



**Socialstyrelsen**

# Årsrapport 2018

VISO – den nationale videns- og  
specialrådgivningsorganisation

februar 2019

Publikationen er udgivet af  
Socialstyrelsen  
Edisonsvej 1  
5000 Odense C  
Tlf: 72 42 37 00  
E-mail: [info@socialstyrelsen.dk](mailto:info@socialstyrelsen.dk)  
[www.socialstyrelsen.dk](http://www.socialstyrelsen.dk)

Indhold udarbejdet af VISO, Socialstyrelsen  
Udgivet februar 2019

Download eller se rapporten på  
[www.socialstyrelsen.dk](http://www.socialstyrelsen.dk)

Der kan frit citeres fra rapporten med angivelse  
af kilde.

Digital ISBN: **978-87-93676-66-4**

# Indhold

1. Henvendelser og rådgivningsforløb .....	3
1.1 Henvendelser til VISO .....	3
1.2 Rådgivningsforløb i VISO .....	3
2. Koordinering af specialrådgivning .....	8
3. Rådgivning om god sagsbehandling .....	9
4. Vidensarbejde .....	9
4.1 Vidensprojekt om voksne med udviklingshæmning og udadreagerende adfærd .....	10
4.2 Adoption uden samtykke .....	10
4.3 VISO-konferencen .....	11
5. VISOs leverandørsamarbejde .....	12
5.1 Udbud .....	12
5.2 Kvalitetssikring og udvikling af leverandørnetværket .....	13
6. Kvalitetssikring .....	14
6.1 Tilfredsheden med VISOs rådgivning .....	14
6.2 Tilfredsheden med VISOs rådgivning i gruppeforløb .....	14
6.3. Kommunesurvey .....	14
7. Økonomi .....	16

# Forord

Den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation (VISO) udgiver hermed sin årsrapport for 2018. Den giver med afsæt i centrale aktivitetsdata overblik over VISOs virksomhed, herunder nye tiltag og udviklingstendenser, i det forgangne år og henvender sig til kommunale ledere, sagsbehandlere, fagpersoner m.fl.

God fornøjelse!

Jan Christensen  
Kontorchef

# Resumé

## Nøgletal, ny rådgivningsydelse, udbud, vidensprojekter mv.

- VISO modtog 4.688 henvendelser i 2018 svarende til et fald på godt 2 pct. i forhold til 2017:
  - På voksenområdet faldt antallet med 8 pct.
  - På børne- og ungeområdet faldt antallet med 2 pct.
  - På specialundervisningsområdet voksede antallet med 7 pct.
  - 73 pct. af henvendelserne kom fra kommunale forvaltninger og tilbud.
- VISO igangsatte i alt 1.877 rådgivningsforløb i 2018 svarende til et fald på knap 4 pct. i forhold til 2017:
  - På voksenområdet faldt antallet med 11 pct.
  - På børne- og ungeområdet faldt antallet med 3 pct.
  - På specialundervisningsområdet voksede antallet med 4 pct.
- VISOs rådgivningsforløb fordelte sig i 2018 således: 'Voksne' (52 pct.), 'Børn og unge' (28 pct.), 'Specialundervisning' (18 pct.) samt tværgående emner, der betegnes 'Andet' (3 pct.)
- VISO har i 2018 udviklet en ny rådgivningsydelse, der skal styrke den socialfaglige del af kommunernes sagsbehandling på handicapområdet. Ydelsen er finansieret af satspuljemidler.
- VISO gennemførte i 2018 et udbud af rådgivningsydelserne på voksenområdet. Der indkom knap 220 tilbud. Og der blev efterfølgende indgået 52 kontrakter med 38 leverandører.
- VISO lavede to vidensprojekter om udviklingshæmning og udadreagerende adfærd henholdsvis adoption uden samtykke og igangsatte to andre om autisme og social isolation henholdsvis mulige udfordringer i samarbejdet mellem familier og kommuner på børnehandicapområdet.
- VISOs samlede budget til indkøb af rådgivning mv. var i 2018 på 241,9 mio. kr. Forbruget endte på 222,6 mio. kr.

# 1. Henvendelser og rådgivningsforløb

## 1.1 Henvendelser til VISO

VISO fik i alt 4.688 henvendelser i 2018 fra kommuner, sociale tilbud og borgere, hvilket er et fald på 112 i forhold til 2017, *jf. tabel 1* – svarende til et fald på godt 2 pct.

