



Socialstyrelsen

Vejledning til VIAS

For KaS-leverandører
august 2020

Viden til gavn

Bemærk:

Denne vejledning er henvendt til leverandører, der leverer ydelser i forbindelse med koordineringen af specialrådgivningen (KaS) under VISO fra 1. juli 2014. De benævnes i vejledningen som KaS-leverandører.

Indhold

Forord til vejledning	3
Introduktion til VIAS	3
Del 1: Vejledning til registrering	5
FAQ – Til registrering.....	5
Del 2: Registrering af henvendelse	6
Opret henvendelse	6
Del 3: Praktiske funktioner og værktøjer	11
Mine oplysninger.....	11
Del 4: Teknisk support	14
Kontakt supporten.....	14
FAQ – Ofte stillede spørgsmål	14
Meld en fejl i VIAS	16
Kontakt til support:	16

Forord til vejledning

Denne brugervejledning beskriver anvendelsen af VIAS-systemet i forbindelse med koordinering af specialrådgivningen (KaS) under VISO. KaS udspringer af lovændringerne i serviceloven på baggrund af "Aftale om en kvalificeret indsats for grupper med særlige behov", som Folketingets partier indgik den 13. november 2013.

For at læse vejledninger og supportmaterialer online skal du åbne denne web- side: <https://socialstyrelsen.dk/viso/til-VISO-leverandorer/vias> eller rette henvendelse til Support (se sidste side for kontaktinfo).

På hjemmesiden finder du:

- VIAS brugervejledning for leverandører
- Vejledning for leverandørers adgang til VIAS

Introduktion til VIAS

VIAS er VISOs Administrative System, som styrer registreringen af henvendelser til leverandørerne samt overførsel af økonomiske midler hver måned fra Social- styrelsen til leverandøren.

VIAS er bygget således op, at man som bruger har adgang til alle henvendelser, som pt. er registreret af VISO-specialisten.

Forudsætninger for at kunne logge på VIAS

Du kan kun logge på VIAS, når følgende forudsætninger er opfyldt:

- Du skal have en digital medarbejdersignatur eller NEM ID installeret på arbejdscomputeren
- Din computer skal have adgang til internettet

Systemet er tilgængeligt på alle gængse platforme, men skærbillederne er ikke tilpasset smartphones og tablets.

For yderligere vejledning i at komme på VIAS henvises til "Vejledning for oprettelse af adgang til VIAS for leverandører", som kan findes på Socialstyrelsens hjemmeside (se linket ovenfor).

Centrale definitioner

Udredning

Udredning er en aktivitet, hvor en leverandør afdækker en persons funktionsevne i det omfang, det er nødvendigt for planlægning af indsatsen.

Udredning kan bestå af en systematisk, helhedsorienteret, tværfaglig og koordineret undersøgelse og vurdering af for eksempel en persons funktionsevne eller funktionsnedsættelse og/eller andre forhold, der har eller kan få betydning for en persons livssituation.

Specialrådgivning

Specialrådgivning er en ydelse, hvor en specialist gennem dialog og formidling inden for et specifikt emne hjælper med at klarlægge problemer og opstille løsningsforslag og handlemuligheder for derved at sætte den radsøgende i stand til at foretage valg og handlinger i forhold til den situation, der ligger til grund for henvendelsen.

Rådgivning finder sted på initiativ fra henvender og kan ske i form af fysiske møder, telefonsamtaler eller skriftlig kommunikation.

Målgruppen for rådgivning kan være både borgere og fagfolk, herunder medarbejdere fra diverse tilbud eller repræsentanter for en myndighed.

Rådgivning kan omhandle enkeltpersoner og grupper af personer.

Emnet kan være forskellige metoder i relation til en given funktionsnedsættelse og/eller sociale problemer samt kompensationsmuligheder i forhold hertil.

Rådgivning finder typisk sted i borgerens eget hjem eller på dennes arbejdsplads, uddannelsessted, på et tilbud eller hos myndigheden. Udgangspunktet er, at rådgivningen foregår der, hvor det er mest hensigtsmæssigt for den radsøgende part.

Leverandør

Den konkrete leverandør, der udfører de faglige ydelser, jf. de realydelser, der er nævnt i punkt 21 i rammeaftalen mellem driftsherren og VISO. Leverandørens data fremgår af rammeaftalens punkt. 1.

