

Rutinebeskrivelse for akuttinnkvarteringer

Innhold

1	Innledning.....	2
2	Rutiner for opprettelse og håndtering av personmapper og beboermapper	3
2.1	Personmappe.....	3
2.1.1	Håndtering av personmappe ved avreise fra akuttinnkvarteringen	3
2.2	Beboermappe.....	3
2.2.1	Håndtering av beboermappe ved avreise fra akuttinnkvarteringen	3
3	Rutiner for bruk av tolk og ansatte med flerspråklig kompetanse.....	4
3.1	Begrepsbruk.....	4
3.2	Bruk av tolk og ansatte med flerspråklig kompetanse.....	4
4	Rutiner ved akutt sykdom og mistanke om smittsom sykdom hos beboere	5
4.1	Oppfølging ved mistanke akutt og smittsom sykdom.....	5
5	Plikt til å varsle	6
5.1	Avvergingsplikten	6
5.2	Hvordan varsle politiet.....	6
5.3	Meldeplikt til barnevernet.....	6
5.3.1	Hvordan varsle barnevernstjenesten	7
6	Rutiner for varsling til UDI om kriminalitet, uro og alvorlige hendelser	8
6.1	Dette skal akuttinnkvarteringen varsle om	8
6.2	Rutiner for varsling	8
6.3	Hjemmel for utlevering av opplysninger til UDI	8
7	Rutiner for oppfølging av beboere med spesielle behov	10
7.1	Varsle UDI.....	10
7.2	Tilrettelegging av botilbudet.....	10
7.3	Veiledning	10
7.4	Fare for liv og helse.....	10
7.5	Registrere opplysninger i MOT-portal	11
8	Mediehåndtering.....	12
8.1	Mediehåndtering ved kriminalitet, uro eller alvorlige hendelser.....	12

1 Innledning

Denne rutinebeskrivelsen er et vedlegg til kravspesifikasjonen «Krav til drift av akuttinnkvartering». Rutinebeskrivelsen utdyper kravene i kravspesifikasjonen og beskriver hvordan ulike oppgaver i akuttinnkvarteringen skal løses. Rutinebeskrivelsen er obligatorisk for akuttinnkvarteringer og er grunnlag for UDIs kontroll.

2 Rutiner for opprettelse og håndtering av personmapper og beboermapper

Kravet om at akuttinnkvarteringen skal følge UDIs rutiner for opprettelse og håndtering av personmapper og beboermapper følger av «Krav til drift av akuttinnkvartering» punkt 3.2.

Person- og beboermappene skal brukes til oppbevaring av ulike dokumenter, skjemaer, attester med mer. Personmappen skal følge beboeren under oppholdet i akuttinnkvarteringen og inneholder dokumentasjon UDI trenger. Beboermappen inneholder dokumenter beboeren ønsker hjelp til å oppbevare.

2.1 Personmappe

Alle personer/familier som bor i akuttinnkvarteringen, skal ha en personmappe. Det er som hovedregel ankomstsenteret som oppretter personmappen, én mappe per økonomigruppe. Hvis personen ankommer akuttinnkvarteringen direkte, skal mappen opprettes der. Personmappen skal følge personen/familien gjennom hele oppholdet i akuttinnkvarteringen og asylmottak. Den skal være innelåst og brukes til å oppbevare følgende fem dokumenttyper i originalutgave:

- UDIs informasjonsskriv om behandling av personopplysninger i asylmottak, signert og datert
- UDIs skjema for egenerklæring om inntekts- og formuesforhold, signert og datert
- UDIs skjema for kontroll av beboers inntekts- og formuesforhold, signert og datert
- Eventuelle opplysninger som er innhentet i forbindelse med kontroll av inntekt og formue (for eksempel utskrift fra skattemelding, NAV, bank og arbeidsgiver)
- UDIs skjema for transporterklæring for forskuttering av barnetrygd, signert og datert (original frem til søknad om barnetrygd er sendt, deretter kopi av skjemaet). Gjelder for enslige og par med barn under 18 år.

Det skal ikke oppbevares andre dokumenter i personmappen.

2.1.1 Håndtering av personmappe ved avreise fra akuttinnkvarteringen

Hvis beboeren flytter til en annen akuttinnkvartering eller et asylmottak, skal personmappen umiddelbart sendes dit. Hvis det er en annen årsak til avreise, inkludert bosetting, skal personmappen sendes regional enhet per post så snart som mulig og senest innen tre måneder.

