:

Mottaket dokumenterer i møtet et omfattende registreringssystem, som synes helt adekvat for formålet.

Skriftliggjøring og beskrivelse av informasjonsprogrammet

Informasjonsmedarbeider har vært ansatt siden jan 06. Det eksisterte på det tidspunkt ikke et fullstendig og EDB-basert informasjonsprogram i mottaket som han kunne overta. Vi ble på forespørsel vist et godt påbegynt program der mange tema innen programmet var behandlet.

Oppsummering

Mottaket har lagt stor vekt på evaluering av informasjonsprogrammet. Evalueringen har tatt UDIs krav på alvor, men mottakets opplegg har vært noe ambisiøst og vanskelig å gjennomføre. Programmet tilpasses grupper av beboere etter status i asylsaken. Mottaket har kommet et stykke på vei i tilpasning til grupper med spesielle behov, eller beboere som er i en spesiell situasjon, men her er det forbedringspotensial.

Tolkebruk i programmet anses betryggende. I den grad språkassistenter benyttes, må mottaket gi disse opplæring.

Det er registrert noen avvik/merknader på tema. Se pkt. 4 og 5.

Psykisk helse

Mål: At mottak skal være et mest mulig normalt bosted for personer i en unormal livssituasjon, og at mottaket skal ivareta og gi vekstmuligheter for beboernes individualitet, tilhørighet og mestringsevne (Driftsreglementet)

Mål: Strukturere og målrette tiltak som bidrar til forsvarlig oppfølging, på mottaket og av faginstansene (Kravspesifikasjonen, pkt.4.4.)

Tilsynet har hatt fokus på:

- At mottaket har et konkret opplegg for tiltak for dem som har behov for et differensiert tilbud
- At mottaket tilrettelegger for meningsfylte aktiviteter
- At utgifter til differensierte tiltak er synliggjort i budsjett (evnt regnskap)
- At mottaket er bevisst på å bruke tolk i dialog med personer som trenger ekstra oppfølging
- At mottaket har et botilbud som gir mulighet for skjerming
- At mottaket har et system for strategi/metodikk slik at man kan fange opp signaler som tilsier at en beboer har spesielle behov
- At mottaket søker å skape forståelse blant andre beboere for at enkelte trenger spesiell oppfølging
- At boligene ikke er nedslitte, møbler er ødelagte og lignende
- At mottaket har akseptable hygieniske forhold på fellesareal i mottaket
- At mottaket kan konkretisere hvordan de samarbeider med sektormyndigheter i enkeltsaker
- At mottaket har rutiner for varsling til UDI dersom sektormyndighetene ikke utfører de oppgaver de har ansvar for
- At mottaket jevnlig har ekstern veiledning
- At DRO synes å ha en strategi for å ivareta personalgruppen
 - ☐ Eks, ved
 - ☐ *Gjennomgang av etiske retningslinjer
 - ☐ *Oppfølging av ansatte etter vanskelige episoder
 - ☐ *Mulighet for faglig oppdatering

Sektormyndigheters oppfølging av personer med psykiske problem synes å være omfattende. Samarbeidet mellom mottak og helse synes å trenge en diskusjon ifht avklaring av roller og ansvar, da det kan synes som om man har noe ulike forventninger til hva den andre parten skal gjøre.

Det er registrert noen avvik/merknader til tema, se pkt. 4 og 5.

3. Vurdering av mottakets arbeid innenfor øvrige områder

Økonomisk / administrativt

Generelt

Det har fra høsten 2005 og fram til mars 06 vært manglende kontinuitet når det gjelder driftsoperatørrepresentant for mottaket. For mottakslederstillingen har det samme vært tilfelle i perioden januar til juni. Begge forhold er i orden nå.

UDI RKS har i perioden hatt særskilt oppfølging av mottaket, der også forhold som ikke er omtalt i denne rapporten har vært tema mellom oss og driftsoperatør.

Dokumenter ifm plan- og rapportarbeidet er gjennomgående innkommet etter fristene. Ifm årsplan og rapport er det søkt og gitt utsettelse, i andre ikke. Vi er kjent med at dette har sin forklaring i forhold beskrevet ovenfor.

Regnskap 05

Vi har bedt om og fått forklaringer på noen poster. I to tilfeller forklares avvik fra budsjett med feilføring, i ett mulig feilføring.

Regnskapet synliggjør ikke avsetning av vedlikeholdsmidler som var ubrukte i 2005.

Budsjett 06

Det er avsatt til tolk kr 0, mot 300.000 tidligere. Vi antar dette skyldes en inkurie, men da posten har stor betydning for budsjettets utgiftside må budsjettet av denne grunn revideres.

Bosettingsarbeid

Det praktiske bosettingsarbeidet, i betydningen gangen i bosettingssaken fra bosettingsintervju til beboeren flytter til kommune, synes ut fra plan og rapport, intervju med bosettingsansvarlig mm å fungere tilfredsstillende.

Pga brudd i kontinuitet blant ansatte er det et behov for noe opplæring når det gjelder mottakets kjennskap til introduksjonsloven, beskrivelse av rutiner i bosettingsarbeidet, og arbeidsdeling mellom de to som deler på oppgaven.

Se merknad i pkt.5.

Returarbeid

Feltet er kort gjennomgått i intervju med returansvarlig. Når vi sammenholder dette med plan og rapport har vi ingen merknader til mottakets returarbeid.

4. Oversikt over avvik, oppfølging og frister

Avvik fra følgende krav:	Oppfølging:	Frist for utbedring:
Kravspesifikasjonen pkt.2.3 Om barnebase eller barnehage 5dg/3t pr uke	Hove har et tilrettelagt barnebasetilbud kun 3 dager x 3 timer pr uke. Dette er mindre enn kravet. At barnebasen er åpen for foreldre for egen lek med sine barn kan ikke kompensere for kravet. Vi ber om en utredning for årsak, slik at vi kan vurdere eventuell dispensasjon, eller at mottaket holder en åpningstid iht kravet.	01.10.06
Kravspesifikasjonen 2.4.1, opplæring av språkassistenter	Mottaket etablerer enkel opplæring for språkassistenter, etter prinsippene i UDIs tolkeveileder	01.11.06
Kravspesifikasjonen 2.1.4	Det er ikke budsjettert for tolk i budsjettet for 2006. Vi antar dette skyldes en inkurie, men da posten har stor betydning for budsjettets utgiftside må budsjettet av denne grunn revideres.	1.9.06
Kravspesifikasjonen 2.1.4.	Regnskapsrapporten synliggjør ikke transportutgifter for beboere, utgifter til tiltak for barn/unge eller bruk av midler til et differensiert tilbud til aktuelle beboere	Regnskap 06

5. Oversikt over merknader og oppfølging av merknadene

Merknader:	Oppfølging
Kravspesifikasjonen 3.2.1 Beskrivelse av informasjonsprogram	Mottaket fullfører den påbegynte utarbeidelsen og beskrivelsen av det helhetlige informasjonsprogrammet
Kravspesifikasjonen 3.2.1 Kvalitetssikring og evaluering av informasjonsprogram	Mottaket etablerer et enklere og mer gjennomførbart opplegg for kvalitetssikring og evaluering av programmet
Bosettingsveilederen s 8 Mottakets kjennskap til	Bosettingsansvarlig og informasjonsansvarlig (generelt og pga dennes rolle i bosettingsarbeidet) må sette seg inn i

introduksjonsloven	Introduksjonsloven. Metoder kan være: -be om opplæring fra flyktningkontoret i Arendal kommune -hospitering i annet mottak -besøk fra annet mottak -bruke IMDIs hjemmesider -UDIs temahefter om introduksjonsprogram (fra perioden før IMDI ble skilt ut som eget direktorat)
Kravspesifikasjonen 3.4 Rutiner for bosettingsarbeidet	Arbeidet oppgis å følge bosettingsveilederen. Nåværende bosettingsansvarlig har ikke tilgjengelig helhetlige lokalt tilpassede rutiner Bosettingsansvarlig gjør seg kjent med rutiner som er etablert i mottaket og oppdaterer disse. Rutinene skal også beskrive samarbeid og arbeidsdeling mellom bosettingsansvarlig og informasjonsansvarlig
Ansvarsforhold og arbeidsdeling i bosettingsarbeidet	Bosettingsansvarlig har hele gangen i den praktiske bosettingssaken fra bosettingsintervju til beboeren flytter til kommune. Informasjonsansvarlig, som også er backup for bosettingsansvarlig, har ansvar for bosettings-forberedende informasjon og for kvalifiseringsplaner Denne arbeidsdelingen stiller krav til kompetanse, samarbeid og informasjonsutveksling mellom disse to for at arbeidet overfor beboeren skal bli så helhetlig som mulig. Vi forutsetter at slikt samarbeid er etablert.
Kravspes.4.2.2 og 4.2.4	Foreldre synes med fordel å kunne involveres mer. (slik mottaket synes å ha en intensjon om). Vi antar at også informasjon om samfunnets forventning til foreldre i Norge ligger inne i mottakets plan for å følge opp foreldre tettere
Kravspes. 4.2.1	Mottaket oppgir at det er vanskelig å tilrettelegge for barn/unges aktiviteter utenfor mottaket pga få muligheter for transport. Regionkontoret ber mottaket om å finne en løsning slik at det kan tilrettelegges for at barn/unge skal kunne delta i aktiviteter også utenfor mottaket
Kravspes.1.1.	Vår befaring 24.5.06 viste varierende renhold i kjøkken for enslige beboere. Jevnt over var standarden bra. To kjøkken hadde et klart behov for nedvask. Det er i første instans beboerne som har ansvaret for reinhold i disse tilfellene. Mottaket må likevel vurdere behov for ekstraordinær nedvask eller andre tiltak når dette ikke fungerer.
Driftsreglementet pkt.4.2.6	Det kan synes som om samarbeid helse/mottak kan bli noe bedre i enkelte saker, og at partene trenger en diskusjon ifht avklaring av roller og ansvar.
Driftsreglementet pkt.4.2. og 4.2.1.	Vi registrerer at en rekke endringer i mottaket, på ledernivå og driftsoperatørnivå har bidratt til at oppgaveløsningen har blitt noe skadelidende en periode. Vi har også registrert at driftsoperatør nå har gjort grep for å endre denne situasjonen.

Merknadene forventes synliggjort i rapport 2006.

6. Aktuelle problemstillinger

Disse forhold er ikke fulgt opp av mottaket etter vårt tilsyn 2005: Rapport på status i gjennomføring av informasjonsprogram for ungdom mellom 12 og 18 år, og tiltaksplan for å fremme toleranse og respekt beboere imellom og mellom beboere og ansatte.

Vi viser ellers til vår rapport om økonomiske og administrative forhold.

7. Samlet vurdering

Det er gjennomført en del bra arbeid på fagområdene.

Mottaket har en utfordring i å konsolidere driften etter en periode med bl.a. stor turnover i viktige funksjoner som mottakslederstillingen og driftsoperatørrepresentant. Endringer i personalet har også hatt betydning for kontinuiteten på flere fagområder.

Vår gjennomgang viser noen avvik og merknader på drift av mottaket. Regionkontoret forventer at mottak og driftsoperatør forholder seg til disse.

UDI Region Sør, 9.8.06