



Utlendingsdirektoratet  
Norwegian Directorate  
of Immigration

# Rutinebeskrivelse for akuttinnkvarteringer

Sist oppdatert mai 2023

# Innhold

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1     | Innledning.....   | 4  |
| 2     | Rutiner for opprettelse og håndtering av personmapper og beboermapper .....   | 5  |
| 2.1   | Personmappe.....  | 5  |
| 2.1.1 | Håndtering av personmappe ved avreise fra akuttinnkvarteringen .....          | 5  |
| 2.2   | Beboermappe .....   | 5  |
| 2.2.1 | Håndtering av beboermappe ved avreise fra akuttinnkvarteringen .....          | 5  |
| 3     | Rutiner for bruk av tolk og ansatte med flerspråklig kompetanse .....         | 6  |
| 3.1   | Begrepsbruk.....  | 6  |
| 3.2   | Informer beboeren om retten til tolk .....                                    | 6  |
| 3.3   | Hvordan skaffe kvalifisert tolk? .....  | 6  |
| 3.4   | Hvem betaler for tolken? .....  | 7  |
| 3.5   | Å gjennomføre samtaler ved bruk av tolk .....                                 | 7  |
| 3.5.1 | Fjerntolking .....  | 7  |
| 4     | Informasjonsplan.....   | 8  |
| 4.1   | Velkomstinformasjon (modul 1) .....   | 8  |
| 4.2   | Livet på akuttinnkvarteringen (modul 2).....                                  | 8  |
| 4.3   | Asylprosessen (modul 3) .....   | 8  |
| 4.4   | Identitet, moral og seksuell trakassering (modul 4) .....                     | 9  |
| 4.5   | Familiemønstre og samlivsformer (modul 5).....                                | 9  |
| 4.6   | Foreldre og barn (modul 6) .....  | 9  |
| 4.7   | Helse (modul 7).....  | 9  |
| 4.8   | Samfunnsforhold, normer og verdier (modul 8) .....                            | 10 |
| 4.9   | Kriminalitet og konflikthåndtering (modul 9).....                             | 10 |
| 4.10  | Avslag (modul 10).....  | 10 |
| 4.11  | Oppholdstillatelse (modul 11) .....   | 10 |
| 5     | Rutiner ved akutt sykdom og mistanke om smittsom sykdom hos beboere.....      | 12 |
| 5.1   | Oppfølging ved mistanke om akutt eller smittsom sykdom.....                   | 12 |
| 6     | Plikt til å varsle .....  | 13 |
| 6.1   | Avvergingsplikten.....  | 13 |
| 6.1.1 | Hvordan varsle politiet .....   | 13 |
| 6.2   | Meldeplikt til barnevernet.....   | 13 |
| 6.2.1 | Hvordan varsle barnevernstjenesten .....                                      | 14 |
| 7     | Rutiner for varsling til UDI om kriminalitet, uro og alvorlige hendelser..... | 15 |
| 7.1   | Dette skal akuttinnkvarteringen varsle om .....                               | 15 |
| 7.2   | Rutiner for varsling.....   | 15 |
| 7.3   | Hjemmel for utlevering av opplysninger til UDI .....                          | 15 |

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 8     | Rutiner for oppfølging av beboere med spesielle behov .....                    | 17 |
| 8.1   | Varsle UDI.....  | 17 |
| 8.2   | Tilrettelegging av botilbudet.....   | 18 |
| 8.3   | Veiledning .....   | 18 |
| 8.4   | Fare for liv og helse .....  | 18 |
| 8.5   | Registrere opplysninger i Mot-portalen .....                                   | 18 |
| 8.5.1 | Hjemmelsgrunnlaget og personvern.....  | 19 |
| 8.5.2 | Tilgang til registrerte opplysninger .....                                     | 19 |
| 8.5.3 | Generelt om registrering av personopplysninger.....                            | 19 |
| 8.5.4 | Beboerens medvirkning .....  | 19 |
| 8.5.5 | Oppdatering og sletting av opplysninger .....                                  | 20 |
| 8.5.6 | Hvor i Mot-portalen skal dere registrere opplysningene? .....                  | 20 |
| 8.5.7 | Opplysninger som har betydning for tildeling av plass i mottak.....            | 20 |
| 8.5.8 | Opplysninger om behov for tilrettelegging og oppfølging på innkvarteringen ... | 20 |
| 9     | Mediehåndtering .....  | 22 |
| 9.1   | Mediehåndtering ved kriminalitet, uro eller alvorlige hendelser .....          | 22 |

