



Sådan arbejder VISO

Håndbog for specialister og fag-
konsulenter

September 2025

Viden til gavn

Publikationen er udgivet af

Social- og Boligstyrelsen

Lerchesgade 35, 5

5000 Odense C

Tlf: 72 42 37 00

E-mail: info@sbst.dk

www.sbst.dk

Indhold udarbejdet af

VISO, Social- og Boligstyrelsen.

Udgivet september 2025

Download eller se rapporten på

www.sbst.dk.

Der kan frit citeres fra rapporten med angivelse
af kilde.

Digital ISBN: 978-87-85236-63-0

Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse	2
Indledning	5
1 VISO	6
1.1 VISOs lovgrundlag	6
1.2 VISOs centrale enhed i Odense	7
1.3 VISOs leverandører/specialister	8
1.3.1 Specialistkompetencer	8
1.4 VISOs understøttende sagsstyringssystem	8
1.4.1 IT-support	8
2 VISOs grundforståelse	9
2.1 Dialogisk og systemisk tilgang i rådgivningen	9
2.2 Inddragelsesperspektiv	9
2.2.1 Inddragelse i VISOs kerneopgave	9
2.2.2 Særligt vedrørende inddragelse af børn og unge	10
2.2.3 Særligt vedrørende inddragelse af voksne	11
2.3 Kontekstforståelse	11
2.3.1 Kontekstforståelsens fire niveauer	12
2.4 Komplexitetstrekanten	13
3 VISOs rådgivningsforløb	15
3.1 Telefonrådgivning	15
3.2 Udvidet telefonrådgivning – for fagpersoner	16
3.3 Rådgivningsforløb – for borgere	17
3.4 Rådgivningsforløb i en enkeltsag	19
3.5 Mini-rådgivningsforløb i en enkeltsag – for fagpersoner	22
3.6 Målgruppeforløb – for fagpersoner	24
3.7 Mini-målgruppeforløb – for fagpersoner	26
3.8 Temaforløb – for fagpersoner	28
3.9 Rådgivningsforløb om adoption uden samtykke – for myndighedsrådgivere	29
3.10 Temadag om adoption uden samtykke	31
3.11 Særligt komplekse enkeltsager	32
3.12 Udredning i familier med grønlandsk baggrund	38
3.13 Vurdering af igangværende anbringelsessager i familier med grønlandsk baggrund ..	40
4 Modtagelse af henvendelser	42

4.1	Henvendelser uden digitalt henvendelsesskema	42
4.2	Henvendelser med digitalt henvendelsesskema	42
4.3	Supplerende materiale til igangværende VISO-forløb	43
4.4	Intern procedure ved oprettelse af henvendelser, der ikke modtages via det digitale henvendelsesskema.....	43
4.4.1	Intern procedure vedrørende oprettelse af udvidet telefonrådgivning for fagpersoner	43
4.4.2	Intern procedure vedrørende oprettelse af mini-målgruppeforløb for fagpersoner, hvor et enkelt sagsforløb almenføres	43
5	Forløbsbeskrivelse	45
5.1	Visitation	45
5.1.1	Vurdering af målgruppe samt om borgeren er indforstået med igangsættelse af rådgivningsforløb	45
5.1.2	Oplysning af henvendelsen.....	46
5.1.3	Valg af leverandør.....	47
5.1.4	Det afklarende møde og leveranceaftale	48
5.1.5	Opmærksomhedspunkter vedrørende leveranceaftale	52
5.2	Rådgivningsforløbet.....	52
5.2.1	Igangsættelse af rådgivningsforløbet.....	52
5.2.2	Længden af et rådgivningsforløb	52
5.2.3	Specialistens ansvar under rådgivningsforløbet	52
5.2.4	Specialistens indhentning af supplerende oplysninger.....	54
5.2.5	Brug af observation eller video	54
5.2.6	Fagkonsulentens ansvar under rådgivningsforløbet.....	54
5.2.7	Udredningsdokument.....	55
5.2.8	Møde om VISO-udredningen	55
5.2.9	Arbejds møde.....	55
5.2.10	Midtvejsmøde.....	56
5.2.11	Ændringer af leverance undervejs i rådgivningsforløbet	56
5.2.12	Leveranceafbrydelse.....	56
5.3	Afslutning af rådgivningsforløbet	56
5.3.1	Rådgivningsrapport.....	56
5.3.2	Anbefalinger:	57
5.3.3	Det afsluttende møde.....	57
5.3.4	Afslutning af leverancen i VIAS	58
5.3.5	Tilfredshedsundersøgelse.....	59
5.4	Forankringsunderstøttende aktiviteter	59
5.4.1	Forankringsmøde	60

5.4.2	Telefonisk faglig sparring	60
5.4.3	Opfølgende møder	60
5.4.4	Afslutning	61
6	Notat- og journaliseringspligt	62
6.1	Notatpligt.....	62
6.2	Journaliseringspligt.....	62
6.2.1	Særligt ved familiesager	63
7	Behandling af personoplysninger	64
8	Lyddoptagelse af møder	65
9	Aktindsigt og indsigt.....	66
10	Underretningsprocedurer.....	67
10.1	Procedure på børn- og ungeområdet	67
10.1.1	Om underretningspligten.....	67
10.1.2	Når bekymringen opstår.....	67
10.1.3	Underretning til kommunen	67
10.1.4	Underretning til Ankestyrelsen	68
10.1.5	Ankestyrelsens procedurer og tilbagemelding til VISO	68
10.2	Procedure på voksenområdet	68
11	Tolkebistand	70
12	Bilag	71
Bilag 1:	Udvidet telefonrådgivning – for fagpersoner	71
Bilag 2:	Rådgivningsforløb – for borgere.....	73
Bilag 3:	Rådgivningsforløb i en enkeltsag	74
Bilag 4:	Tidsfrister i rådgivningsforløb i en enkeltsag	75
Bilag 5:	Mini-rådgivningsforløb i en enkeltsag – for fagpersoner	76
Bilag 6:	Målgruppeforløb – for fagpersoner	77
Bilag 7:	Mini-målgruppeforløb – for fagpersoner.....	78
Bilag 8:	Rådgivningsforløb om adoption uden samtykke – for myndighedsrådgivere	79
Bilag 9:	Rådgivning i særligt komplekse enkeltsager	80
Bilag 10:	Tidsfrister i særligt komplekse enkeltsager	81
Bilag 11:	Udredning i familier med grønlandsk baggrund	82
Bilag 12:	Vurdering af igangværende anbringelsessager i familier med grønlandsk baggrund ..	83
Bilag 13:	VISOs oplysningshjul	84
Bilag 14:	Eksempler på formål og mål	85
Bilag 15:	Øvrige begreber	86

Indledning

Sådan arbejder VISO er en håndbog for VISOs fagkonsulenter og specialister, der rådgiver kommuner, tilbud og borgere. Den skal bruges som en grundbog og et opslagsværk med det formål, at henvendelser og rådgivningsforløb bliver håndteret på en systematisk og ensartet måde, herunder sikre en fælles forståelse og forvaltning af økonomisk-administrative forhold.

Håndbogen er bygget op på følgende vis:

I kapitel 1 beskrives VISOs lovgrundlag, VISOs organisering med en central enhed i Odense og et leverandørnetværk med specialister ude i landet. Herudover præsenteres VISOs sagsunderstøttende system VIAS.

Af kapitel 2 fremgår VISOs grundforståelse, der tager afsæt i en systemisk tilgang til dialog. Inddragelse af barnet, den unge eller voksnes perspektiv i rådgivningen samt en opmærksomhed på betydningen af den enkelte sags kontekst er central og i kapitlet beskrives, hvad det betyder for tilrettelæggelsen af rådgivningen. Herudover præsenteres kompleksitetsrekanten, som beskriver de forskellige elementer, som kan være på spil i VISOs rådgivning og som anvendes i visitationen.

I kapitel 3 beskrives VISOs rådgivningsydelser enkeltvis.

Kapitel 4 er primært henvendt til medarbejdere, der i VISOs centrale enhed i Odense modtager henvendelser om rådgivning. Procedurer herfor beskrives i kapitlet.

Med udgangspunkt i VISOs mest anvendte og omfattende rådgivningsydelse – et rådgivningsforløb i en enkeltsag – beskrives i kapitel 5 de opgaver, der skal løses før, under og efter et rådgivningsforløb. Kapitlet fungerer også som vejledning til alle de øvrige typer af rådgivningsforløb, der alle indeholder proceselementer fra denne type af rådgivningsforløb.

Af kapitel 6 fremgår retningslinjer for notat og journaliseringspligt, kapitel 7 beskriver hvordan VISO behandler personoplysninger, kapitel 8 beskriver retningslinjerne for lydoptagelse af møder og kapitel 9 beskriver retningslinjer for aktindsigt og videregivelse af oplysninger.

Af kapitel 10 fremgår, hvorledes specialister og fagkonsulenter samarbejder om at håndtere tilfælde i rådgivningsforløb, hvor der er forhold, der kan give anledning til bekymring. Af kapitlet fremgår underretningsprocedurer på henholdsvis børn og unge området samt på voksenområdet.

Endelig indeholder kapitel 11 en beskrivelse af mulighederne for tolkebistand.

Hvis man oplever mangler i håndbogen, så tag gerne kontakt til VISOs centrale enhed.

1 VISO

I dette kapitel beskrives VISOs lovgrundlag, organiseringen af VISOs centrale enhed, VISOs leverandørnetværk samt VISOs sagsstyringssystem, VIAS.

1.1 VISOs lovgrundlag

Den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation (VISO) på det sociale område og specialundervisningsområdet er et landsdækkende tilbud under Social- og Boligstyrelsen, jf. servicelovens § 13 og barnets lovs §§ 165-172.

VISO leverer specialrådgivning og eventuel supplerende udredning i forhold til målgrupper, der er omfattet af serviceloven, barnets lov og lov om specialundervisning. Herunder leverer VISO specialrådgivning, udredning og gennemgang af igangværende anbringelsessager via en særlig enhed med ekspertise i grønlandske sproglige og kulturelle forhold.

VISO indsamler, bearbejder, udvikler og formidler social- og specialundervisningsfaglig viden om virksomme metoder og indsatser, der kan medvirke til at styrke det faglige arbejde i kommuner, tilbud m.fl., herunder bidrage til at understøtte faglige vidensmiljøer mv.

VISOs brugere er kommuner, regioner, institutioner, skoler og borgere, som har behov for vejledende specialrådgivning i forhold til de mest specialiserede og komplicerede problemstillinger på social- og specialundervisningsområdet.

Behandlingshjemmel

Videregivelse af personoplysninger til VISO følger af forvaltningslovens § 28, stk. 1, som henviser til databeskyttelsesloven og databeskyttelsesforordningen. Behandlingshjemlen i databeskyttelsesreglerne afhænger af kategorien af personoplysninger. For så vidt angår behandling af almindelige personoplysninger, har VISO hjemmel til behandling i databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra e (myndighedsudøvelse). Behandling af følsomme personoplysninger følger af databeskyttelsesforordningens art. 9, stk. 2, litra g (væsentlige samfundsinteresser), jf. servicelovens § 13 samt barnets lovs §§ 165 og 166. Behandling af oplysninger om strafbare forhold følger af databeskyttelseslovens § 8, stk. 1 og 2 (nødvendig for varetagelsen af myndighedens opgaver), og endelig følger behandling af cpr-nr. af databeskyttelseslovens § 11, stk. 1 (identifikation).

