



Socialstyrelsen

Sådan arbejder VISO

Håndbog for specialister og
fagkonsulenter

december 2019

Publikationen er udgivet af
Socialstyrelsen
Edisonsvej 1
5000 Odense C
Tlf: 72 42 37 00
E-mail: info@socialstyrelsen.dk
www.socialstyrelsen.dk

Udgivet 17. december 2019

Download eller se rapporten på
www.socialstyrelsen.dk.

Der kan frit citeres fra rapporten med angivelse
af kilde.

ISBN: [978-87-93676-85-5](https://www.isbn-international.org/product/978-87-93676-85-5)

Indhold

Indhold	2
Indledning	6
DEL 1 VISO-FORLØB	7
1. VISO-forløbet fra start til slut	8
2. VIAS understøtter VISO-forløbet	9
3. Tidsfrister i VISO-forløbet	10
4. Modtagelse af henvendelser	11
4.1 Henvendelser uden henvendelseskema	11
4.2 Henvendelser med henvendelseskema	11
4.3 Supplerende materiale til igangværende VISO-forløb	12
5. Visitation	12
5.1 Fase 1: Oplysning af henvendelsen	12
5.1.1 Fagkonsulentens opgaver i fase 1	12
5.2 Fase 2: Valg af leverandør	13
5.2.1 Fagkonsulentens opgaver i fase 2	13
5.2.3 Specialistens opgaver i fase 2	14
5.3 Fase 3: Det afklarende møde og leveranceaftale	14
5.3.1 Formulering af mål for forløbet	15
5.3.2 Specialistens opgaver i fase 3	16
5.3.3 Fagkonsulentens opgaver i fase 3	17
5.3.4 Øvrige opmærksomhedspunkter vedrørende det afklarende møde	17
5.3.5 Øvrige opmærksomhedspunkter vedrørende leveranceaftalen	18
6. Rådgivningsforløbet	18
6.1 Igangsættelse af rådgivningsforløbet	18
6.2 Længden af et rådgivningsforløb	18
6.3 Specialistens ansvar under rådgivningsforløbet	19
6.3.1 Specialisternes indhentning af supplerende oplysninger	20
6.3.2 Brug af observation eller video	20
6.4 Fagkonsulentens ansvar under rådgivningsforløbet	20
6.5 Midtvejsmøde	21
6.6 Arbejds møde	21
6.7 Ændringer af leverance undervejs i rådgivningsforløbet	21

6.8 Leveranceafbrydelse	21
7. Afslutning af rådgivningsforløbet m/u udredning	22
7.1 Rådgivningsrapport	22
7.1.2 Retningslinjer i borgerforløb	22
7.2 Udrednings- og rådgivningsrapport.....	22
7.3 Udredningsrapport.....	23
7.4 Møde om VISO-udredningen	23
7.5 Det afsluttende møde	23
8. Afslutning af leverancen i VIAS	24
8.1 Specialistens ansvar ved afslutning af leverancen	24
8.2 Fagkonsulentens ansvar ved afslutning af leverancen	24
8.3 Tilfredshedsundersøgelse	25
8.4 Kvalitetssikring	25
DEL 2 BAGGRUNDSVIDEN	26
9. VISO	27
9.1 VISOs arbejdsområder	27
9.2 VISOs brugere	27
9.3 VISOs faglige bestyrelse	27
10. Socialstyrelsens organisation	28
11. VISOs centrale enhed i Odense	28
12. VISOs leverandører/specialister	29
12.1 Specialistkompetencer	29
13. Dialogisk og systemisk tilgang i rådgivningen	30
14. VISOs regelgrundlag	30
14.1 VISOs formål	32
14.2 Rådgivnings- og udredningsbegreberne	33
15. VISOs oplysningshjul	34
15.1 Grundlæggende fakta.....	35
15.2 Problemstillinger, perspektiver og behov	35
15.3 Netværk og samarbejde	35
15.4 Afprøvede og igangværende faglige tiltag	35
15.5 Ønskede mål med rådgivningen	35
15.6 Opsummering og den videre proces	36

16. Borgerinddragelse	36
16.1 Særligt ved børn og unge.....	36
16.1.1 Særlige regler ved henvendelser uden samtykke	36
16.2 Særligt ved voksne	37
16.2.1 Indhentning af samtykke	37
16.2.2 Rådgivningsforløb uden samtykke	37
16.3 Tolkebistand	38
17. Notat- og journaliseringspligt.....	38
17.1 Notatpligt	38
17.2 Journaliseringspligt.....	38
17.2.1 Særligt ved familiesager.....	38
17.3 Behandling af personoplysninger	39
17.4 Behandlingssikkerhed	39
18. Gruppeforløb	39
18.1 Gruppeforløbs typiske opbygning og indhold.....	40
18.1.2 Det afklarende møde.....	40
18.1.3 Det afsluttende møde	40
19. Aktindsigt	40
19.1 Videregivelse af oplysninger	41
20. Underretningsprocedurer	41
20.1 Procedure på børn- og ungeområdet.....	41
20.1.1 Om underretningspligten	41
20.1.2 Når bekymringen opstår	42
20.1.3 Underretning til kommunen	42
20.1.4 Underretning til Ankestyrelsen	42
20.1.5 Ankestyrelsens procedurer og tilbagemelding til VISO	42
20.2 Procedure på voksenområdet	43
21. Øvrige begreber	43
DEL 3 BILAG	46
Bilag 1: Invitation til det afklarende møde om VISO-forløb	47
Bilag 2: Opsamling fra det afklarende møde om VISO-forløb.....	49
Bilag 3: Invitation til midtvejsmøde	50
Bilag 4: Opsamling fra midtvejsmøde i VISO-forløb.....	51

Bilag 5: Invitation til møde om VISO-udredning	52
Bilag 6: Opsamling fra møde om VISO-udredningen.....	53
Bilag 7: Invitation til afsluttende møde i VISO-forløb.....	54
Bilag 8: Opsamling fra det afsluttede møde i VISO-forløb	55
Bilag 9: Invitation til det afklarende møde i VISO-gruppeforløb	56
Bilag 10: Opsamling fra det afklarende møde i VISO-gruppeforløb.....	58
Bilag 11: Invitation til det afsluttende møde i VISO-gruppeforløb	59
Bilag 12: Opsamling fra det afsluttende møde i VISO-gruppeforløb.....	60
Bilag 13: VISOs rådgivningsrapport	61
Bilag 14: VISOs udrednings- og rådgivningsrapport.....	65
Bilag 15: VISOs udredningsrapport.....	70
Bilag 16: VISOs rådgivningsrapport i gruppeforløb.....	73

Indledning

Foran dig har du VISO-håndbogen. Heri kan du læse, hvordan VISO arbejder. Håndbogen er særlig relevant for dig, som er fagkonsulent eller specialist og dermed den, der rådgiver kommuner, tilbud og borgere.

Håndbogen understøtter de opgaver, du som fagkonsulent eller specialist skal løse før, under og efter et rådgivningsforløb. Du finder også information om de tidsfrister, du skal overholde. Dermed er håndbogen med til at sætte rammen for dit arbejde som fagkonsulent eller specialist. Formålet er at sikre, at VISO bedst og hurtigst muligt kan levere den hjælp, der er behov for.

Håndbogen består af tre dele:

Første del gennemgår alle faserne i et forløb – fra VISO modtager og håndterer en henvendelse, og til et rådgivningsforløb bliver afsluttet. Her beskriver håndbogen de forskellige opgaver, som fagkonsulent og specialist både hver for sig og i samarbejde skal håndtere undervejs. Her finder du også de dertil hørende tidsfrister.

Anden del indeholder forskellig baggrundsviden, du som fagkonsulent eller specialist kan støtte dig til. Det kan eksempelvis dreje sig om relevante lovbestemmelser, notat- og journaliseringspligt, forventninger til inddragelse af borgere og redskaber til at afdække problematikker og hjælpebehov.

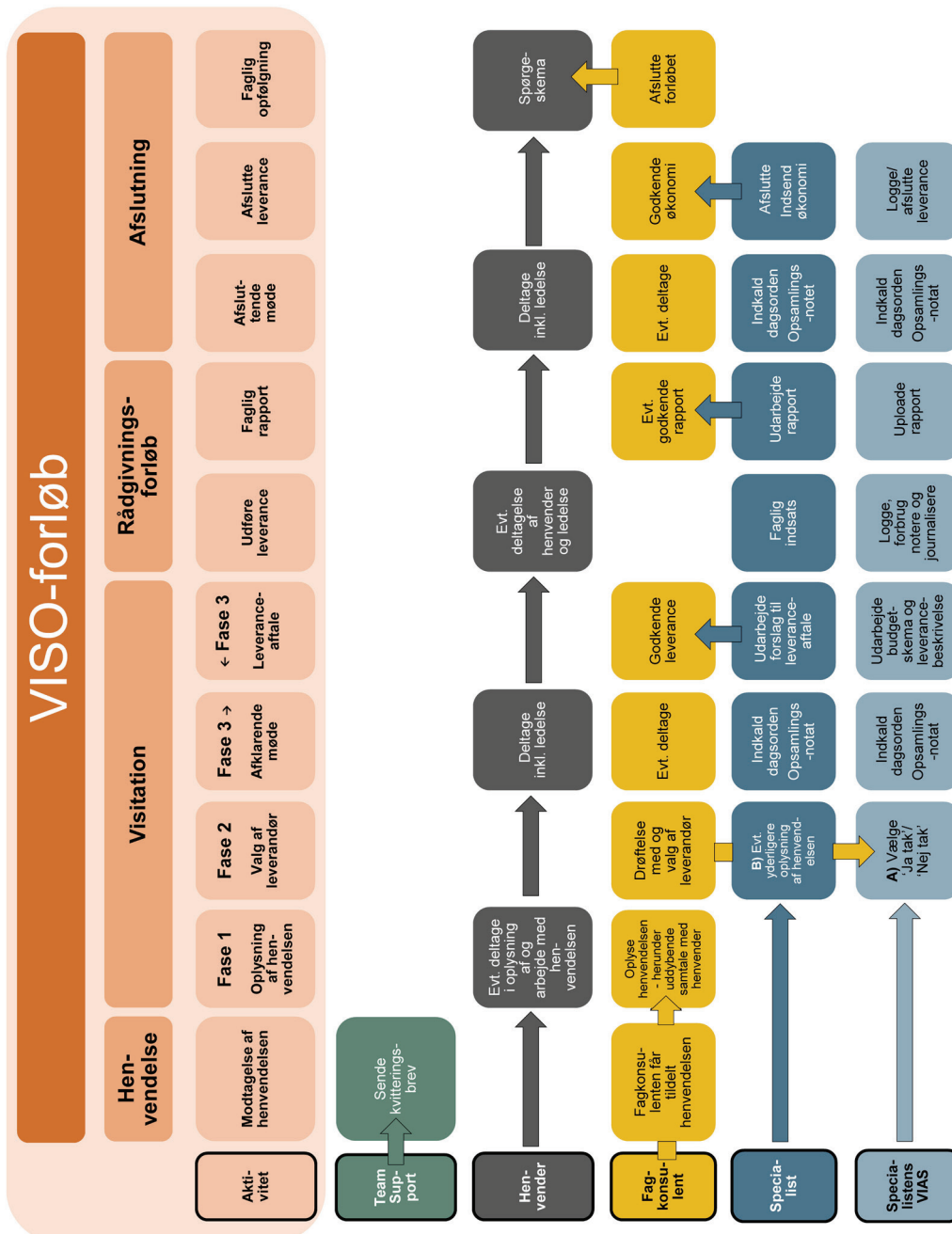
Tredje del omfatter en samling af bilag med skabeloner. Dem skal du som specialist bruge, når du indkalder til og samler op fra diverse møder, når du udarbejder faglige leverancebeskrivelser, og når du afrapporterer fra forløbene.

Håndbogen bliver revideret løbende og vil fremadrettet kun eksistere i en elektronisk udgave. Den nyeste version af håndbogen vil altid ligge på VISOs hjemmeside.



DEL 1
VISO-FORLØB

1. VISO-forløbet fra start til slut



2. VIAS understøtter VISO-forløbet

VISOs administrative sagsstyringssystem (VIAS) har til formål at:

- skabe effektivitet, systematik og gennemsigtighed i VISO-forløbet
- støtte fagkonsulenter i at træffe beslutninger om leverancer baseret på et fagligt og økonomisk oplyst grundlag
- understøtte det administrative arbejde for primært fagkonsulenter og specialister
- understøtte VISOs vidensarbejde.

VIAS bruges både af fagkonsulenter og øvrige medarbejdere i VISOs centrale enhed og af specialister og administrative medarbejdere hos leverandørerne.

I del 1 henvises i fodnoter til de VIAS-funktioner, som skal bruges undervejs i VISO-forløbet.

IT-support

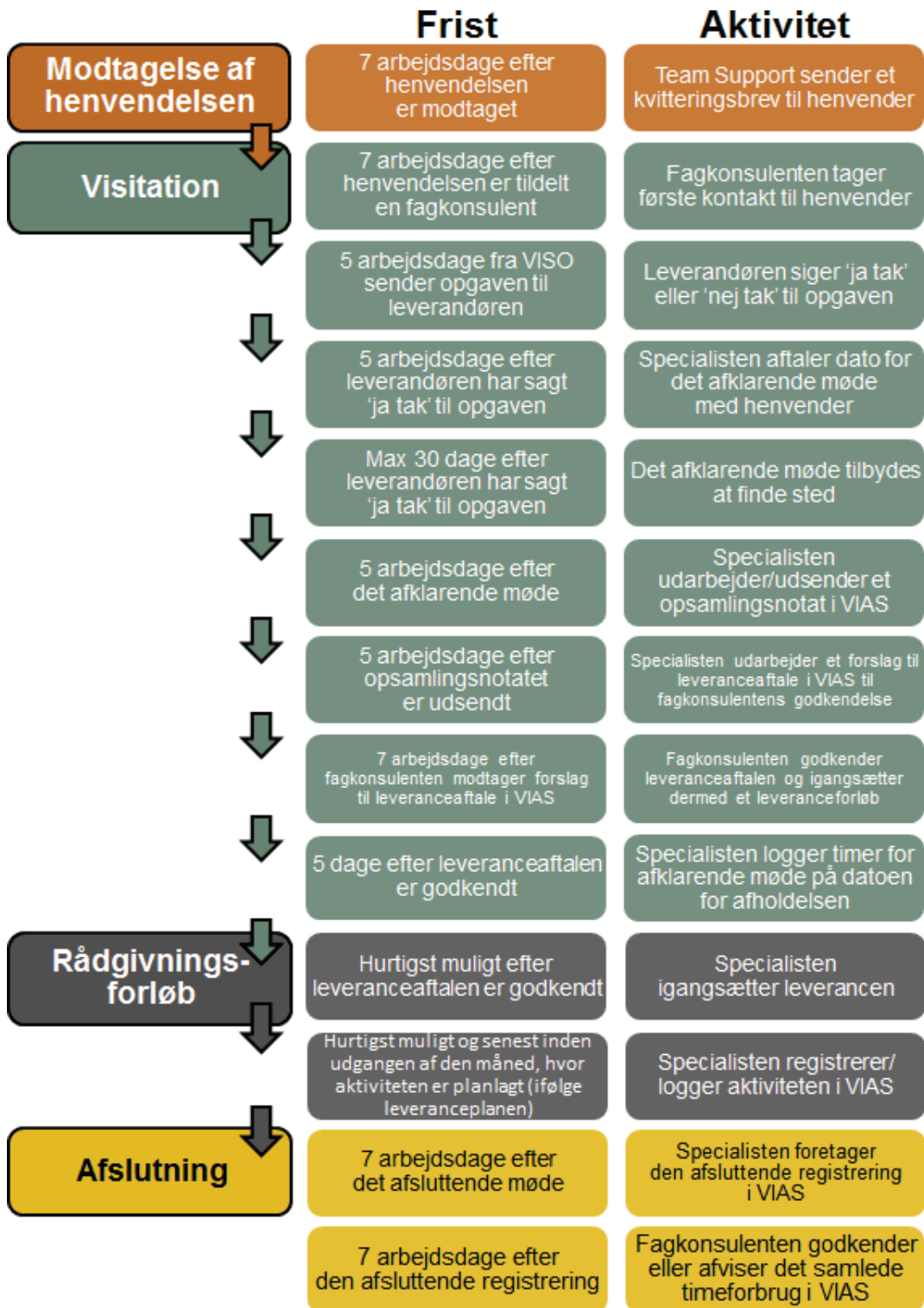
Socialstyrelsens IT-support vejleder og hjælper brugerne af VIAS i forbindelse med tekniske spørgsmål, fejlmeldinger og lignende.

Man kan maile til support@socialstyrelsen.dk, ringe på 7242 3759 og se eventuelle driftsmeddelelser samt åbningstider på deres supportsite.

Der er udarbejdet vejledninger og manualer til brugen af VIAS (manualerne kan findes på VISOs hjemmeside).

3. Tidsfrister i VISO-forløbet

Oversigten viser, hvilke tidsfrister der er for de enkelte aktiviteter i et rådgivningsforløb. Fristerne er desuden fremhævet med fed i resten af håndbogen.



4. Modtagelse af henvendelser

VISO får telefoniske og skriftlige henvendelser, som bliver registreret i VIAS, uanset om de afsluttes med eller uden et rådgivningsforløb. Der skal altid udfyldes et henvendelsesskema, før VISO kan igangsætte et rådgivningsforløb med en specialist.

4.1 Henvendelser uden henvendelsesskema

Disse henvendelser kommer telefonisk eller pr. mail og modtages af Team Support eller fagkonsulenterne i telefonvagten. Team Support kan besvare overordnede og praktiske spørgsmål og sender henvendelsen videre til en fagkonsulent, når der er behov for faglig sparring. Fagkonsulenten har en telefonvagtmappe, der kan bruges som guide under samtalen.

Team Support og fagkonsulenterne opretter og afslutter henvendelserne i VIAS¹ alt efter, hvem der besvarer henvendelsen endeligt.

4.2 Henvendelser med henvendelsesskema

Henvendelsesskemaer kan udfyldes online i VIAS eller hentes på VISOs hjemmeside og sendes som fysisk post eller mail (se alle skemaerne på VISOs hjemmeside). VISO registrerer henvendelserne efter, om de vedrører en borger, en familie eller en gruppe af borgere med samme problemstilling (se afsnit 18 om gruppeforløb).

Før henvendelserne kan oprettes i VIAS, undersøger Team Support, om henvendelsesskemaet indeholder tilstrækkelige og korrekte oplysninger om henvenderen, borgeren og eventuel forældremyndighedsindehaver og værge samt om der er givet samtykke (se afsnit 15.1 for børn og unge eller afsnit 15.2 for voksne). Team Support kan, hvis der for eksempel ikke foreligger et samtykke, tage fat på en fagkonsulent uden at registrere henvendelsen i VIAS for at få faglig sparring eller for at bede fagkonsulenten om at kontakte henvenderen. Som udgangspunkt kontakter Team Support henvender.

Dernæst undersøger Team Support, om borgeren indgår i et igangværende rådgivningsforløb. I så fald skal fagkonsulenten, der er tilknyttet dette forløb, afklare, om den nye henvendelse skal journaliseres på dette forløb eller oprettes som et nyt forløb.

Team Support opretter herefter henvendelserne i VIAS² ved at indtaste oplysningerne fra henvendelsesskemaet manuelt. Hvis henvendelsen er indsendt via online henvendelsesskemaet, kontrollerer Team Support alene oplysningerne. Derudover journaliseres selve henvendelsen og eventuelle bilag i F2: Fysisk post scannes ind, mails og vedhæftede filer overføres, og filer vedlagt via det online henvendelsesskema overføres automatisk.

