

# Rapport fra UDIs kontroll

av Glitre akuttinnkvartering særpleie AVD



### **Rapport fra kontroll av driften ved Glittre akuttinnkvartering 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:              | Akuttinnkvartering Glittre (Hero) |
| Mottaksnummer:            | 876785722                         |
| Leverandør:               | Hero Norge AS (DRO)               |
| Antall faste plasser:     | 18                                |
| Antall hotellplasser:     | 0                                 |
| Antall stykkpris plasser: | 18                                |



## Kort oppsummering

Kontrollen ved Glittre akuttinnkvartering særpleie AVD hadde fokus på følgende temaer:

- 08. Bosetting eller hjemreise
- Oppfølging av tilbud
- 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



## Tilleggsinformasjon

Utover disse påleggene tilfredsstiller asylmottaket krav til drift på de områdene som er kontrollert.



# Pålegg

## Manglende kjøkken i skjermingsenhet

### Beskrivelse:

Under kontrollen kom det fram at skjermingsenhetene ikke har eget kjøkken. Ifølge Kravspesifikasjon særskilt pleie- og omsorgsløsning punkt 3.1 Bygningsmasse skal skjermingsenhetene ha eget kjøkken. Dette er også omtalt i Avtale om kjøp av særskilt pleie- og omsorgsløsning mellom Utlendingsdirektoratet og Hero Norge AS, vedlegg 2 leverandørens tilbud s. 11, punkt 3.1 bygningsmasse. Her står det at "Boligmassen tar høyde for å kunne tilrettelegge for skjerming av beboere ved behov, slik at de blir tildelt eget mindre kjøkken og oppholdsrom, i tillegg til eget soverom med bad."

### Hjemmel:

Avtale om kjøp av særskilt pleie- og omsorgsløsning og Kravspesifikasjon særskilt pleie- og omsorg

### Gradering:

2

### Pålegg:

Leverandør må sørge for at skjermingsenheter har tilgang til eget kjøkken, og sende dokumentasjon på dette til UDI.

### Avslutningsdato:

05.09.2023

## Manglende kjøkken hvor beboerne kan delta i matlaging

### Beskrivelse:

Under kontrollen kom det fram at Glitre særpleie ikke har kjøkken tilgjengelig for beboerne hvor de kan delta i matlaging og spise i fellesskap. Ifølge kravspesifikasjonens punkt 3.1 skal særpleie ha kjøkken og spiserom hvor beboere kan delta i matlaging og spise i fellesskap. I leverandørens beskrivelse står det at "I tilknytning til benyttet areal er det flere felles soner med stue og mindre kjøkkenløsninger som vil egne seg for ADL-trening, stille soner og muligheter for beboere å kunne tilberede enkle måltider."

### Hjemmel:

Avtale om kjøp av særskilt pleie- og omsorgsløsning mellom Utlendingsdirektoratet og hero Norge AS,

### Gradering:

2

### Pålegg:

Leverandør må sørge for at beboerne har tilgang til kjøkken hvor de kan delta i matlaging og spise i fellesskap. Dokumentasjon på dette må sendes til UDI.

### Avslutningsdato:

05.09.2023

## Manglende systematisk opplæring og mangel på kompetanse

### Beskrivelse:

Under kontrollmøtet kom det frem at det er liten grad av planmessig og strukturert opplæring av ansatte. Stillingsbeskrivelser, kravspesifikasjoner og annen relevant informasjon var lite kjent for de ansatte. UDI har vært i dialog med Nittedal kommune, som har uttrykt bekymring for mangel på kompetanse og opplæring blant de ansatte ved Glitre særpleie, og deres evne til å ivareta beboernes behov. UDI har vært i dialog med Ullevål sykehus som også har uttrykt bekymring for mangel på kompetanse blant de ansatte på Glitre særpleie.

### Hjemmel:

Generelle krav til drift av asylmottak, punkt 4.1.2

### Gradering:

3

### Pålegg:

Leverandør må sikre at ansatte får den opplæring og veiledning som er nødvendig for å gjennomføre de oppgavene de skal gjøre, gjøre de ansatte trygge i sine roller og trygge dem i møtet med beboernes ulike behov. Leverandøren må utarbeide rutiner som sikrer at alle ansatte får nødvendig opplæring slik at de kan ivareta oppgavene på særpleie. Rutinen sendes til UDI. Leverandør må sende inn dokumentasjon på gjennomført og planlagt opplæring for de ansatte, med spesifisering av opplæring for de ulike rollene. Oppdatering 13.09.2023: UDI har mottatt oversikt over tema som ansatte får opplæring i. Pålegg lukkes. UDI vurderer at opplæringsplanen i større grad bør inkludere opplæring i stell og omsorg, da dette er sentrale arbeidsoppgaver for de ansatte. Det vil også være gunstig for ansatte å få opplæring i miljøarbeid for å dempe uro hos enkeltbeboere og i miljøet.

**Avslutningsdato:**

13.09.2023

## Manglende kompetansenivå

**Beskrivelse:**

UDI har fått tilsendt bemanningsoversikt over ansatte ved Glitre særpleie. Oversikten inneholder informasjon om navn, stilling, stillingsprosent og høyeste utdanning til alle ansatte. Glitre særpleie skal ha bemanning med kompetansenivå som er i tråd med avtalen og UDIs krav. Ved gjennomgang av innsendt dokumentasjon finner UDI at leverandør ikke har det antallet ansatte med kompetansenivået de skal ha ifølge avtalen.