2.2 Beboermappe

Alle beboere skal få tilbud om å opprette en beboermappe for dokumenter som de ønsker hjelp til å oppbevare, som personlige dokumenter og dokumenter om helseopplysninger.

Mappen er beboerens eiendom og skal bli oppbevart av akuttinnkvarteringen hvis beboeren ønsker det.

Dersom en beboer leverer inn dokumenter til sin beboermappe, skal akuttinnkvarteringen veilede om at beboeren selv bør sende inn relevante identitetsdokumenter, attester, helseinformasjon eller andre opplysninger som kan ha betydning for asylsaken til UDI.

2.2.1 Håndtering av beboermappe ved avreise fra akuttinnkvarteringen

Beboeren skal ta med seg beboermappen sin ved avreise fra akuttinnkvarteringen. Dersom beboeren ikke ønsker det, eller forsvinner, skal akuttinnkvarteringen makulere beboermappen etter tre måneder.

3 Rutiner for bruk av tolk og ansatte med flerspråklig kompetanse

Du finner kravene til bruk av tolk og ansatte med flerspråklig kompetanse i [«Krav til drift av akuttinnkvartering punkt 3.6»](#).

3.1 Begrepsbruk

Bruk følgende definisjoner på akuttinnkvarteringen og i dialogen med UDI:

- *Å tolke* betyr at ordlyden i et utsagn på ett språk blir gjengitt muntlig på et annet språk, så nøyaktig som mulig, og umiddelbart etter at det er uttalt
- *En kvalifisert tolk* er en person som oppfyller kravene til å bli oppført i Nasjonalt tolkeregister.
- *En ansatt med flerspråklig kompetanse* er en ansatt som kan kommunisere direkte med beboeren uten bruk av kvalifisert tolk eller språkassistent

3.2 Bruk av tolk og ansatte med flerspråklig kompetanse

Akuttinnkvarteringen skal benytte kvalifisert tolk når det er nødvendig av hensyn til en beboers rettssikkerhet og personvern.

Kravet om å bruke kvalifisert tolk kan fravikes når det ikke er forsvarlig å vente til en kvalifisert tolk er tilgjengelig, når det er nødvendig i nødssituasjoner, eller når andre sterke grunner tilsier det.

Ansatte med flerspråklig kompetanse kan kommunisere direkte med beboere på eget språk og oversette i situasjoner der det ikke er nødvendig å bruke en kvalifisert tolk.

Beboere og lokale ressurspersoner kan bistå med enkel oversetting, for eksempel ved praktiske henvendelser som ikke berører sikkerheten eller personvernet til den det gjelder.

4 Rutiner ved akutt sykdom og mistanke om smittsom sykdom hos beboere

Asylsøkere har samme rett til helsetjenester som den øvrige befolkningen. Retten til helsehjelp gjelder fra de kommer til Norge for å søke beskyttelse og frem til de får endelig avslag.

Alle som oppholder seg i Norge, herunder asylsøkere med endelig avslag, har rett til å få øyeblikkelig hjelp og helsehjelp som er helt nødvendig og ikke kan vente, [se Helsetjenester til asylsøkere, flyktninger og familiegjennforente](#).

Smittevern hjelp gjelder alle personer som oppholder seg i Norge, [se smittevernloven kapittel 6](#).

4.1 Oppfølging ved mistanke akutt og smittsom sykdom

Akuttinnkvarteringen skal gjøre følgende hvis en beboer blir akutt syk eller dere har mistanke om at en beboer har en smittsom sykdom:

- Kontakte legevaktsentralen på telefonnummer 116117 ved akutt sykdom hos en beboer.
- Bistå beboeren med hjelp til å oppsøke lege/sykehus hvis det er nødvendig.
- Kontakte smittevernlegen eller kommuneoverlegen i kommunen for å få rådgivning hvis det er mistanke om smittsom sykdom hos en beboer, typisk ved oppkast, hoste og/eller feber.
- Legge til rette for at personen kan oppholde seg adskilt fra de andre beboerne inntil smittesituasjonen er avklart. Kontakte UDI for å avklare behov for eventuell annen egnet innkvartering.

5 Plikt til å varsle

5.1 Avvergingsplikten

Enhver person har en avvergingsplikt etter [straffeloven \(strl.\) § 196](#). Det kan medføre straffeansvar å unnlate å varsle eller hindre andre i å melde fra om lovbrudd etter straffebudene i strl. § 196. Avvergingsplikten gjelder blant annet i situasjoner der det er fare for voldtekt, drap, mishandling i nære relasjoner, eller seksuelle overgrep mot barn.