# 1 Innledning

Denne rutinebeskrivelsen er et vedlegg til kravspesifikasjonen «Krav til drift av akuttinnkvartering». Rutinebeskrivelsen utdyper kravene i kravspesifikasjonen og beskriver hvordan akuttinnkvarteringen skal løse ulike oppgaver. 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 punkt 3.1 i «Krav til drift av akuttinnkvartering».

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 både 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 beboernes 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. Skjemaet skal være i original frem til søknaden om barnetrygd er sendt, og deretter som 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 sendes dit umiddelbart. 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 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.

Når en beboer leverer inn dokumenter til beboermappen, skal akuttinnkvarteringen veilede beboeren om å 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 ved avreise fra akuttinnkvarteringen. Hvis 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 4.4

#### 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.
- En **tolkebruker** er enhver som kommuniserer med andre via tolk og kan være både en beboer, en ansatt eller en ekstern informant.

#### 3.2 Informer beboeren om retten til tolk

Akuttinnkvarteringen skal gi beboeren informasjon om rettigheter til tolk i ankomstinformasjonen, og rettigheten må også repeteres og utdypes flere ganger under oppholdet.

#### 3.3 Hvordan skaffe kvalifisert tolk?

Nasjonalt tolkeregister, som du finner på [www.tolkeportalen.no](http://www.tolkeportalen.no), gir en landsdekkende oversikt over tolker. Oversikten viser hvor i landet tolkene holder til, og hvilke kvalifikasjoner de har.

Tolker som akuttinnkvarteringer benytter skal være registrert i tolkeportalen. Dere bør prioritere tolk med dokumenterte kvalifikasjoner fra tolkeutdanning og/eller statsautorisasjon (kategori 1-3). Alle tolker som er oppført i Nasjonalt tolkeregister er forpliktet til å utføre arbeidet sitt i henhold til [god tolkeskikk](#). Det innebærer blant annet taushetsplikt, upartiskhet og at de har plikt til å tolke alt innholdet som sies.

NAV Hjelpemiddelsentral kan skaffe tolketjenester for hørselshemmede.

Kommunikasjonsmetodene kan være tegnspråk, tegn som støtte til tale eller skrivetolking, avhengig av hvilken type hørselshemming det er snakk om.

Bestill tolk i god tid hvis det er mulig. Tenk gjennom hvilken forhåndsinformasjon tolketjenesten trenger for å finne rett person, og hva tolken selv må vite for å forberede seg og for å vurdere egen habilitet. Gi informasjon om

- tema/bakgrunn for oppdraget
- hvor mange personer som vil være til stede
- det er behov flere tolker
- hvilken/hvilke språkgruppe(r) det skal tolkes for
- det er behov for mannlig eller kvinnelig tolk
- hvilken tolkemethodikk som er hensiktsmessig
- hvor lang tid tolken må sette av til avtalen. Samtalen tar omtrent dobbelt så lang tid som ellers når informasjonen skal tolkes.

### 3.4 Hvem betaler for tolken?

Leverandøren skal dekke de tolketjenestene som trengs for å utføre det oppdraget leverandøren har påtatt seg etter avtale med UDI.

Helsetjenesten, advokater eller andre instanser som beboerne har kontakt med skal selv bestille og dekke de tolketjenestene som må til for å gjøre deres jobb.

UDI dekker utgifter til tolk under asylintervju og lignende samtaler med beboere i regi av UDI.

### 3.5 Å gjennomføre samtaler ved bruk av tolk

Avklar med tolken på forhånd i hvor lange sekvenser du skal snakke om gangen, og hvilke signaler tolken bruker for å få flyt i tolkingen. Vanligvis trenger tolken pause etter 45 minutter. Bruk et enkelt språk og unngå vanskelig terminologi og faguttrykk når det er mulig. Forklar viktige begreper. Forvent at alt du sier blir tolket, og vær bevisst på at det er du som skal styre samtalen. Spør aldri om tolkens mening om saken eller trekk tolken inn som part.

