

**Kontrakt om Krisehjælpsordning for ansatte i Undervisningsministeriet**

**Kontaktbilag 1**

Kravspecifikation

**Indholdsfortegnelse**

[1 Formål](#_Toc500407462) 3

[2 Ydelsen](#_Toc500407471) 3

[3 Anonymitet 5](#_Toc500407463)

[4 Medarbejdere 5](#_Toc500407464)

[5 Øvrige krav til rådgivningen 6](#_Toc500407465)

[6 Omfang 6](#_Toc500407466)

[7 Tilgængelighed 6](#_Toc500407467)

[8 Geografisk dækning 6](#_Toc500407468)

[9 Økonomi 7](#_Toc500407470)

[10 Statistisk materiale 7](#_Toc500407471)

[11 Informationsamateriale 7](#_Toc500407471)

[12 Indgåelse af kontrakt 7](#_Toc500407471)

1. **Formål**

Det er formålet med dette udbud at indgå en kontrakt med en Leverandør om en døgnåben krisehjælpsordning, der omfatter ca. 870 medarbejdere, herunder medarbejder som er frikøbte eller kombinationsbeskæftigede i Undervisningsministeriets departement, Styrelsen for Undervisning og Kvalitet og Styrelsen for It og Læring, der måtte komme ud for hændelser i deres arbejdsliv, der påvirker deres arbejdsindsats i negativ retning.. Der tages forbehold for ændringer i forbindelse med ressortændringer eller andre politiske beslutninger.

Behovet for psykologisk rådgivning og krisehjælp er varierende, og det er derfor svært, at estimere behovet i kontraktperioden. På baggrund af det historiske forbrug forventes der ca. 30 forløb om året. Herudover forventes eventuelt et mindre tilkøb af hjælp til enkelte medarbejdere, som kommer ud for hændelser i deres privatliv, der påvirker deres arbejdsindsats i negativ retning.

1. **Ydelsen**

Der ønskes en døgnåben ordning med psykologisk rådgivning og krisehjælp til medarbejdere der måtte komme ud for hændelser i deres arbejdsliv, der påvirker deres arbejdsindsats i negativ retning. Den psykologiske rådgivning og krisehjælp skal medvirke til at afhjælpe den negative påvirkning af medarbejdernes arbejdsindsats, herunder at medarbejdere, som er sygemeldt, kan genoptage arbejdet.

*Psykologisk rådgivning*

Ved psykologisk rådgivning forstås psykologisk bistand og rådgivning til Undervisningsministeriets medarbejdere i forbindelse med aktuelle psykosociale problemer, som påvirker arbejdsindsatsen i negativ retning. Det kan fx være tilfælde, hvor medarbejderen oplever eller har oplevet:

* traumatiske hændelser på arbejdet,
* Arbejdsulykker,
* belastninger under arbejdet, som giver psykiske problemer i dagligdagen for eksempel, når man oplever stress og udbrændthed,
* ikke at slå til, er usikker på fremtiden og sin ansættelse,
* situationer, hvor vedkommende føler sig krænket på arbejdet, eller
* misbrugsproblemer.

*Krisehjælp*

Ved krisehjælp forstås akut psykologisk bistand, der ydes i forbindelse med voldsomme og traumatiske hændelser. Eksempelvis situationer, hvor medarbejderen har været udsat for trusler, vold, overfald, voldsomme arbejdsulykker, trafikuheld eller lignende, der har udløst en choktilstand hos medarbejderen.

*Kunden*

Ved Kunden forstås Undervisningsministeriet (departementet, Styrelsen for Undervisning og Kvalitet og Styrelsen for It og Læring).

*Leverandøren*

Ved Leverandør forstås den vindende tilbudsgiver samt dennes tilknyttede underleverandører, herunder evt. eksterne psykologer.

Ovenstående rådgivning forventes tilbudt medarbejderne, hvor Kunden betaler en pris pr. time. Der kan alt efter medarbejderens behov som udgangspunkt ydes psykologisk rådgivning og krisehjælp op til 10 timer pr. medarbejder fordelt over et antal rådgivningstimer. Yderligere timer kan ydes efter aftale med Kunden.

Der må kun faktureres for den reelle konfrontationstid. Kunden betaler således ikke fx for køretid og henvendelser til callcenter.

*Hændelser, der ikke er omfattet af ordningen*

*Mulighed for tilkøb*

Hvis en ansat henvender sig til leverandøren med ønske om hjælp til en hændelse, som ikke er omfattet af krisehjælpsordningen, fordi der ikke er tale om en arbejdsrelateret hændelse, skal der efter aftale mellem Kunden og Leverandør være mulighed for, at Kunden efter en konkret beslutning, kan tilkøbe hjælp til den pågældende medarbejder. Det kan fx dreje sig om følgende hændelser eller problemer:

* Traumatiske hændelser i privatlivet, herunder ulykker, vold, overfald og trusler.
* Dødsfald hos medarbejderens nærmeste pårørende, herunder hustand, forældre og udeboende børn.
* Alvorlig sygdom, herunder også hos medarbejderens nærmeste familie og pårørende.
* Alvorlige sociale problemer.
* Psykiske problemer, fx depression og angst.
* Familierelationsproblemer, herunder skilsmisse og andre samlivsproblemer.
* Juridiske og økonomiske problemer.