De faglige ledere eller fordelingsansvarlige fagkonsulenter medbringer og fordeler de oprettede henvendelser mellem fagkonsulenterne på to ugentlige møder. Team Support registrerer herefter fordelingen i VIAS og sender manuelt inden for syv arbejdsdage, efter henvendelsen er modtaget, et automatisk genereret kvitteringsbrev til henvenderen med navnet på den fagkonsulent, der har fået henvendelsen tildelt. Brevet bliver automatisk journaliseret på F2-sagen.

¹ VIAS-funktion: Ny > Ny henvendelse.

² VIAS-funktion: Ny > Ny sag.

4.3 Supplerende materiale til igangværende VISO-forløb

VISO modtager supplerende materiale som både fysisk post eller mail. Team Support lægger dette på F2-sagen og sætter fagkonsulenten på som ansvarlig, så akten med materialet kommer frem i deres indbakke. Hvis dokumenterne er modtaget som fysisk post, bliver de scannet ind og overført til F2, hvorefter den fysiske post bliver makuleret.

5. Visitation

Visitation omhandler processen fra henvendelsen er tildelt en fagkonsulent, til en leverance er godkendt, eller henvendelsen er håndteret med telefonisk rådgivning eller videresendt til anden instans og dermed afsluttet uden at igangsætte en leverance med en specialist.

5.1 Fase 1: Oplysning af henvendelsen

5.1.1 Fagkonsulentens opgaver i fase 1

Fagkonsulenten varetager den indledende visitation og sikrer, at henvendelsen er godkendt på ledelsesniveau hos henvender. Herudover færdigregistrerer fagkonsulenten oplysningerne om henvendelsen i VIAS³.

Fagkonsulenten vurderer henvendelsen ud fra de fem områder i oplysningshjulet (se afsnit 14):

1. Grundlæggende fakta
2. Problemstillinger, perspektiver og behov
3. Netværk og samarbejde
4. Afprøvede og igangværende faglige tiltag
5. Ønskede mål med rådgivningen
6. Opsummering og videre proces.

Fagkonsulenten kontakter henvenderen senest syv arbejdsdage efter fordelingen af henvendelserne. Med afsæt i oplysningshjulet skal denne dialog bidrage til at oplyse henvendelsen nærmere, så fagkonsulenten kan vurdere, om den hører under VISOs arbejdsområde, eller om henvender skal anmodes om at foretage sig yderligere for at kvalificere henvendelsen. Fagkonsulenten noterer dato for 1. kontakt og nye oplysninger i VIAS⁴ (se afsnit 17 om notat- og journaliseringspligt).

I nogle tilfælde er dialogen tilstrækkelig til at hjælpe henvenderen videre, så henvendelsen efter aftale kan afsluttes uden yderligere bistand fra VISO.

Falder henvendelsen inden for VISOs arbejdsområde, drøfter fagkonsulenten og henvenderen det videre forløb, herunder de foreløbige mål og det afklarende møde (dagsorden og deltagere).

Fagkonsulenten skal endvidere gøre henvenderen opmærksom på, at:

- VISO kræver, at der deltager ledelse som minimum på det afklarende og afsluttende møde, når rådgivningen retter sig mod driftsniveauet. Tilsvarende kræver VISO ledelsesmæssig involvering på myndighedsniveau, hvis henvendelsen rummer et højt konfliktniveau mellem parterne, flere sektorer er involveret, flere leverandører skal medvirke i forløbet og pressen følger eller ventes at følge sagen

³ VIAS-funktion: Henvendelse > Problematikker + klassifikationer + overordnet formål.

⁴ VIAS-funktion: Henvendelse > 1. kontakt til henvender med udfyldelse af Note med nye oplysninger.

- VISO anbefaler, at henvenderen så vidt muligt selv deltager i rådgivningsforløbet for efterfølgende at kunne medvirke til at forankre viden fra forløbet (i henvendelser fra skoler deltager PPR som udgangspunkt altid i rådgivningsforløbet)
- VISO har et vejledende mål om, at et rådgivningsforløb højst må vare otte måneder fra det afklarende til det afsluttende møde, hvorfor der skal lægges en plan med konkrete aftaler og datoer
- VISO forventer, at borgerens overvejelser og perspektiver inddrages, hvorfor det skal drøftes, hvordan denne kan deltage på det afklarende møde og i det videre forløb, herunder hvilke mulige udfordringer, der skal tages højde for (se afsnit 16 om borgerinddragelse).

Fagkonsulenten noterer løbende nye oplysninger fra samtaler i VIAS i sagshistorikken⁵ (se afsnit 17 om notat- og journaliseringspligt).

5.2 Fase 2: Valg af leverandør

Hvis fagkonsulenten vurderer, at VISO kan bistå med et forløb, kontakter fagkonsulenten en specialist hos en mulig leverandør for at drøfte henvendelsen. Hvis problemstillingerne kræver det, kan flere leverandører blive kontaktet.

5.2.1 Fagkonsulentens opgaver i fase 2

Fagkonsulenten tager stilling til, hvilken leverandør der skal løse opgaven. Opgaven tildeles den leverandør, som opfylder kravene i den konkrete sag i forhold til ydelsestype (børn/unge,, specialundervisning eller voksne), kombinationsproblematikker og aldersgruppekategori og som vurderes at have de bedste faglige kompetencer og kvalifikationer til den konkrete opgaveløsning. Leverandørens faglige kompetencer og kvalifikationer vurderes ud fra fx de tilbudte faglige metoder/tilgange, erfaring med målgruppen og de konkrete kombinationsproblematikker, tilbudte faggrupper, konsulentfaglige kompetencer, formidlingskompetencer mv.

Såfremt denne leverandør ikke har mulighed for at påtage sig opgaven, vælges den leverandør, som vurderes at være næstbedst til at løse opgaven og som har ledig kapacitet.

Såfremt der er flere leverandører, der opfylder de konkrete, faglige krav og som vurderes at have de samme faglige kompetencer/egnhed til den konkrete opgaveløsning, tildeles opgaven den leverandør, der vurderes at kunne levere opgaven til den samlet set laveste pris. Ved beregning af prisen inddrages både konsulenttimer og transport. Prisen beregnes på baggrund af estimeret antal timer til rådgivning/udredning samt transport.

Fagkonsulenten udvælger og begrundes på den baggrund sit valg af leverandør i VIAS⁶.

Herefter sender fagkonsulenten henvendelsen til leverandøren som en visitationsydelse i VIAS⁷.

Leverandøren skal inden for fem arbejdsdage svare 'ja tak' eller 'nej tak' i VIAS. Forinden drøfter fagkonsulenten eventuelt henvendelsen yderligere med den/de specialist(er), som leverandøren har valgt til opgaven.

⁵ **VIAS-funktion:** *Sagshistorik > Opret Sagshistorik > Sagsnotat.*

⁶ **VIAS-funktion:** *Leverancer > Opret ny leverance > Leverandør + Begrund leverandør valg.*

⁷ **VIAS-funktion:** Efter leverancen er oprettet, skal fagkonsulenten trykke *Rekvirer leverance*. Leverancen oprettes automatisk med en visitationsydelse på en time, som så senere kan tilpasses det faktiske forbrug. Leverancetekstfeltet bruges til at præcisere foreløbige aftaler med leverandøren og fagkonsulentens forventninger til leverandøren.

5.2.3 Specialistens opgaver i fase 2

Leverandørens specialist læser henvendelsen igennem og kan kontakte fagkonsulenten for en uddybende dialog om henvendelsens problemstillinger og aftale det videre forløb, herunder om fagkonsulenten skal deltage i det afklarende møde.

Specialisten skal hurtigst muligt og senest fem arbejdsdage efter modtagelsen af henvendelsen svare 'ja tak' eller 'nej tak' til opgaven i VIAS⁸. Et nej skal i så fald være konkret begrundet.

Senest fem arbejdsdage efter at have accepteret opgaven skal specialisten kontakte henvender for at beramme det afklarende møde og yderligere drøfte henvendelsen, herunder eventuelt anmode om supplerende materiale. Specialisten skal i den forbindelse tilbyde henvender mulighed for, at mødet kan afholdes inden for 30 dage, efter at specialisten har accepteret opgaven. Oplysninger fra dialogen med henvender, herunder aftaletidspunktet for det afklarende møde, noteres i VIAS⁹.

5.3 Fase 3: Det afklarende møde og leveranceaftale

Når specialisten har påtaget sig opgaven, skal der holdes et afklarende møde med deltagelse af borger, henvender, netværk, specialist m.fl. Mødet, der typisk berammes til to timer, falder som hovedregel i to dele. Først er der behov for at afklare primært disse spørgsmål:

- Hvad er behovet for hjælp set ud fra de forskellige parterers perspektiv?
- Hvordan arbejder parterne sammen om hjælpen på nuværende tidspunkt?
- Hvordan inddrager parterne borgeren?
- Er der igangsat initiativer eller strategier, der kan komme i modstrid med rådgivningen?
- Hvilke forventninger har parterne til målet med rådgivningsforløbet?

Herefter er der en pause, hvor specialisten – og fagkonsulenten, hvis denne deltager – og henvender hver for sig kan reflektere over drøftelsen på mødet, og hvor førstnævnte kan vurdere, om sagens problemstillinger kunne være genstand for et rådgivningsforløb.

Hvis det er tilfældet, skal det afklares under mødets anden del, hvad VISO kan tilbyde til hvem, hvordan, hvornår og med hvilke konkrete mål (jf. afsnit 5.3.1). Det er også under mødets anden del, at oplysninger på den primære modtager af rådgivningen indsamles. Der skal desuden informeres om følgende forventninger til parterne i et eventuelt kommende rådgivningsforløb:

- Der skal være ejerskab og opbakning til et rådgivningsforløb. Det gælder fra såvel ledelse og medarbejdere, som skal kunne afsætte tid hertil og deltage aktivt, som borgeren og eventuelle pårørende
- Ledelsen skal fra begyndelsen og frem til afslutningen af forløbet gøre sig overvejelser om og gerne lægge planer for forankringen og spredningen af VISOs viden, hvilket VISO også vil fokusere på under et afsluttende møde
- Henvender – eller en anden udpeget central person – skal sikre koordinationen i organisationen og sørge for løbende koordinering og information mellem VISO og parterne
- De involverede parter skal meddele specialisten, alternativt fagkonsulenten, hvis der undervejs i forløbet bliver behov for tilpasninger eller ny forventningsafstemning med henblik på at sikre forløbets fremdrift og imødekomme henvenders behov for rådgivning

⁸ VIAS-funktion: *Ja tak* eller *Nej tak*.

⁹ VIAS-funktion: *Sagshistorik > Opret Sagshistorik > Sagsnotat*.

Det vil også være muligt at lave konkrete aftaler og beramme dato for det afsluttende møde – med det forbehold, at et rådgivningsforløb først går i gang, hvis fagkonsulenten kan godkende specialistens forslag til leveranceaftalen, der blandt andet vil bygge på opsamlingsnotatet fra mødet.

Falder henvendelsen uden for VISOs arbejdsområde, afsluttes forløbet (se afsnit 8 om at afslutte leverancen i VIAS). Det vil for eksempel være tilfældet, hvis henvenderens behov ønskes imødekommet med en driftslignende indsats, et terapeutisk eller behandlingsmæssigt forløb, eller hvis rådgivningen skulle bidrage til at håndtere sundheds-, arbejdsmarkeds- eller uddannelsesrelaterede temaer.

5.3.1 Formulering af mål for forløbet

På baggrund af drøftelser med deltagerne formulerer specialisten konkrete mål, der skal være opnået ved rådgivningsforløbets afslutning. Målene indskrives i opsamlingsnotatet og i den faglige leverancebeskrivelse i VIAS.

Målene skal:

- understøtte henvenderens egne mål og opgaver, så denne kan arbejde videre hermed efter afslutningen af rådgivningsforløbet
- kunne anvendes som aftalegrundlag, herunder bidrage til at afstemme forventninger mellem parterne, der således skal forholde sig til, hvilke mål der forventes indfriet under forløbet og med hvilken indsats fra specialistens og de øvrige aktørers side
- være det tilbagevendende omdrejningspunkt for dialogen
- indgå i drøftelsen, hvis der opstår uenighed i forløbet, og kan justeres efter behov
- evalueres på det afsluttende møde eller afrapporteringsmødet, hvor deltagerne skal vurdere, om de enkelte mål er nået.

Mål i rådgivnings- og udredningsforløb afspejler de resultater, som rådgivningsforløbet skal indfri. Antallet af mål varierer derfor, ligesom målene er forskellige alt afhængig af, hvilke problemstillinger der er på spil.

Formål begrunder, hvorfor forløbet igangsættes – typisk for at støtte og kvalificere henvenders videre arbejde med den berørte borger eller i tilsvarende forløb ved hjælp af ny viden og nye metoder.

Rådgivning bidrager generelt med ny viden om metoder og målgrupper til fagprofessionelle og pårørende, som understøtter, at henvender kan arbejde videre med borgeren. I rådgivningen er det derfor relevant at sætte konkrete mål, der afklarer, hvilken viden og læring rådgivningsforløbet specifikt skal bibringe deltagerne.

Udredning, der indgår som en del af et rådgivningsforløb, bidrager med ny viden om en borgers funktionsniveau og potentialer. Derfor skal der som hovedregel sættes konkrete mål for, hvad der specifikt skal udredes som grundlag for den efterfølgende rådgivning.

Nedenfor fremgår eksempler på formål og mål i et par udrednings- og rådgivningsforløb.

Eksempel 1:

Formålet er at skabe fælles fagligt udgangspunkt for fagpersoner i skolen til at hjælpe en elev, som ikke trives i sociale sammenhænge i skolen og har meget fravær.

Mål for udredningen er at:

- beskrive elevens funktionsniveau og potentialer i forhold til at indgå i sociale og faglige sammenhænge i løbet af skoledagen
- afdække barnets perspektiv
- afdække muligheder og udfordringer i barnets omgivelser med henblik at støtte barnets tilbagevenden til skolegang.

Mål for rådgivningen er at:

- fagpersonerne opnår viden om relevante pædagogiske metoder og handlemuligheder, så de kan understøtte elevens sociale færdigheder
- bidrage til en fælles plan for myndigheds personer, fagfolk, forældre og elev med henblik på at etablere en stabil skolegang
- afprøve og træne de nye handlemuligheder.

Eksempel 2:

Formålet er at få et fælles fagligt udgangspunkt, så fagpersonerne bedre kan hjælpe en borger med afvigende seksuel adfærd.

Mål for udredningen er at:

- afdække, hvilke årsager der er til den afvigende seksuelle adfærd hos borgeren
- understøtte personalet i at dokumentere de triggere, der udløser adfærden.

Mål for rådgivningen er, at:

- personalet opnår viden om relevante pædagogiske metoder og handlemuligheder i forhold til seksuel adfærd
- personalet sætter udviklingsmål og delmål for den adfærd, som borgeren i stedet skal udvise
- personalet afprøver og træner de nye metoder og handlemuligheder.

5.3.2 Specialistens opgaver i fase 3

Som udgangspunkt er specialisten ansvarlig for det afklarende møde og skal:

- informere henvender om mødets formål, form, indhold og deltagerkredsen (hvis ikke fagkonsulenten allerede har givet denne information til henvender i tidligere samtale)
- aftale mødetidspunkt, mødested og deltagerkreds med henvender.
- udarbejde og udsende mødeindkaldelse og dagsorden i VIAS¹⁰ til henvender, der selv skal videresende til øvrige mødedeltagere (se bilag 1).
- være mødeleder
- udarbejde et opsamlingsnotat i VIAS¹¹ (se bilag 2), sende det til henvender og lægge det i VIAS senest fem arbejdsdage efter det afklarende møde (heri noteres det blandt andet, hvis borgeren ikke deltog).
- senest 5 dage efter, at opsamlingsnotatet er udsendt, udarbejde et forslag til leveranceaftale i VIAS til fagkonsulentens godkendelse (jf. afsnit 5.3.3).

Forslaget til leveranceaftalen skal indeholde følgende:

¹⁰ **VIAS-funktion:** *Leverancer* > Pil ved leverancen > *Leveranceplan* > Ikon ved aktiviteten *Afklarende møde*.

¹¹ **VIAS-funktion:** *Leverancer* > Pil ved leverancen > *Leveranceaftale* > Ikon ved aktiviteten *Opsamlingsnotat*.

- Detaljeret budget¹² med oplysninger om tidsforbrug til visitation, eventuel udredning, specialrådgivning og afslutning af opgaven samt transport, transportomkostninger, eventuelt øvrige udgifter og eventuelt særlige aktiviteter, som skal honoreres efter punkt vedrørende økonomi i rammekontrakten. I budgetskemaet skal endvidere fremgå datoer for de enkelte aktiviteter
- Leverancebeskrivelse af formål, mål, indhold, forløb og metodisk tilgang udarbejdet i en skabelon i VIAS¹³.

5.3.3 Fagkonsulentens opgaver i fase 3

Fagkonsulenten deltager normalt ikke i det afklarende møde, men det kan være nødvendigt eller hensigtsmæssigt, når særligt et eller flere af følgende forhold gør sig gældende:

- Der hersker uklarhed om, hvorvidt henvendelsen kan føre til et rådgivningsforløb
- Sagen, der har ført til henvendelsen, er meget kompleks
- Parterne ser meget forskelligt på problemstillingen og behovet for hjælp
- Der har været flere rådgivningsforløb på samme sted, hvorfor der er bekymring for, at viden fra tidligere forløb ikke bliver forankret og spredt i tilstrækkeligt omfang
- Der er flere sektorer og parter involveret
- Specialisten er ny i VISO-regi (læringsperspektiv)
- Flere specialister deltager i det afklarende møde eller forventes at skulle indgå i det efterfølgende rådgivningsforløb.

Fagkonsulenten kan selv vælge at deltage i mødet eller blive opfordret hertil af specialisten. Når fagkonsulenten deltager i det afklarende møde, er det – med mindre andet aftales – fagkonsulenten, der leder mødet. Det er stadig specialisten, der planlægger, indkalder og udarbejder/udsender opsamlingsnotat.

Fagkonsulenten deltager dog altid i mødet, hvis sagen har et højt konfliktniveau og/eller har pressens bevågenhed, og når der er tale om gruppeforløb (se afsnit 17 om gruppeforløb). I disse tilfælde planlægger og leder fagkonsulenten mødet, mens specialisten indkalder og udarbejder/udsender opsamlingsnotat.

Specialistens forslag til leveranceaftalen bygger blandt andet på opsamlingsnotatet fra det afklarende møde. Fagkonsulenten vurderer leverancens størrelse og omfang i forhold til rådgivningens formål og mål.

Er der brug for, at forslaget skal præciseres eller ændres, anmoder fagkonsulenten specialisten om en genforhandling i VIAS¹⁴. Fagkonsulenten noterer sine indvendinger og kommentarer til forslaget i tekstfeltet til genforhandling.

Når fagkonsulenten kan godkende forslaget i VIAS¹⁵, kan forløbet gå i gang.

5.3.4 Øvrige opmærksomhedspunkter vedrørende det afklarende møde

I samarbejde med henvender afklares det, hvem der skal deltage i det afklarende møde. Det kan være sagsbehandleren, forældre/pårørende, fagpersoner fra skole, bo- og aktivitetstilbud mv. Herudover deltager lederrepræsentanter på institutions- og eventuelt myndighedsniveau.

