



Socialstyrelsen

VISOs årsrapport 2019

VISO – den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation

april 2020

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 april 2020

Download eller se rapporten på
www.socialstyrelsen.dk

Der kan frit citeres fra rapporten med angivelse
af kilde.

Digital ISBN: **978-87-93944-47-3**

Indhold

Indledning	1
Resumé	2
1. Henvendelser og rådgivningsforløb	4
1.1 Henvendelser	4
1.2 Rådgivningsforløb	5
2. Vidensarbejde	9
2.1 Autisme og social isolation	9
2.2 Udfordringer i samarbejdet omkring børn og unge med handicap	10
2.3 Voksne med udviklingshæmning og udadreagerende adfærd	10
2.4 Adoption uden samtykke	11
2.5 VISO-konferencen	11
3. Samarbejdet med leverandørerne	12
3.1 Udbud	12
3.2 Kvalitetssikring og udvikling af leverandørnetværket	13
4. Kvalitetssikring	13
4.1 Tilfredsheden med rådgivningen	13
4.2. Kommunerunderspørge	15
5. Økonomi	16

Indledning

Den nationale videns- og specialrådgivningsorganisations (VISO) årsrapport for 2019 giver kommunale ledere, sagsbehandlere, fagpersoner m.fl. overblik over blandt andet antallet af henvendelser og rådgivningsforløb samt forskellige vidensprodukter.

Årsrapporten viser først og fremmest, at efterspørgslen efter VISOs ydelser fortsat stiger, og at kommunerne er meget tilfreds med både rådgivningen og vidensprodukterne.

VISO yder daglig telefonrådgivning, der varetages af fagkonsulenter i Socialstyrelsen. Rådgivningsforløbene varetages i samarbejde mellem VISO i Socialstyrelsen og et netværk af højt specialiserede leverandører. Herudover forestår VISO koordineringen af den mest specialiserede specialrådgivning om syn, høretab, døvblindhed, epilepsi samt førskolebørn med svære kommunikative problemer mv. (KaS-området).

Datagrundlaget for årsrapporten er registreringer i VISOs Administrative System (VIAS).

Årsrapporten er inddelt i fem kapitler. Kapitel 1 giver overblik over udviklingen i antallet af henvendelser til VISO og omfanget af de igangsatte rådgivningsforløb i årene 2014-2019. Kapitlet viser også, hvilke målgrupper der har fået et rådgivningsforløb i årene 2017-2019. Kapitel 2 giver en status på VISOs arbejde med vidensindsamling og -formidling i 2019. Kapitel 3 gør status over processen med udbud af VISOs rådgivningsydelser, og hvordan VISO kvalitetssikrer leverandørnetværkets ydelser. Kapitel 4 viser resultaterne af målinger af modtagernes tilfredshed med de gennemførte rådgivningsforløb og resultaterne af den årlige elektronisk rundspørge i kommunerne. Kapitel 5 handler om VISOs bevilling og forbrug i årene 2011-2019.

Resumé

Formålet med VISO er at bistå kommuner, borgere og kommunale, regionale og private tilbud med vejledende rådgivning og udredning i de mest specialiserede og komplicerede enkeltsager eller i forhold til grupper af borgere på det sociale område og specialundervisningsområdet.

Henvendelser og rådgivningsforløb

VISO oplever en stigende efterspørgsel efter rådgivning fra kommuner, borgere og kommunale, regionale og private tilbud. VISO i Socialstyrelsen modtog 5.545 henvendelser i 2019, hvilket er 818 flere end året før svarende til en stigning på 18 pct.

VISO i Socialstyrelsen igangsatte 2.065 rådgivningsforløb i 2019. Det er 238 flere forløb end året før svarende til en stigning på 13 pct. Knap 70 pct. af rådgivningsforløbene blev igangsat efter en konkret henvendelse fra kommunale forvaltninger og tilbud. 13 pct. af forløbene blev sat i gang efter henvendelse fra PPR og 13 pct. efter henvendelse fra borgere og pårørende.

VISO varetager også en koordinerende rolle i forhold til den mest specialiserede specialrådgivning om syn, høretab, døvblindhed, epilepsi samt førskolebørn med svære kommunikative problemer mv., hvor der er seks leverandører (KaS-området). Kommuner og borgere henvender sig direkte til de seks leverandører, der således visiterer til egne rådgivningsforløb. De seks leverandører modtog 4.255 henvendelser i 2019 svarende til en stigning på knap 1 pct. og igangsatte 1.254 forløb, hvilket udgør en stigning på knap 12 pct. i forhold til 2018.

Tilfredshed

Kommunerne giver udtryk for stor tilfredshed med rådgivningen. I den seneste rundspørge i kommunerne var 94 pct. af respondenterne tilfredse eller meget tilfredse med rådgivningsforløbene. Endvidere vurderede 91 pct. af dem, at forløbene bidrog til at skabe den ønskede forandring. Det er en meget høj tilfredshed set i lyset af, at rådgivningen retter sig mod meget komplekse sociale problemstillinger, hvor kommunerne har vanskeligt ved at finde fagligt og økonomisk effektive løsninger. Kommunernes tilfredshed med rådgivningen er vokset en anelse siden 2018.

