# **Rådgivnings-, støtte- og veiledningstjenester innen psykisk helse, rus og vold**

# **SØKNADSSKJEMA - DEL II**

**Søknaden er delt inn i tre deler:**

**1) Altinn-skjema**

**2) SØKNADSSKJEMA - DEL I (word-vedlegg)**

**3) SØKNADSSKJEMA DEL II (word-vedlegg)**

**Både SØKNADSSKJEMA DEL I og II skal fylles ut, lagres i PDF-format og lastes opp som vedlegg til søknaden i Altinn. Vi ber søkerne om å svare kort og kun relatert til hva som skal beskrives på de enkelte punktene.**

Veiledning til utfylling:

En tjeneste kan ha ulike kommunikasjonsformer (telefon, chat, video eller fysiske samtaler mv). Dersom tjenesten deres gis i flere former, er det svært viktig at beskrivelsene deres under skiller mellom kommunikasjonsformene. Dette gjelder særlig der det er ulikheter mellom formene i hvordan disse håndteres sett opp mot informasjonen vi etterspør. Det er mulig å søke samlet for mer enn en tjeneste så fremt det er mulig å skille disse i tekstfeltene under slik at det går klart frem hvilken beskrivelse som gjelder for hvilken tjeneste.

Vi anbefaler dere å lese regelverkets punkt 2 og 3 nøye i forbindelse med utfylling av tabellen nedenfor.

Tabellen stiller opp en rekke effektmål og resultatmål. Dere skal oppgi et mål uttrykt som tall (=måltall) for hvert enkelt effektmål og alle resultatmål hvor dere planlegger å ha aktivitet. Hvilken måleenhet som gjelder for det enkelte måltallet, finner dere i parentes i teksten for hvert kriterie for måloppnåelse/indikator. Måltallet skal være et *realistisk anslag* på hva dere vil ha gjennomført, og i hvilket omfang dette vil være, ved utgangen av tilskuddsåret dersom dere fikk tildelt tilskudd. I tabellen er det også et felt hvor dere kan legge inn kommentar til måltallet dere har ført opp. Her kan det for eksempel være nyttig å forklare hvordan dere har beregnet måltallet.

**Dere skal ha aktivitet som dekker alle effektmål. Det kreves ikke at dere har aktivitet på alle resultatmål. Det vil si at det er tilstrekkelig med aktivitet på *minst ett* av resultatmålene under hvert effektmål.** Dere skal rapportere resultater på de samme kriteriene som de oppgitte måltallene. Dette er fordi vi skal kunne sammenligne de rapporterte resultatet med måltallet dere har ført opp i søknaden ved vurderingen av måloppnåelse.

## RESULTATMATRISE OG MÅLTALL

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Planlagt resultat (mål)** | **Kriterie for måloppnåelse (indikator)** | **Måltall** | **Kommentar** |
| **Effektmål 1** | **Brukerne av rådgivnings-, støtte- eller veiledningstjenesten har fått bistanden de har behov for ved kontakt** | **Andel av brukerne som egenrapporter at de følte seg hjulpet (%)** |  |  |
| **Andel av brukerne som egenrapporter at de følte seg lyttet til på en respektfull og fordomsfri måte /%)** |  |  |
| Resultatmål 1.1 | Medarbeiderne i tjenesten (ansatte eller frivillige) har oppdatert kompetanse på samtaleteknikk, teknisk løsning, jus mv. | Tjenesten har system for opplæring for medarbeiderne (JA/NEI) |  |  |
| Andel medarbeidere som har fått opplæring siste år (%) |  |  |
| Resultatmål 1.2 | Medarbeiderne i tjenesten (ansatte eller frivillige) har fått nødvendig støtte, spesielt etter vanskelige samtaler | Tjenesten har system for støtte eller debrief av medarbeiderne (JA/NEI) |  |  |
| **Effektmål 2** | **Rådgivnings-, støtte- eller veiledningstjenesten er trygg for brukerne av tjenesten** | **Andel av brukerne som egenrapporter at de følte at det var trygt å kontakte tjenesten (%)** |  |  |
| Resultatmål2.1 | Rådgivnings-, støtte- eller veiledningstjenesten har system/rutiner for ivaretakelse av personvern | Tjenesten anvender system/rutiner for ivaretakelse av personvern (JA/NEI) |  |  |
| Resultatmål2.2 | Brukerne av rådgivnings-, støtte- eller veiledningstjenesten har system/rutiner for viderekobling til nødetater i akutte tilfeller | System/rutiner for viderekobling til nødetat på plass (JA/NEI) |  |  |
| Andel medarbeidere som bruker rutinene for viderekobling til nødetat (%) |  |  |
| Andel henvendelser som viderekobles til nødetat (%) |  |  |
| **Effektmål 3** | **Rådgivnings-, støtte- eller veiledningstjenesten er lett tilgjengelig for brukerne av tjenesten** | **Andel av brukerne som egenrapporter at det var lett å finne frem til tjenesten (%)** |  |  |
| **Andel av brukerne som egenrapporter at de fikk tilstrekkelig rask hjelp (%)** |  |  |
| Resultatmål 3.1 | Rådgivnings-, støtte- eller veiledningstjenesten har jobbet aktivt for å gjøre seg kjent blant mulige brukere | Tjenesten anvender plan for synliggjøring (JA/NEI) |  |  |
| Antall besøkende på nettsider (hele tall) |  |  |
| Rådgivnings-, støtte- eller veiledningstjenesten har besvart så mange henvendelser som mulig ut fra tjenestens kapasitet | Andel henvendelser besvart telefontjenester (%) |  |  |
| Andel henvendelser besvart chat\* (%) |  |  |
| Andel henvendelser besvart andre tjenester (%) |  |  |
| Resultatmål 3.2 | Rådgivnings-, støtte- eller veiledningstjenesten har redusert ventetiden så mye som mulig ut fra tjenestens kapasitet | Gjennomsnittlig ventetid telefontjenester (minutter) |  |  |
| Gjennomsnittlig ventetid chat (minutter) |  |  |
| Gjennomsnittlig ventetid andre tjenester\* |  |  |
| Gjennomsnittlig ventetid andre tjenester\* |  |  |

