

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:

- Databehandleravtalen
- 3 Økonomisk og administrativt arbeid
- 5 Samarbeidspartnere
- 9 Organisatorisk arbeid
- 17 Innkvartering
- 20 Beboerrettet arbeid
- Oppfølging av tilbud

Tilleggsinformasjon

UDI har mottatt tilbakemelding fra samarbeidspartnere, samarbeidsrådet og beboere ved mottaket, og deres tilbakemeldinger er videreformidlet til asylmottak og driftsoperatør. Mottaket har ved årsslutt ett åpent varsel om avvik.

Pålegg

Utdatert HMS plan

Beskrivelse:

Innsendt HMS plan, og tiltak i denne gjelder for 2024, og må oppdateres for 2025.

Hjemmel:

Generelle krav 2.6 a)

Gradering:

1

Pålegg:

Asylmottaket skal sikre at arbeidet med sikkerhet er i tråd med kravene i internkontrollforskriften § 5. Forskriften skal tolkes slik at asylmottaket også har ansvar for beboernes helse, miljø og sikkerhet. Asylmottaket må sende oppdatert og tilfredsstillende HMS plan for 2025

Avslutningsdato:

11.06.2025

Ikke utbedret uteområde

Beskrivelse:

Under befaring av uteområde på asylmottaket kommer det frem at uteområdet ikke er utbedret i henhold til kontrakt, jf. Leverandørens beskrivelse.

Hjemmel:

Avtalen - Leverandørens beskrivelse pkt. 3.8 a)

Gradering:

1

Pålegg:

Driftsoperatør må dokumentere inngåelse av avtale om utbedring innen gitte frist. Dokumentasjon på utbedringene sendes deretter UDI.

Avslutningsdato:

24.11.2025

Mangelfull årsplan

Beskrivelse:

Asylmottaket har levert årsplan for 2025, men denne er vurdert å være mangelfull. UDI ser ikke hvordan asylmottaket kan nyttiggjøre seg årsplanen for å sikre god måloppnåelse, ressursutnytting og økonomiforvaltning på alle asylmottakets driftsområder. Årsplanen bærer preg av at asylmottaket i liten grad er kjent med UDIs retningslinjer, rutiner og samarbeidspartnere som driftsoperatør er kontraktsforpliktet til å etterleve og benytte i sitt daglige arbeide. Ansatte har heller ikke medvirket i utarbeiding av årsplanen.

Hjemmel:

Generelle krav til drift av asylmottak pkt. 3 og pkt. 3.1.1. a)

Gradering:

1

Pålegg:

Asylmottaket må sende ny årsplan for 2025 innen gitt frist. Driftsoperatør gjøres oppmerksom på at riktig mal må benyttes.

Avslutningsdato:

01.07.2025

Mangelfull årsrapport

Beskrivelse:

Asylmottaket har levert årsrapport, men denne er vurdert å være mangelfull. Årsrapporten er også levert i feil mal. Årsrapporten bærer preg av at asylmottaket i liten grad er kjent med UDIs retningslinjer, rutiner og samarbeidspartnere som driftsoperatør er kontraktsforpliktet til å etterleve og benytte i sitt daglige arbeide.

Hjemmel:

Generelle krav til drift av asylmottak pkt. 3 og pkt. 3.1.2. a)

Gradering:

1

Pålegg:

Asylmottaket må etablere rutiner som sikrer et faglig godt arbeid med fremtidige årsrapporter. Det gjøres oppmerksom på at riktig mal må benyttes for de kommende årsrapporter. Bekreftelse på etablerte rutiner for arbeid med årsrapporter sendes UDI innen gitte frist.

Avslutningsdato:

11.06.2025

Ansatte kjenner ikke godt nok til mottakets rutiner for å jobbe med sårbare beboere

Beskrivelse:

Under kontrollmøtet kommer det frem at asylmottaket har rutiner for å følge opp sårbare, men at ansatte ikke er godt kjent med disse rutinene. Videre fremkommer det også under møtet at Rutinebeskrivelse for generelle krav til drift av asylmottak er lite kjent når det gjelder identifisering og oppfølging av enkelte sårbare beboerkategorier. UDIs tiltakskort for de ulike kategorier av sårbare var, med unntak av mottaksleder, heller ikke kjent blant personalet.

Hjemmel:

Generelle krav til drift 6.2.1. a) og b) og 6.2.2.