Vidensarbejde

VISO har henover de seneste år oplevet flere henvendelser om rådgivning i forhold til unge voksne med autisme, som isolerer sig socialt. Dette har været anledning til, at VISO i 2019 har gennemført et vidensprojekt om autisme og social isolation. Projektet viser, at internationale forskningslitteratur på området er begrænset, men særligt tre metoder ser ud til at modvirke social isolation hos unge voksne med autisme, nemlig kognitiv adfærdsterapi, social færdig-

hedstræning og mindfulness. Viden om metoder og praksis på området er formidlet på temadage og publiceret i et inspirationshæfte til fagfolk.

I samarbejde med Socialstyrelsens Center for Handicap og Psykisk sårbarhed har VISO i 2019 haft fokus på at afdække samarbejdet i kommunale sager om børn med handicap og deres familier. Afdækningen har givet større viden om, hvilke typer af samarbejdsudfordringer der er på spil, og hvilke parter der kan have en vigtig rolle i et udfordrende samarbejde. Denne viden skal styrke VISOs rådgivning og understøtte Socialstyrelsens arbejde med at udvikle arbejdsformer og indsatser, der kan forebygge og håndtere udfordringerne på handicapområdet. Dette arbejde har leveret viden til satspuljeprojektet "Nye indsatser målrettet børn og unge med handicap: Bedre koordination i indsatserne", som Socialstyrelsen gennemfører i 2018-2021.

VISO har også opdateret sit vejlednings- og inspirationsmateriale til sagsbehandlere i kommunerne, så det afspejler den nye sagsproces vedrørende rådgivning om adoption uden samtykke, da der 1. juli 2019 trådte en ny lov i kraft.

Udbud

VISO gennemførte i 2019 et supplerende udbud på voksenområdet på grund af en stigende efterspørgsel efter rådgivning om erhvervet hjerneskade, medfødt hjerneskade, autismspektrumforstyrrelse, demens samt udviklingshæmning. VISO har indgået 20 supplerende aftaler fordelt på 13 leverandører. Leverandørnetværket består aktuelt af 110 kommunale, regionale, selvejende og private leverandører, som dækker hele landet.

Økonomi

VISOs ramme til indkøb af rådgivnings- og vidensydelse var på 138,7 mio. kr. Heraf blev brugt 136,5 mio. kr. svarende til et mindreforbrug på 2,2 mio. kr. i forhold til bevillingen. På KaS-området var rammen 105,5 mio. kr. i 2019. Heraf blev brugt 103,4 mio. kr., hvorfor der var et mindreforbrug på 2,1 mio. kr.

1. Henvendelser og rådgivningsforløb

1.1 Henvendelser

VISO i Socialstyrelsen fik i alt 5.545 henvendelser i 2019 fra kommuner, tilbud og borgere, hvilket er en stigning på 818 i forhold til 2018, *jf. tabel 1*. Det svarer til en stigning på godt 18 pct.

Henvendelserne kategoriseres efter, om de omhandler voksne, børn og unge eller specialundervisning, da de er underlagt forskellige bestemmelser i serviceloven. Fra 2018 til 2019 er antallet af henvendelser steget med 23 pct. på voksenområdet, 10 pct. på børne- og ungeområdet og 21 pct. på specialundervisningsområdet.

Hertil kommer henvendelser på KaS-området til de seks leverandører, der rådgiver om syn, høretab, døvblindhed, epilepsi samt førskolebørn med svære kommunikative problemer mv. De fik 4.255 henvendelser i 2019 svarende til en stigning på knap 1 pct. i forhold til 2018.

Tabel 1

Antallet af henvendelser i alt og fordelt på hovedområder, 2014-2019

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
VISOs centrale enhed						
Voksne	1.941	2.012	2.333	2.376	2.194	2.693
Børn og unge	1.045	1.203	1.303	1.460	1.429	1.565
Specialundervisning	655	777	914	882	949	1.149
Andet	195	127	114	83	142	138
I alt	3.836	4.119	4.664	4.801	4.714	5.545
KaS-leverandører	-	-	-	-	4.214	4.255
I alt	-	-	-	-	8.928	9.800

- Siden 2018 har de seks KaS-leverandører registreret deres aktivitetsniveau i en database, VIAS-KaS. Registreringspraksis på området er forbundet med en vis usikkerhed.
- 'Andet' omfatter typisk henvendelser, der går på tværs af de tre hovedområder, og henvendelser om rådgivning vedrørende sagsbehandling på handicapområdet.

