

Rapport fra UDIs kontroll

av Human Care Bo asylmottak særpleie avd



Rapport fra kontroll av driften ved Human Care Bo 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 asylmottak særpleie avd hadde fokus på følgende temaer:

- 08. Bosetting eller hjemreise
- Krav til drift av tilrettelagt avdeling 2 Innkvartering
- Krav til drift av tilrettelagt avdeling 2.2 Trygghet og Sikkerhet
- Krav til drift av tilrettelagt avdeling 3 Administrativt arbeid
- Krav til drift av tilrettelagt avdeling 4 Organisatorisk arbeid
- Krav til drift av tilrettelagt avdeling 5 Beboerrettet arbeid
- Krav til drift av tilrettelagt avdeling 6 Samarbeidspartnere
- Rammeavtale - varsling og retting av avvik



Tilleggsinformasjon

Alle pålegg er innrapportert fra driftsoperatør, og er tilfredsstillende lukket. Utover disse påleggene tilfredsstiller asylmottaket krav til drift på de områdene som er kontrollert.



Pålegg

Uoversiktlig turnus

Beskrivelse:

Etterspurte turnus- og bemanningsplaner var uoversiktlige og ufullstendige. Det ble umulig for utenforstående å hente ut relevant informasjon, samt skille de ulike tjenestestedene fra hverandre.

Hjemmel:

Kravspesifikasjonen 2.1

Gradering:

1

Pålegg:

HCB må sørge for at det etableres rutiner som sikrer at det utarbeides oversiktlige turnuser for hvert botiltak. I turnus må det komme tydelig frem informasjon om personaltetthet fordelt på dag, kveld og natt i ukedager og helg. Videre skal det tydelig fremkomme fordeling av yrkesgrupper og personalets funksjon.

Avslutningsdato:

19.05.2023

Ikke tilstrekkelig bemanning

Beskrivelse:

I oversendt dokumentasjon fremkommer det at det i HCB sin grunnbemanning er flere vakante stillinger. Totalt manglet det på de 3 lokasjonene per 01.01.23: - 3 årsverk, faste miljøterapeuter - 2 årsverk, faste miljøarbeidere - 6 årsverk, faste nattevakter I ny dokumentasjon av 22.03.23 fremkommer det at grunnbemanningen fortsatt mangler 2 miljøterapeuter og 4 nattevakter. Det fremkommer at i noen av disse stillingene er det personer som går i vikariat, mens det i andre stillinger er fortløpende innleie av tilkallingsvikarer.

Hjemmel:

Generelle krav 4.1., Kravspesifikasjon pkt. 2.1, Avtale for kjøp av av Særskilt 11.12.1

Gradering:

1

Pålegg:

HCB må legge frem en plan som viser hvordan mottaket er bemannet med det nødvendig antall ansatte, med nødvendig kompetanse, slik at driften er forsvarlig og tilpasset de tjenestene som tilbys. Denne planen må inneholde en oversikt med ny turnus og plan for rekruttering, samt en midlertidig løsning inntil ansettelsesprosess er ferdigstilt.

Avslutningsdato:

03.10.2023

Ikke tilstrekkelig kompetanse

Beskrivelse:

Ved gjennomgang av turnus, samt dokumentasjon på medgåtte vakter fremkommer det at HCB ikke har tilstrekkelig kompetanse på alle mottakets avdelinger gjennom døgnet.

Hjemmel:

Kravspesifikasjonen pkt 2.2.

Gradering:

1

Pålegg:

HCB må fremlegge dokumentasjon på at minst 40% av brukerrettet bemanning har relevant helse- og sosialfaglig utdanning på bachelornivå. Det må tydelig fremkomme at dette ikke bare er gjeldene for HCB som helhet, men at det også gjelder på HCBs "undertiltak." Videre må det tydelig fremkomme hvordan kompetansen er fordelt gjennom døgnet og på helg.

Avslutningsdato:

03.10.2023

HCB har ikke uoppfordret underrettet UDI om mangel på bemanning og kompetanse

Beskrivelse:

Leverandørene har ikke uoppfordret underrettet UDI om mangel på bemanning og kompetanse, og at de leverte tjenestene ikke er i tråd med gjeldene kontrakt.