I starten av samtalen må du eller tolken selv informere beboeren og/eller andre som deltar i samtalen om hvordan tolkingen skal foregå, og ikke minst om tolkens nøytralitet og taushetsplikt. Det er ingen selvfølge at beboeren/andre kjenner kjørereglene i tolkesituasjonen, og det kan lett oppstå misforståelser.

Samtalen kan starte med en orientering.

Om tolken:

- Tolken vil bare tolke det som faktisk blir sagt og ikke utelate, legge til eller endre noe.
- Tolken er upartisk og skal ikke bidra med egne meninger eller råd.
- Tolken har taushetsplikt og kan ikke snakke med noen om det han eller hun får vite i forbindelse med oppdraget.
- Alle notater blir makulert når tolkeoppdraget er utført.

Om tolkebrukerne:

- Tolkebrukerne skal henvende seg til hverandre, ikke til tolken.
- Tolkebrukerne har selv ansvar for innholdet i det som blir sagt.
- Tolkebrukerne vil bli bedt om å gjenta eller forklare hvis det er noe tolken ikke får med seg eller ikke forstår.

#### 3.5.1 Fjerntolking

Ved tolking via telefon eller skjerm må akuttinnkvarteringen bruke tilfredsstillende tekniske løsninger.

**Ved telefontolking:** Sørg for at lyden er god og pass på at det ikke er støy i bakgrunnen som forstyrrer tolkens muligheter for å høre hva som blir sagt. Husk å sette ord på det tolken ikke kan se. Det kan være at dere tegner og forklarer noe, eller peker på noe som tolken ikke ser.

**Ved skjermtolking:** Sørg for at både lyd og bilde er av god kvalitet. Plasser deg selv og beboeren/og eller andre som deltar i samtalen slik at alle synes godt i bildet.

Det kan oppstå tekniske problemer underveis. Avtal hvem som skal ringe opp på nytt hvis forbindelsen blir brutt.

## 4 Informasjonsplan

Kravene til informasjonsarbeid på akuttinnkvarteringen følger av punkt 6.1. i kravspesifikasjonen.

Beboere i akuttmottak skal få informasjon som gjør dem best mulig i stand til å ivareta sin egen livssituasjon mens de venter på svar på søknaden om beskyttelse. Beboerne skal få informasjon om oppholdet i innkvarteringen, tilbud i lokalsamfunnet, og rettigheter og plikter i norske samfunnet. Alle skal få tilbud om informasjon tilsvarende modul 1 og 2 i informasjonsplanen. I tillegg skal beboerne få informasjon om tema som er relevante for livssituasjon de er i.

### 4.1 Velkomstinformasjon (modul 1)

Mål: Bidra til at beboerne finner seg til rette på akuttinnkvarteringen og får kunnskap om hva som vil skje videre. Innkvarteringen skal umiddelbart etter ankomst minimum gi informasjon om

- ansattes rolle, ansvar og taushetsplikt
- nødvendig informasjon om forhold på innkvarteringen, inkludert husregler
- sikkerhetsmessige forhold, inkludert brannvern/sikkerhet
- øyeblikkelig hjelp, inkludert politi, lege og brann
- bruk av beboerportalen i MOT

Akuttinnkvarteringen skal innkalle beboeren til en individuell samtale i løpet av den første uken. Tema i samtalen skal som et minimum være

- praktiske forhold på innkvarteringen
- beboermedvirkning
- økonomi/basisbeløp
- kommunale tjenester som skole og lege
- ansattes rolle og ansvar
- lokalmiljøet og tilbud i nærmiljøet, inkludert transport, butikker og andre tjenester
- asylprosessen med fokus på at saken kan ha to utfall. Dublinforordningen hvis det er aktuelt.

### 4.2 Livet på akuttinnkvarteringen (modul 2)

Mål: Beboeren skal bli kjent med rettigheter og plikter og motiveres til deltakelse i frivillige og obligatoriske aktiviteter på akuttinnkvarteringen.

