

# Rapport fra UDIs kontroll

av Human Care Bo Tangen asylmottak særpleie avd



### **Rapport fra kontroll av driften ved Human Care Bo Tangen asylmottak særpleie avd**

UDI gjennomgår driften av et mottak for å kontrollere at den er i samsvar med det tilbudet som er tildelt kontrakt og med det regelverket som gjelder for drift av asylmottak.

Rapporten omtaler kun funn på de områdene som er kontrollert. Rapporten gir derfor ikke et helhetsbilde av driften av mottaket.



## Mottaksinformasjon

Mottaksnavn:	Human Care Bo særskilt pleie- og omsorgsløsninger
Mottaksnummer:	925034657
Leverandør:	Human Care Bo AS
Antall faste plasser:	3
Antall hotellplasser:	0
Antall stykkpris plasser:	4



## Kort oppsummering

Kontrollen ved Human Care Bo Tangen asylmottak særpleie avd hadde fokus på følgende temaer:

- 3 Økonomisk og administrativt arbeid
- 4 Organisatorisk arbeid
- 6 Beboerrettet arbeid
- Oppfølging av tilbud
- Rammeavtale - taushetsplikt og databehandleravtalen



## Tilleggsinformasjon

I tillegg til gjennomført kontroll har UDI gjennom hele 2024 hatt tett dialog med mottaket.



# Pålegg

## Mangelfulle individuelle tiltaksplaner

**Beskrivelse:**

UDI har gjennomgått tiltaksplaner for beboere ved Human Care særpleie. UDI kan ikke se at tiltaksplanene har vært evaluert og at det er iverksatt nye tiltak. Under kontrollmøtet fremkom det også at tiltaksplaner ikke blir fulgt opp systematisk.

**Hjemmel:**

Kravspek. særskilt pleie- og omsorgs, punkt 1.2.1 og Leverandørens beskrivelse pkt.3.1 og 3.2 b) f)

**Gradering:**

1

**Pålegg:**

Leverandør må oppdatere tiltaksplanene for dagens beboere og etablere rutiner som sikrer løpende arbeid med den enkelte beboers tiltaksplaner, inkludert evaluering og nye tiltak, jf. kravspesifikasjonen punkt 1.2.1. Rutiner sendes UDI. 20.03-24. Viser til rapportering på pålegget. Pålegget er ikke lukket. Vi kan ikke se å ha mottatt oppdaterte rutiner som ivaretar arbeidet med tiltaksplaner hos HCB. Herunder oppdateringer i MOT, hvem som utfører oppgaven, når det skal gjøres etc. Leverandøren må også oppdatere tiltaksplanene for dagens beboere i MOT. Dokumentet "Årshjul for primærteam bruker" som HCB sendte i 2022 ivaretar ikke pålegget som er gitt i 2024. Det forventes at primær og sekundærkontakter evaluerer og oppdaterer tiltaksplaner oftere enn 2 ganger per år, samt at oppdateringer gjøres jevnlig i MOT.

**Avslutningsdato:**

06.05.2024

## Manglende struktur for utbetaling av basis

**Beskrivelse:**

Ved kontroll i MOT finner vi at mottaket ikke har gode nok rutiner for utbetalinger av basisytelser, og at registreringer ikke utføres løpende og jevnlig den 1. og 16 hver måned.

**Hjemmel:**

Generelle krav til drift av asylmottak pkt. 3.1.5 og UDI 2008-035

**Gradering:**

1

**Pålegg:**

Leverandør må etablere rutiner som sikrer løpende utbetaling av basisytelser og innsendelse av refusjonskrav, jf. UDI 2008-035. Rutiner sendes UDI. 24.04-24. Kommentar fra UDI. Mail korrespondanse med Melinda Barna i Humana (økonomi) bekrefter at de har fått rutiner for hvordan de skal utføre betaling av basis. Sitat: "Da utfører vi betalingen den 1. og den 16. og sender inn dokumentasjon senest 2 dager etter."

