



Easos riktlinjer om mottagningsvillkor: operativa standarder och indikatorer

September 2016



Easos riktlinjer om mottagningsvillkor: operativa standarder och indikatorer

September 2016

***Europe Direct är en tjänst som hjälper dig att få svar
på dina frågor om Europeiska unionen.***

Gratis telefonnummer (*):

00 800 6 7 8 9 10 11

(*) Varken informationen eller samtalen kostar i regel något (men vissa operatörer, telefonkiosker och hotell kan ta betalt för samtalen).

En stor mängd övrig information om Europeiska unionen är tillgänglig på internet via Europa-servern (<http://europa.eu>).

Print ISBN 978-92-9494-415-3 doi:10.2847/402696 BZ-04-17-336-SV-C

PDF ISBN 978-92-9494-378-1 doi:10.2847/268771 BZ-04-17-336-SV-N

© Europeiska stödkontoret för asylfrågor, 2016

Varken Easo eller någon person som agerar på Easos vägnar är ansvarig för hur nedanstående uppgifter används.

Innehåll

Förteckning över förkortningar	5
Inledning	7
Bakgrund	7
Riktlinjernas ändamål och omfattning	7
Riktlinjernas struktur och format	9
Rättslig ram	9
Hur riktlinjerna används	11
Terminologi	12
1. Boende	13
1.1 Plats	13
1.2 Tilldelning	15
1.3 Infrastruktur	16
1.4 Säkerhet	19
1.5 Gemensamma utrymmen	20
1.6 Renhållning	21
1.7 Underhåll	23
1.8 Kommunikationsutrustning och kommunikationstjänster	23
2. Mat	25
3. Kläder och andra artiklar än mat	27
4. Dagersättning	31
5. Hälso- och sjukvård	33
6. Information och rådgivning	35
7. Identifiering, bedömning och tillgodoseende av särskilda behov	39
8. Personalutbildning	43
Bilaga – Översiktstabell	45

Förteckning över förkortningar

AMIF	EU:s asyl-, migrations- och integrationsfond
Asylprocedurdirektivet	Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/32/EU av den 26 juni 2013 om gemensamma förfaranden för att bevilja och återkalla internationellt skydd (omarbetning)
CEAS	Det gemensamma europeiska asylsystemet
Dublin III-förordningen	Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 604/2013 av den 26 juni 2013 om kriterier och mekanismer för att avgöra vilken medlemsstat som är ansvarig för att pröva en ansökan om internationellt skydd som en tredjelandsmedborgare eller en statslös person har lämnat in i någon medlemsstat (omarbetning)
Easo	Europeiska stödkontoret för asylfrågor
EU-stadgan	Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna
FRA	Europeiska unionens byrå för grundläggande rättigheter
Mottagandedirektivet	Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/33/EU av den 26 juni 2013 om normer för mottagande av personer som ansöker om internationellt skydd (omarbetning)
MS	Medlemsstater
NGO	Icke-statlig organisation (non-governmental organisation)
QM	Kvalitetsmatris (quality matrix)
SGBV	Sexuellt och genusrelaterat våld (sexual and gender-based violence)
SOP	Standardförfarande (standard operating procedure)
UAM	Ensamkommande barn (unaccompanied minor)
UNHCR	FN:s flyktingkommissariat

Inledning

Bakgrund

I Europaparlamentets och rådets omarbetade direktiv 2013/33/EU av den 26 juni 2013 om normer för mottagande av personer som ansöker om internationellt skydd (nedan kallat *mottagandedirektivet*) anges det att

”det bör fastställas normer för mottagande av sökande som är tillräckliga för att ge [personer som ansöker om internationellt skydd] en värdig levnadsstandard och jämförbara levnadsvillkor i alla medlemsstater”⁽¹⁾.

Direktivet ger stort utrymme för fri bedömning av vad som är en värdig levnadsstandard och hur den ska uppnås. Samtidigt har de nationella mottagningssystemen mycket olika utformning och bestämmelser om mottagningsvillkor. Följaktligen varierar fortfarande normerna för mottagningsvillkor i hög grad mellan EU-medlemsstaterna, vilket gör att personer som ansöker om internationellt skydd behandlas olika.

Nyligen har det i den europeiska migrationsagendan⁽²⁾ ytterligare betonats hur viktigt det är med ett tydligt system för mottagande av personer som ansöker om internationellt skydd som en del av en stark gemensam europeisk asylpolitik. I agendan hänvisas särskilt till behovet av ytterligare riktlinjer för att förbättra normerna för mottagningsvillkor i alla EU-medlemsstater.

Det är anledningen till att dessa riktlinjer har utarbetats. Dokumentet är strukturerat enligt Easos etablerade kvalitetsmatrismetod. Dokumentet har utarbetats av en arbetsgrupp bestående av experter från EU-medlemsstaterna samt företrädare för andra relevanta intressenter på området för mottagande av asylsökande och grundläggande rättigheter, däribland Europeiska kommissionen, Europeiska unionens byrå för grundläggande rättigheter (FRA) och FN:s flyktingkommissariat (UNHCR). Dessutom rådfrågades medlemmar i Easos rådgivande forum innan riktlinjerna färdigställdes. Easos nätverk för mottagande myndigheter rådfrågades om riktlinjerna, som därefter antogs formellt av Easos styrelse.

Det bör även observeras att det i kommissionens förslag till omarbetning av mottagandedirektivet (COM(2016) 465 final) av den 13 juli 2016 hänvisas just till dessa operativa standarder och indikatorer.

Riktlinjernas ändamål och omfattning

Riktlinjernas **allmänna syfte** är att hjälpa medlemsstaterna att genomföra centrala bestämmelser i mottagandedirektivet och se till att alla personer som ansöker om internationellt skydd, däribland personer med särskilda mottagandebehov, får en rimlig levnadsstandard.

Dokumentet har utformats för **flera ändamål**:

- På politisk nivå fungerar det som ett verktyg till stöd för reformer eller utveckling och som ram för att fastställa/vidareutveckla mottagningsvillkoren.
- Operativt kan det användas av mottagande myndigheter eller verksamhetsutövare för planering/drift av mottagningsanläggningar eller som stöd vid personalutbildningar.

Dessutom kan riktlinjerna fungera som **utgångspunkt för utarbetande av kontrollsystem** för att bedöma de nationella mottagningssystemens kvalitet.

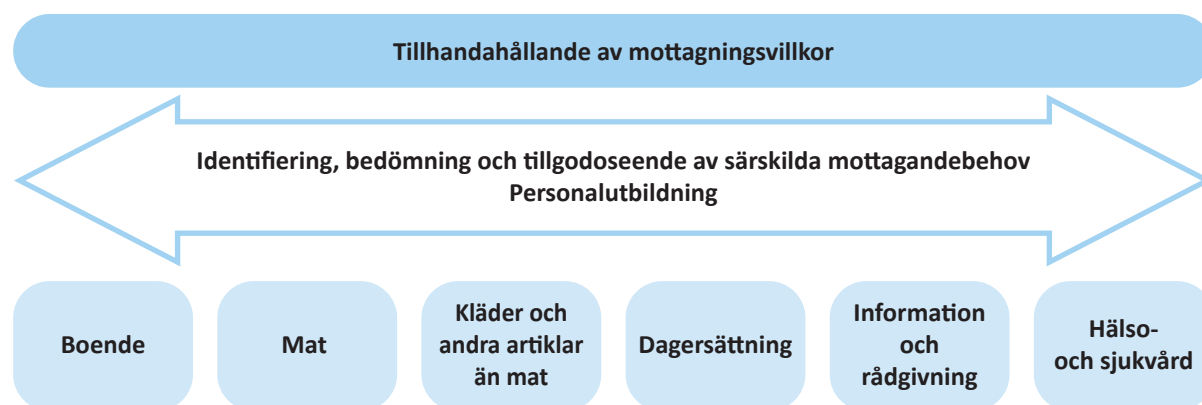
Syftet med riktlinjerna är inte att föreskriva en metod för tillhandahållandet av mottagningsvillkor. Om inte annat anges är därför standarderna och indikatorerna i detta dokument tillämpliga på tillhandahållandet av materiella mottagningsvillkor, oavsett om de tillhandahålls in natura eller i form av ekonomiskt bidrag eller kuponger. Detta tillvägagångssätt är i linje med artikel 2 g i mottagandedirektivet, i vilket olika sätt att bevilja materiella mottagningsvillkor anges. Det innebär exempelvis att medlemsstaterna antingen måste se till att kläder tillhandahålls i enlighet med standarderna i dessa riktlinjer, eller att det ekonomiska bidraget täcker sökandens utgifter för kläder enligt standarderna i detta dokument.

⁽¹⁾ Europaparlamentets och rådets omarbetade direktiv 2013/33/EU av den 26 juni 2013 om normer för mottagande av personer som ansöker om internationellt skydd, som finns på <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0033&from=SV> (skäl 11).

⁽²⁾ Meddelande från kommissionen till Europaparlamentet, rådet, Europeiska ekonomiska och sociala kommittén samt Regionkommittén – *En europeisk migrationsagenda*, COM(2015) 240, 13.5.2015.

Utan att det påverkar inriktningen på öppna mottagningsanläggningar är riktlinjerna i enlighet med skäl 8 i mottagandedirektivet tillämpliga ”under alla stadier och på alla typer av förfaranden som avser ansökningar om internationellt skydd, på alla platser och anläggningar där sökande tas emot och så länge som de får uppehålla sig på medlemsstaternas territorium”⁽³⁾.

Riktlinjerna omfattar tematiskt vissa centrala bestämmelser i mottagandedirektivet som är en del av de nationella mottagningssystemen för personer som ansöker om internationellt skydd (se figur 1 nedan). Dokumentet är särskilt inriktat på tillhandahållande av mottagningsvillkor in natura, identifiering, bedömning och tillgodoseende av särskilda mottagandebehov och utbildning av personal som arbetar inom nationella mottagningssystem. Samtliga standarder i dessa avsnitt betraktas som viktiga för att garantera mottagningsvillkor i linje med mottagandedirektivet.



Figur 1. Centrala aspekter som omfattas av riktlinjerna.

Alla avsnitt i riktlinjerna innehåller indikatorer så att man kan avgöra om tillräckliga åtgärder har vidtagits för att sörja för särskilda behov inom det nationella mottagningssystemet. Riktlinjerna omfattar dock inte någon detaljerad information om behoven för personer med särskilda mottagandebehov, såsom ensamkommande barn.

Riktlinjerna bör ses som ett första steg och försök att underlätta tillämpningen av vissa bestämmelser i mottagandedirektivet. Alla aspekter inom ramen för mottagandedirektivet berörs dock inte i dokumentet. Det rör sig bland annat om inskränkning eller indragning av materiella mottagningsvillkor, förvar, tillgång till skolgång och utbildning för barn och sysselsättning och yrkesutbildning för vuxna samt överklagandeförfaranden. Inte heller berörs aspekter som har att göra med integrering av personer berättigade till internationellt skydd eller förberedelser inför återvändandet av sökande som har fått avslag på sin ansökan om internationellt skydd.

Riktlinjerna har framför allt tagits fram för mottagningssystemets normala verksamhet. Nödsituationer, exempelvis tillämpningen av bestämmelserna i artikel 18.9 i mottagandedirektivet om boende i en nödsituation, omfattas inte av riktlinjerna. Dessa aspekter skulle i framtiden kunna bli föremål för ytterligare riktlinjer och/eller verktyg.

Det är medlemsstaternas myndigheter som har det yttersta ansvaret för tillämpningen av dessa standarder. De flesta av standarderna i dessa riktlinjer omfattas av de nationella mottagande myndigheternas behörighet. I praktiken deltar dock ofta andra aktörer i tillhandahållandet av materiella och icke-materiella mottagningsvillkor, bland annat statliga, regionala eller lokala myndigheter och mellanstatliga eller icke-statliga organisationer.

Standarderna i detta dokument återspeglar EU-medlemsstaternas befintliga praxis. Dokumentet är inte ett försök att skapa en modell för det perfekta mottagningssystemet. Snarare är syftet att sammanställa vedertagna normer, indikatorer och bästa praxis som är tillämpliga och möjliga att genomföra i samtliga EU-medlemsstater.

I linje med andan i artikel 4 i mottagandedirektivet får medlemsstaterna framför allt införa eller bibehålla mer förmånliga bestämmelser om mottagningsvillkor för sökande än dessa riktlinjer. Under inga omständigheter får detta dokument tolkas som en uppmaning att sänka befintliga standarder, utan snarare som en uppmaning att åtminstone uppnå dess riktmärken.

⁽³⁾ Skäl 8 i mottagandedirektivet.

Riktlinjernas struktur och format

Dokumentet inleds med det korta avsnittet ”Hur riktlinjerna används”, vars syfte är att förklara de begrepp som används.

Därefter är dokumentet indelat i åtta avsnitt om följande ämnen:

1. Boende
2. Mat
3. Kläder och andra artiklar än mat
4. Dagersättning
5. Hälso- och sjukvård
6. Information och rådgivning
7. Identifiering, bedömning och tillgodoseende av särskilda behov
8. Personalutbildning.

Varje avsnitt omfattar särskilda gemensamma standarder för de nationella mottagningssystemen i samtliga EU-medlemsstater. Varje standard är knuten till relevanta indikatorer som underlättar bedömningen av om kraven är uppfyllda. Vid behov förklaras indikatorerna ytterligare under ”ytterligare anmärkningar”.

Dessutom innehåller bilagan en tabell som sammanfattar alla standarder och indikatorer i dokumentet. Tabellen bör dock användas tillsammans med huvuddokumentet, som innehåller ytterligare förklaringar (ytterligare anmärkningar, bästa praxis) som underlättar tolkningen av riktlinjerna.

Rättslig ram

Den viktigaste rättsliga grunden för riktlinjerna är mottagandedirektivet jämfört med Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna (nedan kallad *EU-stadgan*). Vid tillämpningen av dessa riktlinjer bör dessutom medlemsstaterna sträva efter att säkerställa att principerna om barnets bästa och familjens enhet följs fullt ut, i enlighet med Förenta nationernas konvention från 1989 om barnets rättigheter samt Europeiska konventionen om skydd för de mänskliga rättigheterna och de grundläggande friheterna ⁽⁴⁾.

Dessutom är följande principer väsentliga för standarderna och indikatorerna i detta dokument och bör följas vid tillhandahållandet av mottagningsvillkor i nationella system:

- **Öppenhet och ansvarighet.** Beviljandet av mottagningsvillkor bör bygga på öppna och rättvisa regler och beslutsförfaranden. Utan att det påverkar betydelsen av att ytterligare aktörer deltar i genomförandet av bestämda uppgifter i de nationella mottagningssystemen (t.ex. icke-statliga organisationer, den privata sektorn osv.) har respektive mottagande myndighet det övergripande ansvaret för att största möjliga öppenhet och ansvarighet uppnås.
- **Deltagande.** I linje med artikel 18.8 i mottagandedirektivet uppmanas de mottagande myndigheterna att underlätta alla sökandes, även barns, deltagande och engagemang i förvaltningen av de materiella och de icke-materiella aspekterna av mottagningsvillkoren. Deltagandet kan exempelvis ta formen av råd eller rådgivande kommittéer som bidrar till särskilda aspekter av livet i anläggningar, t.ex. måltidernas sammansättning eller aktivitetsscheman.
- **Icke-diskriminering.** Alla personer som ansöker om internationellt skydd ska utan åtskillnad ges lika tillgång till mottagningsvillkor.
- **Hänsyn till särskilda behov.** Särskilda mottagandebehov bör beaktas i detta avseende. Definitionen av ”särskilda behov” ska inte vara begränsad till kategorierna av sökande i den icke-exklusiva förteckningen i artikel 21 i mottagandedirektivet (”såsom underåriga, ensamkommande barn, funktionshindrade, äldre, gravida, ensamstående föräldrar med underåriga barn, offer för människohandel, personer som lider av allvarliga sjukdomar, personer med psykiska störningar, samt personer som utsatts för tortyr, våldtäkt eller andra allvarliga former av psykologiskt, fysiskt eller sexuellt våld, t.ex. kvinnlig könsstympning”), utan snarare omfatta alla sökande med någon form av särskilda mottagandebehov. Särskilt bör kön, könsidentitet och sexuell läggning beaktas i detta avseende.

