

Viden om VISO: Transskribering af episode 1

Medvirkende

Anja Mangelsen, kontorchef i VISO

Cecilie Grelk, socialrådgiver i Tønder Kommunes forvaltning 'Børn & Familie'.

Jakob Holst, ledende psykolog i Bornholm Kommunes 'Center for Børn & Familie'

Maike Goy, socialfaglig konsulent i Sønderborg Kommunes forvaltning 'Børn, Uddannelse og Sundhed'

Vært

Mads Christian Heede, partner og journalist hos Kontekst & Lyd

[00:00:01.820] - Vært

Velkommen til viden fra VISO i denne første episode vil du få en grundlæggende forståelse for VISOs rådgivning.

[00:00:09.830] - Anja Mangelsen

Hvis kommunen er der, hvor de har forsøgt det, de kan. Og med de kompetencer de har og stadig synes, at den påkrævede forandring ikke lykkedes, så kan de henvende sig til VISO, og det er typisk dér, de gør det.

[00:00:22.340] - Vært

Undervejs vil du også møde tre kommunale medarbejdere, som alle har modtaget rådgivning fra VISO.

[00:00:27.740] - Cecilie Grelk

Vi havde brug for at blive klogere på, hvordan vi skulle forstå det her barn og håndtere reaktioner. Og hvordan skal tilgangen være for, at vi oplever at komme i mål med det, vi gerne vil opnå, men også at familien har en oplevelse af at kunne lykkes med hverdagen. Og det er jo så der, hvor VISO kan komme ind i billedet.

[00:00:58.820] - Vært

Episoden er en del af podcastserien 'Viden fra VISO', som er udgivet af Socialstyrelsen for at dele den faglige viden, som VISO ligger inde med.

[00:01:01.580] - Anja Mangelsen

VISO er en rådgivningsorganisation, som tilbyder specialiseret rådgivning inden for det sociale område og specialundervisningsområdet. Og det gælder både i forhold til børn og voksne.

[00:01:30.410] - Vært

Anja Mangelsen er kontorchef hos VISO - en organisation under Socialstyrelsen. VISOs rådgivning er gratis og kan bruges af både kommunale forvaltninger og tilbud samt borgerne selv. Regionale og private tilbud har også mulighed for at modtage rådgivningen.

[00:01:30.980] - Anja Mangelsen

Man kan sige helt grundlæggende, så er vores fornemmeste opgave at løfte kompetencerne ude lokalt, så de kan træffe nogle mere velbegrundede beslutninger i forhold til indsatsen omkring borgeren, familien eller barnet. Og i sidste ende er det jo med henblik på, at det kommer borgeren til gavn. Altså VISOs rådgivning er målrettet det specialiserede socialområde og omfatter som sådan et bredt spekter af målgrupper. Men det, der er karakteristisk for dem, er, at der ofte er tale om sammensatte problemstillinger. Det vil sige, det er typisk problemstillinger, som er i kombination med andre problemstillinger. Det kunne være eksempelvis autisme og angst i kombination. Det kunne også være udviklingshæmninger og udadreagerende adfærd. Det kunne være med spiseforstyrrelse og angst og ADHD. Det kan faktisk være sammensat af en lang række forskellige problemstillinger, som gør, at det bliver kompliceret og kunne rådgive relevant i forhold til den pågældende borger og i forhold til den indsats, der skal etableres omkring borgeren.

[00:03:06.710] - Vært

Til de ofte meget komplicerede sager er der brug for specifik rådgivning på et højt niveau. I de tilfælde, hvor der er brug for det, matcher VISO-konsulenten derfor sagen med en ekstern specialist, som bliver sendt ud som rådgiver. Specialisterne er ofte fagfolk, der til daglig arbejder med den pågældende målgruppe.

[00:03:07.340] - Anja Mangelsen

Og så har VISO et meget stort samarbejde med en lang række forskellige leverandører inden for det specialiserede område. Det vil sige, det kan være leverandører, som ved noget særligt om autisme eller om hjerneskadede. Så vil vores opgave være den, at vi formidler denne her henvendelse om rådgivning til en af vores specialister og beder dem om at indgå i samarbejdet med kommunen og borgeren og tilbyde den relevante rådgivning. Og VISO har omkring 90 leverandører. Nogle gange kalder vi det også en netværksorganisation, hvilket vi ret beset er, altså vi har et meget, meget stort netværk af specialister, som til dagligt er dem, der udfører rådgivningen på vegne af os.