1.2 Rådgivningsforløb

Når der kommer en henvendelse bliver det altid vurderet, om den falder inden for VISOs ansvarsområde. Er henvendelsen relevant for VISO, er det i hel del tilfælde tilstrækkeligt at yde telefonisk rådgivning uden at igangsætte et rådgivningsforløb. Men ofte handler de relevante henvendelser om så komplekse problemstillinger, at der skal gennemføres et rådgivningsforløb sammen med specialister fra leverandørnetværket. Hvis henvendelsen derimod ikke er inden for VISOs ansvarsområde, henvises videre til rette part. Det kan eksempelvis være kommunen, Ankestyrelsen eller Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet (DUKH).

VISO i Socialstyrelsen igangsatte 2.065 rådgivningsforløb i 2019, hvilket er en stigning på 238 siden 2018 svarende til en stigning på knap 13 pct., *jf. tabel 2.*

Tabel 2

Antallet af rådgivningsforløb i alt og fordelt på hovedområder, 2014-2019

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
VISOs centrale enhed						
Voksne	949	1.033	1.158	1.067	927	1.129
Børn og unge	425	495	500	529	508	495
Specialundervisning	282	336	352	318	329	375
Andet	77	56	53	41	63	66
I alt	1.733	1.920	2.063	1.955	1.827	2.065
KaS-leverandører	-	-	-	-	1.137	1.254
I alt	-	-	-	-	2.964	3.319

- VISO centrale enhed har modtaget en række henvendelser i 2019, som potentielt kan blive til rådgivningsforløb. Derfor indeholder antallene i 2019 en estimeret andel af disse potentielle forløb. Dette gælder ikke for antal rådgivningsforløb inden for KaS-området.
- Siden 2018 har de seks KaS-leverandører registreret deres aktivitetsniveau i en database, VIAS-KaS. Registreringspraksis er forbundet med en vis usikkerhed.
- 'Andet' omfatter typisk rådgivningsforløb, der går på tværs af de tre hovedområder, og rådgivningsforløb om socialfaglig kvalitet i kommunernes sagsbehandling på handicapområdet.

Fra 2018 til 2019 er antallet af forløb steget med knap 22 pct. på voksenområdet, 14 pct. på specialundervisningsområdet og 12 pct. på KaS-området, mens antallet af forløb er faldet med knap tre pct. på børne- og ungeområdet.

Rådgivning om god sagsbehandling

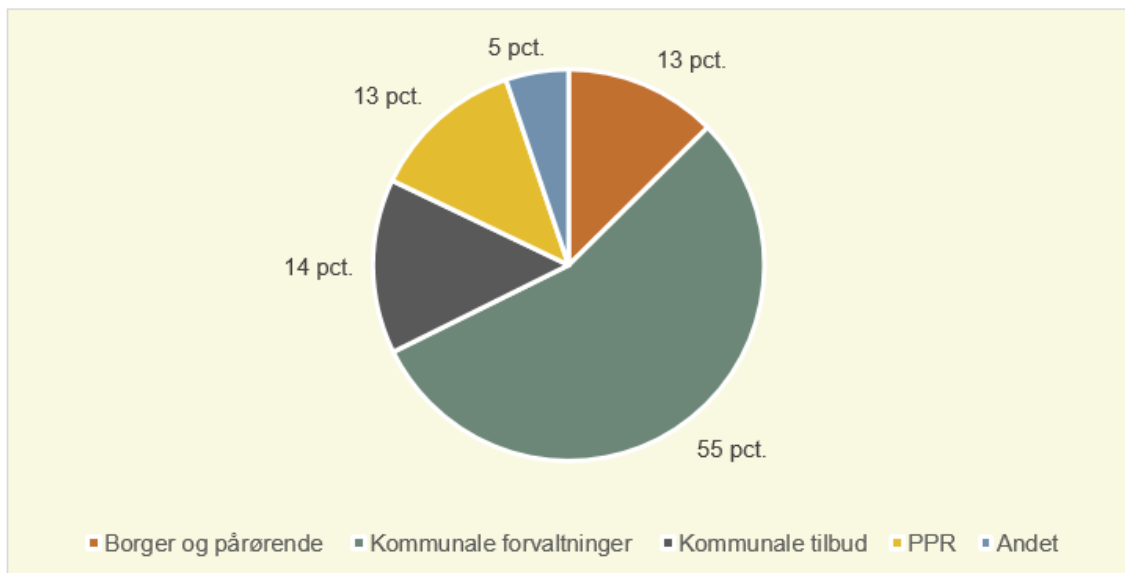
VISO har siden efteråret 2018 tilbudt rådgivning, der skal styrke den socialfaglige kvalitet i kommunernes myndighedssagsbehandling på handicapområdet. I 2019 blev igangsat 28 rådgivningsforløb med dette sigte. Rådgivningen retter sig typisk mod sager præget af komplekse faglige problemstillinger, hvor mange indsatser har været afprøvet. Der er tale om sager, hvor der er et højt konfliktniveau og samarbejdsvanskeligheder, og hvor der mangler styring mv. Evalueringen i 2019 viste, at kommunerne er tilfredse med denne nye rådgivningsydelse. De fremhæver blandt andet vigtigheden af at få et "udefra-blik" på sagsbehandlingen og handlingsorienterede anbefalinger, herunder læring og værktøjer, der også kan bruges i andre sager.

