



Kravsspecifikation

vedrørende

**psykologisk rådgivning og krisehjælpsordning
til ansatte i Miljø- og Fødevareministeriet**

15. september 2020

1	KRAVSSPECIFIKATION	3
1.1	Baggrund	3
1.2	Kravsspecifikationens indhold	3
1.2.2	Hovedydelsen	3
1.2.3	Tillægsydelse	4
1.2.4	Geografiske krav	4
1.2.5	Autorisation	4
1.2.6	Uddannelsesniveau	4
1.2.7	Tilgængelighed	4
1.2.8	Statistik og effektmåling	5
1.2.9	Fakturering	5
1.2.10	Implementering af aftalen og løbende opfølgning	6

1 KRAVSSPECIFIKATION

1.1 Baggrund

Miljø- og Fødevareministeriet (herefter MFVM) består af departementet og fem styrelser. De fem styrelser er Miljøstyrelsen, Fødevarestyrelsen, Landbrugsstyrelsen, Fiskeristyrelsen og Naturstyrelsen, hvor Kystdirektoratet er en del af Naturstyrelsen. Derudover omfattes også det fællesoffentlige partnerskab Danmarks Miljøportal.

Der ønskes en ordning med psykologisk rådgivning og krisehjælp, som dækker alle ca. 4.700 medarbejdere i MFVM.

Det bemærkes, at Fiskeristyrelsen først vil være omfattet af nærværende aftale fra og med 1. maj 2021. I Fiskeristyrelsen er der ca. 250 medarbejdere.

Ved ressortændringer kan den indgåede aftale anvendes af de fortsættende myndigheder.

Omfanget af behov for rådgivning kan variere – senest har der årligt været gennemsnitligt ca. 185 forløb. Ordningen skal også dække behov for hjælp på arbejdspladsen.

Ordningen skal omfatte professionel psykologisk rådgivning til medarbejdere, der er i en arbejdsmæssig eller privat situation, der belaster deres arbejdssituation i negativ retning. Ordningen skal derfor dække både arbejdsrelaterede og privatrelaterede problemstillinger.

Ordningen omfatter psykologisk rådgivning til medarbejdere i forbindelse med aktuelle psykosociale problemer, som påvirker arbejdsindsatsen negativt, herunder alvorlige arbejdsrelaterede hændelser som stress, chikane, mobning, udrændthed, omstruktureringer, fyringer, ulykker, dødsfald, vold eller trusler.

Ordningen omfatter også psykologisk rådgivning i forbindelse med private hændelser, som påvirker arbejdsindsatsen negativt, herunder dødsfald, alvorlig sygdom, skilsmisse, sociale problemer, misbrug (alkohol, medicin, ludomani), juridiske og økonomiske problemer.

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

Formålet med at yde medarbejderne psykologisk rådgivning og krisehjælp er, at fastholde de ansatte i beskæftigelse ved at undgå længerevarende fravær med risiko for udstødning af arbejdsmarkedet.

1.2 Kravsspecifikationens indhold

Kravsspecifikationens indhold består af krav om anonymitet og identificering af medarbejdere, samt hovedydelse, tillægsydelse og krav til geografi, autorisation, uddannelsesniveau, tilgængelighed, statistik og effektmåling samt fakturering.

1.2.1 Anonymitet og identificering af medarbejdere

Medarbejderen skal kunne henvende sig til leverandøren uden at involvere HR eller sin nærmeste leder. Det er derfor vigtigt, at der igennem et arbejdsrelateret forløb kan opretholdes anonymitet og fortrolighed.

I forbindelse med privatrelaterede forløb skal medarbejderen beskattes af udgiften til hjælpen. Anonymitet i forhold til arbejdspladsen kan dermed ikke opretholdes i fuldt omfang, idet lokale lønmedarbejdere skal have en avis omkring de medarbejdere, der har anvendt ordningen til privatrelaterede hændelser. Der opretholdes fuld anonymitet i forhold til, hvad årsagen til den privatrelaterede hjælp skyldes.

Leverandøren skal sikre, at det kun er MFVM's medarbejdere, som benytter sig af ordningen. Leverandøren sikrer dette ved at medarbejderen skal sende billede af "øverste del" af seneste måneds lønseddel til leverandøren. Ved akutte henvendelser skal der udvises hensyn til medarbejderen og dokumentation kan derfor eftersendes.

1.2.2 Hovedydelsen

- Medarbejdere i MFVM skal have adgang til psykologer, speciallæger i psykiatri, arbejdspsykologer og arbejdsmedicinere, speciallæger i almen medicin, misbrugskonsulenter, stresskonsulenter samt vejledende hjælp fra socialrådgivere, økonomiske og juridiske rådgivere.
- Medarbejderen skal i hovedydelsen kunne få problemafdekkende rådgivning i op til 8 timer. I det omfang, at det af rådgiveren fagligt vurderes at være behov for yderligere rådgivning udover 8 timer, da skal den problemafdekkende

rådgivning indeholde en konkret vejledning til medarbejderen om, hvad medarbejderen konkret skønnes at have behov for af yderligere rådgivning.