**Hjemmel:**

Avtale om kjøp av særskilt pleie- og omsorgsløsning mellom UDI og Hero Norge AS, vedlegg 7

**Gradering:**

3

**Pålegg:**

Mottaket må ha det kompetansenivået på bemanning som er i samsvar med avtale om kjøp av særskilt pleie- og omsorgsløsning, inkludert leverandørens beskrivelse. Leverandøren må sende dokumentasjon til UDI som viser at mottakets bemanning er i henhold til avtalen og til Kravspesifikasjon særskilt pleie- og omsorgsløsning. Oppdatering 13.09.2023: UDI har gjennomgått tilbakemelding fra leverandør på pålegg om manglende kompetansenivå, og innsendt dokumentasjon på bemanning og kompetanse. Det er ikke dokumentert at mottak har riktig antall ansatte med kompetansenivå i tråd med avtalen. Mottaket må ha det kompetansenivået på bemanning som er i samsvar med avtale om kjøp av særskilt pleie- og omsorgsløsning, inkludert leverandørens beskrivelse. Leverandøren må sende dokumentasjon til UDI som viser at mottakets bemanning er i henhold til avtalen og til Kravspesifikasjon særskilt pleie- og omsorgsløsning.

**Avslutningsdato:**

---

## Mangelfulle individuelle tiltaksplaner

**Beskrivelse:**

UDI har gjennomgått innsendte tiltaksplaner for beboere ved Glitre særpleie. Tiltaksplanene bærer preg av mangelfull kartlegging og at beboer ikke har vært involvert i utarbeidelsen av planen. UDI kan ikke se at tiltaksplanene har vært evaluert og at det er iverksatt nye tiltak. Under kontrollmøtet fremkom det også at tiltaksplaner ikke blir fulgt opp systematisk. I samtale med beboer og pårørende kom det frem at de ikke var kjent med at beboer har en individuell tiltaksplan.

**Hjemmel:**

Kravspesifikasjon særskilt pleie- og omsorgsløsning, punkt 1.2.1

**Gradering:**

2

**Pålegg:**

Leverandør må sikre at arbeidet med tiltaksplaner følger kravspesifikasjonen punkt 1.2.1. Leverandøren må sende inn rutiner for arbeidet med individuelle tiltaksplaner og en utfylt tiltaksplan.

**Avslutningsdato:**

13.09.2023

## Manglende kjennskap til omsorgsnivåer

**Beskrivelse:**

Under kontrollmøte kom det fram at de ansatte ikke er kjent med ulike omsorgsnivåene og at de ansatte kjenner ikke til den enkelte beboers omsorgsnivå. Fordeling av omsorgsnivå er en sentral del av kravspesifikasjonen. Omsorgsnivåer er viktig i forbindelse med omsorgsbehovet til den enkelte beboer, og beboers behov for tilgjengelighet på bemanning. Det er derfor viktig at de ansatte er kjent med de ulike omsorgsnivåene, og hvilket omsorgsnivå den enkelte beboer har.

**Hjemmel:**

Kravspesifikasjon særskilt pleie- og omsorgsløsning, punkt 1.1

**Gradering:**

2

**Pålegg:**

Leverandør må sikre at de ansatte har kjennskap til de ulike omsorgsnivåene beskrevet i kravspesifikasjonens punkt 1.1, og melde tilbake til UDI når opplæringen er gjennomført.

**Avslutningsdato:**

13.09.2023

## Ikke rapportert til UDI om mangler i leveransen

**Beskrivelse:**

Under kontrollmøte og i gjennomgangen av de innsendte dokumentene, har UDI funnet at leveransen på Glitre særpleie ikke er i henhold til avtalen. Dette gjelder blant annet manglende antall medgåtte vakter, omrokking av ansatte der ufaglærte har tatt en større andel av vakter enn det som er avtalt og manglende kompetansenivå blant de ansatte. I følge av Avtale om kjøp av særskilt pleie- og omsorgsløsning skal leverandøren rapportere umiddelbart om endringer i tiltaket/tilbudet som vil være av betydning for UDI, som forandringer i beboers oppholdssted (...) og endringer i personalgruppen. UDI kan ikke se at leverandør har rapportert til UDI om mangler i leveransen.

**Hjemmel:**

Avtale om kjøp av særskilt pleie- og omsorgsløsning mellom UDI og Hero Norge AS, punkt 12.14.1

**Gradering:**

2

**Pålegg:**

Leverandør må umiddelbart rapportere til UDI om eventuelle pågående mangler i leveransen. Skriftlig rapportering må sendes til UDI. Leverandør må utarbeide rutiner for rapportering til UDI ved endringer eller mangler i tiltaket/tilbudet. Rutinen må sendes til UDI. Oppdatert 12.09.2023: Leverandøren har rapportert for at de nå har rutiner på å rapportere til UDI om mangler i leveransen. Pålegget lukkes. Vi anbefaler at det legges til i rutinene at: \* Ved tvil om leveransen er i henhold til avtalen må dette drøftes med UDI. \* Leverandøren vil ha jevnlig revisjoner for å sikre at leveransen er i tråd med avtalen.

**Avslutningsdato:**

12.09.2023





# Konklusjon

Utlendingsdirektoratet

18.01.2024

Charlotte Hopland

seniorrådgiver

Njård Håkon Gudbrandsen

Regionsdirektør Vest

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