Hjemmel:

Avtale for kjøp av særskilt pleie og omsorgsløsning pkt 11.12.1

Gradering:

1

Pålegg:

HCB må utarbeide rutiner som sikrer at de informerer UDI om forhold som har betydning for kvalitet på tjenester de gjennom kontrakt er forpliktet å levere. Herunder tilstrekkelig fagpersonell for levering av tjenester.

Avslutningsdato:

19.05.2023

Manglende systematisk opplæring

Beskrivelse:

Under kontrollen fremkommer det at HCB har lite systematikk i opplæringen av de ansatte. De ansatte forteller at ikke alle har fått den opplæringen de anser som nødvendig for å ivareta enkelte av beboerne.

Hjemmel:

Generelle krav til drift pkt. 4.1.2 og Leverandørens beskrivelse pkt 3.4d

Gradering:

1

Pålegg:

HCB må utarbeide rutiner som sikrer at alle ansatte får nødvendig opplæring slik at de kan ivareta oppgavene på mottaket på en best mulig måte. Videre må HCB til enhver tid holde oversikt over hvilken kurs/opplæring som er nødvendig for at de ansatte skal settes i stand til å løse oppdraget på en best mulig måte. Det må også fremlegges dokumentasjon på hvilke ansatte som har gjennomført nødvendige kurs/opplæringstiltak, samt hvem som skal gjennomføre aktuelle kurs/opplæringer.

Avslutningsdato:

15.05.2023

Manglende deltakelse på UDIs kurs og samlinger

Beskrivelse:

I forbindelse med innsendt dokumentasjon, samt under kontrollen 29.11.22, fremkommer det at de ansatte i liten grad kjenner til, og har deltatt på obligatoriske kurs i regi av UDI. Mottaket har sendt inn en generell sjekklister med oversikt over opplæringstiltak for nyansatte. I sjekklisten fremkommer det ikke at den nyansatte skal ha innføring i UDIs rutiner og opplæringssystemer.

Hjemmel:

Generelle krav til drift av asylmottak pkt. 4.1.2. g) og h)

Gradering:

1

Pålegg:

HCB må utarbeide rutiner som sikrer at alle ansatte gjennomfører obligatoriske kurs i regi av UDI. Videre må det til enhver tid holdes oversikt over hvilke ansatte som skal på kurs, og hvem som har gjennomført.

Avslutningsdato:

15.05.2023

Manglende oversikt over kurs og opplæring tilpasset HCB

Beskrivelse:

Innsendt dokumentasjon viser oversikt over kurs Humana tilbyr ansatte. Det foreligger ikke en opplærings- og kompetansehevingsplan for de ansatte lokalt på HCB. Verken individuelt eller som ansatte gruppe.

Hjemmel:

Kravspesifikasjon vedlegg 2, Generelle krav 4.1.1 f. og 4.1.2. og Avtale for kjøp 11.12.1

Gradering:

1

Pålegg:

HCB må utarbeide oversikt over kurs som er tilpasset mottaksdrift. Videre må HCB sørge for at de ansatte får tilbud om kursene slik at de settes i stand til å løse oppgave til det beste for beboerne.

Avslutningsdato:

13.05.2023

Manglende utarbeiding av forslag til innplassering i omsorgsnivå

Beskrivelse:

HCB har ikke fortløpende utarbeidet, og lagt frem for godkjenning, planer for bemanning og innplassering i omsorgsnivå. Omsorgsnivå er først bestemt etter at UDI har etterspurt mottakets vurdering av omsorgsnivå.

Hjemmel:

Kravspesifikasjonen pkt 1.1.1.

Gradering:

1

Pålegg:

HCB må utarbeide rutiner som sikrer at HCB, innen en måned etter innflytting av beboer, utarbeider planer som viser fremtidig bemanningsbehov og forslag til innplassering i omsorgsnivå. Det må tydelig fremkomme at vurderingene skal legges frem for UDI for endelig godkjenning.