Henvendelserne kategoriseres efter forskellige hovedområder – voksne, børn og unge samt specialundervisning – eftersom disse er underlagt forskellige bestemmelser i serviceloven. Tabellen viser, hvordan henvendelserne er fordelt på disse hovedområder siden 2014.

**Tabel 1**

**Antallet af henvendelser i alt og fordelt på hovedområder, 2014-2018**

	2014	2015	2016	2017	2018
Voksne	1.942	2.013	2.237	2.380	2.190
Børn og unge	1.046	1.203	1.303	1.461	1.429
Specialundervisning	655	777	914	882	947
Andet	193	126	110	77	122
I alt	3.836	4.119	4.664	4.800	4.688

Anm.: 'Andet' omfatter typisk rådgivningsforløb, der går på tværs af de tre hovedområder.

Antallet af henvendelser er faldet fra 2017 til 2018 med 8 pct. på voksenområdet og 2 pct. på børne- og ungeområdet og steget med 7 pct. på specialundervisningsområdet.

## 1.2 Rådgivningsforløb i VISO

Det bliver altid vurderet, om en henvendelse falder inden for VISOs ansvarsområde. Hvis det ikke er tilfældet, henviser VISO til en anden instans som for eksempel kommunen, Ankestyrelsen eller Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet (DUKH). Er henvendelsen relevant for VISO, rækker det i en hel del tilfælde at yde telefonisk rådgivning uden at igangsætte et rådgivningsforløb. Men som oftest handler henvendelserne om så komplekse problemstillinger, at der skal gennemføres et rådgivningsforløb sammen med specialister fra VISO.

## Rådgivningsforløb

VISO igangsatte i alt 1.836 rådgivningsforløb i 2018, *jf. tabel 2* (og anmærkningen herunder) – svarende til et fald på knap 6 pct. i forhold til 2017.

**Tabel 2**

**Antallet af rådgivningsforløb i alt og fordelt på hovedområder, 2014-2018**

	2014	2015	2016	2017	2018
Voksne	950	1034	1161	1070	947
Børn og unge	425	495	500	528	514
Specialundervisning	282	335	351	317	329
Andet	75	55	49	35	47
I alt	1.732	1.919	2.061	1.950	1.836

Anm.: Antallet af rådgivningsforløb fra 2014 til 2017 inkluderer forløb, hvor der er foretaget registreringer efter udgivelsen af årsrapporten for det pågældende år. Antallet af forløb for 2018 rummer et estimat over de forventede efterregistreringer baseret på udviklingen i 2014-2017. Rådgivningsforløb om god sagsbehandling på handicapområdet henholdsvis adoption uden samtykke er ikke talt med i tabellen.

'Andet' omfatter typisk rådgivningsforløb, der går på tværs af de tre hovedområder.

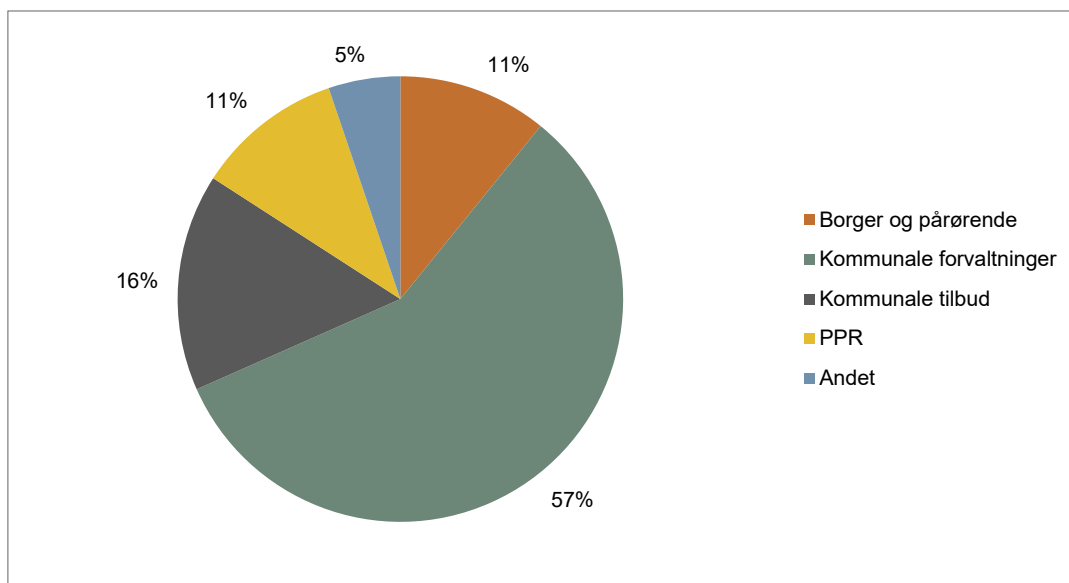
Tabellen viser også antallet af rådgivningsforløb fordelt på hovedområderne siden 2014. De er faldet fra 2017 til 2018 med godt 11 pct. på voksenområdet og knap 3 pct. på børne- og ungeområdet. Modsat tendens gør sig gældende på specialundervisningsområdet, hvor antallet af rådgivningsforløb er steget fra 2017 til 2018 med knap 4 pct.