¹² **VIAS-funktion:** *Leverancer* > Pil ved leverancen > Åbn leveranceforløb > *Leveranceaftale*

¹³ **VIAS-funktion:** *Leverancer* > Pil ved leverancen > Åbn leveranceforløb > Rul ned til *Leverancebeskrivelse*.

¹⁴ **VIAS-funktion:** *Leverancer* > Pil ved leverancen > *Genforhandl* med tekstfelt til kommentar

¹⁵ **VIAS-funktion:** *Leverancer* > Pil ved leverancen > *Godkend*.

Borgeren deltager som udgangspunkt i det afklarende møde for at kunne medvirke ved behandlingen af de forhold, der vedrører denne. Mødet skal derfor tilrettelægges på en sådan måde, at borgeren kan deltage. Det kan for eksempel være nyttigt at holde pauser, opdele mødet på andre måder, anvende hjælpemidler og/eller begrænse antallet af deltagere.

Hvis borgeren ikke er med på mødet, skal specialisten angive årsagen i VIAS¹⁶. Og det skal da afklares, hvordan borgerens synspunkter og ønsker til forløbet så kan indgå på mødet (se afsnit 15 om borgerinddragelse).

5.3.5 Øvrige opmærksomhedspunkter vedrørende leveranceaftalen

Flere leverandører: Hvis flere leverandører skal indgå i rådgivningsforløb, aftaler de med fagkonsulenten hver deres del af det samlede arbejde, herunder hvordan de skal samarbejde undervejs. Fagkonsulenten beslutter, hvem der skal være den koordinerende leverandør. Specialisterne udarbejder forslag til leveranceaftalen vedrørende deres respektive ydelser. Forslagene sendes til godkendelse hos fagkonsulenten.

Godkendelse af højprisleverance: En leverance over 125.000 kr. betegnes som en højprisleverance og kræver både fagkonsulentens og den faglige leder/souschefens godkendelse. Når fagkonsulenten har foretaget den indledende godkendelse af en højprisleverance, sender VIAS den automatisk videre til den faglige leder/souschefen. Fagkonsulenten modtager en hot-advis i VIAS på sagen, når den faglige leder/souschefen har godkendt eller afvist højprisleverancen.

Retningslinjer for øvrige udgifter: Som specialist skal man vurdere, om det er en nødvendig udgift før et eventuelt køb eller en handling, der medfører en udgift. Såfremt det er tilfældet, skal udgiften holdes på et acceptabelt niveau. Hvad der er rimeligt, er en konkret vurdering i de enkelte tilfælde.

Afholdelse af øvrige udgifter skal altid aftales på forhånd med en VISO-konsulent.

Hvis der er brug for at afholde en nødvendig udgift i sagen til fx brug af tolk eller transport, skal udgiften anføres i VIAS på den konkrete aktivitet i leveranceplanen, som udgiften vedrører. Du skal som specialist opbevare dokumentation for udgiften, som kan forevises, hvis VISO efterspørger det.

6. Rådgivningsforløbet

6.1 Igangsættelse af rådgivningsforløbet

Når leveranceaftalen er indgået og godkendt, er specialisten forpligtiget til **hurtigst muligt** at igangsætte leverancen ved at indgå aftaler mv. i overensstemmelse med den tidsplan, der er lagt. Det er nu specialisten, som primært har ansvaret for den faglige dialog og samarbejde med henvender.

6.2 Længden af et rådgivningsforløb

Som hovedregel skal et rådgivningsforløb gennemføres hurtigst muligt, som problemstillingen tilsiger det, og højst vare otte måneder fra det afklarende til det afsluttende møde. Hvis et forløb

¹⁶ VIAS-funktion: *Sagshistorik* > *Opret sagshistorik* > *Sagsnotat*.

ser ud til at ville vare i længere tid, skal det forinden aftales med fagkonsulenten. Specialisten skal begrunde overskridelsen i VIAS¹⁷.

6.3 Specialistens ansvar under rådgivningsforløbet

Specialisten har helt overordnet set ansvar for at følge håndbogens arbejdsgange og procedurer samt forpligtelserne i rammekontrakten. Desuden er det specialistens ansvar at gennemføre forløbet i overensstemmelse med leveranceaftalen.

Mere konkret har specialisten ansvar for at:

- være i løbende dialog med henvender om forløbet
- registrere udviklingen i forløbet ved løbende at notere sagshændelser (møder, aftaler, aftaleændringer, væsentlige samtaler etc.) i VIAS¹⁸(se afsnit 16 om notat- og journaliseringspligten)
- notere alle relevante oplysninger, som de bliver bekendt med mundligt eller skriftligt, på den konkrete sag i VIAS
- journalisere nyt materiale løbende i VIAS¹⁹ – det gælder både materiale, specialisten indhenter eller udarbejder
- logge de forbrugte timer og det øvrige forbrug hurtigst muligt og senest inden udgangen af den måned, hvor aktiviteten er planlagt (ifølge leveranceplanen)
- holde sig orienteret om forløbet i VIAS, hvis fagkonsulenten foretager opdateringer.

Derudover skal specialisten inddrage fagkonsulenten, hvis der sker væsentlige ændringer i leveranceaftalen, da kan det være nødvendigt og hensigtsmæssigt at tage en dialog med henvender og den involverede ledelse eller at indkalde til et midtvejsmøde (se afsnit 6.5 om midtvejsmøder). Ligeledes inddrages fagkonsulenten, hvis der opstår konflikter, eller der er mangel på aktivitet eller manglende ledelses-/personalemæssig opbakning i forløbet fra modtagerorganisationens side.

Endelig skal specialisten tage kontakt til fagkonsulenten, når:

- der er tvivl i planlægningen af møder
- borgeren flytter til en anden kommune, institution eller botilbud
- pressen kontakter specialisten, da kun ledelsen i Socialstyrelsen/VISO må besvare pressens spørgsmål vedrørende et rådgivningsforløb
- der muligvis er en anmodning om aktindsigt på vej, da en sådan kun må behandles af VISO centrale enhed i Odense (se afsnit 18 om aktindsigt)
- der undervejs i forløbet opstår alvorlig bekymring i forhold til borgeren, som kan begrunde, at der måske skal laves en bekymringskrivelse eller underretning til kommunen eller bo-/dagtilbud (se afsnit 19 for procedurer ved underretning)
- der opstår behov for at afvige fra håndbogens procedurer i forhold til for eksempel overholdelse af tidsfrister
- der opstår behov for tolkebistand (se afsnit 15.3 om tolkebistand)
- der kommer en ny henvender eller ansvarlig leder, hvorfor fagkonsulenten skal have de nye kontaktoplysninger.

¹⁷ VIAS-funktion: *Sagshistorik* > *Opret sagshistorik* > *Sagsnotat*.

¹⁸ VIAS-funktion: *Sagshistorik* > *Opret sagshistorik* > *Sagsnotat*.

¹⁹ VIAS-funktion: *Dokumenter* > *Opret dokument* > *Tilføj fil*.

Specialisten er desuden altid velkommen til at sparre med fagkonsulenten, hvis der er tvivl om, hvad der skal noteres eller journaliseres i VIAS, eller hvis der opstår tvivl om indholdet i opsamlinger fra diverse møder eller i den afsluttende rapport.

6.3.1 Specialisternes indhentning af supplerende oplysninger

Specialisterne kan efter aftale med VISO-konsulenten indhente supplerende oplysninger, hvis borger eller forældremyndighedsindehaver har givet samtykke. Samtykket skal fremgå af VIAS. Henvender skal orienteres, hvis der indhentes yderligere oplysninger. Som led i indhentningen af yderligere oplysninger skal VISO-specialisten iagttage princippet om dataminimering således, at der kun indhentes oplysninger, som er nødvendige for at oplyse og udrede sagen. VISO-specialisten skal inddrage VISO-konsulenten i vurdering af nødvendigheden af evt. indhentning af supplerende sagsmateriale. VISO-specialisten lægger de supplerende oplysninger i VIAS.

6.3.2 Brug af observation eller video

Brug af observation eller video som led i rådgivningsforløbet er omfattet af den hjemmel, der gælder for behandlingen af sagen, og der skal derfor ikke indhentes nyt samtykke ved brug af observationer eller videooptagelser.

Hvis der anvendes observation i rådgivningsforløbet, skal specialisten udvise god etik og sikre, at det kun er den pågældende borger, der observeres. Hvis andre personer indgår i observationen, skal der være særskilt skriftligt samtykke fra disse. Efter observationen noteres observationerne, og notatet journaliseres.

Anvendes der videooptagelser, er det ligeledes vigtigt, at det kun er den pågældende borger, der indgår i optagelserne. Hvis andre personer indgår i optagelserne, skal der foreligge et særskilt skriftligt samtykke fra disse. Hvis der er personer, som ikke indgår i en optagelse, men som kommer med i optagelsen, fx fordi de går gennem et rum eller ikke interagerer med den person, der optages, er det vigtigt, at der forinden er informeret om, at der videooptages. Hvis en person kommer til at indgå i optagelsen, skal der efterfølgende indhentes samtykke fra denne.

6.4 Fagkonsulentens ansvar under rådgivningsforløbet

Fagkonsulenten skal holde sig orienteret om udviklingen i forløbet – eksempelvis ved at bruge advis-systemet i VIAS²⁰ – notere hændelser og nye oplysninger, herunder journalisere nyt materiale i F2 (se afsnit 17 om notat- og journaliseringspligt), foretage løbende stikprøvekontrol af specialistens faglige og økonomiske registreringer i VIAS og overholdelse af tidsfrister samt efterse, at der generelt er aktivitet og fremdrift i forløbene²¹.

Fagkonsulenten kan også blive inddraget direkte i rådgivningsforløbet, hvis henvender eller specialist har et behov for bistand af generel eller overordnet karakter. Fagkonsulenten kan også gå ind i forløbet, hvis eksempelvis:

- rådgivningsforløbet har en høj kompleksitet og/eller flere leverandører er involveret
- der er behov for opfølgning på specialistens arbejde
- der er usikkerhed om forløbet eller mangler opfølgning i VIAS eller kontakt med specialisten.

²⁰ **Advis systemet:** understøtter fagkonsulentens og specialistens muligheder for løbende at holde sig orienteret, da parterne adviseres hver gang, der sker noget på en sag i VIAS. For eksempel hvis der oprettes et sagsnotat, uploades et dokument, eller der sker ændringer i leverancen.

²¹ **Databanken:** her kan fagkonsulenterne blandt andet få overblik over aktiviteterne i de enkelte forløb.

6.5 Midtvejsmøde

Specialisten kan efter aftale med fagkonsulenten indkalde til et midtvejsmøde, hvis der er brug for at revurdere problemstillingen, behovet for rådgivning, kredsen af deltagere, rolle- og opgavefordelingen, forløbets konkrete mål og som følge heraf afstemme forventningerne mellem parterne.

Deltagerkredsen til midtvejsmødet er så vidt muligt den samme som til det afklarende møde, og specialisten udarbejder en mødeindkaldelse i VIAS²² (se bilag 3).

Specialisten udarbejder og udsender et opsamlingsnotat i VIAS²³ fra midtvejsmødet med opsummering af de nye aftaler, forventningsafstemninger mv. (se bilag 4).

6.6 Arbejds møde

På det afklarende møde kan flere af de involverede parter beramme et arbejds møde, hvis omstændighederne omkring rådgivningsforløbet nødvendiggør dette. Det kan for eksempel være tilfældet, hvis forskellige parter skal modtage rådgivning. Her kan det fremme formålet med rådgivningen, at specialisten sammen med de involverede udveksler erfaringer og skaber overblik og sammenhæng over dele af eller hele forløbet.

Specialisten kan også undervejs i forløbet indkalde parterne til et arbejds møde.

Specialisten skriver som udgangspunkt referat af arbejds mødet og lægger det i sagshistorikken. Hvis arbejds mødet får karakter af et midtvejsmøde, udarbejder og udsender specialisten et opsamlingsnotat fra mødet med opsummering af eventuelt nye aftaler, forventningsafstemninger mv. Her bruges skabelonen fra midtvejsmødet (se bilag 4).

6.7 Ændringer af leverance undervejs i rådgivningsforløbet

Fagkonsulenten og specialisten skal i samarbejde ajourføre leveranceaftalen, når omstændighederne eller forholdene ændrer sig.

Specialisten ændrer leverancen i VIAS, når forløbets omstændigheder eller forhold hos specialisten nødvendiggør det. Det gøres ved at:

- ændre i timetal og/eller transportudgifter i eksisterende ydelsesaktivitet
- tilføje, fjerne eller ændre en ydelse/ydelsesaktivitet
- ændre i leverancebeskrivelsen
- ændre i tidsplanen.

Ændringer i leverancebeskrivelsen skal altid begrundes og fagkonsulenten skal godkende alle ændringer.

6.8 Leveranceafbrydelse

Rådgivningsforløbet kan afbrydes, hvis borgeren dør, henvender ønsker forløbet standset, eller fagkonsulenten og/eller specialist vurderer, at grundlaget for leveranceaftalen ikke længere er til stede.

²² **VIAS-funktion:** *Leverancer* > Pil ved leverancen > *Leveranceaftale* > Ikon ved aktiviteten *Midtvejsmøde*.

²³ **VIAS-funktion:** *Leverancer* > Pil ved leverancen > *Leveranceaftale* > Ikon ved aktiviteten *Opsamlingsnotat fra midtvejsmøde*.

7. Afslutning af rådgivningsforløbet m/u udredning

Et VISO-forløb afsluttes med en skriftlig rapport og et møde mellem de relevante parter.

Specialisten vælger én af tre mulige rapporter: Hvis der udelukkende er givet rådgivning, benyttes skabelonen "Rådgivningsrapport" (bilag 9). Hvis der er foretaget udredning og givet rådgivning, benyttes skabelonen "Udrednings- og rådgivningsrapport" (bilag 10). Helt undtagelsesvist kan der foretages udredning, hvor der af forskellige årsager er brug for to separate rapporter. I disse tilfælde kan skabelonen "Udredningsrapporten" (bilag 11) anvendes. I den efterfølgende rådgivning, anvendes skabelonen "Rådgivningsrapport" (bilag 12).

Rapporten sendes til henvenderen, der videresender rapporten til borgeren og andre relevante parter. Rapporten lægges i VIAS²⁴, hvor det skal fremgå af sagshistorikken²⁵, at rapporten er sendt til henvender.

Hvis enten specialisten eller fagkonsulenten finder det relevant, giver fagkonsulenten specialisten feedback på rapportens indhold forud for udsendelsen.

7.1 Rådgivningsrapport

Rapporten er den skriftlige del af rådgivningen og skal:

- indeholde VISOs vejledende anbefalinger vedrørende den fremadrettede indsats og give henvender et kort overblik over rådgivningens mål, omfang og temaer
- bruges som dokumentation for den gennemførte rådgivning
- skrives i et letforståeligt sprog og må højst fylde cirka 8-10 A4-sider.

7.1.2 Retningslinjer i borgerforløb

I VISO-forløb uden kommunedeltagelse skal den afsluttende rådgivningsrapport følge nogle retningslinjer:

- Skriv rapporten i "du-form"
- Hav fokus på borgerens egne mestringsstrategier i forhold til udfordringer i hverdagen
- Skriv gerne anbefalinger, der omhandler forhold borgeren selv kan arbejde videre med.

7.2 Udrednings- og rådgivningsrapport

Rapporten er den skriftlige del af et udrednings- og rådgivningsforløb og skal:

- indeholde faglige konklusioner fra udredningen og give henvender og VISO et kort overblik over udredningens mål, indhold og omfang.
- bruges som dokumentation for den gennemførte udredning
- indeholde faktuelle oplysninger og faglige analyser og vurderinger
- indeholde vejledende anbefalinger og give henvender og VISO et kort overblik over rådgivningens mål, omfang og temaer
- bruges som dokumentation for den gennemførte rådgivning
- skrives i et letforståeligt sprog og må højst fylde cirka 20 A4-sider.

²⁴ VIAS-funktion: *Dokumenter > Opret dokument > Tilføj fil.*

²⁵ VIAS-funktion: *Sagshistorik* (oprettes automatisk).

7.3 Udredningsrapport

Rapporten er den skriftlige del af et udredningsforløb og skal:

- indeholde faglige konklusioner fra udredningen og give henvender og VISO et kort overblik over udredningens mål, indhold og omfang.
- bruges som dokumentation for den gennemførte udredning
- indeholde faktuelle oplysninger og faglige analyser og vurderinger
- skrives i et letforståeligt sprog og må højst fylde cirka 10-12 A4-sider.

7.4 Møde om VISO-udredningen

Mødet om VISO-udredningen har til formål at præsentere og gennemgå udredningens resultater. Det er et selvstændigt møde, som afholdes før det afsluttende møde.

Specialisten indkalder til mødet (se bilag 5)²⁶. Mødeindkaldelsen og den del af rapporten, der vedrører udredningen, sendes til henvender i god tid før mødet. Tidspunkt og deltagerkreds kan eventuelt berammes allerede under det afklarende møde. Specialisten gennemgår rapporten og drøfter indhold og konklusioner med deltagerne. Mødet bruges også til at drøfte og lave aftaler om den efterfølgende rådgivning.

VISO anbefaler altid, at borgeren deltager (se afsnit 15 om borgerinddragelse).

Hvis borgeren ikke deltager på mødet, skal årsagen noteres i VIAS²⁷. Desuden skal det sikres, at borgeren på anden vis inddrages i og orienteres om rapportens konklusioner og anbefalinger – for eksempel på et særskilt møde, hvor borgeren alene eller sammen med pårørende og/eller personale får gennemgået rapporten.

Fagkonsulenten kan i særlige tilfælde deltage i mødet. Det beror på en konkret vurdering.

Specialisten udarbejder et opsamlingsnotat i VIAS og udsender dette til henvender (se bilag 6)²⁸.

7.5 Det afsluttende møde

Når rådgivningsforløbet er gennemført, afholdes et afsluttende møde af et par timers varighed.

I VIAS indkalder specialisten til det afsluttende møde²⁹. Mødeindkaldelse og rapport sendes i god tid før mødet til henvender, som sender det videre til relevante deltagere. Som udgangspunkt er deltagerkredsen den samme som ved det afklarende møde. VISO stiller krav om relevant lederdeltagelse i mødet (jf. afsnit 5.1).

Det afsluttende møde har følgende hovedemner:

1. Indhold og anbefalinger fra den afsluttende rapport fremlægges og drøftes.
2. Forløbet evalueres med fokus på de mål, der blev aftalt på det afklarende møde. De opsatte mål for forløbet kan fremgå af mødeindkaldelsen.
3. Med ovenstående afsæt drøftes, hvordan viden fra forløbet fremadrettet kan:
 - a. bruges som led i indsatsen til borgeren,
 - b. forankres og udbredes i den øvrige del af modtagerorganisationen.

²⁶ VIAS-funktion: *Sagshistorik > Opret sagshistorik > Afrapporteringsmøde.*

²⁷ VIAS-funktion: *Sagshistorik > Opret sagshistorik > Sagsnotat.*

²⁸ VIAS-funktion: *Sagshistorik > Opret sagshistorik > Opsamlingsnotat fra afrapporteringsmøde*

²⁹ VIAS-funktion: *Sagshistorik > Opret sagshistorik > Midtvejsmøde*

Hvis forløbets omstændigheder taler for det, kan der afholdes et afsluttende møde med forløbets parter hver for sig – for eksempel borger/pårørende for sig og ledelse/fagfolk for sig.