Forvaltningsretligt samtykke

Bestemmelserne om samtykke i visse VISO-sager vedrører et forvaltningsretligt samtykke og ikke et GDPR-samtykke. Det forvaltningsretlige samtykke har til formål at sikre borgerens rettigheder og indflydelse ved behandling af sagen, men samtykket udgør ikke grundlaget for behandlingen af personoplysninger i GDPR-mæssig forstand.

I henhold til samtykkebestemmelserne skal der alene forsøges indhentet samtykke til videregivelse af oplysninger i VISO-sager omfattet af retssikkerhedslovens § 11 d, stk. 1 og 2. Det er sager om særlig støtte til børn og unge efter barnets lov kapitel 4 og 5, sager om adoption uden samtykke efter § 70 i barnets lov og sager i den særlige enhed med ekspertise i grønlandske sproglige og kulturelle forhold efter §§ 171 b og 171 c i barnets lov. Der er ikke krav om forsøg på forudgående samtykke til videregivelse af oplysninger i øvrige VISO-sager.

Hvis det ikke er muligt at opnå samtykke fra forældremyndighedsindehaveren og den unge, der er fyldt 15 år, kan videregivelse og behandling af oplysninger ske uden samtykke.

Indforstået med VISO-forløb

Dialog og inddragelse i VISO-forløbet giver de bedste forudsætninger for, at fagpersonerne kan anvende VISOs rådgivning. Derfor beder VISO fagpersonerne om at svare på, om borgeren er indforstået med VISO-forløbet i sager, hvor der ikke er krav om forsøg på forudgående samtykke.

Hvis borgeren ikke er indforstået med VISO-forløbet, vil VISOs konsulenter foretage en konkret vurdering af, om et rådgivningsforløb alligevel giver mening. Vurderingen vil tage udgangspunkt i fx barnets tarv, tilstand og sikkerhed, borgerens kognitive funktionsnedsættelse og konfliktniveauet i sagen. Vurderingen foretages i samarbejde med henvender og inden valg af VISO-leverandør. Derefter håndteres sagen på samme måde som øvrige VISO-sager.

1.2 VISOs centrale enhed i Odense

VISOs centrale enhed i Odense består af et lederteam og tre teams: Team Børn, Unge og Specialundervisning, Team Voksne og Team Viden og Styring.

Team Børn, Unge og Specialundervisning og Team Voksne har til opgave at yde dagligt telefonisk rådgivning og vejledning til borgere og fagprofessionelle og forestå den indledende visitation i de henvendelser, som kan føre til et rådgivningsforløb. Fagkonsulenterne kontakter bl.a. henvender, oplyser henvendelsen, vælger leverandør, godkender leveranceaftaler, og i særlige tilfælde deltagere fagkonsulenterne i møder, ligesom de følger op på og afslutter forløbene.

Team Viden og Styring udgør VISOs administrative funktion og har til opgave at tage imod henvendelser pr. telefon, fysisk post og mail, registrere og fordele henvendelser til de faglige teams, sende kvitteringsbreve ud samt varetage projektsekretæropgaver i forbindelse med videns- og udviklingsopgaver og udbud af rådgivningsydelser.

Teamet varetager desuden det strategiske planlægningsarbejde og styrkelse af VISOs vidensfunktion, ledelses-, bestyrelses- og departementsbetjening, kommunikationsopgaver samt bistår resten af styrelsen med fx centrale udmeldinger og forløbsbeskrivelser. Derudover har teamet til opgave at styrke kvaliteten og optimere ressourceudnyttelsen i samarbejdet med VISOs leverandører. Teamet understøtter samarbejdet omkring løsning af de konkrete rådgivningsopgaver, indgår i og følger op på kontrakter og gennemfører udbud.

1.3 VISOs leverandører/specialister

VISO har indgået kontrakter med en lang række leverandører i kommunalt, regionalt eller privat regi om at levere rådgivning og udredning. Leverandørerne har hver især specialister med indgående viden på et felt af socialområdet og/eller specialundervisningsområdet. Specialisterne er ansat hos leverandøren og udfører de faglige ydelser i rådgivnings- og udredningsforløbene.

Hvis der er tale om en enkeltmandsvirksomhed, udfylder ejeren alle roller i kontraktmæssig sammenhæng og er dermed driftsherre, leverandør og specialist. Sammenhængen fremgår af denne figur:



1.3.1 Specialistkompetencer

Det er leverandørens ansvar at sikre, at de medarbejdere, der arbejder med VISO-opgaver – såvel specialister som administrative medarbejdere – har de kompetencer, der er nødvendige for at kunne løse opgaver på vegne af VISO. Disse kompetencer fremgår af leverandørens kontrakt med VISO.

VISO understøtter kompetenceudviklingen og afholder en række undervisningsmoduler, der understøtter specialister og administrative medarbejdere, der også arbejder med VISO-opgaver, i at yde rådgivning og eventuel udredning. Specialister og administrative medarbejdere, der arbejder med VISO-opgaver, skal deltage i undervisningsmodulerne.

1.4 VISOs understøttende sagsstyringssystem

VISO benytter VIAS som administrativt sagsstyringssystem. Det er i VIAS, at alle relevante sagsakter, skriftlig dialog og aftaler mellem fagkonsulenter og leverandørers specialister og administrative medarbejdere foregår. Alle leverandører er derfor forpligtet til at anvende VIAS.

VIAS har til formål at:

- Skabe effektivitet, systematik og gennemsigtighed i VISO-forløbet.
- Støtte fagkonsulenter i at træffe beslutninger om leverancer baseret på et fagligt og økonomisk oplyst grundlag.
- Understøtte det administrative arbejde for primært fagkonsulenter og specialister.
- Understøtte VISOs vidensarbejde.

1.4.1 IT-support

Social- og Boligstyrelsens IT-support vejleder og hjælper brugerne af VIAS i forbindelse med tekniske spørgsmål, fejlmeldinger og lignende. For yderligere om VIAS, IT-support og adgang til VIAS, klik ind på hjemmesiden: <https://sbst.dk/viso/til-viso-leverandorer/vias>.

2 VISOs grundforståelse

I dette kapitel beskrives VISOs grundforståelse og tilgang til det faglige arbejde. Det gør vi, fordi det er vigtigt, at du som involveret i VISOs rådgivning og udredning har indsigt i, hvad vi ønsker, at rådgivningen og udredningen hviler på, og at det også afspejler sig i dit arbejde.

2.1 Dialogisk og systemisk tilgang i rådgivningen

VISOs dialog med eksterne og interne samarbejdspartnere tager afsæt i en systemisk grundforståelse, hvor der lægges vægt på en undersøgende tilgang til rådgivningen. I VISO arbejder vi ud fra en kommunikationsform, der er modtagerorienteret, venlig og ensartet for dermed at understøtte mulighederne for en konstruktiv dialog med parterne i rådgivningsforløbene. Vi har fokus på at rådgive i et sprog, som tager udgangspunkt i modtagerens kontekst, og vi anvender ikke indforstået fagsprog. Vi er nysgerrige på de forskellige perspektiver, forståelser, forventninger og ikke mindst parternes indbyrdes påvirkning af hinanden i et rådgivningsforløb.

At udføre rådgivning og udredning på vegne af VISO forudsætter, at specialisten har et højt vidensniveau om komplekse og svære vanskeligheder hos den pågældende målgruppe. Herudover skal specialisten i rådgivningsprocessen formå at have et vedvarende fokus på inddragelse af barnet, den unge eller den voksnes perspektiv på samarbejdet på tværs i netværket (2.1.2.) I hele processen skal specialisten have et fokus på den lokale kontekst og dens betydning for problemstillingen samt handlemuligheder (2.1.4.).

2.2 Inddragelsesperspektiv

Inddragelse er centralt i alt socialt arbejde – således også i ethvert forløb i VISO-regi. Det er med til at sikre barnet, den unge og den voksnes rettigheder og indflydelse i forbindelse med behandlingen af forhold, der vedrører dem.

Barnet, den unge eller den voksnes perspektiv skal inddrages som en central del af visitationsprocessen, i det indledende afklarende møde og i selve rådgivningsforløbet. Der skal blandt andet fokuseres på dennes perspektiv og vurdering af situationen, herunder hvilke problemstillinger der er tale om, og hvilke ressourcer vedkommende har. Deltager barnet, den unge eller den voksne ikke selv i mødet, skal det sikres, at dennes perspektiv tilvejebringes på anden vis, og at dette indgår i tilrettelæggelsen og gennemførelsen af rådgivningsforløbet. Det skal begrundes og noteres i sagshistorikken i VIAS, hvis barnet/den unge eller den voksne ikke kan deltage på mødet.

2.2.1 Inddragelse i VISOs kerneopgave

I VISOs inddragelsesarbejde skelnes mellem tre følgende perspektiver:

Indefra-perspektiv - det handler om at give barnet, den unge eller den voksne ordet for at få adgang til dets holdninger, oplevelser og ønsker.

Et tilstræbt indefra-perspektiv – i nogle tilfælde kan det være vanskeligt at opnå et indefra-perspektiv. Et tilstræbt indefra-perspektiv handler om at få barnets, den unges eller den voksnes holdning frem på anden vis. Dette kan fx opnås ved observation eller ved at kendte voksne i barnets, den unges eller den voksnes nærmeste netværk, indtager barnets, den unges eller den voksnes perspektiv.

Et udefra-perspektiv – omhandler omgivelsernes forståelse af barnets, den unges eller den voksnes livssituation, udfordringer, behov og udviklingsmuligheder.

2.2.2 Særligt vedrørende inddragelse af børn og unge

Et tidssvarende børnesyn

Det nationale partnerskab for Børnene Først har udarbejdet anbefalinger med afsæt i det tidssvarende børnesyn, og som VISOs rådgivning skal afspejle:

- I et tidssvarende børnesyn anerkendes barnet eller den unge som et selvstændigt og kompetent individ med egne holdninger, ønsker og perspektiver på eget liv og forhold. Barnet eller den unge besidder væsentlig viden om egen livssituation. Denne viden er afgørende for at forstå barnets eller den unges situation og finde de rigtige løsninger – i et samspil mellem barn/unge, forældre og netværk samt rådgiver.
- Det er barnets eller den unges grundlæggende rettighed at blive inddraget og få indflydelse på de forhold, der vedrører dem selv. Det gælder uanset barnets eller den unges alder, modenhed og eventuelle funktionsnedsættelser. Det er vigtigt, at barnet eller den unge ikke opfattes som problembærer. Barnet eller den unge kan have udfordringer og eventuelle funktionsnedsættelser, men barnet eller den unge er aldrig et problem, der skal løses. Problemer og udfordringer skal altid ses i relation til den kontekst, de opstår i.
- Barnet eller den unge skal behandles ligeværdigt og med blik for at fremme barnets eller den unges individuelle ressourcer. Barnets eller den unges måde at opfatte og forstå verdenen på er lige så værdifuld, som de voksnes måde at opfatte verdenen på.
- Barnet eller den unge har brug for trygge og tillidsfulde relationer til de voksne omkring sig for at kunne realisere og udøve sin ret til at blive inddraget. Det er også de voksnes ansvar at inddrage barnet eller den unge, træffe de rette afgørelser og sikre omsorg og beskyttelse. Med voksne menes både forældre og netværk, rådgiver og andre fagpersoner omkring barnet.