## Henvendertype

Figur 1 viser andelen af rådgivningsforløb, der er blevet igangsat efter henvendelse fra kommunale forvaltninger og tilbud, PPR og borgere og pårørende.

Figur 1

Rådgivningsforløb fordelt på henvendertype, 2018



Anm.: 'Andet' er private, regionale og statslige institutioner, som har henvendt sig til VISO efter aftale med kommunen.

Som det fremgår, blev 57 pct. af rådgivningsforløbene i 2018 igangsat efter henvendelse fra kommunale forvaltninger, mens kommunale tilbud og PPR stod bag henvendelserne i henholdsvis 16 og 11 pct. af rådgivningsforløbene. 11 pct. af forløbene blev sat i gang efter henvendelse fra borgere og pårørende. Denne fordeling følger mønsteret fra de foregående år.

## Målgrupper

VISO registrerer blandt andet, hvilke målgrupper et rådgivningsforløb handler om. Der vil typisk være tale om flere, da opgaven er at rådgive i de mest specialiserede og komplicerede sager.

I lighed med tidligere år vedrørte de fleste forløb i 2018 borgere med autisme, udviklingshæmning, udadreagerende adfærd, opmærksomhedsforstyrrelse og angst, *jf. tabel 3* på næste side.

**Tabel 3**  
**Antal registrerede målgrupper i rådgivningsforløb, 2016-2018**

<b>Målgrupper</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
AUTISMESPEKTRUM	505	516	502
UDVIKLINGSHÆMNING	472	404	385
UDADREAGERENDE ADFÆRD	367	351	373
OPMÆRKSOMHEDSFORSTYRRELSE	283	240	240
ANGST	298	276	235
SOCIAL ISOLATION	160	154	210
OMSORGSSVIGT	141	136	185
ERHVERVET HJERNESKADE	176	177	156
SEKSUELT OVERGREB	175	168	154
MEDFØDT HJERNESKADE	151	117	149
FORANDRET VIRKELIGHEDSOPFATTELSE	139	137	141
KOMMUNIKATIONSNEDSÆTTELSE	119	110	122
STRESSBELASTNING	119	122	119
ANDET	75	107	118
UDVIKLINGSFORSTYRRELSE	79	93	110
STOFMISBRUG	104	91	106
DEPRESSION	151	117	101
MOBILITETSNEDSÆTTELSE	125	98	100
PERSONLIGHEDSFORSTYRRELSE	100	101	95
SELVSKADENDE ADFÆRD	74	82	94
DEMENS	91	115	92
ALKOHOLMISBRUG	82	69	81
UDVIKLINGSFORSTYRRELSE AF TALE OG SPROG	57	78	74
SEKSUELT KRÆNKENDE ADFÆRD	62	66	67
EPILEPSI	0	11	64



SKOLEVÆGRING	-	-	62
SJÆLDENT FOREKOMMENDE FUNKTIONSNEDSÆTTELSE	83	59	61
UDVIKLINGSFORSTYRRELSE AF SKOLEFÆRDIGHEDER	53	57	57
SELMORDSTANKER ELLER -FORSØG	69	44	53
SPISEFORSTYRRELSE	34	49	51
INDADREAGERENDE ADFÆRD	24	49	47
UDVIKLINGSFORSTYRRELSE AF SANSEMOTORISKE FÆRDIGHEDER	26	20	46
SYNSNEDSÆTTELSE	41	40	44
TILKNYTNINGSFORSTYRRELSE	84	79	40
ÆRESRELATERET KONFLIKT	25	31	40
PERSONFARLIG KRIMINALITET	35	34	35
VOLDELIGT OVERGREB	52	42	33
INTELLEKTUEL/KOGNITIV FORSTYRRELSE	-	-	29
FLYGTNING	42	25	26
HØRENEDSÆTTELSE	32	31	24
MULTIPEL FUNKTIONSNEDSÆTTELSE	31	34	23
IKKE-PERSONFARLIG KRIMINALITET	31	26	21
DØMT TIL STRAFFERETSLIG FORANSTALTNING	28	31	13
ERHVERVET DØVBLINDHED	15	13	13
HJEMLØSHED	5	15	13
MEDFØDT DØVBLINDHED	4	6	9