Der skal ligeledes efter aftale mellem Kunden og Leverandøren være mulighed for, at tilkøbe hjælp til nærmeste pårørende (ved nærmeste pårørende forstås medarbejderens husstand) til de ansatte, hvis en situation tilsiger dette. Det kan fx være tilfælde, hvor den ansattes ægtefælle eller samlever dør, og den ansattes børn har behov for krisehjælp.

Eventuelle tilkøb af rådgivning og krisehjælp uden for ordningen skal efter aftale kunne ske på samme vilkår, som gælder for rådgivning og krisehjælp, som er omfattet af krisehjælpsordningen.

Såfremt der ydes rådgivning af en revisor, socialrådgiver, advokat eller misbrugskonsulent, forventes der alene at være tale om en rådgivning omkring hvor og hvordan, den ansatte kan få hjælp til at løse sine problemer.

De konkrete krav til krisehjælpsordningen er beskrevet nedenfor.

*Leverandørens call-center*

Leverandøren skal stille en bemandet telefonlinje (call-center) til rådighed for Kundens medarbejdere. Leverandørens call-center skal være den eneste indgang, Kunden har til rekvirering af ydelser hos Leverandøren, herunder både psykologisk rådgivning og krisehjælp. Der må kun være ét telefonnummer at ringe til.

Call-centret skal være døgnåbent alle dage i året.

I call-centret skal Kundens medarbejdere møde en kvalificeret, indledende og umiddelbar hjælp, og hvis der kræves fortsat hjælp, skal henvendelsen visiteres til den (eller de) relevante kompetente rådgivere. Call-centerets medarbejdere skal kunne rådgive i forbindelse med visitation, hvis Kundens medarbejder er i tvivl om, hvad der skal henvises til.

Hvis en medarbejder henvender sig af privatrelaterede årsager, skal call-centret henvise denne til at kontakte Undervisningsministeriets kontaktperson i Kontor for HR og Organisationsudvikling med henblik på stillingtagen til, om der skal tilkøbes hjælp til den pågældende.

Rådgivningen kan være såvel telefonisk som personlig, alt efter den ansattes behov og den givne situation.

Call-centrets medarbejdere skal have kendskab til aftalen mellem Leverandøren og Kunden og kunne rådgive i relation hertil.

Tilbud skal indeholde en beskrivelse af Leverandørens Call-center, herunder, hvordan disse ydelser håndteres. Det bedes oplyst, hvad der er den maximale kø-ventetid fra opkald til Callcenter, til der er en medarbejder i telefonen, herunder, hvordan evt. ventetid håndteres.

1. **Anonymitet**

Det skal være muligt for den ansatte anonymt i forhold til den pågældendes arbejdsgiver at kontakte Leverandøren. Leverandøren skal kunne konstatere, at den pågældende er ansat hos Kunden.

1. **Medarbejdere**

Leverandøren skal sørge for at have et beredskab til rådighed med en høj faglighed og ekspertise, som kan forestå psykologisk rådgivning og krisehjælp til medarbejdere, der måtte komme ud for hændelser i deres arbejdsliv, der påvirker deres arbejdsindsats i negativ retning. Leverandøren skal ligeledes sørge for at have et beredskab til rådighed med høj faglighed og ekspertise, som kan forestå psykologisk rådgivning og krisehjælp i forbindelse med Kundens eventuelle tilkøb af hjælp til privatrelaterede hændelser, som ikke er omfattet af krisehjælpsordningen. Beredskabet skal bestå af psykologer, psykiatere, socialrådgivere, revisorer, advokater og misbrugskonsulenter.

Såfremt der inden for de enkelte faglige områder findes en autorisation, skal det faglige personale i beredskabet have en sådan autorisation. Autorisationen skal kunne dokumenteres på forlangende.

Fagpersonerne i beredskabet skal løbende deltage i videre og efteruddannelseskurser for at holde sig ajour med den seneste viden indenfor deres felt, og således at den rådgivning, der ydes er tidsvarende, hvilket skal kunne dokumenteres på forlangende.

Leverandøren skal stille særligt uddannet personale til rådighed til at visitere sagerne, således at personalet kan identificere og afdække problemets karakter og visitere de ansattes henvendelser til den rette konsulent eller rådgiver, såfremt henvendelsen vedrører et problem, der omfattes af krisehjælpsordningen. Det skal kunne dokumenteres på forlangende, at personalet er særligt uddannet til at kunne visitere de pågældende sager.