- Rådgivningen kan efter medarbejderens ønske enten ske telefonisk eller ved personligt fremmøde hos rådgiver.
- Familiemedlemmer kan også efter medarbejderens ønske deltage i de samtaler medarbejderen har om f.eks. stress, depressioner og lignende, ligesom medarbejderen skal kunne vælge at tage en chef eller kollega med til en samtale.
- Medarbejderen skal kunne henvende sig om forskellige problemstillinger og skal i forbindelse med hver ny type af henvendelse, kunne få op til 8 timers problemafdekkende rådgivning.
- Leverandøren skal som led i annonceringen angive pris for hovedydelse/pris pr. sag med en basispakke på op til 8 timer. Prisen for basispakken skal indeholde alle udgifter og Leverandøren kan ikke fakturere for yderligere udgifter i relation til basispakken.
- Ved særligt behandlingskrævende individuelle rådgivningsforløb hvor udredning er nært forestående, kan rådgiveren forlænge forløbet med op til 8 enkelte timer (mellem 1 og 8 timer). Forlængelser skal individuelt godkendes af ledelsen i institutionens HR afdeling. Medarbejderens anonymitet ophæves dermed ved forlængelser. Godkendelsen indhentes 1 gang pr. behandlingsforløb/forlængelse.
- Leverandøren skal som led i annonceringen angive timepris for forlængelser. Prisen skal indeholde alle udgifter og Leverandøren kan ikke fakturere for yderligere udgifter i relation til forlængelser.

1.2.3 Tillægsydelse

- MFVM skal have adgang til rådgivere i forbindelse med krise på arbejdspladsen, herunder debriefing.
- Leverandøren skal som led i annonceringen angive pris for tillægsydelse/pris pr. time. Prisen skal være inklusiv transportudgifter. Leverandøren kan ikke fakturere for yderligere udgifter i relation til tillægsydelse.

1.2.4 Geografiske krav

- Leverandøren skal råde over et landsdækkende netværk af psykologer og øvrige ovenstående rådgivere således, at medarbejderen ved direkte konsultationer ikke skal køre over 50 km hver vej.

1.2.5 Autorisation

- Rådgiverne, herunder de rådgivere der visiterer og problemafdekker, skal være offentligt autoriserede inden for deres område. Rådgivernes autorisation skal dokumenteres på MFVM's forlangende.
- For stress- og misbrugskonsulenter skal det på MFVM's forlangende kunne dokumenteres, at deres metoder er anerkendte på anden vis end ved offentlig autorisation.
- Leverandøren skal på MFVM's forlangende kunne fremlægge en beskrivelse af, hvordan ydelserne evalueres. Herudover skal leverandøren også på MFVM's forlangende kunne fremlægge dokumentation for, hvordan kvaliteten og autorisationen blandt rådgivere sikres.

1.2.6 Uddannelsesniveau

- Leverandøren skal på MFVM's forlangende kunne dokumentere, at de rådgivere, som er tilknyttet, herunder de rådgivere der visiterer og problemafdekker, har gennemført videre- og efteruddannelse inden for deres område således, at den rådgivning og behandling, der gives, er tidssvarende og kompetent.

1.2.7 Tilgængelighed

- Én indgang til leverandøren

Leverandøren skal stille én fælles telefonlinje (callcenter) til rådighed for medarbejderne og MFVM. Det skal være muligt at komme i kontakt med leverandøren i hele døgnet på alle årets dage. Det forventes endvidere, at medarbejdere kan henvende sig online på leverandørens hjemmeside eller lignende.

Som udgangspunkt skal den almindelige psykologhjælp bestilles i dagtimerne (fra kl. 8-17).

Den første kontakt er vigtig for medarbejderen. Det er derfor vigtigt, at leverandøren stiller kvalificeret og indledende hjælp til rådighed. Leverandørens medarbejdere skal kunne rådgive og vejlede i forbindelse med en visitation og bidrage til at vurdere, om henvendelsen eksempelvis har karakter af akut krisehjælp.

Leverandørens medarbejdere skal have kendskab til aftalen.

- **Leverancetider**

Der skelnes mellem akut krisebehov og almindelig psykologisk rådgivning.