Ann: Antallet af registrerede målgrupper i rådgivningsforløb fra 2014 til 2017 inkluderer forløb, hvor der er foretaget registreringer efter udgivelsen af årsrapporten for det pågældende år. Antallet af målgrupper for 2018 rummer et estimat over de forventede efterregistreringer baseret på udviklingen i 2014-2017.

Det er i 2018 blevet muligt at registrere skolevægning og intellektuel/kognitiv forstyrrelse som selvstændige målgrupper. Før 2018 blev skolevægning og intellektuel/kognitiv forstyrrelse talt med under andre målgrupper.

### VISOs gruppeforløb

VISO yder rådgivning i de tilfælde, hvor en kommune eller et tilbud har brug for rådgivning i forhold til en afgrænset gruppe af borgere. Formålet er at kvalificere indsatsen mere bredt og løfte kompetenceniveauet i forhold til en specifik gruppe af borgere.

Tabel 4 viser antallet af gruppeforløb siden 2014 fordelt på hovedområderne. Antallet af disse forløb er steget med 17 pct. fra 2017 til 2018.

**Tabel 4**

**Antallet og fordelingen af gruppeforløb på hovedområder, 2014-2018**

	2014	2015	2016	2017	2018
Voksne	35	47	34	24	29
Børn og unge	17	23	10	9	10
Specialundervisning	4	9	5	13	7
Andet	4	0	1	0	8
I alt	60	79	50	46	54

## 2. Koordinering af specialrådgivning

Den mest specialiserede specialrådgivning om syn, høretab, døvblindhed, epilepsi samt førskolebørn med svære kommunikative, sociale, udviklingsmæssige eller motoriske vanskeligheder er samlet i et nationalt netværk under VISO. Det kaldes til dagligt KaS, som står for Koordinering af Specialrådgivningen. VISO har kontrakt med seks leverandører, som foruden denne rådgivning holder kurser og laver vidensarbejde. To af leverandørerne producerer også forskellige materialer. Den samlede årlige ramme er på knap 105 mio. kr. Leverandørerne er forpligtet til at levere et bestemt antal rådgivninger og udredninger inden for deres respektive ramme. Kommuner og borgere henvender sig direkte til leverandørerne, der således visiterer til egne ydelser. VISOs centrale enhed har derfor ikke mulighed for at følge disse ydelser lige så tæt som det øvrige rådgivningsområde, hvor VISO varetager visitationen og løbende følger afviklingen af de enkelte rådgivningsforløb.

Leverandørerne rådgiver, som de er forpligtet til, over hele landet. Dog viser data over udbredelsen af deres aktiviteter, at mennesker med høretab i Østdanmark og voksne med nedsat syn i Vestdanmark får relativt mindre rådgivning af leverandørerne på disse fagområder. For at rette op på denne skævhed har VISO og leverandørerne taget initiativ til at styrke en række informationsaktiviteter, herunder etableret kontakt direkte til kommunerne, og sørget for, at der afholdes kurser rundt om i landet.

## 3. Rådgivning om god sagsbehandling

VISO begyndte i efteråret 2018 at udvikle en ny rådgivningsydelse, der skal styrke den socialfaglige kvalitet af kommunernes sagsbehandling på handicapområdet. Ydelsen er en del af regeringens nye handlingsplan på området og er finansieret af satspuljemidler. VISO iværksatte derfor som led i en pilottest 15 rådgivningsforløb og forventer, at ydelsen er klar til drift efter første kvartal 2019. VISO kan igangsætte godt 30 forløb i 2019. Antallet vil herefter kunne stige frem til 2021, hvorfra der vil kunne gennemføres lidt over 50 forløb om året.