Avvergingsplikten inntreffer når det fremstår som sikkert eller mest sannsynlig at den straffbare handlingen er eller vil bli begått eller gjentatt. Avvergingsplikten opphever taushetsplikten, og innebærer at man er forpliktet til gjennom anmeldelse eller på annen måte å søke å avverge en straffbar handling eller følgene av den, på et tidspunkt da dette fortsatt er mulig.

Du kan avverge vold- og seksuallovbrudd ved å varsle politiet eller barnevernet, eller ved å hjelpe den som er utsatt i sikkerhet, for eksempel på et krisesenter, sykehus eller et annet trygt sted.

Du finner mer informasjon om hvilke lovbrudd som utløser en plikt til å avverge, vurderingene du må foreta og hvordan du skal gå fram for å avverge, på [plikt.no](#). Hvis det er tvil om avvergingsplikten inntreffer, kan akuttinnkvarteringen kontakte politiet og drøfte saken anonymt. Se også [UDI 2014-015](#) punkt 6 om forholdet mellom avvergingsplikten i straffeloven og meldeplikten i barnevernloven.

5.2 Hvordan varsle politiet

Akuttinnkvarteringen skal

- umiddelbart ringe politiet på 112 ved akutt fare for liv og helse
- politianmelde straffbare handlinger som er begått eller med stor sannsynlighet vil bli begått eller gjentatt. Akuttinnkvarteringen skal orientere den berørte beboeren om at saken politianmeldes, men trenger ikke samtykke fra beboeren for å anmelde saken. Saken skal politianmeldes uavhengig om beboeren ønsker å anmelde saken på egen hånd.
- gi en beboer som er utsatt for vold og/eller kriminelle handlinger bistand til å anmelde forholdet til politiet, dersom beboeren ønsker det.

Akuttinnkvarteringen kan ringe politiet på 02800 for å få opplysninger om hvordan saken skal politianmeldes. Dere finner også informasjon på: [Anmelde – Politiet.no](#).

Akuttinnkvarteringen kan bistå beboeren i å ta kontakt med politiets [Støttesenter for kriminalitetsutsatte](#) på tel. 800 40 008 ved spørsmål om anmeldelse eller usikkerhet rundt saken. Informasjon om støttesentret finnes på ulike språk og ligger på senterets nettside. Sentret har også en tolketjeneste.

5.3 Meldeplikt til barnevernet

Enhver ansatt i akuttinnkvarteringen har plikt til å melde fra til barnetjenesten uten hinder av taushetsplikt og uten ugrunnet opphold når

- a. det er grunn til å tro at et barn blir eller vil bli mishandlet, utsatt for alvorlige mangler ved den daglige omsorgen eller annen alvorlig omsorgssvikt som for eksempel barneekteskap
- b. det er grunn til å tro at et barn har en livstruende eller annen alvorlig sykdom eller skade og ikke kommer til undersøkelse eller behandling, eller at et barn med nedsatt funksjonsevne eller et spesielt hjelpetrengende barn ikke får dekket sitt særlige behov for behandling eller opplæring,

- c. et barn viser alvorlige atferdsvansker i form av alvorlig eller gjentatt kriminalitet, misbruk av rusmidler eller annen form for utpreget normløs atferd,
- d. det er grunn til å tro at et barn blir eller vil bli utnyttet i menneskehandel

Se [barnevernloven § 6-4 \(1\)](#), [utlendingsforskriften § 17-6](#) og [UDI 2014-015 Opplysningsplikt til barnevernet](#). Bruk [UDIs skjema](#).

5.3.1 Hvordan varsle barnevernstjenesten

Akuttinnkvarteringene skal varsle barnevernstjenesten ved å

- sende en bekymringsmelding til lokal barnevernstjeneste (i den kommunen søkeren oppholder seg på akuttinnkvartering). I meldingen skal akuttinnkvarteringen presisere om den mindreårige er gravid eller har barn, eller om mottaksansatte har en mistanke om at beboeren kan ha en lavere alder enn den som er oppgitt.
- kontakte barnevernstjenesten per telefon i tillegg til skriftlig bekymringsmelding.

