

## **Norsk Mottaksdrift AS, avdeling Lindås statlige mottak for enslige mindreårige asylsøkeres tilsvaer til tilsynsrapport etter tilsyn med sosiale miljofaktorer (tilsyn etter miljoretta helsevern)**

Viser til rapport fra kommuneoverlege Terese Folgerø mottatt 07.04.17, samt e-post korrespondanse med henne i etterkant der mottaket fikk utvidet frist til å komme med tilsvaer på faktiske feil i rapport (utsatt frist til 28.04.17). Under følger vårt tilsvaer til innholdet i rapporten, med utelukkende fokus på de faktiske feil som er oppdaget.

### Unntatt offentligheten

Følgende vedlegg til tilsvaer bes unnta fra offentligheten: Vedlegg 1, 2, 3, 4 og 7, da dette er konkurransesensitive dokumenter.

Tilsvaret er organisert kronologisk, og følger sidetallene i rapporten.

### **Side 5**

#### **Møter**

Tilstede på møtet 6. mars var også to ansatte som er særkontakter på mottaket. Vi ber om at dette rettes i teksten.

### **Side 10**

#### **Beboermasse**

Om situasjonen på mottaket ved tilsynet 6. mars 2017 skrives det følgende om mottakets beboere i rapporten «*Alle har blitt overflyttet fra andre mottak som har blitt lagt ned*». Dette medfører ikke riktighet. Av mottakets beboere på dette tidspunktet var kun 10 stykker flyttet til mottaket i forbindelse med nedleggelse av andre mottak, de resterende 17 beboerne ankom mottaket fra transittmottak eller fra andre ordinære mottak (voksenmottak - i forbindelse med vedtak om nedsatt alder), altså helt ordinære overflyttinger innenfor mottakssystemet. Vi ber om at dette rettes i teksten.

### **Side 11**

#### **Omsorg**

Om omsorgssituasjonen på mottaket skrives det følgende: «*Kvart barn har ein særkontakt som skal følge opp barnet sitt behov for omsorg, men det er turnusordning og sprik i forståinga av ansvaret*»: Dette medfører ikke riktighet. Under hele tilsynet har omsorgsbegrepet vært et sentralt tema, og mottaket mener at kommuneoverlegen har fått svært mye informasjon om hvordan omsorgsrollen

ivaretas på mottaket som tilbakeviser påstanden over. Ansvaret til særkontaktene er svært godt beskrevet i instruks for særkontrakter (vedlegg 1), i instruks for miljøarbeidere/miljøterapeuter (vedlegg 2) og også i mottakets omsorgsplan (vedlegg 3). Ansvaret til særkontaktene, sammen med problemstillinger og utfordringer som dukker opp, tas opp i fellesskap på egne, jevnlig særkontaktmøter som ledes av faglig leder ved mottaket. Der diskuteres også innhold i dokumentene over, i tillegg til at de jevnlig tas opp på personalmøter sammen med hele personalgruppen (også de som ikke har særkontaktansvar). At mottakets ansatte er organisert i turnus (slik som alle andre omsorgssenter og mottak for enslige mindreårige) betyr naturligvis at ingen av beboerne kan følges opp av den samme ansatte hver dag, men i de tilfellene beboers egen særkontakt ikke er på jobb har mottaket rutiner for å ivareta den enkelte beboer (vedlegg 4). Disse rutineene er godt kjent blant alle mottakets ansatte og blant beboerne. Vi kjenner oss ikke igjen i rapportens beskrivelse av omsorgssituasjonen på mottaket, og viser til UDIs egne funn da de gjennomførte omsorgstilsyn på mottaket høsten 2016, nemlig at kun et avvik ble gitt på dette området (vedlegg 5). Omsorgen ble altså gjennomgått av vår oppdragsgiver, UDI, i henhold til aktuelle myndighetskrav og funnet til å fylle disse kravene. Det ene avviket som ble gitt gikk ikke på mottakets omsorgsevne, men at mottaket ikke hadde tilfredsstillende dialog med vertskommunen (etter uttale fra kommunen selv). Dette avviket ble rettet opp i umiddelbart etter at rapporten ble sendt til mottaket, og UDI har gitt tilbakemelding på at avviket er lukket på en tilfredsstillende måte (vedlegg 6). Vi ber derfor om at rapportens beskrivelse av omsorgssituasjonen på mottaket revideres i tråd med faktiske forhold; altså innspill gitt på tilsynsmøter, dokumentasjon sendt til kommunen i etterkant av møtet, innspill gitt i dette tilsvaret samt dokumentasjon vedlagt dette svaret som viser at Lindås mottak leverer et omsorgstilbud helt i tråd med UDIs krav.