### Målgruppe og indhold

Rådgivningen tilbydes sagsbehandlere og ledere på myndighedsniveau og kan kun finde sted under eller i forlængelse af et eller flere af VISOs øvrige rådgivningsforløb. Rådgivningen baseres på en sagsanalyse, hvor der især er fokus på fire kvalitetsparametre: 1) Inddragelse af borgeren, 2) faglig udredning, 3) valg af indsats og 4) opfølgning herpå.

Analysen munder ud i anbefalinger, som kommunen kan arbejde videre med i en udviklingsplan. VISO kan rådgive kommunen i forhold til denne fase.

## 4. Vidensarbejde

VISO har til opgave at indsamle og formidle viden om målgrupper og metoder mv., der kan understøtte rådgivningen og den sociale praksis i kommunerne.

Til det formål har VISO i 2018 afsluttet et vidensprojekt om voksne med udviklingshæmning og udadreagerende adfærd, *jf. afsnit 4.1*, og igangsat to nye vidensprojekter om voksne med autisme og social isolation som problematik henholdsvis om mulige udfordringer i samarbejdet

mellem familier og kommuner på børnehandicapområdet. Resultaterne af disse projekter, hvoraf sidstnævnte laves sammen med Socialstyrelsens Center for Handicap og Psykisk Sårbarhed, forventes offentliggjort i løbet af 2019.

Herudover har VISO udgivet en videns- og erfaringsopsamling vedrørende rådgivning om adoption uden samtykke, *jf. afsnit 4.2*.

VISO formidlede viden og erfaringer fra det specialiserede socialområde på sin årlige konference i december, *jf. afsnit 4.3*.

## 4.1 Vidensprojekt om voksne med udviklingshæmning og udadreagerende adfærd

VISO gennemfører årligt ca. 300 rådgivningsforløb vedrørende voksne borgere med udviklingshæmning og udadreagerende adfærd. Det sker efter henvendelse fra især fagfolk, der bl.a. efterspørger viden og redskaber til at håndtere problemstillingen. Denne adfærd påvirker ofte både borgerens trivsel og fagpersonalet, der kan opleve stress, angst og en øget risiko for vold. Hertil kommer de store udgifter for kommunerne på dette område. Derfor har VIVE på vegne af VISO udarbejdet en rapport om virksomme metoder og lovende praksis i forhold til at forebygge og mindske udadreagerende adfærd hos målgruppen. Rapporten bygger på data fra et internationalt litteraturstudie, analyse af VISO-rådgivningsforløb, interviews med VISO-specialister og tilbudsledere samt interview med modtagere af VISOs rådgivning.

Rapporten beskriver en række temaer og beskyttende faktorer med afgørende betydning i forhold til at forebygge og mindske udadreagerende adfærd. Det er for eksempel vigtigt, at fagpersonalet via en systematisk udredning har viden om borgerens ressourcer og udfordringer og udviser en anerkendende tilgang, som er med til at fremme den gode relation til borgeren. Det er også vigtigt, at tilbuddet indretter de fysiske og organisatoriske rammer på en måde, der fremmer tryghed og trivsel for borgere og personale.

Faktorerne er uddybet i rapporten og i et tilhørende formidlingshæfte, som vil blive fulgt op af blandt andet en række temadage i første halvdel af 2019.

## 4.2 Adoption uden samtykke

VISO har siden 1. oktober 2015 rådgivet landets kommuner i sager om adoption uden samtykke og fik i 2018 besvaret 68 telefoniske henvendelser, rådgivet i 26 enkeltsager og afholdt temadage om emnet i 5 kommuner. VISO har i 2018 arbejdet videre på at styrke og udvikle leverandørnetværket, så det kan matche et fortsat stigende rådgivningsbehov i kommunerne. Der er

blandt andet etableret et ERFA-netværk for VISOs leverandører på området med henblik på vidensdeling, erfaringsudveksling og udvikling af rådgivningen. Rådgivningsopgaven sendes i udbud sammen med det øvrige børn- og ungeområde ultimo 2019.

VISO har i december 2018 udgivet en videns- og erfaringsopsamling vedrørende rådgivning om adoption uden samtykke. Opsamlingen baserer sig på en systematisk gennemgang af journaloplysninger i 20 rådgivningsforløb og interview med ledere og medarbejdere fra 29 kommuner. Udgivelsen består af en hoved- og en bilagsrapport samt en folder, der er udarbejdet af konsulenthuset DEFACTUM. Opsamlingen afdækker karakteristika ved de henvendelser, kommunerne indsender til VISO, kommunernes erfaringer og tilfredshed med rådgivning fra VISO og kommunernes perspektiver på eventuel udvikling af rådgivningstilbud på området.