VISO forventer, at borgeren deltager i det afsluttende møde (se afsnit 15 om borgerinddragelse). Hvis borgeren ikke deltager, skal årsagen noteres i VIAS³⁰. Desuden skal det sikres, at borgeren på anden vis inddrages i og orienteres om rapportens konklusioner og anbefalinger – for eksempel på et særskilt møde, hvor borgeren alene eller sammen med pårørende og/eller personale får gennemgået rapporten.

Det kan være hensigtsmæssigt at invitere kommunen med i de forløb, hvor kommunen ikke har deltaget i det afklarende møde. Herved kan kommunen få overleveret information og viden, som kan bruges i den fremadrettede indsats over for borgeren.

Fagkonsulenten deltager som udgangspunkt ikke i det afsluttende møde. Særlige forhold kan dog kræve fagkonsulentens deltagelse. Det beror på en konkret vurdering.

Der udsendes et opsamlingsnotat fra mødet med fokus på evaluering af målene og på den fremtidige forankring og udbredelse af viden fra forløbet (se bilag 8). Notat lægges i VIAS³¹

8. Afslutning af leverancen i VIAS

Før leverancen kan afsluttes i VIAS, skal det afsluttende møde være afholdt, opsamlingsnotatet fra mødet skal være udsendt og lagt på sagen i VIAS, og endelig skal rådgivningsrapporten være udarbejdet, fremsendt til henvender og lagt på sagen i VIAS.

8.1 Specialistens ansvar ved afslutning af leverancen

Senest syv arbejdsdage efter det afsluttende møde, afslutter specialisten leverancen ved at:

1. notere de sidste relevante oplysninger på sagen i VIAS
2. tjekke, at modtager af rådgivningen er korrekt registreret i VIAS
3. journalisere de sidste relevante akter på sagen i VIAS og makulere akter og arbejds papirer såsom mails og notater (OBS: for psykologer gælder særlige regler)
4. logge sine sidste forbrugte timer og øvrigt forbrug på sagen i VIAS og herefter indsende økonomiskemaet.

8.2 Fagkonsulentens ansvar ved afslutning af leverancen

Fagkonsulenten skal inden for syv arbejdsdage efter modtagelse af økonomiskemaet sikre, at specialisten har afsluttet sagen i henhold til procedurerne, herunder at den afsluttende rapport og opsamlingsnotat fra det afsluttende møde er skrevet, udsendt og journaliseret. Fagkonsulenten skal også notere og journalisere sine egne oplysninger, mails eller akter, før sagen lukkes.

³⁰ VIAS-funktion: *Sagshistorik* > *Opret sagshistorik* > *Sagsnotat*.

³¹ VIAS funktion: *Sagshistorik* > *Pil ved leverancen* > *Ikon ved aktiviteten Opsamlingsnotat fra det afsluttende møde*.

Herefter forholder fagkonsulenten sig til økonomiskemaet. Når det kan godkendes, afsluttes rådgivningsforløbet endeligt.

8.3 Tilfredshedsundersøgelse

VISO gennemfører systematisk tilfredshedsundersøgelser på alle afsluttede rådgivningsforløb. Når et forløb afsluttes, sendes et spørgeskema automatisk til modtager af rådgivningen, som derved får mulighed for at tilkendegive sin tilfredshed med rådgivningen i VISO-forløbet og dermed bidrage til at videreudvikle kvaliteten af VISOs rådgivning.

I udvalgte forløb laver VISO også kvalitative auditforløb, hvor der er særligt behov for at uddrage læring, der kan bruges generelt i rådgivningen. Endeligt foretages der årligt survey-undersøgelser af kommunernes generelle tilfredshed med VISOs rådgivning.

8.4 Kvalitetssikring

VISO arbejder løbende på at sikre den bedst mulige kvalitet af rådgivningsforløbene. Det gælder fagligt, økonomisk og administrativt. Det sker først og fremmest ved, at fagkonsulenterne vurderer og følger op på specialisternes indsats, herunder eksempelvis gennemgår deres rapporter, notater og sagshistorik i VIAS og observerer dem i dialogen med henvendere, fagfolk og borgere.

Denne håndbog støtter både fagkonsulenter og specialister i arbejdet med at håndtere henvendelser og rådgivningsforløb på en systematisk og ensartet måde, herunder sikrer en fælles forståelse og forvaltning af økonomisk-administrative forhold.



DEL 2
BAGGRUNDS-
VIDEN

9. VISO

Den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation (VISO) på det sociale område og specialundervisningsområdet er et landsdækkende tilbud under Socialstyrelsen. VISO blev etableret som led i kommunalreformen i 2007, hvor kommunerne fik myndigheds- og finansieringsansvaret på det sociale område, inklusiv specialundervisning og specialpædagogik.

9.1 VISOs arbejdsområder

VISO leverer specialrådgivning og eventuel forudgående udredning i forhold til målgrupper mv., der er omfattet af lov om social service og lov om specialundervisning (se afsnit 13 om VISOs regelgrundlag).

VISO indsamler, udvikler, bearbejder og formidler ny social- og specialundervisningsfaglig viden om virksomme metoder og indsatser, der kan medvirke til at styrke rådgivnings- og udredningsarbejdet i kommuner, tilbud m.fl., herunder bidrage til at understøtte faglige vidensmiljøer mv. VISO varetager denne opgave i tæt samarbejde med dels specialisterne og dels de socialfaglige centre og centeret for data, analyse og metode i Socialstyrelsen.

9.2 VISOs brugere

VISOs brugere er kommuner, regioner, borgere, boformer og andre sociale tilbud, som har behov for specialrådgivning, eventuelt med forudgående udredning, i forbindelse med specialiserede og komplicerede problemstillinger inden for følgende områder:

- Børn og unge med handicap
- Børn og unge med sociale eller adfærdsmæssige problemer
- Udsatte grupper
- Voksne med handicap
- Socialpsykiatrien
- Specialundervisning og specialpædagogisk bistand til børn, unge og voksne.

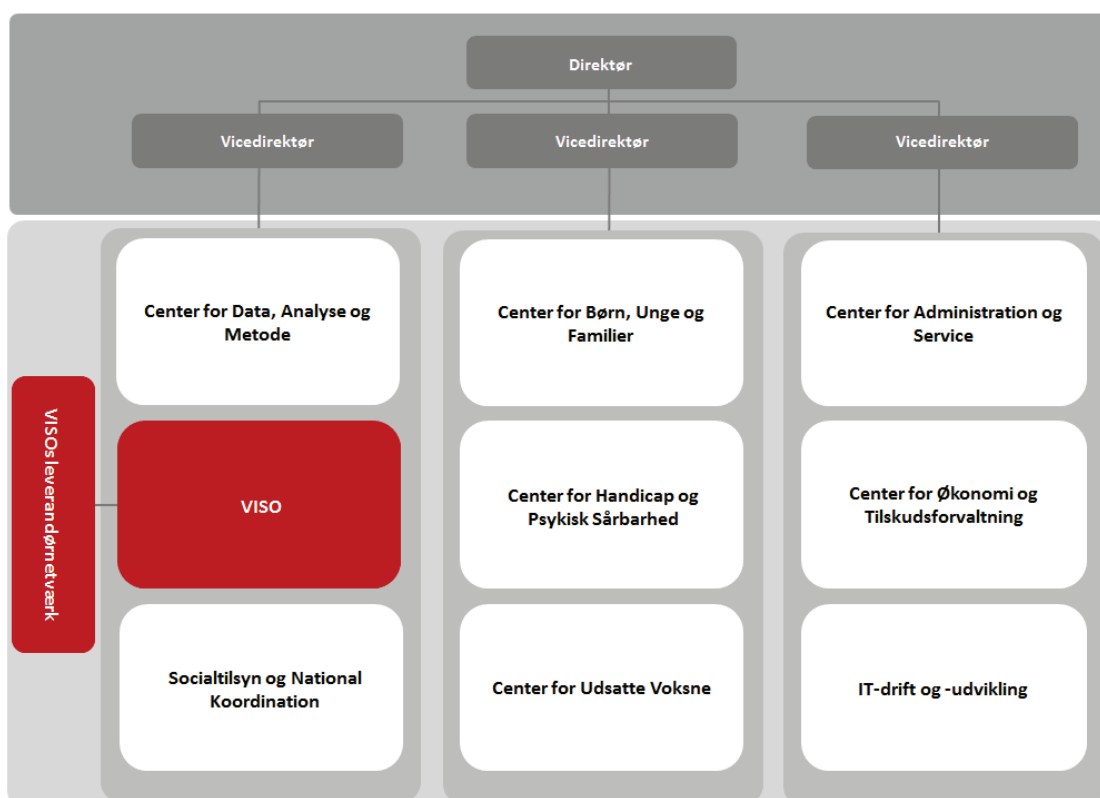
9.3 VISOs faglige bestyrelse

VISOs faglige bestyrelse skal i henhold til bekendtgørelsen rådgive direktøren for Socialstyrelsen om VISOs faglige virksomhed, komme med forslag til og vurdere, hvordan konkrete indsatsområder prioriteres, pege på områder, hvor der er behov for at udvikle viden og vurdere niveauet af VISOs indsats.

Bestyrelsens formand er udpeget af børne- og socialministeren. De øvrige 11 medlemmer er udpeget af henholdsvis børne- og socialministeren og undervisningsministeren på baggrund af en indstilling fra henholdsvis KL, Danske Regioner, Danske Handicaporganisationer og Børnesagens Fællesråd. Desuden er brugerorganisationer på udsatte-området blevet hørt. Bestyrelsen udpeges for fire år ad gangen (se oversigt over medlemmerne på VISOs hjemmeside).

10. Socialstyrelsens organisation

VISO arbejder i mange sammenhænge – udbud, vidensprojekter, task forces mv. – tæt sammen med de øvrige centre og kontorer i Socialstyrelsen, som er organiseret på denne måde:



11. VISOs centrale enhed i Odense

VISOs centrale enhed i Odense ledes af en kontorchef, en souschef og tre faglige ledere og består af Team Voksne, Team Børn, Unge og Specialundervisning, Team Support, Team Viden og Udvikling og Leverandørteamet.

De faglige teams, hvor fagkonsulenterne er placeret, yder dagligt telefonisk rådgivning og vejledning til borgere, fagfolk og sagsbehandlere og forestår den indledende visitation i forhold til de henvendelser, som kan føre til et rådgivningsforløb med en specialist. De skal blandt andet i den forbindelse kontakte henvender, oplyse henvendelsen, vælge leverandør, godkende leveranceaftaler, deltage i rådgivningsmøder og følge op på og endeligt afslutte forløbene.

Team Supports kontorassistenter udgør VISOs administrative funktion. De tager imod henvendelser pr. telefon, fysisk post og mail, registrerer og fordeler henvendelser til de faglige teams, sender kvitteringsbreve ud samt varetager projektsekretæropgaver i forbindelse med videns- og udviklingsopgaverne, herunder udbuddene af rådgivningsydelser.

Team Viden og Udvikling består af akademiske medarbejdere, som varetager det strategiske planlægningsarbejde og styrkelse af VISOs vidensfunktion, ledelses-, bestyrelses- og departementsbetjening, kommunikationsopgaver, håndtering af aktindsigt, forberedelse af VISOs årlige konference samt bistå resten af styrelsen med fx centrale udmeldinger og forløbsbeskrivelser.

Leverandørteamet har til opgave at styrke kvaliteten og optimere ressourceudnyttelsen i samarbejdet med VISOs leverandører. Teamet skal blandt andet styrke samarbejdet omkring løsning af de konkrete rådgivningsopgaver, indgå og følge op på kontrakter, gennemføre udbud mv.

12. VISOs leverandører/specialister

VISO har indgået kontrakt med leverandører i kommunalt, regionalt eller privat regi. De har hver især specialister med indgående viden på et felt af socialområdet. I henhold til kontrakten med driftsherren kan VISO rekvirere ydelser hos en eller flere af de leverandører, som driftsherren råder over. Specialisterne er ansat hos leverandøren og udfører de faglige ydelser i rådgivningsforløbene.

Hvis der er tale om en enkeltmandsvirksomhed, vil ejeren udfylde alle roller i kontraktmæssig sammenhæng og dermed både være driftsherre, leverandør og specialist. Sammenhængen fremgår af denne figur:



12.1 Specialistkompetencer

Den enkelte leverandør skal sikre, at de medarbejdere, der arbejder med VISO-opgaver – såvel specialister som administrative medarbejdere – har de kompetencer, der er nødvendige for at kunne løse opgaver på vegne af VISO.

I rammekontrakten beskrives en række af de kompetencer, leverandøren/specialisten skal besidde og løbende udvikle.

Specialister og administrative medarbejdere, der også arbejder med VISO-opgaver, skal deltage i VISOs undervisningsmoduler (læs mere om de fem undervisningsmoduler på VISOs hjemmeside).

13. Dialogisk og systemisk tilgang i rådgivningen

VISOs dialog med eksterne og interne samarbejdspartnere tager afsæt i en systemisk grundforståelse, hvor der lægges vægt på en undersøgende tilgang til rådgivningen. VISO arbejder ud fra en kommunikationsform, der er modtagerorienteret, venlig og ensartet for dermed at understøtte mulighederne for en konstruktiv dialog med parterne i rådgivningsforløbene. Der er fokus på at undgå indforstået fagsprog og i stedet tage udgangspunkt i modtagerens kontekst. Det handler om at være nysgerrig på de forskellige meninger, forståelser og forventninger og ikke mindst parternes indbyrdes påvirkning af hinanden i et rådgivningsforløb.

At udføre rådgivning og udredning på vegne af VISO forudsætter et højt vidensniveau om komplekse og svære vanskeligheder hos den pågældende målgruppe, herunder specialiseret viden om metoder og redskaber til målgruppen. Det betyder, at specialisten skal have et særligt fokus på en helhedsorienteret tilgang til borgerens vanskeligheder.

Som led i rådgivningen og udredningen skal specialisten derfor:

- 1) undersøge og afklare forventninger hos parterne
- 2) være nysgerrig på de forskellige parter forståelser for problemstillingen
- 3) facilitere og koordinere med respekt for alle involverede parter og forløbets mål
- 4) støtte og rådgive centrale parter i det samlede netværk i at navigere i udfordringer og dilemmaer.

Specialisten skal have et vedvarende fokus på inddragelse af barnet/den unge/borgerens perspektiv, på samarbejdet på tværs i netværket og på kontekstens betydning for problemstillingen.

14. VISOs regelgrundlag

VISOs formål og opgaver er hjemlet i servicelovens § 13, jf. lovbekendtgørelse nr. 102 af 29. januar 2018, og i bekendtgørelse nr. 817 af 27. juni 2014. Der står her følgende:

§ 13. Den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation i Socialstyrelsen bistår kommuner og borgere med gratis vejledende specialrådgivning i de mest specialiserede og komplicerede enkeltsager. Tilsvarende ydes gratis specialrådgivning til kommuner, regioner, skoler og institutioner m.v. samt borgere om specialundervisning og specialpædagogisk bistand.

Stk. 2. Den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation yder gratis vejledende udredning til kommuner og borgere i de få mest sjældent forekommende specielle og komplicerede enkeltsager, hvor den fornødne ekspertise ikke kan forventes at være til stede i den enkelte kommune eller i regionens tilbud. Tilsvarende ydes gratis bistand til kommunens udredning

vedrørende specialundervisning og specialpædagogisk bistand. Kommunalbestyrelsen træffer afgørelse om henvisning af borgeren efter 1. pkt.

Stk. 3. Den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation træffer afgørelse om ydelser efter stk. 1 og 2. Afgørelsen kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed.

Stk. 4. Den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation skal tilvejebringe de mest specialiserede rådgivningsydelse, herunder relevant materialeproduktion, til kommuner, borgere, skoler m.fl. i forhold til specialundervisning og specialpædagogisk bistand m.v.

Stk. 5. Hvis kommunalbestyrelsen som led i behandlingen af en sag om særlig støtte til børn og unge efter kapitel 11 benytter rådgivning eller udredning fra den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation efter stk. 1 og 2, kan kommunalbestyrelsen uden samtykke videregive nødvendige oplysninger, herunder om barnets, den unges eller familiens rent private forhold, til den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation. Kommunalbestyrelsen skal uanset adgangen til at videregive oplysninger uden samtykke forsøge at få samtykke til henholdsvis at videregive og behandle oplysningerne.

Stk. 6. Den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation kan uden samtykke behandle nødvendige oplysninger, herunder om barnets, den unges eller familiens rent private forhold, som videregives fra en kommune i forbindelse med rådgivning og udredning efter stk. 1 og 2, hvis oplysningerne videregives som led i behandlingen af en sag om særlig støtte til børn og unge efter kapitel 11.

Stk. 7. Den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation yder gratis vejledende rådgivning til kommuner i sager om adoption uden samtykke.

Stk. 8. Den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation sikrer en systematisk indsamling, udvikling, bearbejdning og formidling af den faglige viden på det sociale område og på området for den mest specialiserede specialundervisning og specialpædagogiske bistand m.v. Videns- og specialrådgivningsorganisationen sørger for at koordinere og deltage i prøvnings-, forsknings- og informationsvirksomhed på hjælpemiddelområdet.

Stk. 9. Kommunalbestyrelser og regionsråd kan indgå aftale med den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation om, at kommunen eller regionen mod betaling kan levere de ydelser for videns- og specialrådgivningsorganisationen, der er nævnt i stk. 1 og 2.

Stk. 10. Børne- og socialministeren fastsætter efter forhandling med undervisningsministeren i en bekendtgørelse nærmere regler om den nationale videns- og specialrådgivningsorganisations virksomhed og organisering.

Når det gælder ydelser inden for specialundervisningsområdet, har VISO også hjemmel i loven om folkeskolens specialundervisning samt anden specialpædagogisk bistand og loven om specialundervisning for voksne. Herunder ses udvalgte bestemmelser fra bekendtgørelser i medfør af disse love.

Bekendtgørelse nr. 693 af 20. juni 2014 om folkeskolens specialundervisning og anden specialpædagogisk bistand:

§ 19. I forbindelse med den pædagogisk-psykologiske vurdering skal pædagogisk-psykologisk rådgivning tage stilling til,

- 1) om der er behov for at indhente specialrådgivning fra den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation (VISO) og
- 2) om der er behov for at indhente bistand til udredningen fra den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation (VISO).

Stk. 2. Beslutningen om at inddrage den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation (VISO) efter stk. 1 træffes efter samråd med forældrene.

Stk. 3. Hvis forældrene anmoder om vejledende specialrådgivning og/eller bistand til udredningen fra den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation (VISO), og pædagogisk-psykologisk rådgivning afslår dette, skal det fremgå af udtalelsen til skolens leder i henhold til § 3, stk. 4, og være ledsaget af en begrundelse for afslaget. Det samme gælder udtalelserne til henholdsvis skolens leder, kommunalbestyrelsen eller regionsrådet i henhold til § 7 om fortsættelse, ændring eller ophør af den specialpædagogiske bistand.

Bekendtgørelse nr. 378 af 28. april 2006 om specialundervisning for voksne (VSU):

§ 6. Hvis det i forbindelse med afdækning af den enkelte deltagers færdigheder, behov og forudsætninger skønnes, at deltagerens vanskeligheder er meget specialiserede og komplicerede, tages der stilling til,

- 1) om der er behov for at indhente specialrådgivning fra den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation (VISO), der yder vejledende specialrådgivning i de mest specialiserede og komplicerede enkeltsager, og/eller
- 2) om der er behov for at indhente bistand til udredningen fra den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation (VISO), der yder bistand til udredningen i de få mest sjældent forekommende specielle og komplicerede enkeltsager, hvor den fornødne ekspertise ikke kan forventes at være til stede i den enkelte kommune eller i regionens undervisningstilbud.