VISOs vision om børneinddragelse

VISOs vision om at inddrage barnet eller den unge tager udgangspunkt i FN's Børnekonvention og Det Nationale Partnerskabs anbefalinger med afsæt i det tidssvarende børnesyn. Inddragelse af barnet eller den unge skaber holdbare løsninger, og det styrker og beskytter dem, når de oplever, at deres stemme har en betydning. Det er afgørende at forstå barnet eller den unges situation og sammen med denne finde mulighed for udvikling.

Inddragelse i VISOs rådgivningsforløb

VISO arbejder på at understøtte barnet eller den unges trivsel og udvikling og yde vejledende rådgivning til forældre og de fagpersoner, som arbejder med barnet eller den unge. Det kommer til udtryk ved, at barnet eller den unge inviteres med i rådgivningsforløbet. Underforstået i overensstemmelse med barnets eller den unges egen lyst og kompetencer.

2.2.3 Særligt vedrørende inddragelse af voksne

Recovery-orienteret afsæt

VISO arbejder ud fra et recovery-orienteret værdigrundlag, når det handler om inddragelsen af borgeren, som henvendelsen omhandler. Det indebærer, at borgerens egne håb og drømme for fremtiden inddrages aktivt i rådgivningsforløbet. For at dette kan effektueres skal borgeren som udgangspunkt altid involveres i VISO forløbet.

VISO ønsker med dette teoretiske afsæt at:

- VISO og rådgivningsdeltagerne aktivt inddrager og tager afsæt i borgers perspektiv og ressourcer undervejs i hele rådgivningsforløbet.
- Løsninger, i det omfang borger kan indgå i processerne, findes og defineres i samarbejde med borger (samskabelse).

Borger oplever samarbejdet med rådgivningsdeltagerne og specialisten som ligeværdigt og respektfuldt.

2.3 Kontekstforståelse

For at skabe forankring af læring efter et rådgivningsforløb er det nødvendigt, at VISOs rådgivning tilpasses den lokale kontekst. Derfor sætter VISO sig ind i og forholder sig aktivt til den kontekst, som specialrådgivningen udspiller sig i – og er opmærksom på forandringer i konteksten igennem hele forløbet. Herved målrettes rådgivningen mere præcist til deltagere i rådgivningen og tilpasses eventuelt undervejs, så den læring, som VISO tilfører, kan forankres i den lokale kontekst og skabe vedvarende forandringer til gavn for barnet, den unge eller voksne.

Kontekstforståelse omhandler afdækning af fx personalets parathed og vilkår, samarbejdsrelationer og tilbuddets rammer og organisering. En løbende opmærksomhed på konteksten tydeliggør fagpersonernes mulighedsrum og synliggør handlemuligheder. Kontekstforståelse skaber dermed bedre forudsætninger for at afstemme forventninger mellem specialisten og rådgivningsdeltagere om realistisk indhold og målsætning for rådgivningsforløbet og tilpasse rådgivningen herefter. Hvis rådgivningsdeltagerne kan se det faglige løft meningsfuldt, understøttes muligheden for, at læring fastholdes og forankres i rådgivningsdeltagernes arbejde og i sidste ende i organisationen.

VISOs forståelse af kontekst er beskrevet i nedenstående figur. Det er en analyseramme for, hvordan kontekst kan forstås og afdækkes på fire niveauer: det individuelle; det interpersonelle; det institutionelle og det infrastrukturelle niveau. Niveauerne beskriver den virkelighed, som specialrådgivningen foregår i og dermed de elementer, som både påvirker og bliver påvirket af den nye læring fra rådgivningsforløbet. På hvert niveau er der en række faktorer, som påvirker udbyttet af rådgivningen. Derfor er det vigtigt at have øje for alle faktorer under hvert niveau. Det infrastrukturelle niveau vil dog i mindre grad være relevant at give selvstændig opmærksomhed i regi af VISOs rådgivning, så længe henvender ikke oplyser om særlige udefrakommende forhold, der kan påvirke rådgivningsforløbet.

2.3.1 Kontekstforståelsens fire niveauer

1. Det individuelle niveau • Motivation • Kompetencer • For forståelse • Vidensniveau	2. Det interpersonelle niveau • Vaner, værdier og normer • Kultur: ○ Arbejdsklima ○ Læringsperspektiv • Samarbejdsrelationer ○ Fagprofessionelle netværk ○ Privat netværk
3. Det institutionelle niveau • Ressourcemæssige vilkår • Igangværende udviklingsaktiviteter • Fysiske rammer omkring barnet, den unge eller voksne • Socialfaglige og metodiske afsæt • Nærmeste ledelses- og organisationsstrukturer • Mødestrukturer omkring barnet, den unge eller voksne • Kommunens serviceniveau	4. Det infrastrukturelle niveau • Særlig aktuel politisk bevågenhed • Særlig aktuel mediebevågenhed Samfundsmæssige forhold

Det individuelle niveau er de faktorer, der knytter sig til enkelte fagpersoner i rådgivningen. Da det ofte er de fagprofessionelle, der skal handle anderledes, før der kan forventes positive resultater hos barnet, den unge eller voksne, så forudsætter det en opmærksomhed på deres individuelle faglige baggrund, adfærd og mulighedsrum.

Det interpersonelle niveau vedrører de uformelle kulturer og arbejdsformer. Fagprofessionelles ageren er præget af de eksisterende samarbejdsrelationer, de alle indgår i og vaner, normer og værdier, som er på spil i arbejdet. Disse faktorer påvirker vilkårene for og indholdet i et rådgivningsforløb, ligesom rådgivningsforløbet kan påvirke kulturen og arbejdsformerne.

Det institutionelle niveau handler om de nærmeste formelle ledelses- og organisationsstrukturer og rammer for samarbejdet imellem fagpersonerne. Disse rammesætter fagpersonernes mulighedsrum. Derfor er det væsentligt at have kendskab til dem og en forståelse for, hvilke institutionelle faktorer, der kan påvirkes, og hvilke, der er vilkår, som betinger handlemulighederne i rådgivningsforløbet.

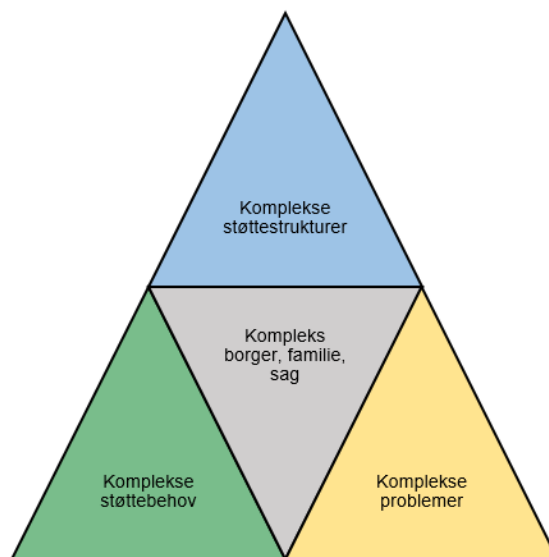
Det infrastrukturelle niveau indebærer den overordnede samfundsmæssige og politiske kontekst. Dette kunne vedrøre fx mediebevågenhed i forbindelse med klager eller konflikter samt ændringer i eller opmærksomhed på lovgivning. Disse udefrakommende faktorer kan påvirke rådgivningsforløbets vilkår, som medfører, at deltagernes udbytte og mulighed for forankring af rådgivningen ændres.

Vær opmærksom på at dokumentationen i sagshistorikken udgør objektive beskrivelser og kun omhandler forhold, som har direkte indflydelse på rådgivningsforløbet.

2.4 Komplexitetstrekanten

Komplexitetstrekanten er en model, som er udarbejdet af Social- og Boligstyrelsen. VISO anvender den for at illustrere de forskellige elementer, som kan være på spil i VISOs rådgivning i større eller mindre grad. Modellen anvendes også i visitationen til at afklare, hvilken type af rådgivningsforløb, der er den rette at tilbyde.

Komplexitetstrekanten er illustreret i nedenstående figur:



Kompleksitetstrekanten består af fire typer af kompleksitet, som afspejler, at:

- En borger kan have **komplekse problemer** - dvs. en særlig sværhedsgrad eller flerhed af sociale problemer.
- En borger kan have **komplekse støttebehov** - dvs. behov for forskellige, specialiserede former for støtte, indsatser eller behandling.
- Der kan være **komplekse støttestrukturer** - kompleksiteten opstår i borgerens møde med et hjælpesystem, der kan være organiseret i forskellige fagspecifikke enheder og sektorer, og hvor
- forvaltningsmæssigt sagsarbejde med den enkelte borger eller familie, med de givne komplekse problemer, støttebehov og/eller indsatser i komplekse støttestrukturer, kan blive betragtet som en **kompleks sag**.

Som illustreret ovenfor, kan rådgivningen rette sig mod **komplekse problemer** med en særlig sværhedsgrad eller flerhed af problemstillinger. Det kan fx være rådgivning for fagfolk om:

- Metoder til at omsætte udredningsresultater til pædagogisk praksis i forhold til konkrete og afgrænsede problemstillinger.
- Metoder til udredning af borgere med en særlig sværhedsgrad af funktionsnedsættelser.

Eller det kan fx være rådgivning til borgere med fokus på hjælp til selvhjælp, indsigt i egen situation, øget handlekompetence og eventuelt brobygning til yderligere hjælp.

Rådgivningen kan også rette sig mod indsatser for borgere med **komplekse støttebehov** og forskellige specialiserede former for støtte, indsatser eller behandling. Det kan fx være rådgivning for fagfolk og eventuelt borger og pårørende om:

- Konkrete pædagogiske indsatser og metoder og redskaber
- Metoder til at håndtere fx udadreagerende adfærd, kravundgåelse osv.
- Metoder til stress-reduktion.
- Rådgivning om hjælpemidler.
- Metoder til borgerinddragelse.

Rådgivning kan endvidere rette sig mod **komplekse støttestrukturer** i borgerens møde med et hjælpesystem, der kan være organiseret i forskellige fagspecifikke enheder og sektorer / store netværk. Det kan fx være rådgivning til det samlede netværk om:

- Helhedsorienterede og samtidige indsatser og fælles forståelse.
- Koordinering og prioritering af indsatser der er organiseret i forskellige fagspecifikke enheder og sektorer.
- Metoder til at understøtte samarbejdet.
- Metoder til borgerinddragelse.
- Overgangsproblematikker.
- Forankring.