For ansatte i call-centeret vægter det bl.a. positivt, at den ansatte har kendskab til aftalen og kan rådgive i relation hertil, at den ansatte har erfaring i at tale med kriseramte samt screene psykologsager.

For psykologer, der anvendes til psykologisk rådgivning, vægter det bl.a. positivt, at den ansatte har erfaring med psykologisk rådgivning.

For psykologer, der anvendes til krisehjælp, vægter det bl.a. positivt, at den ansatte har erfaring med krisepsykologi.

1. **Øvrige krav til rådgivningen/konsulenterne**

Den psykologiske rådgivning og krisehjælp m.v. skal medvirke til at afhjælpe den negative påvirkning af medarbejdernes arbejdsindsats, herunder at medarbejdere, som er sygemeldt, kan genoptage arbejdet.

Tilbuddet skal indeholde en beskrivelse af effekten af Leverandørens ydelse, herunder om muligt oplysning om i hvilket omfang Leverandørens ydelse erfaringsmæssigt medvirker positivt til sygemeldte medarbejderes genoptagelse af arbejdet.

1. **Omfang**

Der kan alt efter medarbejderens behov, som udgangspunkt i alt ydes rådgivning og problemafdækning af op til 10 timer fordelt over et antal rådgivninger pr. medarbejder, der henvender sig om et problem, der er omfattet af krisehjælpsordningen. Yderligere timer kan ydes efter aftale med Kunden.

1. **Tilgængelighed**

Der skal døgnet rundt være telefonisk adgang til problemafdækkende rådgivning. Der skal i dette led være adgang til alle relevante kompetencer hos leverandøren.

Den første personlige samtale med relevant rådgiver skal tilbydes afholdt inden for max. 3 hverdage efter den første telefoniske kontakt.

Ved behov for krisehjælp skal der tilbydes personlig kontakt inden for 4 timer efter kontakt til call-center.

Der skal være mulighed for at skifte rådgiver 1-2 gange undervejs i et igangværende forløb, efter den ansattes behov.

1. **Geografisk dækning**

Beredskabet skal være tilgængeligt i hele Danmark. Leverandøren skal råde over et landsdækkende net af psykologer, således at medarbejderen ved direkte konsultationer ikke skal køre over 50 kilometer hver vej, målt fra medarbejderens arbejdsplads i Danmark. I hovedstadsområdet forventes medarbejderne dog ikke at skulle køre over 20 km., målt fra deres arbejdsplads.

Der kan være enkelte tilfælde, hvor en medarbejder skal have hjælp i forbindelse med opgavevaretagelse udenfor Danmark, men det er ikke et krav, at der stilles samme omfattende beredskab til rådighed. Sådanne medarbejdere skal have adgang til et telefonisk beredskab til rådgivning og visitering og kan tilbydes telefonisk konsultation.

1. **Økonomi**

Der indgås en aftale, hvorefter der betales løbende bagud for antallet af forbrugte timer.

Det skal udspecificeres, hvad timeprisen er for ikke akut problemafdækning og rådgivning, henholdsvis akut problemafdækning og rådgivning (krisehjælp).

Transportudgifter skal være inkluderet i de tilbudte priser. Kunden betaler ikke km-godtgørelse og øvrige transportudgifter.

1. **Statistisk materiale**

Kunden skal have statistisk kvartalsvis materiale tilsendt fra Leverandøren med oplysninger opdelt på Undervisningsministeriet samlet, departementet og de enkelte styrelser m.v. om antallet af sager og sagstyper, de ansatte konkret henvender sig med. For nærmere herom henvises til punkt 12 i vedlagte udkast til Kontrakt om krisehjælpsordning for ansatte i Undervisningsministeriet.

1. **Informationsmateriale**

Leverandøren skal levere kommunikationsmateriale til Kunden, som Kunden kan bruge til at gøre sine medarbejdere opmærksom på ordningen. Materialet skal leveres elektronisk og skal kunne lægges på Kundens intranet. Der skal også leveres et fysisk kommunikationsmateriale. Det kan fx være en pjece, plakater eller små visitkort, som kan udleveres til Kundens medarbejdere. Materialet skal indeholde oplysninger om:

* Leverandøren
* Kontaktmulighed
* Ydelse der leveres
* Sikring af medarbejderens anonymitet ved brug af ordningen

Informationsmaterialet skal leveres inden kontraktopstart og hurtigst muligt efter kontraktunderskrivelse.

1. **Indgåelse af kontrakt**

Kunden indgår kontrakt med en leverandør. Kontrakten indgås med Undervisningsministeriets Kontor for HR og Organisationsudvikling og omfatter Undervisningsministeriets Departement, Styrelsen for Undervisning og Kvalitet og Styrelsen for It og Læring. Fakturering for ydelsen sker direkte mellem Leverandøren og Kontor for HR og Organisationsudvikling via E-fakturering.