

Regelverk for tilskuddsordning:

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

### 1. Mål og målgruppe for ordningen

Formålet er at mennesker som opplever vansker knyttet til psykisk helse, rus eller vold har fått lettet sin livssituasjon, eller styrket evnen til å håndtere den.

#### Effektmål:

- Brukerne har fått bistanden de har behov for når de kontakter rådgivnings-, støtte- og/eller veiledningstjenestene
- Rådgivnings-, støtte- og veiledningstjenestene er trygge for brukerne
- Rådgivnings-, støtte- og veiledningstjenestene er lett tilgjengelige for brukerne

Resultatmål for ordningen er beskrevet i resultatmatrisen under punkt 3.

Endelig målgruppe er mennesker som er i en vanskelig, belastende eller prekær livssituasjon, deres pårørende, nærstående, omsorgspersoner og etterlatte.

### 2. Kriterier for måloppnåelse for ordningen

Helsedirektoratet skal årlig rapportere til Helse- og omsorgsdepartementet (HOD) om oppnådde resultater på fastsatte resultat- og effektmål for ordningen. Rapporteringen til HOD er basert på informasjon innhentet fra tilskuddsmottakerne (se regelverkets punkt 7) og eventuelle andre kilder.

De følgende indikatorene legges til grunn for å belyse graden av måloppnåelse for ordningen som helhet i rapporteringen til HOD:

**Effekt:** Brukernes egenrapportering på i hvilken grad:

- de føler seg hjulpet
- de føler seg lyttet til på en respektfull og fordomsfri måte
- de føler at det er trygt å kontakte tjenesten
- det er lett å finne frem til tjenesten
- de får tilstrekkelig rask hjelp

**Resultat:** Indikatorer for resultatmålene er spesifisert i resultatmatrisen under punkt 3.

### 3. Resultatmatrise

Regelverket er bygget opp slik at formålet for tilskuddsordningen er uttrykt ved hjelp av resultatmål og effektmål med kriterier for måloppnåelse (se tabell under). Vurderingskriteriene for tildeling, hva søknaden skal inneholde og krav til rapportering er utledet av målene slik at det er en logisk sammenheng mellom delene i regelverket.

Resultatmålene angir hva tilskuddsmottakerne får tilskudd til å oppnå eller levere på ved å gjennomføre ett eller flere tiltak eller aktiviteter i det aktuelle tilskuddsåret. Effektmålene angir ønsket effekt, dvs. hvilken nytte målgruppen har av tiltaket eller hvilken forskjell tiltaket utgjør for målgruppen.

Søker skal ha aktivitet som støtter alle effektmålene, men det er ikke et krav at søker skal ha aktivitet på eller under alle resultatmål. I hvor stor grad planlagt aktivitet medvirker til å nå målene, vil være en del av Helsedirektoratets vurdering av søknaden.

|                    | <b>Planlagt resultat (mål)</b>   | <b>Kriterie for måloppnåelse (indikator)</b>   |
|--------------------|--|--|
| <b>Effektmål 1</b> | <b>Brukerne av rådgivnings-, støtte- eller veiledningstjenesten har fått bistanden de har behov for ved kontakt</b>              | <b>Andel av brukerne som egenrapporter at de følte seg hjulpet (%)</b>   |
|                    |  | <b>Andel av brukerne som egenrapporter at de følte seg lyttet til på en respektfull og fordomsfri måte (%)</b> |
| 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)  |
| <b>Effektmål 2</b> | <b>Rådgivnings-, støtte- eller veiledningstjenesten er trygg for brukerne av tjenesten</b>                                       | <b>Andel av brukerne som egenrapporter at de følte at det var trygt å kontakte tjenesten (%)</b>               |
| Resultatmål 2.1    | Rådgivnings-, støtte- eller veiledningstjenesten har system/rutiner for ivaretagelse av personvern                               | Tjenesten anvender system/rutiner for ivaretagelse av personvern (JA/NEI)                                      |
| Resultatmål 2.2    | Brukerne av rådgivnings-, støtte- eller veiledningstjenesten har system/rutiner for viderekobling til nødetat 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 (%)  |
| <b>Effektmål 3</b> | <b>Rådgivnings-, støtte- eller veiledningstjenesten er lett tilgjengelig for brukerne av tjenesten</b>                           | <b>Andel av brukerne som egenrapporter at det var lett å finne frem til tjenesten (%)</b>                      |
|                    |  | <b>Andel av brukerne som egenrapporter at de fikk tilstrekkelig rask hjelp (%)</b>                             |
| 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  |
|                    | 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*  |

\* Hvis det inngår andre tjenester enn telefon og chat, skal type tjeneste og måleenhet (minutter/dager/uker) for ventetid oppgis i søknaden.