## **Skole**

Om beboernes skolegang skrives det følgende: «*Asylmottaket er ikkje bemanna for å kunne motivere den einskilte til skulegang*». Mottaket har ordinær bemanning som møter krav gitt av vår oppdragsgiver, UDI. Mottakets ansatte jobber jevnlig med ungdommens motivasjon til å gå på skole, og dette skjer gjennom gjentatte en-til-en samtaler med særkontakter og andre ansatte. Mottaket opplever at manglende interesse for skolegang kun skyldes livssituasjonen til ungdommene, og at de ikke er motivert til skolegang i de tilfellene der de vet at de kun er gitt begrenset opphold i Norge. Mottaket har imidlertid klart å motivere flere beboere til å se det positive i å gå på skole, både for å komme seg ut av mottaket, for å utvikle seg selv og i flere tilfeller oppmuntret beboere til å ha fokus på fag (andre enn norsk) som de uansett kan nyttiggjøre seg av i fremtiden, for eksempel matte og engelsk. Vi ber om at innholdet i rapporten rettes i tråd med redegjørelse over.

I rapporten skrives det også at «*asylmottaket ikkje er bemanna... , og kunne ta seg av fleire barn som er heime frå skulen,..*». Dette medfører ikke riktighet. Mottaket tar seg av de som er hjemme fra skolen gjennom jevnlig tilsyn, samtaler og hjelp til forskjellige ting. Det arrangeres ingen felles aktiviteter i regi av mottaket på dagtid, nettopp fordi vi ønsker å oppfordre ungdommene til å gå på skolen. Vi ber om at dette rettes i teksten.

### **Aktiviteter**

Om beboernes aktiviteter, skrives følgende: «*Mottaket tilbyr ulike aktivitetar, men det er vanskeleg å motivere barna til å delta*». En normal ukeplan for aktiviteter inneholder 20-30 aktiviteter fordelt på faste gjentakende i regi av f.eks idrettslaget og andre lag og organisasjoner, enkeltstående arrangert av mottaket eller i samarbeid med faste samarbeidspartnere, individuelle styrt av beboerne selv, samt individuelle møter og aktiviteter med mottakets vennefamilier. Beboernes deltagelse på de ulike aktiviteter er varierende fra 3-4 til 20. Vi mener at mottakets aktivitetstilbud møter UDIs krav, og ber om at dette rettes i rapporten. (Se vedlegg 7).

### **Kosthold**

Om beboernes kosthold skrives følgende: «*Barna har sjølve ansvaret for å kjøpe inn og lage egen mat. Det er eit felles måltid i uka organisert av mottaket*». Her mangler vesentlig informasjon om beboernes kosthold. I følge regelverket skal beboerne disponere sine egne midler, i samråd med mottaket. Det vil si at mottaket gir råd og veiledning på hvordan disse midlene kan disponeres, blant annet gjennom å tilby faste handleturer til matbutikk sammen med en mottaksansatt. I tillegg er det alltid ansatte til stede når kjøkkenet er åpent, også dette for å gi daglig opplæring og veiledning i forhold til matlaging. Mottaket har også en egen kostholdsansvarlig med utdanning på masternivå, og vedkommende har ansvar for planlegging og gjennomføring av kostholdsveiledning for alle beboere. Vi mener at mottakets kostholdsveiledning møter UDIs krav, og ber om at dette rettes i rapporten.

### **Helseoppfølging**

I rapporten står det at «*Ofte må dei likevel ha ein vaksen med seg, men det er ikkje nok tilsette til å gjere desse oppgåvene samtidig som dei som er igjen på mottaket skal ha naudsynt omsorg, og det er andre oppgåver som skal ivaretakast*». Mottaket har ansvar for å legge til rette for at beboerne dukker opp til alle avtalte møter med helsevesen. I de tilfeller der beboer trenger å ha en voksen som følgesperson, mener vi at vi har klart å få det til. Vår oppgave er også, som en sentral del av omsorgsansvaret, å bistå ungdommene til å bli selvstendige. Det innebærer også opplæring i å møte opp til oppsatte timer selv (med veiledning selvfølgelig) i de tilfeller hvor det ikke er noe grunn til at

mottaksansatte skal følge ungdom, og i de tilfeller der ungdommen selv ikke ønsker å bli fulgt. Vi mener at mottaket møter UDIs krav på dette området, og ber om at det rettes i rapporten.

