



Socialstyrelsen

VISO Kommunesurvey 2019

Opsamling på kommunernes
besvarelser om tilfredsheden
med VISO

oktober 2019

VISO Den nationale Videns- og
Specialrådgivningsorganisation

Opsummering

VISO gennemfører hvert år en survey i kommunerne for at få viden om, hvorvidt rådgivningen opfylder kommunernes behov. Det er tredje år, at surveyen gennemføres.

Kommunerne angiver i alle svarene stor og fortsat stigende tilfredshed med VISOs rådgivning. Kommunerne oplever bl.a., at rådgivningen svarer til deres behov, og at rådgivningen bidrager til at skabe de ønskede forandringer. Det er meget tilfredsstillende set i lyset af, at rådgivningen ydes til borgere og fagpersoner, som skal håndtere meget komplekse sociale problemstillinger.

Årets undersøgelse er lavet i uge 34 og 35. 86 kommuner har svaret. Hovedresultaterne er:

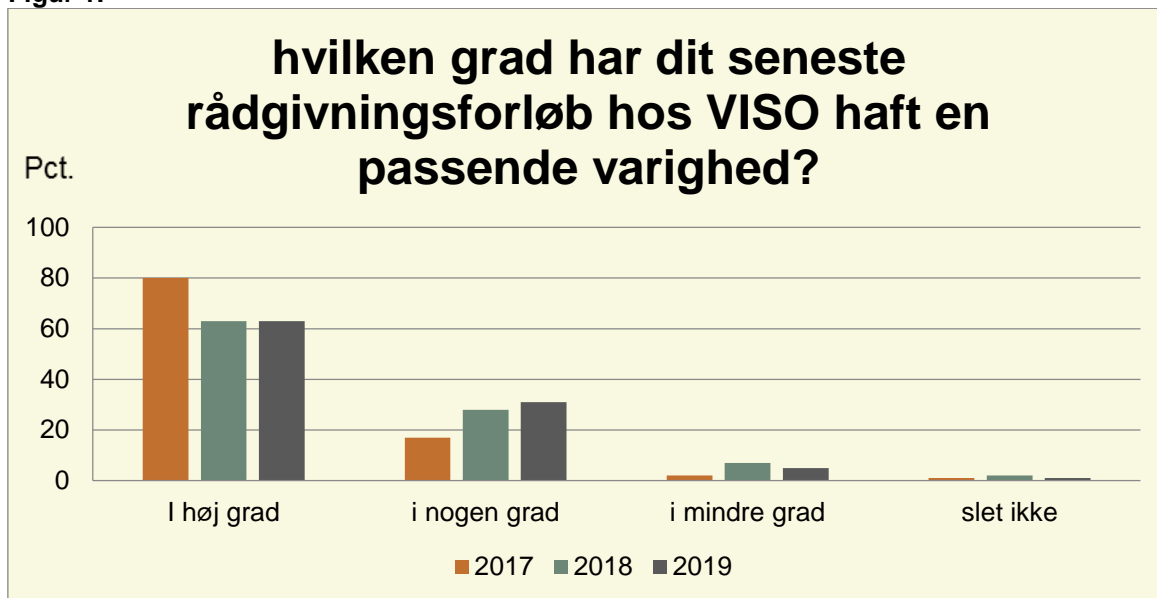
- **Stigende andel er tilfredse med varigheden af deres rådgivningsforløb**
94 pct. af respondenterne er tilfredse med varigheden (63 pct. svarer i høj grad og 31 pct. i nogen grad). Der er tale om en stigende andel, som er tilfredse. I 2017 og 2018 var henholdsvis 87 pct. og 91 pct. tilfredse.
- **Stigende andel angiver at forløbene svarer til deres behov**
94 pct. af respondenterne angiver, at forløbene svarer til deres behov (62 pct. svarer i høj grad og 32 pct. i nogen grad). Der er tale om en stigning, da andelen i 2018 var på i alt 92 pct..
- **Stigende andel vurderer, at forløbene bidrager til at skabe den ønskede forandring**
91 pct. af respondenterne vurderer, at forløbene bidrager til at skabe den ønskede forandring (45 pct. svarer i høj grad og 46 pct. i nogen grad). Der er tale om en stigning, da andelen i 2018 var på i alt 86 pct.
- **Stigende andel vurderer, at forløbet med VISO overordnet har været tilfredsstillende**
96 pct. af respondenterne vurderer, at forløbet overordnet har været tilfredsstillende (66 pct. svarer i høj grad og 30 pct. i nogen grad). I 2018 var andelen i alt på 93 pct.
- **Uændret andel afholder sig fra henvendelse til VISO selvom de umiddelbart vurderer at de vil i dialog med VISO**
20 pct. oplever at stå i en situation, hvor de umiddelbart vurderer at ville i dialog med VISO, men hvor de alligevel afholder sig fra at henvende sig til VISO. Det er det samme niveau som i 2017 og 2018. Det kan bl.a. skyldes, at borgerne ikke har givet samtykke til VISO-forløb, som kommunen har opfordret til, at kommunerne først selv vil arbejde med en indsats eller usikkerhed om, hvad VISO tilbyder.