#### 4. Hvem kan få tilskudd

- Kommuner
- Fylkeskommuner
- Interkommunale selskaper
- Statlige foretak (f.eks. RHF/HF)
- Frivillige og ideelle organisasjoner
- Universiteter og høyskoler
- Bedrifter
- Utlandet (f.eks. internasjonale organisasjoner og EU)

#### 5. Søknaden skal inneholde

- Søkerens måltall for tilskuddet (se pkt. 3)
- Beskrivelse av tiltak det søkes om tilskudd til (se pkt. 6)
- Budsjett (skal kunne sammenliknes på samme nivå med regnskap dersom regnskap kreves) (se pkt. 6)
- Delfinansiering/tilskudd fra andre instanser
- Egenfinansiering
- Redegjørelse for interne og eksterne kontrolltiltak som skal sikre korrekt rapportering og måloppnåelse for prosjektet
- Søkerens vurdering av risiko ved prosjektet og beskrivelse av risikoreducerende tiltak

Søknaden skal undertegnes av styreleder eller den som har signeringsfullmakt.

#### Tillegg og presiseringer:

Søknaden må inneholde tilstrekkelig informasjon for å kunne vurderes opp mot tildelingskriteriene som beskrevet i regelverkets punkt 6.

Søknaden skal kort beskrive:

- Hvordan lovverk knyttet til avvergelsesplikt, meldeplikt, avklaringer rundt juridisk ansvar og avgrensning mot helsehjelp følges opp
- Hvordan personvern ivaretas (f.eks. interne retningslinjer og informasjon som gis brukerne angående personvern)
- Hvilke krav som stilles til nye ansatte/frivillige ved rekruttering
- Hvordan det jobbes med kompetanseheving (faglig, samtaleteknikk, teknisk løsning, jus o.a.,)
- System for ivaretagelse av ansatte/medarbeidere, herunder nødvendig støtte, spesielt etter vanskelige samtaler
- Varslingsrutiner og systemer for viderekobling til nødetat
- Hvilket system søker har/planlegger å ta i bruk for tilbakemeldinger fra brukerne
- Hvilket system søker har/planlegger å ta i bruk for statistikk om brukerne (kjønn, alder, tema samtaler dreier seg om etc.) sett opp mot kommunikasjonsform
- Hvordan tjenesten organiseres for å kunne besvare så mange henvendelser som mulig og med minst mulig ventetid ut fra tjenestens kapasitet
- Hvilke planer søker har for synliggjøring av tjenesten
- Hvorvidt det tilbys telefon- chat- og andre tjenester på flere språk enn norsk

I tillegg til beskrivelsene over skal søknaden inneholde et realistisk anslag fra søkeren på hva eller hvor mye de vil oppnå eller levere på med tildelte midler ved utgangen av tilskuddsåret. Anslaget skal oppgis som tall i søknaden (måltall). Dette skal opplyses for hvert av kriteriene for måloppnåelse på både resultatmål og effektmål for tiltaket:

- 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 (%)
- Tjenesten har system for opplæring for medarbeiderne (JA/NEI)
- Andel medarbeidere som har fått opplæring siste år (%)
- Tjenesten har system for støtte eller debrief av medarbeiderne (JA/NEI)
- Andel av brukerne som egenrapporter at de følte at det var trygt å kontakte tjenesten (%)
- Tjenesten anvender system/rutiner for ivaretagelse av personvern (JA/NEI)
- 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 (%)
- 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 (%)
- Tjenesten anvender plan for synliggjøring (JA/NEI)
- Antall besøkende på nettsider
- Andel henvendelser besvart telefontjenester\* (%)
- Andel henvendelser besvart chat\* (%)
- Andel henvendelser besvart andre tjenester
- Gjennomsnittlig ventetid telefontjenester\* (minutter)
- Gjennomsnittlig ventetid chat\* (minutter)
- Gjennomsnittlig ventetid andre tjenester

Målangivelsen kan også være binær, dvs. JA/NEI

Målangivelsen vil - sammen med øvrige vurderingskriterier - brukes i Helsedirektoratets vurdering av søknaden. Hvis søkeren ikke planlegger å gjennomføre aktiviteter på alle punktene i listen over, settes målangivelsen som 0 (se regelverkets punkt 2).