Specialist

Den konkrete fagperson, som er ansat ved leverandøren, og som udfører de faglige ydelser.

Del 1: Vejledning til registrering

Henvendelser kan handle om mange forskellige ting, men det er, så vidt muligt, kun *nye henvendelser* der skal registreres. Al kontakt, der efterfølgende er med en henvender i forbindelse med et rådgivnings- eller udredningsforløb, registreres derfor ikke. Denne kontakt betragtes som en del af rådgivningen eller udredningen og beskrives i *årsrapporten*.

Registreringen i VIAS skal alene give et billede af *efterspørgslen* på tilbuddets ydelser, samt den umiddelbare faglige vurdering af, hvordan henvendelsen *forventes* at blive håndteret.

Registreringen af en henvendelse kan foretages i forbindelse med modtagelsen af henvendelsen, men kan også foretages efterfølgende. Registreringen af henvendelsen foretages i udgangspunktet af den medarbejder, der modtager henvendelsen.

I nedenstående kan du læse svar på nogle af de spørgsmål, der ofte stilles om registreringen i VIAS.

FAQ – Til registrering.

Skal man ved henvendelse fra en syns- eller døvekonsulent registrere bar- nets hjemkommune eller den kommune eller region, som konsulenten henvender sig fra?

Svar: Det er den kommune eller region, som konsulenten arbejder i, der skal registreres.

Skal man ved henvendelse fra et tilbud registrere betalingskommune eller handlekommune?

Svar: Det er den kommune, hvor tilbuddet er beliggende, der skal registreres.

Skal interne henvendelser fra tilbuddets takstfinansierede områder registreres som henvendelser?

Svar: Nej, kun henvendelser fra eksterne aktører registreres.

Hvem registrerer man, hvis der er flere henvendere i en sag?

Svar: Man vurderer, hvem der er den primære henvender og registrerer denne.

Ved henvendelse om udredning af et barn til f.eks. et sygehus, skal man da registrere barnets hjemkommune eller sygehusets hjemsted?

Svar: Kommunale myndigheder kan henvende sig til VISO for at få vejledende udredning af borgere, og det er derfor borgerens hjemkommune, der skal registreres.

Del 2: Registrering af henvendelse

Når du skal registrere en henvendelse i VIAS, skal du først logge ind på VIAS som ekstern leverandør.

Når du har logget ind, vil du se nedenstående skærbillede. For at registrere en ny henvendelse skal du klikke på **Opret Henvendelse** i hovedmenuen.

The screenshot shows the top navigation bar with the following items: Min forsider, Opret Henvendelse, Mine oplysninger, Søg..., Dokumentskabeloner, and Udtræk... Below the navigation bar is a blue button labeled '+ Opret henvendelse'. Underneath is a search box with the text 'Find sag'. Below the search box is a form with four fields: 'Kas nr.' (text input), 'Eget Journalnr.' (text input), 'Navn/PersonID' (text input), and 'KaS specialist' (dropdown menu with the text 'Vælg KaS Specialist'). A blue 'Søg' button is located at the bottom right of the form.

Figur 1 - Startside

Opret henvendelse

Der vil nu dukke en henvendelsesformular op (se Figur 2). På de følgende sider kan du se, hvad de forskellige felter betyder i henvendelsesformularen.

The screenshot shows the 'Opret KAS Henvendelse' form. It contains the following fields and options: 'KaS nr.' (text input with value 33847), 'Registreret af' (text input with value Kas kas-2), 'Henvendelsesdato*' (calendar icon and text input with value 30-03-2020), 'Henvendelsesmåde*' (dropdown menu with value Vælg henvender...), 'Henvender*' (dropdown menu with value Vælg henvender...), 'Kommune*' (dropdown menu with value Vælg kommune...), 'Lovgivningsområde*' (dropdown menu with value Vælg lovgivningsområde...), and 'Håndtering af henvendelse*' (radio buttons for: Rådgivningsforløb forventes igangsæt, Udrednings- og rådgivningsforløb forventes igangsæt, Henvendelse afsluttet, and Henvendelse er henvist til anden instans). A 'Fortryd oprettelse' button is located at the bottom right.

Figur 2 - Opret henvendelse

KaS nr.

KaS Sagsnummer angives automatisk. Du kan derfor ikke redigere i dette felt.