Gradering:

1

Pålegg:

Driftsoperatør må sikre at alle ansatte har kunnskap om hvordan de skal identifisere og følge opp sårbare grupper, behovene og utfordringene til sårbare beboere. Driftsoperatør må sikre at alle ansatte har informasjon og bedre kunnskap om temaet. Driftsoperatør må også systematisk gjøre kjent for alle ansatte rutinebeskrivelsen som er utarbeidet for sårbare grupper, inkludert UDIs tiltakskort. Driftsoperatør bes sende en kort redegjørelse om hvordan driftsoperatør vil gjøre krav og rutiner kjent for ansatte.

Avslutningsdato:

11.06.2025

Manglende kompetanse og relevant yrkeserfaring

Beskrivelse:

Driftsoperatør oppfyller ikke krav og tilbud til kompetanse og yrkeserfaring jamfør kravspesifikasjon pkt. 2.2 a) og Leverandørens beskrivelse. Innsendte oversikt over bemanning og kompetanse mangler autorisasjonsnummer og yrkeserfaring, og synliggjør ikke at driftsoperatør oppfyller kontrakten hva gjelder ansattes kompetanse og yrkeserfaring.

Hjemmel:

Kravspesifikasjon særskilt pleie og omsorgsløsning pkt 2.2 a) og lev beskrivelse 3.6 b) og c)

Gradering:

1

Pålegg:

Minst 40 % av beboerrettet bemanning skal minimum ha relevant helse- og sosialfaglig utdanning på bachelornivå. Kravet gjelder per bolig/avdeling. Driftsoperatør må etablere rutiner som sikrer rekruttering av kompetanse som er i samsvar med kravspesifikasjon og Leverandørens beskrivelse. Driftsoperatør må legge frem dokumentasjon innen gitte frist, som viser at asylmottaket har rett antall ansatte med rett kompetanse og yrkeserfaring som beskrevet i kravspesifikasjon og Leverandørens beskrivelse. Pålegget lukkes av UDI når vi har mottatt dokumentasjonen og godkjent denne

Avslutningsdato:

27.10.2025

Ikke systematisk veiledning

Beskrivelse:

Det fremkommer under kontrollmøtet at driftsoperatør ikke har sikret at ansatte får regelmessig ekstern veiledning i å håndtere spesielle utfordringer knyttet til arbeidet i asylmottak. Veiledningen skal minimum utgjøre 20 timer fordelt over minst 4 sesjoner per år jamfør Generelle krav pkt. 4.1.2 i)

Hjemmel:

Generelle krav 4.1.2 i)

Gradering:

1

Pålegg:

Driftsoperatør må sikre at ansatte får regelmessig ekstern veiledning jf. Generelle krav pkt. 4.1.2 i), samt Leverandørens beskrivelse. Driftsoperatør må levere plan for ekstern veiledning for inneværende år innen gitte frist.

Avslutningsdato:

01.07.2025

Ikke systematisk fag og kompetanseutvikling

Beskrivelse:

Driftsoperatør leverer ikke tilstrekkelig tilbud om fag og kompetanseutvikling for personalet i henhold til Generelle krav pkt. 4.1.2 b) og Leverandørens beskrivelse, herunder også opplæring av nyansatte.

Hjemmel:

Generelle krav pkt. 4.1.2 b) og Leverandørens beskrivelse pkt. 3.6.d)

Gradering:

1

Pålegg:

Driftsoperatør må etablere rutiner som sikrer at ansatte får nødvendig opplæring, samt systematisk fag og kompetanseutvikling i henhold til kontrakt. Driftsoperatør må levere plan for gjennomføring av kontinuerlig fag og kompetanseutvikling for personalet innen gitt frist

Avslutningsdato:

01.07.2025

Mangelfull stillingsbeskrivelse og opplæring av språkassistenter

Beskrivelse:

Under kontrollmøte kom det fram at ansatte benyttes som språkassistenter, uten at driftsoperatør kan dokumentere oppfyllelse av Generelle krav pkt. 4.2 annet ledd a) til j).

Hjemmel:

Gen. krav pkt. 4.2 annet ledd a) til j) og Rutinebeskrivelse for generelle krav til drift kap. 3.

Gradering:

1

Pålegg:

Dersom asylmottaket benytter ansatte som språkassistenter, skal denne rollen fremkomme i stillingsbeskrivelsen til den ansatte. Videre må driftsoperatør dokumentere oppfyllelse av Generelle krav pkt. 4.2 annet ledd a) til j). UDI ber om å få tilsendt oppdatert stillingsbeskrivelse der dette fremkommer for de ansatte som benyttes som språkassistent, samt en kort redegjørelse for hvordan driftsoperatør skal oppfylle relevante krav og rutiner.