⁽⁴⁾ Skäl 9 i mottagandedirektivet.

Hur riktlinjerna används

Exempel: bedömning av boendets geografiska placering		FÖRKLARING
STANDARD	<i>Säkerställa verklig geografisk tillgång till relevanta tjänster, såsom samhällsservice, skola, hälso- och sjukvård, socialt och rättsligt bistånd, en butik för vardagsbehov, tvättinrättning och fritidsaktiviteter.</i>	Denna standard är vedertagen praxis och efterlevnaden bör "säkerställas" genomgående i de nationella mottagningsystemen.
Indikator	<i>Anläggningen är belägen på rimligt gångavstånd från relevanta tjänster och den tillgängliga infrastrukturen är säker för gångtrafikanter.</i>	Indikatorn är ett verktyg för att mäta överensstämmelsen med standarden, dvs. genom att bedöma om avståndet mellan boendet och relevant samhällsservice kan anses vara "rimligt" som gångavstånd och om det finns nödvändig infrastruktur. De indikatorer som är knutna till varje standard bör ses som kumulativa utan inbördes rangordning.
Alternativa indikatorer	<p>Indikator 1.2 a) De relevanta tjänsterna tillhandahålls inom ramen för boendet. ELLER</p> <p>Indikator 1.2 b) Anläggningen är belägen på rimligt gångavstånd från relevanta tjänster och den tillgängliga infrastrukturen är säker för gångtrafikanter. ELLER</p> <p>Indikator 1.2 c) Relevanta tjänster är tillgängliga via kollektivtrafik och restiden är rimlig. ELLER</p> <p>Indikator 1.2 d) Relevanta tjänster är tillgängliga via transporter som organiseras av medlemsstaten.</p>	Alternativa indikatorer används i situationer då olika alternativ kan användas för att mäta överensstämmelsen med standarden.
Ytterligare anmärkningar	Denna indikator bör avse ett maximalt bestämt avstånd, med beaktande av de nationella förhållandena och miljön (om det finns en gångväg, om området är mycket backigt osv.) – t.ex. maximalt 3 km till samhällsservice i allmänhet och 2 km till vårdinrättningar och skola.	Den ytterligare anmärkningen ger en antydning om vad som kan betraktas som "rimligt gångavstånd". I ljuset av att de nationella förhållandena är olika kan också de "ytterligare anmärkningarnas" tillämplighet variera mellan EU-medlemsstaterna.
Bästa praxis	Bästa praxis för fastställande av inkvarteringsplats: <ul style="list-style-type: none"> • Det betraktas som bästa praxis att en resa med kollektivtrafik får ta högst 1,5 timmar eller 1 timme till hälso- och sjukvård eller en butik för vardagsbehov. 	I vissa av dokumentets avsnitt hänvisas det till befintlig "bästa praxis". Termen "bästa praxis" är inte resultatet av en formell utvärdering, utan bygger på vissa medlemsstaters nuvarande praxis. I detta skede rör det sig inte om någon vedertagen standard, men medlemsstaterna uppmanas ändå att överväga ett införande av denna bästa praxis i sina nationella system.

Terminologi

Enligt artikel 2 g i mottagandedirektivet är ”ekonomiskt bidrag” och ”dagersättning” sätt att tillhandahålla mottagningsvillkor. I bestämmelsen anges att ekonomiskt bidrag används för att tillhandahålla mat, boende och kläder (om det inte tillhandahålls in natura eller i form av kuponger), men definitionen av dagsättning är mindre klar. I dessa riktlinjer (se nedanstående tabell) avses med termen ”dagersättning” övriga former av ersättning till personer som ansöker om internationellt skydd, däribland ersättningar för särskilda ändamål som inte avser boende, mat och kläder eller andra artiklar än mat när de inte tillhandahålls in natura samt penningbidrag för ett inte närmare angett syfte (som sökanden fritt kan förfoga över, även kallat ”fickpengar”).

Typ av mottagandebehov	Hänvisning i mottagandedirektivet	Sätt att bevilja mottagningsvillkor
Mat, boende, kläder	Artikel 2 g	Ekonomiskt bidrag
		In natura
		Kuponger
Andra grundläggande behov (t.ex. hygienprodukter, skolmateriel, rullstol osv.)	Nämns inte uttryckligen i mottagandedirektivet	Dagersättning
		In natura
		Kuponger
Artiklar av eget val	Artikel 2 g	Dagersättning

1. Boende

Inledande anmärkningar

Detta avsnitt består av olika underavsnitt om följande aspekter av boende:

- Plats
- Tilldelning
- Anläggningens infrastruktur
- Anläggningens säkerhet
- Gemensamma utrymmen
- Renhållning
- Underhåll
- Kommunikationsutrustning och kommunikationstjänster.

I varje underavsnitt behandlas väsentliga aspekter hos anläggningen som kompletterar varandra.

Medlemsstaterna kan välja mellan olika typer av boende för sökande, så länge sökandenas särskilda mottagandebehov beaktas. Boendet kan ta formen av förläggningar eller alternativa typer av boende, däribland privata hus, lägenheter, hotell eller andra lokaler som anpassats för personer som ansöker om internationellt skydd. Mottagandedirektivet ger dessutom medlemsstaterna möjlighet att välja om boendet ska beviljas in natura eller genom ekonomiska bidrag⁽⁵⁾. Om å ena sidan boendet beviljas in natura bör den uppfylla de krav som beskrivs i detta avsnitt. Om å andra sidan medlemsstaten väljer att bevilja sökande ett ekonomiskt bidrag bör bidraget täcka kostnaderna för boende som överensstämmer med standarderna i detta avsnitt.

Medlemsstaterna använder i praktiken olika typer av boende beroende på skede i asylprocessen, bland annat transitcentrum, första linjens mottagningscentrum eller särskilda anläggningar för sökande inom ramen för Dublinprocessen. Anläggningarnas funktion kan naturligtvis variera beroende på hur länge det är tänkt att sökandena ska vistas där. Därför kan vissa standarders och indikatorers tillämplighet i detta avsnitt bero på typ av valt boende och dess syfte (t.ex. för längre eller kortare vistelse för sökandena). Det anges om en standard endast gäller en viss typ av boende.

Rättsliga hänvisningar – boende

- Artikel 2 c i mottagandedirektivet: definition av "familjemedlemmar"
- Artikel 2 g i mottagandedirektivet: definition av "materiella mottagningsvillkor"
- Artikel 12 i mottagandedirektivet: familjer
- Artikel 17 i mottagandedirektivet: allmänna bestämmelser om mottagningsvillkor och hälso- och sjukvård
- Artikel 18.1 i mottagandedirektivet: närmare bestämmelser om materiella mottagningsvillkor
- Artikel 21 i mottagandedirektivet: utsatta personer (allmänna bestämmelser)
- Artikel 23.3 och 23.5 i mottagandedirektivet: underåriga
- Artikel 24.2 i mottagandedirektivet: ensamkommande barn

1.1 Plats

Inledande anmärkningar

Standarderna och indikatorerna i detta avsnitt avser anläggningarnas läge i förhållande till omgivningarna. Inkvarteringsplatsen kan i hög grad påverka andra aspekter av mottagningssystemet, bland annat tillgången på relevanta tjänster (t.ex. hälso- och sjukvård, rättsligt bistånd eller tjänster som har samband med de olika instanserna i asylprocessen). Därför är standarderna och indikatorerna i detta avsnitt nära knutna till standarderna och indikatorerna i efterföljande avsnitt. Det innebär att man vid val av inkvarteringsplats till fullo bör ta hänsyn till andra aspekter av mottagningsvillkoren som tas upp i dokumentets olika avsnitt.

⁽⁵⁾ Artikel 2 g i mottagandedirektivet.

Definitionen av vissa indikatorer i detta avsnitt (t.ex. vad som är ett "rimligt gångavstånd", en "rimlig restid" eller "regelbunden organiserad transport") beror samtidigt på vilken typ av tjänst som efterfrågas och hur ofta tjänsten behövs. När barn behöver skolgång krävs exempelvis daglig tillgång och kort restid. Restiden för att sökande ska kunna delta i en personlig intervju kan däremot vara längre, särskilt om transporten tillhandahålls av den ansvariga myndigheten.

Anläggningarna bör i allmänhet vara belägna i bostadsområden.

Standarder och indikatorer

STANDARD 1: Säkerställa verklig geografisk tillgång till relevanta tjänster, såsom samhällsservice, skola, hälso- och sjukvård, socialt och rättsligt bistånd, en butik för vardagsbehov, tvättinrättning och fritidsaktiviteter.

Indikator 1.1: Det har tagits hänsyn till sökande med särskilda behov.

- **Ytterligare anmärkning:** Sökande med starkt nedsatt rörlighet ska exempelvis inte behöva gå till de relevanta tjänsterna. I sådana fall bör alternativa åtgärder vidtas.

Alternativa indikatorer för geografisk tillgänglighet:

Indikator 1.2 a) De relevanta tjänsterna tillhandahålls inom ramen för boendet. **ELLER**

Indikator 1.2 b) Anläggningen är belägen på rimligt gångavstånd från relevanta tjänster och den tillgängliga infrastrukturen är säker för gångtrafikanter. **ELLER**

- **Ytterligare anmärkning:** Denna indikator bör avse ett maximalt bestämt avstånd, med beaktande av de nationella förhållandena och miljön (om det finns en gångväg, om området är mycket backigt osv.) – t.ex. maximalt 3 km till samhällsservice i allmänhet och 2 km till vårdinrättningar och skola.

Indikator 1.2 c) Relevanta tjänster är tillgängliga via kollektivtrafik och restiden är rimlig. **ELLER**

- **Ytterligare anmärkning:** Bedömningen av om restiden är rimlig beror på vilken typ av tjänst som efterfrågas och hur ofta tjänsten behövs (t.ex. den tid det ska ta för ett barn att komma till skolan via kollektivtrafik, den tid det ska ta för en sökande att resa till en personlig intervju). Det bör dessutom beaktas hur regelbunden kollektivtrafiken är, så att sökanden faktiskt kan utnyttja tjänsten genom en tur- och returresa. Tillgänglighet via kollektivtrafik bör åtminstone innebära att transportkostnaderna ersätts eller att transporten vid behov är gratis för följande tjänster: hälso- och sjukvård och uthämtning av läkemedel, asylprocessen och rättsligt bistånd samt skolgång för barn.

Indikator 1.2 d) Relevanta tjänster är tillgängliga via transporter som organiseras av medlemsstaten.

- **Ytterligare anmärkning:** Tillgången på transport bör preciseras genom uppgift om hur regelbunden medlemsstatens transport är.

Bästa praxis för fastställande av inkvarteringsplats

Det betraktas som bästa praxis

- att fastställa inkvarteringsplats för längre tids vistelse så att de sökande kan interagera med lokalbefolkningen, för att undvika isolering och underlätta integrering på lång sikt,
- att en resa med kollektivtrafik får ta högst 1,5 timmar eller 1 timme till hälso- och sjukvård eller en butik för vardagsbehov,
- att låta lokalbefolkningen vara med och bestämma inkvarteringsplats.

1.2 Tilldelning

Inledande anmärkningar

Utan att det påverkar befintliga nationella system för jämn fördelning av sökande över medlemsstaternas territorium bör standarderna och indikatorerna i detta avsnitt tolkas och genomföras helt i linje med principen om familjens enhet samt med hänsyn till eventuella särskilda behov bland personerna som ansöker om internationellt skydd.

Dessa principer bör inte bara följas vid den första kontakten med mottagningssystemet, utan även när sökande omfördelas eller flyttas till annat boende. I linje med artikel 18.6 i mottagandedirektivet bör därför flyttning av sökande till en annan anläggning endast ske om det är nödvändigt.

Standarder och indikatorer

STANDARD 2: Se till att principen om familjens enhet följs.

Indikator 2.1: Familjemedlemmar (enligt definitionen i artikel 2 i mottagandedirektivet) inkvarteras tillsammans.

- **Ytterligare anmärkningar:** Familjemedlemmarna ska frivilligt samtycka till att bli inkvarterade tillsammans. Undantag kan göras med tanke på säkerheten.

Indikator 2.2: Familjer med barn inkvarteras tillsammans, förutsatt att detta är i linje med barnets bästa.

- **Ytterligare anmärkningar:** Situationen för gifta barn bör ägnas särskild uppmärksamhet.

Indikator 2.3: När så är möjligt och lämpligt bör principen om familjens enhet följas med avseende på medlemmar av en större familjekrets.

- **Ytterligare anmärkningar:** Beroende på nationella överenskommelser och de sökandes samtycke kan även medlemmar av en större familjekrets (däribland släktingar som inte omfattas av definitionen i artikel 2 c i mottagandedirektivet) inkvarteras tillsammans.

Indikator 2.4: Högst en familj inkvarteras i ett sovrum.

- **Ytterligare anmärkningar:** För att respektera kraven på avskildhet bör medlemsstaterna inkvartera högst en familj i ett sovrum. Definitionen av begreppet familj beror på praxis i den berörda medlemsstaten.

STANDARD 3: Se till att särskilda behov beaktas när ett visst boende tilldelas en sökande.

Indikator 3.1: En bedömning av sökandens särskilda mottagandebehov avgör vilket boende som tilldelas sökanden.

- **Ytterligare anmärkningar:** En bedömning av barnets bästa avgör i synnerhet vilket boende som tilldelas barnet.

Indikator 3.2: Det är möjligt att flytta en sökande om särskilda mottagandebehov identifieras.

- **Ytterligare anmärkningar:** Av säkerhetsskäl kan det bli särskilt nödvändigt att tilldela den sökande ett annat boende, exempelvis när det gäller offer för människohandel, sexuellt och genusrelaterat våld, tortyr eller andra allvarliga former av psykologiskt och fysiskt våld (se t.ex. standard 11 och indikator 35.3: Särskilda behov som framkommer i ett senare skede identifieras och bedöms på lämpligt sätt).

Bästa praxis för (ny) tilldelning av boende

Det betraktas som bästa praxis att ta hänsyn till skollov i slutet av skolåret vid flyttning av familjer med skolbarn.

STANDARD 4: Se till att särskilda och objektiva skäl som är knutna till den sökandes individuella situation beaktas vid tilldelning av boende.

Indikator 4.1: Det finns ett sätt att avgöra om det finns särskilda och objektiva skäl för tilldelning av ett visst boende.

- **Ytterligare anmärkningar:** Med "den sökandes individuella situation" avses särskilt personens kulturella, språkliga och religiösa bakgrund, den sökandes kön (t.ex. transpersoner) och individuella faktorer som är knutna till exempelvis anställning, yrkesutbildning eller familjeband.

1.3 Infrastruktur

Inledande anmärkningar

Följande definitioner gäller standarderna och indikatorerna i detta avsnitt:

- "(Sov)rum": Ett separat rum, avgränsat av fyra väggar med en dörr som kan stängas, ett fönster som kan öppnas och ett innertak. I förläggningar eller annat delat boende bör "sovrums" alltid vara låsbara rum.
- "Familjemedlemmar" definieras enligt artikel 2 c i mottagandedirektivet.