[00:04:23.710] - Vært

VISO opstartede mere end 2000 nye rådgivningsforløb i 2020. Heriblandt er der flere forskellige typer af ydelser. Den mest udbredte er 'rådgivning i enkeltforløb'. Som navnet angiver, så er de involverede i sagen en enkelt borger eller familie.

[00:04:24.280] - Anja Mangelsen

Et enkeltforløb er karakteriseret ved, at det handler om en enkelt borger. Så tilrettelægger vi et rådgivningsforløb, som har afsæt i forhold omkring den enkelte borger.

[00:05:06.370] - Vært

Sagerne ved enkeltforløb hører til de mest komplicerede sager på socialområdet. Det vil sige, at det ofte er problematiske sager, som fx er gået i hårdknude eller hvor borgeren er ramt af flere forhold. Det kan for eksempel være: En henvendelse vedrørende en voksen borger som er udviklingshæmmet (, og har udviklet angst). Sagsbehandler henvender sig i samarbejde med det botilbud, hvor borgeren bor, fordi personalet oplever at borgeren i stigende grad mistrives og udviser uadædret adfærd. Eller; en henvendelse fra PPR om et barn med autisme som oplever omsorgssvigt i hjemmet. De forhold gør, at barnet har svært ved at indgå i sociale sammenhænge med jævnaldrende og passe sin skolegang.

[00:05:19.500] - Anja Mangelsen

Oftest er det sådan, at de henvendelser, vi får, dem får vi fra kommunale myndigheder eller tilbud eller PPR. De henvender sig, fordi de vurderer, at de har et behov for specialrådgivning i forhold til en borger eller et barn med en særlig problemstilling. Så vil konsulent i VISO tage en indledende snak med den sagsbehandler, der henvender sig med henblik på i første omgang at få uddybet problemstillingen. Så vil konsulent være spørgende omkring, hvad er det, der er gjort indtil videre? Hvad har været erfaringen med det, der er gjort? Hvad er det, kommunen gerne vil lykkes med, men som det ikke er lykkedes for dem endnu? Konsulent vil spørge lidt ind til, hvad ligger der af materiale? Og vil også undersøge på, hvordan er der samarbejdet i kommunen omkring det her? Har kommunen forsøgt at samle de relevante fagprofessionelle? Og på baggrund af det, så vurderer vi, om den samtale eller de samtaler er nok – etablerer det en rådgivning, der er god nok til, at sagsbehandleren kan arbejde videre og komme videre derfra. Det kan også være, at sagsbehandleren må gå tilbage og gøre noget mere og så henvende sig til VISO igen. Det at gøre noget mere, kan for eksempel handle om at måtte skaffe noget mere materiale eller gå i dialog med skole og PPR eller andre.

[00:07:06.070] - Vært

I Tønder kommunes afdeling 'Børn & Familie' har man flere gange brugt sig af VISO. Det fortæller socialrådgiver Cecilie Grelk, som til daglig arbejder på handicapområdet i afdelingen. Her varetages sager med børn med en fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse, hvor det gælder om at finde de rette støttebehov til barnet og familien. [00:07:06.820] - Cecilie Grelk

Det kan jo være en sag, som vi jo egentlig har et godt kendskab til, og som har ligget hos os i en del år. Men i takt med at barnet modnes eller man får nogle nye oplysninger ind, så har vi brug for at blive klogere på, hvordan vi håndterer for eksempel det, at der kan være et mix af diagnoser for eksempel autisme og mental retardering. Det jo nogle brede diagnoser, hvor der jo ikke nogen børn, der er ens, selvom de på papiret kan have de samme diagnoser.

[00:07:48.850] - Vært

Når Cecilie henvender sig til VISO, så er det ofte i samarbejde med skolen og PPR. Her beskrives hvad der er gjort af tiltag og hvad udfordringerne konkret er for barnet og forældrene.

[00:07:49.150] - Cecilie Grelk

Vi har haft brug for at blive klogere på, hvordan vi skulle forstå det her barn og håndtere reaktioner, og hvordan skal tilgangen være, for vi oplever at komme i mål med det, vi gerne vil opnå, men også at familien har en oplevelse af at kunne lykkes med hverdagen.