Akut krisebehov

- Ved behov for akut krisehjælp skal der på skadesstedet kunne være en autoriseret krisepsykolog til stede hurtigst muligt og senest indenfor 2 timer. Hjælpen skal være til rådighed for både enkeltpersoner og grupper.
- Ved akut krisehjælp forstås situationer, hvor medarbejdere har været udsat for voldsomme handlinger i form af f.eks. trusler, vold, overfald og voldsomme arbejdsulykker, voldsomme trafikuheld og lignende, som har udløst en choktilstand hos medarbejderen, eller at medarbejderen f.eks. har været udsat for dødsfald i nærmeste familie. Akut krisebehov kan også omfatte kriseberedskab i forbindelse med eksempelvis varsling af større afskedigelser eller ved behov for hjælp til medarbejdere i forbindelse med akut krise på arbejdspladsen, herunder debriefing ved medarbejderes håndtering af kollega, der eksempelvis har været udsat for en alvorlig hændelse eller alvorlig sygdom.
- Ved øvrig behov for akut bistand skal der inden for 1 time være telefonisk døgnrådgivning af psykolog.

Almindelig psykologisk rådgivning

- Indenfor 1½ hverdagsdøgn skal der kunne opnås den første telefoniske kontakt til relevant rådgiver i tilfælde, der ikke har akut præg.
- Den første rådgivende samtale med relevant rådgiver skal finde sted inden for maksimalt 5 kalenderdage efter den første telefoniske kontakt til leverandøren.
- Leverandøren skal sikre, at en medarbejder efter eget ønske kan skifte rådgiver 1 gang i sit forløb (hvis eksempelvis kommunikation og kemi ikke passer mellem medarbejderen og rådgiveren).

1.2.8 Statistik og effektmåling

- Leverandøren skal udarbejde kvartalsvis anonymiseret statistik på ministerieniveau vedrørende:
 - antal medarbejderhenvendelser
 - tidsforbruget (gennemsnit, samt antal sager under 2 timer, mellem 2 og 5, mere end 5 timer) og
 - arten af henvendelser
- Leverandøren udleverer anonymiseret statistik på institutionsniveau, når der er fem eller flere henvendelser pr. institution og på art, hvis der er fem eller flere henvendelser pr. art. Statistikken skal være opdelt på underafdelinger/forretningsområder, hvis anonymiteten kan opretholdes. Årlige opgørelser eller statistikker udarbejdes efter nærmere aftale. Rapportering og statistik skal fremsendes til MFVM senest 3 uger efter et passeret kvartal.
- Leverandøren dokumenterer årligt sammen med årsrapporten, effekten af krisehjælpsordningen på både ministerie- og institutionsniveau

1.2.9 Fakturering

- Der ønskes en samlet kontrakt, som dækker departement og alle institutioner under Miljø- og Fødevareministeriet.
- Leverandøren fakturerer dog hver institution separat ud fra det konkrete brug af ordningen. Som en del af implementeringen og den løbende opfølgning afleverer Kunden et institutionspecifikt bilag per institution med angivelse af de faktuelle vilkår som er gældende omkring fakturering.
- Tillægsydelse faktureres ligeledes til de enkelte institutioner for anvendt tidsforbrug. Der ønskes 2 separate fakturaer per gang. En faktura for de privatrelaterede forløb og en faktura for de arbejdsgiverrelaterede forløb.
- Værdien af krisehjælp, der skyldes privatrelaterede årsager, skal beskattes hos medarbejderen. Leverandøren udleverer månedsvise opgørelser med navne på medarbejdere, CPR-nummer og ID-nummer, der har anvendt ordningen til privatrelaterede problemstillinger til brug for indberetning til SKAT. Rapportering sker, når sagen er afsluttet. Leverandøren oplyser medarbejderen om skattepligt, inden der ydes bistand ved privatrelateret problemstilling og indhenter skriftligt samtykke til videregivelse af oplysningen til institutionen, hvor medarbejderen er ansat.

- Alle fakturaer skal indeholde en præcis angivelse af, hvilken ydelse der er leveret, prisen per ydelse, samt mængde på ydelse. Hver ydelse skal have en ordrelinje.
 - Til brug for fakturakontrol skal leverandøren fremsende en liste over de ID-numre som er afsluttet i faktureringsperioden. ID numrene skal være anonyme.
- Leverandøren skal som en del af aftalen deltage i periodevis stikprøvekontrol på faktureringen.

1.2.10 Implementering af aftalen og løbende opfølgning

- Leverandøren skal som en del af aftalen deltage i opstartsmøder med en samlet HR gruppe i MFVM omkring implementering af aftalen.
- Leverandøren skal udarbejde informationsmateriale om ordningen, som kan lægges på lokalt intranet samt materiale til udlevering til medarbejdere, der har brug for hjælp. Materialet skal som minimum indeholde:
 - Information om aftalens indhold (både arbejds- og privatrelateret)
 - Kontaktinformationer
 - Betingelser og vilkår for brug af ordningen.
- Leverandøren skal årligt deltage i 1-2 kundemøder
- Leverandøren skal bidrage til at aftalen håndteres i henhold til de lokale instrukser, som er angivet i de institutionsspecifikke bilag. Bilaget opdateres på initiativ fra Kunden.
- Der kan ikke faktureres særskilt for implementeringsudgifter og løbende opfølgning på det kontraktuelle samarbejde, herunder årlige kundemøder.