### **Personleg økonomi**

Under dette punktet i rapporten «*særskilte fritidsaktiviteter*». Mottaket har et romslig aktivitetsbudsjett og flere samarbeidspartnere har mottatt tilskudd fra UDI for å kunne tilby aktiviteter til alle våre beboere (se info over). Særskilte aktiviteter er de beboerne velger selv i tillegg til alle andre aktiviteter de får mulighet til.

## **Side 12**

### **Funn**

I rapporten skrives det under positive forhold: «*Mottaket har skriftlige rutiner på mykje av arbeidet*». Vi reagerer på denne omtalen av mottakets rutiner, all den tid kommuneoverlegen kun har bedt om å få overlevert en liten del av mottakets omfattende rutiner. Vi mener at korrekt beskrivelse er at mottaket har rutiner på alle sentrale deler av driften, og at disse rutinene jevnlig oppdateres og forbedres.

### **Tilråding om oppfølging av merknaden**

Mottaket oppfyller UDI sine krav til innredning og beboerrommene spesielt har generelt en høyere standard enn ved de fleste asylmottak, hvor f.eks. egne badrom tilknyttet hvert rom ikke er standard. Bygningen som inneholder beboerrom har for øvrig hotellstandard og er nylig oppusset. Det er for øvrig å bemerke at mottaket har søkt og nylig ble tildelt midler av Finn.no og Hjerteromfondet for å øke standarden ytterligere i fellesarealene. Dette prosjektet er nå skrinlagt p.g.a. nedleggelse av mottaket om kort tid.

## **Avvik**

### **Avvik 1**

Virksomheten er fortsatt et asylmottak for enslige mindreårige drevet på oppdrag fra UDI og underlagt UDI sitt regelverk, med samme antall beboere, ansatte, faglig tilbud og husmasse som det ble meldt inn til kommunen. I henhold til informasjonen etterspurt i kommunens meldeskjema for asylmottak, ble det ikke oppgitt noe informasjon om beboernes asylstatus (og det er det heller ikke grunn for å oppgi), og dermed mener vi at dette ikke medfører meldeplikt slik som rapporten konkluderer med. Etter vårt syn er ikke virksomheten endret vesentlig da vi drifter på de samme vilkår fra vår oppdragsgiver UDI. Kommunen v/våre samarbeidspartnere er varslet/informert om endring i beboernes situasjon og status fordi det er relevant for helse- og skoleoppfølging. Utover

dette kan ikke Lindås mottak pålegges ansvar for de politiske endringer som har skjedd, og som påvirker beboernes asylstatus. Vi ber om at dette avviket slettes i sin helhet.

## **Avvik 2**

Følgjande ligg til grunn for avviket:

Se kommentarer under hvert punkt.

- *«I intervju gjev dei tilsette informasjon om at det er ulik oppfatning av omsorgsansvaret».*

Det er ikke ulik oppfatning om omsorgsansvaret, men det er jevnlig god og sunne diskusjoner i personalgruppe om hva som er god og profesjonelt utført omsorg. Det jobbes kontinuerlig med å samordne oppfattelsen av dette på ulike måter, bl.a. gjennom Plan for omsorgsarbeidet (vedlagt) som alle ansatte jobber etter. Dessuten jobbes det kontinuerlig med revidering av rutiner (etter behov), belysning av og drøftinger av innhold i omsorgsarbeidet på personalmøter, særkontaktsamlinger og i de daglige overlappingsmøter. Vi ber om at dette rettes i rapporten.

- *Mottaket har ikkje eit system som sikrar at dei tilsette har eins forståing av omsorgsansvaret, og at det er i tråd med UDI sitt regelverk.*

Mottaket har rutiner, fellesmøter (personalmøter, særkontaktmøter, kjernegruppemøter), og jevnlig veiledning både eksternt og internt. Ny informasjon blir formidlet til alle ansatte både gjennom eksternt og intern opplæring. Ansatte deltar på jevnlig kurs som gjelder omsorgsarbeid og annet ved mottaket. Vi mener at dette møter UDIs krav, og ber om at dette rettes i rapporten.

- *Arbeidsbeskrivelsen for særkontaktar gjer ikkje greie for omsorgsansvaret slik det er beskrevet i RS2011-034: «Krav til omsorgsarbeid for enslige mindreårige i mottak» frå UDI, men særkontakten skal på eigahand setje seg inn dette skrivet og oppdatere seg jamnleg.*

Ansvarsoppgavene til særkontaktene er beskrevet i arbeidsbeskrivelsen, mens oppdatering, drøfting og veiledning både skjer på jevnlig særkontaktmøter, og en til en med faglig leder. I tillegg har mottaket Plan for omsorgsarbeidet der en felles plattform for omsorgsarbeidet er beskrevet.