Kommunerne er generelt meget tilfredse med VISOs rådgivning på området og oplever, at den har understøttet arbejdet med de konkrete sager. Rådgivningen har styrket kommunens forudsætninger for at arbejde med adoptionsformen og har ført til specifik og generel faglig udvikling.

Kommunerne har samtidig forslag til en videreudvikling af rådgivningsmulighederne – blandt andet om yderligere understøttelse af bestilling af psykologundersøgelser og øget materialeproduktion med særligt fokus på casebeskrivelser og fortællinger fra praksis. Alle forslag forsøges indarbejdet i det videre arbejde i 2019, hvor VISO også indgår i arbejdet med at formulere nye nationale retningslinjer for forældreevne-undersøgelser og tilknytningsundersøgelser.

### **4.3 VISO-konferencen**

VISO afholder hvert år i december en konference med det formål at formidle viden fra det specialiserede socialområde til brug for praksis i kommuner, regioner og private botilbud.

Konferencen i 2018 havde forankring af viden på det specialiserede sociale område som tema. Der var 820 deltagere fra kommunale forvaltninger, kommunale, regionale og private botilbud, brugerorganisationer samt handicap- og udsatteråd. De blev præsenteret for hovedoplæg om blandt andet begrebet forråelse, herunder hvorfor det i afmagtssituationer kan virke logisk at skælde ud på og hæve stemmen over for borgere, selvom man ved bedre. Og de hørte nærmere om barrierer og muligheder, når professionelle skal søge at skabe helhedsorienterede løsninger for borgerne på tværs af social- og sundhedssektoren. Der blev afviklet i alt 15 videnssessioner, hvor man blandt andet kunne få mere at vide om familier præget af alkoholmisbrug, få konkrete værktøjer til motivation og forandring i samarbejdet med borgeren og få et indblik i, hvordan aktuel viden på hjerneskeadeområdet forankres i praksis.

I pauserne kunne deltagerne besøge forskellige stande beværtet af eksempelvis Center for Specialpædagogiske Børnetilbud, Vejle fjord Rehabilitering, Synscenter Refsnæs og Filadelfia.

Konferencen sluttede med et oplæg om den præstationskultur, der fylder stadig mere i børne- og ungdomslivet, og hvilke alvorlige konsekvenser det kan have, når børn og unge ikke toppræster og i vid udstrækning vender kritikken indad.

Evalueringen af konferencen viser, at 89 pct. af dem, der har svaret er tilfredse, heraf er 33 pct. endog meget tilfredse med konferencen som helhed. Kun to pct. af deltagerne udtrykker utilfredshed med konferencen som helhed. Svarprocenten for evalueringen er på 81.

## 5. VISOs leverandørsamarbejde

### 5.1 Udbud

VISO afsluttede i midten af 2018 et udbud på voksenområdet, som havde tre målsætninger:

- Specialrådgivning og udredning leveres af de bedst kvalificerede leverandører til den bedst mulige pris.
- Leverandørernes organisationer og dermed de leverede ydelser er fagligt og økonomisk bæredygtige og understøttes af et tæt leverandørsamarbejde med fokus på løbende kvalitetssikring og -udvikling.
- Leverandørerne kan rådgive over hele landet.

VISO fik 217 tilbud og indgik efterfølgende 52 kontrakter fordelt på 38 leverandører. Målsætningerne for udbuddet vurderes overordnet set at være blevet indfriet. De valgte leverandører har blandt andet viden på det mest specialiserede niveau og har i stort omfang et dagligt samspil mellem vidensarbejde og socialfaglig praksis.

Ved udgangen af 2018 havde VISO kontrakter med i alt 98 leverandører til at dække rådgivningsbehovene på børn-, unge-, specialundervisnings- og voksenområdet.

VISO annoncerede i november 2018 et udbud af ydelser i forhold til børn og voksne med Neuronal ceroid lipofuscinoser (NCL), herunder Spielmeier-Vogt sygdommen. Den nye kontrakt forventes at træde i kraft pr. 1. juni 2019.

VISO indbød ultimo 2018 interesserede leverandører til dialogmøder i januar 2019 om kommende udbud på børn-, unge- og specialundervisningsområdet, der forventes at blive annonceret i anden halvdel af 2019.