Avslutningsdato:

13.05.2023

Manglende bruk av dokumentverktøyet Mot-portalen

Beskrivelse:

Mottaket har i liten grad tatt i bruk Mot-portalen. Dette med tanke på plassering av beboere i mottak, saksbehandling, mottaksøkonomi, tiltaksplaner etc. På tross av at ledere og ansatte har fått tilganger og nødvendig opplæring har ikke Mot blitt tatt i bruk, selv etter nesten ett års drift.

Hjemmel:

Kravspesifikasjon Del 2, vedlegg 1, pkt 2.5 og Generelle krav til drift av asylmottak pkt 3.1.6.

Gradering:

1

Pålegg:

Mottaket må etablere rutiner som sikrer at ansatte får nødvendig opplæring i, og tar i bruk Mot, uten unødig opphold.

Avslutningsdato:

13.05.2023

Bruk av dokumentasjonssystem som ikke inngår i avtale med 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. Videre fremkom det at de ikke hadde lagt inn relevant dokumentasjon fra dette dokumentasjonssystemet inn i UDIs dokumentasjonssystem. HCB har kun anledning til å bruke UDIs system. En eventuell underleverandør skal godkjennes på forhånd av UDI.

Hjemmel:

Kravspesifikasjon Del 2, vedlegg 1, pkt 2.5, Generelle krav 3.1.6. og Databehandleravtalen 2.3

Gradering:

1

Pålegg:

HCB må etablere rutiner som sikrer at HCB benytter UDIs dokumentasjonssystem slik at det beboerrettede arbeidet dokumenteres i henhold til kravspesifikasjonen og generelle krav til drift av asylmottak.

Avslutningsdato:

19.05.2023

Manglende utbetalinger av økonomiske ytelser

Beskrivelse:

Mottaket har over lengre tid ikke utbetalt økonomiske ytelser til beboerne. Dette har blant annet ført til at beboere ikke disponerte egne midler. Under kontroll fremkom det at det er manglende rutiner for å registrere og gjennomføre utbetalinger av basisytelser til beboere i mottak.

Hjemmel:

UDI 2008-035 reglement for økonomiske ytelser til beboere i asylmottak og Generelle krav til drif

Gradering:

1

Pålegg:

Mottaket må utarbeide rutiner som sikrer at beboerne får utbetalt basisytelser etter gjeldende retningslinjer, samt etablere rutiner som sikrer at brukernes rettigheter i henhold til UDI 2008-035 blir ivaretatt.

Avslutningsdato:

13.05.2023

Manglende innsending av refusjonskrav i Mot

Beskrivelse:

Mottaket har ikke sendt inn krav på refusjon og tilleggsytelser i Mot.

Hjemmel:

UDI 2008-035 reglement for økonomiske ytelser til beboere i asylmottak og Generelle krav pkt 3.1.5

Gradering:

1

Pålegg:

HCB må etablere rutiner som sørger for at det sendes inn refusjonskrav til UDI.

Avslutningsdato:

15.05.2023

Ikke tilpasset oversikt over ansattes oppgave- og ansvarsfordeling

Beskrivelse:

Det er sendt inn stillingsbeskrivelser for avdelingsledere, miljøterapeut og for miljøarbeider helse og omsorgstjenester. Det fremkommer at dette er stillings beskrivelser for Humana omsorg som organisasjon. Det fremkommer at ansattes oppgaver og ansvarsfordeling ikke er tilpasset mottaksdrift. Blant annet står det at de ansatte jobber under Lov om helse og omsorgstjenester og Helsepersonell loven med tilhørende forskrifter, samt at det skal jobbes etter HCBs egen plandokumenter.

Hjemmel:

Generelle krav til drift av asylmottak. pkt. 4.1.1 e)

Gradering:

1

Pålegg:

HCB må utarbeide stillingsbeskrivelser som er tilpasset arbeidet i asylmottak. Det må komme tydelig frem hvilken lovhjemmel det jobbes under, samt hvilke omsorgsoppgaver den enkelte ansatte skal ivareta.

Avslutningsdato:

13.05.2023

Manglende tiltaksplaner

Beskrivelse:

I forbindelse med kontrollen ble det etterspurt tiltaksplaner på konkrete beboere. Planene er ikke levert som forespurt. Disse er heller ikke lagt inn i Mot. Under kontrollen bekreftes det av beboere og miljøpersonell at det ikke er utarbeidet tiltaksplaner.