Rådgivningen kan endelig også rette sig mod **kommunens sagsarbejde** med den enkelte borger/familie med de givne komplekse problemstillinger, støttebehov og/eller indsatser i komplekse støttestrukturer og udfordringer/ højkonflikt i samarbejdet og kan omhandle:

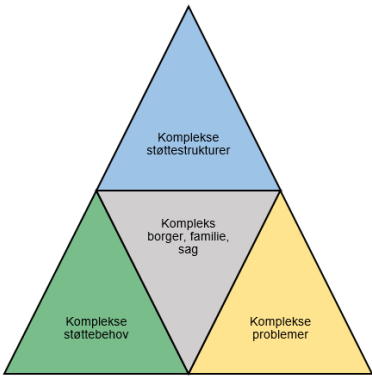
- Samarbejdsvanskeligheder og højt konfliktniveau.
- Redskaber til systematisk inddragelse og kommunikation samt nedtrapning af konfliktniveauet.
- Redskaber til opstilling af mål og delmål.
- Brug af handleplaner som styringsredskab og til at understøtte samarbejdet.
- Rådgivning om systematisk opfølgning.

I VISO-forløb skelnes imellem *rådgivningsforløb i enkeltsager* og *rådgivningsforløb vedrørende flere borgere*. De forskellige rådgivningstyper beskrives nærmere i det følgende kapitel. I afgrænsningen af hvem de enkelte rådgivningsforløb henvender sig til og hvad der kan rådgives om, tages der udgangspunkt i kompleksitetstrekanten.

3 VISOs rådgivningsforløb

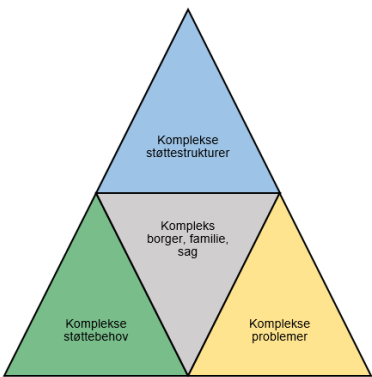
Dette kapitel indeholder en beskrivelse af VISOs rådgivningsydelse. Afgrænsningen af rådgivningsydelse tager udgangspunkt i kompleksitetstrekanten, som er beskrevet i kapitel 2.

3.1 Telefonrådgivning

Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen –Telefonrådgivning
Formål	At fagpersoner får rådgivning om en konkret og afgrænset problematik, der gør det muligt for dem at arbejde videre med problemstillingen.
Hvem kan henvende sig?	Borgere og fagpersoner inden for det specialiserede social- og specialundervisningsområde.
Afgrænsning	Der ydes rådgivning om en konkret og afgrænset her-og-nu-problematik. Problemstillingen kan være fra alle fire kompleksitetsområder, men er oftest afgrænset til kun at omhandle ét område. Rådgivningen er oftest anonymiseret. Der rådgives ikke om lovforklaring. 
Indhold og form	Telefonrådgivningen resulterer oftest i et af følgende udfald på baggrund af, at den beskrevne problemstilling: • Er uden for VISOs område; henvender rådgives til at kontakte andre instanser for råd og vejledning. • Er inden for VISOs område; henvender rådgives og kan selv foretage de nødvendige skridt herefter. • Er inden for VISOs område; henvender tilbydes udvidet telefonrådgivning ved en fagkonsulent eller specialist. • Er inden for VISOs område; henvender bliver rådgivet om at rette skriftlig henvendelse via henvendelsesformen til VISO med henblik på at afdække, om der skal tilbydes et rådgivningsforløb, samt hvilken type forløb der kunne være relevant.

Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen –Telefonrådgivning
	Rådgivningen varetages af en fagkonsulent.
Afrapportering	Opkaldet registreres i VIAS.
Eksempler	Rådgivningen kan fx handle om: • Forberedelse og perspektiver inden deltagelse i et møde. • Sagens indhold, herunder hvad kommunen har forsøgt afprøvet for at afhjælpe barnets/den unges/den voksnes problemstillinger. • Sparring til veje at gå i systemet i forhold til indsatsniveauer.

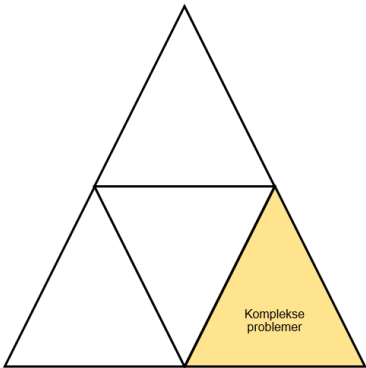
3.2 Udvidet telefonrådgivning – for fagpersoner

Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Udvidet telefonrådgivning – for fagpersoner
Formål	At fagpersoner (umiddelbart) kan arbejde videre i relation til konkret og aktuel problemstilling. Ydelsen er anonym telefonisk eller virtuel rådgivning, hvis en samtale med en fagkonsulent i telefonrådgivningen ikke er tilstrækkelig til, at henvender selv kan arbejde videre.
Hvem kan henvende sig?	Fagpersoner inden for det specialiserede social- og specialundervisningsområde.
Afgrænsning	Der ydes rådgivning om en konkret og afgrænset her-og-nu-problematik. Problemstillingen kan være fra alle fire kompleksitetsområder, men oftest afgrænset til kun at omhandle ét område Der rådgives ikke om lovfortolkning. Der skal ikke udarbejdes skriftlige produkter som fx anbefalinger til henvender. Rådgivningen må af henvender ikke anvendes som beslutningsgrundlag eller indgå som oplysninger i en konkret sag. 
Indhold og form	Anonym telefonisk eller virtuel rådgivning til en fagperson tæt på og/eller i kontakt med barnet, den unge eller den voksne.

Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Udvidet telefonrådgivning – for fagpersoner
	Der kan tilbydes op til to gange rådgivning. Henvender skal helst kontaktes inden for to dage. Rådgivningen varetages af en fagkonsulent eller en specialist.
Afrapportering	Der skrives et kort notat i sagshistorikken i VIAS om temaet for rådgivningen.
Visitation	Fagkonsulenten vurderer, om problemstillingen falder inden for kompleksitetstrekantens områder og om en kort telefonisk eller virtuel rådgivning kan hjælpe henvender videre. • Fagkonsulenten rådgiver selv eller fordeler til anden fagkonsulent, som kontakter henvender for en aftale. • Fagkonsulenten kontakter specialist. Specialisten kontakter efterfølgende henvender for en aftale.
Opmærksomhedspunkter	Der er tale om anonym rådgivning, hvorfor forespørgslen skal være af så generel en karakter, at der ikke er behov for at vide noget specifikt og genkendeligt om barnet, den unge eller den voksne. Hvis det er nødvendigt med specifikke oplysninger for at kunne rådgive, skal der henvises til et af VISOs andre rådgivningsforløb.
Eksempler	Rådgivningen kan fx handle om: • PPR-psykolog / logopæd ønsker viden om metoder til udredning af et barn eller en ung. • Myndighedsrådgiver ønsker sparring med henblik på at opnå relation til et barn, en ung eller voksen, som isolerer sig i eget hjem. • Plejecenterleder ønsker sparring på, hvilken dokumentation der skal til, førend der kan gøres brug af magtanvendelse ifm. personlig hygiejne.
Bilag	I bilag 1 illustreres forløbet fra start til slut.

3.3 Rådgivningsforløb – for borgere

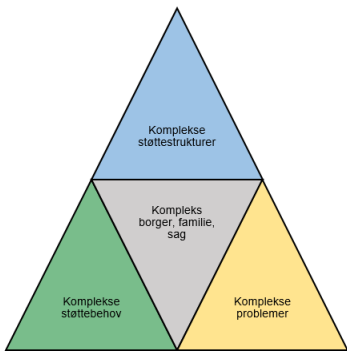
Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Rådgivningsforløb – for borgere
Formål	At styrke borgerens egen handleevne gennem målrettet rådgivning om viden inden for det specialiserede socialområde.
Hvem kan henvende sig?	Borger, samt forældre til barn eller ung med kompleks problemstilling.
Afgrænsning	Der ydes rådgivning om kompleks problemstilling med henblik på at øge borgers/forældrenes egen handlekompetence. Ved rådgivning til forældre til børn og unge skal der være tale om en afgrænset problemstilling, der udspiller sig i hjemmet.

Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Rådgivningsforløb – for borgere
	Som udgangspunkt iværksættes ikke rådgivning, hvis der er aktuelle kommunale indsatser igangsat. 
Indhold og form	Rådgivningen retter sig alene mod, hvad problemstillingen betyder for den, der søger rådgivningen, herunder styrkelse af egen handleevne, samt hvor borger eventuelt kan få yderligere hjælp. Der tilbydes afklarende møde og efterfølgende op til tre gange rådgivning – den sidste rådgivningsgang er også det afsluttende møde. Afklarende møde afholdes gerne inden for 14 dage efter at leverandøren har accepteret opgaven. Forløbet forventes afsluttet inden for fire måneder. Rådgivningen varetages af en specialist.
Afrapportering	Kort rapport med beskrivelse af temaerne fra rådgivningen. Anbefalingerne formuleres sammen med den/de, som har modtaget rådgivningen og retter sig alene mod, hvad den/de pågældende selv kan gøre. Rapporten sendes til modtager/modtagerne af rådgivningen, når rådgivningsforløbet er afsluttet.
Visitation	Der tages afsæt i, om problemstillingen kan afgrænses, og om fagkonsulent og specialist vurderer, at der vil kunne opnås relevant forandring på baggrund af et kort rådgivningsforløb, herunder om det vurderes, at modtager/modtagerne af rådgivningen er i stand til selv at omsætte rådgivningen i forhold til egne handlemuligheder. Det afklares, om der er kontakt med kommunen, herunder om der eventuelt er aktuell indsats iværksat. Der kan undtagelsesvis rådgives samtidig med anden indsats, hvis rådgivningsbehovet retter sig mod en anden problemstilling. Det er en del af visitationen og eventuelt en del af selve rådgivningsforløbet, at der arbejdes hen imod, at borger orienterer kommunen om forløbet før og/eller efter rådgivningsforløb, i de tilfælde hvor det kan være relevant.

Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Rådgivningsforløb – for borgere
Opmærksomhedspunkter	Handlekommune er altid førsteinstans for at yde rådgivning til barnet/den unge eller den voksne. Hvis der ikke er kontakt med handlekommune, så opfordrer VISO til, at borgeren orienterer handlekommune om både forløbet og rådgivningsrapporten. Der kan på særlige områder forekomme længere rådgivningsforløb (fx forældre til børn med en NCL-diagnose, senfølger efter seksuelle overgreb, æresrelaterede konflikter, døvblinde voksne). Bruger og Patientforeninger kan have relevante tilbud. Hvis borgeren selv har svært ved at afgrænse sin problemstilling i visitationssamtalen, så kan dette i sig selv være et tegn på, at borger ikke kan profitere af et rådgivningsforløb for borgere.
Eksempler	På børneområdet: Rådgivningen kan fx. handle om: • Viden om specialiserede problemstillinger i relation til nedsat psykisk eller fysisk funktionsevne og handicaprettede problemstillinger. • Rådgivning til forældre med børn/unge med massivt skolefravær. • Ung med kønsproblematik. På voksenområdet: Rådgivningen kan fx handle om: • Strategier til energiforvaltning. • Afbrudt kontakt til det kommunale system. • Håndtering af forældrerolle til en voksen med en funktionsnedsættelse, hvor der ikke er kontakt med det etablerede behandlingssystem.
Skabeloner	Der findes følgende skabeloner i VIAS: • Invitation til afklarende møde. • Opsamling fra det afklarende møde. • Rådgivningsrapport.
Bilag	I bilag 2 illustreres forløbet fra start til slut.