Stk. 2. Beslutningen om at inddrage den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation (VISO) efter stk. 1 træffes efter samråd med deltageren.

Stk. 3. Forinden et regionalt undervisningstilbud eller en udbyder med overenskomst, jf. lovens § 1, stk. 4, og § 1, stk. 7, indhenter vejledende specialrådgivning fra den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation (VISO) om tilrettelæggelsen af tilbuddet til den enkelte deltager, inddrages deltagerens bopælskommune.

§ 7. Kommunalbestyrelsen kan henlægge sine beføjelser vedrørende henvisning, herunder visitation og optagelse, af personer, der skal modtage tilbud efter kapitel 1, og indhentelse af rådgivning eller bistand fra den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation, jf. § 6, til regionsråd eller voksenspecialundervisningsinstitutioner, herunder private institutioner. Kommunalbestyrelsen skal ved en sådan henlæggelse fastsætte retningslinjer for udøvelsen af den henlagte kompetence samt oplyse den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation (VISO) om henlæggelsen af beføjelse til at indhente rådgivning eller bistand fra denne.

14.1 VISOs formål

VISOs formål fremgår af § 2 i bekendtgørelse nr. 817 af 27. juni 2014:

- 1) at bistå kommuner, borgere og kommunale, regionale og private tilbud med vejledende specialrådgivning i de mest specialiserede og komplicerede enkeltsager og bistå kommunen med

vejledende udredning af dens borgere i de få mest specialiserede og komplicerede enkeltsager på det sociale område, hvor den fornødne ekspertise ikke kan forventes at være til stede i den enkelte kommune eller i regionens tilbud,

2) at bistå kommuner, borgere og kommunale, regionale og private tilbud med vejledende specialrådgivning i de mest specialiserede og komplicerede enkeltsager og yde bistand til kommunens udredning i de få mest specialiserede og komplicerede enkeltsager vedrørende specialundervisning og specialpædagogisk bistand, hvor den fornødne ekspertise ikke kan forventes at være til stede i den enkelte kommune eller i regionens tilbud,

3) at sikre et landsdækkende overblik over den samlede specialrådgivning.

Stk 2. VISO har yderligere til formål:

1) at sikre sammenhængende og helhedsorienteret vidensindsamling og vidensformidling til kommuner og kommunale, regionale og private tilbud og gøre den anvendelig for både kommunernes og VISOs specialrådgivning og udredning i enkeltsager,

2) at sikre et tæt samspil mellem de forskellige videns- og rådgivningsspecialer på VISOs områder og sikre fortsat udvikling af viden og specialrådgivning,

3) at koordinere vidensudvikling omkring indsatsen på den mest specialiserede del af specialundervisningsområdet,

4) at sikre inddragelse af relevante internationale erfaringer og bidrage til det internationale samarbejde,

5) at sikre overblik over og samarbejde med tilgrænsende områder, herunder sundhedsområdet og beskæftigelsesområdet.

14.2 Rådgivnings- og udredningsbegreberne

Rådgivning og udredning defineres således i bekendtgørelse nr. 817 af 27. juni 2014:

§ 3. Specialrådgivning efter servicelovens § 13, stk. 1, skal være individuel og helhedsorienteret. Rådgivningen kan omfatte specialiseret rådgivning om kompensations- og støttemuligheder, om målgruppen, om processer i komplekse sager eller om metoder og værktøjer, som knytter sig til et specialrådgivningsforløb for en bestemt målgruppe eller ydelse.

§ 4. Udredning efter servicelovens § 13, stk. 2, omfatter en systematisk, helhedsorienteret, tværfaglig og koordineret undersøgelse og vurdering af forhold, der har eller kan få betydning for en persons fremtidige livssituation.

VISO vil alene på den kommunale myndigheds anmodning kunne gå ind i et udredningsforløb, hvis dette er nødvendigt for at kunne yde rådgivningen. Det er ikke muligt for borgeren selv eller for fagpersoner i et tilbud at få VISO til at foretage en udredning. I VISO-regi laves udredning alene for at understøtte et rådgivningsforløb.

15. VISOs oplysningshjul

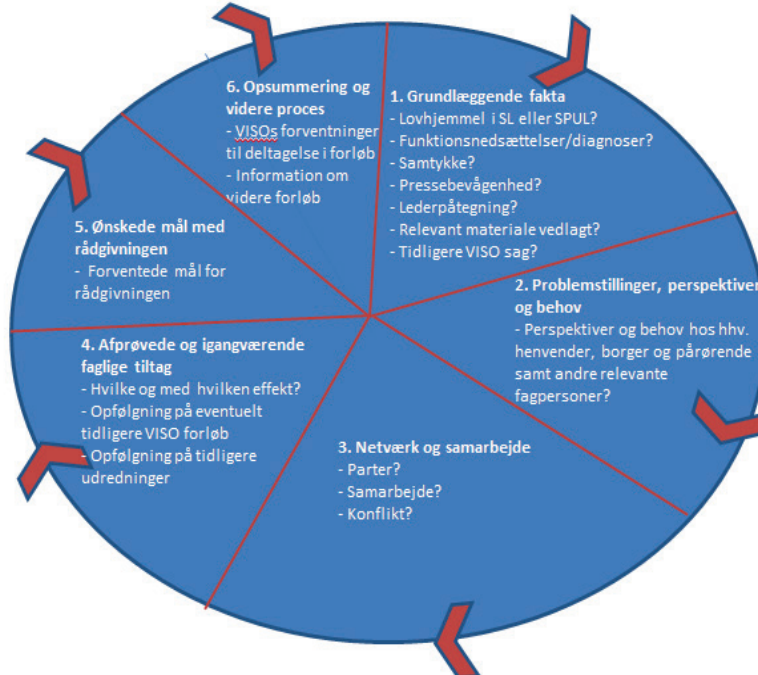
Fagkonsulenterne anvender et såkaldt oplysningshjul med det formål at kunne udfolde en given henvendelse. Således kan de herved:

- vurdere, om henvendelsen (umiddelbart) falder inden for VISOs arbejdsområde, eller om henvenderen skal henvises videre til andre aktører, eller om der er yderligere tiltag, som henvender kan eller bør arbejde med, inden VISO igen inddrages
- vurdere, hvilken leverandør der vil være relevant til at løse opgaven
- indgå i en kvalificeret drøftelse med henvender og specialist efterfølgende om grundlaget for, målet med og indholdet af det videre forløb
- være opmærksom på at notere nye, supplerende oplysninger og aftaler i VIAS.

Oplysningshjulet kan anvendes i forskellige sammenhænge og ad flere omgange:

1. I telefonvagten: Som telefonvagt kan fagkonsulenten bruge overskrifterne i hjulet til at strukturere og komme godt rundt om de væsentligste emner og spørgsmål i en samtale
2. Forberedelse til første samtale med henvender: Fagkonsulenten kan gennemgå henvendelseskemaet og bilagene, og efterse, hvad der måtte mangle for at kunne vurdere henvendelsen tilstrækkeligt
3. Samtale med henvender: Som led i selve samtalen kan fagkonsulenten løbe hjulet igennem med henvender og have særligt fokus på de elementer, som i første omgang virkede mangelfuldt belyst
4. Afklarende møde: Som støtteværktøj under fagkonsulentens dialog med parterne på det afklarende møde.

Nedenfor vises oplysningshjulet, der herefter gennemgås kort. Hjulet findes også i en fuld version, som fagkonsulenterne har adgang til.



15.1 Grundlæggende fakta

Fagkonsulenten skal:

- afklare, om henvendelsen omhandler en problemstilling eller målgruppe, som falder ind under serviceloven eller lov om specialundervisning
- vide, om henvender er den rette set i forhold til henvendelsens indhold og om der for at sikre det rigtige forløb skal kobles flere henvendere på
- vide, om der er afgivet samtykke, herunder også fra unge over 15 år, og være opmærksom på, om der foreligger værgemål
- vide, om der foreligger en ledergodkendelse
- undersøge, om henvendelsen er velbelyst i form af blandt andet medsendte bilag (for eksempel PPV, elevplan, skoleudtalelse, WISC, sansemotoriskprofil, journalblade, § 50-undersøgelse, VUM, aktuel faglig status) – og hvis noget skønnes at mangle, tales med henvender om muligheden for, at denne laver og/eller sender det aftalte materiale
- sikre, at nærmeste VISO-leder straks involveres ved pressebevågenhed.

15.2 Problemstillinger, perspektiver og behov

Fagkonsulenten skal:

- høre relevante parter som eksempelvis borger, hjem, netværk, pårørende, skole, PPR, arbejdsplads, sagsbehandler og diverse lægefaglige instanser
- sikre, at henvendelsens faglige problemområde – både den primære og sekundære – fremstår tydeligt.

15.3 Netværk og samarbejde

Fagkonsulenten skal:

- vide, hvem de vigtigste samarbejdsparter og interessenter er – såsom PPR, sagsbehandler, arbejdsplads, pårørende og netværk
- have kendskab til, om der er et muligt konfliktniveau, herunder hvordan VISO kan bidrage til det bedst mulige samarbejde
- have indblik i eventuelt helt særlige forhold ved sagen – for eksempel i forhold til at planlægge forløbet, deltage i møder, deltagerkreds på det afklarende møde mv.

15.4 Afprøvede og igangværende faglige tiltag

Fagkonsulenten skal:

- vide, hvad henvender helt konkret har afprøvet/gjort for at afhjælpe problematikken – det kan for eksempel dreje sig om støttetimer, støtteforanstaltninger, særlig pædagogisk tilgang, kontekstforhold mv.
- kende effekten af, hvad der har virket og hvordan – og hvad der ikke har virket
- vide, om der er igangværende udredninger/undersøgelser, herunder om sådanne vil kunne påvirke et eventuelt rådgivningsforløb, og om resultaterne heraf først skal vurderes, før der kan tages de næste skridt til et eventuelt rådgivningsforløb.

15.5 Ønskede mål med rådgivningen

Fagkonsulenten skal:

- have et klart billede af, hvad det konkret er, henvender gerne vil lære at kunne selv, når rådgivningen er afsluttet.

15.6 Opsummering og den videre proces

Fagkonsulenten skal:

- have et tydeligt billede af, efter dialogen med henvenderen, hvad der er kerneproblemet, hvilke forventede mål forløbet kunne have, hvad rådgivningen fra VISO kan forventes at bidrage til, og hvem der har behov for rådgivningen
- have en idé om en mulig leverandør/specialist
- vide, om vedkommende selv skal deltage på det afklarende møde
- sikre, at henvender er orienteret om det videre forløb.

16. Borgerinddragelse

Borgerinddragelse er centralt i alt socialt arbejde – således også i ethvert rådgivningsforløb i VISO-regi. Det er med til at sikre borgerens rettigheder og indflydelse i forbindelse med behandlingen af forhold, der vedrører denne.

Borgeren skal inddrages allerede på det afklarende møde – før der er taget endelig stilling til, om der skal igangsættes et rådgivningsforløb. Her skal der blandt andet fokuseres på borgerens perspektiv og vurdering af situationen, herunder hvilke problemstillinger der er tale om, og hvilke ressourcer vedkommende har. Deltager borgeren ikke selv i det afklarende møde, er det vigtigt at sikre, at dennes perspektiv mv. indgår i tilrettelæggelsen og gennemførelsen af rådgivningsforløbet. Det skal begrundes og noteres i sagshistorikken i VIAS, hvis borgeren ikke kan deltage på mødet.

Borgeren skal inddrages i rådgivningsforløbet, hvor det kan lade sig gøre, og hvor det vurderes at give mening.

16.1 Særligt ved børn og unge

De børn og unge, som er part i et VISO-forløb, er sårbare og har behov for støtte. Det er derfor vigtigt at sikre, at disse børn og unge har mulighed for at blive hørt.

16.1.1 Særlige regler ved henvendelser uden samtykke

Serviceovens § 13, stk. 6, giver VISO mulighed for at behandle nødvendige oplysninger, der videregives fra en kommune uden samtykke, hvis oplysningerne videregives som led i behandlingen af en sag om særlig støtte efter serviceovens kapitel 11. Kommunen skal forinden forsøge at indhente samtykke hos forældremyndighedsindehaveren eller den unge, der er fyldt 15 år, jf. § 13, stk. 5 i serviceoven. Kommunen skal også oplyse barnet om retten til en bisidder.

Det er en forudsætning, at kommunen, før henvendelsen til VISO, har forsøgt at indhente samtykke hos parterne. Det er ikke VISOs opgave at undersøge, hvorvidt dette er forsøgt, men hvis det fremgår af henvendelseskemaet, at der ikke er indhentet eller forsøgt indhentet samtykke, kan VISO ikke behandle de modtagne oplysninger.

Samtykket skal ligeledes foreligge eller være forsøgt indhentet i tilfælde, hvor der indgår værgemål og ved henvendelser om anbringelse uden samtykke. I forbindelse med værgemål vil det være værgeren, der skal give sit samtykke til videregivelsen.

Henvendelseskemaet, som udfyldes i forbindelse med indsendelse, indeholder en afkrydsningsmulighed, så det klart fremgår, om det er indsendt med samtykke eller efter de særlige regler på børn- og ungeområdet. I tvivlsspørgsmål kontakter fagkonsulenten den kommunale sagsbehandler.

16.2 Særligt ved voksne

16.2.1 Indhentning af samtykke

En borger skal give samtykke til videregivelse af personoplysninger til VISO, jf. artikel 6, stk. 1, litra a, og 9, stk. 2, litra a, i databeskyttelsesforordningen.

Henvender er forpligtet til at indhente samtykke og sikre, at reglerne om videregivelse af oplysninger overholdes. Der skal ikke videregives flere oplysninger end nødvendigt for at belyse den konkrete problemstilling.

Borgeren har altid ret til at tilbagekalde sit samtykke. Hvis det sker, stoppes VISO-forløbet omgående, men VISO skal dog fortsat opbevare det journaliserede materiale.

Personlig værge, beskikket af Familieretshuset, kan give samtykke på vegne af borgeren. En person med en gyldig fuldmagt, som omfatter varetagelse af borgerens interesser på det sociale område og som er trådt i kraft, kan give samtykke til, at der bliver fremsendt en henvendelse på borgerens vegne. Det gælder både ved en almindelig fuldmagt og fremtidsfuldmagt.

16.2.2 Rådgivningsforløb uden samtykke

VISO kan som hovedregel kun yde rådgivning, når den involverede borger har givet sit samtykke. I nogle tilfælde kan eller vil borgeren ikke give samtykke som følge af væsentligt nedsat psykisk funktionsevne. I sådanne tilfælde kontakter VISO altid henvenderen for at rådgive om, hvordan man eventuelt alligevel kan få borgeren til at give et samtykke. VISO lægger her vægt på at placere behovet for hjælp hos fagpersonerne, så borgeren ikke oplever sig selv som problemet. Det undersøges i den forbindelse, hvorvidt der er sat en ansøgning i gang om værgemål.

I tilfælde, hvor borgeren ikke er i stand til at give et informeret samtykke, vil VISO bede henvender om at inddrage nære pårørende i varetagelsen af borgerens interesser og herunder høre, om de er indforstået med, at der rettes henvendelse til VISO. Det vil kun ske i tilfælde, hvor borgeren eksempelvis er meget dement, har et meget lavt kognitivt funktionsniveau eller i en lang periode har været psykotisk, hvorfor det ikke har kunnet lade sig gøre at få kontakt med pågældende.

Henvendelserne kan accepteres med begrundelse i servicelovens § 82, som omhandler kommunens forpligtelse til at tilbyde hjælp, selv om borger siger nej hertil.

VISO vil altid rådgive personalet om, hvordan man pædagogisk kan arbejde med at inddrage og motivere borgeren samt sikre dennes muligheder for at opleve selv- og medbestemmelse, værdighed og social tryghed, herunder få bedre generelle handlemuligheder og livsvilkår.

Hvis VISO accepterer en henvendelse uden samtykke, vil begrundelsen herfor blive noteret i den pågældende sag.

VISO har to fagkonsulenter med ansvar for området, som vurderer, hvorvidt en henvendelse uden samtykke bliver til en opgave for VISO. Vurderingen noteres på sagen i VIAS.

16.3 Tolkebistand

Det kan af og til være behov for at inddrage tolkebistand før eller under et rådgivningsforløb.

Der gælder følgende regler om tilvejebringelse og betaling for tolkebistanden:

- Kommunen/henvenderen skal indhente og betale for tolkebistanden til brug for det afklarende møde, eftersom der endnu ikke er indgået aftale om et rådgivningsforløb
- VISO skal indhente og betale for tolkebistand under selve rådgivningsforløbet.

VISO betaler også for oversættelse af konklusioner og anbefalinger i rapporter.

17. Notat- og journaliseringspligt

VISOs fagkonsulenter og specialister skal følge offentlighedslovens regler om notat- og journaliseringspligt.

17.1 Notatpligt

Notatpligten efter offentlighedslovens § 13 gælder kun i afgørelsessager og vedrører kun oplysninger om en sags faktiske grundlag eller eksterne faglige vurderinger, der er af betydning for sagen. Derudover skal der gøres notat om væsentlige sagsbehandlingskridt i sagen.

VISO træffer ikke afgørelser, men er stadig omfattet af notatpligten på ulovbestemt grundlag. I VISO udfører man notatpligten i samme omfang som efter offentlighedslovens § 13. Notatet skal foretages snarest muligt. Også anonyme henvendelser er omfattet af notatpligten. Notatpligten er med til at sikre borgerens retssikkerhed og giver myndigheden overblik over sagens gang, herunder indgåede aftaler og eventuelle uenigheder mellem parterne.

17.2 Journaliseringspligt

Ifølge offentlighedslovens § 15 er der pligt til at journalisere relevante akter på de konkrete sager.

VISOs fagkonsulenter, administrative medarbejdere og specialister skal løbende journalisere dokumenter, der er sendt, modtaget eller oprettet (endelige versioner) som led i administrativ sagsbehandling, og som har en betydning for sagen eller sagsbehandlingen i øvrigt. Det er vigtigt, at journalerne er ført ajour, inden borgeren eventuelt anmoder om aktindsigt i forløbet. De skal også notere hændelser i sagen i sagshistorikken i VIAS gennem hele rådgivningsforløbet. Journaliseringen er herudover en væsentlig hjælp, når leverancen afsluttes, og den faglige opfølgning samler op på forløbet som helhed. Endelig er journaliseringen også væsentligt af hensyn til VISOs arbejde med at opsamle, bearbejde og formidle viden på tværs.

17.2.1 Særligt ved familiesager

Når det gælder journalisering mv. i familiesager, skal man være opmærksom på, at der i det materiale, som VISO producerer, alene må fremgå oplysninger om andre familiemedlemmer, hvis det har betydning for sagen, jf. databeskyttelsesreglerne. Der skal være tale om relevante oplysninger for sagens behandling i VISO.

Se afsnit 6.3.2 for brug af observation eller video

17.3 Behandling af personoplysninger

Databeskyttelsesforordningen³² gælder blandt andet for VISOs fagkonsulenter og specialisters behandling af oplysninger om borgerne, herunder også familiemedlemmer og andre bipersoner. Der er strengere krav til behandlingen af følsomme personoplysninger, eksempelvis helbredsoplysninger og oplysninger om etnisk oprindelse samt fortrolige personoplysninger såsom cpr. nr., væsentlige sociale problemer og oplysninger om andre rent private forhold end til behandlingen af almindelige personoplysninger, fx navn og adresse.

Forordningen gælder for helt eller delvis automatisk behandling af personoplysninger og manuel behandling af personoplysninger, som indgår eller skal indgå i et register.