Standarderna i detta avsnitt bör endast betraktas som minimistandarder.

Standarder och indikatorer

STANDARD 5: Se till att sovrums i kollektivt boende är tillräckligt stora.

Indikator 5.1: Minst 4 m² per person finns tillgängligt för varje sökande.

- **Ytterligare anmärkning:** Denna indikator kan ytterligare preciseras beroende på om rummet hyser sökande som inte är släkt eller familjemedlemmar. Även ålder kan beaktas, t.ex. vid inkvartering av familjer med spädbarn eller små barn. Det kan hänvisas till nationell lagstiftning om minsta boyta per person, om sådan har fastställts.

Indikator 5.2: Vid ett minsta utrymme på 4 m² per person är den minsta takhöjden 2,10 m.

Indikator 5.3: Sovrummet är stort nog för att en säng och ett skåp för varje sökande ska få plats.

- **Ytterligare anmärkning:** Beroende på den specifika situationen kan ett bord och en stol ingå i den grundläggande inredningen, och ska beaktas om de inte finns i de gemensamma utrymmena.

STANDARD 6: Se till att de sökandes privatliv respekteras i kollektivt boende.

Indikator 6.1: Högst sex enskilda sökande inkvarteras i ett sovrums.

- **Ytterligare anmärkning:** Det högsta antalet personer per sovrums kan också fastställas med hänsyn till hur länge personerna har vistats i ett sådant boende och tillgången på ytterligare utrymme utanför sovrums (gemensamma utrymmen, andra privata rum). Om denna indikator inte kan uppfyllas i praktiken bör man hitta andra sätt att garantera avskildhet.

Indikator 6.2: Det finns separata sovrum för enskilda manliga och kvinnliga sökande, utan tillträde för sökande av motsatta könet.

- **Ytterligare anmärkning:** Tillträdet kan begränsas genom separata anläggningar och/eller genom ett lås, utan att det påverkar säkerheten i mottagningsanläggningen. I synnerhet bör skåpen vara låsbara om anläggningen hyser sökande med särskilda behov eller kvinnliga sökande som löper risk att utsättas för genusrelaterat våld.

Indikator 6.3: Ett rum (i eller utanför anläggningen) för privata möten med offentliga biträden, socialarbetare eller andra relevanta aktörer föreskrivs och finns tillgängligt för sökande vid behov.

Indikator 6.4: Det har tagits hänsyn till sökande med särskilda behov.

- **Ytterligare anmärkning:** Ensamkommande barn bör exempelvis ges separata sovrum och inte bo i samma rum som vuxna sökande.

Bästa praxis avseende sökandes privatliv

Det betraktas som bästa praxis att ha en minst 90 cm bred gång mellan sängarna för att ge avskildhet.

STANDARD 7: Se till att boendet har tillräckligt med inredning.

Indikator 7.1: Inredningen i varje sovrum omfattar åtminstone

7.1.1: en enskild säng per person, **OCH**

7.1.2: ett skåp per person eller familj, stort nog för personliga tillhörigheter (såsom kläder, läkemedel eller handlingar).

Indikator 7.2: I sovrum som delas av sökande som inte är familjemedlemmar är skåpet låsbart, utan att det påverkar säkerheten i mottagningsanläggningen.

- **Ytterligare anmärkning:** I synnerhet bör skåpen vara låsbara om anläggningen hyser sökande med särskilda behov eller kvinnliga sökande som löper risk att utsättas för genusrelaterat våld.

Indikator 7.3: Inredningen i de gemensamma utrymmena omfattar tillräckligt många bord och stolar.

Indikator 7.4: I anläggningar där de sökande lagar mat själva finns allt av det följande tillgängligt i köket:

7.4.1: Tillräcklig kylskåpsvolym per person. **OCH**

- **Ytterligare anmärkning:** Det tillräckliga kylskåpsutrymmet kan ytterligare preciseras genom uppgift om antalet tillgängliga liter eller hyllor per person/familj.

7.4.2: Tillräckligt hyllutrymme per person/familj. **OCH**

7.4.3: Minst en tillgänglig spis per person/familj. **OCH**

7.4.4: Ett minsta antal fat, koppar, kokkärl och matbestick per person.

Indikator 7.5: Det har tagits hänsyn till sökande med särskilda behov.

- **Ytterligare anmärkning:** Exempelvis bör spädbarn ha tillgång till en spädbarnssäng, skötbord och lämplig stol. Personer med nedsatt rörlighet bör ha tillgång till anpassade möbler. Familjer med barn i skolåldern bör ha tillgång till ett litet bord och en stol där barnen kan göra sina hemläxor.

STANDARD 8: Se till att det finns tillräcklig, lämplig och fungerande sanitär infrastruktur i boendet.

Indikator 8.1: Alla sökande bör ha tillgång till dusch/bad, ett tvättställ med varmt och kallt vatten och en fungerande toalett.

Indikator 8.2: Minst en fungerande och låsbar toalett per tio sökande är tillgänglig dygnet runt.

Indikator 8.3: Minst en dusch eller ett bad med varmt och kallt vatten per tolv sökande är tillgänglig(t) minst åtta timmar om dagen.

- **Ytterligare anmärkningar:** Antalet sökande som delar på en dusch kan justeras om tillgängligheten garanteras under en större del av dagen.

Indikator 8.4: Minst ett fungerande tvättställ med varmt och kallt vatten per tio sökande är tillgängligt dygnet runt.

Indikator 8.5: Om det finns flera duschar i badrummet är de visuellt avskilda.

Indikator 8.6: Det finns separata toaletter, tvättställ och duschar för män och kvinnor (synligt och begripligt märkta), med undantag för små anläggningar.

- **Ytterligare anmärkningar:** Lägenheter, enrumsvåningar och annat boende för färre än tolv personer kan vara undantagna.

Indikator 8.7: I delade boenden för sökande som inte är familjemedlemmar har åtgärder vidtagits för att de ska ha säkert tillträde till anläggningen och för att deras privatliv alltid ska respekteras.

Indikator 8.8: Det har vidtagits åtgärder för att se till att kläder och handdukar inte blir blöta när sökande duschar.

Indikator 8.9: Det har tagits hänsyn till sökande med särskilda behov.

- **Ytterligare anmärkningar:** Barn under två år kan exempelvis ha daglig tillgång till ett babybad.

Bästa praxis avseende sanitär infrastruktur

Det betraktas som bästa praxis

- att placera toaletten i samma byggnad som sovrummet och de gemensamma utrymmena och inte utanför,
- att se till att varje dusch kan låsas och att tillträdet inte är tidsmässigt begränsat,
- att uppmärksamma könsrelaterade frågor och kvinnors säkerhet, exempelvis att placera sanitetsinstallationer i närheten eller på säkert avstånd med väl upplyst tillträde.

STANDARD 9: Se till att boendet överensstämmer med tillämpliga nationella och lokala bestämmelser.

Indikator 9.1: Boendet är byggt i enlighet med tillämpliga lokala och nationella bestämmelser.

Indikator 9.2: Boendet underhålls och sköts i enlighet med tillämpliga lokala och nationella bestämmelser, med beaktande av alla potentiella risker.

- **Ytterligare anmärkningar:** Följande är exempel för bedömning av uppnådda framsteg gällande standarden i en förläggning: det finns en evakueringsplan för förläggningen som alltid är synlig, evakueringsvägarna är fria från hinder och brandsläckare är tillgängliga.

Indikator 9.3: Tillräckligt med naturligt ljus och frisk luft kommer in i boendets sovrum och gemensamma utrymmen, och det finns gardiner och/eller jalousier för att vid behov stänga ute ljuset.

Indikator 9.4: Det finns ett lämpligt temperaturregleringssystem för alla boendets utrymmen.

- **Ytterligare anmärkningar:** *Lämpligt temperaturintervall fastställs i förhållande till klimatet på platsen och de allmänna standarderna för landets medborgare.*

Indikator 9.5: Sovrummen och de gemensamma utrymmena är skyddade mot alltför högt omgivningsbuller.

- **Ytterligare anmärkningar:** *Omgivningsbuller kan exempelvis orsakas av maskiner, flygplan, tåg osv.*

STANDARD 10: Se till att den inre och yttre infrastrukturen i boende för sökande med nedsatt rörlighet är anpassad till dessa sökandes behov.

Indikator 10.1: Boendet

10.1 a) är placerat på bottenplan, **ELLER**

10.1 b) har en hiss som är anpassad för personer med nedsatt rörlighet, **ELLER**

10.1 c) har trappor med ett högsta antal trappsteg, alltefter graden av nedsatt rörlighet.

Indikator 10.2: De yttre tillträdesvägarna, såsom gångar eller körvägar, har en fast och plan yta.

Indikator 10.3: Ingången är anpassad för sökande med nedsatt rörlighet.

Indikator 10.4: Dörröppningar och korridorer i anläggningen är breda nog för rullstolsbundna.

Indikator 10.5: Det finns stödhandtag i rum och utrymmen som används av sökande med nedsatt rörlighet.

Indikator 10.6: Det finns anpassad sanitär infrastruktur, exempelvis tröskelfria duschar, stödhandtag, tvättställ och toaletter på lämplig höjd för rullstolsbundna samt lämpliga bad- och toaletterumsgolv för rullstolar.

1.4 Säkerhet

Inledande anmärkningar

Boendets, möblernas och inredningens säkerhet bör vara i linje med tillämplig nationell lagstiftning, med det övergripande målet att garantera en säker miljö för personer som ansöker om internationellt skydd och anläggningens personal.

Standarder och indikatorer

STANDARD 11: Vidta tillräckliga säkerhetsåtgärder.

Indikator 11.1: En riskbedömning genomförs regelbundet, med beaktande av yttre och inre faktorer.

- **Ytterligare anmärkningar:** *Följande faktorer bör beaktas vid riskbedömningen: säkerhetsfrågor som tas upp av de sökande, boendets skick och läge, lokalbefolkningens inställning, antal personer som ska inkvarteras, vilka nationaliteter som är inkvarterade, de sökandes kön och familjesituation, inkvarterade sökande med särskilda behov samt tidigare incidenter.*

Indikator 11.2: Lämpliga säkerhetsåtgärder vidtas på grundval av riskbedömningens resultat.

- **Ytterligare anmärkningar:** Dessa åtgärder kan exempelvis omfatta följande: att underlätta tillträdeskontrollen genom att sätta upp ett stängsel kring anläggningen, se till att det finns personal på plats dygnet runt, se till att området kring anläggningen har tillräcklig belysning och är försett med ett system för kameraövervakning, vid behov begränsa allmänhetens tillträde med tanke på de sökandes säkerhet samt ta med säkerhetsrelaterade aspekter i ordningsreglerna.

Indikator 11.3: Det är möjligt att på ett säkert sätt anmäla säkerhetsfrågor (t.ex. stöld, våld, hot eller fientlighet från lokalbefolkningens sida) till ansvarig personal.

- **Ytterligare anmärkningar:** De sökande bör vara informerade om rapporteringsvägen vid säkerhetsrelaterade incidenter.

Indikator 11.4: Larmnummer anges på en synlig plats och en telefon finns tillgänglig.

Indikator 11.5: Säkerhetsåtgärderna är även inriktade på att upptäcka och förebygga sexuellt och genusrelaterat våld.

Indikator 11.6: Det har tagits hänsyn till sökande med särskilda behov.

- **Ytterligare anmärkningar:** Särskilda åtgärder bör vidtas för att garantera alla sökandes säkerhet, särskilt sökande med särskilda behov på grund av ålder, familjesituation, kön, könsidentitet eller sexuell läggning samt fysiska eller psykiska hälsoproblem. Man bör i säkerhetshänseende även ta hänsyn till offer för människohandel, sexuellt och genusrelaterat våld, tortyr eller andra former av psykologiskt och fysiskt våld. Dessa åtgärder kan exempelvis innebära att sökande med annan än heterosexuell läggning inte inkvarteras med andra sökande av samma kön, eller att en sökande som löper risk att drabbas eller har drabbats av genusrelaterat våld flyttas (se t.ex. standard 3: Se till att särskilda behov beaktas när ett visst boende tilldelas en sökande) eller att barn erbjuds ett skyddat och riskfritt lekrum. I anläggningar som hyser ensamkommande barn bör särskilda förebyggande åtgärder vidtas för att förhindra att underåriga försvinner.

Bästa praxis avseende säkerhetsåtgärder

Det betraktas som bästa praxis i förläggningar

- att upplåta utrymmen där särskilda grupper kan ta upp säkerhetsproblem mellan fyra ögon för att uppmuntra anmälningar av våld,
- att använda ett system för registrering av säkerhetsrelaterade incidenter.

1.5 Gemensamma utrymmen

Inledande anmärkningar

Inom ramen för dessa riktlinjer avses med termen ”gemensamma utrymmen” en lokal där sökande äter och tillbringar sin fritid. Det gemensamma utrymmets storlek, planlösning och funktion beror på typen av boende där de sökande befinner sig. ”Gemensamma utrymmen” kan avse ett eller flera rum som kan användas av de sökande.

I större anläggningar kan ”gemensamma utrymmen” avse en rad olika rum som vart och ett har flera ändamål, dvs. äta, tillbringa fritiden eller delta i andra kollektiva aktiviteter (t.ex. språkkurser eller informationsmöten). Mindre anläggningar kan ha ett flerk Funktionsrum som kan användas som matrum/vardagsrum eller fritidsrum, beroende på behov och tid på dygnet. Förutsatt att tillräcklig avskildhet kan garanteras kan det gemensamma utrymmet i mindre anläggningar, eller en del av det, fungera som ett rum där sökande kan träffa socialarbetare eller juridiska rådgivare.

Termen ”fritidsverksamhet” avser inte bara aktiviteter för barn, utan även för vuxna. Detta bygger på det viktiga sambandet mellan de sökandes möjligheter till fritidsaktiviteter och deras psykiska hälsa. Det är viktigt att det finns utrymme för fritidsaktiviteter eller möjlighet för sökande att ägna sig åt kollektiva aktiviteter (t.ex. språkkurser,

informationsmöten eller idrott), eftersom det ger dagen ökad struktur och därmed kan minska den spänning som uppstår när man inte har något att göra under lång tid. Detta är särskilt viktigt under de inledande skedena av asylprocessen, då sökande kanske (ännu) inte har tillträde till arbetsmarknaden eller deltar i formell utbildning.

Standarder och indikatorer

STANDARD 12: Se till att sökande har tillräckligt utrymme för måltider.

Indikator 12.1: Alla sökande har möjlighet att äta i en särskild lokal.

- **Ytterligare anmärkningar:** Det är möjligt för alla sökande att äta i en matsal (i en större anläggning) eller i ett rum med ett bord och tillräckligt antal stolar. Lokalen för måltider kan även ha andra funktioner, men den måste vara tillgänglig för måltider vid bestämda tider.

STANDARD 13: Se till att sökande har tillräckligt utrymme för fritids- och gruppverksamheter.

Indikator 13.1: Det finns ett lämpligt utrymme för fritidsaktiviteter i anläggningen eller på offentlig plats i närheten.

- **Ytterligare anmärkningar:** Sökandens kön, ålder och kulturella och religiösa behov bör beaktas när fritidsrum inrättas i kollektivt boende. Om möjligt kan det finnas separata rum eller tider då fritidsrum kan användas.

Indikator 13.2: När gruppverksamheter organiseras av medlemsstaten finns det tillräckligt och lämpligt utrymme, exempelvis i form av ett separat rum.

- **Ytterligare anmärkningar:** Termen "gruppverksamhet" avser exempelvis språkkurser, informationsgruppmöten, idrottsverksamhet osv.