Temaer i modul 2 er

- å bo i akuttinnkvartering, inkludert renhold, klesvask, søppelhåndtering, inneklima
- opplæring i UDIs beboerportal
- økonomi, basisbeløp og økonomihåndtering
- flytting og permisjon
- brannsikkerhet
- beboermedvirkning og aktivisering

### 4.3 Asylprosessen (modul 3)

Mål: Gi beboerne kunnskap om asylprosessen, og gjøre dem best mulig forberedt til bosetting eller retur.

Temaer i modul 3 er



- saksgang
- aktører i asylprosessen
- opphold og integrering
- avslag og retur

#### **4.4 Identitet, moral og seksuell trakassering (modul 4)**

Mål: Forebygge kjønnsbasert vold, og gi beboerne kunnskap slik at de kan bestemme over egen kropp.

Temaer i modul 4 er

- sosial kontroll, inkludert påkledning, kvinnesyn, moral, voldtekt
- seksuell orientering, kjønnsidentitet og kjønnsuttrykk
- seksuell trakassering
- vold og seksuelle overgrep
- prostitusjon
- kjønnslemlestelse
- menneskehandel

#### **4.5 Familiemønstre og samlivsformer (modul 5)**

Mål: Gi beboerne kunnskap om ulike samlivsformer og regelverket og lover som regulerer dette.

Temaer i modul 5 er

- ekteskap, inkludert regler for inngåelse av ekteskap
- tvangsekteskap, barneekteskap og arrangerte ekteskap
- ulike samlivsformer, samboerskap, homofilt samliv/ekteskap og enslige forsørgere
- kjønnsrollemønstre og likestilling
- vold i nære relasjoner

#### **4.6 Foreldre og barn (modul 6)**

Mål: Styrke foreldrerollen og gi kunnskap om relevant regelverk og aktuelle lover.

Temaer i modul 6 er

- å være foreldre i Norge
- å være ung i Norge og i hjemlandet
- barnehage, skole og utdanning
- barn som trenger hjelp
- familier med avslag

#### **4.7 Helse (modul 7)**

Mål: Gi beboerne kunnskap slik at de kan ivareta egen psykisk og fysisk helse og eventuelt andre de har omsorgsansvar for.

Temaer i modul 7 er

- helsetjenester, inkludert rettigheter og hjelpeapparat
- tannhelse, kosthold og hygiene
- matsikkerhet
- psykisk helse, inkludert vanlige reaksjoner etter flukt
- smittevern

- prevensjon og sykdom, inkludert kjønnsykdom

## **4.8 Samfunnsforhold, normer og verdier (modul 8)**

Mål: Gi beboerne kunnskap om norske samfunnsforhold og verdier.

Temaer i modul 8 er

- verdier, lover og regler, inkludert normer, skikk og bruk i det norske samfunn
- demokrati og liberalisme
- livssyn, toleranse og radikaliserings
- religionsfrihet
- ytringsfrihet

## **4.9 Kriminalitet og konflikthåndtering (modul 9)**

Mål: Forebygge kriminalitet og gi beboerne kunnskap og kompetanse slik at de bedre kan håndtere konflikter.

Temaer i modul 9 er

- kriminalitet og konsekvenser av lovbrudd
- vold, inkludert roller i voldsutøvelse og konsekvenser av vold
- konfliktforståelse, konfliktforebyggende dialog og tiltak

## **4.10 Avslag (modul 10)**

Mål: Gi beboerne god og forståelig informasjon om hvilke konsekvenser avslag på søknaden har og hvor de befinner seg i asylprosessen, og å gi informasjon om hvilke muligheter de har for å returnere assistert.

Temaer i modul 10 er

- konsekvenser av oversittet utreiseplikt, herunder plikt til å forlate landet og utvisning
- returmultipigheter og hjemlandsfokus, inkludert egenorganisert retur, assistert retur og returprogram, assistert retur med politiet (ledsaget retur) og tvangsreturreduksjon i
- innkvarteringsstilbudet, inkludert trekk i ytelser
- bortfall av rettigheter, herunder rett til skolegang, arbeid, begrensninger i rett til helsehjelp, inngåelse av ekteskap, familieegjenforening
- livet som irregulær immigrant, inkludert svart arbeid, sårbarhet

## **4.11 Oppholdstillatelse (modul 11)**

Mål: Gi beboerne kunnskap om forventninger, rettigheter og plikter knyttet til oppholdstillatelse, bosetting med offentlig hjelp og konsekvensene av å velge selvbosetting.