**Avslutningsdato:**

24.04.2024

## Manglende rutiner for søknad om tilleggsytelser

**Beskrivelse:**

Ved kontroll i MOT og i innhentet dokumentasjon fra LT ytelse fremkommer det at HCB i liten grad bistår beboerne med å søke om tilleggsytelser etter pengereglementet. Det fremkommer også at mottaket fører alle beboeres utgifter til helse-/medisin etc som direkte refunderbare utgifter, og ikke søker om tilleggsytelse.

**Hjemmel:**

Forskrift om stønad til beboere i asylmottak §8 og UDI 2008-035. punkt. 7.

**Gradering:**

1

**Pålegg:**

HCB skal bistå beboerne med å søke om tilleggsytelser for beboere der det er relevant. HCB må etablere rutiner som sikrer korrekte refusjonskrav og nødvendig bistand til å søke om tilleggsytelser for beboerne. Rutiner sendes UDI. 20.03-24 Pålegg lukkes ikke. UDI viser til rapportering på pålegg og ber om at følgene dokumentasjon ettersendes fordi lenker ikke fungerer: \* Rutiner for innsendelse av refusjonskrav. \* Rutiner for bistand til beboere for å søke om tilleggsytelser. \* Rutiner for opplæring av nødvendig personell i forskrift om ytelse til beboere i mottak. Nødvendig personell vurderes å være som et minimum ledelse og primær/sekundær kontakter. Opplæringen bør som et minimum synliggjøre forskjeller mellom hva som er naturalytelser, hva som kan føres som direkte refunderbare ytelse hva beboere kan søke tilleggsytelser for og formkrav til dette.

**Avslutningsdato:**

19.04.2024

## Ikke gjennomført inntekts og formueskontroll

**Beskrivelse:**

I dialog under kontrollmøte og ved kontroll i MOT fremkommer det at HCB ikke har gjennomført og registrert inntekts- og formueskontroll av hver enkelt beboer.

**Hjemmel:**

UDI 2008-035, pkt 2.3

**Gradering:**

1

**Pålegg:**

HCB må etablere rutiner som sikrer gjennomføring av inntekts- og formueskontroll av beboerne. Rutiner sendes UDI. 20.03-24 Pålegget lukkes ikke: I forhold til ny retningslinje UDI 2024- 002 "stønad til beboere i asylmottak" skal inntekts og formueskontroll legges ved alle søknader om tilleggsytelser. Disse kan ikke være eldre enn tre måneder. Det bes om at HCB får dette punktet med i sine rutiner. Oppdaterte rutiner sendes UDI.

**Avslutningsdato:**

19.04.2024

## Mangelfulle rutiner for opplæring om taushetsplikt

**Beskrivelse:**

I dialog under kontrollmøte fremkommer det at HCB ikke i tilstrekkelig grad har gitt nødvendig opplæring til ansatte hva gjelder taushetsplikt.

**Hjemmel:**

Avtale for kjøp pkt 7. og pkt 10., samt databehandleravtalen pkt 5.2

**Gradering:**

2

**Pålegg:**

Leverandøren må utarbeide rutiner for opplæring av ansatte vedrørende taushetsplikt, samt et skjema som viser dato for opplæring. Rutiner og skjema sendes UDI. 19.04-24: HCB svarer at de i forbindelse med pålegg i -23 har nedfelt rutiner for underskrivelse av taushetsplikt som en del av "onboarding" rutiner. UDI kan ikke se at underskrivelse av taushetserklæring er beskrevet i rutinen. Rutiner for underskriving av taushetserklæring og oversikt over ansatte som har skrevet under oversendes UDI.

**Avslutningsdato:**

24.04.2024

## Manglende systematisk opplæring

**Beskrivelse:**

Det fremkom under kontrollmøtet at driftsoperatør ikke i tilstrekkelig grad har sørget for nødvendig opplæring av personalgruppen gjennom systematisk opplæringsplan. De ansatte forteller at ikke alle har fått den opplæringen de anser som nødvendig for å ivareta enkelte av beboerne. Videre er det uklart hvem som har gjennomført UDI sine kurs. Innsendt dokumentasjon viser oversikt over kurs HCB tilbyr ansatte. Det foreligger ikke en opplærings- og kompetansehevingsplan med ansatte som har gjennomført kursene lokalt på HCB.