Dersom tilskudd innvilges skal tilskuddsmottaker i sin rapportering per 31.12 det året tilskuddet ble tildelt rapportere resultater på samme måltall som de oppga i søknaden. Helsedirektoratet vil sammenligne rapportert resultat med måltallet i søknaden i sin vurdering av tiltakets måloppnåelse.

Det er ikke krav om egenfinansiering eller delfinansiering fra andre, men det skal oppgis i søknaden dersom tiltaket har slik finansiering.

## 6. Tildelingskriterier

- Skjønnsmessig vurdering med utgangspunkt i forventet måloppnåelse
- Ordningen er øremerket i statsbudsjettet
- Kvantifiserbare tildelingskriterier
- Andel av regnskapsførte utgifter

### Det gis tilskudd til:

Tilskuddsmidlene skal brukes til drift av rådgivnings-, støtte- eller veiledningstjenester. Tjenestene skal gis i direkte, gjensidig dialog eller samhandling mellom brukeren og tjenestene det gis tilskudd til.

Tjenestene skal vedvare over tid, og ha forutsigbare åpnings- eller treffetider.

Tilskuddsmidlene kan også benyttes til

- Drift av nettsider dersom disse er en integrert del av tjenesten
- Administrasjon direkte knyttet til drift av tjenesten

Tilskuddsmidlene skal ikke benyttes til:

- Enkeltstående aktiviteter
- Utvikling og vedlikehold av apper
- Drift av virksomheten utover tjenesten
- Forskning

### Tillegg og presiseringer:

Tilskudd innvilges primært til telefontjenester, chat, o.l. Andre former for rådgivnings-, støtte- eller veiledningstjenester kan også innvilges tilskudd..

Dersom antall mottatte søknader og størrelsen på totalt omsøkt beløp overstiger tilgjengelige midler på tilskuddsordningen, vil tjenester som i størst mulig grad møter følgende kriterier prioriteres:

- Gir akutt eller umiddelbar hjelp i det brukeren tar kontakt
- Virker selvmords- og selvskadingsavvergende i akutte situasjoner
- Retter seg mot særlig sårbare/utsatte grupper
- Tjenesten har hele landet som nedslagsfelt
- Drift av etablerte tjenester prioriteres foran videreutvikling av tjenester eller oppstart av nye tjenester.

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/aktivitetene for hele perioden det søkes om. Denne beskrivelsen må inneholde aktivitetsplan og budsjett per år.

Dersom det innvilges tilskudd for mer enn ett år, må tilskuddsmottaker likevel sende en forenklet søknad hvert år. Budsjettet som legges i det elektroniske søknadskjemaet skal kun være for det aktuelle tilskuddsåret. Ytterligere informasjon vil bli gitt i tilskuddsbrevet.

Tiltak som har fått innvilget tilskudd for flere år vil bli prioritert innenfor perioden. Etter tre år vil Helsedirektoratet gjøre en ny vurdering av tiltaket og/eller nye tiltak sett opp mot tilskuddsordningens formål og samlet antall søknader til ordningen.

### Tilskuddsberegning:

Søknadene vurderes skjønnsmessig opp mot planlagt aktivitet og tiltakets resultat- og effektmål, samt oppnådde resultater foregående tilskuddsår opp mot følgende kriterier.