Hjemmel:

Kravspesifikasjonen pkt.1.2.1 og Leverandørens beskrivelse pkt.3.1 og 3.2 b) og f)

Gradering:

1

Pålegg:

HCB må etablere rutiner som sikrer løpende arbeid med individuelle tiltaksplaner for alle beboerne i mottaket, samt utarbeide tiltaksplaner for hver enkelt bruker i Mot.

Avslutningsdato:

15.05.2023

Manglende aktivitetsplaner

Beskrivelse:

Det ble etterspurt individuelt tilpassede aktivitetsplaner i forbindelse med kontrollen på konkrete beboere. Det er ikke sendt inn aktivitetsplaner. Det er heller ikke dokumentert gjennom Mot-portalen, og under kontroll blir det bekreftet av beboere og ansatte at det ikke er utarbeidet individuelle aktivitetsplaner.

Hjemmel:

Leverandørens beskrivelse av leveransen pkt. 3.2.e.f og Kravspesifikasjon pkt.1.2.3

Gradering:

1

Pålegg:

HCB må etablere rutiner som sikrer løpende arbeid med individuelt tilpassede aktivitetsplaner for beboerne. Videre må det utarbeides individuelle aktivitetsplaner for alle beboerne.

Avslutningsdato:

03.10.2023

Manglende beboermedvirkning

Beskrivelse:

Under kontroll ble det foretatt intervju med beboere, og det ble samtalt med personalet. Det fremkommer at det ikke legges godt nok til rette for beboermedvirkning. Blant annet kjenner ikke beboere til hvem de har som primær- og sekundærkontakt. Det er heller ikke utarbeidet tiltaksplaner og beboerne som intervjues opplever ikke at de involveres i spørsmål om aktiviteter.

Hjemmel:

Leverandørens beskrivelse 3.2.e.f, Generelle krav 6.2.3 og Kravspesifikasjonen 1.2.1 og 1.2.3

Gradering:

1

Pålegg:

HCB må etablere rutiner som sikrer at beboerne får anledning til å påvirke sin hverdag ved at beboer aktivt deltar i å organisere, planlegge og gjennomføre aktiviteter og gjøremål ut fra de forutsetninger beboer har for deltakelse.

Avslutningsdato:

13.05.2023

Manglende brannvernrutiner

Beskrivelse:

Mottaket har oversendt beredskapsplan for Tangen som beskriver tiltak dersom det oppstår en krise ved mottaket. Det mangler dokumentasjon på gjennomført risikovurdering og forbyggende tiltak. Herunder rutiner for brannvernopplæring, brannøvelser, oppbevaring av beboerlister, gjennomførte brannrunder etc.

Hjemmel:

Kravspesifikasjon pkt.2.3.2 og 2.3.3 og Generelle krav til drift pkt.2.5

Gradering:

1

Pålegg:

Mottaket må utarbeide skriftlige rutiner for brannberedskap, som blant annet viser rutiner for systematisk sjekk av brannrisikoer og brannsikretiltak. Videre må det fremkomme at mottaket har skriftlige branninstrukser på beboernes språk, og/eller at det er gitt individuell veiledning. Det må også fremkomme at det er plan for- og gjennomført brannøvelser.

Avslutningsdato:

22.05.2023

Manglede gjennomført risiko- og sårbarhetsanalyse

Beskrivelse:

Leverandøren skal sende risiko- og sårbarhetsanalyse med tiltaksplan til UDI innen to måneder etter oppstart av tiltaket og senere hver 6. mnd.

Hjemmel:

Avtale for kjøp av særskilt pleie –og omsorgsløsning pkt 11.12.1

Gradering:

1

Pålegg:

Mottaket må utarbeide skriftlige rutiner for systematisk utførelse av risiko- og sårbarhetsanalyse. Videre må denne analysen med tiltaksplan sendes inn i henhold til beskrivelse i avtalen.

Avslutningsdato:

13.05.2023



Konklusjon

Utlendingsdirektoratet

18.01.2024

Charlotte Hopland

seniorrådgiver

Njård Håkon Gudbrandsen

Regionsdirektør Vest

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