Typer af henvendelser

55 pct. af VISOs rådgivningsforløb i 2019 blev igangsat efter henvendelse fra kommunale forvaltninger, mens kommunale tilbud og PPR stod bag henvendelserne i henholdsvis 14 og 13 pct. af forløbene. 13 pct. af rådgivningsforløbene blev sat i gang efter henvendelse fra borgere og pårørende, *jf. figur 1*. Denne fordeling følger mønsteret fra de foregående år.

Figur 1

Rådgivningsforløb fordelt på henvendertype, 2019



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

Målgrupper

I lighed med tidligere år vedrørte de fleste rådgivningsforløb i 2019 borgere med autisme, udviklingshæmning, udadreagerende adfærd, angst og opmærksomhedsforstyrrelse, *jf. tabel 3*. Der er typisk tale om, at et rådgivningsforløb dækker flere målgrupper, da rådgivningen omfatter de mest specialiserede og komplicerede sager.

Tabel 3

Antal registrerede målgrupper i rådgivningsforløb, 2017-2019

	2017	2018	2019
Autismespektrum	516	519	493
Udviklingshæmning	406	378	390
Udadreagerende adfærd	352	357	362
Angst	276	240	263
Opmærksomhedsforstyrrelse	240	252	254
Seksuelt overgreb	168	151	218
Omsorgssvigt	136	183	199
Andet	107	126	191
Social isolation	154	214	184
Medfødt hjerneskade	117	147	164
Stressbelastning	122	119	164
Depression	117	107	160
Forandret virkelighedsopfattelse	137	136	145
Skolevægning	-	74	143
Kommunikationsnedsættelse	110	124	138
Intellektuel/kognitiv forstyrrelse	-	34	127
Erhvervet hjerneskade	177	154	120
Udviklingsforstyrrelse	93	111	119
Personlighedsforstyrrelse	101	94	114
Mobilitetsnedsættelse	98	99	113
Selvskadende adfærd	82	91	113

	2017	2018	2019
Tilknytningsforstyrrelse	79	39	106
Stofmisbrug	91	101	99
Alkoholmisbrug	69	76	79
Indadreagerende adfærd	49	49	76
Demens	116	87	75
Selvmodstanker eller -forsøg	44	53	75
Seksuelt krænkende adfærd	66	64	71
Voldeligt overgreb	42	33	71
Udviklingsforstyrrelse af tale og sprog	78	71	70
Epilepsi	11	66	69
Udviklingsforstyrrelse af skolefærdigheder	57	56	56
Spiseforstyrrelse	49	51	55
Sjældent forekommende funktionsnedsættelse	60	60	47
Synsnedsættelse	39	42	39
Hørenedsættelse	31	25	37
Æresrelateret konflikt	31	36	33
Udviklingsforstyrrelse af sansemotoriske færdigheder	20	44	30
Personfarlig kriminalitet	34	32	28
Ikke-personfarlig kriminalitet	26	19	25
Flygtning	25	26	24
Multipel funktionsnedsættelse	34	22	22
Erhvervet døvblindhed	13	13	14
Dømt til strafferetslig foranstaltning	31	13	10
Medfødt døvblindhed	6	9	9

- Rådgivningsforløb på KaS-området er ikke inkluderet i tabellen.
- VISO har modtaget henvendelser i 2019, som potentielt kan blive til rådgivningsforløb. Derfor forventes det, at antallet af registrerede målgrupper for 2019 vil stige.
- Det er i 2018 blevet muligt at registrere skolevægning og intellektuel/kognitivforstyrrelse som selvstændige målgrupper. Før 2018 blev skolevægning og intellektuel/kognitiv forstyrrelse talt med under andre målgrupper.

Rådgivning i gruppeforløb

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

Tabel 4 viser antallet af disse gruppeforløb siden 2015 fordelt på hovedområderne. Antallet er vokset med knap 12 pct. fra 2018 til 2019.

Tabel 4

Antallet og fordelingen af gruppeforløb på hovedområder, 2015-2019

	2015	2016	2017	2018	2019
Voksne	47	34	24	32	35
Børn og unge	23	10	9	12	14
Specialundervisning	9	5	13	7	15
Andet	0	1	0	8	2
I alt	79	50	46	59	66

- Rådgivningsforløb på KaS-området er ikke inkluderet.
- VISO centrale enhed har modtaget en række henvendelser i 2019, som potentielt kan blive til rådgivningsforløb. Derfor indeholder antallet af gruppeforløb for 2019 en estimeret andel af disse potentielle forløb.
- 'Andet' omfatter typisk rådgivningsforløb, der går på tværs af de tre hovedområder.

2. 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.