Indikator 13.3: Om barn tas emot på anläggningen finns det ett säkert rum/utrymme där de kan leka och ägna sig åt utomhusaktiviteter i själva anläggningen eller på offentlig plats i närheten.

Bästa praxis avseende gemensamma utrymmen

Det betraktas som bästa praxis att låta barn uppehålla sig i barnvänliga utrymmen under tillsyn medan föräldrarna deltar i gruppverksamheter.

1.6 Renhållning

Inledande anmärkningar

Termen "renhållning" avser arbetet med att hålla platser fria från smuts, infektion, sjukdom osv. genom rengöring och bortskaffande av avfall. I linje med detta avser termen "ren" frånvaron av skadedjur, baciller, bakterier och andra faror. De tillämpliga sanitära standarder som beskrivs i detta avsnitt gäller hela boendet, inklusive privata utrymmen och gemensamma utrymmen i och utanför anläggningen (i förekommande fall). Beroende på de nationella förhållandena kan andra behöriga myndigheter (t.ex. tillsynsorgan för renhållning) ha ansvar för utarbetandet och övervakningen av dessa standarder.

I större anläggningar avser termen "privata utrymmen" endast sovrummet, medan alla andra rum tillhör kategorin gemensamma utrymmen. Icke desto mindre varierar de sanitära standarderna mellan olika typer av gemensamma utrymmen, såsom kök, sanitetsutrymmen och andra rum, däribland kontor eller aktivitetsrum. I mindre anläggningar bör däremot även kök, badrum och andra rum betraktas som privata utrymmen.

Behöriga myndigheter i medlemsstaterna har övergripande ansvar för att lämpliga sanitära standarder följs, men de sökande kan också bidra. I praktiken brukar sökandena ha ansvar för städningen av de privata utrymmena. Beroende

på nationella lagar/bestämmelser kan sökande dessutom frivilligt städa andra utrymmen. I vissa fall kan detta arbete ske mot ersättning som en del av mindre arbetsuppgifter som tilldelas inom det kollektiva boendet. I dessa fall bör städningen övervakas av ansvarigt organ eller av ett särskilt städföretag.

En detaljerad beskrivning av vem som har ansvar för att hålla rent på boendet bör tas med i ordningsreglerna.

Standarder och indikatorer

STANDARD 14: Se till att privata och gemensamma utrymmen hålls rena.

Indikator 14.1: Anläggningen följer ett städschema.

- **Ytterligare anmärkning:** Det anges hur ofta och noga varje utrymme ska städas.

Indikator 14.2: Renheten i boendets privata och gemensamma utrymmen kontrolleras regelbundet.

- **Ytterligare anmärkning:** Kontrollerna tar hänsyn till de sökandes behov av privatliv.

Indikator 14.3: Renheten kontrolleras när de inkvarterade flyttar till ett annat rum eller till en annan anläggning.

Indikator 14.4: Om sökande har ansvar för städning har de tillgång till nödvändiga produkter och artiklar för rengöring samt skyddsutrustning som handskar och masker.

Bästa praxis för att se till att privata och gemensamma utrymmen är rena

Det betraktas som bästa praxis i förläggningar att ha ett städschema som sitter uppsatt på väl synligt ställe och som kan kontrolleras av de sökande.

STANDARD 15: Se till att kök och sanitetsutrymmen hålls rena.

Indikator 15.1: Utrymmenas renhet är i linje med lokala och nationella bestämmelser och standarder.

- **Ytterligare anmärkning:** Dessa bestämmelser kan exempelvis avse regelbundna insatser för att bekämpa gnagare och ohyra.

Indikator 15.2: Utrymmena städas minst en gång om dagen (i förläggningar) eller så ofta det är nödvändigt.

Indikator 15.3: Utrymmena genomgår regelbundet en grundlig rengöring.

- **Ytterligare anmärkning:** I förläggningar kan sådan grundlig rengöring ske minst fyra gånger om året. Renhetsstandarderna är olika för kök som används av sökande och kök för professionell matlagning.

STANDARD 16: Se till att de sökande regelbundet kan tvätta eller lämna in sin tvätt.

Indikator 16.1: Om sänglinne och handdukar tillhandahålls in natura och tvättas av anläggningen bör de tvättas regelbundet.

- **Ytterligare anmärkning:** Sänglinne bör tvättas minst varannan vecka och handdukar en gång i veckan.

Alternativa indikatorer:

Indikator 16.2 a) Sökande bör ha möjlighet att tvätta minst en gång i veckan. ELLER

- **Ytterligare anmärkning:** Denna indikator kan preciseras i det nationella sammanhanget genom att specificera antalet tvättmaskiner och en lämplig möjlighet att torka tvätten för ett visst antal personer.

Artikel 16.2 b) De sökande har möjlighet att lämna in tvätten.

- **Ytterligare anmärkningar:** *Tvättinrättningen bör vara öppen tillräckligt ofta, exempelvis minst fem dagar i veckan (inklusive helger).*

1.7 Underhåll

Inledande anmärkningar

I detta avsnitt avses med termen "underhåll" åtgärder som krävs och vidtas för att så långt och länge som möjligt bevara boendets ursprungliga skick.

Behöriga myndigheter i medlemsstaterna har övergripande ansvar för underhållet av mottagningsanläggningen, men de sökande kan också bidra frivilligt, om detta möjliggörs av nationella lagar/bestämmelser. I vissa fall kan detta arbete ske mot ersättning som en del av mindre arbetsuppgifter som tilldelas inom det kollektiva boendet. I dessa fall bör underhållet övervakas av ansvarigt organ eller av ett särskilt företag som är ansvarigt för underhåll.

Standarder och indikatorer

STANDARD 17: Genom regelbundet underhåll se till att anläggningarna är säkra och fungerar som de ska.

Indikator 17.1: Det bedöms regelbundet om boendet, möblerna och inredningen fungerar som de ska.

- **Ytterligare anmärkningar:** *Dessa kontroller bör äga rum minst en gång per år. En checklista kan underlätta bedömningen.*

Indikator 17.2: Sökande kan anmäla behovet av underhåll och reparationer.

Indikator 17.3: Nödvändiga reparationer och utbyten i boendet utförs utan dröjsmål och med tillräcklig kvalitet.

- **Ytterligare anmärkningar:** *Utan att det påverkar det faktum att den mottagande myndigheten har det övergripande ansvaret för underhåll av boendet kan vissa underhållsarbeten utföras av de sökande som en del av mindre arbetsuppgifter – förutsatt att de utförs frivilligt mot ersättning. Det ansvariga organet bör i varje fall stå för den övergripande tillsynen.*

1.8 Kommunikationsutrustning och kommunikationstjänster

Inledande anmärkningar

Kommunikation är viktigt för personer som ansöker om internationellt skydd under hela mottagningsförfarandet. Termen "kommunikation" avser både kommunikation om den sökandes ärende och privat kommunikation, exempelvis med familjemedlemmar. Tillräcklig tillgång till kommunikation kan framför allt bidra till de sökandes psykiska hälsa, eftersom det kan förebygga oro på grund av brist på kontakt med familjemedlemmar och vänner i ursprungslandet eller på resa eller på grund av otillräcklig kommunikation med organisationer som tillhandahåller rättsligt bistånd eller andra relevanta tjänster. I varje fall bör sökande kunna få en underrättelse om beslutet per brev när så är lämpligt.

Rättsliga hänvisningar – kommunikationsutrustning och kommunikationstjänster

- Artikel 18.2 b i mottagandedirektivet: närmare bestämmelser om materiella mottagningsvillkor

Standarder och indikatorer

STANDARD 18: Se till att sökande har tillräcklig möjlighet att kommunicera per telefon om sitt ärende, rättsliga frågor, hälso- och sjukvård och utbildning.

Indikator 18.1: Det är åtminstone möjligt att kommunicera per telefon om ärendet, rättsliga frågor, hälso- och sjukvård eller utbildning.

Indikator 18.2: Sökande har daglig tillgång till minst en telefon per inkvarteringsenhet.

- **Ytterligare anmärkning:** Antalet telefoner i lokalerna beror på antalet inkvarterade sökande.

Indikator 18.3: Sökande kan ta emot samtal i en privat miljö. dvs. andra sökande kan inte höra samtalet.

STANDARD 19: Se till att sökande har tillräcklig tillgång till internet.

Indikator 19.1: Sökande har tillgång till internet i själva anläggningen eller på offentlig plats i närheten minst fyra gånger i veckan.

- **Ytterligare anmärkning:** Tillgången till internet i anläggningen kan underlättas antingen genom ett trådlöst nätverk för sökande med egna kommunikationsenheter (t.ex. smarttelefoner) eller genom ett tillräckligt antal datorer för ett bestämt antal personer. Om tillgången till internet finns utanför anläggningen bör den vara tillgänglig på gångavstånd eller via kollektivtrafik (se t.ex. standard 1: Plats). Internettillgången måste inte vara gratis (se t.ex. indikator 28.4: Dagersättning).

STANDARD 20: Se till att sökande har möjlighet att ladda sina kommunikationsenheter.

Indikator 20.1: Det finns minst ett tillgängligt vägguttag per sovrum för laddning av elektroniska enheter.

Bästa praxis för att underlätta tillgången till kommunikationsutrustning och kommunikationstjänster

Det betraktas som bästa praxis

- att ge sökande möjlighet att gratis kopiera eller skriva ut dokument som rör asylprocessen eller hälso- och sjukvård,
- att underlätta tillgången till en tv med kanaler på minst två av de språk som är vanligast förekommande bland de inkvarterade sökande (se t.ex. indikator 13.1: Gemensamma utrymmen).

2. Mat

Inledande anmärkningar

Termen "mat" i detta avsnitt avser både mat och alkoholfria drycker. På samma sätt som i avsnittet om boende gäller standarderna i detta avsnitt oavsett om sökande får mat in natura eller i form av ekonomiskt bidrag eller kuponger. Det innebär att medlemsstater som väljer att ge sökande ett ekonomiskt bidrag eller kuponger som ska täcka matkostnaderna måste se till att det räcker för att de sökande ska kunna köpa mat som överensstämmer med standarderna i detta avsnitt.

Rättsliga hänvisningar – mat

- Artikel 2 g i mottagandedirektivet: definition av materiella mottagningsvillkor

Standarder och indikatorer

STANDARD 21: Se till att sökande har tillgång till tillräcklig och lämplig mat.

Indikator 21.1: Standarderna för livsmedelssäkerhet följs.

- **Ytterligare anmärkning:** I linje med FN:s livsmedels- och jordbruksorganisations (FAO) *faroanalys och kritiska stympunkter (HACCP)*⁽⁶⁾ för livsmedelssäkerhet bör renhållningen av boendet, särskilt köksutrymmen, ske på ett förebyggande snarare än korrigerande sätt. I linje med denna standard bör köksutrymmenas renhet garanteras, eftersom bristande renhet kan utgöra en risk för allmänhälsan i boendet.

Indikator 21.2: Minst tre måltider per dag serveras för vuxna och fem måltider för underåriga, av vilka minst en måltid är tillagad och serveras varm.

Indikator 21.3: Måltiderna ger en balanserad och varierad kost som vid behov omfattar mjölk för underåriga och spädbarn.

- **Ytterligare anmärkning:** Måltidernas sammansättning varierar. Måltiderna består av spannmål, bröd och ris, frukt och grönsaker, mjölk, mejeriprodukter, kött, ägg eller fisk.

Indikator 21.4: De sökande informeras om måltidernas sammansättning.

- **Ytterligare anmärkning:** Informationen kan lämnas på ett generellt sätt (genom etiketter och liknande) eller på begäran.

Indikator 21.5: Det har tagits hänsyn till sökande med särskilda kostbehov.

- **Ytterligare anmärkning:** Man bör exempelvis ta hänsyn till gravida och ammande kvinnor och personer med vissa sjukdomar och födoämnesallergier.

Indikator 21.6: Särskilda grupper matpreferenser och kostbegränsningar beaktas.

- **Ytterligare anmärkning:** "Särskilda grupper" avser sökande med en viss religiös och/eller kulturell bakgrund samt vegetarianer/veganer.

⁽⁶⁾ Se FN:s livsmedels- och jordbruksorganisations *faroanalys och kritiska stympunkter (HACCP-system)*, (<http://www.fao.org/docrep/005/y1579e/y1579e03.htm>).

Bästa praxis avseende mat

Det betraktas som bästa praxis

- att när så är möjligt och lämpligt låta sökande laga mat själva, eftersom detta främjar deras självständighet, ger en känsla av normala förhållanden/gör att de känner sig hemma och kan bidra till att deras vardag får struktur, och
- att ge sökande möjlighet att serveras separat tillagade eller uppvärmda måltider om de av goda skäl missade den ordinarie måltiden, och
- inhämta de sökandes åsikter om menyn och matlagningen.

STANDARD 22: Se till att sökande har tillgång till dricksvatten dygnet runt.

Indikator 22.1: Varje sökande får minst 2,5 liter vatten per dag, med beaktande av personens konstitution och klimatet.

- **Ytterligare anmärkningar:** *Ytterligare information om minsta dagliga dricksvattenmängd finns i de standarder som har utarbetats inom ramen för Sphere Project (7).*

Alternativa indikatorer:

Indikator 22.2 a) Boendets infrastruktur är lämplig för dricksvatten. ELLER

Artikel 22.2 b) Dricksvatten distribueras i brist på lämplig infrastruktur.

- **Ytterligare anmärkningar:** *Sökande bör i tillämpliga fall informeras om huruvida kranvattnet kan användas som dricksvatten.*

Bästa praxis avseende drycker

Det betraktas som bästa praxis att tillhandahålla te och kaffe.

(7) The Sphere Project, *How much water is needed in emergencies?*, på internet: http://www.who.int/water_sanitation_health/publications/2011/WHO_TN_09_How_much_water_is_needed.pdf?ua=1

3. Kläder och andra artiklar än mat

Inledande anmärkningar

I linje med avsnitten om boende och mat gäller standarderna i detta avsnitt oavsett om sökande får kläder in natura eller i form av ekonomiskt bidrag eller kuponger. Det innebär att medlemsstater som väljer att ge sökande ett ekonomiskt bidrag som ska täcka kostnaderna för kläder måste se till att bidraget räcker för att de sökande ska kunna köpa kläder i enlighet med standarderna i detta avsnitt. Detta påverkar inte situationer då sökande redan har tillräckligt med kläder i linje med standarderna i detta avsnitt och därför inte behöver ytterligare klädesplagg. Termen kläder i detta avsnitt avser både kläder och skor.

Inom ramen för dessa riktlinjer avses med termen ”andra artiklar än mat” grundläggande hushållsartiklar utom mat, exempelvis produkter för personlig hygien, rengörings- och tvättprodukter, sänglinne och handdukar. För sökande i skolåldern betraktas även skolmateriel som andra artiklar än mat.

Andra artiklar än mat bör alltid tillhandahållas med beaktande av sökandens familjesituation. Mer bestämt bör typen av och antalet andra artiklar än mat anpassas till den berörda sökandens personliga behov.

Rättsliga hänvisningar – kläder och andra artiklar än mat

- Artikel 2 g i mottagandedirektivet: definition av materiella mottagningsvillkor

Standarder och indikatorer

STANDARD 23: Se till att sökanden har tillräckligt med kläder.

Indikator 23.1: Sökanden har tillräckligt med underkläder för en vecka utan att behöva tvätta.

- **Ytterligare anmärkning:** Ovanstående bör motsvara minst åtta uppsättningar underkläder.

Indikator 23.2: Sökanden har åtminstone ett minimum av klädesplagg.

- **Ytterligare anmärkning:** Ovanstående bör motsvara minst fem inre klädesplagg för överkroppen (såsom t-shirt, skjorta, blus), minst tre plagg för nedre delen av kroppen (byxor, kjol, shorts), minst tre plagg i form av munkjackor, tröjor eller jackor samt två nattkläder.