**Hjemmel:**

Leverandørens beskrivelse pkt 3.4 d) og generelle krav til drift pkt. 4.1.2

**Gradering:**

1

**Pålegg:**

HCB må utarbeide rutiner som sikrer at alle ansatte på individnivå får nødvendig opplæring. HCB skal til enhver tid holde oversikt over hvilken opplæring som er nødvendig for at de ansatte skal løse oppdraget på en best mulig måte. Dokumentasjon på gjennomførte opplæringstiltak, samt fremtidige kurs sendes UDI. 20.03-24 Pålegg lukkes ikke. HCB bes igjen sende dokumentasjon på gjennomførte opplæringstiltak med liste over ansatte som har deltatt. Herunder basiskurs, e- læringskurs, brannvernkurs etc. Videre ber vi HCB ettersende oversikt over fremtidige kurs som medarbeider skal delta på i 2024. Vi minner her om at UDIs grunnkurs også gjelder alle ansatte hos HCB og at HCB må melde på så mange som mulig, snarest mulig. 24.04-24. Pålegget lukkes ikke. Vedr. punkt. basiskurs alternativ 1 og alternativ 2. Det er ikke valgfritt om man vil delta fysisk på grunnkurs eller om man vil ta det digitalt. Det som ligger på nett er digitale kurs som er laget som et tillegg og har ikke samme innhold som fysiske kurs. HCB må endre dette inn i kursoversikten. 14.05-24. Mottaket har sendt inn dokumentasjon på at ansatte skal delta fysisk på basiskurs, samt gjennomgå UDIs obligatoriske opplæringer på nett. (Udisak 24/00452-34)

**Avslutningsdato:**

14.05.2024

## Bruk av dataverktøy som ikke er godkjent av UDI

**Beskrivelse:**

Under kontrollen fremkom det at HCB har sitt eget dokumentasjonssystem der de legger inn ulik informasjon vedr. beboere. Herunder planarbeid, beboeraktiviteter og avvik. Dette systemet har ikke UDI tilgang til. En eventuell underleverandør skal forhåndsgodkjennes av UDI.

**Hjemmel:**

Databehandleravtalen 2.3.1. og generelle krav til drift av asylmottak 3.1.6. a)

**Gradering:**

2

**Pålegg:**

HCB må etablere rutiner som sikrer at HCB benytter MOT-portalen slik at det beboer rettede arbeidet dokumenteres i henhold til databehandleravtalen og generelle krav til drift av asylmottak. Rutiner sendes UDI. 26.04-24: HCB har via innsendt dokumentasjon dokumentert at de har rutiner for bruk av MOT portalen. UDI har også i pålegg henvist til databehandleravtalen. Ved gjennomgang fremkommer det at underleverandører benyttes, men at disse ikke er nevnt i leverandørens beskrivelse (databehandleravtalen, vedlegg 3), og dermed ikke godkjent av UDI. HCB må derfor sende inn en oversikt over underleverandør(er) jfr. databehandleravtalen pkt. 2.3.1. samt databehandleravtale(r) HCB har med sine underleverandør(er) for godkjenning hos UDI. For at pålegg lukkes skal UDI godkjenne underleverandør(er). 05.06-24: Den delen av pålegget som omhandler manglende rutiner for registrering i MOT anses som lukket. (26.04-24) UDI holder på å vurdere godkjenning av underleverandører i h.h. til databehandleravtalen. Deler av pålegget vil derfor stå åpent til endelig beslutning av UDI. 04.07-24. LT kontrakt og kontroll har godkjent underleverandører. Pålegget lukkes.

**Avslutningsdato:**

09.01.2025

## Manglende registrering av aktiviteter i Mot-portalen

**Beskrivelse:**

Mottaket har i liten grad tatt i bruk Mot-portalen til kartlegging av beboere og registrering av aktiviteter.

**Hjemmel:**

Kravspek. særskilte pleie og omsorgs. pkt.1.2.3 Generelle krav til drift av asylmottak pkt 3.1.6

**Gradering:**

1

**Pålegg:**

HCB må etablere rutiner som sikrer kartlegging av beboere, samt løpende arbeid med individuelt tilpassede aktivitetsplaner. Oppdaterte aktivitetsplaner registreres fortløpende i MOT- portalen. Rutiner sendes UDI.