[00:08:20.950] - Vært

Rådgivningen munder ud i gode råd, handleplaner og faglig viden om barnets udfordringer. Alt sammen noget som er med til at styrke kvaliteten af Cecilie Grelks arbejde i sidste ende.

[00:08:21.790] - Cecilie Grelk

Det har givet mig en konkret viden og forståelse for barnets udfordringer og barnets behov. Deraf giver det mig nogle beskrivelser, som gør, at jeg kan træffe de rette beslutninger og bedre kan definere mine handlemuligheder bagefter, når VISO ikke er inde i en sag længere. Så har jeg også oplevet sager, hvor jeg egentlig er blevet bekræftet i, at de valg, jeg har truffet gennem tiden i en sag, det har været de rette i forhold til at hjælpe barnet på vej. For man kan jo også stå i en kompleks sag, hvor man kan være i tvivl om, hvad der er det rette for barnet.

[00:09:13.740] - Vært

Rådgivningen er både til for at give de bedste forudsætninger for de professionelle – men også for at løfte forældrenes vidensniveau og muligheder for at hjælpe deres barn.

[00:09:14.650] - Cecilie Grelk

Forældrene får også en række redskaber, som de kan bruge hjemme i hjemmet. Det er i hvert fald nogle oplevelser, jeg har haft, hvor de har fået struktur, tavler og ideer til, hvordan de kan udfylde dem, så de passer til deres barn. Hvis man har et barn med autisme, så kan der være nogle detaljer, som barnet har brug for bliver visuelle og dermed kan det at have en tavle i køkkenet for eksempel være guld værd for at lykkes med at barnet udfører nogle opgaver eller kommer op og afsted om morgenen. Det, at der kommer nogle udefra og ligesom kigger på, hvad er det de gør i forvejen, som er godt, og så løfter det og fylder mere på. Det giver dem et kærligt skub i den rigtige retning, så forældrene også har en oplevelse af, at de kan lykkes med deres forældrerolle.

[00:10:26.300] - Vært

En anden og vigtig rådgivningsydelse er gruppeforløb. Og til forskel fra enkeltforløb fokuserer man her i højere grad på rådgivning om en hel gruppes generelle udfordringer.

[00:10:26.780] - Anja Mangelsen

Et VISO-gruppeforløb, det er jo, når vi rådgiver i forhold til en gruppe af borgere med en nogenlunde identisk eller enslydende problemstilling. Det kan være en problemstilling, de oplever helt generelt i forhold til deres målgruppe, og de ønsker faktisk rådgivning på et mere generaliseret niveau i forhold til at løfte kompetencerne hos de professionelle. Så ville vi gå ind at tilrettelægge et forløb, hvor vi på samme vis som i enkelt-sager ville starte med at uddybe, hvad er det, der er behov for her? Så ville vi sende henvendelsen til en af vores specialister, som så ville tilrettelægge et rådgivningsforløb. De skulle jo meget gerne få det ud af det, at når VISO går derfra, så er de bedre rustet til at håndtere de her udfordringer, de kan stå med. De er bedre udrustet på en måde, så deres vidensniveau er løftet, men bestemt også deres praktiske niveau, færdigheder og kompetencer i forhold til at indgå på en relevant måde.

[00:11:48.480] - Vært

VISO varetager omkring 60 gruppeforløb om året. Sagerne vedrører både børn og voksne. Og en af de kommuner, der har været igennem rådgivning indenfor gruppeforløb, det er Bornholms

Kommune. Helt konkret så oplevede kommunen et stort skolefravær hos psykisk sårbare børn samt børn med autisme.

[00:11:49.170] - Jakob Holst

Vi havde jo nogle specialtilbud, så mange af de her børn var indstillet til de specialtilbud, vi havde i forvejen. Så det var ikke fordi, det var nogle børn, hvor vi tænkte, at de ikke havde brug for noget. Vi var godt klar over, at det var børn med særlige behov. Det var bare som om, at de tilbud, vi havde i vores tilbudsfasen på det her tidspunkt, de kunne simpelthen ikke ramme hele målgruppen.

[00:12:20.490] - Vært

Jakob Holst er ledende psykolog i center for 'Børn & Familie' i Bornholm Kommune. Han fortæller, at Bornholm Kommune henvender sig til VISO for at få friske øjne på området og få optimeret deres tilbud til målgruppen.