2.1 Autisme og social isolation

VISO har i samarbejde med Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd – VIVE kortlagt god social praksis og virksomme metoder til at hjælpe unge voksne med autisme, der befinder sig i social isolation. VISO får til stadighed flere henvendelser om rådgivning i forhold til denne målgruppe. Henvendelserne kommer ofte fra fagfolk eller forældre, der er bekymrede for et ungt menneske, som de har prøvet at hjælpe uden held. Forskningen viser, at voksne med autisme klarer sig dårligere end andre, når det gælder uddannelse, beskæftigelse og evnen til at leve selvstændigt og etablere sociale relationer.

Kortlægningen bygger på data fra et internationalt litteraturstudie, analyser af rådgivningsforløb og interviews med VISO-specialister, tilbudsledere og modtagere af rådgivning. Den viser, at en tidlig og grundig udredning for autisme er en væsentlig forudsætning for at kunne modvirke

social isolation og forebygge eksempelvis skolevægring. Andre væsentlige forebyggende faktorer er specialiseret viden om autisme blandt fagpersonerne, rådgivning til de pårørende og et tæt og smidigt samarbejde mellem alle involverede. Kortlægningen peger også på, at de unge er sårbare i overgangen til voksenlivet, hvorfor det er vigtigt at tage højde for både deres ressourcer og udfordringer, så de ikke bliver mødt af urealistiske krav.

Den internationale forskningslitteratur på området er begrænset, men særligt tre metoder ser ud til at modvirke social isolation hos unge voksne med autisme, nemlig kognitiv adfærdsterapi, social færdighedstræning og mindfulness.

Resultaterne blev præsenteret i et inspirationskatalog og på tre velbesøgte temamøder i København, Århus og Odense i efteråret 2019

2.2 Udfordringer i samarbejdet omkring børn og unge med handicap

VIVE har for VISO tilvejebragt ny viden om udfordringer i samarbejdet omkring børn og unge med handicap. Baggrunden er, at samarbejdet om denne målgruppe ofte kan være kompliceret, hvilket kan mindske udbyttet af rådgivningen fra VISO. Det kan blandt andet skyldes udfordringer i samarbejdet mellem de forskellige aktører både før og under rådgivningsforløbet. VIVE har derfor undersøgt 29 rådgivningsforløb, hvor der var samarbejdsudfordringer forud for henvendelsen til VISO. Undersøgelsen viser, at udfordringerne primært ses mellem sagsbehandlere og forældre, mellem forældre og fagpersoner i barnets tilbud og mellem forældre.

Undersøgelsen viser også, at sagerne indeholder mange forskellige typer af samarbejdsudfordringer, og giver større viden om, hvad disse udfordringer handler om. Denne viden skal styrke VISOs rådgivning og understøtte Socialstyrelsens arbejde med at udvikle arbejdsformer og indsatser, der kan forebygge og håndtere disse udfordringer på handicapområdet.

2.3 Voksne med udviklingshæmning og udadreagerende adfærd

VISO har i 2019 afholdt tre temadage i Odense, Vejle og København om voksne borgere med udviklingshæmning og udadreagerende adfærd. Det er en stor målgruppe, der indgår i omkring 300 rådgivningsforløb om året. På temadagene blev der præsenteret ny viden fra et projekt, VISO lavede i samarbejde med VIVE i 2018 for at styrke praksis og rådgivningen på området. Projektet resulterede i en rapport og et formidlingshæfte om virksomme metoder og indsatser til målgruppen samt konkrete faktorer, der kan fremme eller hæmme den udadreagerende adfærd. Alle pladser på temadagene var besat, og 93 pct. af respondenterne var tilfredse eller meget tilfredse med dagene, mens 83 pct. fandt, at rapporten og formidlingshæftet i høj eller meget høj

grad er anvendeligt for deres arbejde med målgruppen. Formidlingshæftet blev sendt til 750 bo- og dagtilbud og blev siden genoptrykt to gange. Herudover er viden fra projektet blevet formidlet på blandt andet VISO-konferencen og pædagoguddannelserne i Odense og Aarhus.

For at sikre, at viden fra projektet bidrager til at styrke rådgivningen, har VISO i 2019 igangsat et udviklingsforløb med fokus på de beskyttende faktorer, så det sikres, at specialisterne i rådgivningsforløbet inddrager alle de forhold, der kan have betydning for borgerens adfærd.

2.4 Adoption uden samtykke

VISO rådgiver landets kommuner i sager om adoption uden samtykke. I 2019 har VISO besvaret 54 telefoniske henvendelser, rådgivet i 28 enkeltsager og afholdt temadage om emnet i tre kommuner.

VISOs håndbog med vejledning og inspirationsmateriale til sagsbehandlere er blevet opdateret, fordi der den 1. juli 2019 trådte en ny lovforenkling på området for adoption uden samtykke i kraft. Forenklingerne retter sig imod sagsbehandlingen, mens der ikke ændres ved betingelserne for at kunne indstille en sag til adoption uden samtykke.