Registreret af

Feltet angiver automatisk brugernavnet på den bruger, der opretter henvendelsen. Du kan derfor ikke redigere i dette felt.

Henvendelsesdato

Systemet angiver automatisk dags dato, men du har mulighed for at vælge en anden dato for henvendelsen ved at klikke på firkanten til højre for feltet (se Figur 3.).

Figur 3 – Vælg henvendelsesdato

Henvendelsesmåde

Her skal du vælge, hvilken kanal henvender henvendte sig gennem. Klik på trekanten i feltet og vælg fra listen.

Figur 4 – Vælg henvendelsesmåde

Henvender

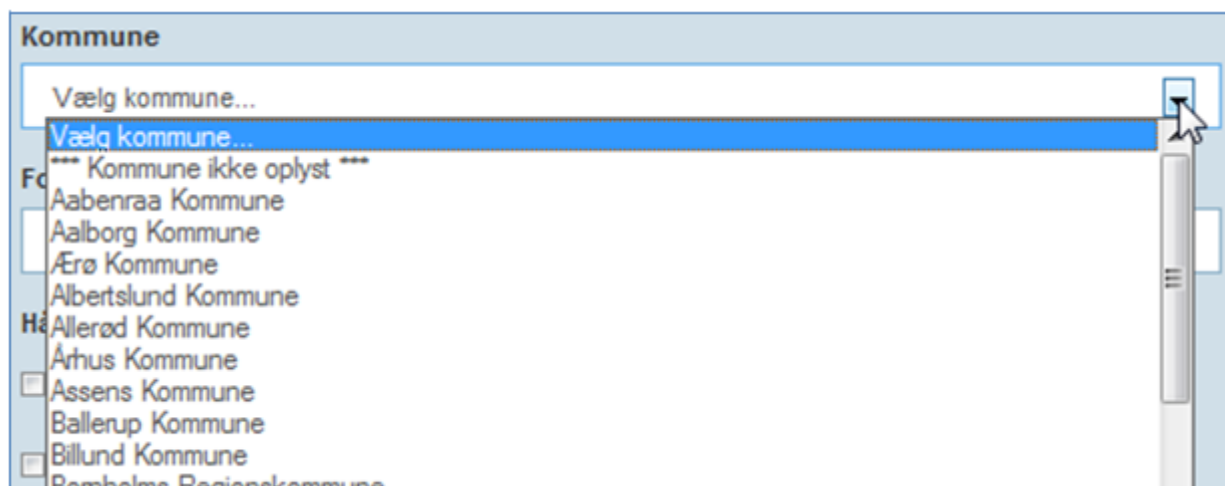
Her skal du vælge, hvem henvendelsen stammer fra. Klik på trekanten i feltet og vælg en profil.

Figur 5 - Vælg henvender

Kommune

Her skal du vælge den kommune, som er relevant for henvendelsen. Hvis henvendelsen er fra en borger eller en pårørende til en borger, skal du angive hvilken kommune, borgeren er bosiddende i. Hvis henvendelsen er fra en fagperson, skal du angive hvilken kommune fagpersonens

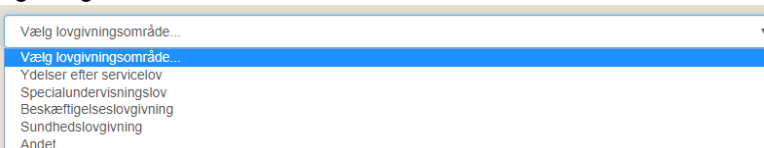
arbejdsplads ligger i. Du har mulighed for at vælge "Kommune ikke oplyst", hvis henvenderen ikke oplyser en kommune.



Figur 6 - Vælg kommune

Lovgivningsområde:

Her skal du angive hvilket lovgivningsområde henvendelsen falder under. Klik på trekanten i feltet og vælg det relevante område.



Figur 7 - Vælg lovgivningsområde

Håndtering af henvendelse:

Her skal du registrere, hvordan du forventer at håndtere henvendelsen. Du skal sætte ét kryds.