Fagkonsulenter og specialister skal være opmærksomme på, at de kun behandler oplysninger, hvor de har et sagligt formål til at behandle dem (formålsbegrænsning). De skal yderligere være opmærksomme på, at de kun behandler personoplysninger, som er nødvendige til at opfylde formålet med behandlingen (dataminimering) samt at oplysningerne ikke kommer til uvedkommendes kendskab, går tabt eller bliver beskadiget.

Fagkonsulenter og specialister må ikke opbevare personoplysningerne længere, end det er nødvendigt for at kunne opfylde formålet med behandlingen, medmindre anden lovgivning siger andet.

17.4 Behandlingssikkerhed

Afsnittet er under revision. Vi henviser til kontrakterne for oplysninger om behandlingssikkerhed.

Der kan læses mere om behandlingssikkerhed i Datatilsynets vejledning.

18. Gruppeforløb

VISO tilbyder i gruppeforløb specialrådgivning og vidensformidling til medarbejdere i kommuner, tilbud og PPR, som har konkret behov for og ønske om opkvalificering på det specialiserede område inden for et bestemt tema. Der skal være tale om en konkret, lokal udfordring i forhold til en afgrænset gruppe af borgere, hvor der er et målrettet behov for at få viden, kendskab til metoder og målgrupper inden for specialrådgivningen. Rådgivning i gruppeforløb kan blandt andet handle om at levere aktuelt bedste viden om arbejdet med den pågældende målgruppe, rådgivning til en kommune om nye tilbud, eller om at målrette indsatser til gruppen.

I gruppeforløb skal henvenderen sørge for, at driftsherren har godkendt henvendelsen til VISO. Driftsherren er typisk den kommunale myndighed eller den regionale forvaltning. Ofte vil der også forventes ledelsesrepræsentation/-deltagelse i afklarende møde og/eller i det faglige forløb på et lidt højere niveau end ved henvendelse i enkeltsager. Det kan for eksempel være en leder af PPR, en skoleleder, en leder af familieafdelingen, en gruppeleder eller en leder af myndighedsafdeling. Det vurderes ud fra henvendelsens niveau og kompleksitet.

³² Den officielle titel på databeskyttelsesforordningen er Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (generel forordning om databeskyttelse) (EØS-relevant tekst).

18.1 Gruppeforløbs typiske opbygning og indhold

Kommunen anmoder om et forløb via henvendelseskema på hjemmesiden og bliver kontaktet af en fagkonsulent til en uddybende samtale. Når sagen er tilstrækkeligt oplyst og peger i retning af et videre forløb, udvælger fagkonsulenten en leverandør fra VISOs netværk og opgaven drøftes. Udvælgelse af leverandør sker på baggrund af viden om leverandørens særlige styrker inden for vidensformidling og specialrådgivning til en bred gruppe af fagfolk, viden og pædagogisk/psykologisk praksiserfaring, tæft for at begå sig i den kommunale virkelighed og kompetencer til at facilitere komplekse udviklingsprocesser med deltagelse af ledere og fagpersoner – ofte i et tværfagligt setup.

Gruppeforløb omfatter vidensdeling og specialrådgivning, som skal afgrænses fra kursus og supervision. Der er ikke givet samtykke fra borgere eller forældre, og derfor kan der ikke rådgives om enkeltpersoner, men kun i generelle problematikker ved hjælp af eksempelvis cases.

18.1.2 Det afklarende møde

Fagkonsulenten indkalder til og leder det afklarende møde (se bilag 11). Det har stor betydning, at opgaven bliver afgrænset i forhold til VISOs ramme, så forløbet bliver designet så præcist som muligt i forhold til deltagernes vidensbehov mv. og ikke mindst tydelig afstemt med ledelsesniveauet, så der afsættes de fornødne timer og ressourcer i forløbet. Mødet afsluttes med konkrete aftaler om mål, strategi, indsats.

Ofte består forløbet af en til tre halve temadage med vidensdeling efterfulgt af to til tre gange rådgivning, hvor der fra gang til gang afprøves nye/andre pædagogiske metoder ud fra ny viden og forståelse. Der kan være tilbud om et mindre rådgivningsforløb til ledere eller lokal projektgruppe, for blandt andet at sikre at forløbet er på rette spor. Specialisten faciliterer temadage og yder rådgivningen.

18.1.3 Det afsluttende møde

Alle gruppeforløb afsluttes med et møde, som ledes af fagkonsulenten (se bilag 12). Fokus er her på læring og implementering:

- Hvad har forløbet bidraget med af ny viden og metoder?
- Hvad har virket og hvordan?
- I hvor høj grad har forløbet understøttet modtagernes mål?
- Hvilke tegn på forandring har henvenderen registreret – hos borgere og fagpersoner?
- Hvad skal der arbejdes videre med og hvordan – herunder faglig og organisatorisk planlægning?
- Hvilke udfordringer ser specialisten i fremtidens arbejde med implementering?
- Hvordan forholder henvender sig til implementeringen af de fremtidige indsatser?

I forbindelse med afslutning af et gruppeforløb udarbejder specialisten en afsluttende rådgivningsrapport målrettet gruppeforløb.

19. Aktindsigt

(Akt)indsigt i VISO behandles efter to regelsæt:

- Artikel 15 i databeskyttelsesforordningen: Den registrerede har ret til indsigt i de personoplysninger, VISO behandler om den pågældende. Derudover har den registrerede ret til at modtage en række oplysninger om den eller de behandlinger, VISO

foretager.

- § 7 i offentlighedsloven: Enhver har ret til aktindsigt i dokumenter, der er indgået til eller oprettet af en myndighed mv. som led i administrativ sagsbehandling i forbindelse med dens virksomhed.

Alle kan anmode om aktindsigt i de dokumenter, VISO er i besiddelse af. Personer, der er omtalt i et dokument, har ret til indsigt i oplysninger, der er registreret om dem, i henhold til databeskyttelsesreglerne. Personer, der ikke er omtalt i et dokument, såsom journalister, kan anmode om aktindsigt i henhold til reglerne i offentlighedsloven.

Anmodningen om (akt)indsigt skal sendes til VISO. Anmodningen skal indeholde de nødvendige oplysninger, så de oplysninger/dokumenter, der begæres indsigt i, kan identificeres. Det er muligt at begære aktindsigt på vegne af andre, hvis den, der anmoder om aktindsigt, kan forevise en fuldmagt.

Afgørelser efter offentlighedsloven skal træffes snarest og senest inden 7 arbejdsdage efter modtagelsen. Er det ikke muligt at træffe afgørelse inden for denne frist, skal VISO orientere den, der begærer aktindsigt, om årsagen til fristoverskridelsen og om, hvornår afgørelsen kan forventes færdigbehandlet.

Afgørelser efter databeskyttelsesforordningen skal træffes uden unødigt forsinkelse og senest 1 måned efter modtagelsen af anmodningen. VISO skal underrette anmoder, hvis sagen ikke kan behandles inden for fristen og oplyse om årsagen til forsinkelsen.

Selve afgørelsen er en afgørelse i forvaltningsretlig forstand. Derfor skal afgørelsen begrundes og indeholde en klagevejledning i de tilfælde, hvor VISO ikke giver fuld (akt)indsigt.

19.1 Videregivelse af oplysninger

VISOs behandling af oplysninger er hjemlet i serviceloven, og formålet er rådgivning inden for denne ramme. Når en anden offentlig myndighed, eksempelvis et jobcenter eller en kommune, beder om oplysninger fra et rådgivningsforløb, videregives de til et andet formål, end det de er indsamlet til. VISO kan videregive disse oplysninger, hvis der foreligger et skriftligt samtykke fra den borger, rådgivningsforløbet omhandler vedrørende netop denne videregivelse – uanset, at vi har behandlet oplysningerne uden samtykke. I det tilfælde, hvor der er tale om en ung over 15 år, som ikke kan samtykke på egne vegne, er det forældremyndighedsindehaveren, der samtykker på vegne af barnet eller den unge.

Fagkonsulenten er ansvarlig for at videresende de efterspurgte oplysninger.

20. Underretningsprocedurer

20.1 Procedure på børn- og ungeområdet

20.1.1 Om underretningspligten

Det følger af servicelovens § 153, at man som fagperson har en skærpet pligt til at underrette den stedlige kommune, når man har grund til at antage, at et barn eller en ung har brug for støtte. Den skærpede underretningspligt er personlig. Det betyder, at man som enkeltperson har pligt til at underrette, og at pligten går forud for tavshedspligten.

20.1.2 Når bekymringen opstår

I langt de fleste tilfælde vil det være specialisten, der er tilknyttet rådgivningsforløbet, som bliver bekendt med forhold, der kan give anledning til bekymring. I de tilfælde, hvor specialisten får ny viden om bekymrende forhold i forløbet eller i tilfælde, hvor kommunen ikke sætter nødvendige og relevante foranstaltninger i værk, kan der være grundlag for at lave en underretning.

20.1.3 Underretning til kommunen

Specialisten skal altid kontakte fagkonsulenten, når der opstår bekymring for et barn eller nogle søskende. Ved denne kontakt drøftes grundlaget for bekymringen, og der indgås aftaler om, hvem der gør hvad i forhold til afsendelse af underretning til kommunen. Specialisten udarbejder et udkast til en skriftlig underretning, som indeholder:

- faktuelle oplysninger
- beskrivelse af VISOs opgave i sagen
- iagttagelser, der fører til bekymringen.

Fagkonsulenten læser, justerer eventuelt, medunderskriver og sender underretningen til den stedlige kommunes underretningspostkasse. Kommunen er forpligtet til inden for 24 timer at tage stilling til behovet for en eventuel videre afdækning af sagen. Som faglig underretter vil man, ved kommunens behandling af sagen, modtage tilbagemelding på, hvorvidt underretningen har ført til udarbejdelse af en børnefaglig undersøgelse eller igangsættelse af en foranstaltning.

I forbindelse med fremsendelse af underretningen vil fagkonsulenten orientere kommunen samt drøfte aktuelt status og den videre proces. I hvert enkelt tilfælde skal det vurderes, hvorvidt forældrene forud for afsendelse af en underretning skal orienteres.

20.1.4 Underretning til Ankestyrelsen

Efter kontakten til kommunen foretager fagkonsulenten en faglig vurdering af bekymringsniveauet i sagen med henblik på, om indsatsen i sagen er tilstrækkelig i forhold til barnets problemstillinger. Er dette ikke tilfældet, orienteres kommunen om, at VISO sender en underretning til Ankestyrelsen med henblik på deres vurdering af sagen. Dette sker med henblik på at sikre en åben dialog i samarbejdet.

I henhold til servicelovens § 65, stk. 5 kan fagpersoner eller andre, der har grund til at antage, at kommunen ikke har foretaget eller truffet de i loven foreskrevne fornødne sagsbehandlingskridt eller afgørelser i overensstemmelse med barnets eller den unges bedste, foretage en underretning til Ankestyrelsen. Herefter vurderer Ankestyrelsen, om der er grundlag for at tage sag op af egen drift efter servicelovens § 65, stk. 1.

Underretninger fra VISO til Ankestyrelsen skal altid ske i et samarbejde mellem specialisten og fagkonsulenten og bør indeholde en kort beskrivelse af VISOs kendskab til og involvering i sagen, korrespondance mellem VISO og kommunen samt eventuelt materiale udarbejdet af VISO.

Underretningen sendes på mail til: sikkermail@ast.dk. Ved eventuel tvivl eller særlige forhold (vold, overgreb, æresrelaterede konflikter, m.m.) skal Ankestyrelsen kontaktes på 3341 1200 – spørg efter vagten i børnekontoret (læs også mere på Ankestyrelsens hjemmeside).

20.1.5 Ankestyrelsens procedurer og tilbagemelding til VISO

Ved Ankestyrelsens modtagelse af en underretning skriver Ankestyrelsen til forældremyndighedsindehaveren om VISOs bekymring. Hvis underretningen angår et barn over 12 år, skrives der også til barnet om bekymringen. Ankestyrelsen indhenter samtidig sagsakter

fra kommunen og beder om en udtalelse fra kommunen. Såfremt det vurderes, at kommunen gør det nødvendige, foretages der ikke yderligere i sagen. Vurderes det, at kommunen ikke gør det nødvendige, behandles sagen på et møde i Ankestyrelsen.

Fagkonsulenten vil efterfølgende modtage en orientering om, hvorvidt Ankestyrelsen vil behandle sagen efter servicelovens § 65 – altså behandle sagen på et møde i Ankestyrelsen. Da VISO ikke betragtes som part i sagen, vil VISO ikke høre nærmere om eventuelle afgørelser.

20.2 Procedure på voksenområdet

Der er ikke lovgivningsmæssigt en skærpet forpligtigelse i forhold til underretning på voksenområdet. Men VISO forventer, at specialister reagerer straks og følger denne procedure, hvis de under et rådgivningsforløb oplever eller bliver opmærksomme på forhold omkring borgere, som skaber bekymring og måske tenderer til eksempelvis omsorgssvigt eller ligefrem ulovligheder:

- Specialisten kontakter fagkonsulenten på sagen og drøfter oplevelser og grundlaget for bekymringen. I dialogen aftales, hvad der skal gøres, hvem der skal inddrages, og hvem der gør hvad og hvornår
- Specialisten – eller eventuelt fagkonsulenten – informerer henvenderen eller dennes leder om oplevelsen og bekymringen
- Hvis specialisten ikke oplever, at denne information tages alvorligt, skal myndighedssagsbehandleren involveres
- Hvis specialisten fortsat ikke oplever, at informationen tages alvorligt, skal Socialtilsynet involveres
- Der noteres løbende i sagshistorikken, ligesom eventuelt udarbejdede skrivelser journaliseres på sagen i VIAS.

Skønner specialisten og fagkonsulenten det nødvendigt i underretningsprocessen, udarbejder specialisten et udkast til en skriftlig bekymringskrivelse med faktuelle oplysninger, herunder om VISOs opgave i sagen, og de iagttagelser, bekymringen baserer sig på.

Fagkonsulenten læser, justerer ved behov, medunderskriver og fremsender underretningen til ledelse og myndighed – enten som supplement til den mundtlige inddragelse/information eller i stedet for en mundtlig inddragelse/information.

21. Øvrige begreber

Nedenstående afsnit beskriver og afklarer de centrale begreber, som ikke er beskrevet og afklaret andre steder i VISO-håndbogen eller i VIAS-guiden.

Bisidder

Enhver person har ret til at have en bisidder med ved møder med det offentlige. Personen har ret til selv at vælge, hvem han eller hun vil have med som bisidder. Bisidder har ikke fuldmagt til at handle på personens vegne.

Borger

Den borger – barn eller voksen – i en kommune, som en henvendelse drejer sig om, og hvis sagsforløb VISO eventuelt skal levere specialrådgivning og eventuel udredning til.

F2

Socialstyrelsens elektroniske sags- og dokumenthåndteringssystem (ESDH). F2 er integreret i VIAS, men det kan kun tilgås af VISO centralt.

Fagkonsulent

Fagkonsulenten er ansat i VISOs centrale enhed og er overordnet ansvarlig i den enkelte sag.

Henvender

Henvender er den kommune, region eller det tilbud, som retter henvendelse til VISO om specialrådgivning eller specialrådgivning/udredning. Herudover kan en borger selv rette henvendelse til VISO om specialrådgivning. VISO vil ved henvendelse direkte fra borgere altid søge at få borgerens samtykke til, at specialrådgivningen ydes i samarbejde med kommunen.

Hjemmeside

På VISOs hjemmeside findes information til leverandørnetværk, borgere og fagfolk om VISO.

Leverance

Består af en eller flere ydelser fra en leverandør. De enkelte ydelser er specificeret ud i enkeltaktiviteter.

Leveranceaftale

Detaljeret aftale om indhold og omfang af de konkrete ydelser fra leverandøren vedrørende den enkelte opgave. Leveranceaftalen består dels af et *budget*, inklusiv datofastsættelse for de enkelte aktiviteter i opgaveforløbet, og dels af en faglig *leverancebeskrivelse*, som beskriver den faglige tilgang til opgaveløsningen, herunder anvendte metoder, fagligt indhold, overordnet formål og konkrete mål. Leveranceaftalen udarbejdes og indgås i VIAS.

Leverandør

Den myndighed eller virksomhed, som VISO har tegnet kontrakt med. Ved kommunale og regionale leverandører vil de praktiske ydelser blive leveret på vegne af leverandøren af et tilbud, et fagcenter, fagpersoner mv., som står for den praktisk faglige udførelse af ydelserne.

Partsrepræsentant

Den, der er part i en sag, kan som hovedregel på ethvert tidspunkt i et VISO-forløb lade sig repræsentere eller bistå af andre. Dette følger af forvaltningslovens § 8. En partsrepræsentant skal orienteres på samme måde som den involverede part, og skal blandt andet derfor også modtage referater og andet, som sendes til denne.

Pårørende

En pårørende kan for eksempel være søster, bror, forældre, ægtefælle eller barn til den borger, som et konkret rådgivningsforløb handler om.

Specialist

Den fagperson hos leverandøren, som konkret leverer den/de faglige ydelser i relation til rådgivning eller rådgivning/udredning.

Specialrådgivning

"Specialrådgivning" defineres, jf. § 3 i bekendtgørelse nr. 817 af 27. juni 2014, således:

§ 3. Specialrådgivning efter servicelovens § 13, stk. 1, skal være individuel og helhedsorienteret. Rådgivningen kan omfatte specialiseret rådgivning om kompensations- og støttemuligheder, om

målgruppen, om processer i komplekse sager eller om metoder og værktøjer, som knytter sig til et specialrådgivningsforløb for en bestemt målgruppe eller ydelse.

Specialrådgivning er en individuel og helhedsorienteret ydelse og kan for eksempel omfatte rådgivning om særlige målgrupper, processer i komplekse sager eller relevante metoder og værktøjer. Rådgivning finder sted på initiativ fra henvender og i form af for eksempel fysiske møder, telefonsamtaler og anden kommunikation. Målgruppen for rådgivning kan være borgere, pårørende og fagfolk, herunder medarbejdere på tilbud eller repræsentanter for en myndighed.

Emnet for rådgivningen kan være forskellige metoder i relation til en given funktionsnedsættelse og/eller sociale problemer samt kompensationsmuligheder i forhold hertil, herunder understøttelse af inklusion. Specialrådgivning finder typisk sted i borgerens eget hjem eller på dennes arbejdsplads, uddannelsessted, på et tilbud eller hos myndigheden.

Specialrådgivning kan også omhandle en gruppe af borgere. For eksempel et kommunalt tilbud, der ønsker værktøjer til at håndtere, at en gruppe beboere med udviklingshæmning har et alkoholmisbrug. Et andet eksempel kan være en kommunal forvaltning, hvor hele hjemmeplejeenheden ønsker rådgivning om hjælp til borgere med demens og en udadreagerende adfærd.

Et specialrådgivningsforløb afsluttes med, at specialisten udarbejder en kortfattet specialrådgivningsrapport, hvis anbefalinger formidles til de involverede på et afsluttende møde.

Udredning

"Udredning" defineres, jf. § 4 i bekendtgørelse nr. 817 af 27. juni 2014, således:

§ 4. Udredning efter servicelovens § 13, stk. 2, omfatter en systematisk, helhedsorienteret, tværfaglig og koordineret undersøgelse og vurdering af for eksempel en funktionsevne/funktionsnedsættelse og/eller andre forhold, der har eller kan få betydning for en persons fremtidige livssituation.