Avslutningsdato:

11.06.2025

Ikke godt nok aktivitetsprogram for beboere

Beskrivelse:

Driftsoperatørs innsendte aktivitetsplan og årsrapport med oversikt over gjennomførte aktiviteter, samt individuelle tiltaksplaner og registrerte aktiviteter i MOT, viser at beboere ikke mottar et tilstrekkelig godt nok fritids- og aktivitetstilbud som er tilpasset den enkeltes interesser og behov jf. Generelle krav 6.2.3 f)

Hjemmel:

Generelle krav 6.2.3 f)

Gradering:

1

Pålegg:

Asylmottaket må tilby et individuelt fritids- og aktivitetstilbud tilpasset den enkeltes interesser og behov. Driftsoperatør bes sende inn en justert aktivitetsplan innen gitte frist og deretter løpende dokumentere gjennomførte aktiviteter i MOT og kvartalsrapporter.

Avslutningsdato:

11.06.2025

Manglende oppdatering av MOT tilganger

Beskrivelse:

Under kontrollmøtet kommer det frem at driftsoperatør ikke har rutiner som sikrer nødvendig tilgangskontroll i MOT, jf. Databehandleravtalen pkt. 5.2.

Hjemmel:

Databehandleravtalen pkt. 5.2

Gradering:

1

Pålegg:

Det skal foreligge rutiner som sikrer ajourhold av tilgangsrettigheter når den ansatte endrer stillingsinnhold, går i permisjon eller slutter. Driftsoperatør må sende rutiner som sikrer nødvendig ajourhold av tilgangsrettigheter i MOT til UDI innen gitte frist. Videre må driftsoperatør sende inn dokumentasjon på oppdaterte tilgangsrettigheter.

Avslutningsdato:

01.07.2025

Manglende flammehemmende trekk på madrasser

Beskrivelse:

Ved befaring ble det tatt stikkprøver på beboerrom og observert at det manglet flammehemmende trekk på madrassene.

Hjemmel:

Generelle krav til drift av asylmottak pkt. 2.5 g)

Gradering:

1

Pålegg:

Asylmottaket skal ha flammehemmende trekk som tilfredsstiller krav i henhold til Norsk standard NS-EN 597-2:2015 på alle madrasser som er i bruk. UDI ber om en kort redegjørelse for hvordan aktuelt krav skal følges opp på asylmottaket.

Avslutningsdato:

11.06.2025

Manglende komfyrvakt på kjøkken

Beskrivelse:

Ved befaring observerte UDI at det ikke var komfyrvakt på kjøkken

Hjemmel:

Generelle krav til drift av asylmottak, pkt. 2.5 f.

Gradering:

1

Pålegg:

Asylmottaket skal ha komfyrvakter og branntepper i alle rom med kokemuligheter. Dokumentasjon på at asylmottaket har komfyrvakt og branntepper i alle rom med kokemuligheter sendes UDI.

Avslutningsdato:

31.10.2025

Manglende kjøkken hvor beboerne kan delta i matlaging

Beskrivelse:

Under kontrollen kom det fram at Tangen særpleie ikke har kjøkken tilgjengelig for beboerne hvor beboere kan trene på/delta i matlaging.

Hjemmel:

Kravspesifikasjon særskilt pleie og omsorgsløsning pkt. 3.1 f)

Gradering:

1

Pålegg:

Driftsoperatør må sørge for at beboerne har tilgang til kjøkken hvor de kan gjennomføre ADL trening i forhold til matlaging. Dokumentasjon på etablering av egnet kjøkken må sendes til UDI innen gitte frist.

Avslutningsdato:

16.10.2025

Ansatte har privat e-postadresse i MOT

Beskrivelse:

UDI har krav om at alle som har bruker i MOT-portalen må bruke e-postadresse fra sin arbeidsgiver. I forbindelse med kontroll fremkommer det at flere ansatte på Tangen særpleie ikke har arbeidsgivers e-post adresse for MOT-tilgang.

Hjemmel:

Databehandleravtalen punkt 5.2

Gradering:

1

Pålegg:

Driftsoperatør må gi ansatte e-postadresser som er tilknyttet Humana, og opprette nye MOT-tilganger for disse ansatte. Dokumentasjon på at alle ansatte har fått e-postadresse tilknyttet driftsoperatør må sendes UDI innen gitte frist.

Avslutningsdato:

01.07.2025

Mangelfullt samarbeid med nærmiljøet og frivillige organisasjoner

Beskrivelse:

Under kontrollen fremkommer det at asylmottaket per i dag i liten grad har samarbeid med frivillige organisasjoner når det gjelder aktiviteter og deltakelse i nærmiljøet. Asylmottaket skal legge til rette for godt samarbeid med frivillige lag og organisasjoner og ressurspersoner.