[00:12:20.640] - Jakob Holst

Så da vi retter henvendelse til VISO, så er det simpelthen fordi, vi har brug for hjælp til at prøve at lave nogle tilbud, som vi tænker i højere grad kan ramme den målgruppe, som vi egentlig har defineret og egentlig tror, vi har lavet et tilbud til, men som alligevel ikke formår at nå frem til med det tilbud, vi har lavet. Det her har været en gruppesag, så dels har det forgået ved, at vi har fået en hel del vidensformidling, altså simpelthen oplæg, gruppedrøftelser, oplæg i større grupper og mindre grupper. Men derudover så har der også været et andet spor, som har været hands on, praktisk hjælp og vejledning.

[00:13:16.950] - Vært

Da det var vigtigt at få implementeret ændringerne bredt i kommunen, så var der mange involveret i rådgivningen fra VISO. Lige fra PPR, til konsulenter i skoleafdelingen, til medarbejdere i myndighedsafdelingen og til skolelederen på den berørte skole. Og senere i forløbet bredte kommunen også den nye viden ud til alle medarbejdere på den berørte skole samt andre skoler på Bornholm. Og det brede fokus har skabt gode resultater for hele området.

[00:13:19.080] - Jakob Holst

Det er for eksempel en nedsat faglig ambition, ikke på lang sigt, men til at starte med for at få de her børn i det tilbud, så de ikke bliver mødt med de samme krav og forventninger, som de blev mødt med før. Vi havde måske nok de rigtige rammer, men vi har stillet både for faglige og socialt for store krav til at starte med. Så har der været noget i forhold til roen omkring den enkelte. Hvor de har fået indrettet deres egen arbejdsplads og måtte møde på deres egne tidspunkter, hvis det for eksempel var for skræmmende for dem at møde samtidig med den almene skole. Så kunne de få forskudte mødetider og frikvarterer i det omfang, de har brug for det. Og så har det været det opsøgende samarbejde med familierne, hvor vi også er blevet bedre til at have familien med på banen. Det er helt afgørende for, at de er trygge. Det har lige så meget handlet om at skabe tryghed og tillid til det, vi gør, overfor forældrene i forhold til, at de så også støtter op om, at deres børn rent faktisk får noget ud af det.

[00:14:23.550] - Vært

VISOs rådgivning har givet Jakob Holst og hans kolleger i Bornholms Kommune ny viden og forståelse for den sårbare gruppe af børn. Det har skabt en helt ny anskuelse af succes og mål på området.

[00:14:26.020] - Jakob Holst

Det kan godt være, man har nogle langsigtede mål, men at man godt kan se, at selvom de mål ikke bliver opnået her og nu, så bevæger vi os i den rigtige retning. Der har været nogle ting, som der tidligere kunne være blevet opfattet som, at der ikke sker noget i sagen, hvor vi måske også er blevet bedre til at se og anerkende mindre fremskridt og mindre succeser. På den måde kan vi redegøre for, at der sker faktisk noget af det, som vi ønsker, selvom vi ikke opnår handleplansmål lige med det samme.

[00:15:19.700] - Vært

Siden 2018 har VISO også tilbudt kommuner rådgivning om god sagsbehandling. Her er fokus først og fremmest på at styrke kvaliteten af myndighedsarbejdet. Denne rådgivning leveres i forlængelse af eller sideløbende med et rådgivningsforløb omhandlende borgere.