Håndbogen beskriver de nye regler med fokus på kommunens rolle og ansvar – og de særlige udfordringer og opmærksomhedspunkter, der typisk kan være i arbejdet med sager, hvor adoption uden samtykke kan komme på tale. Der er formuleret nye cases, baseret på faktiske sagsforløb, med dilemmaer, der viser, hvordan et sagsforløb kan tage sig ud i praksis. Håndbogen har også et styrket fokus på at give en praksisnær og uddybende vejledning om emner eller situationer, der ofte kan give anledning til spørgsmål og usikkerhed i kommunerne.

Håndbogen blev udsendt i november 2019 til kommunerne med et brev om lovændringen og VISOs rådgivningstilbud på området.

2.5 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. Konferencen i 2019 fokuserede på, hvordan man kan arbejde helhedsorienteret på det mest specialiserede område. 850 deltagere fra kommunale forvaltninger, kommunale, regionale og private botilbud, brugerorganisationer samt handicap- og udsatteråd hørte hovedoplæg om motivationsarbejde hos borgere, der ikke er motiverede, og om, hvordan man kan skabe forbedringer i den daglige praksis på det specialiserede socialområde, hvor problemdefinitionen løbende må forhandles og ikke er givet på forhånd. Der blev gennemført 14 videnssessioner om blandt andet tilgange til arbejdet med mennesker med funktionsnedsættelser, helhedsforståelse i arbejdet med omsorgsvigtede børn og unge, forebyggelse og håndtering af voldsomme episoder, skole-

vægning, spiseforstyrrelser, håndtering af diagnoser i myndighedsarbejdet, og hvordan omgivelserne er med til at skabe hjernens 'arkitektur' hos børn og unge.

Evalueringen viste, at 81 pct. af respondenterne var tilfreds med konferencen som helhed. 89 pct. af dem var tilfreds med begge hovedoplæg, mens 80 pct. var tilfreds med det faglige udbytte af videnssessionerne, hvilket er markant bedre i forhold til tidligere år.

3. Samarbejdet med leverandørerne

Leverandørnetværket består aktuelt af godt 110 kommunale, regionale, selvejende og private leverandører, som dækker hele landet. Disse leverandører 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 målgrupperne på VISO området. VISO visiterer opgaver til leverandørerne, som herefter leverer den påkrævede specialrådgivning og udredning.

3.1 Udbud

Børne-, unge- og specialundervisningsområdet

VISO gennemførte i januar 2019 to dialogmøder om kommende udbud på børne-, unge- og specialundervisningsområdet for knap 200 deltagere. I foråret 2019 blev udkast til udbudsmaterialet sendt i offentligt høring, og det endelige udbudsmateriale blev annonceret i september med tilbudsfrist 25. november 2019. Kontrakterne gælder fra 1. august 2020 til 31. juli 2025.

Voksenområdet

VISO har efter et supplerende udbud på voksenområdet i 2019 indgået 20 supplerende aftaler fordelt på 13 leverandører af specialrådgivning og udredning på områderne erhvervet hjerne-skade, medfødt hjerneskade, autismespektrumforstyrrelse, demens og udviklingshæmning. Udvidelsen skete på baggrund af en stigende efterspørgsel på VISOs rådgivning til disse målgrupper. Leverandører, der forud for det supplerende udbud havde en kontrakt med VISO, fortsætter uændret. Der er kommet enkelte nye leverandører til, og der er sket udvidelser af kapaciteten hos andre. De nye kontrakter træder i kraft 1. februar 2020 og løber til og med april 2022.

Øvrige områder

VISO har efter et udbud indgået kontrakt med en leverandør om specialrådgivning i forhold til børn og voksne med Neuronal ceroid lipofuscinoser (NCL), herunder Spielmeyer-Vogt sygdommen. Kontrakten trådte i kraft den 1. juni 2019. Livsvarige specialrådgivningsforløb til døvblindefødte og døvblindeblevne udbydes senere. Det samme gælder specialrådgivning mv. vedrørende adoption uden samtykke.

3.2 Kvalitetssikring og udvikling af leverandørnetværket

VISO i Socialstyrelsen arbejder løbende for at sikre et så højt fagligt niveau i rådgivningen som muligt. Det sker via forskellige initiativer, hvoraf nedenstående særligt fremhæves.