Temaer i modul 11 er

- rettigheter og plikter som følger av ulike typer tillatelse
- aktørene i bosettingsprosessen
- oppholdstillatelse og prosessen videre, herunder oppholdskort, rett til arbeid, reisebevis m.m.
- bosettingsprosessen
- introduksjonsprogram
- utdanning og arbeidsliv
- familieinnvandring
- å bo i Norge

- endring i personlig økonomi
- helse, herunder fastlege, tannhelse og kommunale tjenester

## 5 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 familiegjenforente](#).

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

### 5.1 Oppfølging ved mistanke om akutt eller smittsom sykdom

Akuttinnkvarteringen skal

- 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.

## 6 Plikt til å varsle

### 6.1 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 vi er forpliktet til å anmelde 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.

#### 6.1.1 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 blir politianmeldt, 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 dere skal politianmelde saken. Dere finner også informasjon på: [Anmelde – Politiet.no](#).

Hvis beboeren lurer på noe med anmeldelse eller er usikker på egen sak, skal akuttinnkvarteringen bistå beboeren med å ta kontakt med politiets [Støttesenter for kriminalitetsutsatte](#) på telefon 800 40 008. Nettsiden har informasjon om støttesentret, på ulike språk. Sentret har også en tolketjeneste.

### 6.2 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 utsatt for annen alvorlig omsorgssvikt
- 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
- c) det er grunn til å tro at et barn med nedsatt funksjonsevne eller et spesielt hjelpetrequende barn ikke får dekket sitt særlige behov for behandling eller opplæring

- d) et barn har vist alvorlige atferdsvansker ved å begå alvorlige eller gjentatte lovbrudd, ved problematisk bruk av rusmidler, eller ved å ha vist annen form for utpreget normløs atferd
- e) det er grunn til å tro at et barn blir eller vil bli utnyttet til menneskehandel.

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.

### **6.2.1 Hvordan varsle barnevernstjenesten**

Akuttinnkvarteringen skal varsle barnevernstjenesten ved å

- sende en bekymringsmelding til lokal barnevernstjeneste (i den kommunen søkeren oppholder seg på akuttinnkvartering).
- kontakte barnevernstjenesten per telefon i tillegg til skriftlig bekymringsmelding.

Akuttinnkvarteringen skal sende kopi av bekymringsmeldingen til UDIs regionale enhet i Motportalen som generell korrespondanse tilknyttet beboeren.

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

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

Se [barnevernloven § 13-2](#), [utlendingsforskriften § 17-6](#) og [UDI 2014-015 Opplysningsplikt til barnevernet](#). Bruk [UDIs skjema](#).

## 7 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 legge 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 søknaden om beskyttelse og sak om retur og uttransport blir tilstrekkelig opplyst
- vurdering av behov for oppfølging og tilrettelegging i akuttinnkvartering

### 7.1 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 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 (se også punkt 8.4)
- det er mistanke om at en beboer har begått kriminelle handlinger i utlandet

### 7.2 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 dere gjør det.

I hastesaker skal akuttinnkvarteringen kontakte UDIs regionale enhet på telefon.

Akuttinnkvarteringen må legge inn opplysningene i Mot-portalen i ettetid 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.

### 7.3 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 botilbudet<sup>1</sup>
- er relevante for behandlingen av søknaden om beskyttelse og saker om retur eller uttransportering<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> 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

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



## 8 Rutiner for oppfølging av beboere med spesielle behov

Akuttinnkvarteringen har ansvar for å identifisere hvilke beboere som har spesielle behov for tilrettelegging og oppfølging, se Krav til drift av akuttinnkvartering punkt 6.3.

**Beboere med spesielle behov** er personer som akuttinnkvarteringen i samarbeid med UDI, har avklart at har behov for tilrettelegging eller oppfølging fra innkvarterings side. Beboere med store hjelpebehov/helseutfordringer som krever tett oppfølging og/eller assistanse fra ansatte, skal innkvarteres i særskilte botilbud slik som tilrettelagte avdelinger, særpleie eller særskilt bo- og omsorgsløsning. Disse botilbudene har UDI egne avtaler for.