Indikator 23.3: Sökanden har minst två olika par skor.

- **Ytterligare anmärkning:** Detta kan innebära ett par skor för hemmabruk och ett par för utomhusbruk.

Indikator 23.4: Sökande får kläder så snart som möjligt.

- **Ytterligare anmärkning:** Inom ett par timmar efter att ha tilldelats en anläggning ska alla sökande ha åtminstone grundläggande (provisoriska) kläder som gör att de kan röra sig fritt i alla tillgängliga utrymmen (både inne och ute) avsedda för dem.

Indikator 23.5: Om några kläder inte längre kan användas på grund av att de är för slitna finns det rutiner för att få ett annat plagg i stället.

Indikator 23.6: Sökande har kläder för spädbarn och små barn som räcker för en vecka utan att man behöver tvätta.

Bästa praxis för tillhandahållande av tillräckligt med kläder

Det betraktas som bästa praxis

- att inte ge alla sökande ett "uniformsartat utseende" (om kläder tillhandahålls in natura) för att undvika stigmatisering,
- att ha ett lager av kläder som skänkts av allmänheten och etablera kontakter med humanitära icke-statliga organisationer för att anskaffa och distribuera begagnade kläder.

STANDARD 24: Se till att sökanden har lämpliga kläder.

Indikator 24.1: Kläderna passar sökanden rimligt bra.

Indikator 24.2: Kläderna ser rimligt bra ut och passar den rådande standarden i värdsamhället och sökandens bakgrund.

- **Ytterligare anmärkning:** Klädesplaggen (med undantag av underkläder) måste inte vara nya, men de bör vara i gott skick.

Indikator 24.3: Lämpliga säsongskläder är tillgängliga.

- **Ytterligare anmärkning:** Detta innebär exempelvis att sökanden vid behov kan ha en vinterrock/vinterjacka, handskar, en vinterhatt, en mössa, en vinterhalsduk och vinterskor.

Bästa praxis för tillhandahållande av lämpliga kläder

Det betraktas som bästa praxis att på begäran erbjuda kvinnliga sökande minst en slöja bland de kläder de får.

STANDARD 25: Se till att sökande har tillgång till tillräckliga och lämpliga produkter för personlig hygien.

Indikator 25.1: Det finns en förteckning över typ och antal produkter för personlig hygien som sökande av en viss ålder och ett visst kön har rätt till.

- **Ytterligare anmärkning:** Sökande får tydlig information om förteckningen.

Indikator 25.2: Sökande har tillgång till nödvändiga produkter för personlig hygien, antingen genom regelbunden utdelning till varje person in natura eller genom dagersättningen.

- **Ytterligare anmärkning:** Sökanden bör ha tillgång till grundläggande hygienprodukter för att kunna hålla sig ren, sköta sin hygien och förebygga infektionssjukdomar. Dessa produkter kan exempelvis vara följande: tandborste, tandkräm, toalettpapper, tvål, schampo, rakhyvel/raklödder, dambindor, blöjor och andra hygienprodukter som krävs för att ta hand om spädbarn.

STANDARD 26: Se till att sökande har tillgång till ytterligare basartiklar utöver mat.

Indikator 26.1: Tillräckligt med sänglinne och handdukar tillhandahålls.

- **Ytterligare anmärkning:** Om sökanden själv tvättar sänglinnet tillhandahålls minst två par för att de ska kunna bytas ut mot varandra.

Indikator 26.2: Tvättmedel är tillgängligt om sökande själva tvättar sina kläder.

Indikator 26.3: Det har tagits hänsyn till sökande med särskilda behov.

- **Ytterligare anmärkning:** Detta skulle exempelvis innebära att en familj med ett spädbarn har tillgång till en fungerande sittvagn och att ett litet barn har en potta. Alla barn kan leka med leksaker som är i gott skick och anpassade till barnets ålder. Personer som har en fysisk funktionsnedsättning eller som återhämtar sig från en skada eller medicinsk behandling kan få kryckor, en rullstol eller annan medicinsk utrustning om dessa inte kan anskaffas från annat håll (exempelvis från den offentliga hälso- och sjukvården).

Bästa praxis för tillhandahållande av ytterligare basartiklar utöver mat

Det betraktas som bästa praxis att vid behov ge sökande tillgång till strykbräda, strykjärn och en hårtork.

STANDARD 27: Se till att barn som går i skolan får lämpliga kläder och skolmateriel som gör att de kan delta till fullo i all utbildningsverksamhet.

Indikator 27.1: Barn som går i grundskolan får lämpliga kläder för skolverksamheten.

- **Ytterligare anmärkning:** Detta kan omfatta obligatorisk skoluniform samt kläder och skor för idrott.

Indikator 27.2: Skolbarn får skolväska (ryggsäck eller annan typ) och all nödvändig skolmateriel (läroböcker osv.) gratis.

4. Dagersättning

Inledande anmärkningar

Mat, boende och kläder definieras tydligt i mottagandedirektivet, men detaljerna kring och syftet med dagersättningen tas inte upp direkt. Dagersättningen är dock väsentlig för att tillgodose sökandes behov.

Dagersättningen täcker andra grundläggande behov bland personer som ansöker om internationellt skydd enligt mottagandedirektivet, utöver boende, mat och kläder (som täcks av ekonomiska bidrag när de inte tillhandahålls in natura eller i form av kuponger).

I detta dokument har "dagersättning" tre olika syften, nämligen

- att göra det möjligt för sökande att uppnå en fysisk minimiexistensnivå, utöver grundläggande inkvartering, mat eller kläder,
- att se till att sökande åtminstone i viss mån deltar i det sociokulturella livet i den medlemsstat de vistas i,
- att ge sökande en viss grad av självständighet.

I dessa riktlinjer är "dagersättning" ett minsta penningbidrag som sökanden fritt kan förfoga över för ett inte närmare angett syfte ("fickpengar"). Om vissa andra artiklar än mat eller andra kompletterande artiklar inte tillhandahålls in natura eller i form av kuponger, kan kostnaderna för dem dessutom också beaktas när dagersättningsbeloppet till sökande beräknas.

Som framgår av tidigare avsnitt kan standarderna för boende, mat och kläder samt vissa andra artiklar än mat uppnås oavsett om sökanden får de relevanta artiklarna genom ekonomiskt bidrag, in natura eller i form av kuponger. Den sista komponenten ("fickpengar") föranleds samtidigt av att en värdig levnadsstandard endast kan uppnås om sökanden har en viss grad av ekonomisk självständighet. Åtminstone en del av ersättningen bör med andra ord inte beviljas för något bestämt syfte, utan ska få användas av de sökande i linje med deras egna personliga behov och preferenser.

Mot bakgrund av att standarderna och levnadskostnaderna varierar mellan medlemsstaterna anges inte någon exakt dagersättningsnivå till sökandena i detta avsnitt. Oavsett hur dagersättningen beräknas bör den alltid fylla de tre ovannämnda angivna funktionerna. Dagersättningen är inte någon allmosa i sig. Den är lika viktig som boende, mat och kläder och är en väsentlig del av de materiella mottagningsvillkoren.

Rättsliga hänvisningar – dagersättning

- Artikel 2 g i mottagandedirektivet: definition av materiella mottagningsvillkor

Standarder och indikatorer

STANDARD 28: Se till att en lämplig dagersättning tillhandahålls.

Indikator 28.1: En tydlig definition av dagersättningens omfattning finns.

Indikator 28.2: Hur dagersättningen ska beräknas är tydligt fastställt.

- **Ytterligare anmärkningar:** "Fastställt" betyder att det finns en beskrivning av de element som beaktas när dagersättningsbeloppet fastställs och av de faktorer som beaktas när varje enskilt belopp bedöms.

Indikator 28.3: Sökande kan fritt förfoga över dagersättningen ("fickpengar") så att de får en lämplig grad av självständighet.

- **Ytterligare anmärkningar:** Dagersättning som sökanden "fritt förfogar över" kan aldrig tillhandahållas in natura. Det faktiska beloppet bör fastställas med hänsyn till de nationella förhållandena. Beloppet bör vara anpassat efter kompletterande behov utöver de grundläggande behoven, såsom produkter eller tjänster av eget val (t.ex. kulturaktiviteter, godis, tobaksprodukter, spel eller uteliv).

Indikator 28.4: Dagersättningsbeloppet beräknas också med tanke på åtminstone följande utgifter, såvida de inte tillhandahålls in natura: kommunikation och information, skolmateriel, personlig hygien och kroppsvård, fritidsaktiviteter och kostnader för transport till hälso- och sjukvård och uthämtning av läkemedel, asylprocessen och rättsligt bistånd samt skolgång för barn.

- **Ytterligare anmärkningar:** När det gäller tillhandahållandet av skolmateriel och personlig hygien och kroppsvård in natura, se standarderna 25 och 26: Tillgång till hygienprodukter och ytterligare artiklar utöver mat, och standard 29: Tillgång till nödvändig hälso- och sjukvård.

Indikator 28.5: Dagersättningen tillhandahålls regelbundet och minst en gång i månaden med avseende på "fickpengarna".

- **Ytterligare anmärkningar:** Hur ofta ersättningen tillhandahålls beror på syftet (om det anges), beloppet och formen för tillhandahållandet av ersättningen. Tillhandahållandet bör alltid präglas av öppenhet.

Bästa praxis för tillhandahållandet av dagersättning

Det betraktas som bästa praxis

- att ta hänsyn till sökandens individuella situation (t.ex. ålder/familjesammansättning) när dagersättningsbeloppet beräknas,
- att tillhandahålla dagersättningen före den berörda perioden,
- att tillhandahålla ersättningen separat till varje vuxen familjemedlem (och inte till familjens "överhuvud" för hela familjen).

5. Hälsa- och sjukvård

Inledande anmärkningar

Termen "hälso- och sjukvård" i detta avsnitt avser både psykisk och fysisk hälso- och sjukvård för personer som ansöker om internationellt skydd. Termen avser även rådgivning åt sökande som lider av allvarliga sjukdomar och nödvändiga åtgärder för att främja rehabiliteringen av personer som har drabbats av våld och tortyr. I detta avseende kan den hälsoundersökning som utförs av flera medlemsstater i början av mottagningsförfarandet utgöra en viktig startpunkt, eftersom den ger en tydligare bild av sökandes medicinska behov som måste beaktas under hela mottagningsförfarandet. I detta avsnitt avses med termen "vårdpersonal" utbildade medicinska yrkesutövare (t.ex. läkare, tandläkare eller sjuksköterskor) samt psykologer.

Riktlinjerna bör följas i linje med de övergripande principerna om samtycke och tystnadsplikt, som gäller all mottagningspersonal och vårdpersonal som tillhandahåller hälso- och sjukvård samt tolkar. I inget skede får information lämnas ut utan patientens samtycke. Utan att det påverkar tillämpningen av nationella bestämmelser för tillgång till patientjournaler bör sökande vid behov ha rätt att läsa sin patientjournal.

Rättsliga hänvisningar – hälso- och sjukvård

- Artikel 13 i mottagandedirektivet: hälsoundersökningar
- Artikel 17 i mottagandedirektivet: allmänna bestämmelser om materiella mottagningsvillkor och hälso- och sjukvård
- Artikel 19 i mottagandedirektivet: hälso- och sjukvård

Standarder och indikatorer

STANDARD 29: Se till att sökande har tillgång till nödvändig hälso- och sjukvård som åtminstone ska innefatta akutsjukvård och nödvändig behandling av sjukdomar och allvarliga psykiska störningar.

Indikator 29.1: Sökanden har tillgång till alla typer av nödvändig hälso- och sjukvård.

- **Ytterligare anmärkningar:** När så är möjligt bör kön beaktas vid tillhandahållandet av hälso- och sjukvård (t.ex. tillgång till kvinnlig vårdpersonal om detta efterfrågas och finns tillgängligt).

Indikator 29.2: Hälso- och sjukvården tillhandahålls av utbildad vårdpersonal.

Indikator 29.3: Hälso- och sjukvården finns tillgänglig i själva boendet eller utanför på rimligt avstånd.

- **Ytterligare anmärkningar:** Begreppet "rimligt avstånd" förtydligas i standard 1: Plats.

Indikator 29.4: Nödvändig hälso- och sjukvård, däribland ordinerad medicin, lämnas gratis eller kompenseras ekonomiskt genom dagersättningen.

- **Ytterligare anmärkningar:** Detta innebär att både transporten till nödvändig hälso- och sjukvård och att läkemedlen är gratis (se t.ex. standard 1: Plats, standard 28: Tillhandahållande av dagersättning).

Indikator 29.5: Lämpliga åtgärder har vidtagits för att se till att sökanden kan kommunicera med vårdpersonalen.

- **Ytterligare anmärkningar:** Det innebär särskilt att en utbildad tolk finns till hands vid behov (gratis). Om sökanden samtycker kan andra personer översätta (med undantag av barn).

Indikator 29.6: Åtgärder har vidtagits för att se till att första hjälpen finns tillgänglig i nödsituationer.

- **Ytterligare anmärkningar:** En förbandslåda bör finnas till hands.

Indikator 29.7: Sökanden ges tillgång till sin patientjournal, utan att det påverkar tillämpningen av nationell lagstiftning.

- **Ytterligare anmärkningar:** Om sökanden samtycker kan patientjournalen överföras från en medicinsk yrkesutövare till en annan.

Indikator 29.8: Det har tagits hänsyn till sökande med särskilda medicinska behov.

- **Ytterligare anmärkningar:** Detta kan exempelvis innebära tillgång till barnläkare, gynekolog eller mödravård eller nödvändiga åtgärder för personer med funktionsnedsättning. Det omfattar även rådgivning till offer för människohandel, (genusrelaterat) våld, tortyr eller andra former av psykologiskt och fysiskt våld.

Bästa praxis avseende hälso- och sjukvård

Det betraktas som bästa praxis

- att minst en anställd i kollektiva anläggningar är utbildad i första hjälpen, och
- att tillhandahålla förebyggande hälso- och sjukvård, bland annat en hälsoundersökning vid mottagandet och/eller vaccineringsprogram, om förebyggande hälso- och sjukvård och/eller vaccineringsprogram inte ingår i de allmänna obligatoriska hälsoprogrammen, och
- att tillhandahålla kondomer och vissa läkemedel gratis, även när de inte har ordinerats.

6. Information och rådgivning

Inledande anmärkningar

”Tillhandahållande av information” avser i detta dokument endast information inom ramen för mottagandedirektivet. Utan att det påverkar den information som lämnas till personer som ansöker om internationellt skydd enligt andra tillämpliga instrument, såsom Europaparlamentets och rådets omarbetade direktiv 2013/32/EU av den 26 juni 2013 om gemensamma förfaranden för att bevilja och återkalla internationellt skydd (nedan kallat *asylprocedurdirektivet*) och Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 604/2013 av den 26 juni 2013 om kriterier och mekanismer för att avgöra vilken medlemsstat som är ansvarig för att pröva en ansökan om internationellt skydd som en tredjelandsmedborgare eller en statslös person har lämnat in i någon medlemsstat (nedan kallad *Dublin III-förordningen*), omfattar inte dessa riktlinjer standarder för information om asylprocessen. I vissa medlemsstater kan det dock vara de mottagande myndigheternas ansvar att även lämna sådan information.

För att inte belasta sökanden med för mycket information vid mottagandet bör informationen lämnas vid bestämda tidpunkter och skeden. Medlemsstaterna får gärna fastställa ett tidsschema för den typ av information som ska lämnas till sökande på nationell nivå, med beaktande av den allmänna tidsfristen på 15 dagar som föreskrivs i artikel 5 i mottagandedirektivet.

När det gäller medlemsstatens skyldighet att säkerställa sökandes uppehälle och skydda inte bara deras fysiska men även psykiska hälsa enligt artikel 17.2, bör lämpliga stödåtgärder, såsom social rådgivning, vara tillgängliga för sökande. Detta kan innebära många olika typer av stöd, från information till sökanden om utnyttjande av samhällsservice, kulturmedling och kulturorientering och konfliktlösning till vägledning om hur man hanterar vissa situationer och de kommande stegen i livet. Rådgivningen kan dessutom göra det lättare att identifiera sökande med särskilda behov (se t.ex. avsnitt 7: Identifiering, bedömning och tillgodoseende av särskilda behov).

Rättsliga hänvisningar – information och rådgivning

- Artikel 5 i mottagandedirektivet: information
- Artikel 17.1 och 17.2 i mottagandedirektivet: allmänna bestämmelser om materiella mottagningsvillkor och hälso- och sjukvård

Standarder och indikatorer

STANDARD 30: Se till att sökanden i varje skede får och förstår information om förmåner och skyldigheter förknippade med mottagningsvillkoren.

Indikator 30.1: Skriftlig information lämnas på ett språk som sökanden förstår eller rimligtvis kan antas förstå.

- **Ytterligare anmärkningar:** Informationen bör vara tydlig och utan fackjargong.

Indikator 30.2: När så är nödvändigt och lämpligt lämnas också informationen muntligen på ett språk som sökanden förstår.

- **Ytterligare anmärkningar:** Informationen bör i varje fall lämnas muntligen om personen inte kan läsa eller om personen inte förstår den skriftliga informationen.

Indikator 30.3: Informationen avser alla aspekter av mottagningsvillkoren, däribland förmånerna och skyldigheterna enligt mottagandedirektivet.

- **Ytterligare anmärkningar:** Informationen bör åtminstone avse rätten till mottagande beroende på rättslig status, de materiella mottagningsvillkorens form (boende, mat, kläder och dagersättning), tillgång till hälso- och sjukvård och särskilda åtgärder för sökande med särskilda behov, i förekommande fall. Sökanden bör tydligt informeras om ordningsreglerna. Informationen kan även avse tillgången på extra psykosocialt stöd, information om sociala normer i medlemsstaten, råd om det dagliga livet, däribland konflikthantering osv.

Indikator 30.4: Informationen lämnas i god tid (högst 15 dagar) efter att en ansökan om internationellt skydd har lämnats in.

Indikator 30.5: Information lämnas i enlighet med sökandens särskilda behov och individuella omständigheter.

- **Ytterligare anmärkning:** För barn lämnas information på ett barnvänligt sätt (t.ex. med hjälp av bilder, barnvänlig text osv.). För personer med nedsatt syn eller begåvningshandikapp ges informationen på ett anpassat sätt. Informationen omfattar aspekter som rör genusrelaterat våld eller människohandel.

Bästa praxis för tillhandahållande av information

Det betraktas som bästa praxis

- att ge sökanden både skriftlig och muntlig information, exempelvis med hjälp av tolkar eller kulturmedlare,
- att åskådliggöra informationen med hjälp av videoklipp eller bilder,
- att kontrollera att sökanden har förstått informationen,
- att lämna information vid bestämda tidpunkter och skeden:
 - ✓ Ankomstdagen: Tillhandahållande av grundläggande information om hur boendet fungerar och rätten till mottagande och besläktade förmåner, bland annat tillgången till en socialarbetare (eller annan personal som behövs för mottagningsförfarandet).
 - ✓ Helst inom tre dagar men senast inom 15 dagar: Tillhandahållande av ytterligare information om hur boendet fungerar, det dagliga livet, aktiviteter, skola och kurser. Tillhandahållande av skriftliga ordningsregler, bland annat avseende sökandens skyldigheter gentemot andra sökande (såsom kvinnors rättigheter, respekt för sexuell mångfald och hbtq-personers rättigheter) och de mottagningsvillkor som sökandena måste rätta sig efter.
 - ✓ Under mottagandet: Tillhandahållande av ytterligare information om rätten till mottagande och, beroende på relevans, rätten till uppehållstillstånd, frivilligt återvändande, rätten till arbete, nödvändiga administrativa frågor, fysiskt och psykiskt välbefinnande, rättigheter och skyldigheter som boende i medlemsstatens samhälle, tillgängliga kurser och aktiviteter, medvetandegörande om aspekter som personlig hygien, sexuellt överförbara sjukdomar och användning av preventivmedel, konflikthantering, sopsortering, städning, energiförbrukning osv.
 - ✓ I slutet av vistelsen: Nödvändig information för personer som åtnjuter internationellt skydd och personer som har fått avslag på sin ansökan om internationellt skydd (boende, tillgång till läkarvård osv.).

STANDARD 31: Se till att information lämnas om organisationer eller grupper av personer som ger särskilt rättsligt bistånd och organisationer som kan hjälpa sökande eller upplysa dem om tillgängliga mottagningsvillkor, bland annat hälso- och sjukvård.

Indikator 31.1: Information om tillgängligt rättsligt bistånd och hur man får det lämnas till sökande.

Indikator 31.2: Informationen till sökande omfattar kontaktuppgifter till organisationer eller grupper av personer som kan upplysa sökande om tillgängliga mottagningsvillkor, bland annat hälso- och sjukvård, och hur de får tillgång till dem.

Indikator 31.3: Skriftlig information lämnas på ett språk som sökanden förstår eller rimligtvis kan antas förstå.

- **Ytterligare anmärkning:** Informationen bör vara tydlig och utan fackjargong.

Indikator 31.4: När så är nödvändigt och lämpligt lämnas också informationen muntligen på ett språk som sökanden förstår.

- **Ytterligare anmärkning:** Informationen bör i varje fall lämnas muntligen om personen inte kan läsa eller om personen inte förstår den skriftliga informationen.

Indikator 31.5: Informationen bör lämnas i god tid (högst 15 dagar) efter att en ansökan om internationellt skydd har lämnats in.

Indikator 31.6: Information lämnas i enlighet med sökandens särskilda behov och individuella omständigheter.

- **Ytterligare anmärkningar:** Information för barn lämnas exempelvis på ett barnvänligt sätt (t.ex. grafiskt, med hjälp av bilder). Övrig information kan omfatta aspekter som rör genusrelaterat våld eller människohandel.

STANDARD 32: Se till att juridiska rådgivare och företrädare för UNHCR, Röda korset samt mellanstatliga och berörda icke-statliga organisationer som erkänts av medlemsstaten i fråga ges tillräckligt tillträde för att biträda sökande.

Indikator 32.1: Tillträdet för ovanstående aktörer får endast begränsas med hänsyn till säkerheten vid anläggningarna och för de sökande, förutsatt att tillträdet inte begränsas mycket kraftigt eller omöjliggörs helt.

Indikator 32.2: Ovanstående aktörer har möjlighet att träffa och prata med sökande i lämplig avskildhet.

STANDARD 33: Se till att personer som ansöker om internationellt skydd har tillgång till social rådgivning.

Indikator 33.1: Social rådgivning är tillgänglig för sökande i eller utanför anläggningen.

Indikator 33.2: Sökanden har tillgång till regelbunden social rådgivning enligt sina personliga behov.

- **Ytterligare anmärkningar:** Den sociala rådgivningen kan ske i form av en personlig intervju eller via telefon.

7. Identifiering, bedömning och tillgodoseende av särskilda behov

Inledande anmärkningar

Personer som ansöker om internationellt skydd befinner sig i allmänhet i en utsatt situation, med tanke på sin osäkra ställning i ett främmande land och ofta sina erfarenheter i ursprungslandet och/eller under resan. Som framgår av figur 1 i dokumentets inledning är därför särskilda behov en övergripande faktor vid tillhandahållandet av mottagningsvillkor, eftersom vissa sökande behöver ytterligare särskilt stöd förenat med ett av avsnitten i dessa riktlinjer för att de på lika villkor ska kunna dra nytta av rättigheterna och förmånerna enligt mottagandedirektivet.

De handläggare som kommer i kontakt med personer som ansöker om internationellt skydd och alla som blir involverade i processen bör vara medvetna om och kunna identifiera särskilda behov. Indikatorer och särskilda behov bör registreras så fort som möjligt när de upptäckts och informationen bör förmedlas till de relevanta intressenterna för att man ska kunna tillhandahålla nödvändiga garantier och rätt stöd.

I kapitel IV i mottagandedirektivet fastställs garantier för sökande med särskilda behov. En icke uttömmande förteckning över personer som kan ha särskilda mottagandebestbehov omfattar underåriga, ensamkommande barn, funktionshindrade, äldre, gravida, ensamstående föräldrar med underåriga barn, offer för människohandel, personer som lider av allvarliga sjukdomar, personer med psykiska störningar, samt personer som utsatts för tortyr, våldtäkt eller andra allvarliga former av psykologiskt, fysiskt eller sexuellt våld, t.ex. kvinnlig könsstympning.

Dessutom är medlemsstaterna skyldiga att inom skäligen tid bedöma, ange och ta itu med sådana sökandes särskilda behov och se till att identifiering också är möjlig i ett senare skede om sårbarheten inte framkommer tidigare.

En viktig aspekt är behovet av att se till att rutiner för vidareutslussning fungerar som de ska i medlemsstaterna så att särskilda behov meddelas på ett effektivt sätt. Utan att det påverkar principen om tystnadsplikt bör nationella myndigheter ha möjlighet och vara instruerade att lämna relevant information om identifierade särskilda behov. När exempelvis de tjänstemän som först kommer i kontakt med personen, t.ex. gränsbevakningstjänstemän, noterar att personen har särskilda behov bör detta meddelas de mottagande myndigheterna så att de så snart som möjligt kan säkerställa nödvändiga garantier. Å andra sidan kan mottagningshandläggarna ofta iakttäta sökandena en längre tid och skapa förtroende. Det gör att de effektivt kan identifiera särskilda behov som kanske inte framkommer i början. I den utsträckning denna information även rör möjliga särskilda förfarandebestbehov är det avgörande att den mottagande myndigheten meddelar detta till den beslutsfattande myndigheten.

Detta avsnitt av riktlinjerna rör medlemsstaternas skyldighet att identifiera, bedöma och registrera och/eller meddela särskilda mottagandebestbehov och att i god tid ta itu med dem. Exempel på särskilda mottagandegarantier anges i detta dokumentets olika avsnitt. Mer övergripande riktlinjer finns i Easos verktyg för identifiering av personer med särskilda behov (IPSN)⁽⁸⁾, som är ett praktiskt hjälpmedel i detta avseende.

Rättsliga hänvisningar – identifiering, bedömning och tillgodoseende av särskilda behov

- Artikel 21 i mottagandedirektivet: allmän princip
- Artikel 22 i mottagandedirektivet: bedömning av särskilda mottagandebestbehov
- Artikel 23: underåriga
- Artikel 24: ensamkommande barn
- Artikel 25: offer för tortyr och våld

⁽⁸⁾ <http://ipsn.easo.europa.eu/>

Standarder och indikatorer

STANDARD 34: Se till att det finns ett sätt att identifiera och bedöma särskilda mottagandebehov.

Indikator 34.1: En standard finns för identifiering och bedömning av sökandes särskilda mottagandebehov.

- **Ytterligare anmärkning:** Enligt artikel 22.2 i mottagandedirektivet behöver inte denna standard ha formen av ett administrativt förfarande, men den bör avse barnets skydd och skyddsnormer för barn. Easos verktyg för identifiering av personer med särskilda behov kan integreras i en sådan standard.

Indikator 34.2: Det föreskrivs tydligt i standarden vem som är ansvarig för identifieringen och bedömningen av särskilda mottagandebehov.

- **Ytterligare anmärkning:** Beroende på det nationella systemet kan olika aktörer identifiera och bedöma särskilda behov. Olika aktörers uppgifter ska tydligt anges i standarden.

Indikator 34.3: Det föreskrivs tydligt i standarden hur identifieringen och bedömningen registreras och meddelas sökanden och berörda aktörer.

- **Ytterligare anmärkning:** Det är centralt att registrera och effektivt vidarebefordra informationen om särskilda behov till berörda aktörer så att nödvändiga garantier kan säkerställas. Nationella bestämmelser om tystnadsplikt och skydd av personuppgifter gäller vid användning av standarden. I vissa fall används formella förfaranden, exempelvis nationella rutiner för vidarelösning av offer för människohandel.

STANDARD 35: Se till att standarden för identifiering och bedömning av särskilda mottagandebehov tillämpas effektivt.

Indikator 35.1: Tillräckliga resurser ställs till förfogande för att identifiera, bedöma och övervaka särskilda behov.

Indikator 35.2: Den första identifieringen och bedömningen av särskilda behov genomförs så snart som möjligt.

- **Ytterligare anmärkning:** Särskilda mottagandebehov kan identifieras och bedömas i olika skeden. Den första identifieringen och bedömningen bör äga rum vid mottagandet (1–3 dagar). Ytterligare fortlöpande identifiering och/eller bedömning bör äga rum beroende på respektive särskilda behov.

Indikator 35.3: Särskilda behov som framkommer i ett senare skede identifieras och bedöms på lämpligt sätt.

- **Ytterligare anmärkning:** Vissa särskilda mottagandebehov kanske endast framkommer i ett senare skede. Därför är det viktigt med fortlöpande identifiering och bedömning.

Indikator 35.4: I förekommande fall deltar specialister i bedömningen av särskilda behov.

- **Ytterligare anmärkning:** Beroende på vad det är för särskilda behov kan specialister, såsom psykologer eller medicinska yrkesutövare, delta i bedömningen av de särskilda behoven. Deras sakkunskap bör vid behov vara fullständigt tillgänglig för de mottagande myndigheterna.

Indikator 35.5: Kommunikationskanaler och ett samarbete mellan den mottagande myndigheten och den beslutsfattande myndigheten finns och används.

- **Ytterligare anmärkning:** Identifieringen och bedömningen av särskilda behov blir effektivare när myndigheterna utbyter information, utan att det påverkar tillämpningen av nationella bestämmelser om tystnadsplikt och skydd av personuppgifter.

Indikator 35.6: Särskilda mottagandebenhov identifieras och bedöms utan att det påverkar prövningen av sökandens behov av internationellt skydd.

- **Ytterligare anmärkning:** Det är viktigt att tydligt skilja mellan identifieringen och bedömningen av särskilda mottagandebenhov (och förfarandebenhov) och prövningen av ansökan om internationellt skydd. Även om sökandens sårbarhet i vissa fall kan påverka resultatet av ansökan är syftet med identifieringen och bedömningen enligt dessa riktlinjer endast att garantera verklig tillgång till mottagandedirektivets rättigheter och förmåner under asylprocessen.

STANDARD 36: Se till att identifierade särskilda mottagandebenhov tillgodoses inom skälig tid.

Indikator 36.1: Lämpliga och snabba åtgärder vidtas för att tillgodose identifierade och bedömda särskilda behov.

- **Ytterligare anmärkning:** Tillräckliga resurser bör ställas till förfogande för att tillgodose särskilda behov. I förekommande fall bör dessutom standardförfaranden och/eller rutiner för vidareutslussning användas.

Indikator 36.2: Om särskilda behov har identifierats finns det ett sätt att regelbundet övervaka dem.

- **Ytterligare anmärkning:** Medlemsstaterna bör även räkna med regelbunden uppföljning av identifierade särskilda behov.