**Avslutningsdato:**

20.03.2024



## Ikke definert informasjonsansvarlig

**Beskrivelse:**

Informasjonsansvarlig er ikke definert i innsendt dokumentasjon i forbindelse med kontroll.

**Hjemmel:**

Krav til ordinære plasser pkt. 4.1.1b) og generelle krav til drift av asylmottak pkt 4.1.2 d)

**Gradering:**

1

**Pålegg:**

HCB må opprette informasjonsansvarlig som skal ha faglig og koordinerende ansvar for informasjonsarbeidet i mottaket. Videre må det fremkomme en plan for hvordan informasjonsarbeidet skal gjennomføres. Planen sendes UDI. Gjennomført informasjonsmodul dokumenteres i MOT- portalen. 20.03-24 Pålegg lukkes ikke. I etterspurt dokumentasjon fremkommer det ikke hvem som har rollen som informasjonsansvarlig. HCB må definere klare roller, og påse at én ansatt ikke har hovedansvar for mer enn to av de beboer rettede fagområdene. Navn på ansatt som er informasjonsansvarlig, samt stillingsbeskrivelse som informasjonsansvarlig oversendes UDI.

**Avslutningsdato:**

19.04.2024

## Ikke tilstrekkelig kompetanse

**Beskrivelse:**

Det fremkommer ikke i innsendt dokumentasjon for medgåtte vakter, turnus og liste over ansatte at tiltaket har tilstrekkelig dekning av ansatte med relevant bachelor i tråd med leverandørens beskrivelse og kravspesifikasjonen pkt 2.2.

**Hjemmel:**

Leverandørens beskrivelse og Kravspesifikasjonen pkt 2.2.

**Gradering:**

1

**Pålegg:**

HCB må levere dokumentasjon som viser dekning av relevant bachelor i tråd med leverandørens beskrivelse og kravspesifikasjon for alle tre vaktlag. 20.03-23 Pålegget er ikke lukket I kravspesifikasjonen for særskilt pleie, og som også leverandøren har bekreftet i leverandørens beskrivelse vedlegg 2.2. står det at: "40 % av de ansatte har treårig høyskole/universitetsutdanning, og mer en tre år yrkeserfaring". Dette gjelder ikke bare grunnbemanning, men per tiltak/bolig som helhet uavhengig av antall beboere og omsorgsnivå. Leverandøren må dokumentere at de har tilstrekkelig ansatte med riktig kompetanse. I tidligere dialog vedr. ansatte med pedagogisk kompetanse er det fremkommet at det kan det søkes om dispensasjon dersom leverandør mener denne kompetansen er hensiktsmessig, og UDI godkjenner begrunnelsen. 03.07-24: I mail vedr. oppdatert oversikt over faste ansatte (Udisak 24/00452-62) , samt oversikt over vakter sommer- 24 (Udisak 24/00452-67) fremkommet det at HCB har tilstrekkelig kompetanse ansatt i mottaket. Dette gjelder også i ferieavviklingen. Pålegget lukkes.

**Avslutningsdato:**

03.07.2024

## Ikke tilstrekkelig veiledning og bistand i forbindelse med beboernes økonomi

**Beskrivelse:**

Etter kontroll februar 2024 ble det gitt pålegg (udisak 24/00452-18 ) som beskrev manglende rutiner i forbindelse med søknad om tilleggsytelser på asylmottaket. I henvendelse fra LT ytelse fremkommer det at mottaket fremdeles har mangelfull oppfølging av søknader om tilleggsytelser og mangelfull kunnskap om beboernes øvrige rettigheter etter folketrygden som har betydning for hva de kan søke refundert fra UDI, herunder frikortordningen fra Helfo. Mottaket har mottatt opplæring og veiledning fra LT Ytelser ved minst tre anledninger i løpet av det siste året.