Særkontakter må i likhet med andre arbeidstakere sette seg inn i de ulike dokumentene som danner grunnlag for arbeidet og de må også oppdatere seg på nye skriv og endringer. De blir derimot ikke overlatt til seg selv for å tolke og finne ut av hva dette innebærer for utførelse av oppgaver, tvert imot er det felles gjennomgang av aktuelle rundskriv i både særkontaktmøter, kjernegruppemøter, personalmøter og ved interntilsyn (utført av DRO). I 2016 hadde Lindås mottak om lag 6 interntilsyn utført av DRO. Et interntilsyn innebærer at DRO møter ansatte i kjernestilling for gjennomgang av krav, rutiner og rundskriv for å sjekke at mottaket er på vei i riktig retning, noe som også det lave

antall pålegg fra vår oppdragsgiver UDI bekrefter (ved tilsyn høst 2016). Vi mener at dette møter UDIs krav for arbeid med særkontakt, og ber om at dette rettes i rapporten.

- *«Tilsette opplev motstrid mellom UDI sine krav til omsorgsarbeid og andre krav fra UDI».*  
Alle ansatte jobber med UDIs krav til omsorgsarbeid som utgangspunkt. Når det er sagt, kan det oppleves utfordrende for personalet når det gjelder pengereglement og UDIs krav om hva beboere har ansvar for å dekke selv i situasjoner der de ansatte ser at beboere har problemer med å få pengene til å strekke til. Dette er det politiske rammeverket rundt asylinstituttet, og selv om de ansatte opplever at det er krevende når beboernes ressurser ikke strekker til, er det ikke det samme som motstrid mellom ulike krav fra UDI. Vi ber om at dette rettes i teksten.

- *I intervju blir det opplyst at tilhøva ved mottaket har endra seg etter desember 2016 då barna begynte å få vedtak om midlertidig opphald.*

Situasjonen ved mottaket er endret ved beboeres evne til å mobilisere til egenaktivitet og generell deltakelse i det daglige livet ved mottaket inkl. plikter. Det er imidlertid alle ansattes ansvar å jobbe for å motivere beboere til deltakelse for å holde de aktive på ulike plan. Vi ber om at dette fremkommer i teksten.

- *I intervju blir det opplyst at det har blitt vanskelegare å gje barna god omsorg etter at det vart vanleg med vedtak om midlertidig opphald.*

De ansatte yter god omsorg på en rekke områder, også med individuell oppfølging og oppmerksomhet innenfor de gitte rammer. Det er klart blitt mer utfordrende og oppgavene er også noe endret. Det er også vanskeligere å yte tilstrekkelig omsorg for ungdommer i livskrise, men vi mener at vi klarer å gi den enkelte beboer oppmerksomhet, tilgjengelige voksne og tilbud om samtaler og veiledning ved behov. Vår erfaring er at beboerne har økt behov for veiledning i forhold til livet som kommer etter Norge, det vil si når de må reise fra landet. Dette er våre ansatte trent på å gi informasjon om (for eksempel returordninger). Vi ber om at dette fremkommer i teksten.

- *Det er opplyst at fleire barn unnlet å gå på skulen.*

Mottaket jobber aktivt og kontinuerlig for å motivere til skolegang. Innsatsen på dette området har måttet økes og fokus er på at skoledeltakelse er viktig for det sosiale, positive opplevelser av læring og mestring til tross for en vanskelig situasjon. Vi ber om at dette fremkommer i teksten.

- *Skule er det einaste organiserte dagtilbodet på asylmottaket på kvardager.*

Inntil forholdsvis nylig var det normalt å gå på skole og også en forutsetning at de skulle det. Det har vært opplyst til kommuneoverlegen i tilsynsmøter om at vi var i gang med planlegging og iverksetting av tilbud om andre kompetanse-hevende tiltak for de som må returnere og som opplever utfordringer i forhold til motivasjonen til å gå på skole. Vi ber om at dette fremkommer i teksten.

- *Færre barn deltek på aktiviteter organisert av mottaket.*

De forutsetningene de har, og situasjonen de står i gjør det vanskelig for flere av dem å være med på aktivitet. Mottaket jobber likevel daglig med å motivere til deltakelse, og bl.a. med argumenter om at det er godt å være opptatt med positive opplevelser for å stenge ute problematiske tanker. Mottaket har et godt og variert aktivitetstilbud. Vi ber om at dette fremkommer i teksten.