3.4 Rådgivningsforløb i en enkeltsag

Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Rådgivningsforløb i en enkeltsag
Formål	At styrke handlekompetencer og vidensniveau med henblik på at skabe trivsel og udvikling for barnet, den unge eller den voksne.

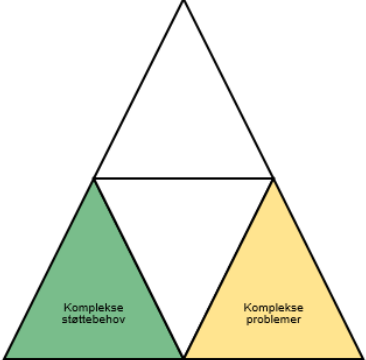
Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Rådgivningsforløb i en enkeltsag
Hvem kan henvende sig?	Fagpersoner inden for det specialiserede social- og specialundervisningsområde. Socialområdet – både børn og voksen: Myndighedsrådgiver skal være direkte involveret i henvendelsen og eventuelt deltage i rådgivningsforløbet. Specialundervisningsområdet: Henvendelse fra PPR – leder fra barnets eller den unges tilbud er orienteret om henvendelsen.
Afgrænsning	Der kan ydes rådgivning om problemstillinger fra alle kompleksitetsområder. VISO yder ikke rådgivning, hvis hovedproblemstillingen omhandler samarbejdsudfordringer og højt konfliktniveau. 
Indhold og form	Rådgivningen vil oftest bestå af elementer fra flere eller alle kompleksitetsområder. Der tilbydes afklarende møde, rådgivningsforløb eventuelt suppleret med en udredning samt afsluttende møde. Forløbet forventes afsluttet inden for otte måneder. På børneområdet er det en forventning, at myndighedsrådgiver og PPR-psykolog deltager i hele eller dele af rådgivningsforløbet eller som minimum ved afklarende og afsluttende møde. På voksenområdet stilles krav om, at myndighedsrådgivere deltager ved det afklarende, (eventuelt midtvejsmøde) samt afsluttende møde. Derudover er der mulighed for rådgivning om forankring af VISOs anbefalinger ved et forankringsmøde samt et efterfølgende forløb op til tre opfølgningsmøder. Dette forløb forventes afsluttet inden for seks måneder (se afsnit 5.4) Rådgivningsforløbet kan kombineres med et mini-rådgivningsforløb vedrørende flere borgere. Viden fra enkeltsagsforløbet almenføres og formidles til en større medarbejdergruppe med henblik på, at viden på målgruppeniveau breddes ud og anvendes i flere sammenhænge. Dette kan aftales med fagkonsulenten og kobles på som en ekstra aktivitet undervejs eller afslutningsvis i enkeltsagsforløbet.

Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Rådgivningsforløb i en enkeltsag
	Rådgivningen varetages af en specialist.
Afrapportering	Der udarbejdes en rådgivningsrapport, som opsamling på forløbet. I det omfang det er muligt, udarbejdes anbefalingerne undervejs i samarbejde med henvender/rådgivningsdeltagere. Hvis der er foretaget en supplerende udredning, præsenteres denne på et særskilt møde. Det endelige udredningsdokument vedlægges som bilag til rådgivningsrapporten.
Visitation	Fagkonsulenten varetager den indledende visitation og sikrer, at henvendelsen er godkendt på ledelsesniveau hos henvender. Fagkonsulenten vurderer henvendelsen ud fra de seks områder i oplysningshjulet (se bilag 13) og kontakter henvenderen senest syv arbejdsdage efter fordelingen af henvendelserne. Med afsæt i oplysningshjulet skal denne dialog bidrage til at oplyse henvendelsen nærmere, så fagkonsulenten kan vurdere, om den hører under VISOs arbejdsområde, eller om henvender skal anmodes om at foretage sig yderligere for at kvalificere henvendelsen. På baggrund af det afklarende møde vurderes det i et samspil mellem henvender, specialist og fagkonsulent, om et rådgivningsforløb kan give mening. Kommunen skal have forsøgt at indhente samtykke hos forældremyndighedsindehaverne, inden kommunen henvender sig til VISO i sager efter barnets lov kapitel 4 og 5.
Opmærksomhedspunkter	På børne- og ungeområdet vil det ofte være relevant med en fælles henvendelse fra både myndighedsrådgiver og PPR, så rådgivningen kan målrettes forældre, myndigheder og fagpersoner i sociale tilbud, indsatser i hjemmet og skoletilbud. Specialist og fagkonsulent skal løbende være opmærksomme på, om rådgivningsdeltagerne kunne profitere af et af VISOs andre typer af rådgivningsforløb.
Eksempler	Børneområdet: Rådgivningen kan fx handle om: • Fælles forståelse af barnet eller den unge og af barnets/den unges støttebehov. • Pædagogiske metoder og redskaber samt omsætning af disse. • Samarbejde og fælles koordinering med henblik på at øge barnets eller den unges trivsel og udvikling. Voksenområdet: Rådgivningen kan fx handle om: • Borger med udviklingshæmning har boet på samme bosted igennem mange år. Grundet demens ændres borgers støttebehov. Bosted ønsker rådgivning. • Borger med paranoid skizofreni ønsker støtte fra kommunen, men afviser al støtte når det forsøges iværksat. Myndighed og udfører ønsker rådgivning.
Skabeloner	Der findes følgende skabeloner i VIAS: • Invitation til det afklarende møde

Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Rådgivningsforløb i en enkeltsag
	• Opsamling fra det afklarende møde • Invitation til midtvejsmøde • Opsamling fra midtvejsmøde • Invitation til møde om udredning • Opsamling fra møde om udredning • Invitation til afsluttende møde • Opsamling fra det afsluttende møde • Rådgivningsrapport • Udredningsdokument. Forankringsunderstøttende aktiviteter: • Invitation til forankringsmøde. • Forankringsplan. • Refleksionsredskab. • Talepapir til specialisten.
Bilag	I bilag 3 og 4 illustreres forløbet fra start til slut samt grafisk oversigt over forløbets tidsfrister.

3.5 Mini-rådgivningsforløb i en enkeltsag – for fagpersoner

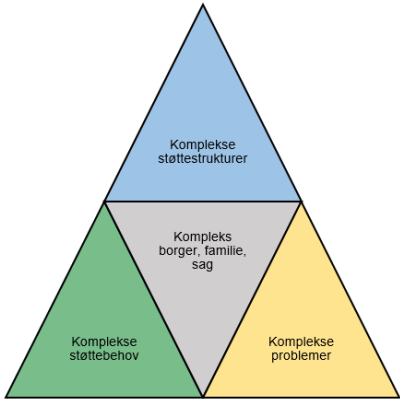
Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Mini-rådgivningsforløb i en enkeltsag – for fagpersoner
Formål	At styrke fagpersoners kompetencer og vidensniveau i forhold til en konkret og afgrænset problemstilling, et specifikt behov eller virksomme metoder i forhold til et barn, en ung eller voksen.
Hvem kan henvende sig?	Fagpersoner inden for det specialiserede social- og specialundervisningsområde. Udfører-området: Henvendelse fra leder på tilbuddet – myndighedsrådgiver er orienteret om henvendelsen, men deltager ikke nødvendigvis i rådgivningsforløbet. Myndighedsområdet: Henvendelse fra myndighedsrådgiver – leder er orienteret om henvendelsen, men deltager ikke nødvendigvis i rådgivningsforløbet. Specialundervisningsområdet: PPR: Henvendelse fra fagperson fra PPR – leder er orienteret om henvendelsen. Skoleområdet: Henvendelse fra ledelsesrepræsentant på skolen – PPR er orienteret om henvendelsen, men deltager ikke nødvendigvis i rådgivningsforløbet.
Afgrænsning	Der ydes rådgivning om konkrete og afgrænsede problematikker fra områderne komplekse problemstillinger og komplekse støttebehov. Rådgivningen retter sig alene mod fagpersoner og faglige problemstillinger i den professionelle kontekst.

Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Mini-rådgivningsforløb i en enkeltsag – for fagpersoner
	Barnet, den unge eller den voksne eller pårørende inddrages ikke i rådgivningsforløbet ud over at være indforstået med henvendelsen og eventuelt deltagelse i det virtuelle afklarende møde. 
Indhold og form	Rådgivning om en konkret og afgrænset problemstilling, der knytter an til komplekse problemstillinger eller komplekse støttebehov. Det kan også være opfølgning på et tidligere VISO-enkeltsagsforløb. Det kan aftales, at forløbet suppleres med en enkelt observation eller et interview. Der tilbydes et virtuelt afklarende møde og efterfølgende op til tre gange rådgivning – den sidste rådgivningsgang er også det afsluttende møde. En rådgivningsgang vil typisk vare omkring to timer. Afklarende møde afholdes gerne inden for 14 dage efter, at leverandøren har accepteret opgaven. Forløbet forventes afsluttet inden for fire måneder. Rådgivningen varetages af en specialist.
Afrapportering	Kort rådgivningsrapport med beskrivelse af temaerne for rådgivningen – gerne med eksempler på konkrete redskaber som eventuelt vedlægges som bilag. Der gives ikke anbefalinger. Henvender er forpligtet på at overlevere rapporten og erfaringerne fra forløbet til den/de, som rådgivningsforløbet har omhandlet. Dette fremhæves på afklarende møde og i den afsluttende rådgivningsrapport.
Visitation	Fagkonsulenten varetager den indledende visitation og afklarer med henvender, om problemstillingen er tilstrækkelig afgrænset til, at der vil kunne opnås relevant forandring på baggrund af et kort rådgivningsforløb. Som minimum medsendes seneste udredninger og status fra indsatser samt en beskrivelse af, hvordan fagpersonerne indtil nu har arbejdet med den konkrete problemstilling. Det afklarende møde afholdes hurtigt og virtuelt og på: • Udfører-området med ledelse på tilbuddet og en central medarbejder, der begge forventes at indgå i rådgivningen sammen med det øvrige personale. Hvis rådgivningen retter sig mod fagpersoner, der vejleder i familien, deltager myndighedsrådgiver også

Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Mini-rådgivningsforløb i en enkeltsag – for fagpersoner
	ved mødet. • Skoleområdet med leder fra tilbuddet, eventuelt PPR-medarbejder, og central medarbejder, der forventes at indgå i rådgivningsforløbet. • Myndighedsområdet med myndighedsrådgiver eller fagperson fra PPR og eventuelt andre relevante kolleger. Borger og/eller pårørende kan eventuelt deltage på det afklarende møde, men det bør tages i betragtning, om det kan medføre, at det forsinker processen u hensigtsmæssig, da der er et ønske om at rådgivningen kan igangsættes hurtigt. Vurderingen kan med fordel baseres på en dialog med henvender. På baggrund af det afklarende møde vurderes det endeligt af fagkonsulenten, om det giver mening med et afgrænset forløb, eller om der er behov for et længerevarende rådgivningsforløb. Såfremt der er behov for et længerevarende rådgivningsforløb aftales dette mellem fagkonsulent og specialist. Der skal endvidere indkaldes til nyt afklarende møde, hvis barnet, den unge eller borgeren ikke deltog tidligere. Kommunen skal have forsøgt at indhente samtykke hos forældremyndighedsindehaverne, inden kommunen henvender sig til VISO i sager efter barnets lov kapitel 4 og 5.
Eksempler	Rådgivningen kan fx handle om: • Konstruktion af og/eller indhold i konkret indsats til et konkret barn, ung eller voksen. • Konkrete metoder personalet kan anvende til udredning/afdækning af barnet, den unge eller voksne. • Rådgivning til myndighed om støttebehov med henblik på at kvalificere deres beslutningsgrundlag i forhold til at visitere til rette tilbud.
Skabeloner	Der er følgende skabeloner i VIAS: • Invitation til afklarende møde. • Opsamling fra det afklarende møde. • Rådgivningsrapport.
Bilag	I bilag 5 illustreres forløbet fra start til slut.