## 5.2 Kvalitetssikring og udvikling af leverandørnetværket

VISO arbejder løbende for at sikre et så højt fagligt niveau i rådgivningen som muligt. Det sker via forskellige initiativer, hvoraf følgende tre fra 2018 kan fremhæves:

- Nyt leverandørteam i VISO
- Kontaktpersonordning
- Flere kurser til VISO-specialister.

### Nyt leverandørteam i VISO

VISOs centrale enhed i Odense har i oktober 2018 etableret et leverandørteam, der skal sætte ekstra fokus på at styrke kvaliteten og optimere ressourceudnyttelsen i samarbejdet med VISOs leverandører. Teamet skal skabe bedre vilkår for vidensdeling på tværs, sikre effektiv kommunikation til og fra VISO, styrke samarbejdet omkring løsning af de konkrete rådgivningsopgaver, indgå og følge op på kontrakter, gennemføre udbud og koordinere og samle op i forhold til kontaktpersonordningen mv., jf. næste afsnit.

### Kontaktpersonordning

VISO igangsatte i maj 2018 en ordning, hvorefter hver fagkonsulent i VISOs centrale enhed er kontaktperson for en kreds af leverandører. Formålet er at:

- styrke samarbejdet mellem leverandører/specialister og VISO
- opnå et bredere kendskab til leverandørernes rådgivning, herunder de faglige udfordringer og problemstillinger, som de møder
- understøtte, at leverandører/specialister og fagkonsulenter i VISOs centrale enhed – gennem dialog og godt samarbejde – har en fælles forståelse for de retningslinjer, normer og værdier, der danner grundlag for arbejdet i VISO.

Kontaktpersonordningen supplerer den løbende dialog, der finder sted mellem fagkonsulenten og specialisten i forbindelse med den konkrete opgaveløsning i de enkelte rådgivningsforløb.

### Kurser til VISO-specialister

VISO gennemfører hvert år introduktionsforløb for specialisterne. Forløbet består af fem daglange kurser, der sikrer, at både nye og erfarne specialister samt administrative medarbejdere

er opdateret på nyeste viden fra VISO; nye procedurer, håndtering af specialistrollen samt introduktion til og opdatering i forhold til VISOs sagshåndteringssystem VIAS. Med baggrund i udbud på voksenområdet og indgåelse af nye kontrakter i 2018 har det været nødvendigt at afholde flere kurser end normalt.

## 6. Kvalitetssikring

### 6.1 Tilfredsheden med VISOs rådgivning

Som led i kvalitetssikringen af rådgivningen gennemfører VISO tilfredshedsundersøgelser. Det sker via udsendelse af spørgeskemaer til henvendere, når et rådgivningsforløb er afsluttet. Disse undersøgelser erstatter, hvad der tidligere blev benævnt faglig opfølgning.

De seneste år har svarprocenten været utilfredsstillende lav. Derfor har VISO i 2018 iværksat et pilotprojekt, hvor der afprøves forskellige tiltag for at løfte svarprocenten og styrke datagrundlaget i kvalitetssikringen af rådgivningen. Det forventes, at VISO kan præsentere tal fra tilfredshedsundersøgelsen i kvartalsrapporterne i 2019.

### 6.2 Tilfredsheden med VISOs rådgivning i gruppeforløb

VISO har i 2018 haft et særligt fokus på kvalitetssikring af rådgivning i gruppeforløb. Der er blandt andet gennemført en survey og foretaget interviews med modtagere af rådgivningen, som viser, at 98 pct. af dem i høj eller meget høj grad er tilfredse hermed. Undersøgelsen har desuden givet anledning til at igangsætte nye udviklings- og formidlingsaktiviteter for blandt andet at udbrede kommunernes kendskab til denne rådgivningstype.

### 6.3. Kommunesurvey

VISO ønsker kontinuerligt at få en bred og direkte pejling af kommunernes oplevelse af og ønsker til rådgivningen med henblik på at kunne foretage justeringer heraf. VISO har derfor i 2018 sendt en survey til kommunerne med næsten samme spørgsmål som i 2017, hvor den første survey blev gennemført. Helt overordnet viser surveyen, at kommunerne er meget tilfredse med VISOs rådgivning, og at rådgivningen bidrager til at skabe den ønskede forandring hos modtagerne. Surveyen viser også, at der er nogle mindre udfordringer, hvorfor VISO har iværksat en række initiativer for at hjælpe kommunerne bedst muligt.