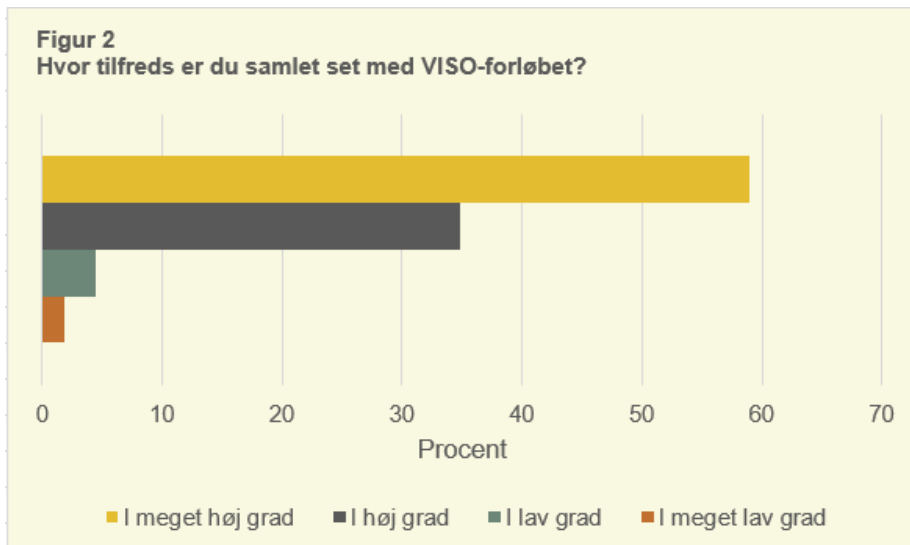
Kurser til VISO-specialister

VISO gennemførte også i 2019 obligatoriske undervisningsmoduler for sine specialister. Modulerne består af tre daglange kurser, hvor nye og erfarne specialister og administrative medarbejdere hos VISO-leverandørerne bliver opdateret på nyeste viden fra VISO, herunder specialistrollen, forløbsprocessen samt administrative procedurer og håndteringen af VIAS (VISOs Administrative Sagsstyringssystem).

4. Kvalitetssikring**4.1 Tilfredsheden med rådgivningen**

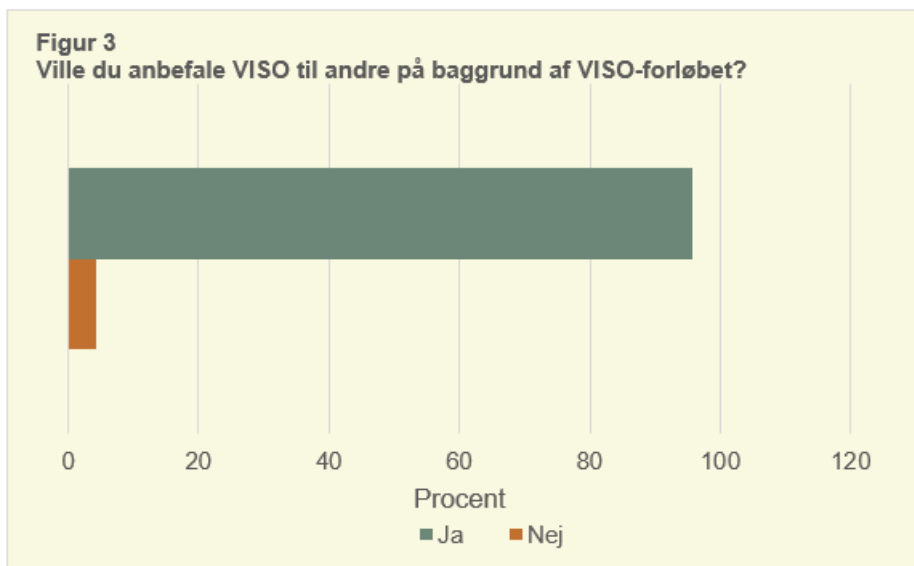
Som led i kvalitetssikringen af ydelserne undersøger VISO via spørgeskemaer, om modtagerne har været tilfreds med det gennemførte rådgivningsforløb.

Figur 2 på næste side viser, at 94 pct. har svaret, at de samlet set i meget høj grad eller høj grad er tilfreds med rådgivningsforløbet.



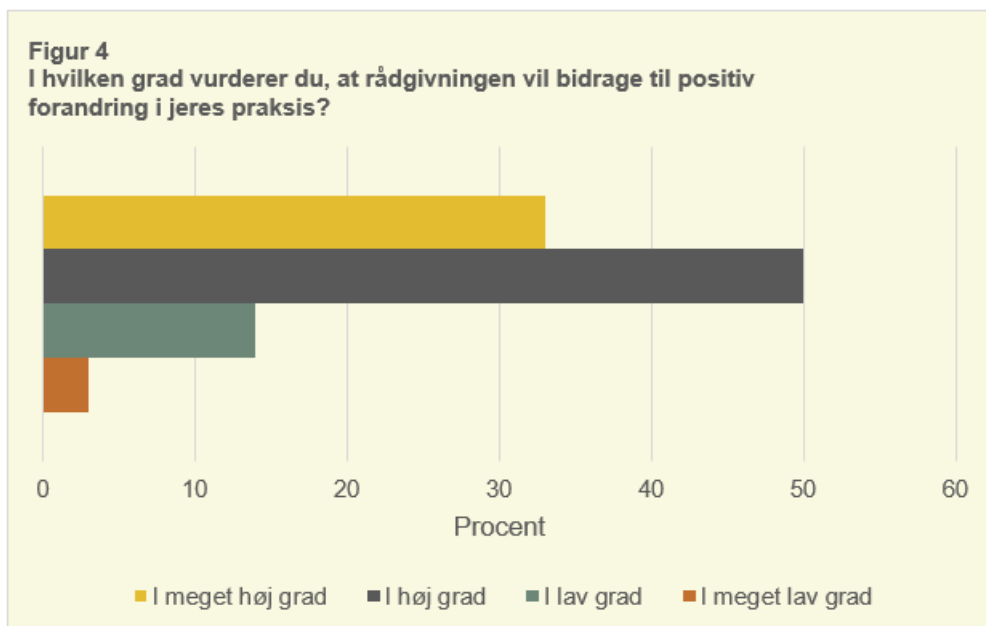
- Svarprocenten er ca. 50 pct.