Det er nyttig å ha kjennskap til sårbare grupper for å identifisere beboere med spesielle behov.

**Sårbare grupper** er personer som har iboende og/eller situasjonsbetingede fellestrekk som gjør at de kan ha et større behov for tilrettelegging og oppfølging fra akuttinnkvarteringen enn andre beboere. En beboer kan tilhøre en eller flere sårbare grupper, og kan tilhøre en sårbar gruppe uten å ha spesielle behov for tilrettelegging og/eller oppfølging. Graden av tilrettelegging og oppfølging vil også variere. En gravid kvinne vil primært ha behov for kontakt med helsetjenesten, mens personer med store helseutfordringer kan ha behov for flytting til et annet botilbud.

Her følger en ikke-uttømmende liste over sårbare grupper. Personer regnes som tilhørende en sårbar gruppe hvis de

- er utsatt for vold eller mishandling i nære relasjoner
- er utsatt for tvangsekteskap
- er utsatt for kjønnslemlestelse
- er utsatt for menneskehandel
- er gift og under 18 år (barneekteskap)
- har vært utsatt for tortur, voldtekt eller andre former for fysisk, psykisk eller seksualisert vold
- er 18 år, herunder enslige mindreårige
- er lesbiske, homofile, bifile, transpersoner, personer med variasjon i kroppslig kjønnsutvikling (interkjønn), skeive eller personer som på en annen måte bryter med normer for kjønn og seksualitet
- er gravide
- er eldre
- er enslig forelder med mindreårige barn
- har nedsatt funksjonsevne
- har alvorlige fysiske eller psykiske helseproblemer

### 8.1 Varsle UDI

Hvis akuttinnkvarteringen vurderer at en beboer har behov for særskilt tilrettelegging, skal akuttinnkvarteringen gjennomføre samtale med beboeren.

Hvis beboeren har oppfølgingsbehov som ikke kan ivaretas av akuttinnkvarteringen, skal akuttinnkvarteringen varsle mottaksoppfølger i UDIs regionale enhet for å avklare videre oppfølging.

UDI har utarbeidet en indikatorliste, «beboere med spesielle behov for tilrettelegging» med kjennetegn som beboere med spesielle behov kan ha. Listen skal hjelpe akuttinnkvarteringen med å identifisere beboere med spesielle behov, og vurdere om det er aktuelt å varsle UDI. 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.

## 8.2 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.

I noen tilfeller kan det være behov for ekstraordinære tiltak som det ikke er rimelig å forvente at driftsoperatøren dekker innenfor rammene av driftsavtalen. Det kan for eksempel være vakthold, økt bemanning, skjermet bolig eller tilrettelegging av eksisterende bolig). I disse sakene må akuttinnkvarteringen, i samarbeid med mottaksoppfølger, sende en søknad i Mot i henhold til kravene i [UDI 2010-187 Dekning av kostnader til ekstraordinære tiltak i asylmottak](#). Ta kontakt med [spesiellebe\\_mottak@udi.no](mailto:spesiellebe_mottak@udi.no) for avklaringer og/eller informasjon.

## 8.3 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.

## 8.4 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 innkvarteringen kontakte relevant hjelpeinstans. Deretter skal saken eskaleres til leder og driftsoperatør, og til UDI.

Akutt bistand kan dreie seg om å

- ringe politiet på 112 (se kapittel 5 om avvergingsplikten) og/eller
- ringe lokalt barnevern/barnevernsvakten, hvis beboeren er mindreårig og/eller
- ringe et krisesenter og/eller
- bistå beboeren med 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 a».

## 8.5 Registrere opplysninger i Mot-portalen

Akuttinnkvarteringen skal registrere opplysninger om voksne og mindreårige beboere som har behov for tilrettelegging og oppfølging i mottakssystemet, i beboerkortet i Mot-portalen.

Formålet er å sikre at beboere får

- et trygt og tilpasset botilbud og
- nødvendig bistand og oppfølging under oppholdet i akuttinnkvarteringen.