3.6 Målgruppeforløb – for fagpersoner

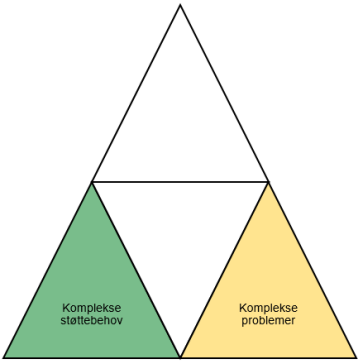
Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Målgruppeforløb – for fagpersoner
Formål	At løfte kvaliteten og styrke fagpersoners kompetencer og vidensniveau lokalt i forhold til specifikke behov og virksomme metoder rettet mod en bestemt målgruppe eller målgruppeproblematik.
Hvem kan henvende sig?	Myndighedsrådgivere, medarbejdere fra PPR, ledere af kommunale tilbud eller private tilbud med driftsoverenskomst med kommunen inden for det specialiserede social- og specialundervisningsområde.

Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Målgruppeforløb – for fagpersoner
Afgrænsning	Der ydes rådgivning om problemstillinger fra alle kompleksitetsområder. Problemstillingen skal være lokal og konkret. Målgruppeforløb vedrørende en gruppe af borgere omfatter vidensoplæg og specialrådgivning, som skal afgrænses fra kursus og supervision. Der kan ikke rådgives om enkeltpersoner, men kun i generelle problematikker fx ved hjælp af cases. 
Indhold og form	Rådgivningen kan rette sig mod funktionsniveau, støttebehov, koordinering og/eller viden om og forankring af virksomme metoder rettet mod en bestemt målgruppe eller målgruppeproblematik. Et målgruppeforløb består ofte af en til tre halve temadage med vidensoplæg efterfulgt af to til tre gange rådgivning, hvor der fra gang til gang afprøves nye/andre pædagogiske metoder ud fra ny viden og forståelse. I forløbet er der fokus på omsætning, implementering og forankring af viden. Et målgruppeforløb indeholder afklarende møde, afdækning af problemstillinger ved fx observationer og interviews foretaget af specialisten, eventuelt vidensoplæg, rådgivning, afsluttende møde. Omfanget af rådgivningsforløbet tilpasses individuelt ud fra mål, indhold og ressourcer mv. Forløbet tilstræbes at være afsluttet inden for otte måneder. Derudover er der mulighed for rådgivning om forankring af VISOs anbefalinger ved et forankringsmøde samt et efterfølgende forløb med op til tre opfølgingsmøder. Dette forløb forventes afsluttet inden for seks måneder. Der kan tilbydes et mindre rådgivningsforløb til ledere eller lokal projektgruppe, for blandt andet at sikre at forløbet er på rette spor. Rådgivningen varetages af specialist.
Afrapportering	Der udarbejdes en rådgivningsrapport med anbefalinger til det videre arbejde for organisationen.

Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Målgruppeforløb – for fagpersoner
Visitation	Fagkonsulenten afdækker sammen med henvender det organisatoriske ophæng, om henvendelsen er inden for VISOs rådgivningsområde ift. målgruppe og problemstillinger samt overordnede forventninger til ressourceforbrug. Fagkonsulenten indkalder til og leder både det afklarende møde og det afsluttende møde. Ved tværgående forløb skal der være ledelsesmæssig repræsentation fra alle afdelinger.
Eksempler	Rådgivningen kan fx handle om: • Aktuel bedste viden om arbejdet med den pågældende målgruppe. • Rådgivning til kommunalt tilbud, som oplever at få visiteret borgere med 'nye' problemstillinger, end dem tilbuddet er specialiseret i. • Måltretning af indsatser til målgruppen.
Skabeloner	Der er følgende skabeloner i VIAS: • Invitation til det afklarende møde. • Opsamling fra det afklarende møde. • Invitation til afsluttende møde. • Opsamling fra det afsluttende møde. • Rådgivningsrapport. Forankringsunderstøttende aktiviteter: • Forankringsplan • Refleksionsredskab
Bilag	I bilag 6 illustreres forløbet fra start til slut.

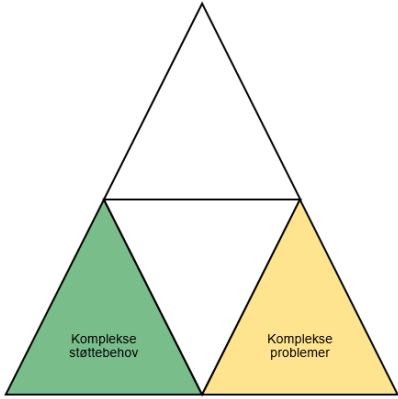
3.7 Mini-målgruppeforløb – for fagpersoner

Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Mini-målgruppeforløb – for fagpersoner
Formål	At styrke fagpersoners kompetencer og vidensniveau i forhold til en målgruppe. Rådgivning retter sig mod en konkret problemstilling og ydes til fagpersoner på samme tilbud eller med samme opgave i forhold til viden om en konkret problemstilling, et specifikt behov eller virksomme metoder rettet mod en bestemt målgruppe eller målgruppeproblematik.
Hvem kan henvende sig?	Leder på tilbud eller leder af en gruppe fagpersoner med samme opgave inden for det specialiserede social- og specialundervisningsområde.
Afgrænsning	Der ydes afgrænset rådgivning i forhold til komplekse støttebehov og komplekse problemer.

Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Mini-målgruppeforløb – for fagpersoner
	
Indhold og form	Der tilbydes afklarende møde, som afholdes virtuelt, eventuelt en enkelt observation eller et enkelt interview af specialisten, op til tre gange rådgivning, hvor sidste gang rådgivning også er afsluttende møde. Afklarende møde afholdes gerne inden for 14 dage efter, at leverandøren har accepteret opgaven. Forløbet forventes afsluttet inden for fire måneder. Rådgivningen varetages af en specialist.
Afrapportering	Der udarbejdes ikke rådgivningsrapport men slides fra rådgivning samt fx generelle anbefalinger (hvis sådanne fx eksisterer fra videns hæfter, undersøgelser mv.) sendes undervejs og/eller afslutningsvis.
Visitation	Fagkonsulentens opgave er indledningsvis at drøfte og afklare med henvender om problemstillingen er tilstrækkelig afgrænset, så det giver mening med et afgrænset forløb – ud fra rammen: Hvad kan man forvente at opnå på op til tre rådgivningsgange - og hvad kan man ikke forvente. Afklarende møde afholdes virtuelt med leder og medarbejdere, som er relevante for forløbet samt specialist. Specialisten beskriver problemstillingen efter det afklarende møde.
Opmærksomhedspunkter	Rådgivningen kan også aftales som opfølgning på rådgivningsforløb i en enkeltsag, hvor viden om fx metoder og tilgange som har været anvendt i borgerforløbet, ønskes bredt ud til resten af tilbuddet. Forløbet aftales med fagkonsulent, specialist og leder af de fagpersoner, der skal indgå i forløbet.
Eksempler	Rådgivningen kan fx handle om: • Pædagogiske tilgange til en gruppe borgere med demens og udadreagerende adfærd på et plejehjem til medarbejdere på plejehjemmet. • Visuelle støttesystemer for en gruppe børn med ASF til en gruppe medarbejdere på en skole. • At viden fra et enkeltsagsforløb almenføres og formidles til en større medarbejdergruppe med henblik på, at viden breddes ud og anvendes i flere sammenhænge.
Skabeloner	Der er følgende skabeloner i VIAS: • Invitation til det afklarende møde.

Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Mini-målgruppeforløb – for fagpersoner
	Opsamling fra det afklarende møde.
Bilag	I bilag 7 illustreres forløbet fra start til slut.

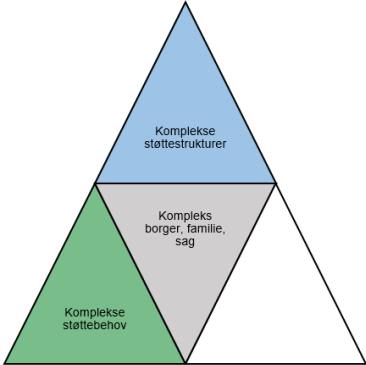
3.8 Temaforløb – for fagpersoner

Emne	Beskrivelse af ydelsen – Temaforløb – for fagpersoner
Formål	At styrke fagpersoners kompetencer og vidensniveau gennem vidensformidling og rådgivning om aktuelle problemstillinger. Forløbene er defineret på forhånd og kan fx tage udgangspunkt i viden fra vidensprojekter.
Hvem kan henvende sig?	Fagpersoner inden for det specialiserede social- og specialundervisningsområde. Ved henvendelse fra skole og tilbud skal henvendelsen ske fra lederniveau og myndighed/PPR skal være orienteret. Tilbuddet skal have driftsoverenskomst med kommunen.
Afgrænsning	Der ydes rådgivning om komplekse problemstillinger i forhold til en bestemt målgruppe og afgrænset målgruppeproblematik. Problemstillingen er defineret på forhånd. Indholdet kan i mindre omfang tilpasses henvenders behov. Der rådgives ikke om forankring. 
Indhold og form	Temaforløbene tilbydes som et tilbud via hjemmesiden, hvor de kan rekvireres. Der tilbydes et indledende telefonisk eller virtuelt møde med henvender. Derefter to til tre gange vidensformidling/rådgivning. Den sidste rådgivning er også det afsluttende møde. Temaforløb tilbydes med tre sessioner, som på forskellige måde lægger op til opkvalificering af kommunernes viden og praksis om målgruppen. Det vil som udgangspunkt være muligt at vælge kun to eller alle tre sessioner. Hver session er på ca. tre timer.

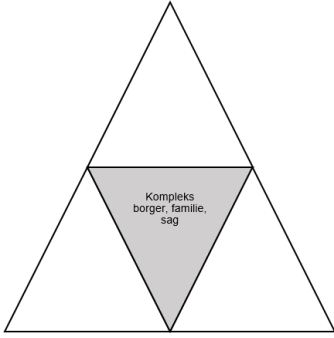
Emne	Beskrivelse af ydelsen – Temaforløb – for fagpersoner
	Rådgivningen varetages af en specialist.
Afreportering	Der udarbejdes ikke en rådgivningsrapport, men slides og materialer udleveres undervejs og/eller afslutningsvis, herunder fx generelle anbefalinger (hvis sådanne eksisterer fra videns hæfter, undersøgelser mv.).
Visitation	Udbudte temaforløb fremgår på VISOs hjemmeside med tre kontaktpersoner fra gruppen for målgruppeforløb – for fagpersoner. Tovholderen for planlægningen af et temaforløb overleverer forløbet til de tre fagkonsulenter, før det lægges på hjemmesiden. Fagkonsulentens opgave er indledningsvis at indhente relevante oplysninger fra henvender for derefter at tilknytte specialist til opgaven. Efterfølgende afholdes virtuelt eller telefonisk planlægningsmøde med deltagelse af specialisten, ledelse på stedet og eventuelt en central medarbejder, der begge forventes at indgå i rådgivningen sammen med det øvrige personale.
Eksempler	Se udbudte temaforløb på hjemmesiden.
Skabeloner	Der er følgende skabeloner i VIAS: • Invitation til møde om temaforløb.