En udredning i VISO-regi supplerer kommunens egen udredning, når den fornødne ekspertise ikke er til stede i den ansvarlige kommune. I en udredning afdækker specialisten en borgers funktionsevne i det omfang, det er nødvendigt for den efterfølgende faglige rådgivning i en VISO-opgave. Udredning sker således kun som en del af et samlet forløb, der også omfatter specialrådgivning.

Udredning kan supplere eller omfatte en helhedsorienteret undersøgelse og vurdering af borgerens funktionsevne og/eller andre forhold med betydning for borgeres fremtidige livssituation. Der gives desuden anbefalinger til relevante tiltag for borgeren. Det er kun myndighedssagsbehandlere, der kan bede VISO om at foretage en udredning.

Udredningsdelen afsluttes med, at specialisten udarbejder en udredningsrapport, hvis konklusioner formidles på et afrapporteringsmøde, og udredning følges altid op af et specialrådgivningsforløb.

Værge

Når der iværksættes værgemål for en person, betyder det, at personen får en værge, som handler på vedkommendes vegne i de spørgsmål, der er omfattet af værgemålet. I VISO-sammenhæng ses ofte henvendelser fremsendt på en persons vegne af en personlig værge.



DEL 3
BILAG

Bilag 1: Invitation til det afklarende møde om VISO-forløb

Dato og tidspunkt
Sted og lokale
Indkaldte deltagere

VISO inviterer hermed til et afklarende møde om et muligt rådgivningsforløb. Formålet med mødet er at drøfte henvendelsen til VISO og behovet for rådgivning samt aftale indhold i et eventuelt forløb.

Dagsorden

1. Velkomst og præsentation af deltagere
 2. Kort orientering om VISO
 3. Baggrund for henvendelse til VISO
 - Hvordan ser I hver især behovet for hjælp?
 - Hvordan arbejder I lige nu sammen om hjælpen til [indsæt fornavn på personen]?
 - Hvordan inddrager I [indsæt fornavn på personen] i dette samarbejde?
 4. Målet med VISO-forløbet
- Pause*
5. Foreløbig tilbagemelding på, hvad VISO kan tilbyde
 6. Konkrete aftaler om, hvem der gør hvad i VISO-forløbet
 7. Eventuelt

Mødeledelse: VISO leder mødet og sender opsamling til [indsæt navn på henvender]

Med venlig hilsen
(indsæt afsenders navn, titel, VISO-specialist og ansættelsessted)

Hvad er VISO?

- VISO står for "Den nationale Videns- og SpecialrådgivningsOrganisation" – på det sociale område og specialundervisningsområdet.
- VISO rådgiver kommuner, borgere og tilbud. Rådgivningen kan omfatte specialiseret rådgivning om for eksempel viden om bestemte målgrupper eller metoder og redskaber.
- VISO tilbyder rådgivning og viden, der supplerer eventuelle tiltag hos kommunen. Det er kommunen, som har myndighed til at træffe afgørelser i en sag eventuelt på baggrund af VISOs anbefalinger.
- Perioden fra det afklarende møde til det afsluttende møde i VISO-forløbet strækker sig ofte over højst otte måneder.
- VISO-forløbet er gratis.

Bilag 2: Opsamling fra det afklarende møde om VISO-forløb

Dato og tidspunkt

Sted og lokale

Indkaldte deltagere

Afbud

Modtager af rådgivningen

1. Velkomst og præsentation af deltagere
2. Kort orientering om VISO
3. Baggrund for henvendelse til VISO
4. Målet med VISO-forløbet
5. Foreløbig tilbagemelding på, hvad VISO kan tilbyde
6. Konkrete aftaler om hvem der gør hvad i VISO-forløbet
7. Eventuelt

Bilag 3: Invitation til midtvejsmøde

Dato og tidspunkt
Sted og lokale
Indkaldte deltagere

VISO inviterer hermed til midtvejsmøde i forløbet. Formålet med mødet er at evaluere forløbet indtil nu med udgangspunkt i de aftaler, som blev truffet på det afklarende møde, og drøfte om der er behov for ændringer i resten af forløbet.

Dagsorden

1. Velkomst og præsentation af deltagere
2. Evaluering af forløbet indtil nu
 - Hvad er status?
 - Hvad har fungeret godt?
 - Hvad har hjælpen betydet?
 - Hvad skal der arbejdes videre med?
3. Aftaler om det videre forløb
 - Hvilke eventuelle ændringer skal aftales om indhold og mål i resten af forløbet?
4. Eventuelt

Mødeledelse: VISO leder mødet og sender en opsamling til [navn på henvender], hvis det videre forløb ændres i forhold til tidligere aftaler.

Med venlig hilsen
(indsæt afsenders navn, titel, VISO-specialist og ansættelsessted)

Bilag 4: Opsamling fra midtvejsmøde i VISO-forløb

Dato og tidspunkt
Sted og lokale
Indkaldte deltagere
Afbud
Referent

1. Velkomst og præsentation af deltagere
2. Evaluering af forløbet indtil nu
3. Aftaler om det videre forløb
4. Eventuelt

Bilag 5: Invitation til møde om VISO-udredning

Dato og tidspunkt
Sted og lokale
Indkaldte deltagere

VISO inviterer hermed til et møde, hvor resultater fra udredningen gennemgås, og hvor vi drøfter, hvilken betydning udredningen har for den efterfølgende rådgivning.

Dagsorden

1. Velkomst og præsentation af deltagere
2. Gennemgang af udredningsrapport
3. Dialog om den efterfølgende rådgivning og målene herfor
4. Konkrete aftaler om det videre forløb
5. Eventuelt

Mødeledelse: VISO leder mødet og sender opsamling til [navn på henvender].

Med venlig hilsen
(indsæt afsenders navn, titel, VISO-specialist og ansættelsessted)

Bilag 6: Opsamling fra møde om VISO-udredningen

Dato og tidspunkt

Sted og lokale

Indkaldte deltagere

Afbud

Referent

1. Velkomst og præsentation af deltagere
2. Gennemgang af udredningsrapport
3. Dialog om den efterfølgende rådgivning og målene herfor
4. Konkrete aftaler om det videre forløb
5. Eventuelt.

Bilag 7: Invitation til afsluttende møde i VISO-forløb

Dato og tidspunkt
Sted og lokale
Indkaldte deltagere

VISO inviterer hermed til afsluttende møde i forløbet. Formålet med mødet er at præsentere og drøfte den afsluttende rapports indhold og anbefalinger samt at evaluere rådgivningsforløbet.

Dagsorden

1. Velkomst og præsentation af deltagerne
2. Gennemgang af den afsluttende rapport
3. Evaluering af mål for forløbet
 - Hvorvidt og hvordan er målene for forløbet nået?
 - Hvad har forløbet bidraget med af ny viden og redskaber?
 - Hvilken forandring er der sket?
4. Overvejelser om det fremtidige arbejde
5. Eventuelt

Mødeledelse: VISO leder mødet og sender en opsamling til [navn på henvender].

Med venlig hilsen
(indsæt afsenders navn, titel, VISO-specialist og ansættelsessted)

Bilag 8: Opsamling fra det afsluttede møde i VISO-forløb

Dato og tidspunkt
Sted og lokale
Indkaldte deltagere
Afbud
Referent

1. Velkomst og præsentation af deltagerne
2. Gennemgang af den afsluttende rapport
3. Evaluering af mål for forløbet
4. Overvejelser om det fremtidige job
5. Eventuelt

Bilag 9: Invitation til det afklarende møde i VISO-gruppeforløb

Dato og tidspunkt
Sted og lokale
Indkaldte deltagere

VISO inviterer hermed til et afklarende møde om et gruppeforløb i VISO. Formålet med mødet er at drøfte problemstillingen samt forventninger og rammer for gruppeforløbet.

Dagsorden

1. Velkomst og præsentation af deltagerne
2. Kort orientering om VISO og gruppeforløb
3. Baggrund for henvendelsen
 - Uddybning ved [indsæt navn på henvender]
 - Hvordan ser I behovet for rådgivning?
 - Hvilke ønsker er der til organisering af rådgivningen?
4. Dialog om mål med forløbet
 - Hvilke forandringer vil I gerne opnå?
5. Forankring af viden - under forløbet og på længere sigt
6. *Pause*
7. VISO præsenterer forslag til forløb
8. Konkrete aftaler om forløbet
9. Eventuelt

Mødeledelse: VISO leder mødet og sender opsamling til [navn på henvender].

Med venlig hilsen
(indsæt afsenders navn, titel, VISO-specialist og ansættelsessted)

Hvad er VISO? Og hvad er et gruppeforløb?

- VISO står for "Den nationale Videns- og SpecialrådgivningsOrganisation" – på det sociale område og specialundervisningsområdet.
- I gruppeforløb tilbyder VISO rådgivning og vidensformidling til medarbejdere i kommuner, tilbud og PPR om en gruppe af borgere inden for det specialiserede område. Der skal være tale om en konkret lokal udfordring.
- Perioden fra det afklarende møde til det afsluttende møde i VISO-forløbet strækker sig ofte over højst otte måneder.
- VISO-forløbet er gratis.

Bilag 10: Opsamling fra det afklarende møde i VISO-gruppeforløb

Dato og tidspunkt

Sted og lokale

Indkaldte deltagere

Afbud

Tovholder i rådgivningsforløbet

Modtager af rådgivningen

Referent

1. Velkomst og præsentation af deltagerne
2. Kort orientering om VISO og gruppeforløb
3. Baggrund for henvendelsen
4. Dialog om mål med forløbet
5. Forankring af viden - under forløbet og på længere sigt
6. VISO præsenterer forslag til forløb
7. Konkrete aftaler, herunder primær modtager af rådgivningen
8. Eventuelt

Bilag 11: Invitation til det afsluttende møde i VISO-gruppeforløb

Dato og tidspunkt
Sted og lokale
Indkaldte deltagere

VISO inviterer hermed til et afsluttende møde i gruppeforløbet. Formålet med mødet er at præsentere og drøfte den afsluttende rapports indhold og anbefalinger, evaluere rådgivningsforløbet og drøfte hvilke overvejelser VISO-forløbet giver anledning til.

Dagsorden

1. Velkomst og præsentation
2. Kort om formål og indhold af mødet
3. Specialisten gennemgår ny viden og metoder, der er arbejdet med i forløbet
4. Evaluering af forløb
 - Hvad har virket og hvordan?
 - I hvor høj grad er målene for forløbet blevet indfriet?
 - Hvilke tegn på forandring har I registreret – hos borgere og fagpersoner?
5. Fælles drøftelse med fokus på forankring:
 - Hvilke anbefalinger vil specialisten give i forhold til det videre arbejde?
 - Hvilke af de nye tiltag/metoder/redskaber ønsker I at arbejde videre med – og hvordan?
 - Hvordan kan en eventuel konkret plan for forankring se ud?
6. Afslutning og gensidig feedback

Mødeledelse: VISO leder mødet og sender opsamling til [indsæt navn på henvender].

Med venlig hilsen
(indsæt afsenders navn, titel, VISO-specialist og ansættelsessted)

Bilag 12: Opsamling fra det afsluttende møde i VISO-gruppeforløb

Dato og tidspunkt
Indkaldte deltagere
Afbud
Referent

1. Velkomst og præsentation
2. Kort om formål og indhold af mødet
3. Specialisten gennemgår ny viden og metoder, der er arbejdet med i forløbet
4. Evaluering af forløb
5. Fælles drøftelse med fokus på forankring
7. Afslutning og gensidig feedback

Bilag 13: VISOs rådgivningsrapport

Forord

Denne rapport beskriver et rådgivningsforløb udført af den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation (VISO) under Socialstyrelsen.

VISO yder efter servicelovens § 13, stk. 1, vejledende specialrådgivning til kommuner, tilbud og borgere på det specialiserede socialområde og specialundervisningsområdet.

Specialrådgivning defineres, jf. § 3 i bekendtgørelse om den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation – VISO – i Socialstyrelsen, nr. 817 af 27/06/2014, således: *'Specialrådgivning efter servicelovens § 13, stk. 1, skal være individuel og helhedsorienteret. Rådgivningen kan omfatte specialiseret rådgivning om kompensations- og støttemuligheder, om målgruppen, om processer i komplekse sager eller om metoder og værktøjer, som knytter sig til et specialrådgivningsforløb for en bestemt målgruppe eller ydelse.'*

VISOs rådgivning skal bidrage til at styrke beslutningsgrundlaget hos kommunen, der har myndigheden til at træffe afgørelser om, hvad der skal sættes i værk i den enkelte sag.

Denne rapport er udarbejdet for VISO af

Dato	VISO-leverandør	VISO-specialist	VIAS-nr.

Rapporten handler om

Navn	CPR-nr.:

Rapporten er udarbejdet på baggrund af en henvendelse fra

Kommune	Navn på henvender

Modtager af rådgivningen (navn)	Dato for afklarende møde	Dato for det afsluttende møde

1. Indledning

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Rapporten bør maksimalt have et omfang af ca. 8-10 siders tekst. En side udgør 2400 anslag, inklusiv overskrifter og tekst. Du skal skrive rapporten i et letforståeligt sprog, så både borgeren, pårørende og forskellige fagpersoner kan forstå indholdet. Du skal derfor overveje brugen af fagbegreber.]

1.1 Problemstilling

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Beskriv baggrunden for henvendelsen, herunder hvad henvender ønsker hjælp til. Du kan hente oplysninger fra henvendelseskemaet og fra opsamlingsnotatet fra det afklarende møde.]

Skriv her...

1.2 Formål

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Beskriv formålet med rådgivningsforløbet, som er aftalt på det afklarende møde. Formålet begrundes, hvorfor forløbet igangsættes – typisk for at støtte og kvalificere henvenders videre arbejde med den berørte borger eller i tilsvarende forløb ved hjælp af ny viden og nye metoder.]

Skriv her...

1.3 Mål med rådgivningsforløbet

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Beskriv de konkrete mål med rådgivningsforløbet, som er aftalt på det afklarende møde. Målene afspejler de resultater, som rådgivningsforløbet skal indfri. Antallet af mål varierer derfor, ligesom målene er forskellige alt afhængig af, hvilke problemstillinger der er på spil.]

Skriv her...

2. Historik

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Beskriv i korte træk relevant viden om borgerens/barnets baggrund, omgivelser og foranstaltningshistorik (forud for rådgivningen). Historikken kan bidrage til at give en forståelse for borgerens/barnets aktuelle situation, herunder funktionsevne, ressourcer, interesser, hvad har været forsøgt i tidligere indsatser, sociale betingelser, beskæftigelsessituationen, tidligere definerede behandlingsbehov osv. Beskriv også, i relevant omfang, det forudgående samarbejde omkring borgeren/barnet.]

Skriv her...

3. Metoder

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Beskriv, hvilke konkrete faglige metoder du har anvendt i rådgivningsforløbet, eksempelvis KRAP eller Marte Meo. Beskriv også rådgivningsforløbet, eksempelvis: "Der er gennemført x antal gange observation, x gange samtaler med borgeren/barnet" osv.]

Skriv her...

4. Borgerens eller barnets perspektiv

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Beskriv, hvilke tiltag du har lavet for at inddrage borgeren/barnet i forløbet, og beskriv dine overvejelser i forhold til mulighederne for at inddrage borgeren/barnet. Gengiv borgerens/barnets perspektiv på deres situation.]

Skriv her...

5. Grundlag for rådgivningen

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Oplis fagligt materiale, som ligger til grund for rådgivningen, f.eks. fra tidligere udredning, lægelige papirer eller psykologiske tests. Skriv også, hvis du eksempelvis har lavet observationer eller interviews som grundlag for rådgivningen.]

Skriv her...

6. Tema og proces for rådgivningsforløbet

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Beskriv udvalgte temaer for rådgivningen i de enkelte rådgivningsaktiviteter. En rådgivningsaktivitet kan være rådgivningsmøder, observationer eller samtaler med borgeren eller pårørende. Beskriv også, hvordan rådgivningen udvikler sig fra rådgivningsaktivitet til rådgivningsaktivitet og angiv, hvem den enkelte aktivitet retter sig mod. Ændr overskrifterne nedenfor, så de passer til de enkelte temaer.]

6.1 Tema for rådgivningsforløbet

Skriv her...

6.2 Tema for rådgivningsforløbet

Skriv her...

6.3 Tema for rådgivningsforløbet

Skriv her...

6.4 Evt. flere temaer for rådgivningsforløbet

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Tilføj evt. flere temaer for rådgivningsforløbet.]

Skriv her...

7. Sammenfatning af erfaringer fra rådgivningsforløbet

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Beskriv erfaringerne fra rådgivningsforløbet i forhold til de mål, rådgivningsforløbet har omfattet, herunder hvad der er afprøvet, og hvilke resultater det har givet for borgeren/barnet. Beskriv og begrund hypoteser om borgerens/barnets behov for kompensation og støtte, og fremhæv eventuelt særligt vigtige pointer fra forløbet.]
Skriv her...

8. Vejledende anbefalinger

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Beskriv, hvordan henvender kan arbejde videre med borgeren/barnet ud fra målene, herunder hvilke metoder og værktøjer henvender kan anvende. Anbefalingerne skal bidrage til, at henvender fremadrettet kan tilrettelægge den rette indsats for borgeren/barnet. En anbefaling kan eksempelvis være: "Jeg anbefaler, at det pædagogiske personale møder X på sit funktionsniveau med en visuelt struktureret autismepædagogik". Du må ikke give anbefalinger til konkrete indsatser eller ydelser, der kan medføre en udgift for kommunen, eksempelvis om støtte i hjemmet et vist antal timer om ugen. Formuler i stedet anbefalingen med udgangspunkt i borgerens/barnets behov. Du bør afstemme anbefalinger med henvender inden det afsluttende møde, hvis der er tale om anbefalinger til f.eks. ændrede rammer eller andet, der kan udfordre kommunens serviceniveau.]
Skriv her...

9. Bilag

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Indsæt oversigt over materialer, du har anvendt i rådgivningen eller som ligger til grund for rådgivningen. Det kan være psykologiske undersøgelser, pædagogiske observationer eller udredninger, supplerende tests eller andet i relevant omfang. Modtageren skal kunne læse rapporten uden bilagsmateriale. Bilag giver modtageren mulighed for uddybning og kan være et redskab for de fagpersoner, der skal arbejde videre med anbefalinger fra rapporten. Tilføj gerne links til faglige materialer.]
Skriv her...

Bilag 14: VISOs udrednings- og rådgivningsrapport

Forord

Denne rapport beskriver et kombineret udrednings- og rådgivningsforløb udført af den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation (VISO) under Socialstyrelsen. Undtagelsesvist kan et forløb udelukkende bestå af en udredning.

VISO yder efter servicelovens § 13, stk. 1 og 2, vejledende specialrådgivning og udredning til kommuner, sociale tilbud og borgere på det specialiserede socialområde og specialundervisningsområdet.

Specialrådgivning defineres, jf. § 3 i bekendtgørelse om den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation – VISO – i Socialstyrelsen, nr. 817 af 27/06/2014, således: *”Specialrådgivning efter servicelovens § 13, stk. 1, skal være individuel og helhedsorienteret. Rådgivningen kan omfatte specialiseret rådgivning om kompensations- og støttemuligheder, om målgruppen, om processer i komplekse sager eller om metoder og værktøjer, som knytter sig til et specialrådgivningsforløb for en bestemt målgruppe eller ydelse.”*

Udredning defineres, jf. § 4 i bekendtgørelse om den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation – VISO – i Socialstyrelsen, nr. 817 af 27/06/2014, således: *”Udredning efter servicelovens § 13, stk. 2, omfatter en systematisk, helhedsorienteret, tværfaglig og koordineret undersøgelse og vurdering af for eksempel en funktionsevne/funktionsnedsættelse og/eller andre forhold, der har eller kan få betydning for en persons fremtidige livssituation.”*

VISOs rådgivning og udredning skal bidrage til at styrke beslutningsgrundlaget hos kommunen, der har myndigheden til at træffe afgørelser om, hvad der skal sættes i værk i den enkelte sag.