Håndtering af henvendelse*

Rådgivningsforløb forventes igangsat

Udrednings- og rådgivningsforløb forventes igangsat

Henvendelse afsluttet

Henvendelse er henvist til anden instans

Figur 8 - Angiv hvordan henvendelsen er håndteret eller forventes håndteret

Sætter du kryds i "Henvendelse afsluttet", skal du uddybe, hvad henvendelsen blev afsluttet med før du trykker "Afslut henvendelse" (se figur 9). Sætter du kryds i "Henvendelse er henvist til anden instans", skal du angive hvilken instans, der er henvist til før du trykker Henvendelse afsluttet (se figur 10).

Henvendelse afsluttet

Henvendelse er henvist til anden instans

Henvendelse er afsluttet med *

Konsultativ bistand

Studievejledning

Andet

Fejl

Figur 9 - Uddybning af afsluttet henvendelse

Henvendelse afsluttet
 Henvendelse er henvist til anden instans

Henvisning er til *

Kommunal forvaltning
 Regional forvaltning
 DUKH
 Ankestyrelsen
 VISO
 Sundhedsvæsen
 Bruger/interesseorganisation
 Kommunikationscenter, kommunalt
 Kommunikationscenter, regionalt
 Andre

Figur 10 - Uddybning af henvisning

Forløb forventes igangsat

Medfører henvendelsen, at der sættes gang i et rådgivningsforløb eller udrednings- og rådgivningsforløb, vælges et af de to øverste felter. En række yderligere oplysningsfelter udfoldes. Se figur 11.

KAS Sagsinformation

Navn på henvender*
 E-mail på henvender ?
 Eget Journalnummer
 Navn/PersonID
 Kas Specialist*
 Gruppesag

E-mail på henvender

Du skal sørge for at spørge henvender om vi må notere vedkommendes E-mailadresse. Den bliver brugt ifm. udsendelse af et spørgeskema om tilfredshed med rådgivningsforløbet. Det er nogle få spørgsmål, der bliver sendt ved afslutning af sagen, og svarene bliver anonymiseret.

Problematikker

Klassifikationer

Figur 11 - Forløb forventes igangsat

Navn på henvender:

Her noteres navnet på personen, der har henvendt sig.

E-mail på henvender:

Her noteres e-mailen til personen, der har henvendt sig. Husk at spørge vedkommende om lov til at gemme denne oplysning. E-mailadressen bliver brugt ifm. udsendelse af et spørgeskema om tilfredshed med rådgivningsforløbet. Det er nogle få spørgsmål, der bliver sendt ved afslutning af sagen, og svarene bliver anonymiseret.

Eget journalnummer:

Frivilligt om dette felt udfyldes. Det er udelukkende tænkt som en hjælp til at koble sagen i VIAS med jeres eget faglige sagsarkiv/sagsarbejde.

Navn/PersonID:

Navn eller anet ID på den person, som rådgivningen drejer sig om. Det er frivilligt om dette felt udfyldes. Det er udelukkende tænkt som en hjælp til at koble sagen i VIAS med jeres eget faglige sagsarkiv/sagsarbejde.

KaS Specialist:

Vælg fra listen, hvilken specialist, der arbejder med den pågældende rådgivning. Den person, der vælges vil få sagen i sin personlige liste over igangværende sager indtil sagen afsluttes.

Gruppesak:

Sæt et kryds i feltet, hvis rådgivningen er henvendt til en gruppe af fagfolk og drejer sig om en specifik målgruppe/problemstilling frem for en enkelt person.

Problematikker:

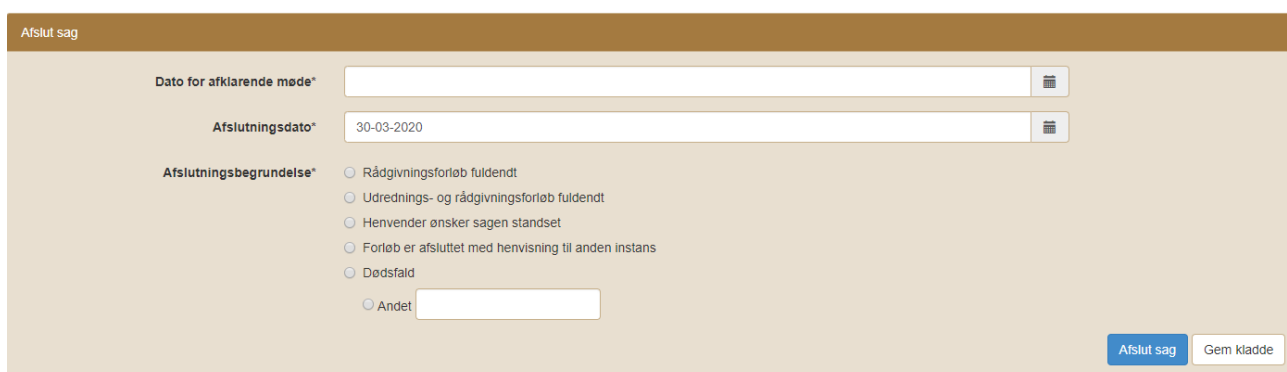
Her skal du vælge, hvilke problematikker, henvendelsen handler om. Du skal markere alle de problematikker, som henvendelsen handler om. Den samme borger kan have mange forskellige problemstillinger, og derfor er der ingen grænser for, hvor mange problematikker, du kan afkrydse.

Klassifikationer:

Her skal du vælge, hvilke klassifikationer, henvendelsen handler om. Du skal markere alle de klassifikationer, som henvendelsen handler om. Den samme borger kan have mange forskellige problemstillinger og tilknyttede klassifikationer, og derfor er der ingen grænser for, hvor mange klassifikationer, du kan afkrydse.

Afslut sag:

Når et rådgivningsforløb er afsluttet, kan sagen afsluttes i VIAS.



Figur 12 - Afslut sag/forløb

Dato for afklarende møde:

Datoen for, hvornår det afklarende møde blev afholdt vælges. Datoen bruges til at måle på forløbets varighed. I VISO-forløb tilstræbes det, at der højst går 8 måneder fra datoen fra det afklarende møde til afslutningsdatoen.

Afslutningsdato:

Systemet angiver automatisk dags dato, men du har mulighed for at vælge en anden dato for henvendelsen ved at klikke på kalenderen til højre for feltet.

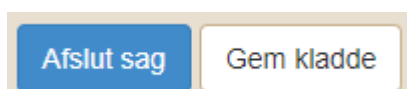
Afslutningsbegrundelse:

Vælg den relevante afslutningsbegrundelse.

Afslut sag eller gem kladde:

Nederst på siden kan du se to knapper, Afslut sag samt Gem kladde.

- Hvis du klikker på Afslut sag, bliver formularen gemt og afsluttet, hvis alle obligatoriske felter (med stjerner) er udfyldt.
- Hvis du klikker på Gem kladde, bliver formularen gemt under igangværende sager og du kommer tilbage til forsiden.



Figur 13 - Afslut et forløb eller en henvendelse eller gem som kladde

Del 3: Praktiske funktioner og værktøjer

Denne del beskriver en række af de forskellige funktioner, som er tilgængelige i VIAS. Disse funktioner kan være tilgængelige i en bestemt sag, men har ofte tværgående karakter, eksempelvis oversigter/rapporter.

Mine oplysninger

Du har mulighed for at rette dine egne brugeroplysninger. Navnet du indtaster vil være det brugernavn, der fremgår i systemet. Indtast gerne dit fulde navn.

Er du tilknyttet en forkert leverandør eller er der fejl i leverandørens navn eller adresse, skal dette rettes af VISO centralt. Kontakt i så fald supporten (se kontakt info på sidste side).

The screenshot shows the 'Mine oplysninger' page. It contains two columns of information. The left column, titled 'Vi har registreret følgende oplysninger om dig.', includes fields for 'Navn*' (Kas kas-2), 'Telefonnr.*' (12345678), and 'Email*' (user@domain.nowhere). The right column, titled 'Du er tilknyttet følgende leverandør.', shows 'VIASTEST Storleverandør' with address 'Falsk Gade, 1234 Falsk Bynavn' and 'Ejer: Ejer-79'. A blue 'Gem' button is at the bottom left. A note at the bottom right states: 'OBS: Grundet datasikkerhed er en mailløsning, der understøtter mulighed for medarbejdersignatur, at foretrække.'

Figur 14 - Mine oplysninger

Søg

Man kan bruge søgefunktionen på forsiden eller på søgefanen, hvis man vil fremsøge gemte henvendelser eller rådgivningsforløb.



Figur 15 - Søgmuligheder under menupunktet "Søg..."

Mine igangværende sager viser alle aktive rådgivningsforløb, hvor du selv er tilknyttet som specialist. *Mine afsluttede sager* viser alle afsluttede rådgivningsforløb, hvor du selv er tilknyttet som specialist. *Mine henvendelser* viser alle henvendelser (ikke rådgivningsforløb) du selv har registreret i VIAS. Vælges *Find henvendelse* fremkommer forsidenes søgeside, hvor der kan søges på diverse forskellige parametre. Søgeresultaterne fremkommer til højre for søgeboksen.

Find sag

Kas nr.

Registreret af

Kommune*

Henvendelsesdato fra:

Henvendelsesdato til:

Henvender

Eget Journalnr.

Navn/PersonID

KaS Specialist

Igangværende sager

Afsluttede sager

Henvendelser

Figur 16 - Oversigt over hvilke parametre, der kan søges efter

Dokumentskabeloner

Her ligger skabeloner, der kan benyttes til mødeinvitationer eller opsamlinger efter møder. Desuden kan man her finde skabeloner til rådgivnings- og/eller udredningsrapporter.

Dokumentskabeloner

[Invitation til afklarende møde.docx](#)
[Opsamling fra afklarende møde.docx](#)

[Invitation til midtvejsmøde.docx](#)
[Opsamling fra midtvejsmøde.docx](#)

[Invitation til møde om resultater fra udredningen.docx](#)
[Opsamling fra møde om resultater fra udredningen.docx](#)

[Invitation til afsluttende møde.docx](#)
[Opsamling fra afsluttende møde.docx](#)

[Invitation til afklarende møde i gruppeforløb.docx](#)
[Opsamling fra afklarende møde i gruppeforløb.docx](#)
[Invitation til afsluttende møde i gruppeforløb.docx](#)
[Opsamling fra afsluttende møde i gruppeforløb.docx](#)

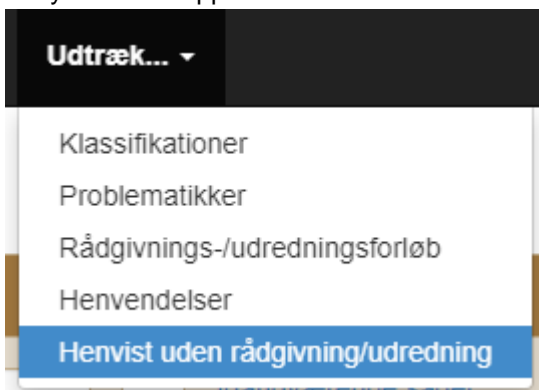
[Faglig leverancebeskrivelse.docx](#)

[Rådgivningsrapport.docx](#)
[Udrednings- og rådgivningsrapport.docx](#)
[Udredningsrapport.docx](#)
[Rådgivningsrapport i gruppeforløb.docx](#)

Figur 17 - Dokumentskabeloner

Udtræk

Her ligger fem forskellige udtrækstyper. Bemærk, at det også er disse udtræk, Socialstyrelsen benytter til årsrapporten.



Figur 18 - Listen med tilgængelige udtræk under menupunktet "Udtræk..."

Der kan laves udtræk over hvilke klassifikationer eller problematikker, der har været håndteret i en given periode. Derudover kan man danne udtræk over længerevarende forløb, henvendelser (éngangsrådgivning) eller henvisninger til andre instanser for en given periode.

Alle udtræk kan eksporteres til excel, hvor man har mulighed for at bearbejde tallene yderligere, hvis der er behov for det

Del 4: Teknisk support

Kontakt supporten

Supporten hjælper dig med praktisk og teknisk vejledning samt fejlrapportering. De kan kontaktes på flere måder:

- via telefon; 72 42 37 59
- via e-mail; support@servicestyrelsen.dk

FAQ – Ofte stillede spørgsmål

Liste over typiske spørgsmål og tilhørende svar.

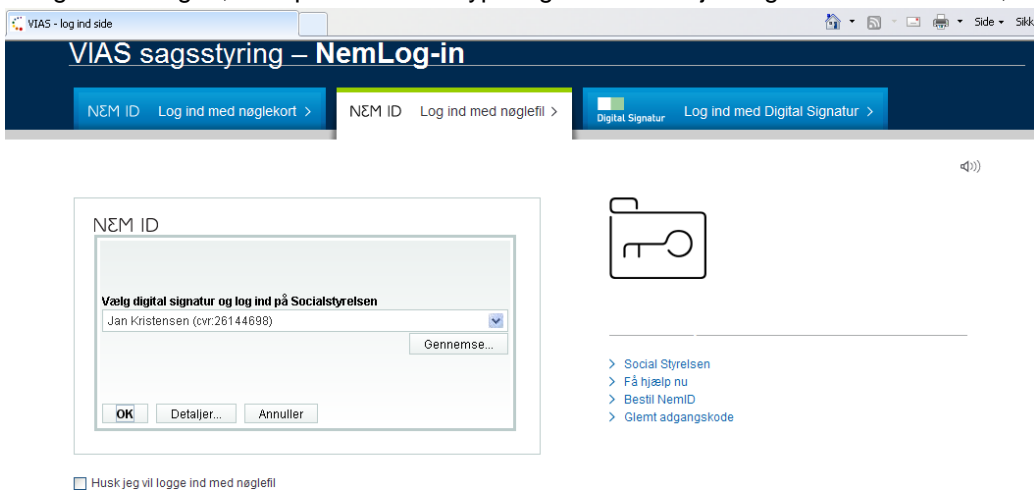
Spørgsmål: Hvordan logger jeg på VIAS?

Svar:

Du logger på VIAS ved at benytte linket "log på VIAS" på denne side:

<https://socialstyrelsen.dk/viso/til-VISO-leverandorer/vias>

Vælg nu det log-in, som passer til den type digital medarbejdersignatur eller NEM-ID, som du har.



Figur 19 - Forsiden til login i systemet

Herefter angives dit password, og du kommer derefter direkte ind på VIAS' forside.

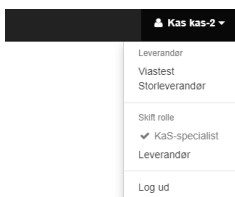
Hvis du oplever problemer med log-in, så læs i vejledningen om, hvordan man får adgang til VIAS. Du kan også kontakte vores support.

Spørgsmål: Hvordan logger man ud?

Svar: Brug "Log ud"-funktionen for at være sikker på, at du lukker VIAS korrekt, så andre personer ikke kan genskabe de data, som du har haft fremme på skærmen.

Det gøres på følgende måde:

Øverst i højre hjørne kan du se dit brugernavn. Klik på dit navn og tryk på Log ud. Herefter lukkes den aktuelle fane.



Figur 20 - Log ud findes i menuen øverst til højre

Der vil ske en automatisk lukning af sessionen efter 30 minutters inaktivitet.

Spørgsmål: Hvorfor får jeg en advarsel om, at min browser ikke har tillid til webstedet?

VIAS-siden skal være tilføjet Websteder, du har tillid til:

1. Åben Explorer
2. Vælg: Funktioner -> Indstillinger -> Sikkerhed -> Websteder, du har tillid til -> Websteder
3. Tast web-adressen til VIAS i feltet "Føj dette websted til zonen" og klik på knappen "Tilføj"
4. Klik på "Luk" for at afslutte vinduet.
5. Klik "OK" for at lukke internetindstillingerne.

Hvis du ikke kan redigere denne side, er det fordi, at den er låst af en gruppepolitik. I dette tilfælde skal du kontakte din egen supportorganisation og bede dem om at indsætte webstedet i tillidszonen.

Spørgsmål: Hvordan fornyer jeg min digitale signatur?

Svar 1:

To uger inden din digitale signatur udløber, modtager du en automatiseret e-mail fra DAN-id med et fornyelseslink. Ved at klikke på linket indleder du en fornyelsesproces, som genbruger din nuværende (stadig gyldige) signatur til at ud- stede en ny. På den måde behøver du ikke vente på et nyt pinkodebrev. Du skal dog være opmærksom på, at alle sikkerhedskopier, du har taget, også udløber. Dette betyder, at du er nødt til at lave en ny sikkerhedskopi, når du har fornyet din digitale signatur.

Svar 2:

Du har også altid mulighed for selv at forny din digitale signatur (hvis du for eksempel i en periode ikke kan tilgå dine e-mails). Det gør du ved at følge vejledningen her:

https://www.medarbejdersignatur.dk/produkter/nemid_medarbejdersignatur/udstedelse/forny_med_arbejdersignatur/index.html

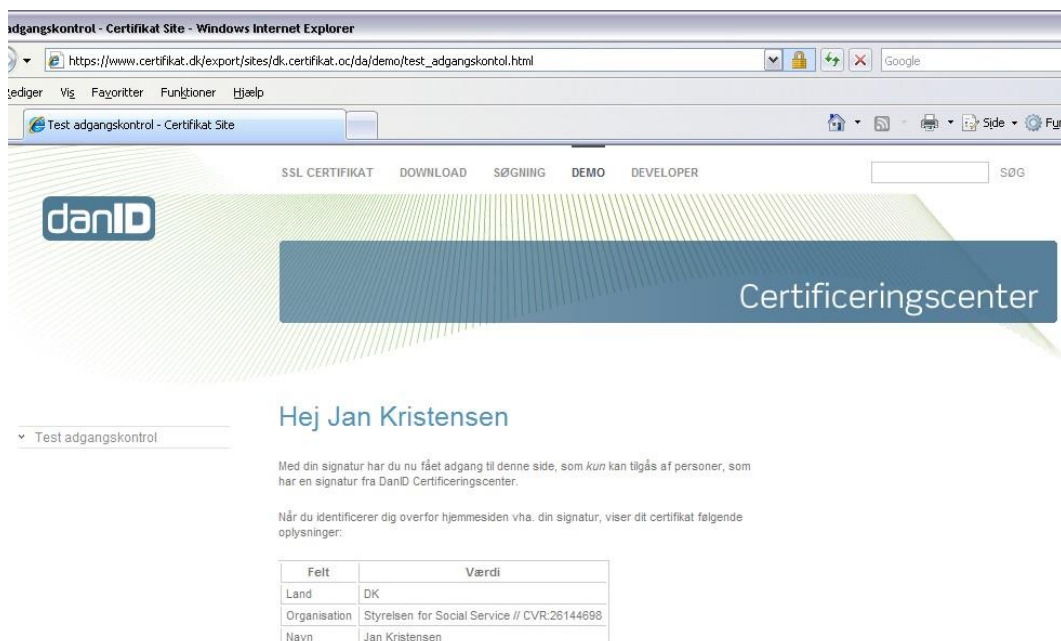
Svar 3:

Hvis din signatur er udløbet, så skal der bestilles en ny, og hele oprettelsesproceduren skal gentages.

Spørgsmål: Hvordan tester jeg min digitale signatur?

Svar:

1. Åbn Internet Explorer.
2. Gå til danID's hjemmeside:
3. <https://www.medarbejdersignatur.dk/>
4. Klik på "Test adgangskontrol".
5. I dialogen vælger du det certifikat, du skal afprøve, og klikker OK.
6. Angiv dit kodeord til dit certifikat.
7. Du kommer nu til danID's "Certificeringscenter", som bekræfter oplysninger vedrørende dit certifikat.
8. Hvis du ikke kommer til denne side, skal du bestille en ny digital medarbejdersignatur



9. Figur 21 - danID's certificeringscenter

Meld en fejl i VIAS

Skulle uheldet være ude, og du møder en fejl i VIAS-systemet, vil vi bede dig melde fejlen til Socialstyrelsen. På den måde kan vi hele tiden gøre VIAS bedre. Du kan indmelde en fejl via e-mail eller telefon til Support, som vil sørge for en løsning så hurtigt som muligt.

BEMÆRK:

Socialstyrelsen har ikke mulighed for at afhjælpe fejl, som skyldes, at den enkelte bruger ikke har adgang til internettet, eller at brugerens adgang til VIAS er spærret på grund af firewalls eller andre tekniske blokeringer. Ved disse fejl henvises til egen netværksadministrator.

Når en fejl meldes, skal der oplyses om følgende:

1. Beskriv fejlmeddelelsen.
2. Hvad foretog du dig i systemet op til fejlen opstod?
3. Hvem har registreret fejlen (bruger)?
4. Hvornår blev fejlen registreret?
5. Vedhæft eventuelt skærbilleder.
6. Send fejl til supporten.

Kontakt til support:

Telefon til supporten er 72 42 37 59 og e-mail er support@Socialstyrelsen.dk



Socialstyrelsen

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

www.socialstyrelsen.dk

august 2020