Surveyen for 2018<sup>1</sup> viser, at:

- 91 pct. af kommunerne oplever, at varigheden af forløbene i høj grad eller meget høj grad er passende - dog er lidt flere utilfredse med varigheden (3 pct. i 2017<sup>2</sup> – 9 pct. i 2018)
- 92 pct. af kommunerne vurderer, at indholdet i rådgivningen i høj grad eller meget høj grad svarer til deres behov – dog er lidt flere utilfredse med indholdet end i 2017
- 20 pct. af kommunerne har stået i en situation, hvor de umiddelbart vurderede, at de gerne ville i dialog med VISO, men alligevel afholdt sig fra at kontakte VISO
- 41 pct. af kommunerne vurderer, at rådgivningen i høj grad bidrager til at skabe forandring, mens 45 pct. vurderer, at det sker i nogen grad
- 92 pct. af kommunerne vurderer, at rådgivningen overordnet har været tilfredsstillende
- 54 pct. af kommunerne ikke kender VISOs tilbud om rådgivning om grupper af borgere.

I surveyen har kommunerne haft mulighed for at uddybe besvarelsenerne. VISO har valgt at arbejde videre med følgende bemærkninger:

- er i tvivl om, hvad VISO tilbyder, og hvornår det er relevant at kontakte VISO
- oplever svingende kvalitet i rådgivningen (50 pct. af dem, der har svaret, har erfaring fra 3 eller flere rådgivningsforløb)
- ønsker anbefalinger og rådgivning, der er mere anvendelsesorienteret

For at øge kendskabet til rådgivningen afholder VISO derfor flere møder med kommuner, som i mindre grad henvender sig til VISO. Der afholdes også informationsmøder fem steder i landet, hvor myndighedspersoner inviteres til dialog og hører om VISOs ydelser. Endelig er formidlingen om VISO blevet styrket på Socialstyrelsens hjemmeside.

Og for at øge kendskabet specifikt til rådgivning i gruppeforløb har VISO været i kontakt med 32 kommuner, som i surveyen svarede, at de gerne ville høre nærmere herom. Dialogen følges op af nye formidlingsinitiativer i 2019.

VISO kontakter henvender og specialist, når tilfredshedsmålinger viser, at et rådgivningsforløb ikke har været tilfredsstillende, og har også gennemført faglige audits, når det har været nødvendigt at drage læring af sådanne forløb.

Alle leverandører har i 2018 deltaget i temadage om formulering af mål for rådgivningsforløbene, så disse kan blive mere konkrete og bedre afstemt med kommunens ønsker og behov.

---

<sup>1</sup> 277 respondenter fra 77 kommuner besvarede surveyen i 2018.

<sup>2</sup> 239 respondenter fra 71 kommuner besvarede surveyen i 2017.

## 7. Økonomi

VISOs samlede finanslovsbevilling til indkøb af rådgivning mv. af kommuner, tilbud, borgere m.fl. udgjorde i alt 241,6 mio. kr. i 2018. Bevillingen er fordelt på to underkonti: 1) Rådgivning, udredning og vidensarbejde og 2) rådgivning, udredning, materialeproduktion, kurser og vidensarbejde på KaS-området.

Bevillingen på den første underkonti var på 137,2 mio. kr. i 2018, *jf. tabel 5*. Regnskabet viser, at der blev brugt 120,9 mio. kr. – fortrinsvist til rådgivning i lighed med de foregående år.

**Tabel 5**

VISOs bevilling og forbrug – rådgivning, udredning og vidensarbejde, 2011-2018

Finanslovskonto	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
§15.11.31.10 (mio. kr.)								
Bevilling	147,7	134,2	138,8	140,7	143,4	144,4	135,3	137,2
Forbrug	108,9	117,6	113,3	121,6	129,4	139,6	131,9	120,9

Udgifterne er faldet med 11 mio. kr. fra 2017 til 2018 svarende til et fald på 8,4 pct. Denne udvikling skyldes primært, at antallet af rådgivningsforløb er faldet fra 1.950 i 2017 til 1.877 i 2018.

Bevillingen til på den anden underkonto, KaS-området, udgjorde 104,4 mio. kr. i 2018. Regnskabsresultatet viste et mindreforbrug på 2,7 mio. kr.

De ubrugte midler fra VISOs to finanslovskonti tilbageføres til kommunerne via bloktilskuddet.



**Socialstyrelsen**

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

[www.socialstyrelsen.dk](http://www.socialstyrelsen.dk)

**VISO** Den nationale Videns- og  
Specialrådgivningsorganisation

februar 2019