Når opplysningene er registrert i Mot-portalen kan UDI bruke dem når de tildeler plass i asylmottak, i det bosettingsforberedende arbeidet og returarbeidet.

Akuttinnkvarteringen skal ikke registrere opplysninger i Mot-portalen på vegne av andre aktører og til andre formål.

### 8.5.1 Hjemmelsgrunnlaget og personvern

UDI har hjemmel<sup>3</sup> til å behandle personopplysninger som er nødvendige for å tilrettelegge innkvarteringstilbudet i akuttinnkvarteringer/asylmottak i personvernforordningen, utlendingsloven og -forskriften.

Akuttinnkvarteringer behandler personopplysninger om beboere på grunnlag av de samme hjemlene som UDI, i tråd med [databehandleravtalen mellom UDI og driftsoperatører](#). Behandling av opplysninger betyr all bruk av opplysninger inkludert registrering i Mot-portalen.

Ansatte i akuttinnkvarteringer har taushetsplikt når det gjelder opplysningene de behandler, slik at opplysningene ikke skal komme på avveie.

Det er ikke nødvendig å få samtykke av beboeren for å behandle personopplysninger eller oppheve taushetsplikten overfor UDI. For mer informasjon om taushetsplikt mellom innkvarteringen og UDI se pkt. 4.2 i [UDI 2010-149 Taushetsplikt i utlendings- og statsborgersaker](#)

### 8.5.2 Tilgang til registrerte opplysninger

Ansatte har tilgang til opplysningene som er registrert i beboerkortet for beboere på egen akuttinnkvartering, så lenge de har tilgang til Mot-portalen. Akuttinnkvarteringen har tilgang til opplysningene så lenge personen bor på innkvarteringen og mister tilgangen når beboeren flytter ut. Hvis beboeren flyttet til et nytt asylmottak, får det nye mottaket tilgang til opplysningene i Mot-portalen noen få dager før flyttingen skjer.

### 8.5.3 Generelt om registrering av personopplysninger

Akuttinnkvarteringen skal bare registrere de opplysningene som er **nødvendige** og **relevante** for å gi beboeren ett trygt botilbud, nødvendig bistand og oppfølging under oppholdet på innkvarteringen. Det betyr at akuttinnkvarteringen ikke skal registrere alle mulige opplysninger om beboerne, men begrense registreringen til det som er nødvendig.

Nødvendige og relevante opplysninger er

- opplysninger om spesielle behov beboeren har, og som danner grunnlag for tiltak
- opplysninger om tiltak som innkvarteringen har gjennomført eller planlagt og som har betydning for valg av mottak, boløsning, oppfølging og tilrettelegging under mottaksoppholdet

Det er viktig at opplysningene som akuttinnkvarteringen registrerer er **korrekte**. Opplysningene skal være basert på fakta og/eller informasjon som beboeren har delt med akuttinnkvarteringen. Eventuell nødvendig bakgrunnshistorikk skal være kortfattet og objektiv.

### 8.5.4 Beboerens medvirkning

Akuttinnkvarteringen skal, i den grad det er mulig, avklare med beboeren hvilke behov han/hun har, og hvilke tiltak de eventuelt skal sette i gang før innkvarteringen registrerer opplysningene i Mot-portalen. Det sikrer at beboeren har eierskap til opplysningene som blir registrert.

---

<sup>3</sup> Hjemlet i personvernforordningen artikkel 6 bokstav e) og artikkel 9, nr. 2, bokstav g, Utlendingsloven § 95 og GI-13/2017 - Instruks til Utlendingsdirektoratet om innkvartering av asylsøkere, og utlendingsloven § 83 a) jf. Utlendingsforskriften §17-7a første ledd bokstav g).

### **8.5.5 Oppdatering og sletting av opplysninger**

Opplysningene skal beskrive situasjonen på registreringstidspunktet. Opplysningene skal oppdateres løpende, særlig ved ankomst til, og før flytting fra, innkvarteringen. Opplysninger som ikke lenger er nødvendige eller ikke er korrekte, skal slettes eller rettes.

### **8.5.6 Hvor i Mot-portalen skal dere registrere opplysningene?**

Akuttinnkvarteringen skal registrere opplysninger i beboerkortet, under fanen «oppfølging».