Godt 90 pct. af respondenterne kender VISO fra kolleger og netværk, mens 10 pct. kender VISO fra søgninger på nettet/Socialstyrelsens hjemmeside. 70 pct. af respondenterne angiver at kende til VISOs nye myndighedsydelse. Nogle kommuner angiver bl.a., at VISO skal blive bedre til at fortælle, hvad der tilbydes, at der ønskes hurtigere opstart af forløb og mulighed for korte/intensive forløb samt mere fleksible ydelser samt et ønske om mere sparring i VISOs telefonrådgivning.

Præsentation af kommunernes svar

I det følgende præsenteres kommunernes svar i forskellige tematikker, der kan udledes af respondenternes uddybede besvarelser i de åbne spørgsmål. I vedlagte bilag fremgår alle kommentarerne.

Figur 1.



Figur 1 viser, at i alt 94 pct. af respondenterne er tilfredse med varigheden af deres rådgivningsforløb (63 pct. svarer i høj grad og 31 pct. i nogen grad). I 2018 var andelen i alt 91 pct., i 2017 var andelen i alt 87 pct. Der er i 2019 i alt 6 pct., der ikke er tilfredse med varigheden af forløbet. Der ses samtidig et fald i andelen af respondenter, der svarer "i høj grad". I 2017 svarede 80 pct. "i høj grad", i 2018 og i 2019 svarer 63 pct. "i høj grad".

Respondenternes bemærkninger til varigheden af forløbene afspejler, at de langt overvejende er tilfredse med varigheden. Et par citater illustrerer dette:

"Forløbene med VISO efterlader som oftest de involverede parter et nyt sted i processen, hvor vi som fagpersoner bedre selv kan tage over – jeg ser forløbets varighed som passende, da det både giver mulighed for at køre proces og giver plads til, at vi kan overtage igen".

"Når vi sender videre til jer, er det fordi de er komplekse. Vi forventer, at det kan tage lidt tid for, at I sætter jer ind i det samt går med os i processen".

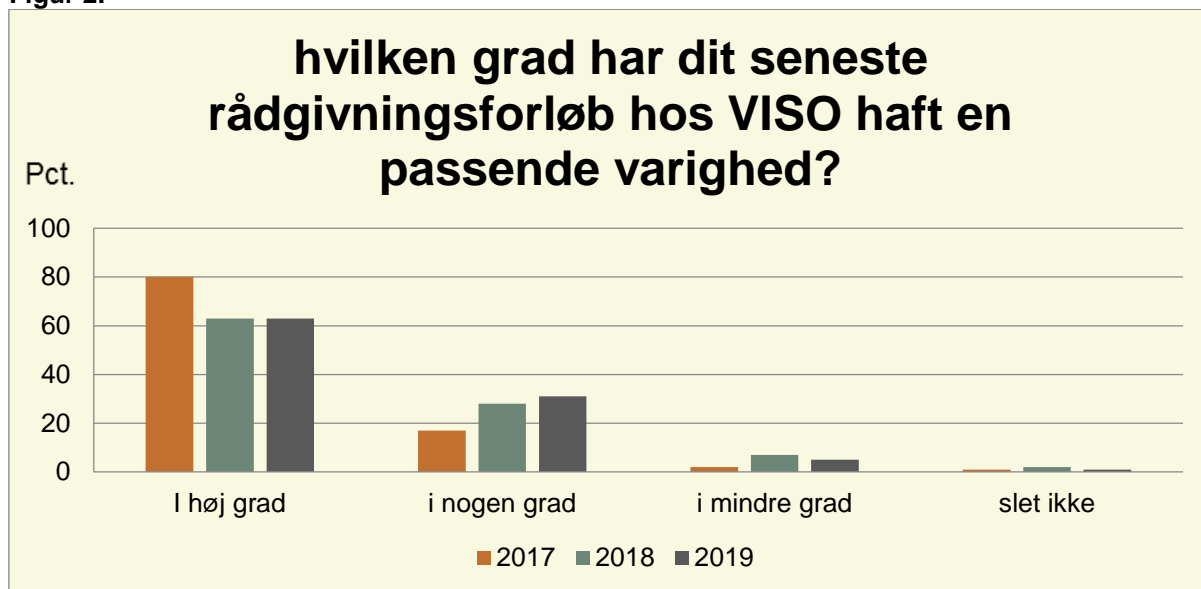
Et par respondenter har dog en anden vurdering af forløbenes varighed:

"Der var lang ventetid fra den første kontakt til VISO og til opstartsmødet. Herefter var der igen meget lang ventetid før end VISO opstartede deres undersøgelsesforløb. Da først undersøgelse startede op, var varigheden i høj grad passende. Ventetiden forinden var lang".

"I nogle sager må forløbet gerne være mere intensivt og over kortere tid".

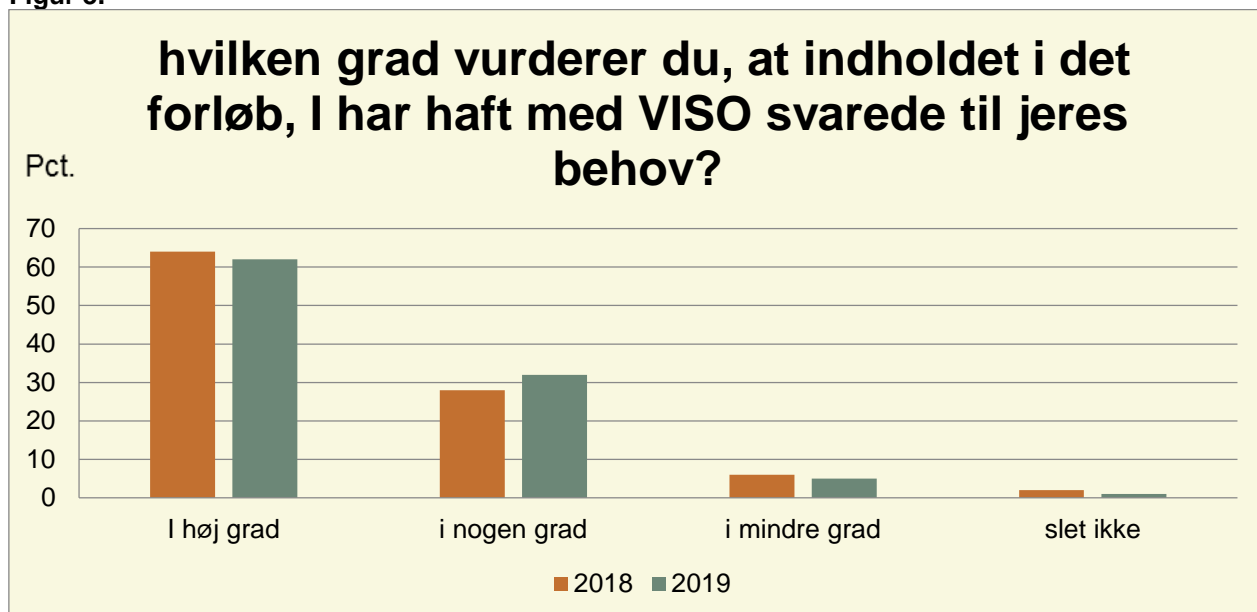
Figur 2 viser, at de fleste rådgivningsforløb ifølge respondenterne varer mellem 4-8 måneder. I 9 pct. af tilfældene varede rådgivningsforløbene mere end 8 måneder (andelen ligger stabilt på 9 pct. i undersøgelserne 2017-19).

Figur 2.



Figur 3 viser, at i alt 94 pct. af respondenterne vurderer, at indholdet i forløbene svarer til deres behov (62 pct. svarer i høj grad og 32 pct. i nogen grad). I 2018 var andelen i alt 92 pct. (64 pct. svarede i høj grad og 28 pct. i nogen grad).

Figur 3.



Den store tilfredshed med VISO-forløbenes indhold kan illustreres ved følgende citater:

"Rådgiver var god til at fornemme og være på forkant med flere udfordringer ude i kontekst".

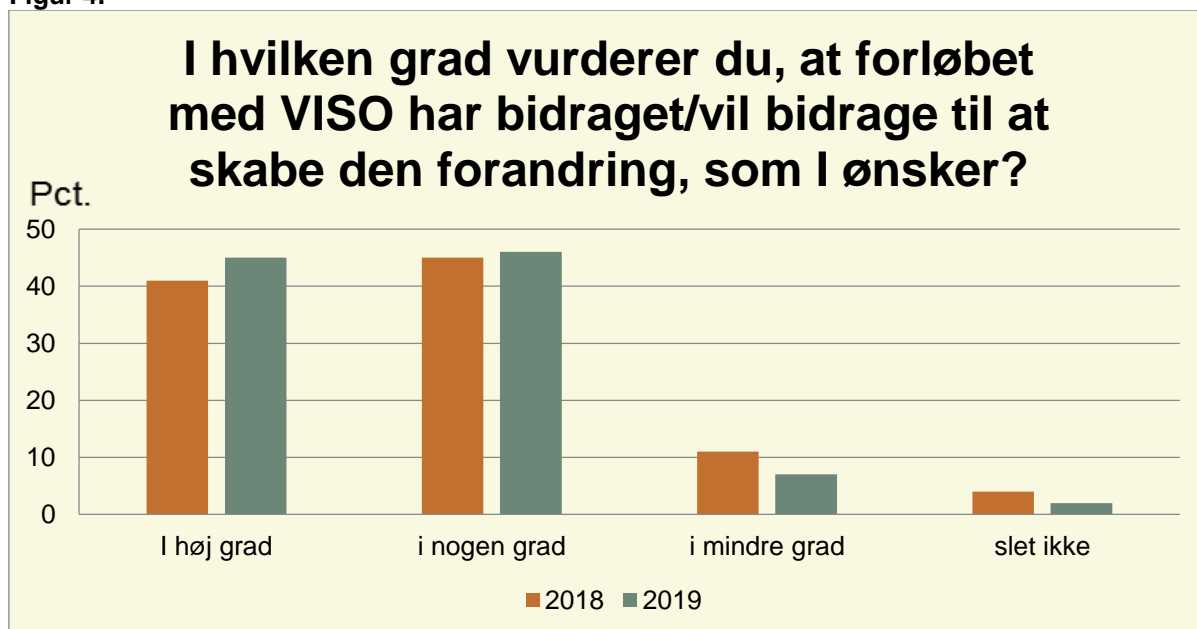
"Vi havde behov for at lære noget om hjerneskader generelt, og efterfølgende den borger specifikke skade. Vi havde et ønske om at hjælpe de pårørendes forståelse for hjerneskaden, og de har fået et tilpasset forløb til dem sideløbende med personalets".

De respondenter, der stiller sig mere kritisk til forløbenes indhold, giver typisk udtryk for, at kvaliteten i forløbene har været svingende:

"Der har været super gode forløb og andre som var knap så udbytterige".

Figur 4 viser, at i alt 91 pct. af respondenterne vurderer, at forløbene har bidraget/vil bidrage til at skabe den ønskede forandring (45 pct. svarer i høj grad og 46 pct. i nogen grad). I 2018 var andelen i alt 86 pct. (41 pct. svarede i høj grad og 45 pct. i nogen grad). Der er i 2019 færre respondenter, der vurderer, at forløbet ikke bidrager til at skabe den ønskede forandring.

Figur 4.



Temaer i forbindelse med forløbets bidrag til forandring eller ej:

På den positive side fremhæver respondenterne følgende elementer, der bidrager til forandring:

- Deltagerne – fagpersoner og pårørende – får i forløbene nye redskaber og værktøjer til brug i praksis.
- Udredninger, der afklarer borgerens funktionsniveau og fx bevirker, at forventningen til borgeren er blevet mere realistisk.
- Fælles viden og muligheder for fremtidige fælles tiltag.

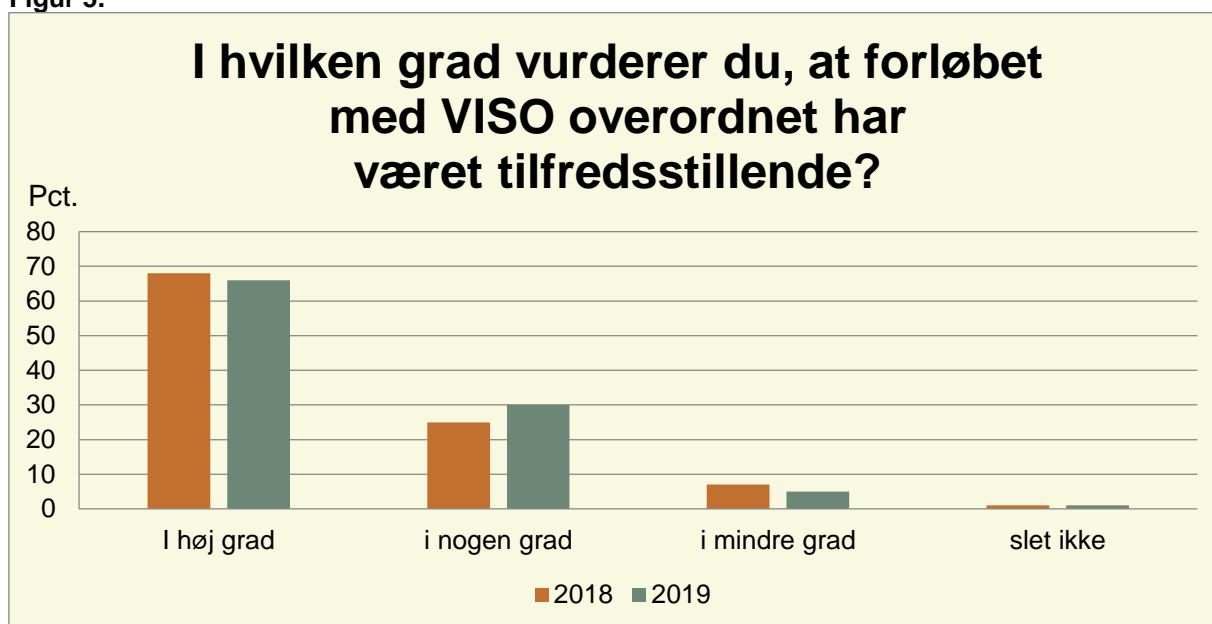
En respondent skriver:

"Jeg har til dato ikke set et VISO-forløb, som ikke skabte forandringer og opmærksomhed på at gå struktureret og evidensbaseret til værks. Forandringerne har for borger været adfærdsregulerende og for personalet har forløbene bidraget til, at deres beskrivelser og observationer er blevet anvendelige i de fremadrettede indsatser".

Der er indkommet få svar, som angiver, at der ikke er sket den store forandring, og hvor det beskrives, at det opleves, at VISO ikke kom med så meget nyt, eller at vedkommende har haft forskelligt udbytte af forskellige VISO-forløb.

Figur 5 viser, at i alt 96 pct. af respondenterne vurderer, at forløbet med VISO overordnet har været tilfredsstillende (66 pct. svarer i høj grad og 30 pct. i nogen grad). I 2018 var andelen i alt 93 pct. (68 pct. svarede i høj grad og 25 pct. i nogen grad). Der er i 2019 færre respondenter, der vurderer, at forløbet med VISO overordnet ikke har svaret til deres behov (4 pct. mod 7 pct. i 2018 undersøgelsen).

Figur 5.



Der er indkommet få kommentarer til spørgsmålet. De, der er indkommet er stort set meget positive, som fx:

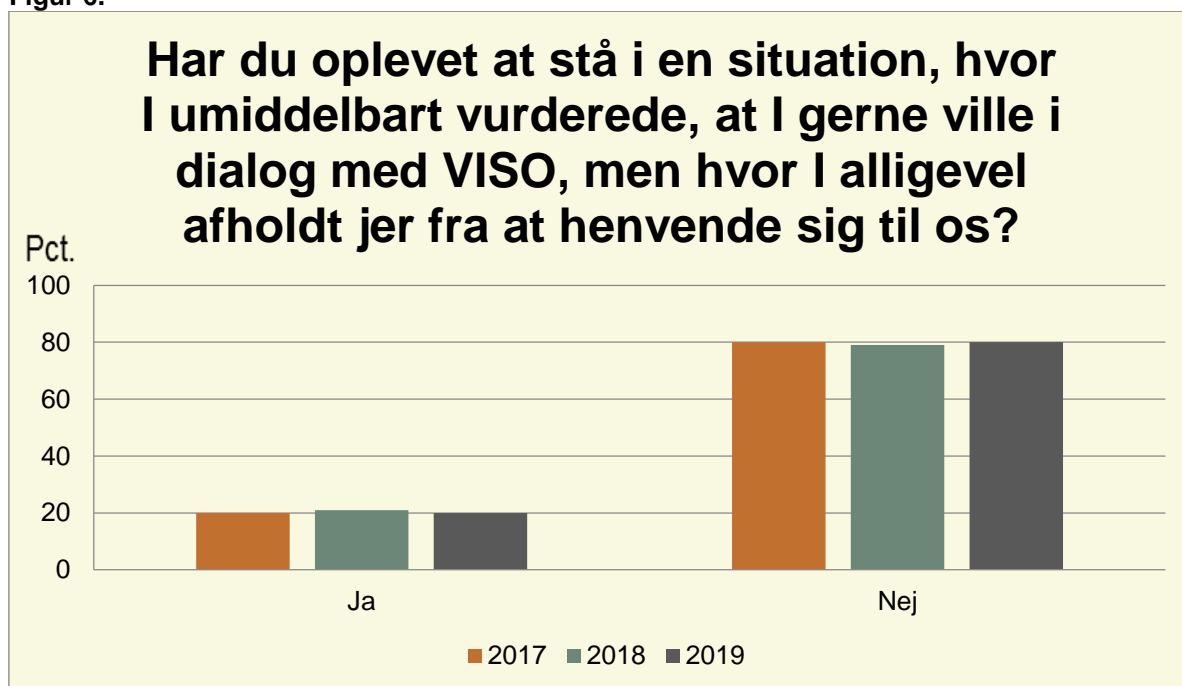
"Der arbejdes fortsat med det, som blev besluttet i forløbet, med de ændringer som der kommer".

"Har endnu ikke haft et VISO forløb, som, jeg tænker, var spild af alles tid. Det har altid medført om ikke ønsket effekt dog en positiv effekt".

"Det er altid rart at få neutrale øjne på en sag, når man er kørt fast".

Figur 6 viser, at i alt 20 pct. af respondenterne har oplevet at stå i en situation, hvor de umiddelbart vurderede, at de gerne ville i dialog med VISO, men hvor de alligevel afholdt sig fra at henvende sig til VISO. Det svarer til niveauet i 2017 og 2018.

Figur 6.



Temaer i forbindelse med, hvorfor kommunerne ikke henvender sig

Der er flere årsager til, at respondenterne har afholdt sig fra at henvende sig til VISO. De kan opdeles i følgende tematikker:

- Borger/forældre har ikke givet samtykke til VISO-forløb, som kommunen har opfordret til at igangsætte.
- "Vi henvender os kun, når kommunen ikke selv kan levere".
- Usikkerhed om, hvad VISO tilbyder.

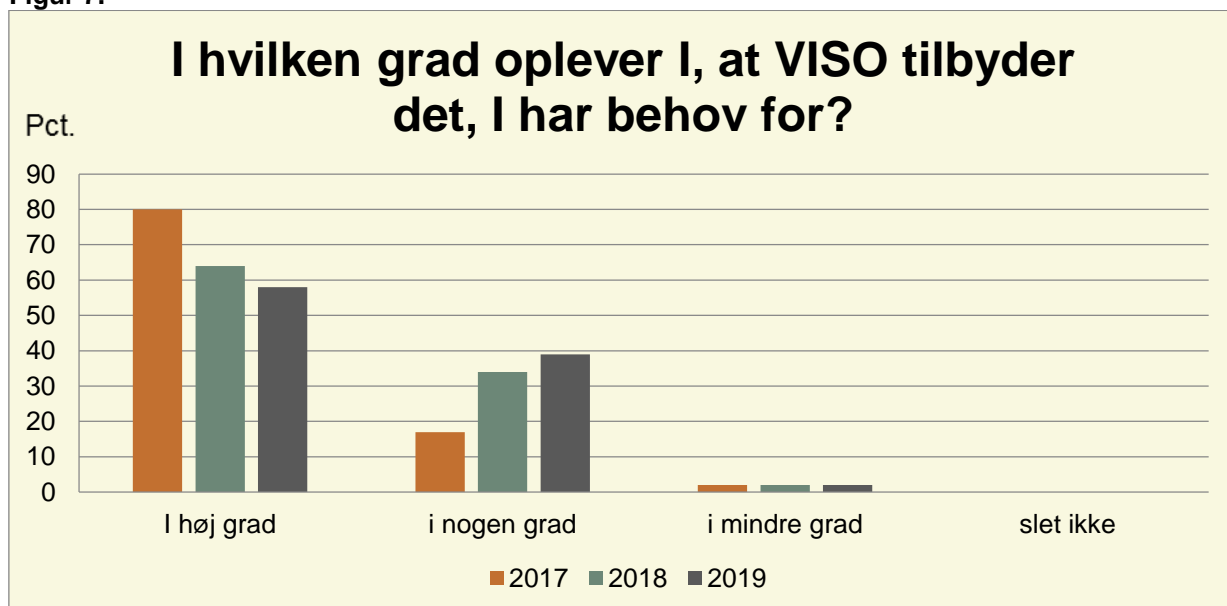
Der er indkommet en del svar herpå, som i det følgende er gengivet ordret:

- "Usikkerhed om det var en relevant opgave for VISO".
- "Tværfaglige sager, hvor der er uenighed om, hvornår VISO kan inddrages".
- "Det er af og til situationer, hvor f.eks. borgers pårørende har et ønske om VISO forløb, men hvor vi umiddelbart ikke tænker, at der er behov for at udføre vores opgaver - her kan man godt være lidt i tvivl. Og i det hele taget dukker der tvivl op af og til, om sagen er tilstrækkelig vanskelig til at tage en kontakt til VISO".
- "Det er min oplevelse at der skal en form for overtalelse til for at VISO vil gå ind i sagerne og at det derfor er svært at få adgang til rådgivningen".
- "I de sager, hvor VISO har været tidligere, dvs. før 3-4 år, mens de unge har været i folkeskolen m.v. Vi var i tvivl om, vi kan få hjælp, da de allerede har været i sagen, men de problemstillinger som vi har brug for hjælp er af en anden karakter".
- "Der har været tvivl om, hvorvidt forældrene kunne indgå i et rådgivningsforløb og om man udelukkende kunne give vejledning til skolen - uden forældrenes involvering".

- "Fordi sagen en gang har været igennem hos jer".
- "Manglende viden om kommandovejen".
- "Usikkerhed på om henvendelsen passer til den service der udbydes, samt usikkerhed på omfanget af et forløb, og hvordan dette vil påvirke arbejdet".
- "Det er oplyst, at der kun skabes dialog, hvis alle andre muligheder er udtømte".
- "Tænkt om noget er for småt til at få rådgivning".

Figur 7 viser, at i alt 97 pct. af respondenterne vurderer, at VISO tilbyder det, de har behov for (58 pct. svarer i høj grad og 39 pct. i nogen grad). I undersøgelserne fra 2017-19 har uændret 2 pct. af respondenterne vurderet, at VISO ikke tilbyder det, de har behov for. Der ses en tendens over årene til, at færre svarer i høj grad og flere svarer i nogen grad.

Figur 7.



Respondenterne har haft mulighed for at skrive forslag til, om der er noget, som VISO kan blive bedre til. Af forslagene kan udledes nogle tematikker. I det følgende er forslagene gengivet ordret:

- VISO skal blive bedre til at fortælle, hvad der tilbydes:

"Måske en kvartalsvis opmærksomhed på, at I eksisterer. I en afdeling, hvor der sker stor udskiftning, har jeg oplevet, at kollegaer ikke har kendt jeres eksistens".

"Nogle gange kunne det bare være rart at få en dialog i svær sag uden at det nødvendigvis, når at blive en kompliceret sag. Og i disse situationer vil I måske ikke blive nævnt af andre kollegaer eller ledere".

"VISO burde være bedre til at fortælle, hvad de kan hjælpe kommunen i".

"Jeg er ikke klar over, om det findes i forvejen - men en vejlednings-/sparrings-/rådgivningslinje, man kan rette henvendelse til, hvis man gerne vil drøfte, om det kunne være relevant at inddrage VISO i en sag".

"Jeg har ikke været klar over, at I har holdt infomøder 5 steder i landet ifht. hvordan og til, hvad man kan bruge jer til. Måske er det min egen ledelse, der skulle have videreformidlet den info, men den er i hvert fald ikke nået frem til alle medarbejdere, så er fortsat i tvivl om, hvornår det er relevant at henvende sig og hvordan et forløb startes op".

- VISO må gerne starte af forløbene hurtigere og mulighed for korte/intensive forløb:

"Ventetiden kunne med fordel være kortere. Herudover ville det være rart med klar information om, hvilke sager VISO selv anser for relevante, så man ikke ansøger forgæves".

"Hurtigere opstart" og "Hurtigere forløb med borger".

"Hvis jeg skulle påpege noget ville det være sagsbehandlingstiden fra henvisning til opstart, da det ofte er meget sårbare unge". "Hurtig henvendelse når henvisningen er indsendt".

"Det kunne være spændende med muligheden for et kort intensivt forløb i forbindelse med akutte sager".

"I nogle tilfælde kortere forløb".

- VISOs telefonrådgivning:

"Jeg kunne godt tænke mig en telefonrådgivning, hvor man kunne få sparring på en sag".

"Der henvises ofte videre til andre instanser i telefonen".

"Frustrerende og ikke konkret nok, at blive vejledt af en VISO medarbejder i et forløb, som reelt aldrig selv havde siddet med forløb og kun havde teoretisk viden".

"Måske mere let tilgængelig ad hoc rådgivning og sparring til mig som myndighedsrådgiver".

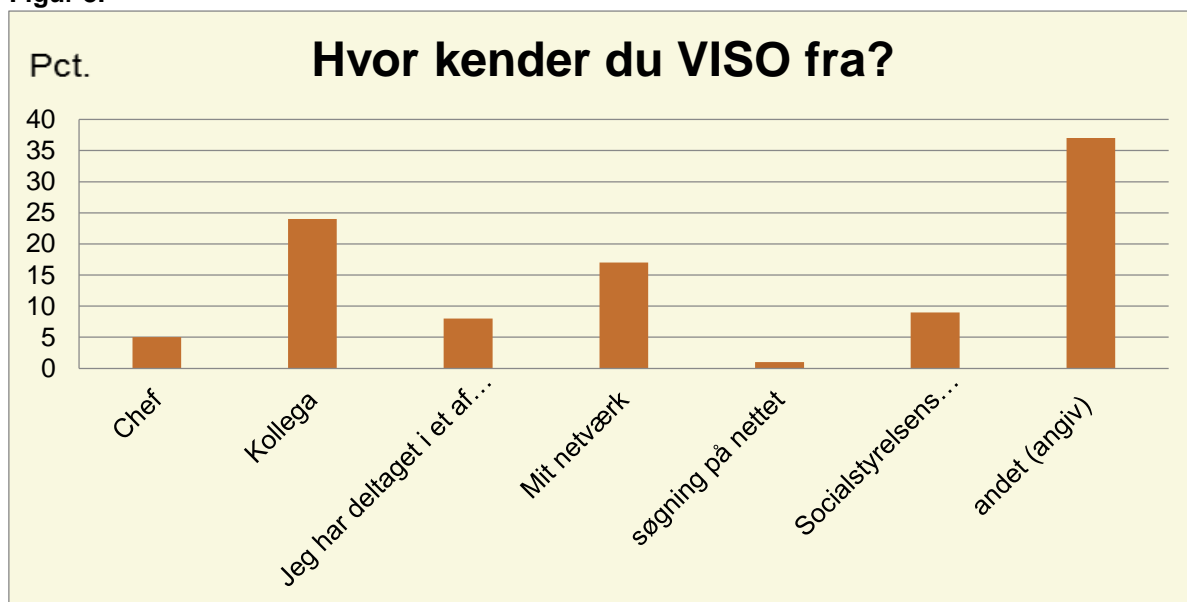
"Det kunne være rart med en sparring, hvor der kan være en del tvivl om, hvorvidt VISO kan være behjælpelig med en opgave".

"Mere imødekommenhed i f.h.t. botilbuds og specialisternes henvendelser".

"Telefonisk rådgivning til kommunernes sagsbehandlere".

Figur 8 viser, at 10 pct. angiver at kende VISO via søgning på nettet eller via Socialstyrelsens hjemmeside. 90 pct. kender VISO gennem kolleger, netværk, chefer og "andet". "Andet" omhandler stort set kun svar om, at kendskabet stammer fra tidligere og igangværende VISO forløb.

Figur 8.



Figur 9 viser, at i alt 70 pct. af respondenterne kender VISOs tilbud om rådgivning til sagsbehandlere og ledere på myndighedsniveau inden for både børn- og voksenområdet. Ydelsen er blevet tilbudt kommunerne siden oktober 2018.

Figur 9.



30 pct. kender ikke den nye rådgivningsydelse. Respondenterne havde mulighed for at bede om at blive ringet op vedrørende denne nye ydelse. Det valgte 12 af dem at gøre.



Socialstyrelsen

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

www.socialstyrelsen.dk

VISO Den nationale Videns- og
Specialrådgivningsorganisation