

Regelverk for tilskuddsordning:

Hjelpetelefon- og chattetilbud innen psykisk helse, rusmiddel og voldsfeltet

1. Mål og målgruppe for ordningen

Målet er at mennesker i målgruppen har fått lettet sin livssituasjon eller styrket evnen til å håndtere den.

Effekt mål:

- Brukerne av hjelpetelefonen/-chatten har fått bistanden de har behov for
- Hjelpetelefonen/-chatten er trygg for brukerne
- Hjelpetelefonen/-chatten er lett og raskt tilgjengelig for brukerne

Resultat mål:

- Medarbeiderne i hjelpetelefonen/-chatten (ansatte eller frivillige) har oppdatert kompetanse på samtaleteknikk, teknisk løsning, jus mv.
- Hjelpetelefonen/-chatten har tilfredsstillende system/rutiner for ivaretagelse av personvern
- Hjelpetelefonen/-chatten har tilfredsstillende system/rutiner for akutte situasjoner
- Hjelpetelefonen/-chatten har jobbet aktivt for å gjøre seg kjent blant mulige brukere
- Hjelpetelefonen/-chatten har besvart så mange henvendelser som mulig ut fra tilbudets kapasitet
- Hjelpetelefonen/-chatten har redusert ventetiden så mye som mulig ut fra tilbudets kapasitet

Målgruppen er mennesker som er i en vanskelig livssituasjon knyttet til psykisk helse, rus eller vold, deres pårørende, nærstående, omsorgspersoner eller etterlatte, og som har behov for tidskritisk hjelp og støtte.

2. Kriterier for måloppnåelse for ordningen som helhet

Med utgangspunkt i overordnet mål for tilskuddsordningen skal Helsedirektoratet rapportere tilbake til Helse- og omsorgsdepartementet (HOD), som igjen skal rapportere til Stortinget om resultater og effekt som er oppnådd.

Tiltakene som det innvilges tilskudd til skal bidra til å nå målet for ordningen. Regelverket er bygget opp slik at formålet for tilskuddsordningen er tydeliggjort ved hjelp av resultatmål og effekt mål med kriterier for måloppnåelse (se resultatmatrisen i regelverkets punkt 10).

Helsedirektoratets vurdering av resultater og effekt baseres på en skjønnsmessig vurdering av tilskuddsmottakernes rapportering (se regelverkets punkt 7) og eventuelle andre kilder.

Resultater og effekt vurderes etter følgende kriterier, disse fungerer som indikatorer for ordningens samlede måloppnåelse:

- Brukernes egenrapportering på om og i hvilken grad de opplevde at:
 - de fikk bistanden de hadde behov for

- 37 ○ det var trygt å kontakte tilbudet
- 38 ○ tilbudet var lett tilgjengelig
- 39 ○ de fikk hjelp tilstrekkelig raskt

40 3. Hvem kan søke

- 41 ☒ Kommuner
- 42 ☐ Fylkeskommuner
- 43 ☐ Interkommunale selskaper
- 44 ☐ Statlige foretak (f.eks. RHF/HF)
- 45 ☒ Frivillige og ideelle organisasjoner
- 46 ☐ Universiteter og høyskoler
- 47 ☐ Bedrifter
- 48 ☐ Søkere utenfor Norge (f.eks. internasjonale organisasjoner og EU)

49 Tillegg, betingelser og presiseringer:

- 50 Frivillige og ideelle organisasjoner må være registrert i frivillighetsregisteret på søknadstidspunktet.