- *Det er ikkje rutinar for å sikre at alle tilsette har tilstrekkeleg kunnskap om korleis traumatiserte barn i ein usikker situasjon best skal takast vare på.*

Ansatte har vært på kurs, deltatt på RVTS fagdager og veiledninger med tema traumebasert omsorg, og selvmordsfare. Utover det er ikke mottak og mottaksansatte generelt tilstrekkelig rustet til profesjonell livskrisehjelp og fokus for god omsorg er å gi trygge rammer og daglig oppfølging. Dette havner under sektoransvaret til helse, og det er det kommunen som har ansvaret for. Asylmottak er et botilbud, og ikke et behandlingstilbud, og det er heller ikke krav fra UDI at mottaket har personal med helsefaglig bakgrunn tilsatt (selv om driftsoperatør ansetter det om mulig). All helsehjelp skal gå gjennom kommunen (dette er blant annet nøye beskrevet i Helsedirektoratets veileder for arbeid med asylsøkere, flyktninger og bosatte). Rapporten tillegger mottakets ansatte ansvar ikke står i vårt oppdrag fra vår oppdragsgiver, og vi ber om at dette strykes fra rapporten.

- *I intervju kom det fram at det er aukande konfliktnivå mellom barna, og det har vore tilfelle med vald.*

Beboernes frustrasjon og redsel har medført en generell økning i konfliktnivå. Det løses og motvirkes med en-til-en samtaler, beboersamlinger i plenum, deltakelse på skole og fritidsaktiviteter samt økt fokus på konfliktløsning bl.a. i samarbeid med vår kontaktperson ved Lindås lensmannskontor. I de tilfellene økt konfliktnivå skyldes beboernes psykiske tilstand, vil mottaket anbefale beboer å søke hjelp hos kommunalt helsetilbud. Vi ber om at dette rettes i teksten.

- *Det vart opplyst om auka førekomst av mellom anna tilbaketrekking, sjølvskading og situasjonar der dei tilsette er redde for at det er fare for sjølv mord.*

Når slike situasjoner oppstår følges beboerne tett og assistanse fra offentlig samarbeidspartnere og ansvarlige sektormyndigheter på disse områdene, som for eksempel barnevern, BUP og helsevesen, innhentes. Vi ber om at dette rettes i rapporten.

- *Det har kome fram i intervju at dei tilsette ikkje kjenner seg trygge på å vurdere om dei skal tilkalle legevakta ved ulike hendingar.*

Det har blitt presisert av ansatte at ofte ved kontakt med legevakten har det vært vanskelig å få tillatelse til å komme dit med beboere, og det oppleves som svært vanskelig for de ansatte. Dette er også medvirkende i at de ansatte da vegrer seg for å kontakte legevakten. Ellers vet ansatte godt når legehjelp må tilkalles, og det er aldri våre ansatte som vurderer behov for legehjelp. Dersom beboerne ønsker legehjelp, legger våre ansatte til rette for det. Vi ber om at dette framkommer i teksten.

- *Dei vart opplyst at barna av økonomiske årsaker ikkje alltid nytter seg av helsetilbod.*

Dette skyldes de økonomiske vilkårene ungdommene har på et mottak, ref. UDIs retningslinjer. Vi ber om at dette fremkommer i teksten.

- *Det er ikkje dokumentert at planen for bemanning er endra eller vurdert endra på grunn av at barna sine framtidsutsikter er endra og at forventa butid i mottaket er auka frå få månader til fleire år.*

Det er gjort kjent for kommuneoverlegen at mottaket har fått tildelt ekstraressurser til to fulle stillinger for å styrke det barnefaglig arbeidet. Bemanning utover dette er ihht. gjeldende driftsavtale med UDI. Vi ber om at dette rettes i teksten.

- *Sjølv om det no berre er 26 (25+1) barn på mottaket som har avtale om 40 plassar, fortel tilsette at dei opplev at dei ikkje strekk til.*

På generell basis ønsker beboerne mye oppmerksomhet fra voksne, og de ansatte føler ofte at de ikke strekker til i forhold til hva som er ungdommenes forventning. Når det er sagt, så møter mottakets bemanning krav fra vår oppdragsgiver UDI.

På bakgrunn av omfattende feil i rapportens beskrivelse av omsorgsarbeidet på Lindås mottak, i lys av den informasjonen oppgitt i dette tilsvaret, ber vi om at dette avviket strykes.

Ronja Trolie, regionleder Vest Norsk Mottaksdrift AS og Mette Helgesen, mottaksleder Lindås mottak