| Kategori (vektning) | Kriterier                                    | Forklaring   |
|---------------------|--|--|
| Tiltak (60 %)       | Sammenheng mellom tiltaket og ordningens mål | I hvilken grad vil tiltaket bidra til måloppnåelse for tilskuddsordningen?   |
|                     | Faglig forsvarlighet, erfaring og kompetanse | I hvilken grad er tiltaket i tråd med dagens føringer (strategier/planer), forskning og erfaringer innen fagområdet? I hvilken grad innehar søker tilstrekkelig erfaring/kompetanse innenfor formålet? |
|                     | Medarbeidernes kompetanse                    | I hvilken grad har medarbeiderne nødvendig kompetanse og erfaring? I hvilken grad har tjenesten et system for ivaretagelse og opplæring av medarbeiderne?  |

|                    |  |   |
|--------------------|--|---|
|                    | Geografisk nedslagsfelt                                | Hvilken geografisk utstrekning har tiltaket? I hvilken grad bidrar tiltaket til likeverdige tilbud i størst mulig geografisk utstrekning?   |
|                    | Omfang og kapasitet/bemannning                         | I hvilken grad når tiltaket ut til målgruppen? I hvilken grad er bemanningen tilstrekkelig for å kunne besvare flest mulig henvendelser med kortest mulig ventetid sett opp mot behovet for tjenesten?                                      |
|                    | Synliggjøring  | I hvilken grad og på hvilken måte jobbes det for å gjøre tjenesten kjent blant mulige brukere?  |
|                    | Ivaretagelse   | I hvilken grad har tjenesten et system for støtte eller debrief av medarbeiderne? I hvilken grad foreligger og følges rutiner for ivaretagelse av personvern samt viderekobling til nødetater i akutte tilfeller?                           |
|                    | Brukerinnsikt og brukermidvirkning                     | I hvilken grad har tjenesten de nødvendige systemer for innhenting av brukerinnsikt? I hvilken grad er brukere og/eller medlemmer aktivt involvert og hvordan trekkes deres erfaringer inn i tiltaket?                                      |
| Søknad<br>(20 %)   | Samlet vurdering av søknaden                           | I hvilken grad gir søknaden en god og realistisk beskrivelse av tiltaket/tjenesten?<br>I hvilken grad henger tidsplan, aktiviteter og effekt-/resultatmål sammen? I hvilken grad viser søknaden til effekt-/resultatmål som er realistiske? |
|                    | Plan for rapportering                                  | I hvilken grad har gode rutiner for å kunne rapportere på måloppnåelse inkl. bruk av tilbakemeldingsverktøy for å måle effekt?  |
| Budsjett<br>(20 %) | Klart og presist budsjett                              | I hvilken grad gir tiltakets budsjett en klar og presis oversikt over de ulike planlagte utgiftene/inntektene?  |
|                    | Sammenheng mellom søknadsbeløp, aktiviteter og måltall | I hvilken grad henger budsjettet sammen med tiltakets aktiviteter og måltall  |

## 7. Rapportering fra tilskuddsmottaker

Rapporteringsfrist er 1.4 året etter tilskuddsmidlene ble tildelt. Det skal rapporteres for kalenderåret, dvs. per 31.12 året tilskuddet ble tildelt.

### Måloppnåelse:

Tilskuddsmottakers vurdering av gjennomførte tiltak og hvordan/i hvilken grad dette har bidratt til å nå målene for tilskuddsordningen. Tilskuddsmottaker skal rapportere kvantitativt på kriteriene for måloppnåelse (se regelverkets punkt 2) på resultat- og effektmål (se regelverkets punkt 3, 5, 6 og 7), spesifikt:

- 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 (%)
- Tjenesten har system for opplæring for medarbeiderne (JA/NEI)
- Andel medarbeidere som har fått opplæring siste år (%)
- Tjenesten har system for støtte eller debrief av medarbeiderne (JA/NEI)
- Andel av brukerne som egenrapporter at de følte at det var trygt å kontakte tjenesten (%)
- Tjenesten anvender system/rutiner for ivaretagelse av personvern (JA/NEI)

- 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 (%)
- 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 (%)
- Tjenesten anvender plan for synliggjøring (JA/NEI)
- Antall besøkende på nettsider
- Andel henvendelser besvart telefontjenester\* (%)
- Andel henvendelser besvart chat\* (%)
- Andel henvendelser besvart andre tjenester
- Gjennomsnittlig ventetid telefontjenester\* (minutter)
- Gjennomsnittlig ventetid chat\* (minutter)
- Gjennomsnittlig ventetid andre tjenester

Dersom det er avvik mellom målangivelsen angitt i søknaden og statusen for tiltaket per 31.12 året tilskuddet ble tildelt, skal dette forklares i rapporteringen sammen med en beskrivelse av hvilke tiltak tilskuddsmottaker har satt i verk for å redusere avviket. Dette er spesielt viktig der avviket er stort.