51 4. Krav til søknaden:

- 52 ☒ Beskrivelse av tiltaket/aktivitetene, hva søkeren vil oppnå med dem og hvordan de er relevante for å nå
- 53 tilskuddsordningens mål
- 54 ☒ Aktivitetsplan (planlagte tiltak/aktiviteter det søkes tilskudd til)
- 55 ☒ Budsjett (oppstillingen skal kunne sammenliknes med regnskapet dersom regnskap kreves)
- 56 ☒ Delfinansiering eller tilskudd fra andre instanser
- 57 ☒ Egenfinansiering
- 58 ☒ Søkerens vurdering av risiko ved tiltaket og beskrivelse av risikoreducerende tiltak
- 59 ☒ Redegjørelse for interne og eksterne kontrolltiltak som skal sikre korrekt rapportering og måloppnåelse for
- 60 tiltaket
- 61
- 62 Søknaden undertegnes av kommunedirektør eller den som har signeringsfullmakt (gjelder kommuner og
- 63 fylkeskommuner). For andre søkere skal søknaden undertegnes av styreleder eller den som har
- 64 signeringsfullmakt.

65 Tillegg og presiseringer:

- 66 Det stilles ikke krav om egenfinansiering eller delfinansiering fra andre, men dersom tiltaket har slik
- 67 finansiering skal dette opplyses om i søknaden.
- 68 Søknaden skal inneholde en beskrivelse av planlagt tiltak og aktiviteter og hvordan dette vil bidra til
- 69 måloppnåelse for tilskuddsordningen. Søkeren skal formulere en realistisk angivelse av tiltakets resultater og
- 70 effekt. Når tilskuddsperioden er over, skal tilskuddsmottaker rapportere om oppnådde resultater og effekt
- 71 svarer til beskrivelsen gitt i søknaden.
- 72 For å kunne vurderes etter vurderingskriteriene i punkt 5 under, må søknaden inneholde en beskrivelse av:

- 73 • Søkerens målgruppe for hjelpetelefonen/-chatten
74 • Hvilken kompetanse og erfaring søkeren (organisasjonen) har på feltet
75 • Hvilke krav som stilles til medarbeidere (ansatte/frivillige) ved rekruttering, og hvordan dette
76 vurderes
77 • Hvordan søkeren jobber med kompetanseoverføring og -vedlikehold
78 • Hvilket opplegg søkeren har for ivaretagelse av medarbeidere/ selvivaretagelse
79 • Om søkeren har samarbeid med fagmiljøer og andre organisasjoner om utvikling av tiltaket eller
80 kompetanseheving
81 • Hvordan juridiske plikter og ansvar følges opp av søkeren
82 • Hvordan søkeren sikrer avgrensning opp mot helsehjelp¹
83 • Hvordan søkeren ivaretar personvernet til brukeren, og hvordan dette tilpasses kontaktform
84 • Hvordan søkeren ivaretar personvernet til medarbeiderne
85 • Søkerens systemer/rutiner for håndtering av akutte situasjoner og varsling til nødetat
86 • Forventet antall henvendelser for hjelpetelefonen/-chatten (per kanal)
87 • Åpnings- og treffetider for hjelpetelefonen/-chatten
88 • Antall medarbeidere (ansatte/frivillige)
89 • Hvordan søkeren jobber for at bemanningen skal være tilstrekkelig i forhold til antall henvendelser
90 • Hvordan og i hvilken utstrekning søkeren synliggjør hjelpetelefonen/-chatten for målgruppen
91 • Hvordan søkeren arbeider systematisk med bruker- og pårørendemedvirkning i tilbudet
92 • Hvordan søkeren innhenter brukerinnsett og anvender denne i tilbudet
93 • Hvordan søkeren vil innhente data til rapportering på måloppnåelse for indikatorene i målhierarkiet
94 • Om det eventuelt gis tilbud på andre språk enn norsk
95
- 96 Dokumenter eller vedlegg som ikke er etterspurt av Helsedirektoratet vil normalt ikke bli lest eller vurdert i
97 søknadsbehandlingen.
- 98 Søknaden må inneholde informasjon som viser at tiltaket oppfyller tildelingskriteriene i punkt 5. Søkeren skal
99 formulere en realistisk angivelse av tiltakets resultater og effekt. Når tilskuddsperioden er over, skal
100 tilskuddsmottaker rapportere om oppnådde resultater og effekt svarer til beskrivelsen gitt i søknaden.

101 5. Tildelingskriterier

- 102 ☒ Skjønsmessig vurdering med grunnlag i forventet måloppnåelse
103 ☐ Enkeltstående tilskudd hvor mottaker er navngitt i statsbudsjettet
104 ☐ Kvantifiserbare tildelingskriterier
105 ☐ Andel av regnskapsførte utgifter

106 Det kan innvilges tilskudd til:

107 Det kan innvilges tilskudd til drift av hjelpetelefoner, hjelpechat eller begge deler som del av samme tiltak.

108

109 Hjelpetelefonen eller -chatten skal:

¹ Med helsehjelp menes enhver handling som har forebyggende, diagnostisk, behandlende, helsebevarende, rehabiliterende eller pleie- og omsorgsformål og som utføres av helsepersonell

- 110
- 111
- 112
- 113
- 114
- 115
- 116
- Gi tidskritisk rådgiving, støtte og veiledning til målgruppen
 - Gi hjelpen eller støtten i direkte, gjensidig dialog eller samhandling mellom brukeren og hjelpetelefonen/-chatten
 - Ha forutsigbare åpningstider
 - Ha medarbeidere (ansatte eller frivillige) som har tilbudet som sin hovedoppgave
 - Ha hele landet som nedslagsfelt

117 **Det innvilges ikke tilskudd til:**

- 118
- 119
- 120
- 121
- 122
- 123
- 124
- 125
- Tilbud som innholdsmessig faller inn under andre statlige tilskuddsordninger
 - Rene informasjons/opplysningstelefoner
 - Tilbud som gjennomføres via e-postkorrespondanse, meldingstjenester (f.eks. sms, snapchat eller tilsvarende), kontaktskjema på nettsider
 - Drift av organisasjonen utover hjelpetelefonen og/eller chatten
 - Andre typer aktiviteter, eller aktiviteter som retter seg mot andre enn tilskuddsordningens målgruppe
 - Finansiering av eller deltakelse i forskning
 - Investeringer

126 **Tillegg og presiseringer:**

- 127
- 128
- 129
- 130
- 131
- 132
- 133
- 134
- 135
- 136
- 137
- 138
- Søknader som ikke møter kravene til hvem som kan søke (se regelverkets punkt 3), krav til innholdet i søknaden (se regelverkets punkt 4) eller som ikke er mottatt innen søknadsfristens utløp (se informasjon på utlysningen), kan bli avvist.
- Med forbehold om årlige bevilgninger over statsbudsjettet, kan tilskudd over denne tilskuddsordningen innvilges for tre år. Dersom det søkes om tilskudd for tre år, vil det i søknadsskjemaet kreves en beskrivelse av tiltaket/aktivitetene for hele perioden det søkes om. Denne beskrivelsen må inneholde aktivitetsplan og budsjett for alle år. Etter tre år må det søkes på nytt dersom tiltaket ønskes videreført.
- Helsedirektoratet kan sette av en andel av tilskuddsordningens bevilgning til treårige tiltak. Andelen vil være basert på tilskuddsordningens utforming, bevilgning og søkermasse. Det er et mål at det skal være tilgjengelige midler på tilskuddsordningen for nye søkere hvert år.
- Dersom det innvilges tilskudd for tre år, må tilskuddsmottaker likevel sende en forenklet søknad hvert år for å videreføre tilskuddet. Mer informasjon vil være tilgjengelig i utlysningen.

139 **Vurderingskriterier og utmåling av tilskuddets størrelse:**

- 140
- 141
- 142
- 143
- 144
- 145
- 146
- 147
- 148
- 149
- 150
- Helsedirektoratet fatter vedtak etter en helhetlig, skjønnsmessig vurdering av søknaden sett opp mot tilskuddsordningens mål og prioriteringer og tiltakets bidrag basert på tildelingskriteriene beskrevet i tabellen nedenfor.
- Størrelsen på et eventuelt innvilget tilskudd fastsettes skjønnsmessig basert på blant annet tilgjengelig bevilgning, antall søknader med forventet høy måloppnåelse, prioriteringskriteriene samt en helhetsvurdering av de enkelte søknadene. Dersom søknaden omfatter aktiviteter som faller utenfor ordningen, vil størrelsen på et eventuelt innvilget tilskudd reduseres.
- I vurderingen av søknaden og utmåling av et eventuelt tilskudd, kan Helsedirektoratet ved behov innhente informasjon fra andre kilder, samt fra andre søknader fra samme søker på andre ordninger hos Helsedirektoratet.
- Der det søkes om videreføring kan tidligere måloppnåelse for tiltaket også vektlegges i vurderingen av

søknaden. Tiltak som har fått innvilget tilskudd for flere år vil bli prioritert innenfor perioden. Det er en forutsetning for videre innvilgelse at måloppnåelsen er tilfredsstillende og vilkårene for tilskuddet ellers er oppfylt. Dersom tilskuddsordningens bevilgning reduseres, kan alle tiltak som har fått innvilget tilskudd for tre år bli redusert tilsvarende.

Etablerte tilbud prioriteres foran oppstart av nye tiltak eller videreutvikling av tiltak. Stabile, varige tilbud som har levert til høy måloppnåelse over tid prioriteres.

For søknader som ellers er vurdert til å ha samme forventede måloppnåelse ut fra vurderingskriteriene, kan Helsedirektoratet prioritere tilbud som retter seg mot personer som tar kontakt om selvskadings- eller selvmordstanker. Dersom flere søknader dekker tilsvarende tilbud eller målgruppe, kan Helsedirektoratet prioritere mellom disse søknadene.

Vektingen av de enkelte kriteriene i tabellen under er veiledende.

Kategori (vekting)	Kriterier	Utdyping
Tiltak 60 %	Forventede samlede resultater	Samlet vurdering av hvordan og i hvilken grad tilbudet vil medvirke til å nå målet for tilskuddsordningen.
	Målgruppe	Hvor godt treffer tilbudet ordningens målgruppe?
	Kompetanse og erfaring på feltet	I hvilken grad har søkeren og medarbeiderne relevant kompetanse og erfaring på feltet? I hvilken grad jobber søkeren systematisk med kompetanseheving og ivaretagelse av medarbeiderne?
	Trygt tilbud	I hvilken grad har søkeren systemer for å følge opp juridiske plikter og ansvar opp i organisasjonen?
		I hvilken grad gjør søkeren rede for avgrensningene mot helsehjelp?
		Hvordan og i hvilken grad vil søkeren ivareta personvernet til brukeren og medarbeiderne?
	Lett og raskt tilgjengelig tilbud	I hvilken grad har søkeren et system for håndtering av akutte situasjoner og varsling til nødetat?
		Hvor godt er åpnings-/treffetider tilpasset brukerne? I hvilken grad er bemanningen tilstrekkelig for å hjelpe flest mulig brukere og med kortest ventetid? Hvordan og i hvilken utstrekning jobber søkeren for å synliggjøre tilbudet for brukere og mulige brukere?
Søknad	Bruker- påvirkningsmedvirkning og – innsikt	I hvilken grad har søkeren lagt til rette for systematisk bruker og påvirkningsmedvirkning i tilbudet? I hvilken grad bruker søkeren brukerinnsikt til forbedring av tilbudet?
	Samlet vurdering av søknaden	I hvilken grad gir søknaden en klar og realistisk beskrivelse av hvordan tilbudet skal gjennomføres? I hvilken grad er aktivitetsplanen rimelig, realistisk og aktivitetene innenfor ordningen?
	Risikovurdering	I hvilken grad har det vært gjort relevante risikovurderinger knyttet til gjennomføring tiltaket og bruk av tilskuddsmidlene?

25 %	Interne og eksterne kontrolltiltak	I hvilken grad beskriver søknaden relevante interne og eksterne kontrolltiltak som gir god gjennomføring, bruk av tilskuddsmidler og rapportering på måloppnåelse? I hvilken grad har søkeren gode rutiner og systemer for å innhente data til rapportering på måloppnåelse?
Budsjett 15 %	Klart og korrekt/presist budsjett	I hvilken grad gir budsjettet i søknaden en klar oversikt over planlagte utgifter og inntekter? I hvilken grad er disse i tråd med ordningen?
	Forholdet søknadsbeløp, budsjett, aktiviteter og måltall	Er søknadsbeløpet og budsjettet i søknaden rimelig i forhold til innhold og omfang av de planlagte aktivitetene? Er søknadsbeløpet og budsjettet i søknaden rimelig i forhold til måltallene som er oppgitt?

6. Saksbehandling

Utllysning:

Utlyses på www.helsedirektoratet.no/tilskudd

Søknadsbehandling:

Søknadsfrist: Se utlysning for det aktuelle tilskuddsåret
Innstilling fremmes av: Helsedirektoratet
Innstilling godkjennes av: Helsedirektoratet
Avgjørelser/vedtak fattes av: Helsedirektoratet
Hvordan skal søker opplyses om utfallet av søknadsbehandlingen: Vedtaksbrev
Prosess for søknadsbehandling ut over dette: Ikke relevant for denne tilskuddsordningen

Klage på vedtaket:

Innvilgelse av / avslag på tilskudd fra ordningen er et enkeltvedtak. I henhold til forvaltningsloven §28 er det klagerett.

Presiseringer om utbetaling:

Tilskuddsmottaker må varsle Helsedirektoratet dersom adresse, bankkontonummer eller organisasjonsnummeret er endret.
Eventuelt for mye utbetalt tilskudd skal returneres til Helsedirektoratet eller vil kunne avkortes ved neste års tildeling.

7. Krav til rapporteringen fra tilskuddsmottaker

Rapporteringsfrist er 01.04 året etter tilskuddsmidlene ble tildelt. Det skal rapporteres for kalenderåret, dvs. per 31.12 året tilskuddet ble tildelt for.

☒ Måloppnåelse: Tilskuddsmottakers vurdering av gjennomført tiltak og hvordan eller i hvilken grad tiltaket har bidratt til å nå målene for tilskuddsordningen (se regelverkets punkt 1 og 2).

189 Rapporteringen skal spesifikt inneholde:

- 190 • En beskrivelse av hvordan aktivitetene i aktivitetsplanen i søknaden er gjennomført
- 191 • Beskrivelse av oppnådde resultater sett opp mot måltall i søknaden:
 - 192 ○ Andel av brukerne som egenrapporter at de fikk bistanden de hadde behov for (%)
 - 193 ○ Andel medarbeidere som har fått opplæring siste år (%)
 - 194 ○ Andel av brukerne som egenrapporter at de følte at det var trygt å kontakte tilbudet (%)
 - 195 ○ Hjelpetelefonen/-chatten anvender system/rutiner for ivaretagelse av personvern (JA/NEI)
 - 196 ○ Andel medarbeidere som bruker systemet/rutinene akutte situasjoner (%)
 - 197 ○ Andel henvendelser som viderekobles til nødetat (%)
 - 198 ○ Andel av brukerne som egenrapporter at det var lett og raskt å finne frem til tilbudet (%)
 - 199 ○ Antall besøkende på nettsider
 - 200 ○ Andel henvendelser besvart hjelpetelefon (%)
 - 201 ○ Andel henvendelser besvart chat (%)
 - 202 ○ Gjennomsnittlig ventetid hjelpetelefon (minutter)
 - 203 ○ Gjennomsnittlig ventetid chat (minutter)
- 204 • Informasjon om eller beskrivelser av:
 - 205 ○ hvordan tilbudet er synliggjort overfor eksisterende og potensielle brukere
 - 206 ○ hvordan det har vært arbeidet med kompetanseheving og støtte av medarbeidere
 - 207 ○ hvordan det har vært systematisk bruker- og pårørendemedvirkning i forbedring av tilbudet
 - 208 ○ hvordan det har vært samarbeidet med bruker og pårørendeorganisasjoner eller andre frivillige
 - 209 organisasjoner eller fagmiljøer om forbedring av tilbudet eller kompetanseheving

210 Rapporteringen skal også inneholde informasjon om eller beskrivelser av:

- 211 • Antall henvendelser per år per type tilbud det er innvilget tilskudd til
- 212 • Tilgjengelighet/åpningstider per type tilbud det er innvilget tilskudd til
- 213 • Hvilke tema brukerne tar opp
- 214 • Om det har vært gitt tilbud på flere språk enn norsk
- 215 • Totalt antall ansatte og/eller frivillige, herunder antall lønnede årsverk og antall ulønnede årsverk
- 216 tilknyttet tilbudet
- 217 • Andelen likepersoner hvis søkeren har medarbeidere med likepersonskompetanse

218 Eventuelle andre rapporteringskrav blir beskrevet i tilskuddsbrevet.

219 Rapporteringen skal beskrive status og oppnådde resultater og effekt av tiltaket sammenlignet med
220 beskrivelsen i tilskuddsmottakerens søknad. Er det avvik mellom forventet og oppnådde resultater og effekt
221 skal dette belyses.

222 Helsedirektoratet vil sammenligne informasjonen i tilskuddsmottakerens rapportering med informasjonen i
223 tilskuddsmottakerens søknad når vi vurderer om tiltaket har oppnådd målene. Dette vil også bli vurdert opp
224 mot kriteriene (indikatorene) som er beskrevet i regelverkets punkt 2.

225
226 ☒ Regnskap: Budsjett og regnskap fra tilskuddsmottaker som viser bruken av tilskuddsmidlene skal kunne
227 sammenlignes. Nærmere informasjon om regnskapsrapportering blir spesifisert i tilskuddsbrevet.

228
229 Midlene skal benyttes og regnskapsføres innen 31.12 året tilskuddet ble tildelt for. Eventuelle ubrukte midler
230 skal oppgis i rapporteringen. Tilskuddsmottakeren må søke Helsedirektoratet om overføring av ubrukte
231 midler.

232 ☒ Revisorattestasjon: Der det innvilges tilskudd på 200 000 kroner eller mer, stiller Helsedirektoratet krav om
233 revisorbekreftelse av regnskapet. Mer informasjon om revisorkontroll og attestasjon vil bli gitt i

234 tilskuddsbrevet.

235 8. Oppfølging, kontroll og evaluering

236 Helsedirektoratet kan føre kontroll med

- 237 • at bevilgningen brukes etter kravene i regelverket og tilskuddsbrevet
- 238 • at opplysninger som legges til grunn for tildelingen og som inngår i den etterfølgende rapporteringen
- 239 er korrekte, jf. bevilgningsreglementet §10, annet ledd.

240 Helsedirektoratet kan gi myndighet til en annen virksomhet for å føre denne kontrollen.

241 Tilskuddsmottakere skal legge frem opplysninger ved forespørsel og bidra på andre måter til å muliggjøre og

242 lette kontrollarbeidet.

243 Helsedirektoratet kan iverksette nødvendige og hensiktsmessige kontroller av tilskuddsmottaker.

244 Helsedirektoratet skal sørge for at det gjennomføres evalueringer for å få informasjon om en tilskuddsordning

245 er effektiv når det gjelder ressursbruk, organisering og fastsatte mål. Frekvens og omfang av evalueringer skal

246 ta utgangspunkt i en vurdering av risiko og vesentlighet. Helsedirektoratet vurderer fortløpende om

247 tilskuddsordningen skal evalueres.

248 9. Bortfall av tilskudd og andre reaksjonsformer

249 Helsedirektoratet har nulltoleranse for mislighold av tilskudd. Dette gjelder også for tilskudd hvor

250 tilskuddsforvaltningen er delegert til andre aktører, for eksempel statsforvalteren.

251 Helsedirektoratet er pliktig til å gjøre tiltak hvis det kommer informasjon om mulig mislighold av

252 tilskuddsmidlene. Direktoratet kan stanse utbetaling av tilskudd ved mistanke om at en mottaker gir uriktige

253 opplysninger eller at mottakeren ikke bruker tilskuddet i samsvar med de fastsatte betingelsene.

254 Helsedirektoratet kan kreve tilskuddet tilbakebetalt hvis mislighold blir dokumentert, for eksempel hvis

255 mottakeren ikke oppfyller kravene som stilles i regelverket eller at det er gitt uriktige opplysninger. Mislighold

256 av tilskuddsmidler kan også få rettslige konsekvenser.

257 Se også siste gyldige versjon av: [Standardvilkår for tilskudd fra Helsedirektoratet](#).

Feltkode endret

258 10. Resultatmatrise

259 Formålet for tilskuddsordningen er tydeliggjort ved hjelp av resultatmål og effektmål med kriterier for

260 måloppnåelse (se tabell under og regelverkets punkt 1 og 2). Tildelingskriteriene (se regelverkets punkt 5),

261 krav til hva søknaden skal inneholde (se regelverkets punkt 4) og krav til rapportering (se regelverkets punkt 7)

262 er utledet av målene, slik at det er en logisk sammenheng mellom de ulike delene av regelverket.

263 Resultatmålene angir hva tilskuddsmottakerne får tilskudd til å oppnå eller levere ved å gjennomføre et eller

264 flere tiltak eller aktiviteter i det aktuelle tilskuddsåret.

265 Effektmålene angir ønsket effekt, dvs. hvilken nytte målgruppen har av tiltaket eller hvilken forskjell tiltaket

266 utgjør for målgruppen.

267

	Planlagt resultat (mål)	Indikator
Effekt mål 1	Brukerne av hjelpetelefonen/-chatten har fått bistanden de har behov for	Andel av brukerne som egenrapporter at de fikk bistanden de hadde behov for (%)
Resultatmål 1.1	Medarbeiderne i hjelpetelefonen/-chatten (ansatte eller frivillige) har oppdatert kompetanse på samtaleteknikk, teknisk løsning, jus mv.	Andel medarbeidere som har fått opplæring siste år (%)
Effekt mål 2	Hjelpetelefonen/-chatten er trygg for brukerne	Andel av brukerne som egenrapporter at de opplevde det trygt å kontakte tilbudet (%)
Resultatmål 2.1	Hjelpetelefonen/-chatten har tilfredsstillende system/rutiner for ivaretagelse av personvern	Hjelpetelefonen/-chatten anvender system/rutiner for ivaretagelse av personvern (JA/NEI)
Resultatmål 2.2	Hjelpetelefonen/-chatten har tilfredsstillende system/rutiner for akutte situasjoner	Andel medarbeidere som bruker systemet/rutinene akutte situasjoner (%) Andel henvendelser som viderekobles til nødetat (%)
Effekt mål 3	Hjelpetelefonen/-chatten er lett og raskt tilgjengelig for brukerne	Andel av brukerne som egenrapporter at det var lett og raskt å finne frem til tilbudet (%)
Resultatmål 3.1	Hjelpetelefonen/-chatten har jobbet aktivt for å gjøre seg kjent blant mulige brukere	Antall besøkende på nettsider Antall treff eller følgere på sosiale medier
Resultatmål 3.2	Hjelpetelefonen/-chatten har besvart så mange henvendelser som mulig ut fra tilbudets kapasitet	Andel henvendelser besvart hjelpetelefon (%) Andel henvendelser besvart chat (%)
Resultatmål 3.2	Hjelpetelefonen/-chatten har redusert ventetiden så mye som mulig ut fra tilbudets kapasitet	Gjennomsnittlig ventetid hjelpetelefon (minutter) Gjennomsnittlig ventetid chat (minutter)

268

269