Rapport fra tilsyn ved

HEIANE statlig mottak 2006

Rapporten er utarbeidet i forhold til krav og retningslinjer gitt i Utlendingsdirektoratet (UDI) sine styringsdokumenter for mottaksdrift. Disse omfatter Driftsreglement med tilhørende Kravspesifikasjon, Pengereglement og de årlige føringsbrevene, samt de til enhver tid gjeldende rundskriv, rutinebeskrivelser 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 mottaksdriften og kontroll av om kravene i styringsdokumentene blir fulgt.

Rapporten omfatter vurderinger av

- om aktiviteter utføres som beskrevet og uttalt
- om mottaket driver sin virksomhet innenfor de rammer som UDI har satt

Tilsynet foregår ved gjennomgang av dokumenter og annen innhentet informasjon, med eller uten tilsynsmyndighetens fysiske tilstedeværelse. 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 ansatte om UDIs vurderinger av driften, samt gi eventuelle pålegg med frister.

Avvik defineres som manglende oppfyllelse av UDIs krav.

Merknad er forhold som ikke kan defineres som avvik, men der UDI mener mottaket har et forbedringspotensial.

1. OVERSIKT OVER PROSESSEN

Mottakets arbeid er vurdert ut fra:

- Tilsynsrapport 2005 med oppfølging av avvik/merknader
- Årsrapport 2005 og årsplan 2006
- Regnskap 2005 og budsjett 2006
- Mottakets egenerklæring 2006
- Dokumentasjon av rutiner på ulike oppgaveområder
- UDIs logg over mottaksdriften gjennom siste år
- Skriftlige uttalelse om samarbeidet mellom mottak og kommune fra Stord
- Kommune.
- Mottatt skriftlig uttalelse fra Samarbeidsrådet om driftsmessige forhold ved mottaket, sendt til oversettelse den 60606.

Regionkontor Vest valgte å gjennomføre tilsynsmøtet med fysisk tilstedeværelse. Erfaringsmessig vil mottakene at UDI v/regionkontorene kommer i dialog med mottaksansatte på en slik måte som et tilsynsmøte innebærer.

Alternativet er at UDI har et telefonmøte med mottaksleder og i tillegg får innsendt ønsket informasjon over rutiner, ulike program og planer på mail/faks.

Det ble holdt et meldt tilsynsmøte den 19.06.06 med befaring av boenheter og barnehage ved tilsynsmøtets slutt.

TIL STEDE:

Fra Heiane mottak:

Tom Haugan	Mottaksleder
Henriette Stokke	Nestleder/Bosettingsansvarlig
Mariann T.Haugan	Miljøterapeut
Nexhmedin Zeneli	Tiltakskonsulent
Solveig Andersen	Resepsjonist
Ingvill Moe Larsen	Styrer Heiane Barnehage
Vibeke Bu	Informasjonskonsulent

Fra Driftsoperatør Hero Mottak og Kompetanse A/S:

Kirsten Åmot	Kontorleder

Fra UDI, Regionkontor Vest:

Atle Berge	Regiondirektør
Tone Hafsaas	1.konsulent

2. VURDERING AV MOTTAKETS ARBEID INNENFOR ÅRETS FØRINGER

2.1 Barn og ungdom

Tilsynet har hatt fokus på mottakets arbeid for

- å tilrettelegge for og bidra til at foreldre skal kunne ivareta sitt omsorgsansvar i Norge, herunder
  - mottakets samarbeid med skolen for at skolen skal tilrettelegge for at foreldre skal kunne ivareta sin foreldrefunksjon i møtet med skolen, og med mest mulig direkte kontakt mellom skole og foreldre
  - mottakets rutiner/melderutiner ved mistanke om at foreldrene ikke ivaretar sitt omsorgsansvar på en tilstrekkelig god måte og/eller av annen grunn er bekymret for barn eller ungdoms utvikling, trygghet eller sikkerhet

- å sikre at alle barn under skolepliktig alder får et tilrettelagt tilbud
- å sikre at ungdom over 12 år får tilrettelagt informasjon og at praktiske aktiviteter brukes som pedagogisk virkemiddel
- å gi ungdom påvirkningsmulighet på aktivitets- og informasjonstilbudet

Mottaket har et godt samarbeid med kommunale etater i barne- og ungdomsarbeidet. En sosionom fra Stord kommune organiserte samtalegrupper for fedre om "Mannsrollen i vår kultur/din kultur". Oppslutningen om tiltaket var god og mennene som deltok syntes det var lærerike samtaler. Tiltaket skal søkes gjentaes høsten 06. UDI ser på dette tiltaket som svært positivt og nyttig.

Mottaket har egen barnehage og barna teller i dag 37% av beboermassen. Barnehagedriften blir beskrevet som svært vellykket og foreldre jobber i turnus og "betaler" på denne måten for plass for sitt barn. Denne foreldremedvirkning tilsvarer 1 stilling. Foreldre lærer å ta felles ansvar, og får innsikt i barnehagepedagogikk, samt et meget godt forhold til barnehage som konsept. Dette er særlig nyttig for de som bosettes og fortsatt vil ha behov for barnehage.

Barnehagen er tildelt ekstra ressurser av kommunen som knyttes til barn med spesielle behov.

Mottaket følger gjeldende krav til informasjon tilpasset ungdomsgruppen. Ungdommene viser interesse og behov for en arena med tematikk knyttet til eksempelvis det å være ung i Norge. Retur har også vært et tema som har vært nyttig å bringe på banen, også fordi en del foreldre vegrer seg for å involvere barna sine i returproblematikken når familien får endelig avslag på asylsøknaden.

INGEN AVVIK

2.2 Informasjonsarbeid

Tilsynet har hatt fokus på mottakets arbeid for

- å utvikle metoder for kvalitetssikring og evaluering av informasjonsprogrammet (jf. *Rammeplan for informasjon til beboere i statlig mottak*)
- å tilpasse informasjonsprogrammet og tilrettelegge aktiviteter til de ulike grupper og individer som til enhver tid oppholder seg på mottaket
- å synliggjøre omfang og bruk av tolk og eventuelle tospråklige assistenter i informasjonsprogrammet, samt synliggjøre omfang av og innhold i den opplæring og veiledning som eventuelle tospråklige assistenter får

Heiane driver et tilfredsstillende informasjonsarbeid som følger UDIs krav til individuell tilpasning til de individer og grupper som oppholder seg på mottaket. Beboere som ikke kan delta i programmet av helsemessige årsaker får sin informasjon gjennom individuelle samtaler.

Mottaket har imidlertid ikke utviklet metoder for evaluering av informasjonsprogrammet av ulike årsaker, herunder langtidssykemeldinger i nøkkelstillinger.

Opplæring og veiledning av tospråklige assistenter er tilfredsstillende ivaretatt gjennom et eget program i regi av driftsoperatør.

1 AVVIK

2.3 Psykisk helse

Tilsynet har hatt fokus på mottakets arbeid for å

- gi et differensiert tilbud (for de som allerede er syke) innenfor dagens økonomiske ramme, herunder
  - mottakets fysiske boforhold
  - aktiviteter som forebyggende tiltak (for å bedre det psykososiale miljøet og dermed forebygge psykiske lidelser)
  - samarbeidet med sektormyndighetene (tverrfaglig, samkjørt oppfølging)
  - personalgruppas kompetanse og tilgang til ekstern veiledning

Mottaket har en egen Helsegruppen bestående av 1 ansatt og 1-2 beboere. Erfaringen fra samarbeidet med Distriktspsykiatriske tjenester er god, spesielt i forhold til å arrangere samtalegrupper for barn og ungdom, et tiltak som kan aktiveres ved behov.

Mottaket har også et eget konfliktråd bestående av 1 ansatt og representanter fra flere store språkgrupper. Det er brukt i konflikter mellom grupper av beboere og som forebyggende tiltak med god erfaring.

Hyppige hjemmebesøk er prioritert, noe som letter behovskartlegging og oppfølging av både enkeltindivider og grupper.

Det er et godt tverretatlig samarbeid i forhold til oppfølging/behandling av beboere med psykiske helseproblemer

INGEN AVVIK

3. VURDERING AV MOTTAKETS ARBEID INNENFOR ØVRIGE OMRÅDER

Heiane har kontaktet UDI, regionkontor Vest om å arrangere et seminar om menneskehandel for mottakets kommunale samarbeidspartnere til høsten. UDI merker seg mottakets fokus på dette samfunnsproblemet og vurderer initiativet som meget positivt.

For at mottakets plandokumenter skal være anvendelige i UDIs styrings- og kvalitetssikringsarbeid, må årsplanen beskrive gjennomførte aktiviteter og oppnådde resultater sammenholdt med foregående års plan, og gjøre rede for eventuelle avvik.

Derfor stilles det krav til bruk av UDIs *Skjema for Plan og Rapport* slik at den gjør rede for hvor ansvaret for oppgavene ligger, om planlagte tiltak er gjennomført og som begrunner eventuelle avvik. Heiane har ikke brukt Skjema for Plan og Rapport etter UDIs krav.

Mottakets regnskap og budsjett skal på samme måte gi UDI oversikt over de økonomiske disposisjonene som ligger til grunn for driften, både når det gjelder oppgaveløsning og personellmessig ressursbruk. Heiane mottaks regnskap og budsjett er ikke oversiktlig nok i forhold til UDIs krav på området.

A-etat på Stord prioriterer ikke mottaksbeboerne verken for formidling av informasjon eller annen oppfølging.
Mottaket har derfor ikke lykkes i å få til et samarbeid med dette kontoret. UDI peker på behovet for et fornyet fokus på å få etaten på banen og vil være pådriver overfor a-etat på Stord og a-etat Intro.

Det har vært fungerende samarbeidsråd sammenhengende i 8 år og dagens råd er aktivt og deltar i drift og prioriteringer.

2 AVVIK

4. OVERSIKT OVER AVVIK, OPPFØLGING OG FRISTER

Avvik fra følgende krav:	**Oppfølging:**	**Frist for utbedring:**
3.2.1 Krav til informasjonsprogram • Mottaket skal ha et strukturert informasjonsprogram som inneholder metode for kvalitetssikring og evaluering	Mottaket må sikre at beboerne deltar i evalueringen av programmet	1.11.06
2.1.2 Krav til rapporteringsarbeidet • Mottaket skal rapportere på sin virksomhet på Skjema for plan og rapport	Mottaket må sørge for å rapportere/planlegge etter forskriftene, og på den måten gi UDI den nødvendige oversikten over mottaksdriften.	Årsrapport 06 Årsplan 07
2.1.4 Krav til regnskap • Mottaket skal ha økonomirutiner som muliggjør rapportering på og synliggjøring av mottakets effektivitet/produktivitet	UDIs skjema for budsjett og regnskap skal benyttes på en slik måte at mottakets ressursbruk er oversiktlig for UDI.	Regnskap 06 Budsjett 07

6. AKTUELLE PROBLEMSTILLINGER

Mottaket fremhever Flyktningehjelpens seminar om returarbeid som viktig for de ansattes kompetanse på et vanskelig arbeidsområde. Returarbeid har fått en mer positiv valør i og med at noen av beboerne har åpnet seg i retursamtalene og fortalt om sin bakgrunn og eventuelle muligheter for et nytt liv i hjemlandet.
Mottaket har satt inn ressurser i dette arbeidet, både når det gjelder barnefamilier og enslige, og returproblematikk oppleves ikke så vanskelig å ta opp lengre.

Ifølge mottakets oppfatning har flyktninger som kommer til Norge nå gjennomgående dårligere psykisk helse enn de som kom før. En årsak til det kan være at en del flyktninger har vært lenge på flukt og virker svært slitne.
Mottaket påpeker at økte krav til merkantil mottaksdrift fra UDIs side gir mottaket mindre tid til beboerrettet arbeid av mer sosial og forebyggende karakter.
De ansatte opplever det som frustrerende ikke å kunne drive det oppsøkende og forebyggende arbeid som de ønsker. Likevel påpeker de at det å
være et sentralisert mottak gir god oversikt over beboere som sliter med psykiske problemer , en fordel sammenlignet med desentralisert mottak hvor folk bor spredt og der oppsøkende virksomhet krever større ressurser.

Leder og nestleder var ute i lengre sykemeldinger siste år, noe som innvirket på driften og arbeidsforholdene og på situasjonen blant beboerne der det var en del uro i denne perioden. Driftsoperatør satte inn tiltak i form av vikar og hospitering fra andre Heromottak.og arbeidsoppgaver ble omfordelte. Når personalet nå er tilnærmet fulltallige igjen meldes det om et godt arbeidsmiljø og vilje til samhandling. Fornøyde medarbeidere har på sin side positiv innflytelse på beboermiljøet.
En beboerundersøkelse i Heros regi underbygger at beboerne nå hovedsakelig er fornøyde med mottaksdriften på flere viktige områder.

Mottaket anser forebygging som viktig, og som et tiltak mot utbrenthet skal personalet delta på et stressmestringskurs til høsten.

7. SAMLET VURDERING

Heiane er et mottak med et stabilt, erfarent og kompetent personale der de grunnleggende funksjoner er på plass. Etter UDIs vurdering har dette, sammen med de tiltak driftsoperatør iverksatte, dempet skadevirkningene av langtidssykemeldingene i ledelsen bidradd til at mottaket nå framstår som i hovedsak veldrevet og med et godt grep om utfordrende oppgaver som returarbeid og beboermedvirkning.

Det er ikke til å unngå at slitasje over tid kan utgjøre et problem. UDI merker seg derfor med tilfredshet at mottaket satser på tiltak for å mestre stress og forebygge utbrenthet.

Mottakets evne og vilje til faglig utvikling er også en positiv faktor som etter UDIs mening både kommer beboerne og det kollegiale fellesskapet til gode.