**Hjemmel:**

Generelle krav til drift av asylmottak pkt 3.1.5

**Gradering:**

2

**Pålegg:**

Asylmottaket skal forvalte beboernes rettigheter etter forskrift om stønad til beboere i asylmottak, herunder bistå og veilede beboerne i forbindelse med søknader om økonomiske ytelser for utgifter som omfattes av forskriften, jf. Generelle krav til drift av asylmottak pkt. 3.1.5. Mottaket må umiddelbart identifisere egen rutinesvikt og legge til rette for opplæring av ansatte, samt implementere egne rutiner i personalgruppen. Det må sørges for at ansatte i mottak søker om refusjon i forhold til riktig lovhjemmel. De ansatte skal ha kunnskap om hvilke utgifter som kan søkes dekket som tilleggsytelse, og hvilke som kan søkes dekket som direkte refunderbar ytelse. Som del av denne oppfølgingen, må ansatte også tilegne seg kunnskap om og følge opp beboernes rettigheter etter folketrygden, herunder refusjon etter frikortordningen fra Helfo. Mottaksansatte må sette seg inn i, og hjelpe beboer med å søke refusjon etter forskrift om stønad til beboere i asylmottak. Pålegg kan lukkes når LT ytelser gir tilbakemelding om at beboernes søknader følges opp på en tilfredsstillende måte. 28.11-24: Pålegget opprettholdes. For begrunnelse se e-post. Frist for å lukke pålegget er 03.01-25.

**Avslutningsdato:**

---

## Ikke forbedret praksis i forhold til tilleggsytelser

**Beskrivelse:**

Etter kontroll februar 2024 ble det gitt pålegg (udisak 24/00452-18) som beskrev manglende rutiner i forbindelse med søknad om tilleggsytelser på asylmottaket. I henvendelse fra LT ytelser fremkommer det at mottaket fremdeles har mangelfull oppfølging av søknader om tilleggsytelser. Mottakets søknader mangler gjennomgående riktig dokumentasjon, signatur og begrunnelse dersom søker ikke har signert på søknadsskjema. Det har videre vært tilfeller der det har påløpt inkassokostnader på fakturaene som søkes dekket, og mottaket må følge opp og veilede beboerne om at dette ikke refunderes av UDI. Mottaket har mottatt opplæring og veiledning fra LT Ytelser ved minst tre anledninger i løpet av det siste året.

**Hjemmel:**

Generelle krav til drift av asylmottak pkt 3.1.5

**Gradering:**

2

**Pålegg:**

Mottaket må umiddelbart identifisere egen rutinesvikt og legge til rette for opplæring av ansatte, samt implementere egne rutiner i personalgruppen. De ansatte må sørge for at nødvendig dokumentasjon legges ved søknader etter forskrift om stønad til beboere i asylmottak. Mottaket bør implementere gode rutiner for henting av post slik at det ikke oppstår inkassoutgifter. Mottaket bør i samråd med LT ytelser forbedre egen prosedyre der det skulle være hensiktsmessig. Pålegg lukkes når LT ytelse gir tilbakemelding om at beboernes søknader følges opp på en tilfredsstillende måte. 28.11-24. Pålegg lukkes.

**Avslutningsdato:**

28.11.2024

## Manglende oppfylling av krav til ledelse

**Beskrivelse:**

I kravspesifikasjonen fremkommer det at "Leder og stedfortreder i boligen skal ha helse- og sosialfaglig eller annen relevant utdanning på minimum bachelornivå, samt minimum 5 års relevant ledererfaring". Leverandøren har også i egen beskrivelse bekreftet at ledelse skal oppfylle UDIs krav. UDI har i møter og ved E-post korrespondanse 29.08-24 gjort HCB oppmerksom på kravene i kontrakt. Det understrekes at det stilles samme krav til mottaksleder og stedfortreder.

**Hjemmel:**

Kravspes. særskilt pleie - og omsorgsløsning pkt. 2.2.b) og leverandørens beskrivelse pkt 2.2.

**Gradering:**

1

**Pålegg:**

Human Care Bo og Omsorg må fremlegge en løsning for mottaksledelse ved Tangen som er i tråd med kontrakt.

**Avslutningsdato:**

---



# Konklusjon

Utlendingsdirektoratet

22.01.2025

Tove Røsvik  
seniorrådgiver

Njård Håkon Gudbrandsen  
regiondirektør for Regionkontor Vest

Dokumentet er godkjent elektronisk i Utlendingsdirektoratet og har derfor ingen underskrift.