[00:15:20.150] - Anja Mangelsen

Når vi får henvendelser, så handler de meget ofte om, at kommunerne oplever at have et rigtigt svært samarbejde med borgeren. Det er et samarbejde, som de oplever vanskeliggør en god sagsbehandling eller for at vende den om, så er de i tvivl om, om de yder tilstrækkelig sagsbehandling omkring borgeren – hvor er det, man snubler i sagsbehandlingen? Det vi typisk gør, det er, at vi får materiale, der rækker to år tilbage, og så går vi ind fra nogle bestemte sigtepunkter og analyserer materialet, før vi yder rådgivning. Vi har også den indledende samtale her, så vi har en ide om, hvor er det, kommunen synes, det især er vanskeligt? Vi har fire sigtepunkter eller pejlemærker i denne her ydelse, når vi analyserer. Vi går ind og kigger på, hvordan borgeren bliver inddraget i sagsbehandlingen, hvordan den faglige udredning er foretaget, om den er tilstrækkelig, om der er valgt de relevante indsats på baggrund af den viden, man har, og så endelig kigger vi på, hvordan der er fulgt op i sagsbehandlingen. Når vi har analyseret det materiale ud fra de her fire pejlemærker, så giver vi kommunen en tilbagemelding på, hvor ser vi både deres styrker, og hvor ser vi deres udfordringer. Og så tilbyder vi kommunerne op til tre gange rådgivning på baggrund af det. Og det er jo meget målrettet den konkrete sagsbehandling, og det vil sige, som udgangspunkt er borgeren ikke involveret her, det handler om, at kommunen har et ønske om at styrke deres sagsbehandlingsarbejde.

[00:17:11.720] - Vært

En af de kommuner, som har brugt sig af rådgivning om god sagsbehandling, er Sønderborg Kommune.

[00:17:18.190] - Maike Goy

Jeg synes, det her gratis tilbud, om at få noget sparring og hjælp til at håndtere de her sager, er en styrke, så vi sikrer, vi handler korrekt i forhold til de her, som jeg kalder dem, lidt særlige, sårbare sager.

[00:17:43.030] - Vært

Maike Goy er socialfaglig konsulent i Sønderborg Kommunes forvaltning Børn, Uddannelse og Sundhed. Hun har brugt sig af VISOs rådgivning flere gange - og for hende er der flere gode årsager til, at VISO involveres.

[00:17:43.310] - Maike Goy

Selvom jeg måske har noget kendskab til den slags sager, så giver det mig personligt en tryghed i, at man har tjekket af med nogle, at man er på rette vej eller ikke overser noget. I sidste ende giver det en sikring af kvaliteten i forhold til at få en sag udredt, eller det kan det gøre – det kræver også noget her i kommunerne, men det er alligevel et løft igennem noget ekspertviden, altså det er fagfolk, der har mere erfaring med de her sager. Jeg tænker, at på det lange løb kan de være med til at sikre valg af den rette indsats for eksempel. Det giver rigtig god mening at bruge VISO så meget som overhovedet muligt.

[00:18:23.870] - Vært

Og dem der i sidste ende får gavn af opkvalificeringen og den løftede kvalitet – det er hovedpersonerne i de ofte alvorlige sager.

[00:18:30.140] - Maike Goy

I sidste ende er der jo forhåbentlig en positiv effekt for lige præcis dem, der er dybt afhængige af os. Jo bedre vi har styringen internt – hvem gør hvad i den slags sager? Hvem kan jeg henvende mig til? Hvordan skal jeg handle? Det sikrer en ensartethed både i kvaliteten i sagsbehandlingen, men det er jo med øje for, at man sikrer de her børn og unges trivsel.

[00:19:03.780] - Vært

Hvis du sidder derude og tænker på, hvordan du og din arbejdsplads kan få glæde af VISO, så kommer her et par afsluttende bemærkninger fra Anja Mangelsen.

[00:19:04.350] - Anja Mangelsen

Først og fremmest skal man huske, at VISO er et supplement til det, kommunen allerede gør og har gjort. Og det betyder, at kommunen skal have forsøgt at løse eller håndtere de udfordringer, de står med. Man kan til enhver tid ringe ind til VISO og tale med en konsulent om, hvad det er, vi lægger vægt på. Det vigtige er nok at sige, at kommunen skal have gjort et forarbejde. De skal gøre sig nogle grundige overvejelser om, hvad det er, de ønsker rådgivning til, og de skal kunne beskrive det, og de skal have gjort en indsats, og så vil vi gerne være med til at bygge ovenpå derfra.

[00:20:15.240] - Vært

Du kan læse mere om krav og anbefalinger til ansøgere på socialstyrelsen.dk/viso. Her finder du også et telefonnummer til direkte kontakt til VISOs konsulenter. Glæd dig til de næste episoder, hvor vi dykker ned i flere eksempler på VISOs vidensarbejde. For udover rådgivningen, så har VISO også en forpligtelse til at indsamle og formidle viden. Det udmønter sig årligt i flere rapporter, netværksmøder og nu også podcastepisoder. Mit navn er Mads Christian Heede. Tak fordi du lyttede med.