|  |
| --- |
| **\* Andre tjenester: Beskriv hvilke andre tjenester som dere søker om å få finansiert av tilskuddsordningen. For ventetid fra henvendelsen er sendt til den er besvart, dvs. brukeren gitt tilbud, må det oppgis hvilken måleenhet (f.eks. uker, dager eller minutter) som er benyttet.**  |
|  |

## FREMDRIFTSPLAN OG BUDSJETT

Med forbehold om årlige bevilgninger over statsbudsjettet, kan tilskudd innvilges i opptil tre år. Dersom det søkes om tilskudd for opptil tre år, skal det legges ved en beskrivelse av tiltaket for hele perioden det søkes om. Denne beskrivelsen må inneholde aktivitetsplan og budsjett per år. Eventuell innvilgelse av flerårig tilskudd vil vurderes ut fra forventet måloppnåelse.

### Tiltaksperiode

|  |  |
| --- | --- |
|  Søknad om tilskudd for (maksimum tre år): | \_ år |

### Fremdriftsplan

I fremdriftsplanen ønsker vi at dere fører opp hvilke aktiviteter eller oppgaver planlegger å gjennomføre som knytter seg til Rådgivnings-, støtte- og veiledningstjenesten(e) dere søker tilskudd til. Legg til linjer ved behov. Dersom dere søker om tilskudd for flere år, så dere fylle ut tabellen 2024 og tabellen for 2025 og eventuelt 2025. Dersom dere ønsker å oppgi flere aktiviteter enn linjer i malen, kan dere utvide ved å legge til flere rader.

Vi ber dere se beskrivelsen i regelverkets punkt 6 av hva det gis tilskudd til, og tilsvarende hva det ikke gis tilskudd til, over denne tilskuddsordningen.

### Fremdriftsplan 2024

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Hovedaktiviteter**  | **Eventuelle underaktiviteter** | **Hvem retter aktiviteten seg mot?** | **Estimert tidsbruk (*måleenhet*)\*** | **Fra dato** | **Til dato** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

\*Estimert tidsbruk kan for eksempel oppgis i antall timer, dagsverk, ukesverk, årsverk, etc. Måleenheten oppgis i parentesen i kolonneoverskriften. Merk at dere må brukes samme måleenhet for alle radene/aktivitetene og senere i rapporteringen.

### Eventuell fremdriftsplan 2025 og 2026

Tabellen nedenfor skal ikke å fylles ut dersom søknaden gjelder for kun 1 år.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Hovedaktiviteter**  | **Eventuelle underaktiviteter** | **Hvem retter aktiviteten seg mot?** | **Estimert tidsbruk (*måleenhet*)\*** | **Fra dato** | **Til dato** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

\*Estimert tidsbruk kan for eksempel oppgis i antall timer, dagsverk, ukesverk, årsverk, etc. Måleenheten oppgis i parentesen i kolonneoverskriften. Merk at dere må brukes samme måleenhet for alle radene/aktivitetene og senere i rapporteringen.

### Eventuelt budsjett for 2025 og 2026

Dersom det søkes om flerårig tilskudd, skal budsjettet og søknadssummen for 2024 fylles ut i Altinn-skjemaet. Budsjett og søknadssum for det eller de påfølgende årene skal fylles inn i skjemaet under. Tabellen nedenfor skal ikke å fylles ut dersom søknaden gjelder for kun 1 år.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **2025** | **2026** | **Kommentar** |
| **Inntekter** | Tilskudd fra Helsedirektoratet |  |  |  |
| Egenfinansiering |  |  |  |
| Andre inntekter |  |  |  |
| **SUM:** |  |  |  |
| **Utgifter\*** | Lønnsutgifter med sosiale kostnader |  |  |  |
| Reiseutgifter, arrangementer, møter og konferanser |  |  |  |
| Konsulenttjenester |  |  |  |
| Forbruksmateriell, kontortjenester, inkl. lokaler og energi |  |  |  |
| Annet- spesifiser |  |  |  |
| **SUM:** |  |  |  |

\*Utgifter: Kun utgifter som skal dekkes av tilskudd fra Helsedirektoratet.

## RISIKO

|  |  |
| --- | --- |
| **Gi en kort vurdering av risiko ved oppgaver/tiltak finansiert av tilskuddet.**  | **Beskriv hvilke tiltak dere har gjort for å redusere risiko** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

## SAMARBEID (VALGFRI UTFYLLING)

Her gir vi dere mulighet til å føre opp eventuelle samarbeid dere har som bidrar til driften av rådgivnings-, støtte- og veiledningstjenesten(e).

Beskriv **hvem** dere skal samarbeide med, **tema/oppgave** dere skal samarbeide om, **hvordan** dere skal bidra i samarbeidet, og hva som er **ramme/status** for samarbeidet (med ramme/status for samarbeidet ønsker vi at dere sier noe om samarbeidet for eksempel er formalisert, uformelt, planlagt eller ønsket).

|  |
| --- |
| **Gi en kort beskrivelse av de viktigste (legg til rader ved behov).** |
| ***Hvem*** | ***Tema/oppgave*** | ***Hvordan*** | ***Ramme/status*** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |