



Socialstyrelsen

VISO Årsrapport 2021

Juni 2022

Viden til gavn

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

Indhold udarbejdet af VISO, Socialstyrelsen
Udgivet: Juni 2022

Download eller se rapporten på
www.socialstyrelsen.dk.

Der kan frit citeres fra rapporten med angivelse
af kilde.

digital isbn: 978-87-94059-97-8

Indhold

Indledning	2
Resume	3
1. Behovet for rådgivning fra VISO	5
1.1 Henvendelser	5
1.2 Rådgivningsforløb	6
2. Koordinering af specialrådgivning	12
3. Vidensarbejde	13
3.1 Beskyttende faktorer i rådgivningen om udviklingshæmning og udadreagerende adfærd ...	13
3.2 Principper for forankring af viden i VISOs rådgivningsforløb	13
3.3 Voksne med psykiske vanskeligheder, misbrug og komplekse sociale problemer	14
3.4 Bekymrende skolefravær	14
3.5 VISO-konferencen	15
3.6 Håndteringen af COVID-19 i VISO	15
3.7 Igangværende projekter	15
4. Leverandørstyring og -samarbejde	17
4.1 Udbud	17
4.2 Kvalitetssikring og udvikling af leverandørnetværket	18
5. Kvalitetssikring	19
5.1 Tilfredsheden med VISOs rådgivning	19
5.2 Kommunesurvey 2021	21
6. Øvrige aktiviteter i VISO	22
6.1 Task Force	22
6.2 Understøttelse af arbejdet med specialeplanlægning	22
7. Økonomi	23

Indledning

Socialstyrelsen præsenterer i denne årsrapport et overblik over VISOs virksomhed i 2021. Fokus er på udviklingen i efterspørgslen efter rådgivning, vidensprojekterne, samarbejdet med leverandørerne, kvalitetssikringen af rådgivningen samt budgettet og regnskabstallene.

Den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation (VISO) blev etableret og forankret i Socialstyrelsen i forbindelse med kommunalreformen i 2007. VISO tilbyder gratis vejledende specialrådgivning og udredning i de mest specialiserede og komplicerede enkeltsager. Rådgivningsforløbene varetages i samarbejde mellem VISO i Socialstyrelsen og et landsdækkende netværk af 90 højt specialiserede leverandører i kommunalt, regionalt og privat regi. Forløbene omhandler børn, unge og voksne, der er socialt udsatte eller har et handicap. VISO har endvidere til opgave at indsamle og formidle viden med henblik på at understøtte og styrke rådgivnings- og udredningsarbejdet og den sociale praksis i kommuner og tilbud. Herudover har VISO siden 2014 varetaget en koordinerende rolle i forhold til den mest specialiserede specialrådgivning om syn, høretab, døvblindhed, epilepsi samt førskolebørn med svære kommunikative problemer mv. (KaS-området).

Årsrapporten er blandt andet baseret på registreringer i VISOs administrative system til styring og dokumentation af henvendelser og rådgivningsforløb (VIAS), som anvendes både af VISO i Socialstyrelsen og af leverandørernes specialister og administrative medarbejdere. Registreringerne omfatter henvendelser, målgrupper, problematikker, sagskridt mv.

Årsrapporten er foruden indledning og resumé inddelt i syv kapitler: Kapitel 1 beskriver udviklingen i antallet af henvendelser og rådgivningsforløb i årene 2014-2021. Kapitel 2 viser også, hvilke målgrupper der har været omfattet af VISOs rådgivning i samme periode. Kapitel 2 omhandler dele af VISOs arbejde på KaS-området i 2021. Kapitel 3 giver en status på VISOs arbejde med vidensindsamling og -formidling i 2021. Kapitel 4 gør status over VISOs udbud af rådgivningsydelser og viser, hvordan VISO kvalitetssikrer og udvikler leverandørnetværket. Kapitel 5 opsamler resultaterne af målinger af modtagernes tilfredshed med rådgivningsforløbene og resultaterne af den årlige rundspørge i kommunerne. Kapitel 6 giver et indblik i nogle af VISOs øvrige aktiviteter i 2021. Sluttelig viser kapitel 7 udviklingen i VISOs bevilling og forbrug i årene 2011-2021.

Resume

Henvendelser og rådgivningsforløb

VISO modtog 5.951 henvendelser i 2021. Det er 2.675 færre end i 2020, hvilket hovedsageligt skyldes langt færre henvendelser om håndtering af COVID-19 i 2021 i forhold til året før. Fratrækkes de COVID-relaterede henvendelser, er der tale om 674 færre henvendelser til VISO i 2021 svarende til et fald på 11,5 pct. i forhold til 2020. Faldet tilskrives til en vis grad iværksættelsen af en række initiativer, der blev iværksat i maj og september for at mindske et forventet merforbrug. Derudover kan COVID-19 også have påvirket antallet af henvendelser til VISO på anden vis, idet regioner, kommuner, tilbud mv. har måtte omstille planlagt aktivitet for at prioritere andre opgaver, hvilket kan have skabt et efterslæb.

VISO igangsatte i 2021 1.867 rådgivningsforløb. Det er 305 færre end i 2020, hvilket udgør et fald på 14,0 pct. Langt de fleste forløb på både børne- unge- og specialundervisningsområdet og voksenområdet blev igangsat efter henvendelse fra kommunale forvaltninger og tilbud.

VISO har en koordinerende rolle i forhold til seks leverandørers specialrådgivning om syn, høretab, døvblindhed, epilepsi samt førskolebørn med svære kommunikative problemer mv. (KaS-området). Kommuner og borgere henvender sig direkte til disse leverandører, der visiterer til deres egne rådgivningsforløb. Leverandørerne modtog 4.121 henvendelser i 2021. Det er på niveau med 2020. Der blev igangsat 1.087 forløb, hvilket er 100 flere end i 2020 svarende til en stigning på 10,1 pct.

VISO måler løbende modtagernes tilfredshed med rådgivningen fra VISO. I 2021 svarede 94 pct., at de var tilfredse eller meget tilfredse med rådgivningsforløbene. Endvidere viste den årlige rundspørge i kommunerne, at 88 pct. af respondenterne vurderede, at forløbene bidrog til at skabe den ønskede forandring.

Vidensarbejde

VISO har i 2021 været involveret i en række vidensprojekter i samarbejde med leverandørnetværket, Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd (VIVE) og i Socialstyrelsen. Dette har konkret betydet en ændret praksis i VISOs rådgivningsforløb omhandlende borgere med udviklingshæmning og udadreagerende adfærd. Derudover har VISO i samarbejde med DE-FACTUM og Bornholms Regionskommune evalueret en guide til forankring af viden fra VISOs rådgivningsforløb og udviklet generelle principper for forankring af viden fra VISOs rådgivningsforløb.

VISO har også afsluttet et udviklingsprojekt i samarbejde med Pihl Inklusive og specialister fra 14 VISO-leverandører i sager om bekymrende skolefravær, hvor der ofte er tale om et udfordrede samarbejde på tværs i barnets/den unges netværk. Dette har konkret resulteret i tydeligere systematik for rådgivningsforløbene med fælles arbejds møder i barnets/den unges samlede netværk, og et procesredskab, rådgivningsloggen, der skal bruges som et gennemgående og fælles arbejds- og aftaleredskab, der skal strukturere og systematisere dialog og samarbejde.

Derudover har VISO i samarbejde med VIVE i samarbejde undersøgt, hvilke tilgange, metoder og redskaber som er virksomme, når fagprofessionelle vil afdække og udrede voksne med psykiske vanskeligheder, misbrug og komplekse sociale problemstillinger. Der er udarbejdet to publikationer som har særligt fokus på faglige tilgange mv., som fagprofessionelle kan bruge i arbejdet med at øge trivsel hos en af samfundets mest udsatte grupper samt inspiration til tilgange til udredning af borgernes behov, problematikker, ressourcer og ønsker.

Leverandørstyring og -samarbejde

Der gennemført et udbud på voksenområdet i 2021 og der indgås kontrakter med leverandører i første kvartal af 2022. Derudover har rådgivning til børn og unge med høretab været i udbud, hvor der er indgået kontrakt.

I 2021 har VISO besøgt i række leverandører. Der har været et særligt fokus på de nye leverandører for at styrke den gensidige samarbejde og understøtte leverandørernes opgave som VISO-leverandør.

Økonomi

VISOs ramme til indkøb af rådgivnings- og vidensydelser var på 140,1 mio. kr. i 2021. Der blev brugt 137,4 mio. kr. svarende til et mindreforbrug på 2,7 mio. kr., hvilket i høj grad kan tilskrives initiativerne om at nedbringe et forventet merforbrug. På KaS-området var rammen 106,6 mio. kr. i 2021. Heraf blev brugt 105,8 mio. kr. svarende til et mindreforbrug på 0,8 mio. kr.

1. Behovet for rådgivning fra VISO

1.1 Henvendelser

VISO modtog i 2021 5.951 henvendelser fra kommuner, tilbud og borgere, *jf. tabel 1*. Heraf omhandlede 760 socialfaglige problemstillinger i relation til COVID-19. VISO modtog således 5.191 henvendelser eksklusiv COVID-19 henvendelser i 2021. Det er 674 færre end i 2020 svarende til et fald på 11,5 pct. Henvendelserne opdeles efter, om de omhandler voksne, børn og unge eller specialundervisning. Fra 2020 til 2021 faldt antallet af henvendelser med 14 pct. på voksenområdet og 10 pct. på børne- og ungeområdet, mens antallet faldt med 8 pct. på specialundervisningsområdet. Faldet i antallet af henvendelser kan tilskrives, at VISO iværksatte en række initiativer i maj og september 2021 for at mindske et forventet merforbrug, *jf. afsnit 1.2 på næste side*.

Tabel 1

Antallet af henvendelser i alt og fordelt på hovedområder, 2014-2021

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Voksne	1.941	2.012	2.337	2.377	2.194	2.698	2.938	2.531
Børn og unge	1.045	1.203	1.305	1.461	1.429	1.564	1.713	1.546
Specialundervisning	655	777	914	882	949	1.149	1.066	977
Andet *	195	127	148	109	131	132	148	137
I alt	3.836	4.119	4.704	4.829	4.703	5.543	5.865	5.191
COVID-19*								
Voksne							1.897	537
Børn og unge							678	158
Specialundervisning							65	19
Andet							121	46
I alt (COVID-19)							2.761	760
I alt							8.626	5.951

- 'Andet': Kan handle om forhold, der går på tværs af de tre hovedområder, eller om at løfte kvaliteten i myndighedsarbejdet.
- Socialstyrelsen oprettede den 18. marts en hotline, hvor fagfolk og borgere kunne henvende sig for at få rådgivning og vejledning om håndtering af myndighedernes retningslinjer om COVID-19 på socialområdet.

1.2 Rådgivningsforløb

Det bliver altid vurderet, om en henvendelse falder inden for VISOs ansvarsområde. I givet fald kan det være tilstrækkeligt at yde telefonisk rådgivning uden at igangsætte et rådgivningsforløb sammen med specialister fra leverandørnetværket. Men ofte handler en henvendelse om så komplekse problemstillinger, at der skal gennemføres et forløb typisk af 6-8 måneders varighed. Hvis en henvendelse ikke er relevant for VISO, henvises videre til rette part – for eksempel kommunen, Ankestyrelsen eller Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet (DUKH).

I 2021 igangsatte VISO 1.867 rådgivningsforløb. Det er 305 færre end i 2020 svarende til et fald på 14,0 pct., *jf. tabel 2*. Fra 2020 til 2021 faldt antallet af forløb med 14 pct. på voksenområdet, knap 11 pct. på børne- og ungeområdet, mens antallet af forløb faldt med knap 15 pct. på specialundervisningsområdet.

Tabel 2

Antallet af rådgivningsforløb i alt og fordelt på hovedområder, 2014-2021

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Voksne	949	1.033	1.047	1.073	955	1.137	1.170	1.003
Børn og unge	425	495	531	539	519	509	594	530
Specialundervisning	282	336	353	318	343	398	341	291
Andet	77	56	56	41	52	64	67	43
I alt	1.733	1.920	1.987	1.971	1.869	2.108	2.172	1.867

- VISOs centrale enhed har modtaget en række henvendelser i 2021, som potentielt kan blive til rådgivningsforløb. Derfor indeholder antallene i 2021 en estimeret andel af disse potentielle forløb.
- 'Andet': Kan handle om forhold, der går på tværs af de tre hovedområder, eller om at løfte kvaliteten i myndighedsarbejdet.
- 297 af de 1.867 forløb i 2021 er håndteret og afsluttet af VISO i Socialstyrelsen uden inddragelse af specialister i leverandørnetværket.

Initiativer fra maj og september

Den stigende efterspørgsel på VISOs ydelser i 2020 fortsatte ind i 2021. For at skabe balance mellem ressourcer og aktiviteter iværksatte VISO en række initiativer i maj og september for at sikre, at økonomien kunne følge med, som fremgår af *boks 1* på næste side.

Boks 1: Initiativer igangsat i maj og september

Initiativer i maj

1. Reduktion af telefonvagtens telefontider
 - Nye åbningstider mandag til fredag fra kl. 9.00-11.30.
2. Skriftlige svar på coronarelaterede henvendelser
 - Spørgsmål om corona besvares skriftligt inden for 7 dage.
3. Ændret praksis vedrørende rådgivning til borgere, der har fået en diagnose
 - VISO henviser til kommunen i ikke-komplekse sager om borgere med fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse.
4. Myndighed og ledelse inddrages i forløb om borgere på tilbud
 - Myndighed og tilbuddets ledelse skal fremover deltage aktivt i forløbet.
5. Ændret praksis i forhold til udredninger
 - Udredninger afgrænses og differentieret, så udredningerne fungerer som et supplement til rådgivningen og målrettes den konkrete problemstilling.
6. Virtuel rådgivning
 - I de sager, hvor det giver faglig mening, gennemføres rådgivningsaktiviteter virtuelt.

Initiativer i september

7. Skærpede kriterier i visitation
 - VISO vil rådgive kommunerne til at have foretaget og forholdt sig til fornøden afdækning af borgerens behov mv., og VISO vil derved have et øget forventningsniveau til kommunernes forarbejde.
8. Udskydelse af vidensprojekter
 - VISO udskyder to vidensprojekter og en række mindre vidensaktiviteter.

Læs mere om initiativer her: <https://socialstyrelsen.dk/filer/tvaergaende/viso/webtekst-initiativer-til-handtering-af-merforbrug-i-viso.pdf>

Forventningen var, at initiativerne ville resultere i, at rådgivningsforløbene kom hurtigere og bedre i gang, og at der ville blive iværksat lidt færre forløb. Fokus i VISO er fortsat på, at det er behovet i den konkrete sag, der er afgørende for både visitationen og indholdet i et eventuelt rådgivningsforløb, og at det høje faglige niveau i rådgivningen fastholdes.

VISOs rådgivning om kvalitet i myndighedernes sagsbehandling

VISO har siden 2018 tilbudt kommuner rådgivning med henblik på at løfte den socialfaglige kvalitet af myndighedsarbejdet. Denne rådgivning leveres i forlængelse af eller sideløbende med et VISO-rådgivningsforløb omhandlende borgere. Sagerne er typisk kendetegnet ved et højt konfliktniveau og samarbejdsproblemer. VISO igangsatte 19 rådgivningsforløb i 2021. Det er 11 færre forløb end planlagt i starten af året, hvilket skal ses i sammenhæng med initiativerne for at mindske merforbruget i 2021. Da initiativet knyttet til denne rådgivningsydelse var midlertidigt, forventes der at blive gennemført flere forløb i 2022.

VISOs rådgivning til landets kommuner i sager om adoption uden samtykke

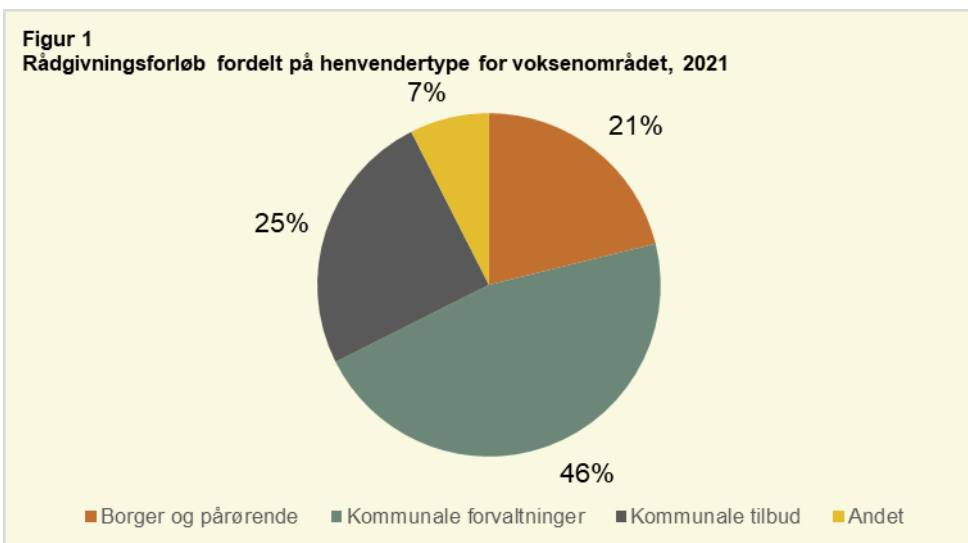
I 2021 modtog VISO 69 henvendelser om adoption uden samtykke svarende til niveauet i 2020. VISO ydede rådgivning i 23 enkeltsagsforløb, hvilket er lidt færre end de foregående år. I 2021 var der afholdt virtuelle temadagsforløb om adoption uden samtykke i fem kommuner

VISO indgik 1. februar 2021 kontrakter med tre leverandører på dette område. Der blev også etableret et netværk for leverandørnetværkets specialister og konsulenter, som deler viden og udveksler erfaringer.

Socialstyrelsen får som en del af aftalen *Børnene Først* en bevilling på 10,7 mio. kr. fordelt over perioden 2022-2025 til at styrke VISOs rådgivning om adoption uden samtykke. VISO skal styrke og videreudvikle rådgivningstilbuddene og viden på området med henblik på at understøtte kommunernes kendskab til og anvendelse af de nye regler om adoption uden samtykke.

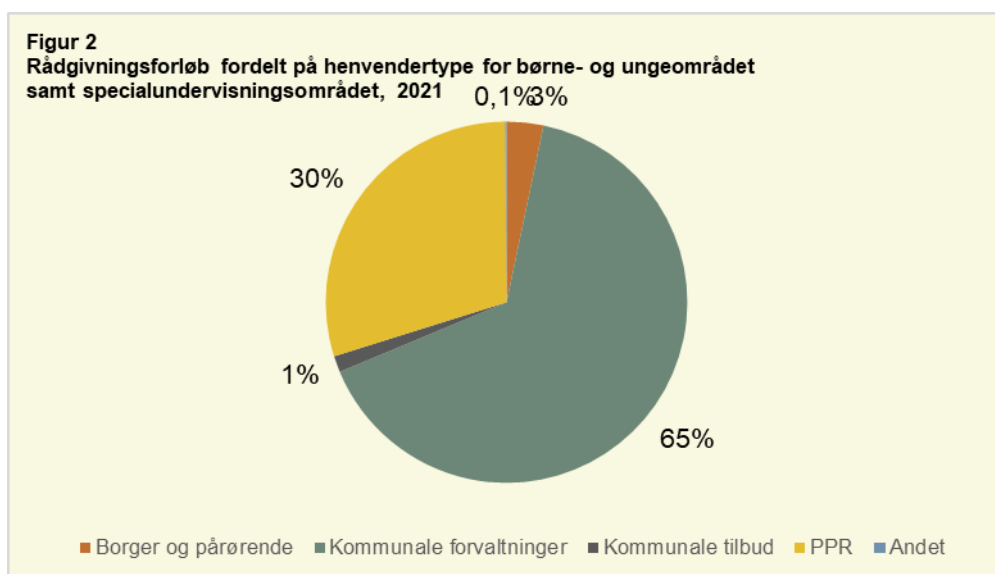
Hvem henvender sig til VISO?

Knap halvdelen (46 pct.) af VISOs rådgivningsforløb på voksenområdet blev i 2021 igangsat efter henvendelse fra kommunale forvaltninger, mens 25 pct. og 21 pct. blev igangsat efter henvendelse fra henholdsvis kommunale tilbud og borgere og pårørende, *jf. figur 1* på næste side.



- Rådgivning på KaS-området er ikke inkluderet i figuren.
- 'Andet': Private, regionale og statslige aktører, der har henvendt sig til VISO efter aftale med kommunen.

Knap to ud tre (65 pct.) af rådgivningsforløbene på børne- og ungeområdet samt specialundervisningsområdet blev i 2021 igangsat efter henvendelse fra kommunale forvaltninger, mens PPR og kommunale tilbud stod bag henvendelserne i henholdsvis 30 og 1 pct. af forløbene. 3 pct. af forløbene blev sat i gang efter henvendelse fra borgere og pårørende, *jf. figur 2*.



- Rådgivning på KaS-området er ikke inkluderet i figuren.
- 'Andet' er private, regionale og statslige aktører, der har henvendt sig til VISO efter aftale med kommunen.

Fordelingen af henvendertyper på de tre hovedområder i 2021 følger mønstret fra de senere år.

Målgrupper

VISO registrerer i næsten alle rådgivningsforløb, at borgerne har problemstillinger, som omhandler flere målgrupper (jf. tabel 3). Det afspejler, at VISOs rådgivning retter sig mod de mest specialiserede og komplicerede problemstillinger på socialområdet. I lighed med tidligere år vedrørte flest rådgivningsforløb i 2021 borgere med autisme, udviklingshæmning, udadreagerende adfærd, angst og opmærksomhedsforstyrrelse, jf. tabel 3.

Tabel 3

Antallet af registrerede målgrupper i rådgivningsforløb, 2019-2021

	2019	2020	2021
Autismespektrum	573	635	541
Udviklingshæmning	444	468	371
Udadreagerende adfærd	407	427	339
Angst	312	380	316
Opmærksomhedsforstyrrelse	291	335	298
Omsorgssvigt	235	269	259
Seksuelt overgreb	243	213	254
Social isolation	210	252	238
Stressbelastning	181	213	193
Skolevægning	163	198	175
Kommunikationsnedsættelse	164	220	145
Forandret virkelighedsopfattelse	161	161	142
Selvskadende adfærd	121	142	139
Erhvervet hjerneskade	138	182	133
Medfødt hjerneskade	195	182	131
Depression	178	199	128
Tilknytningsforstyrrelse	121	145	128
Intellektuel/Kognitiv forstyrrelse	140	144	113
Mobilitetsnedsættelse	122	142	103
Personlighedsforstyrrelse	121	136	101
Selvmodstanker eller -forsøg	79	96	95
Stofmisbrug	114	119	95
Udviklingsforstyrrelse af tale og sprog	81	85	83
Indadreagerende adfærd	83	61	78
Udviklingsforstyrrelse	134	69	74
Demens	80	106	70
Epilepsi	78	77	69
Alkoholmisbrug	91	107	67
Spiseforstyrrelse	59	69	64
Voldeligt overgreb	79	60	62
Sjældent forekommende funktionsnedsættelse	54	56	61
Seksuelt krænkende adfærd	83	76	58
Æresrelateret konflikt	34	53	48
Synsnedsættelse	47	54	46

	2019	2020	2021
Udviklingsforstyrrelse af skolefærdigheder	62	61	46
Hørenedsættelse	42	40	37
Flygtning	27	24	32
Personfarlig kriminalitet	34	30	31
Ikke-personfarlig kriminalitet	29	30	29
Udviklingsforstyrrelse af sansemotoriske færdigheder	33	25	28
Dømt til strafferetslig foranstaltning	11	24	22
Multipel funktionsnedsættelse	24	26	20
Hjemløshed	12	11	18
Anbringelser	-	-	15
Erhvervet døvblindhed	14	15	14
Medfødt døvblindhed	10	4	7
Prostitution	10	6	4
Samlermani (hoarding)	-	-	4
Selektiv mutisme	-	-	4
Rådgivning ifm. corona	-	20	1
CI-opereret	6	1	0
Krigsveteran	3	4	0

- Rådgivningsforløb på KaS-området er ikke inkluderet i tabellen.
- VISO har modtaget henvendelser i 2021, som potentielt kan blive til rådgivningsforløb. Derfor forventes det, at antallet af registrerede målgrupper for 2021 vil stige.
- Det er fra marts 2020 blevet muligt at registrere rådgivning om COVID-19.
- '-' skyldes, at målgruppen ikke var oprettet i det givne årstal.

Rådgivning i gruppeforløb

VISO tilbyder også rådgivning i gruppeforløb, når en kommune eller et tilbud har brug for at løfte kompetenceniveauet og kvalificere indsatsen i forhold til en gruppe af borgere med nogenlunde identiske problematikker.

Tabel 4 viser antallet af disse gruppeforløb siden 2015 fordelt på hovedområderne. Antallet af gruppeforløb svinger over årene. I 2021 faldt antallet til 45, sammenlignet med 65 forløb i 2020.

Tabel 4

Antallet og fordelingen af gruppeforløb på hovedområder, 2015-2021

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Voksne	47	35	24	33	37	39	27
Børn og unge	23	35	16	13	13	16	9
Specialundervisning	9	5	13	7	16	7	8
Andet	0	1	0	8	2	3	1
I alt	79	76	53	61	68	65	45

- Rådgivningsforløb på KaS-området er ikke inkluderet.
- VISO centrale enhed har modtaget en række henvendelser i 2021, som potentielt kan blive til rådgivningsforløb. Derfor indeholder antallet af gruppeforløb for 2021 en estimeret andel af disse potentielle forløb.
- 'Andet': Typisk gruppeforløb, der omhandler forhold, som går på tværs af de tre hovedområder.

2. Koordinering af specialrådgivning

VISO har til opgave at koordinere den mest specialiserede specialrådgivning (KaS) om syn, høretab, døvblindhed, epilepsi samt førskolebørn med svære kommunikative, sociale, udviklingsmæssige eller motoriske vanskeligheder. VISO har kontrakt med seks leverandører, som foruden rådgivning holder kurser og laver vidensarbejde. To af leverandørerne producerer også forskellige materialer til fagpersoner, borgere m.fl.

Den samlede årlige ramme var på 106,6 mio. kr. i 2021. 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 deres egne ydelser.

Tabel 5 viser, at KaS-området seks leverandører fik 4.121 henvendelser i 2021. Det er på niveau med 2020.

Tabel 5

Antallet af henvendelser til de seks leverandører på KaS-området, 2018-2021

	2018	2019	2020	2021
	4.236	4.285	4.125	4.121

- Siden 2018 har de seks KaS-leverandører registreret deres aktivitetsniveau i en database, VIAS-KaS. Registreringspraksis på området er forbundet med en vis usikkerhed.

Tabel 6 viser, at KaS-leverandørerne igangsatte 1.087 rådgivningsforløb i 2021. Det er 100 flere end i 2020 svarende til en stigning på godt 10 pct.

Tabel 6

Antallet af rådgivningsforløb igangsat af de seks leverandører på KaS-området, 2018-2021

	2018	2019	2020	2021
	1.147	1.223	987	1.087

- Siden 2018 har de seks KaS-leverandører registreret deres aktivitetsniveau i en database, VIAS-KaS. Registreringspraksis på området er forbundet med en vis usikkerhed.

3. Vidensarbejde

VISO har til formål at sikre vidensindsamling og -formidling til kommuner og kommunale, regionale, og private tilbud og sikre, at den er anvendelig. VISO løfter opgaven i samarbejde med leverandørnetværket og relevante samarbejdspartnere. I 2021 har VISO videreført og igangsat en række vidensprojekter.

3.1 Beskyttende faktorer i rådgivningen om udviklingshæmning og udadreagerende adfærd

VISO har i 2021 afprøvet nye redskaber til at inddrage otte beskyttende faktorer i rådgivning om udviklingshæmning og udadreagerende adfærd på voksenområdet. De beskyttende faktorer er identificeret af VIVE for VISO i et vidensprojekt i 2018. Redskaberne er udviklet af Pihl Inklusive og VISOs specialister på området og består dels af en "Faktortjekker" til at komme omkring alle forhold med betydning for den udadreagerende adfærd og dels af otte "Tjeklister", der går i dybden med hver af faktorerne. Redskaberne er afprøvet i 19 rådgivningsforløb, og tilbagemeldingerne fra VISOs specialister og konsulenter har været så gode, at de beskyttende faktorer og de udviklede redskaber fremover vil indgå i alle VISOs rådgivningsforløb om udviklingshæmning og udadreagerende adfærd. Målet er, at redskaberne både skal styrke VISOs rådgivning på området og tilbuddenes arbejde med problemstillingen fremadrettet.

3.2 Principper for forankring af viden i VISOs rådgivningsforløb

I 2021 har VISO i samarbejde med DEFACTUM evalueret en guide til forankring af viden fra VISOs rådgivningsforløb i Psykiatri og Handicap i Bornholms Regionskommune. På den baggrund har VISO og DEFACTUM udviklet et generisk styringsdokument med generelle principper, der kan bruges til at understøtte vidensforankring fra VISOs rådgivningsforløb i kommuner bredt set.

Styringsdokumentet er udviklet som led i et vidensprojekt, hvor første del af projektet omfattede udviklingen af en guide til forankring af viden fra VISOs rådgivningsforløb. I anden del blev forankringsguiden evalueret med fokus på anvendelighed og effekt i forhold til forankring og spredning af viden fra VISOs rådgivningsforløb. Evalueringen omfatter fem gennemførte forløb. Vidensprojektet blev afsluttet i december 2021, og resultaterne herfra skal understøtte det interne fokus i VISO på forankring af viden

3.3 Voksne med psykiske vanskeligheder, misbrug og komplekse sociale problemer

I 2021 undersøgte VIVE i samarbejde med VISO, hvilke tilgange, metoder og redskaber, som er virksomme, når fagprofessionelle vil afdække og udrede voksne med psykiske vanskeligheder, misbrug og komplekse sociale problemstillinger. Det kan være vanskeligt at afdække borgernes situation, ressourcer og udfordringer, når problemstillingerne er flere og af så stor kompleksitet, at kommunerne søger rådgivning i VISO. En afdækning for borgere med særligt komplekse problemstillinger er derfor afgørende for, at de får den bedst mulige indsats og hjælp.

Undersøgelsen består af et litteraturreview baseret på en systematisk international litteratursøgning, en målgruppekarakteristik baseret på eksisterende dansk og nordisk litteratur, en analyse af sagsmaterialet i 19 udvalgte rådgivningsforløb og interviews med fagprofessionelle og VISOs specialister med særlig specialiseret viden om voksne med psykiske vanskeligheder, misbrug og komplekse sociale problemstillinger.

Undersøgelsen viser blandt andet, at borgere med psykiske vanskeligheder, misbrug og komplekse sociale problemstillinger i VISOs rådgivningsforløb sjældent har fået fortaget en udredning. Ifølge de fagprofessionelle gennemføres udredninger ofte for sent, hvilket kan have alvorlige konsekvenser for den enkelte borgers livssituation. Undersøgelsens resultater er beskrevet nærmere i en rapport og en pjece med de vigtigste pointer. I forlængelse af vidensprojektet arbejdes der i 2022 videre med et udviklingsprojekt, som skal undersøge mulighederne for at omsætte resultaterne til praksis.

3.4 Bekymrende skolefravær

VISO har i 2021 afsluttet et udviklingsprojekt vedrørende VISOs rådgivning om bekymrende skolefravær. Projektet er lavet i samarbejde med Pihl Inklusive og specialister fra 14 VISO-leverandører med kontrakter på områderne autisme, opmærksomhedsvanskeligheder svære psykiske vanskeligheder og social udsathed. Formålet med projektet har været at omsætte viden fra to tidligere projekter om bekymrende skolefravær til praksis og udvikle og afprøve en systematik og et procesredskab, der kan styrke det ellers ofte belastede og udfordrede samarbejde på tværs i barnets/den unges netværk. Der er nu udviklet en systematik for rådgivningsforløbene med fælles arbejdsmøder i barnets/den unges samlede netværk og et procesredskab, *Rådgivningsloggen*, der skal sikre, at alle involverede har et fælles overblik over mål, proces og aftaler. Systematikken og Rådgivningsloggen har været afprøvet i cirka 30 rådgivningsforløb og anvendes fremadrettet af de deltagende specialister i deres rådgivningsforløb om bekymrende skolefravær. Endvidere er det besluttet, at VISO i et kommende projekt vil afprøve og videreudvikle Rådgivningsloggen, så den kan anvendes i andre komplekse rådgivningsforløb, også på voksenområdet.

3.5 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. I 2021 var der 860 tilmeldte konferencen, hvilket er rekordhøjt sammenlignet med tidligere år. Grundet COVID-19 var der dog en del afbud. Deltagerne var fra kommunale forvaltninger, kommunale, regionale og private botilbud, brugerorganisationer samt handicap- og udsatteråd. Konferencen havde 2 hovedoplæg fra autoriseret psykolog og psykoterapeut Per Isadal og psykolog Bo Hejlskov Elvén og 14 videnssessioner. Per Isdals oplæg satte fokus på medfølelsens pris – når fagprofessionelle er inficeret af vold ved sekundær traumatisering, medfølelse, træthed og udbrændthed, og Bo Hejlskov Elvéns oplæg handlede om håndtering af problemskabende adfærd. Den efterfølgende evaluering viste, at 86 pct. af deltagerne var tilfredse med konferencen som helhed.

3.6 Håndteringen af COVID-19 i VISO

VISO har i 2021 betjent en telefonisk hotline, som fik 760 henvendelser og en postkasse, som fik 304 henvendelser om COVID-19. Her har fagprofessionelle, borgere m.fl. kunnet få sparring og rådgivning om socialfaglige problemstillinger i håndteringen af sundhedsmyndighedernes anbefalinger og retningslinjer i forhold til COVID-19. VISO har håndteret socialfaglige spørgsmål om blandt andet pædagogiske tilgange i forhold til borgere med corona på botilbud mv. og retningslinjer i forhold til magtanvendelse. En stor del af henvendelserne i både den telefoniske hotline og postkassen har dog omhandlet sundhedsfaglige spørgsmål, som blev henvist til sundhedsmyndighederne.

3.7 Igangværende projekter

Selektiv mutisme

VISO igangsatte i 2021 et udviklingsprojekt for at styrke vidensgrundlaget og metodeudviklingen for børn og unge med selektiv mutisme. Disse børn taler slet ikke eller taler kun med helt nære omsorgspersoner. Formålet er at få indhentet nyeste viden, afprøve metoder og tilgange, som skal resultere i tilbud om opkvalificering af kommunale fagpersoner, forældre og VISOs leverandører og konsulenter. Projektet ledes af Langagerskolen, Aarhus Kommune som planlægger og udfører arbejdet i samarbejde med Taleinstituttet, Aalborg Kommune samt ca. 16 specialister fra VISOs leverandørnetværk

Netværket arbejder med at afprøve og beskrive metoder, som skal resultere i tilgængelige publikationer i efteråret 2022 og podcasts til kommunale myndigheder, skoler og daginstitutioner. Som

noget nyt vil der også blive lavet en publikation til forældre og deres børn. Projektet forventes afsluttet ultimo 2022.

Udvikling af indsats til personer med udviklingshæmning og et problematisk forbrug af rusmidler

VISO har i samarbejde med Metodecenteret gennemført en screening om behandling af rusmiddelproblemer hos personer med udviklingshæmning og på den baggrund udviklet en prototype på en støtte- og behandlingsindsats. I prototypen beskrives syv handleprincipper, der har fokus på at øge målgruppens trivsel og afhjælpe deres rusmiddelproblemer. Handleprincipperne relaterer sig til dels det borgernære samarbejde og dels det fagprofessionelle samarbejde på tværs af rusmiddelbehandling og støtteindsats. For hvert princip beskrives overordnet, hvordan handleprincippet kan imødekommes og med hvilke konkrete redskaber. Projektet indgår i Socialstyrelsens Udviklings- og Investeringsprogrammer (UIP), hvorfor den udviklede prototype er udviklet med henblik på videre modning, afprøvning og udbredelse.

Børn og unge med høretab

VISO har i slutningen af 2021 igangsat et vidensprojekt, der skal indsamle og formidle anvendelig viden til gavn for førskolebørn med høretab og pragmatiske sprogfærdigheder. Denne målgruppe er en del af KaS-området. Undersøgelsens resultater skal styrke fagpersoners praksis med håndgribelige metoder og redskaber for at hjælpe børnene i overgangen til skolestart.

Undersøgelsen, der foretages af VIVE, omfatter en litteratursøgning efter virkningsfulde metoder og redskaber samt facilitering af to workshops med VISOs specialister og andre relevante videnspersoner, som skal udvælge de fundne metoder og redskaber og gøre disse praksisnære og handlingsanvisende. Projektet forventes færdigt i efteråret 2022.

VISOs podcast

VISO har i 2021 fået produceret en podcastserie, der har til formål at formidle viden fra VISOs videns- og udviklingsprojekter. Serien består af fire afsnit, der omhandler: 1) VISOs ydelser, 2) svære anbringelsessager, 3) børn med autisme og bekymrende skolefravær og 4) voksne med udviklingshæmning og udadreagerende adfærd. Undervejs i de enkelte afsnit kommer specialister, fagfolk, sagsbehandlere, forskere og ansatte i VISO til orde. Hvert afsnit varer 20 minutter og vil blive tilgængelig flere steder, herunder på VISOs hjemmeside, i løbet af foråret 2022.

4. Leverandørstyring og -samarbejde

VISO har knap 90 kommunale, regionale, selvejende og private leverandører, som dækker hele landet. De yder specialrådgivning, udredning og eventuelt vidensarbejde vedrørende børn, unge og voksne på social- og specialundervisningsområdet. Leverandørerne har en højt specialiseret viden om og stor erfaring med disse målgrupper. VISO visiterer opgaver til leverandørerne, som vælges efter udbudsrunder, der afholdes mindst hvert femte år. Vurderingsprocessen baserer sig på de vurderingskriterier, der fremgår af udbudsmaterialet. Det handler overordnet om at sikre, at leverandørens tilbudte kvalitet, kompetencer og erfaring samt timepris modsvarer VISOs behov på de udbudte målgruppe-områder. Forud for udbuddene afholder VISO typisk dialogmøde for potentielle leverandører og andre interesserede for at få input til udbudsproces og indhold, ligesom der gennemføres en skriftlig høring for at kvalificere udbudsmaterialet.

4.1 Udbud

Børn og unge med høretab

Rådgivning til børn og unge med høretab var i vinteren 2020/21 i udbud. Udbuddet omhandlede levering af følgende ydelser til målgruppen: Telefonisk specialrådgivning, specialrådgivning, udredning, vidensarbejde, kurser og materialeproduktion. Som resultat af udbuddet har VISO indgået kontrakt med et konsortium bestående af Center for Høretab og Center for Døvblindhed og Høretab. Kontrakten løber frem til 31. december 2022. Kontrakterne med de resterende fem leverandører, der dækker den øvrige del af KaS-området, er forlænget til udgangen af 2022. Inden da skal hele KaS-området i udbud i 2022.

Voksenområdet

VISO gennemførte i 2021 udbud på voksenområdet. Udbuddet blev annonceret d. 19. august med tilbudsfrist d. 20. oktober. Evaluering af tilbud og tildeling af kontrakter fortsætter og afsluttes i første kvartal af 2022. De nye kontrakter træder i kraft pr. 1. maj 2022.

Som sædvanligt afholdt VISO et informationsmøde for interesserede, potentielle tilbudsgivere efter annoncering af udbuddet. Grundet COVID-19 måtte mødet afholdes virtuelt, men der var stor tilslutning til og tilfredshed med mødet, der både bød på kendte og nye ansigter.

4.2 Kvalitetssikring og udvikling af leverandørnetværket

Undervisningsmoduler til VISOs specialister

VISO tilbyder undervisnings- og erfaringsudvekslingsforløb fordelt over tre moduler for at sikre, at både nye og erfarne VISOs specialister har et opdateret kendskab til og forståelse for VISOs virke; herunder specialistrollen, forløbsprocessen, administrative procedurer og håndteringen af VIAS (VISOs Administrative System).

VISO gennemfører endvidere et opstartsmodul, som er målrettet VISO-leverandører, der ikke har haft en kontrakt med VISO før. Formålet er at imødekomme behovet for hurtig og tilpasset opkvalificering af nye leverandører, som tiltræder ved en ny kontraktperiode.

Kontaktpersonordning

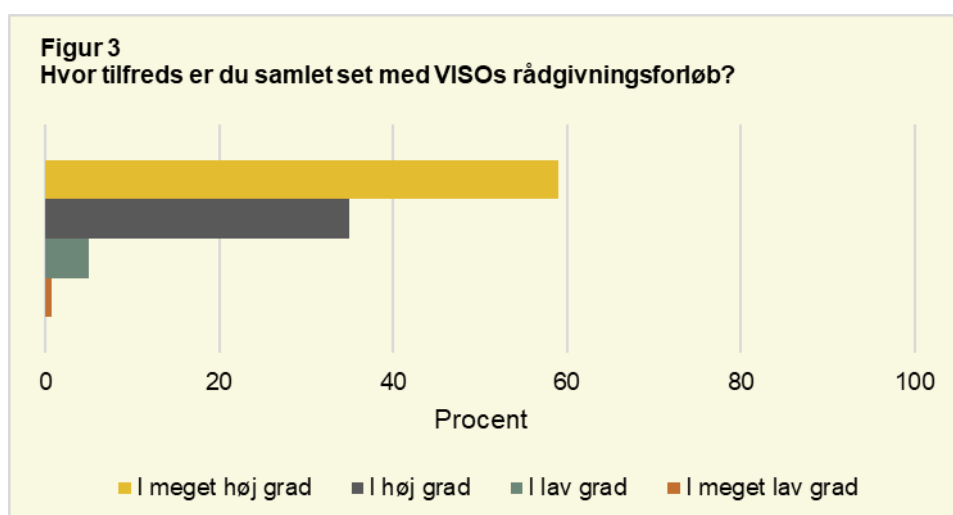
VISO videreførte i 2021 kontaktpersonordningen, hvor leverandørnetværket kan få sparring af VISO i spørgsmål af mere generel karakter i forhold til eksempelvis kontrakter, økonomi og administrative spørgsmål. Kontaktpersonordningen supplerer samarbejdet mellem specialisterne og VISO omkring de konkrete rådgivningsforløb.

Konsulenter fra VISO har i 2021 besøgt dele af leverandørnetværket primært med fokus på de nye leverandører. Det overordnede formål med besøgene er blandt andet at styrke samarbejdet mellem VISO og den enkelte leverandør og at understøtte leverandørernes opgave som VISO-leverandør. Samtidig ønsker VISO at få viden om tendenser i relation til opgaveløsningen, målgrupper, kombinationsproblematikker m.v. Særligt i forhold til de nye leverandører ønsker VISO viden om leverandørernes erfaringer fra deres første år som VISO-leverandør. I forbindelse med besøgene har der vist sig et ønske og behov for at få mere viden om specialistrollen, om indhold i og forventninger til specialisternes opgavevaretagelse, om samarbejdet mellem specialist og VISOs konsulent mv. Samtidig er der et ønske om at skabe kontakt mellem VISOs specialister på tværs af leverandører og oprettelse af egne læringsrum og netværk. For at imødekomme disse ønsker og behov er der planlagt to netværksmøder for nye specialister i 2022.

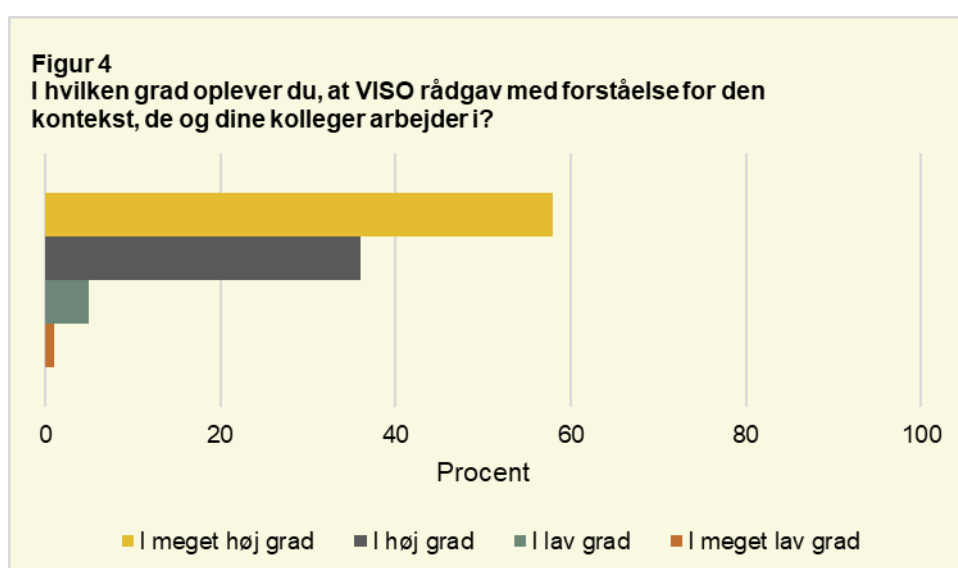
5. Kvalitetssikring

5.1 Tilfredsheden med VISOs rådgivning

Som led i kvalitetssikringen af VISOs ydelser undersøger VISO via spørgeskemaer, om modtagerne har været tilfreds med det gennemførte rådgivningsforløb. *Figur 3* viser, at 94 pct. svarer, at de samlet set i meget høj grad eller høj grad er tilfredse med rådgivningsforløbet, mens *figur 4* viser, at 94 pct. af modtagerne oplever, at VISO rådgav med forståelse for den kontekst, som de og deres kolleger arbejder i.

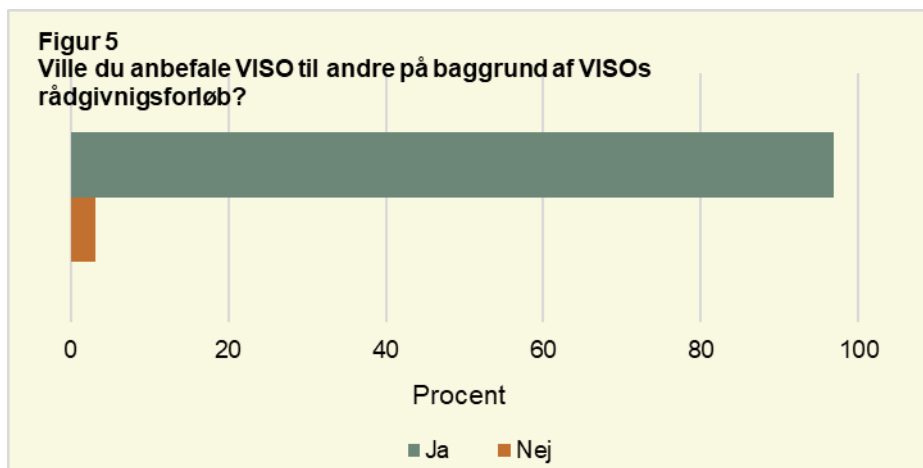


- Svarprocenten er 50.



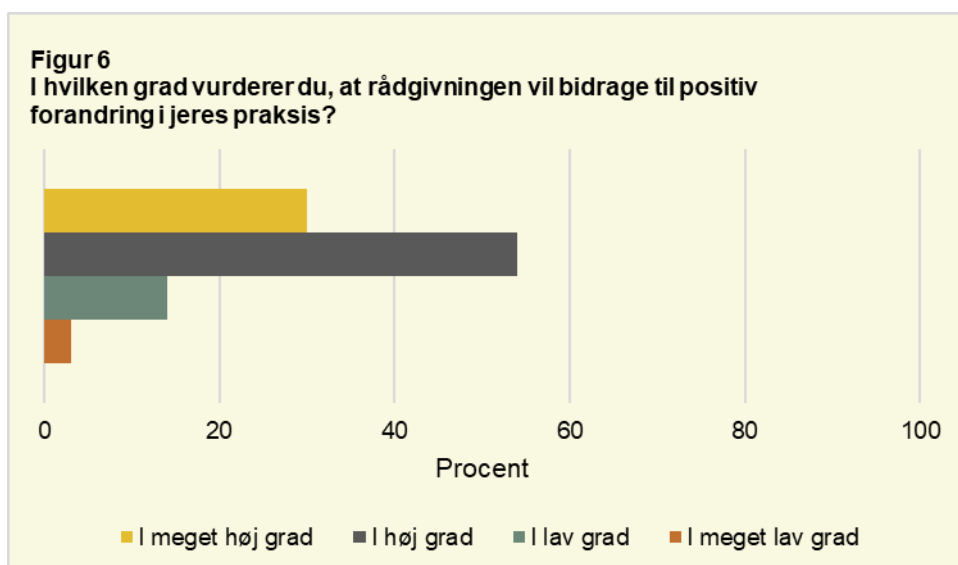
- Svarprocenten er 50.

Figur 5 viser, at 97 pct. af modtagerne ville anbefale VISO til andre på baggrund af rådgivningsforløbet.



- Svarprocenten er 50.

Figur 6 viser, at 84 pct. i meget høj grad eller høj grad vurderer, at rådgivningen vil bidrage til positiv forandring i deres praksis.



- Svarprocenten er 50.

5.2 Kommunesurvey 2021

VISO udsender hvert år en rundspørge til alle kommuner i Danmark for at få en bred pejling af kommunernes oplevelse af og tilfredshed med VISO ydelser. Svarene anvender VISO i de løbende bestræbelser på at levere så relevante ydelser som muligt til kommunerne.

Undersøgelsen i 2021 viste, at kommunerne fortsat er meget tilfredse med VISOs rådgivning. Ifølge 91 pct. af respondenterne svarede indholdet i rådgivningsforløbet til deres behov og 88 pct. af respondenterne vurderer, at VISOs rådgivning har bidraget til at skabe den ønskede forandring. Rundspørgen viste også, at 93 pct. af respondenterne overordnet finder kvaliteten af rådgivningen tilfredsstillende. Resultaterne svarer til niveauet i surveys fra de foregående år.

Mange fremhævede, at VISOs rådgivning bibringer værdi i situationer, hvor de er usikre på, hvad en borgers/families udfordringer er, og at rådgivningen giver et kompetenceløft og bibringer redskaber til brug i praksis. Endvidere fremhævede respondenterne VISOs faglige sparring i den daglige telefonrådgivning og den professionelle tilgang fra specialisterne. Nogle få fremhæver, at anbefalingerne i de afsluttende rådgivningsrapporter med fordel kan konkretiseres og prioriteres.

Respondenterne har i lighed med de foregående års surveys haft mulighed for at komme med forslag til ændringer i VISOs praksis mv. Her har nogle af respondenterne ønsker til opfølgende rådgivning et halvt år efter afslutningen af et rådgivningsforløb.

VISO har tilbudt virtuel rådgivning i en lang række forløb på grund af sundhedsmyndighedernes restriktioner under corona-pandemien. Derfor har respondenterne i årets rundspørge haft mulighed for at svare på spørgsmål om deres oplevelse af denne og ønsker hertil fremadrettet. Respondenterne fremhæver, at den virtuelle mødeform gør det logistisk nemmere og mere fleksibelt at mødes, og at det fungerer godt i tilfælde, hvor borgeren har det svært med sociale situationer. De største udfordringer med den virtuelle rådgivning, som fremhæves, er tekniske udfordringer og manglende dynamik mellem deltagerne i mødet. Udfordringerne opstår ofte, når det er møder, hvor borgerne deltager. De vurderer derfor, at den virtuelle rådgivning kan fungere ved nogle former for møder, hvor andre kræver fysisk fremmøde.

6. Øvrige aktiviteter i VISO

6.1 Task Force

VISO er en del af Den Permanente Task Force på området for udsatte børn og unge og for Den Permanente Task force på handicapområdet. Begge Task Forces er et samarbejde mellem Socialstyrelsen og Ankestyrelsen, som tilbyder hjælp til kommuner, der ønsker at styrke kvaliteten i deres sagsbehandling. VISO bidrager med socialfaglige kompetencer og bistår blandt andet med vurderinger af konkrete sager, afholdelse af læringsdage samt deltagelse i løbende udviklingsmøder med kommunerne.

I 2021 blev igangsat længerevarende analyse- og udviklingsforløb i fire kommuner på området for udsatte børn og unge og fire kommuner på handicapområdet. Et længerevarende forløb er på ca. to år og indebærer en analysefase med anbefalinger til at styrke området samt et efterfølgende udviklingsforløb, hvor kommunen med sparring fra Task Forcen arbejder videre med de anbefalinger, der er givet. I 2021 afholdt Task Forcen på handicapområdet desuden fire kortere lærings- og formidlingsforløb.

6.2 Understøttelse af arbejdet med specialeplanlægning

På baggrund af evalueringen af det specialiserede socialområde har Socialstyrelsen udarbejdet en generel model for specialer og specialfunktioner på det specialiserede socialområde. Modellen skal etablere en central definition af, hvad der karakteriserer højt specialiserede behov og indsatser, og vise, hvilke specialfunktioner der er behov for inden for hvert fagligt speciale, og hvilke leverandører der kan varetage dem.

Modellen er i 2021 afprøvet på tre pilotområder – autisme, erhvervet hjerneskade og synsnedsættelse – og efterfølgende revideret på baggrund af erfaringerne herfra. VISOs centrale enhed, KaS-leverandører og VISO-leverandører har bidraget til afprøvningen. Modellen er lavet med henblik på udbredelse til hele det specialiserede socialområde, jf. regeringens udspil vedrørende specialeplanlægning i foråret 2022.

7. Økonomi

VISOs samlede finanslovsbevilling (§ 15.11.31) til indkøb af rådgivning mv. af kommuner, borgere og kommunale, regionale og private tilbud udgjorde i alt 246,7 mio. kr. i 2021. Bevillingen er fordelt på to underkonti: 10) Rådgivning og udredning og 20) Koordination af specialrådgivning og vidensudvikling.

Bevillingen på underkonto 10) Rådgivning og udredning var på 140,1 mio. kr. i 2021, *jf. tabel 7*. Der blev brugt 137,4 mio. kr. Der var således et mindreforbrug i 2021 på 2,7 mio. kr.

Mindreforbruget skal ses i lyset af, at den rekordhøje efterspørgsel efter VISOs rådgivning i 2020 fortsatte ind i 2021, hvorfor VISO var nødsaget til at iværksætte en række initiativer for at skabe balance mellem ressourcer og aktiviteter, *jf. afsnit 1.2*.

Udgifterne faldt med 6,5 mio. kr. fra 2020 til 2021 svarende til et fald på 4,5 pct. efter en stigning på 5,4 pct. fra 2019 til 2020.

Tabel 7

VISOs bevilling og forbrug – rådgivning, udredning og vidensarbejde, 2011-2020 (mio. kr.)

Finanslovskonto	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
§15.11.31.10											
Bevilling	147,7	134,2	138,8	140,7	143,4	144,4	135,3	137,2	138,7	140,2	140,1
Forbrug	108,9	117,6	113,3	121,6	129,4	139,6	131,9	120,9	136,5	143,9	137,4

Bevillingen på underkonto 20) Koordination af specialrådgivning og vidensudvikling udgjorde 106,6 mio. kr. i 2021. Heraf blev brugt 105,8 mio. kr., hvorfor der var et mindreforbrug på 0,8 mio. kr. i forhold til bevillingen.



Socialstyrelsen

Socialstyrelsen

Edisonsvej 1

5000 Odense C

Tlf.: 72 42 37 00

www.socialstyrelsen.dk

maj 2022