Hjemmel:

Generelle krav til drift av asylmottak pkt. 5.3 b) og c)

Gradering:

1

Pålegg:

Asylmottaket må i større grad legge til rette for at beboere kan være aktive deltakere i nærmiljøet. Asylmottaket må sende dokumentasjon til UDI på at de aktivt har søkt å innlede samarbeid med frivillige lag, organisasjoner, brukerorganisasjoner eller andre relevante samarbeidspartnere.

Avslutningsdato:

11.06.2025

Ikke gjennomført brukerundersøkelse

Beskrivelse:

Under kontrollmøte kom det frem at driftsoperatør ikke har gjennomført brukerundersøkelser i henhold til kontrakt.

Hjemmel:

Leverandørens beskrivelse pkt. 3.3 a)

Gradering:

1

Pålegg:

Driftsoperatør må gjennomføre brukerundersøkelser i henhold til kontrakt. Siste gjennomførte brukerundersøkelse, samt plan for gjennomføring av fremtidige brukerundersøkelser sendes innen gitte frist.

Avslutningsdato:

12.08.2025

Ikke informasjonsansvarlig med pedagogisk utdanning

Beskrivelse:

Det kommer frem av egenerklæring 2025 at informasjonsansvarlig ikke har pedagogisk utdanning

Hjemmel:

Generelle krav til drift av asylmottak 4.1.2 d)

Gradering:

1

Pålegg:

Asylmottaket skal ha en ansatt med pedagogisk utdanning som har ansvar for informasjonsarbeidet. Dokumentasjon på ansettelse av person med rett kompetanse som har ansvar for informasjonsarbeidet, sendes UDI for lukking av pålegg. 26.03.25: Pålegg sendes i retur. Det mangler rapportering på pålegg. Ny frist 01.04.25

Avslutningsdato:

02.04.2025

Ikke gjennomført e-læringskurs om brannsikkerhet i mottak

Beskrivelse:

Det kommer frem av egenerklæring at ikke alle mottaksansatte har gjennomført e-læringskurs om brannsikkerhet.

Hjemmel:

Generelle krav til drift av asylmottak 4.1.2 g)

Gradering:

1

Pålegg:

Asylmottaket skal sørge for at ansatte gjennomgår UDIs e-læringskurs om brannsikkerhet i mottak, senest tre måneder etter ansettelse. Mottaket må sende dokumentasjon på at alle ansatte har gjennomført e-læringskurset. Pålegg sendes i retur. Ny frist 04.04.25

Avslutningsdato:

28.05.2025

Ikke registrert retursamtaler i MOT- portalen

Beskrivelse:

Det kommer frem fra egenerklæringen at mottaket ikke har registrert retursamtaler på mottaket. En av de oppgitte årsakene er at beboer det gjaldt var flyttet ut før mottaket fikk gjort registreringen.

Hjemmel:

Krav til ordinære plasser, punkt 4.2.3 d)

Gradering:

1

Pålegg:

Asylmottaket skal sikre at gjennomførte retursamtaler registreres i MOT – portalen. Rutiner som sikrer dette sendes UDI.

Avslutningsdato:

26.03.2025

Asylmottak har ikke bistått beboere med å sende dokumentasjon på høyere utdanning til oversettelse

Beskrivelse:

I egenerklæringsskjema opplyser asylmottaket at mottaket ikke bistår med å sende dokumentasjon på høyere utdanning til oversettelse og dekker utgiftene for det.

Hjemmel:

Krav til ordinære plasser pkt 4.3.4 b)

Gradering:

1

Pålegg:

Asylmottaket skal bistå med å sende dokumentasjon på høyere utdanning til oversettelse og dekke utgiftene til det. Asylmottaket må sende en kort redegjørelse på hvilke tiltak som skal iverksettes for å lukke pålegget. Pålegg returneres. Ny frist 04.04.25

Avslutningsdato:

01.04.2025

Brudd på hovedregel om arbeidstid og daglig/ukentlig arbeidsfri

Beskrivelse:

I forbindelse med kontroll av lønns- og arbeidsvilkår ble det avdekket at arbeidstakeres arbeidstid var i strid med Aml §10-8 første og andre ledd om hovedregelen for daglig og ukentlig arbeidsfri. Humana må sikre at samtlige arbeidstakeres arbeidstid er innenfor gjeldende regelverk.

Hjemmel:

Administrative bestemmelser punkt 3.1.1 og Aml § 10-8

Gradering:

1

Pålegg:

Driftsoperatør må ha rutiner som sikrer at ingen arbeidstakere jobber utover hovedregel om maksgrenser for arbeidstid og daglig/ukentlig arbeidsfri.