Akuttinnkvarteringene skal sende kopi av bekymringsmeldingen til UDIs regionale enhet i MOT-portalen som generell korrespondanse tilknyttet beboeren.

Hvis det er tvil om barnevernstjenesten skal varsles, kan akuttinnkvarteringene kontakte barnevernet og drøfte saken anonymt.

Hvis akuttinnkvarteringene gir opplysninger til både politi og barnevernstjenesten i en sak, skal det informeres om dette i meldingen, så instansene kan samarbeide om videre saksgang.

Barn som er utsatt for menneskehandel, vold i nære relasjoner eller barneekteskap kan være instruert til å oppgi høyere alder enn den reelle. Hvis det er tvil om at personen er under 18 år, skal personen behandles som mindreårig inntil alderen er fastsatt i vedtak fra UDI, eller verifisert på annen måte

6 Rutiner for varsling til UDI om kriminalitet, uro og alvorlige hendelser

Rutinene angir i hvilke saker akuttinnkvarteringen skal varsle UDI og hvordan dere skal gjøre det. Rutinene skal legges til rette for

- prioritert saksbehandling i UDI, dersom søkeren ikke har et beskyttelsesbehov
- prioritert saksbehandling i UDI, dersom særskilte forhold tilsier det, også når søkeren har et beskyttelsesbehov
- at søknad om beskyttelse og sak om retur og uttransport blir tilstrekkelig opplyst
- vurdering av behov for oppfølging og tilrettelegging i mottak

6.1 Dette skal akuttinnkvarteringen varsle om

Akuttinnkvarteringen skal varsle UDI i saker der de har informasjon om at

- en beboer er pågrepet, anmeldt, siktet, tiltalt, straffet eller dømt for straffbare handlinger. Det samme gjelder når beboeren har status som mistenkt etter straffeprosesslovens regler.
- en beboer har begått kriminelle handlinger i Norge, som av ulike grunner ikke er under behandling i politiet. Det kan være fordi det ikke er anmeldt, eller fordi saken av ulike grunner er henlagt, til tross for kjent gjerningsmann.
- en beboer kan utgjøre en trussel mot eget eller andres liv, helse, sikkerhet eller eiendom,
- en beboer skaper uro på akuttinnkvarteringen eller i lokalsamfunnet
- en beboer utsetter andre for vold, fremsetter konkrete trusler eller har en truende atferd
- en beboer bedriver ildspåsettelse eller begår skadeverk
- en beboer står bak uønskede seksuelle tilnærmelser, overgrep eller trakassering av andre beboere eller mottaksansatte
- en beboer utgjør en fare for eget liv eller egen helse (for eksempel personer som skader seg selv)
- det er mistanke om at en beboer har begått kriminelle handlinger i utlandet

6.2 Rutiner for varsling

Akuttinnkvarteringen skal varsle UDIs regionale enhet ved å sende en sak om «Alvorlig hendelse» i MOT-portalen. Se brukerveiledningen for MOT-portalen for å se hvordan dette gjøres.

I hastesaker skal akuttinnkvarteringen kontakte UDIs regionale enhet på telefon.

Akuttinnkvarteringen må legge inn opplysningene i MOT-portalen i ettertid ved å sende en sak om «Alvorlig hendelse».

Akuttinnkvarteringen skal informere den berørte beboeren om varslingen, og gi beboeren mulighet til å uttale seg om det som står i den. Beboerens kommentar eller uttalelser kan inkluderes i oversendelsen til UDI. I tilfeller av selvskading, må akuttinnkvarteringen innhente samtykke fra beboeren før de videreformidler opplysninger til UDI.

6.3 Hjemmel for utlevering av opplysninger til UDI

Ansatte i akuttinnkvarteringen kan, uten hinder av taushetsplikten, utlevere opplysninger til UDI som

- har betydning for innkvarteringen og tilrettelegging av botilbudet¹
- er relevante for behandlingen av søknad om beskyttelse og saker om retur eller uttransportering².

¹ Varslingen er i slike tilfeller hjemlet i [forvaltningsloven § 13 b nr. 5 \(ekstern lenke\)](#) for kommunale akuttinnkvarteringer og i drifts- og databehandleravtalene for privatdrevne akuttinnkvarteringer

² Opplysningsretten og -plikten er i slike tilfeller hjemlet i [utlendingsloven § 84 b](#)

7 Rutiner for oppfølging av beboere med spesielle behov

7.1 Varsle UDI

Blant beboere på akuttinnkvarteringen kan det være personer som på grunn av fysisk og/eller psykisk helsetilstand, seksuell orientering/kjønnsidentitet/kjønnsuttrykk, erfaringer eller livssituasjon kan ha et større behov for tilrettelegging og oppfølging enn andre beboere.