Bästa praxis för identifiering, bedömning och tillgodoseende av särskilda behov

Det betraktas som bästa praxis

- att upprätta en standard för identifiering och bedömning av särskilda mottagandebenhov som en del av den nationella processen, varvid Easos verktyg för identifiering av personer med särskilda behov kan integreras i dessa förfaranden, särskilt genom tillämpning av riktlinjerna om mottagningsstöd,
- att även betrakta andra personer än de som anges i den icke uttömmande förteckningen i kapitel IV i mottagandedirektivet som sökande med särskilda behov, exempelvis hbtq-personer, personer med andra genusrelaterade särskilda behov och sökande som inte kan läsa och skriva.

Easos verktyg för identifiering av personer med särskilda behov (IPSN)

För att hjälpa medlemsstaterna att identifiera och bedöma särskilda behov med avseende på förfarande- och mottagandegarantier har Easo utarbetat ett webbaserat interaktivt verktyg som är allmänt tillgängligt på flera EU-språk.

IPSN-verktyget är ett intuitivt praktiskt instrument som ska göra det lättare att utan specialkunskaper, i rätt tid och fortlöpande identifiera individuella särskilda behov. Det bygger på en beskrivning av indikatorer för olika personkategorier med potentiella särskilda behov. Förteckningen omfattar alla kategorier i mottagandedirektivet samt hbtq-personer och personer med genusrelaterade särskilda behov. Om man väljer en kategori får man mer information som gör det möjligt att bedöma om sökanden har särskilda behov, tillsammans med en checklista och en kortfattad vägledning om relevanta stödåtgärder. Mottagningsstöd är en av de aspekter som utarbetats inom IPSN-verktyget.

När användaren har tagit fram den relevanta informationen kan han/hon skriva ut eller spara en rapport med ett urval av olika delar. Rapporten kan anpassas ytterligare för det berörda fallet innan den sparas och/eller skrivs ut.

Det rekommenderas som bästa praxis att integrera IPSN-verktyget i en nationell standard i enlighet med standarderna i detta avsnitt.

Verktyget finns på <https://ipsn.easo.europa.eu>

8. Personalutbildning

Inledande anmärkningar

Eftersom de nationella mottagningssystemen har skilda former varierar också uppgifterna, kvalifikationerna och utbildningsbehoven för personal som arbetar med sökande i mottagningssammanhang mellan EU:s medlemsstater. När det gäller riktlinjerna i detta avsnitt används termen "handläggare", vilket kan definieras som personal som är i direkt kontakt med personer som ansöker om internationellt skydd i ett mottagningssammanhang, oavsett arbetsgivare (staten, en icke-statlig organisation, en privat leverantör, en kommun osv.). Det kan röra sig om socialarbetare, utbildnings- och vårdpersonal, registreringsansvariga, tolkar, anläggningschefer, administrations-/samordningspersonal osv. I mottagandedirektivet erkänns vikten av lämplig och fortlöpande utbildning samt betydelsen av en standard för övervakning av kvaliteten på handläggarnas arbete. Medlemsstaterna uppmanas särskilt att "genom lämpliga åtgärder se till att myndigheter och andra organisationer som ansvarar för genomförandet av detta direktiv har fått nödvändig grundläggande utbildning".

Inom denna ram bör riktlinjerna i detta avsnitt gälla alla personalnivåer (dvs. även ledning på mellannivå och högsta nivå) som omfattas av definitionen av termen "handläggare". Utan att det påverkar behovet av att tillhandahålla särskild utbildning för handläggare som arbetar med sökande med särskilda mottagandebeställningar bör dessutom all utbildning anpassas till en övergripande uppförandekod med centrala begrepp och principer för arbetet i ett mottagningssammanhang.

Rättsliga hänvisningar – personalutbildning

- Artikel 18.7 i mottagandedirektivet: närmare bestämmelser om mottagningsvillkor
- Artikel 24.4 i mottagandedirektivet: ensamkommande barn
- Artikel 25.2 i mottagandedirektivet: offer för tortyr och våld
- Artikel 29.1 i mottagandedirektivet: personal och resurser

Standarder och indikatorer

STANDARD 37: Se till att handläggarna är tillräckligt kvalificerade.

Indikator 37.1: Varje handläggare har tydliga kompetensområden (arbetsbeskrivning).

Indikator 37.2: Varje handläggare är kvalificerad i enlighet med nationell lagstiftning och nationella bestämmelser för det berörda kompetensområdet (arbetsbeskrivning).

- **Ytterligare anmärkning:** *Bedömningen av handläggarens kvalifikationer bör omfatta en kontroll av kriminalregistret med avseende på barnrelaterade brott eller lagöverträdelser om handläggaren ska ha direkt kontakt med barn i arbetet.*

STANDARD 38: Se till att handläggarna ges nödvändig och lämplig utbildning.

Indikator 38.1: Alla handläggare ges i rätt tid en grundlig introduktion till sin uppgift, bland annat om den tillämpliga uppförandekoden.

- **Ytterligare anmärkning:** *Introduktionsutbildningen bör äga rum så snart som möjligt och senast direkt efter att handläggaren har anställts. Beroende på handläggarens uppgift bör introduktionen ge information om standarderna i den tillämpliga mottagandelagstiftningen och/eller mottagandebestämmelser, tillgängliga nationella verktyg och tillämpliga Easo-verktyg.*

Indikator 38.2: En tydlig studieplan finns, med utbildningskraven för varje funktionsgrupp.

- **Ytterligare anmärkning:** *Handläggarnas huvudutbildning kan tillhandahållas genom Easos utbildningsmodul om mottagande. Modulerna i den nationella läroplanen kan dessutom avse allt från datorfärdigheter och främmande språk till infektionssjukdomar eller identifiering av offer för människohandel.*

Indikator 38.3: Utbildningen tillhandahålls regelbundet och är behovsbaserad.

- **Ytterligare anmärkning:** *Ett långsiktigt utbildningsprogram bör tas fram som även räknar med regelbunden repetitionsutbildning. Utbildning bör även ges om det sker väsentliga ändringar i tillämplig lag eller praxis.*

Indikator 38.4: Minst en del av utbildningen avser genus- och åldersspecifika frågor och situationen för sökande med särskilda behov, särskilt med avseende på barnets skydd och skyddsnormer för barn, däribland ensamkommande barn och identifieringen av offer för tortyr och våld.

Bästa praxis avseende personalutbildning

Bästa praxis för mottagningscheferna anses vara

- att identifiera utbildningsmöjligheter för handläggarna, och/eller
- att anordna utbildningar genom avtal med relevanta aktörer (universitet, advokater, psykologer osv.).

STANDARD 39: Främja medvetenheten bland andra intressenter som har regelbunden kontakt med sökande.

Indikator 39.1: Regelbundna informationsmöten anordnas och/eller alternativa åtgärder vidtas för personer som inte betraktas som "handläggare" men ändå har kontakt med sökande i yrket/genom sin funktion.

- **Ytterligare anmärkning:** *Informationsmötena bör vara inriktade på migrationsrelaterade frågor i allmänhet och kulturella aspekter i synnerhet. De kan exempelvis anordnas för utbildningspersonal, extern vårdpersonal, säkerhetspersonal i anläggningen eller städpersonal.*

STANDARD 40: Främja processinriktat stöd för handläggare.

Indikator 40.1: Olika åtgärder finns tillgängliga för att underlätta hanteringen av svåra situationer under mottagandearbetet.

- **Ytterligare anmärkning:** *Dessa åtgärder kan ta formen av "diskussion med kolleger, krisgrupper eller extern tillsyn.*

Bilaga – Översiktstabell

Operativa standarder och indikatorer om mottagningsvillkor				
Avsnitt	Underavsnitt	Standard	Indikator/indikatorer	
1. Boende	1.1 Plats	1. Säkerställa verklig geografisk tillgång till relevanta tjänster, såsom samhällsservice, skola, hälso- och sjukvård, socialt och rättsligt bistånd, en butik för vardagsbehov, tvättinrättning och fritidsaktiviteter.	1.1 Det har tagits hänsyn till sökande med särskilda behov.	
			1.2 a) De relevanta tjänsterna tillhandahålls inom ramen för boendet. ELLER	
			1.2 b) Anläggningen är belägen på rimligt gångavstånd från relevanta tjänster och den tillgängliga infrastrukturen är säker för gångtrafikanter. ELLER	
			1.2 c) Relevanta tjänster är tillgängliga via kollektivtrafik och restiden är rimlig. ELLER	
				1.2 d) Relevanta tjänster är tillgängliga via transporter som organiseras av medlemsstaten.
	1.2 Tilldelning	2. Se till att principen om familjens enhet följs.		2.1 Familjemedlemmar (enligt definitionen i artikel 2 i mottagandedirektivet) inkvarteras tillsammans om de vill.
				2.2 Familjer med barn inkvarteras tillsammans, förutsatt att detta är i linje med barnets bästa.
				2.3 När så är möjligt och lämpligt bör principen om familjens enhet följas med avseende på medlemmar av en större familjekrets.
				2.4 Högst en familj inkvarteras i ett sovrum.
		3. Se till att särskilda behov beaktas när ett visst boende tilldelas en sökande.		
3.2 Det är möjligt att flytta en sökande om särskilda mottagandebehov identifieras.				
4. Se till att särskilda och objektiva skäl som är knutna till den sökandes individuella situation beaktas vid tilldelning av boende.				4.1 Det finns ett sätt att avgöra om det finns särskilda och objektiva skäl för tilldelning av ett visst boende.

Operativa standarder och indikatorer om mottagningsvillkor					
Avsnitt	Underavsnitt	Standard	Indikator/indikatorer		
1. Boende <i>(forts. från föregående sida)</i>	1.3 Infrastruktur	5. Se till att sovrum i kollektivt boende är tillräckligt stora.	5.1 Minst 4 m ² per person finns tillgängligt för varje sökande.		
			5.2 Vid ett minsta utrymme på 4 m ² per person är den minsta takhöjden 2,10 m.		
			5.3 Sovrummet är stort nog för att en säng och ett skåp för varje sökande ska få plats.		
		6. Se till att de sökandes privatliv respekteras i kollektivt boende.	6.1 Högst sex enskilda sökande inkvarteras i ett sovrum.		
			6.2 Det finns separata sovrum för enskilda manliga och kvinnliga sökande, utan tillträde för sökande av motsatta könet.		
			6.3 Ett rum (i eller utanför anläggningen) för privata möten med offentliga biträden, socialarbetare eller andra relevanta aktörer föreskrivs och finns tillgängligt för de sökande vid behov.		
			6.4 Det har tagits hänsyn till sökande med särskilda behov.		
		7. Se till att boendet har tillräckligt med inredning.	7.1 Inredningen i varje sovrum omfattar åtminstone 7.1.1 en enskild säng per person, OCH 7.1.2 ett skåp per person eller familj, stort nog för de personliga tillhörigheterna (såsom kläder, läkemedel eller handlingar).		
				7.2 I sovrum som delas av sökande som inte är familjemedlemmar är skåpet låsbart, utan att det påverkar säkerheten i mottagningsanläggningen.	
				7.3 Inredningen i de gemensamma utrymmena omfattar tillräckligt många bord och stolar.	
				7.4 I anläggningar där de sökande lagar mat själva finns allt av det följande tillgängligt: 7.4.1 Tillräcklig kylskåpsvolym per person. OCH 7.4.2 Tillräckligt hyllutrymme per person/familj. OCH 7.4.3 Minst en tillgänglig spis per person/familj. OCH 7.4.4 Ett minsta antal fat, kokkärl och matbestick per person.	
					7.5 Det har tagits hänsyn till sökande med särskilda behov.

Operativa standarder och indikatorer om mottagningsvillkor			
Avsnitt	Underavsnitt	Standard	Indikator/indikatorer
1. Boende <i>(forts. från föregående sida)</i>	1.3 Infrastruktur <i>(forts. från föregående sida)</i>	8. Se till att det finns tillräcklig, lämplig och fungerande sanitär infrastruktur i inkvarteringen.	8.1 Alla sökande bör ha tillgång till dusch/bad, tvättställ med varmt och kallt vatten och en fungerande toalett.
			8.2 Minst en fungerande och låsbar toalett per tio sökande är tillgänglig dygnet runt.
			8.3 Minst en dusch eller ett bad med varmt och kallt vatten per tolv sökande är tillgänglig(t) minst åtta timmar om dagen.
			8.4 Minst ett fungerande tvättställ med varmt och kallt vatten per tio sökande är tillgängligt dygnet runt.
			8.5 Om det finns flera duschar i badrummet är de visuellt avskilda.
			8.6 Det finns separata toaletter, tvättställ och duschar för män och kvinnor (synligt och begripligt märkta), med undantag för små anläggningar.
			8.7 I delade inkvarteringar för sökande som inte är familjemedlemmar har åtgärder vidtagits för att de ska ha säkert tillträde till anläggningen och för att deras privatliv alltid ska respekteras.
			8.8 Det har vidtagits åtgärder för att se till att kläder och handdukar inte blir blöta när sökande duschar.
		8.9 Det har tagits hänsyn till sökande med särskilda behov.	
		9. Se till att boendet överensstämmer med tillämpliga nationella och lokala bestämmelser.	9.1 Boendet är byggt i enlighet med tillämpliga lokala och nationella bestämmelser.
			9.2 Boendet underhålls och sköts i enlighet med tillämpliga lokala och nationella bestämmelser, med beaktande av alla potentiella risker.
			9.3 Tillräckligt med naturligt ljus och frisk luft kommer in i boendets sovrum och gemensamma utrymmen.
			9.4 Det finns ett lämpligt temperaturregleringssystem för alla boendets utrymmen.
			9.5 Sovrummen och de gemensamma utrymmena är skyddade mot alltför högt omgivningsbuller.

Operativa standarder och indikatorer om mottagningsvillkor			
Avsnitt	Underavsnitt	Standard	Indikator/indikatorer
1. Boende <i>(forts. från föregående sida)</i>	1.3 Infrastruktur <i>(forts. från föregående sida)</i>	10. Se till att den inre och yttre infrastrukturen i boende för sökande med nedsatt rörlighet är anpassad till dessa sökandes behov.	10.1 Boendet <ul style="list-style-type: none"> a) är placerat på bottenplan, ELLER b) har en hiss som är anpassad för personer med nedsatt rörlighet, ELLER c) har trappor med ett högsta antal trappsteg, alltefter graden av nedsatt rörlighet.
			10.2 De yttre tillträdesvägarna, såsom gångar eller körvägar, har en fast och plan yta.
			10.3 Ingången är anpassad för sökande med nedsatt rörlighet.
			10.4 Dörröppningar och korridorer i anläggningen är breda nog för rullstolsbundna.
			10.5 Det finns stödhandtag i rum och utrymmen som används av sökande med nedsatt rörlighet.
			10.6 Det finns anpassad sanitär infrastruktur, exempelvis tröskelfria duschar, stödhandtag, tvättställ och toaletter på lämplig höjd för rullstolsbundna samt lämpliga bad- och toalettrumsgolv för rullstolar.
	1.4 Säkerhet	11. Vidta tillräckliga säkerhetsåtgärder.	11.1 En riskbedömning genomförs regelbundet, med beaktande av yttre och inre faktorer.
			11.2 Lämpliga säkerhetsåtgärder vidtas på grundval av riskbedömningens resultat.
			11.3 Det är möjligt att på ett säkert sätt anmäla säkerhetsfrågor (t.ex. stöld, våld, hot eller fientlighet från lokalbefolkningens sida) till ansvarig personal.
			11.4 Larmnummer anges på en synlig plats och en telefon finns tillgänglig.
			11.5 Säkerhetsåtgärder är inriktade på att upptäcka och förebygga sexuellt och genusrelaterat våld.
			11.6 Det har tagits hänsyn till sökande med särskilda behov.
	1.5 Gemensamma utrymmen	12. Se till att sökande har tillräckligt utrymme för måltider.	12.1 Alla sökande har möjlighet att äta i en särskild lokal.
		13. Se till att sökande har tillräckligt utrymme för fritids- och gruppverksamhet.	13.1 Det finns ett lämpligt utrymme för fritidsaktiviteter i anläggningen eller på offentlig plats i närheten.
			13.2 När gruppverksamheter organiseras av medlemsstaten finns det tillräckligt utrymme.
		13.3 Om barn tas emot på anläggningen finns det ett säkert rum/utrymme där de kan leka och ägna sig åt utomhusaktiviteter i själva anläggningen eller på offentlig plats i närheten.	