Figur 3 viser, at 96 pct. af modtagerne ville anbefale VISO til andre på baggrund af rådgivningsforløbet.



- Svarprocenten er ca. 50 pct.

Figur 4 viser, at 83 pct. har tilkendegivet, at de i meget høj grad eller høj grad vurderer, at rådgivningen vil bidrage til positiv forandring i deres praksis. 17 pct. af modtagerne har således tilkendegivet, at de i lav grad eller meget lav grad vurderer det samme.



- Svarprocenten er ca. 50 pct.

4.2. Kommunerunderspørge

VISO ønsker 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 2019 lavet en elektronisk rundspørge (en survey) i kommunerne som i 2017 og 2018.

Helt overordnet viste rundspørgeren, at kommunerne er meget tilfreds med rådgivningen. De har peget på nogle mindre udfordringer, som VISO har taget initiativer til at håndtere.

Desuden viste rundspørgeren, at 94 pct. respondenterne er tilfredse med længden af rådgivningsforløbene og vurderer, at forløbene svarer til deres behov. 91 pct. af respondenterne mener, at forløbene bidrager til at skabe den ønskede forandring, og at 96 pct. af dem tilkendegiver, at forløbet overordnet set har været tilfredsstillende.

Rundspørgeren viste som i 2018, at 20 pct. af respondenterne har oplevet at stå i en situation, hvor de gerne ville i dialog med VISO, men hvor de alligevel ikke henvendte sig. Det kan skyldes, at borgerne ikke har givet samtykke til VISO-forløb, som kommunen har opfordret til. Det kan også skyldes, at kommunerne først selv vil arbejde med en indsats eller er usikre på, hvad VISO tilbyder.

Nogle respondenter ønsker, at VISO bliver bedre til at fortælle, hvilke ydelser der tilbydes, og at VISO kan sætte rådgivningsforløb hurtigere i gang. Der er også ønsker om, at VISO gennemfører korte og intensive forløb, at VISO kan tilbyde mere fleksible ydelser og levere mere sparring i telefonrådgivningen.

5. Økonomi

VISOs samlede finanslovsbevilling (§15.11.31) til indkøb af rådgivning mv. af kommuner, borgere og kommunale, regionale og private tilbud udgjorde i alt 244,2 mio. kr. i 2019. 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 138,7 mio. kr. i 2019, *jf. tabel 5*. Heraf blev brugt 136,5 mio. kr. – hovedsageligt til rådgivning og udredning og i mindre grad til vidensprojekter, herunder publikationer og temadage, svarende til fordelingen i de forrige år. Mindreforbruget i 2019 var derfor på 2,2 mio. kr.

Tabel 5

VISOs bevilling og forbrug – rådgivning, udredning og vidensarbejde, 2011-2019 (mio. kr.)

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

Udgifterne er steget med 15,6 mio. kr. fra 2018 til 2019 svarende til en stigning på 12,9 pct. efter et fald på 8,3 pct. fra 2017 til 2018. Denne udvikling skyldes primært en stigning i antallet af rådgivningsforløb, idet kommunernes efterspørgsel tilsvarende er steget. Dertil kommer, at den gennemsnitlige udgift til faglig rådgivning og transport har været højere i 2019 end det foregående år. Det lave forbrug i 2018 skyldes blandt andet indførelsen af efterspørgselsbegrænsende tiltag, som gav en opremsning i aktiviteten i 2018 samt indfasning af nye leverandører, som i en periode resulterede i mindre aktivitet.

Bevillingen på underkonto 20) Koordination af specialrådgivning og vidensudvikling udgjorde 105,5 mio. kr. i 2019. Heraf blev brugt 103,4 mio. kr., hvorfor der var et mindreforbrug på 2,1 mio. kr. i forhold til bevillingen.

Uforbrugte midler fra § 15.11.31 tilbageføres til kommunerne via bloktilskuddet.



Socialstyrelsen

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

www.socialstyrelsen.dk

VISO Den nationale Videns- og
Specialrådgivningsorganisation

april 2020