Hvis akuttinnkvarteringen ser tegn på at beboere kan ha utfordringer eller spesielle behov som ikke kan ivaretas på akuttinnkvarteringen, skal akuttinnkvarteringen varsle UDIs regionale enhet og avklare videre oppfølging. Dette fremgår av «krav til drift av akuttinnkvartering» punkt 4.2.a.

UDI har utarbeidet en «indikatorliste – «beboere med spesielle behov for tilrettelegging» med kjennetegn som beboere med spesielle behov kan ha. Listen skal hjelpe akuttinnkvarteringen å vurdere om det er aktuelt å varsle UDI om at en beboer kan ha behov for tilrettelegging og oppfølging. Listen er vedlagt denne rutinebeskrivelsen. Det er ikke nødvendig med samtykke fra beboeren for å ta kontakt med UDI.

Listen er på individnivå. UDI skal også orienteres dersom flere familiemedlemmer viser tegn på at de har spesielle behov.

7.2 Tilrettelegging av botilbudet

I samarbeid med UDIs regionale enhet skal akuttinnkvarteringen avklare om det er mulig å følge opp beboeren ved å tilrettelegge botilbudet i akuttinnkvarteringen, eller om det er behov for overflytting til et annet botilbud.

7.3 Veiledning

UDI har utviklet flere tiltakskort for asylmottak, med veiledning til mottaksansatte. Tiltakskortene kan benyttes av akuttinnkvarteringen dersom dere ønsker mer detaljert informasjon om identifisering og oppfølging av beboere med spesielle behov. Disse er publiserte på udi.no. (sette inn link når disse er publisert)

7.4 Fare for liv og helse

Hvis akuttinnkvarteringen har informasjon om at beboerens liv og helse er i fare, skal innkvarteringen følge opp og sikre at beboeren får nødvendig bistand umiddelbart. Hvis det foreligger en begrunnet bekymring for vold, overgrep eller lignende, er det avgjørende at akuttinnkvarteringen handler raskt. Ved akutt fare skal saken eskaleres til leder og driftsoperatør, og til UDI.

Akutt bistand kan dreie seg om å

- ringe politiet på 112 (se kap. 5 om avvergingsplikten) og/eller
- ringe lokalt barnevern/barnevernsvakten, hvis beboeren er mindreårig og/eller
- ringe et krisesenter og/eller
- bistå beboeren i å få øyeblikkelig helsehjelp

Akuttinnkvarteringen skal også vurdere om det er aktuelt å iverksette tiltak for å ivareta sikkerheten til øvrige beboere i tråd med «Krav til drift av akuttinnkvartering punkt 2.6 b»).

7.5 Registrere opplysninger i MOT-portal

Akuttinnkvarteringen skal registrere opplysninger om beboeren som er nødvendige for å kunne gi et tilrettelagt botilbud og oppfølging, i MOT-portalen, i tråd med gjeldende rutiner.

8 Mediehåndtering

I henhold til kravspesifikasjonen 2.6 c skal akuttinnkvarteringen skjerme beboerne mot uønsket eksponering i media.

Akuttinnkvarteringen er bundet av taushetsplikt om hvem som søker asyl i Norge og andre opplysninger om asylsøkernes personlige forhold. Dette betyr blant annet at beboere i innkvarteringen ikke skal bli filmet eller fotografert på mottakets område, med mindre de gir et uttrykkelig og informert samtykke til dette.

UDI har laget [informasjon til pressen om mediebesøk i asylmottak, som du finner her](#).

8.1 Mediehåndtering ved kriminalitet, uro eller alvorlige hendelser

- UDI er ansvarlig for å kommunisere med mediene hvis det skulle oppstå episoder av kriminalitet, uro eller alvorlige hendelser.
- Akuttinnkvarteringen/driftsoperatør kan uttale seg etter ønske, men det skal være en dialog med [UDI sin kommunikasjonsavdeling](#) i forkant av uttalelsen. Det kan som regel gis informasjon på generelt grunnlag om boforhold, antall beboere, antall ansatte, informasjon som er allerede er gitt av UDI osv..
- Dersom en hendelse er under etterforskning, er det kun politiet som skal uttale seg.