Denne rapport er udarbejdet for VISO af

Dato	VISO-leverandør	VISO-specialist	VIAS-nr.

Rapporten handler om

Navn	CPR-nr.:

Rapporten er udarbejdet på baggrund af en henvendelse fra

Kommune	Navn på henvender

Modtager af rådgivningen (navn)	Dato for møde om VISO-udredningen	Dato for det afsluttende møde

1. Udredning

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Rapporten bør samlet set maksimalt have et omfang af ca. 20 siders tekst. En side udgør 2400 anslag, inklusiv overskrifter og tekst. Du skal skrive rapporten i et letforståeligt sprog, så både borgeren, pårørende og forskellige fagpersoner kan forstå indholdet. Du skal derfor overveje brugen af fagbegreber.]

Denne del af rapporten samler op på udredningsforløbet og præsenterer resultaterne heraf. Udredningen er udgangspunktet for den efterfølgende rådgivning.

1.1 Problemstilling

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Beskriv baggrunden for henvendelsen, herunder hvad henvender ønsker hjælp til. Du kan hente oplysninger fra henvendelseskemaet og fra opsamlingsnotatet fra det afklarende møde.]

Skriv her...

1.2 Formål

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Beskriv formålet med udredningsforløbet, som er aftalt på det afklarende møde. Formålet begrundes, hvorfor forløbet igangsættes – typisk for at støtte og kvalificere henvenders videre arbejde med den berørte borger eller i tilsvarende forløb ved hjælp af ny viden og nye metoder.]

Skriv her...

1.3 Mål med udredningsforløbet

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Beskriv de konkrete mål med rådgivningsforløbet, som er aftalt på det afklarende møde. Målene afspejler de resultater, som udredningsforløbet skal indfri. Antallet af mål varierer derfor, ligesom målene er forskellige alt afhængig af, hvilke problemstillinger der er på spil.]

Skriv her...

1.4 Historik

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Beskriv i korte træk relevant tilgængelig viden om borgerens/barnets baggrund og foranstaltningshistorik (forud for udredningen). Historikken kan bidrage til at give en forståelse for borgerens/barnets aktuelle situation, herunder funktionsevne, ressourcer, interesser, hvad har været forsøgt i tidligere indsatser, sociale betingelser, beskæftigelsessituationen, tidligere definerede behandlingsbehov osv. Beskriv også, i relevant omfang, det forudgående samarbejde omkring borgeren/barnet.]

Skriv her...

1.5 Metoder

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Beskriv, hvilke metoder, tests mv. du har anvendt i udredningsforløbet, eksempelvis observation, funktionsevnetestmetoden eller Kuno Beller. Beskriv også udredningsforløbet, eksempelvis: "Der er gennemført x antal gange observation, x gange samtaler med borgeren/barnet" osv.]

Skriv her...

1.6 Borgerens eller barnets perspektiv

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Beskriv, hvilke tiltag du har lavet for at inddrage borgeren/barnet i udredningsforløbet, og beskriv dine overvejelser i forhold til mulighederne for at inddrage borgeren/barnet. Gengiv borgerens/barnets perspektiv på situationen.]

Skriv her...

1.7 Beskrivelse af funktionsevne

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Beskriv på baggrund af udredningen borgerens/barnets funktionsevne, eksempelvis borgerens/barnets vanskeligheder og ressourcer, samt hvordan borgeren/barnet fungerer i sin hverdag både fysisk, psykisk, socialt, kognitivt, mobilt og kommunikativt. Beskriv også andre forhold, der kan få betydning for borgerens/barnets fremtidige livssituation.]

Skriv her...

1.8 Konklusion

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Beskriv sammenfattende borgerens/barnets behov for støtte, hvilke vanskeligheder henvender kan afhjælpes, og hvilke ressourcer henvender kan understøtte.]

Skriv her...

1.9 Bilag

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Indsæt oversigt over materialer, du har anvendt i udredningen. Du kan vedlægge psykologiske undersøgelser, pædagogiske observationer, supplerende tests eller andet i relevant omfang. Modtageren skal kunne læse rapporten uden bilagsmateriale. Bilag giver modtageren mulighed for uddybning og kan være et redskab for de fagpersoner, der skal arbejde videre med anbefalinger fra rapporten. Tilføj gerne links til faglige materialer.]

Skriv her...

2. Rådgivning

Denne del af rapporten samler op på rådgivningsforløbet og angiver anbefalinger til det videre arbejde med borgeren/barnet.

1.1 Problemstilling

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Beskriv problemstillingen for rådgivningen med udgangspunkt i den forudgående udredning.]

Skriv her...

1.2 Formål

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Beskriv formålet med rådgivningsforløbet, som er aftalt på det afklarende møde. Formålet begrundes, hvorfor forløbet igangsættes – typisk for at støtte og kvalificere henvenders videre arbejde med den berørte borger eller i tilsvarende forløb ved hjælp af ny viden og nye metoder.]

Skriv her...

1.3 Mål med rådgivningsforløbet

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Beskriv de konkrete mål med rådgivningsforløbet, som er aftalt på det afklarende møde. Målene afspejler de resultater, som rådgivningsforløbet skal indfri. Antallet af mål varierer derfor, ligesom målene er forskellige alt afhængig af, hvilke problemstillinger der er på spil.]

Skriv her...

1.4 Metoder

[Du skal slette hjælpe tekst efter brug.]

[Beskriv, hvilke konkrete faglige metoder du har anvendt i rådgivningsforløbet, eksempelvis KRAP eller Marte Meo. Beskriv også rådgivningsforløbet, eksempelvis: "Der er gennemført x antal gange observation, x gange samtaler med borgeren/barnet" osv.]

Skriv her...

1.5 Borgerens eller barnets perspektiv

[Du skal slette hjælpe tekst efter brug.]

[Beskriv, hvilke tiltag du har lavet for at inddrage borgeren/barnet i forløbet, og beskriv dine overvejelser i forhold til mulighederne for at inddrage borgeren/barnet. Gengiv borgerens/barnets perspektiv på situationen.]

Skriv her...

1.6 Tema og proces for rådgivningsforløbet

[Du skal slette hjælpe tekst efter brug.]

[Beskriv udvalgte temaer for rådgivningen i de enkelte rådgivningsaktiviteter. En rådgivningsaktivitet kan være rådgivningsmøder, observationer eller samtaler med borgeren eller pårørende. Beskriv også, hvordan rådgivningen udvikler sig fra rådgivningsaktivitet til rådgivningsaktivitet og angiv, hvem den enkelte aktivitet retter sig mod. Ændr overskrifterne nedenfor, så de passer til de enkelte temaer.]

1.6.1 Tema for rådgivningsforløbet

Skriv her...

1.6.2 Tema for rådgivningsforløbet

Skriv her...

1.6.3 Tema for rådgivningsforløbet

Skriv her...

1.6.4 Evt. flere temaer for rådgivningsforløbet

[Du skal slette hjælpe tekst efter brug.]

[Tilføj evt. flere temaer for rådgivningsforløbet.]

Skriv her...

1.7 Sammenfatning af erfaringer fra rådgivningsforløbet

[Beskriv erfaringerne fra rådgivningsforløbet i forhold til de mål, rådgivningsforløbet har omfattet, herunder hvad der er afprøvet, og hvilke resultater det har givet for borgeren/barnet. Beskriv og begrund hypoteser om borgerens/barnets behov for kompensation og støtte og fremhæv eventuelt særligt vigtige pointer fra forløbet.]

Skriv her...

1.8 Vejledende anbefalinger

[Du skal slette hjælpe tekst efter brug.]

[Beskriv, hvordan henvender kan arbejde videre med borgeren/barnet ud fra målene, herunder hvilke metoder og værktøjer henvender kan anvende. Anbefalingerne skal bidrage til, at henvender fremadrettet kan tilrettelægge

den rette indsats for borgeren/barnet. En anbefaling kan eksempelvis være: "Jeg anbefaler, at det pædagogiske personale møder X på sit funktionsniveau med en visuelt struktureret autismpædagogik". Du må ikke give anbefalinger til konkrete indsatser eller ydelser, der kan medføre en udgift for kommunen, eksempelvis om støtte i hjemmet et vist antal timer om ugen. Formuler i stedet anbefalingen med udgangspunkt i borgerens/barnets behov. Du bør afstemme anbefalinger med henvender inden det afsluttende møde, hvis der er tale om anbefalinger til f.eks. ændrede rammer eller andet, der kan udfordre kommunens serviceniveau.]

Skriv her...

1.9 Bilag

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Indsæt oversigt over faglige materialer, du har anvendt i rådgivningen. Det kan være psykologiske undersøgelser, pædagogiske observationer eller udredninger, supplerende tests eller andet i relevant omfang. Modtageren skal kunne læse rapporten uden bilagsmateriale. Bilag giver modtageren mulighed for uddybning og kan være et redskab for de fagpersoner, der skal arbejde videre med anbefalinger fra rapporten. Tilføj gerne links til faglige materialer.]

Skriv her...

Bilag 15: VISOs udredningsrapport

Forord

Denne rapport beskriver et udredningsforløb udført af den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation (VISO) under Socialstyrelsen. Udredningsforløbet er udgangspunktet for den efterfølgende rådgivning. Undtagelsesvist kan et forløb udelukkende bestå af en udredning.

VISO yder efter servicelovens § 13, stk. 1 og 2, vejledende specialrådgivning og udredning til kommuner, sociale tilbud og borgere på det specialiserede socialområde og specialundervisningsområdet.

Specialrådgivning defineres, jf. § 3 i bekendtgørelse om den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation – VISO – i Socialstyrelsen, nr. 817 af 27/06/2014, således: *”Specialrådgivning efter servicelovens § 13, stk. 1, skal være individuel og helhedsorienteret. Rådgivningen kan omfatte specialiseret rådgivning om kompensations- og støttemuligheder, om målgruppen, om processer i komplekse sager eller om metoder og værktøjer, som knytter sig til et specialrådgivningsforløb for en bestemt målgruppe eller ydelse.”*

Udredning defineres, jf. § 4 i bekendtgørelse om den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation – VISO – i Socialstyrelsen, nr. 817 af 27/06/2014, således: *”Udredning efter servicelovens § 13, stk. 2, omfatter en systematisk, helhedsorienteret, tværfaglig og koordineret undersøgelse og vurdering af for eksempel en funktionsevne/funktionsnedsættelse og/eller andre forhold, der har eller kan få betydning for en persons fremtidige livssituation.”*

VISOs rådgivning og udredning skal bidrage til at styrke beslutningsgrundlaget hos kommunen, der har myndigheden til at træffe afgørelser om, hvad der skal sættes i værk i den enkelte sag.

Denne rapport er udarbejdet for VISO af

Dato	VISO-leverandør	VISO-specialist	VIAS-nr.

Rapporten handler om

Navn	CPR-nr.:

Rapporten er udarbejdet på baggrund af en henvendelse fra

Kommune	Navn på henvender

Modtager af rådgivningen (navn)	Dato for møde om VISO-udredningen

1. Indledning

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Rapporten bør maksimalt have et omfang af ca. 10-12 siders tekst. En side udgør 2400 anslag, inklusiv overskrifter og tekst. Du skal skrive rapporten i et letforståeligt sprog, så både borgeren, pårørende og forskellige fagpersoner kan forstå indholdet. Du skal derfor overveje brugen af fagbegreber.]

Rapporten samler op på udredningsforløbet og præsenterer resultaterne heraf. Udredningen er udgangspunktet for den efterfølgende rådgivning.

1.1 Problemstilling

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Beskriv baggrunden for henvendelsen, herunder hvad henvender ønsker hjælp til. Du kan hente oplysninger fra henvendelseskemaet og fra opsamlingsnotatet fra det afklarende møde.]

Skriv her...

1.2 Formål

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Beskriv formålet med udredningsforløbet, som er aftalt på det afklarende møde. Formålet begrunder, hvorfor forløbet igangsættes – typisk for at støtte og kvalificere henvenders videre arbejde med den berørte borger eller i tilsvarende forløb ved hjælp af ny viden og nye metoder.]

Skriv her...

1.3 Mål med udredningsforløbet

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Beskriv de konkrete mål med rådgivningsforløbet, som er aftalt på det afklarende møde. Målene afspejler de resultater, som udredningsforløbet skal indfri. Antallet af mål varierer derfor, ligesom målene er forskellige alt afhængig af, hvilke problemstillinger der er på spil.]

Skriv her...

2. Historik

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Beskriv i korte træk relevant tilgængelig viden om borgerens/barnets baggrund og foranstaltningshistorik (forud for udredningen). Historikken kan bidrage til at give en forståelse for borgerens/barnets aktuelle situation, herunder funktionsevne, ressourcer, interesser, hvad har været forsøgt i tidligere indsatser, sociale betingelser, beskæftigelsessituationen, tidligere definerede behandlingsbehov osv. Beskriv også, i relevant omfang, det forudgående samarbejde omkring borgeren/barnet.]

Skriv her...

3. Metoder

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Beskriv, hvilke metoder, tests mv. du har anvendt i udredningsforløbet, eksempelvis observation, funktionsevnetestmetoden eller Kuno Beller. Beskriv også udredningsforløbet, eksempelvis: "Der er gennemført x antal gange observation, x gange samtaler med borgeren/barnet" osv.]

Skriv her...

4. Borgerens eller barnets perspektiv

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Beskriv, hvilke tiltag du har lavet for at inddrage borgeren/barnet i udredningsforløbet, og beskriv dine overvejelser i forhold til mulighederne for at inddrage borgeren/barnet. Gengiv borgerens/barnets perspektiv på situationen.]

Skriv her...

5. Beskrivelse af funktionsevne

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Beskriv på baggrund af udredningen borgerens/barnets funktionsevne, eksempelvis borgerens/barnets vanskeligheder og ressourcer, samt hvordan borgeren/barnet fungerer i sin hverdag både fysisk, psykisk, socialt, kognitivt, mobilt og kommunikativt. Beskriv også andre forhold, der kan få betydning for borgerens/barnets fremtidige livssituation.]

Skriv her...

6. Konklusion

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Beskriv sammenfattende borgerens/barnets behov for støtte, hvilke vanskeligheder henvender kan afhjælpe, og hvilke ressourcer henvender kan understøtte.]

Skriv her...

7. Bilag

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Indsæt oversigt over materialer, du har anvendt i udredningen. Du kan vedlægge psykologiske undersøgelser, pædagogiske observationer, supplerende tests eller andet i relevant omfang. Modtageren skal kunne læse rapporten uden bilagsmateriale. Bilag giver modtageren mulighed for uddybning og kan være et redskab for de fagpersoner, der skal arbejde videre med anbefalinger fra rapporten. Tilføj gerne links til faglige materialer.]

Skriv her...

Bilag 16: VISOs rådgivningsrapport i gruppeforløb

Forord

Denne rapport beskriver et rådgivningsforløb udført af den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation (VISO) under Socialstyrelsen.

VISO yder efter servicelovens § 13, stk. 1, vejledende specialrådgivning til kommuner, tilbud og borgere på det specialiserede socialområde og specialundervisningsområdet.

Specialrådgivning defineres, jf. § 3 i bekendtgørelse om den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation – VISO – i Socialstyrelsen, nr. 817 af 27/06/2014, således:

Rådgivningen kan omfatte specialiseret rådgivning om kompensations- og støttemuligheder, om målgruppen, om processer i komplekse sager eller om metoder og værktøjer, som knytter sig til et specialrådgivningsforløb for en bestemt målgruppe eller ydelse.'

Rapporten skal samle op på rådgivningsforløbet og indeholde anbefalinger til det videre arbejde med gruppen af borgere.

Denne rapport er udarbejdet for VISO af

Dato	VISO-leverandør	VISO-specialist	VIAS-nr.

Tema for rådgivning	Modtager af rådgivningen (navn)

Rapporten er udarbejdet på baggrund af en henvendelse fra

Kommune	Navn på henvender

Dato for afklarende møde	Dato for det afsluttende møde

1. Indledning

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.] [Rapporten bør maksimalt have et omfang af ca. 8-10 sider. Du skal skrive rapporten i et letforståeligt sprog.]

1.1 Problemstilling

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Beskriv baggrunden for henvendelsen, herunder hvad henvender ønsker hjælp til. Du kan hente oplysninger fra henvendelsesskemaet og fra opsamlingsnotatet fra det afklarende møde.]

Skriv her...

1.2 Mål med rådgivningsforløbet

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Beskriv de konkrete mål med rådgivningsforløbet, som er aftalt på det afklarende møde. Antallet af mål varierer derfor, ligesom målene er forskellige alt afhængig af, hvilke problemstillinger der er på spil.]

Skriv her...

2. Organisationens faglige platform og organisering

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Beskriv i korte træk modtagerorganisationens tilbud, organisering herunder faggrupper, målgruppe mm.]

Skriv her...

3. Historik

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Beskriv modtagernes vidensgrundlag i forhold til gruppen af borgere forud for rådgivningen, fx kurser, metoder, pædagogiske planer osv. Beskriv, hvad der er forsøgt inden henvendelsen til VISO og det forudgående samarbejde omkring gruppen af borgere.]

Skriv her...

4. Metoder og viden

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Beskriv, hvilke faglige metoder og viden der er præsenteret i rådgivningsforløbet. Beskriv også aktiviteter fra rådgivningsforløbet, eksempelvis rådgivningsmøder, vidensdeling, eller øvrige møder undervejs]

Skriv her...

5. Grundlag for rådgivningen

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Oplis fagligt materiale, som ligger til grund for rådgivningen, f.eks. anbefalet litteratur, lokale indsatsplaner eller interviews osv.]

Skriv her...

6. Tema og proces for rådgivningsforløbet

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Beskriv udvalgte temaer for vidensdelingen og/eller rådgivningen i. Ændr overskrifterne nedenfor, så de passer til de enkelte temaer.]

6.1 Tema for vidensdelingen/rådgivningen

Skriv her...

6.2 Tema for vidensdelingen/rådgivningen

Skriv her...

6.3 Tema for vidensdelingen/rådgivningen

Skriv her...

6.4 Evt. flere temaer for rådgivningsforløbet

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Tilføj evt. flere temaer for rådgivningsforløbet.]

Skriv her...

7. Sammenfatning af erfaringer fra rådgivningsforløbet

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Beskriv erfaringerne fra gruppeforløbet i forhold til de mål, forløbet har omfattet, herunder hvad der er afprøvet, og hvilke resultater det har givet for borgerne og fagpersonerne.]

Skriv her...

8. Vejledende anbefalinger

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Beskriv, hvordan organisationen/fagpersonerne kan arbejde videre med gruppen af borgere ud fra den nye viden og metoder, som forløbet har bidraget med.]

Skriv her...

9. Bilag

[Du skal slette hjælpetekst efter brug.]

[Indsæt oversigt over materialer, du har anvendt i rådgivningen, eller som ligger til grund for rådgivningen. Det kan fx være oplæg fra forløbet, organisationsplan, litteratur eller eksempler på konkrete metoder.]



Socialstyrelsen

Socialstyrelsen
Edisonsvej 1
5000 Odense C
Tlf.: 72 42 37 00

www.socialstyrelsen.dk

VISO Den nationale Videns- og
Specialrådgivningsorganisation