Rapporteringen skal også inneholde informasjon om:

- Antall henvendelser per år per tjeneste det er innvilget tilskudd til
- Tilgjengelighet/åpningstider per tjeneste det er innvilget tilskudd til
- Hvilke kommunikasjonsformer som har vært benyttet.
- Dersom det har vært endringer i tilgjengelighet og/eller kommunikasjonsformer i løpet av tilskuddsåret skal dette forklares og begrunnes.
- Statistikk over hvilke tema brukerne tar opp
- Har det vært tilbudt telefon- chat- og andre tjenester på flere språk enn norsk
- Totalt antall ansatte og/eller frivillige, herunder antall lønnede årsverk og antall ulønnede årsverk
- Andelen likepersoner der dette er relevant

Eventuelle andre rapporteringskrav vil bli beskrevet i tilskuddsbrevet

**Regnskap:** Budsjett og regnskap fra tilskuddsmottaker skal kunne sammenlignes på samme nivå. Nærmere informasjon om regnskapsrapportering blir spesifisert i tilskuddsbrevet.

**Revisorattestasjon:** Der det innvilges tilskudd på 200 000 kroner eller høyere stilles det krav om revisorbekreftelse av regnskapet. Nærmere informasjon om revisorkontroll og attestasjon blir spesifisert i tilskuddsbrevet.

**Avtalte kontrollhandlinger:** Ikke aktuelt for denne tilskuddsordningen.

## 8. Søknadsbehandling

Innstilling om avgjørelser/vedtak skal fremmes av: Helsedirektoratet

Innstilling skal godkjennes av: Helsedirektoratet

Avgjørelser/vedtak skal fattes av: Helsedirektoratet

Hvordan søker skal opplyses om utfallet av søknadsbehandlingen: Vedtaksbrev

Prosess for søknadsbehandling ut over dette:



## 9. Klage på vedtaket

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

## 10. Rutiner for utbetaling

Tilskuddsmottaker må varsle Helsedirektoratet dersom adresse, bankkontonummer eller organisasjonsnummer er endret.

Eventuelt for mye utbetalt tilskudd skal returneres til Helsedirektoratet.

## 11. Oppfølging og kontroll

Helsedirektoratet kan føre kontroll med:

- at bevilgningen brukes etter kravene i regelverk og tilskuddsbrev
- at opplysninger som legges til grunn for tildeling og som inngår i den etterfølgende rapporteringen er korrekte, jf. bevilgningsreglementet §10, annet ledd.

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

Tilskuddsmottakere skal legge frem opplysninger ved forespørsel og bidra på andre måter til å muliggjøre og lette kontrollarbeidet.

Helsedirektoratet kan iverksette nødvendige og hensiktsmessige kontroller.

## 12. Bortfall av tilskudd og andre reaksjonsformer

Helsedirektoratet har nulltoleranse for mislighold av tilskudd. Dette gjelder også for tilskudd hvor tilskuddsforvaltningen er delegert til andre aktører, for eksempel Statsforvalteren.

Helsedirektoratet er pliktig til å gjøre tiltak når det framkommer informasjon om mulig mislighold av tilskuddsmidlene. Direktoratet kan stanse utbetaling av tilskudd ved mistanke om at mottaker gir uriktige opplysninger eller at mottaker ikke bruker tilskuddet i samsvar med fastsatte betingelser. Videre kan Helsedirektoratet kreve tilskuddet tilbakebetalt dersom det er dokumentert mislighold, herunder at mottaker ikke oppfyller kravene som stilles i regelverket eller at det er gitt uriktige opplysninger.

Helsedirektoratet har også anledning til å nekte tilskuddsmottaker å motta tilskudd i ett eller flere påfølgende år dersom tilskuddet ikke brukes i samsvar med fastsatte betingelser. Mislighold av tilskuddsmidler kan få rettslig konsekvenser.

## 13. Utlysning

Tilskuddsordningen lyses ut på [www.helsedirektoratet.no](http://www.helsedirektoratet.no)