Avslutningsdato:

06.06.2025

Brudd på hovedregel om overtid

Beskrivelse:

I forbindelse med kontroll av lønns- og arbeidsvilkår ble det avdekket at arbeidstakeres arbeidstid var i strid med Aml §10-6 fjerde ledd om hovedregelen for overtidarbeid. Humana må sikre at samtlige arbeidstakeres arbeidstid er innenfor gjeldende regelverk.

Hjemmel:

Administrative bestemmelser punkt 3.1.1 og Aml § 10-6

Gradering:

1

Pålegg:

Driftsoperatør må ha rutiner som sikrer at ingen arbeidstakere jobber utover hovedregel om maksgrenser for overtidarbeid.

Avslutningsdato:

06.06.2025

Manglende kompensasjon av bakvakt

Beskrivelse:

I forbindelse med kontroll av lønns- og arbeidsvilkår fremkom det at det brukes bakvaksordning uten at dette kompenseres. Bakvaksordning skal enten følge arbeidsmiljølovens hovedregel jf. Aml. § 10-4 (3), eller så må kompensasjonen avtales lokalt jf. Aml. § 10-4 (3) og Overenskomst 453 § 4 nr. 5. Utrykning fra beredskapsvakt skal også kompenseres iht. Overenskomst 453. Dette gjelder også for midlertidige ordninger.

Hjemmel:

Administrative bestemmelser pkt 3.1.1, Aml § 10-4(3) Avtale om drift pkt 11.6 Overenskomst 453 pkt 8

Gradering:

1

Pålegg:

Driftsoperatør må sikre at bakvaktordninger organiseres i samsvar med regelverket, og kompenseres iht. minstekrav i Aml. og Overenskomst 453.

Avslutningsdato:

17.07.2025

Manglende dokumentasjon på forhåndsavtale om trekk i lønn

Beskrivelse:

Dokumentasjon innhentet i forbindelse med kontroll av lønns- og arbeidsvilkår avdekket at en ansatt hadde blitt trukket i lønn. Tilbakemelding henviste til at det forelå en skriftlig avtale med vedkommende ansatte. Ved forespørsel om dokumentasjon på en slik avtale, ble det imidlertid oversendt en e-post som var sendt i etterkant av forespørsel om dokumentasjon, og som heller ikke i tilstrekkelig grad konkretiserte avtale om trekk i lønn.

Hjemmel:

Administrative bestemmelser punkt 3.1.1 og Aml § 14-15

Gradering:

1

Pålegg:

Driftsoperatør må ha rutiner som sikrer at trekk i lønn kun gjennomføres i tråd med Aml §14-15.

Avslutningsdato:

17.07.2025

Manglende utbetaling av tillegg

Beskrivelse:

I forbindelse med kontroll av lønns- og arbeidsvilkår fremkom det at én ansatt ikke hadde fått utbetalt tilstrekkelig tillegg. Konkret gjelder det ansatt A.J. som har mottatt kr 50,- pr time i helgetillegg (riktig sats er kr 57,- pr time) og kr 57,50 pr time i kvelds- og nattillegg (riktig sats er kr 65,- pr time).

Hjemmel:

Administrative bestemmelser pkt 3.1.1 og Avtale om drift pkt 11.6 Overenskomst 453 pkt 8

Gradering:

1

Pålegg:

Driftsoperatør må sikre at tillegg blir utbetalt i henhold til Overenskomst 453. Driftsoperatør må oversende UDI dokumentasjon på etterbetaling til enkeltansatt.

Avslutningsdato:

17.07.2025

Mangelfull dokumentasjon

Beskrivelse:

Leverandør har ikke fullt ut oppfylt sin medvirkningsplikt ved kontroll av lønns- og arbeidsvilkår. Dette vil konkretiseres nærmere i egen korrespondanse.

Hjemmel:

Forskrift om lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter §7 og Avtale om drift punkt 11.6

Gradering:

1

Pålegg:

Leverandører og eventuelle underleverandører skal på forespørsel utlevere nødvendig dokumentasjon til oppdragsgiver for å dokumentere overholdelse av kontraktsvilkår.

Avslutningsdato:

17.07.2025

Konklusjon

I tillegg til gjennomført kontroll har UDI gjennom hele 2025 hatt tett dialog med mottaket.

Utlendingsdirektoratet

12.01.2026

Charlotte Hopland

Seniorrådgiver

Njård Håkon Gudbrandsen

regiondirektør for Regionkontor Vest

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