Opplysninger om barn skal registreres i barnas beboerkort. For barn under 16 år skal innkvarteringen lage en henvisning i foreldres beboerkort.

Ved flytting skal akuttinnkvarteringen henvide i merknadsfeltet på plasseringsgruppen til det som er registrert under beboerkortets fane «Oppfølging».

### **8.5.7 Opplysninger som har betydning for tildeling av plass i mottak**

Akuttinnkvarteringen skal krysse av for (ja/nei) i fanen «Oppfølging» når det gjelder

- hvilke eventuelle behov beboeren har for tilrettelegging av botilbudet
- om beboeren kan lese/skrive, hvis innkvarteringen har kjennskap til det
- om beboeren er gravid, inkludert forventet termin hvis den er kjent for innkvarteringen

### **8.5.8 Opplysninger om behov for tilrettelegging og oppfølging på innkvarteringen**

Hvis akuttinnkvarteringen vurderer at det er behov for særskilt tilrettelegging og oppfølging, skal innkvarteringen registrere opplysninger i fritekstfeltet «Plan for tilrettelegging», i fanen «Oppfølging». Opplysningene gjelder

- hvilke behov beboeren har for tilrettelegging og oppfølging
- status på planlagte og gjennomførte tiltak
- hvilke tiltak innkvarteringen anbefaler for neste mottak (ved flytting)

Dato for registrering og initialene til den som registrerer, skal stå i starten av teksten hver gang dere fører opp nye opplysninger i fritekstfeltet.

Eksempler på opplysninger som akuttinnkvarteringen kan registrere (ikke uttømmende liste):

- Beboeren har behov for tolk (hvilket språk) og eventuelle tolkepreferanser.
- Beboeren har behov for hjelpemidler (f.eks. krykker) og/eller bistand til å komme i kontakt med helseinstanser på grunn av fysisk eller/og psykisk helsetilstand.
- Beboer har en fastlege (navn og kontaktinfo).
- Beboeren har behov for informasjon om hjelpeapparatet og/eller bistand til å komme i kontakt med hjelpeinstanser (hvilke).
- Beboeren har behov for skjerming (hvilken type).
- Det er behov for tilrettelegging eller/og oppfølging (hva slags) på grunn av utfordringer knyttet til atferd, for eksempel rus eller utfordringer med daglige gjøremål (boevne).
- Beboeren har behov for tilrettelegging for å delta i aktiviteter (hvilken type tilrettelegging).
- Beboeren har behov for barnehageplass.

- Akuttinnkvarteringen har gjennomført og planlagt følgende tiltak for å tilrettelegge botilbudet og/eller gi nødvendig bistand: XXXX (for eksempel satt inn ekstra bemanning, gitt informasjon, gjennomført samtale, etc.)
- Akuttinnkvarteringen har søkt om plass på tilrettelagt avdeling.

Eksempler på opplysninger som er særlig relevante ved flytting:

- Beboeren bør ikke flytte til XXX geografisk område på grunn av fare for liv og helse.
- Beboeren bør ikke bo i samme boenhet som XXX grunnet særskilte forhold i personlige relasjoner, eventuelt andre forhold.
- Beboeren ønsker å flytte sammen med en annen beboer til et nytt mottak grunnet nær relasjon.
- Det er nødvendig med ledsager.
- Beboeren har hel eller delt omsorg for barn utenfor akuttinnkvarteringen.
- Det er behov for avklaring av videre oppfølging av beboeren for eksempel grunnet nylig utskrivelse fra en institusjon.
- På bakgrunn av observasjoner på akuttinnkvarteringen anbefaler den følgende tiltak (XXX)
- Akuttinnkvarteringen har sendt søknad om plass på tilrettelagt avdeling og saken er under behandling.

## 9 Mediehåndtering

I henhold til kravspesifikasjonen 2.8.d 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 innkvarteringsens område, med mindre de gir et uttrykkelig og informert samtykke til dette.

UDI har laget [informasjon til pressen om mediebesøk i asylmottak](#).

### 9.1 Mediehåndtering ved kriminalitet, uro eller alvorlige hendelser

- UDI er ansvarlig for å kommunisere med mediene hvis det skulle oppstå episoder med 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.