Operativa standarder och indikatorer om mottagningsvillkor			
Avsnitt	Underavsnitt	Standard	Indikator/indikatorer
1. Boende <i>(forts. från föregående sida)</i>	1.6 Renhållning	14. Se till att privata och gemensamma utrymmen hålls rena.	14.1 Anläggningen följer ett städschema.
			14.2 Renheten i boendets privata och gemensamma utrymmen kontrolleras regelbundet.
			14.3 Renheten kontrolleras när de inkvarterade flyttar till ett annat rum eller till en annan anläggning.
			14.4 Om sökande har ansvar för städning har de tillgång till nödvändiga produkter och artiklar för rengöring samt skyddsutrustning som handskar och masker.
		15. Se till att kök och sanitetsutrymmen hålls rena.	15.1 Utrymmenas renhet är i linje med lokala och nationella bestämmelser och standarder.
			15.2 Utrymmena städas minst en gång om dagen (i förläggningar) eller så ofta det är nödvändigt.
	15.3 Utrymmena genomgår regelbundet en grundlig rengöring.		
	16. Se till att de sökande regelbundet kan tvätta eller lämna in sin tvätt.	16.1 Om sänglinne och handdukar tillhandahålls in natura och tvättas av anläggningen bör de tvättas regelbundet.	16.2 a) Sökande bör ha möjlighet att tvätta minst en gång i veckan. ELLER
			16.2 b) De sökande har möjlighet att lämna in tvätten.
1.7 Underhåll	17. Genom regelbundet underhåll se till att anläggningarna är säkra och fungerar som de ska.	17.1 Det bedöms regelbundet om boendet, möblerna och inredningen fungerar som de ska.	
		17.2 Sökande kan anmäla behovet av underhåll och reparationer.	
		17.3 Nödvändiga reparationer och utbyten i boendet utförs utan dröjsmål och med tillräcklig kvalitet.	

Operativa standarder och indikatorer om mottagningsvillkor					
Avsnitt	Underavsnitt	Standard	Indikator/indikatorer		
1. Boende <i>(forts. från föregående sida)</i>	1.8 Kommunikationsutrustning och kommunikationstjänster.	18. Se till att sökande har tillräcklig möjlighet att kommunicera per telefon om sitt ärende, rättsliga frågor, hälso- och sjukvård eller utbildning.	18.1 Det är åtminstone möjligt att kommunicera per telefon om ärendet, rättsliga frågor, hälso- och sjukvård och utbildning.		
			18.2 Sökande har daglig tillgång till minst en telefon per inkvarteringsenhet.		
			18.3 Sökande kan ta emot samtal i en privat miljö. dvs. andra sökande kan inte höra samtalet.		
				19. Se till att sökande har tillräcklig tillgång till internet.	19.1 Sökande har tillgång till internet i själva anläggningen eller på offentlig plats i närheten minst fyra gånger i veckan.
				20. Se till att sökande har möjlighet att ladda sina kommunikationsenheter.	20.1 Det finns minst ett tillgängligt vägguttag per sovrum för laddning av elektroniska enheter.
		2. Mat		21. Se till att sökande har tillgång till tillräcklig och lämplig mat.	21.1 Standarderna för livsmedelssäkerhet följs.
21.2 Minst tre måltider per dag serveras för vuxna och fem måltider för underåriga, av vilka minst en måltid är tillagad och serveras varm.					
21.3 Måltiderna ger en balanserad och varierad kost.					
21.4 De sökande informeras om måltidernas sammansättning.					
21.5 Det har tagits hänsyn till sökande med särskilda kostbehov.					
21.6 Särskilda gruppers matpreferenser och kostbegränsningar beaktas.					
22. Se till att sökande har tillgång till dricksvatten dygnet runt.	22.1 Varje sökande får minst 2,5 liter vatten per dag, med beaktande av personens konstitution och klimatet.				
	22.2 a) Boendets infrastruktur är lämplig för dricksvatten. ELLER 22.2 b) Dricksvatten distribueras i brist på lämplig infrastruktur.				

Operativa standarder och indikatorer om mottagningsvillkor			
Avsnitt	Underavsnitt	Standard	Indikator/indikatorer
3. Kläder och andra artiklar än mat	23. Se till att sökanden har tillräckligt med kläder.		23.1 Sökanden har tillräckligt med underkläder för en vecka utan att behöva tvätta.
			23.2 Sökanden har åtminstone ett minimum av klädesplagg.
			23.3 Sökanden har minst två olika par skor.
			23.4 Sökande får kläder så snart som möjligt.
			23.5 Om några kläder inte längre kan användas på grund av att de är för slitna finns det rutiner för att få ett annat plagg i stället.
			23.6 Sökande har kläder för spädbarn och små barn för en vecka utan att man behöver tvätta.
	24. Se till att sökanden har lämpliga kläder.		24.1 Kläderna passar sökanden rimligt bra.
			24.2 Kläderna ser rimligt bra ut och passar den rådande standarden i vårdssamhället och sökandens bakgrund.
			24.3 Lämpliga säsongskläder är tillgängliga.
	25. Se till att sökande har tillgång till tillräckliga och lämpliga produkter för personlig hygien.		25.1 Det finns en förteckning över typ och antal produkter för personlig hygien som sökande av en viss ålder och ett visst kön har rätt till.
			25.2 Sökande har tillgång till nödvändiga produkter för personlig hygien, antingen genom regelbunden utdelning till varje person in natura eller genom dagersättningen.
	26. Se till att sökande har tillgång till ytterligare basartiklar utöver mat.		26.1 Tillräckligt med sänglinne och handdukar tillhandahålls.
			26.2 Tvättpulver är tillgängligt om sökande själva tvättar sina kläder.
			26.3 Det har tagits hänsyn till sökande med särskilda behov.
	27. Se till att barn som går i skolan får lämpliga kläder och skolmateriel som gör att de kan delta till fullo i all utbildningsverksamhet.		27.1 Barn som går i grundskolan får lämpliga kläder för skolverksamheten.
			27.2 Skolbarn får skolväska (ryggsäck eller annan typ) och all nödvändig skolmateriel (läroböcker osv.) gratis.

Operativa standarder och indikatorer om mottagningsvillkor			
Avsnitt	Underavsnitt	Standard	Indikator/indikatorer
4. Dagersättning		28. Se till att en lämplig dagersättning tillhandahålls.	28.1 En tydlig definition av dagersättningens omfattning finns.
			28.2 Hur dagersättningen ska beräknas är tydligt fastställt.
			28.3 Sökande kan fritt förfoga över dagersättningen ("fickpengar") så att de får en lämplig grad av självständighet.
			28.4 Dagersättningsbeloppet beräknas också med tanke på åtminstone följande utgifter, såvida de inte tillhandahålls in natura: kommunikation och information, skolmateriel, personlig hygien och kroppsvård, fritidsaktiviteter och kostnader för transport till hälso- och sjukvård och uthämtning av läkemedel, asylprocessen och rättsligt bistånd samt skolgång för barn.
			28.5 Dagersättningen tillhandahålls regelbundet och minst en gång i månaden med avseende på "fickpengarna".
5. Hälso- och sjukvård		29. Se till att sökande har tillgång till nödvändig hälso- och sjukvård som åtminstone ska innefatta akutsjukvård och nödvändig behandling av sjukdomar och allvarliga psykiska störningar.	29.1 Sökanden har tillgång till alla typer av nödvändig hälso- och sjukvård.
			29.2 Hälso- och sjukvården tillhandahålls av utbildad vårdpersonal.
			29.3 Hälso- och sjukvården finns tillgänglig i själva boendet eller utanför på rimligt avstånd.
			29.4 Nödvändig hälso- och sjukvård, däribland ordinerad medicin, lämnas gratis eller kompenseras ekonomiskt genom dagersättningen.
			29.5 Lämpliga åtgärder har vidtagits för att se till att sökanden kan kommunicera med vårdpersonalen.
			29.6 Åtgärder har vidtagits för att se till att första hjälpen finns tillgänglig i nödsituationer.
			29.7 Sökanden ges tillgång till sin patientjournal, utan att det påverkar tillämpningen av nationell lagstiftning.
			29.8 Det har tagits hänsyn till sökande med särskilda medicinska behov.

Operativa standarder och indikatorer om mottagningsvillkor			
Avsnitt	Underavsnitt	Standard	Indikator/indikatorer
6. Information och rådgivning	30.	Se till att sökanden i varje skede får och förstår information om förmåner och skyldigheter förknippade med mottagningsvillkoren.	30.1 Skriftlig information lämnas på ett språk som sökanden förstår eller rimligtvis kan antas förstå.
			30.2 När så är nödvändigt och lämpligt lämnas också informationen muntligen på ett språk som sökanden förstår.
			30.3 Informationen avser alla aspekter av mottagningsvillkoren, däribland förmånerna och skyldigheterna enligt mottagandedirektivet.
			30.4 Informationen lämnas i god tid (högst 15 dagar) efter att en ansökan om internationellt skydd har lämnats in.
			30.5 Information lämnas i enlighet med sökandens särskilda behov och individuella omständigheter.
	31.	Se till att information lämnas om organisationer eller grupper av personer som ger särskilt rättsligt bistånd och organisationer som kan hjälpa sökande eller upplysa dem om tillgängliga mottagningsvillkor, bland annat hälso- och sjukvård.	31.1 Information om tillgängligt rättsligt bistånd och hur man får det lämnas till sökande.
			31.2 Informationen till sökande omfattar kontaktuppgifter till organisationer eller grupper av personer som kan upplysa sökande om tillgängliga mottagningsvillkor, bland annat hälso- och sjukvård, och hur de får tillgång till dem.
			31.3 Skriftlig information lämnas på ett språk som sökanden förstår eller rimligtvis kan antas förstå.
			31.4 När så är nödvändigt och lämpligt lämnas också informationen muntligen på ett språk som sökanden förstår.
			31.5 Informationen bör lämnas i god tid (högst 15 dagar) efter att en ansökan om internationellt skydd har lämnats in.
			31.6 Information lämnas i enlighet med sökandens särskilda behov och individuella omständigheter.

Operativa standarder och indikatorer om mottagningsvillkor			
Avsnitt	Underavsnitt	Standard	Indikator/indikatorer
6. Information och rådgivning <i>(forts. från föregående sida)</i>		32. Se till att juridiska rådgivare och företrädare för UNHCR, Röda korset samt mellanstatliga och berörda icke-statliga organisationer som erkänts av medlemsstaten i fråga ges tillräckligt tillträde för att biträda sökande.	32.1 Tillträdet för ovanstående aktörer får endast begränsas med hänsyn till säkerheten vid anläggningarna och för de sökande, förutsatt att tillträdet inte begränsas mycket kraftigt eller omöjliggörs helt.
			32.2 Ovanstående aktörer har möjlighet att träffa och prata med sökande i lämplig avskildhet.
	33. Se till att personer som ansöker om internationellt skydd har tillgång till social rådgivning.		33.1 Social rådgivning är tillgänglig för sökande i eller utanför anläggningen.
			33.2 Sökanden har tillgång till regelbunden social rådgivning enligt sina personliga behov.
7. Identifiering, bedömning och tillgodoseende av särskilda behov	34. Se till att det finns ett sätt att identifiera och bedöma särskilda mottagandebehov.		34.1 En standard finns för identifiering och bedömning av sökandes särskilda mottagandebehov.
			34.2 Det föreskrivs tydligt i standarden vem som är ansvarig för identifieringen och bedömningen av särskilda mottagandebehov.
			34.3 Det föreskrivs tydligt i standarden hur identifieringen och bedömningen registreras och meddelas sökanden och berörda aktörer.
	35. Se till att standarden för identifiering och bedömning av särskilda mottagandebehov tillämpas effektivt.		35.1 Tillräckliga resurser ställs till förfogande för att identifiera, bedöma och övervaka särskilda behov.
			35.2 Den första identifieringen och bedömningen av särskilda behov genomförs så snart som möjligt.
			35.3 Särskilda behov som framkommer i ett senare skede identifieras och bedöms på lämpligt sätt.
			35.4 I förekommande fall deltar specialister i bedömningen av särskilda behov.
			35.5 Kommunikationskanaler och ett samarbete mellan den mottagande myndigheten och den beslutsfattande myndigheten finns och används.
	35.6 Särskilda mottagandebehov identifieras och bedöms utan att det påverkar prövningen av sökandens behov av internationellt skydd.		

Operativa standarder och indikatorer om mottagningsvillkor			
Avsnitt	Underavsnitt	Standard	Indikator/indikatorer
7. Identifiering, bedömning och tillgodoseende av särskilda behov (forts. från föregående sida)		36. Se till att identifierade särskilda mottagandebhov tillgodoses inom skäligen tid.	36.1 Lämpliga och snabba åtgärder vidtas för att tillgodose identifierade och bedömda särskilda behov.
			36.2 Om särskilda behov har identifierats finns det ett sätt att regelbundet övervaka dem.
8. Personalutbildning		37. Se till att handläggarna är tillräckligt kvalificerade.	37.1 Varje handläggare har tydliga kompetensområden (arbetsbeskrivning).
			37.2 Varje handläggare är kvalificerad i enlighet med nationell lagstiftning och nationella bestämmelser för det berörda kompetensområdet (arbetsbeskrivning).
	38. Se till att handläggarna ges nödvändig och lämplig utbildning.	38.1 Alla handläggare ges i rätt tid en grundlig introduktion till sin uppgift, bland annat om den tillämpliga uppförandekoden.	
		38.2 En tydlig studieplan finns med utbildningskraven för varje funktionsgrupp.	
		38.3 Utbildningen tillhandahålls regelbundet och är behovsbaserad.	
		38.4 Minst en del av utbildningen avser genus- och åldersspecifika frågor och situationen för sökande med särskilda behov, särskilt med avseende på barnets skydd och skyddsnormer för barn, däribland ensamkommande barn samt identifieringen av offer för tortyr och våld.	
39. Främja medvetenheten bland andra intressenter som har regelbunden kontakt med sökande.	39.1 Regelbundna informationsmöten anordnas och/eller alternativa åtgärder vidtas för personer som inte betraktas som "handläggare" men ändå har kontakt med sökande i yrket/genom sin funktion.		
40. Främja processinriktat stöd för handläggare.	40.1 Olika åtgärder finns tillgängliga för att underlätta hanteringen av svåra situationer under mottagandearbetet.		

HUR HITTAR MAN EU:S PUBLIKATIONER?

Gratispublikationer

- Ett enskilt exemplar genom EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).
- Flera exemplar/affischer/kartor hos Europeiska unionens representationer (http://ec.europa.eu/represent_sv.htm), hos delegationer i länder utanför EU (http://eeas.europa.eu/delegations/index_sv.htm), genom att kontakta nätverket Europe Direct (http://europa.eu/europedirect/index_sv.htm) eller ringa 00 800 6 7 8 9 10 11 (gratis inom hela EU) (*).
(* Varken informationen eller samtalen kostar i regel något (men vissa operatörer, telefonkiosker och hotell kan ta betalt för samtalen).

Avgiftsbelagda publikationer

- Genom EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