3.9 Rådgivningsforløb om adoption uden samtykke – for myndighedsrådgivere

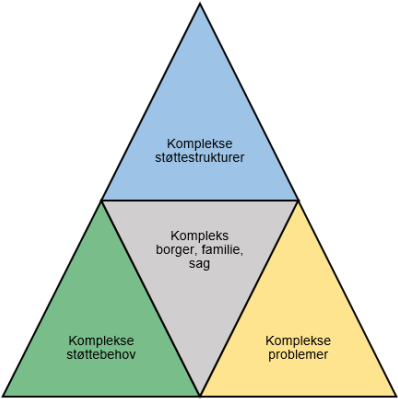
Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Rådgivningsforløb om adoption uden samtykke – for myndighedsrådgivere
Formål	At yde rådgivning om sagsbehandling omkring et barn eller ufødt barn, hvor kommunen overvejer eller har igangsat en sag om indstilling til adoption uden samtykke.
Hvem kan henvende sig?	Myndighedsrådgivere fra det specialiserede socialområde. Henvendelsen skal være aftalt med ledelsen, som også forventes at deltage i rådgivningsforløbet. Andre fagpersoner kan deltage, hvis det vurderes relevant – det kan fx være psykologer, familieplejekonsulenter, interne jurister og familiebehandlere.
Afgrænsning	Der ydes rådgivning om komplekse støttestrukturer, heriblandt komplekst lovområde med komplekse sagsprocesser og komplekse støttebehov. De biologiske forældre og barnet er ikke inddraget i rådgivningsforløbet. Der kan rådgives om, hvordan myndighedsrådgiveren kan inddrage og støtte de biologiske forældre og barnet undervejs i sagsforløbet og mens sagen sagsbehandles. VISO forholder sig ikke til, om der er grundlag for adoption i den konkrete sag, og de psykologiske undersøgelser eller selve indstillingen valideres ikke.

Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Rådgivningsforløb om adoption uden samtykke – for myndighedsrådgivere
	Der rådgives ikke om konkrete problemstillinger, hvor det er relevant, at kommunen i stedet retter henvendelse til andre instanser, fx Ankestyrelsen eller Familieretshuset. 
Indhold og form	Rådgivningsforløb tilrettelægges individuelt og foregår ofte virtuelt. Der er ikke en øvre grænse for antal rådgivningsmøder og længden på forløbet. VISO kan rådgive, hvor kommunen overvejer eller har påbegyndt en sag om adoption uden samtykke. Der er krav om, at kommunerne skal benytte sig af VISOs rådgivning i sager, hvor det kan sandsynliggøres, at et barns forældre er varigt uden forældreevne og derfor ikke er i stand til at varetage omsorgen for barnet. Rådgivningen varetages i et samarbejde mellem fagkonsulent og specialist.
Afrapportering	Opsamlingsnotater fra hvert rådgivningsmøde udarbejdes af specialisten og sendes til henvender.
Visitation	Fagkonsulenten har en indledende, afklarende dialog med henvender for at tilrettelægge rådgivningsforløbet. Kommunen skal have forsøgt at indhente samtykke hos forældremyndighedsindehaverne, inden kommunen henvender sig til VISO for rådgivning om adoption uden samtykke.
Eksempler	Rådgivningen kan fx handle om: • Hvilke sagsakter er relevante at indhente, hvis kommunen ikke selv har tilstrækkelig information om de biologiske forældre? • Hvordan vurderer kommunen, hvorvidt indholdet af en psykologisk undersøgelse lever op til kravene ved en indstilling til adoption uden samtykke? • Hvordan skriver kommunen en indstilling, der lever op til lovgivningens krav?
Bilag	I bilag 8 illustreres forløbet fra start til slut.

3.10 Temadag om adoption uden samtykke

Emne	Beskrivelse af ydelsen – Temadag om adoption uden samtykke
Formål	At formidle viden om socialfaglige, juridiske og psykologfaglige aspekter omkring adoption uden samtykke samt understøtte implementering og anvendelse af bestemmelserne i den enkelte kommune.
Hvem kan henvende sig?	Ledelse eller myndighedsrådgivere fra det specialiserede socialområde. Myndighed inviterer de relevante personalegrupper i kommunen med til temadagen. Ud over myndighed og ledelse anbefaler VISO, at kommunens familieplejekonsulenter, konsulenter/fagspecialister, interne jurister, interne psykologer, relevante udførerled (fx familiebehandlere) og børn og unge-udvalgsmedlemmer deltager.
Afgrænsning	Der ydes rådgivning om et komplekst lovområde med komplekse sagsprocesser ift. socialfaglige, psykologfaglige og juridiske problemstillinger og vurderinger. Der kan drøftes anonymiserede cases, men der ydes ikke rådgivning om konkrete sagsforløb med konkrete borgere. 
Indhold og form	Temadagen varer en dag (6 ½ time) og afholdes fysisk. Den består af en kombination af oplæg fra VISO, gruppearbejde i mindre grupper med diskussion af dilemmaer og cases og opsamlings i plenum. Temadagen afholdes efter et fast koncept, der består af oplæg om de juridiske, socialfaglige og psykologfaglige perspektiver på adoption uden samtykke. Der vil løbende skulle arbejdes i mindre grupper med diskussion af dilemmaer og cases, der kan være behjælpelige i forhold til at få italesat perspektiver på og drøftet udfordringer og mulighedsrum ift. at arbejde med adoption uden samtykke som social indsats. Der vil være mulighed for at drøfte anonymiserede cases med afsæt i konkrete sager. Temadagen afholdes af to fagkonsulenter og en specialist.
Afrapportering	Kommunen får tilsendt slides og eventuelle opsamlingspapirer fra gruppearbejdet.
Visitation	Henvender og fagkonsulenten har en dialog om den praktiske planlægning, herunder hvorvidt der er nogle særlige problematikker eller noget ift. organiseringen i kommunen, der skal tages hensyn til på temadagen.

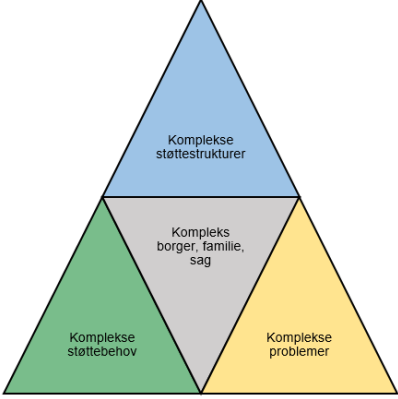
3.11 Særligt komplekse enkeltsager

Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Rådgivning i en særligt kompleks enkeltsag målrettet overgangen til voksenområdet – for myndighedsrådgivere og fagpersoner.
Formål	At styrke handlekompetencerne og vidensniveauet hos myndighedsrådgivere og fagpersoner med henblik på at skabe en god overgang til voksenlivet for unge med langvarige og særlige massive støttebehov.
Hvem kan henvende sig?	Myndighedsrådgivere fra socialområdet. Ledere fra børne- og voksenområdet både myndighed- og udfører forventes involveret i forløbet.
Afgrænsning	Der kan ydes rådgivning om problemstillinger fra alle kompleksitetsområder. Rådgivningsydelsen er målrettet de mest komplekse sager i kommunerne, der er karakteriseret ved at være udfordrende over tid, hvor der kan være et højt konfliktniveau og en samtidighed af problemstillinger. Det kan være en ung, der er anbragt i tilbud, hvor adfærden fx udløser behov for 1:1 bemanning. Det kan også være en ung, der bor hjemme og er bevilget støtteophold/afløsning i hjemmet, og hvor forældrene modtager tabt arbejdsfortjeneste. Der er kan være voldsomme episoder og/eller magtanvendelser. Målgruppen for denne ydelse er unge på 15-16 år, som planlægges overdraget til voksenområdet ved det 18. år. Der er tale om unge, som har langvarige og omfattende støttebehov og funktionsniveauet kan være progredierende. Sagerne er kendetegnet ved, at det er svært for myndighed at definere, vælge rette indsats og håndtere den unges støttebehov samt at etablere et helhedsorienteret og tværfagligt fokus. 
Indhold og form	Rådgivningsforløbet består af: • Et eller flere afklarende møder med partnerne i sagen. • Et længerevarende rådgivningsforløb til både myndighedsrådgiver og fagperson med mulighed for pauser i rådgivningen. • Statusmøder. • Eventuelt midtvejsmøder. • Udredning ved behov. • Afsluttende møde. Der udarbejdes et overordnet formål med hele forløbet, og der sættes mål i forløbet, som er afgrænsede og af kortere varighed, for eksempel for et ½ til 1 år af gangen. Efter behov er der mulighed for igennem rådgivningsforløbets samlede varighed at rådgive om flere

Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Rådgivning i en særligt kompleks enkeltsag målrettet overgangen til voksenområdet – for myndighedsrådgivere og fagpersoner.
	problemstillinger. Der kan også ydes flere rådgivninger om samme problemstilling. Varer forløbet udover 1½ år, drøftes status på dette tidspunkt. Formål og mål revurderes på et statusmøde, ligesom der aftales en slutdato for forløbet. Indholdselementer i ydelsen: • Inddragelse af og rådgivning af den unge. • Rådgivning til myndighedsrådgivere om konkrete problemstillinger i henhold til kompleks sagsbehandling i forhold til den unges overgang til voksenindsatser. • Praksisnær specialpædagogisk- og psykologisk rådgivning til fagpersonerne i den unges aktuelle indsats og kommende tilbud. • Rådgivning til forældre fx ift. forældrerollen over for den unge, samt hvordan de kan understøtte den unge i deres udvikling eller om tilrettelæggelse af hverdagen. • Udredning efter behov. Der kan fx være behov for at udarbejde en anamnese. Der kan være udredninger, som er mere omfattende/helhedsorienterede på grund af stor kompleksitet i sagerne. • Telefonrådgivning til myndighed eller udfører. • Rådgivning til udfører og forældre i forbindelse med, at den unge flytter til andet tilbud. • Rådgivning om rammer og pædagogik i forbindelse med valg af indsats. Ydelsen er karakteriseret ved, at både fagkonsulent og specialist yder rådgivning i ydelsen, derfor vil der være et tæt samarbejde mellem de to, som indledes allerede i visitationen. Der er løbende i rådgivningsforløbet dialog og sparring mellem fagkonsulent og specialist, herunder aftaler for kontakten med rådgivningsmodtagerne. Fælles opgaver for fagkonsulent og specialister: • Afklarende møder. • Arbejds møder og mødeledelse af afklarende møder. • Eventuelt. midtvejsmøder. • Formulering af mål for rådgivningsforløbet. Fagkonsulentens primære opgaver: • Visitation. • Rådgivning om sagsbehandlingen til myndighedsrådgiver. • Understøtte det forpligtende samarbejde og aftalerne. • Deltagelse i møder efter behov. Specialistens primære opgaver: • Deltagelse i visitationsfasen efter behov. • Praksisnær pædagogisk/psykologisk rådgivning af forældre, ledelse, fagpersoner samt den unge. • Tovholder på forløbet og kontaktperson til henvender.
Afreportering	Opsamlingsnotater fra statusmøder udgør den endelige afreportering. Er der udarbejdet et udredningsdokument, vedlægges dette også.
Visitation	I henvendelsesformen skal henvender markere om deres henvendelse falder inden for rammen af VISOs rådgivning i særligt komplekse enkeltsager. Såfremt henvender har sat kryds i feltet, vil henvendelsen tilgå de fagkonsulenter, der varetager visitationen af de særligt komplekse sager.

Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Rådgivning i en særligt kompleks enkeltsag målrettet overgangen til voksenområdet – for myndighedsrådgivere og fagpersoner.
	Fagkonsulenten kontakter henvender for at afklare, om der hos henvender er interesse for og de nødvendige forudsætninger til stede for at iværksætte rådgivningsforløbet. Herunder om myndighedsledere med bevillingskompetence for indsatser både før og efter den unges fyldte 18. år er involveret. Det afklares desuden om myndighedsrådgiver har adgang til løbende og efter behov at få afklaret spørgsmål hos ledelsen. Myndighedsleder fra både børne/unge- og voksenområdet deltager på det afklarende og afsluttende møde. Alt efter hvor mange aktører, der er involveret i sagen, kan der være op til flere afklarende møder afhængig af, hvad henvendelsen kalder på.
Eksempler	Rådgivningen er målrettet overgangen til voksenområdet og kan fx handle om: • Fælles forståelse af barnet eller den unge og af barnets/den unges støttebehov. • Pædagogiske metoder og redskaber samt omsætning af disse. • Samarbejde og fælles koordinering med henblik på at øge barnets eller den unges trivsel og udvikling. • Rådgivning til forældre • Rådgivning til myndighed om sagsbehandling.
Skabeloner	Ydelsen kan sammensættes med brug af flere dele af de eksisterende rådgivningsydelser og de eksisterende skabeloner anvendes efter behov og efter aftale mellem fagkonsulent og specialist. Derudover ligger der skabeloner til invitation til statusmøder samt opsamlingsnotat til statusmøder i VIAS.
Bilag	Af bilag 9 fremgår nærmere beskrivelse af ydelsens indhold.

Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Rådgivning i en særligt kompleks enkeltsag målrettet voksne borgere – for myndighedsrådgivere og fagpersoner
Formål	At styrke handlekompeterne og vidensniveauet hos myndighedsrådgivere og fagpersoner med henblik på at understøtte stabilisering og bedre trivsel hos borgeren samt forebygge akutte/hyppige skift i indsatser.
Hvem kan henvende sig?	Myndighedsrådgivere fra socialområdet. Ledere skal være orienteret. Der forudsættes ledelsesinvolvering fra både myndighed og udførerniveau.
Afgrænsning	Der kan ydes rådgivning om problemstillinger fra alle kompleksitetsområder. Rådgivningsydelsen er målrettet de mest komplekse sager i kommunerne, der er karakteriseret ved at være udfordrende over tid, hvor der kan være et højt konfliktniveau og en samtidig af problemstillinger samt at der allerede er afprøvet forskellige indsatser. Det kan være sager, hvor borgerens komplekse støttebehov, voldsomme adfærd og svære mistrivsel medfører behov for særlige faglige kompetencer, og generelt øgede ressourcer i indsatsen. Sagerne er kendetegnet ved, at det er svært for myndighed at udrede borgerens konkrete støttebehov samt tilrettelægge en indsats, som tilgodeser borgerens behov og skaber

Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Rådgivning i en særligt kompleks enkeltsag målrettet voksne borgere – for myndighedsrådgivere og fagpersoner
	stabilitet for borgeren. På udførerniveau er det typisk en vanskelig opgave at skabe trivsel, nedbringe antallet af magtanvendelser, samt skabe stabilitet og sikkerhed for borgeren. 
Indhold og form	Rådgivningsforløbet består af: • Et eller flere afklarende møder med partnerne i sagen. • Et længerevarende rådgivningsforløb til både myndighedsrådgiver og fagperson med mulighed for pauser i rådgivningen. • Statusmøder. • Eventuelt. midtvejsmøder. • Udredning ved behov. • Afsluttende møde. Rådgivningsforløbet afsluttes, når det vurderes, at formål og mål med rådgivningen er opnået Der udarbejdes et overordnet formål med hele forløbet, og der sættes mål i forløbet, som er afgrænsede og af kortere varighed, fx for et ½ til 1 år af gangen. Efter behov er der mulighed for igennem rådgivningsforløbets samlede varighed at rådgive om flere problemstillinger. Der kan også ydes flere rådgivninger om samme problemstilling. Varer forløbet udover 1½ år, drøftes status på dette tidspunkt. Formål og mål revurderes på et statusmøde, ligesom der aftales en slutdato for forløbet. Indholdselementer i ydelsen: • Inddragelse af og rådgivning af borgeren selv og eventuelle pårørende, i det omfang det er muligt og meningsfuldt. • Rådgivning til myndighedsrådgivere om konkrete problemstillinger i henhold til kompleks sagsbehandling. • Praksisnær specialpædagogisk- og psykologisk rådgivning til fagpersonerne i borgerens aktuelle indsats, og eventuelt kommende tilbud. • Rådgivning om f.eks. realistiske forventninger til borgerens udvikling og hvordan pårørende kan understøtte stabilisering og svære forandringer, håndtere svære følelser, samarbejde med fagpersonerne omkring deres voksne søn/datter. • Udredning efter behov. Der kan fx være behov for at udarbejde en anamnese. Der kan være udredninger, som er mere omfattende/helhedsorienteret på grund af stor kompleksitet i sagerne.

Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Rådgivning i en særligt kompleks enkeltsag målrettet voksne borgere – for myndighedsrådgivere og fagpersoner
	• Telefonrådgivning til myndighed eller udfører. Ydelsen er karakteriseret ved at både fagkonsulent og specialist yder rådgivning i ydelsen, derfor vil der være et tæt samarbejde mellem de to, som indledes allerede i visitationen. Der er løbende i rådgivningsforløbet dialog og sparring mellem fagkonsulent og specialist, herunder aftaler for kontakten med rådgivningsmodtagerne. Fælles opgaver for fagkonsulent og specialister: • Afklarende møder. • Arbejds møder og mødeledelse af afklarende møder. • Formulering af mål for rådgivningsforløbet. • Eventuelt midtvejsmøder. Fagkonsulentens primære opgaver: • Visitation. • Rådgivning om sagsbehandlingen til myndighedsrådgiver. • Understøtte det forpligtende samarbejde og aftalerne. • Deltagelse i møder efter behov. Specialistens primære opgaver: • Deltagelse i visitationsfasen efter behov. • Praksisnær pædagogisk/psykologisk rådgivning af forældre, ledelse, fagpersoner og borger. • Tovholder på forløbet og kontaktperson til henvender.
Af rapportering	Opsamlingsnotater fra statusmøder udgør den endelige af rapportering. Er der udarbejdet et udredningsdokument vedlægges denne også.
Visitation	I henvendelsesformen skal henvender markere om deres henvendelse falder inden for rammen af VISOs rådgivning i særligt komplekse enkeltsager. Såfremt henvender har sat kryds i feltet, vil henvendelsen tilgå de fagkonsulenter, der varetager visitationen af de særligt komplekse sager. Fagkonsulenten kontakter henvender og har en drøftelse, der skal bidrage til at afklare, om der hos henvender er interesse for og de nødvendige forudsætninger til stede for at iværksætte det meget længerevarende rådgivningsforløb. Herunder involvering af myndighedsledelse og at sagsbehandler har adgang til løbende og efter behov at få afklaret spørgsmål hos ledelsen. Myndighedsleder deltager på det afklarende og afsluttende møde.
Eksempler	Rådgivningen kan omhandle: • Fælles forståelse af borgerens støttebehov. • Implementering af virksomme pædagogiske metoder og redskaber. • Samarbejdet mellem fagpersoner, og mellem fagpersoner og pårørende, med henblik på at øge forudsætningerne for at indsatsen til borgeren lykkes Rådgivning til pårørende. • Rådgivning til myndighed om sagsbehandling.
Skabeloner	Ydelsen kan sammensættes med brug af flere dele af de eksisterende rådgivningsydelser. De eksisterende skabeloner anvendes efter behov og efter aftale mellem fagkonsulent og specialist. Der er udviklet én skabelon for statusmøde.

Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Rådgivning i en særligt kompleks enkeltsag målrettet voksne borgere – for myndighedsrådgivere og fagpersoner
Bilag	Af bilag 9 fremgår nærmere beskrivelse af ydelsens indhold.

3.12 Udredning i familier med grønlandsk baggrund

Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Udredning i familier med grønlandsk baggrund
Formål	I sager, hvor en kommune overvejer eller har igangsat en anbringelse udenfor hjemmet af et barn eller en ung i målgruppen, kan VISO tilbyde udredning af de dele af et barns ressourcer og behov og/eller forældres kompetencer, der tidligere er undersøgt via brug af standardiserede tests. Udredningen skal sikre, at der tages de fornødne hensyn til målgruppen, og at der inddrages ekspertise med viden om og indsigt i grønlandske sproglige og kulturelle forhold og at udredningen foretages uden brug af standardiserede test.
Hvem kan henvende sig?	Socialområdet – børn: Børn- og ungerådgiver skal være direkte involveret i henvendelsen og eventuelt deltage i møder under udredningsforløbet.
Afgrænsning	Udredningen skal redegøre for barnets eller den unges ressourcer og behov og/eller for forældrens kompetencer herunder ressourcer og udfordringer i forhold til at imødekomme sit barns basale og udviklingsmæssige behov. Udredningen skal belyse de dele af undersøgelserne, der tidligere blev løst ved brug af standardiserede psykologiske tests. Omdrejningspunktet for udredningen kan være: - Kognitive funktioner. - Personlighedsfunktioner. - Samspillet med omgivelserne. Målgruppe for ydelsen: Børn, unge eller forældre/kommende forældre der er født eller opvokset i Grønland eller i øvrigt vurderes at have en tæt tilknytning til grønlandsk sprog, kultur og værdier.
Indhold og form	Der tilbydes afklarende møde, udredningsforløb, gennemgang af udredning for forældrene samt afsluttende møde. Forløbet forventes afsluttet inden for tre måneder. For uddybning af ydelsen, se "Faglig systematisk tilgang til VISO-udredning", der skal anvendes i forbindelse med udredning i familier med grønlandsk baggrund.
Afrapportering	Der udarbejdes en udredningsrapport, som opsamling på forløbet.
Visitation	Fagkonsulenten varetager den indledende visitation og sikrer, at henvendelsen er godkendt på ledelsesniveau hos henvender. Fagkonsulenten vurderer henvendelsen og kontakter henvenderen senest syv arbejdsdage efter fordelingen af henvendelserne. Fagkonsulenten vurderer, om sagen er omfattet af § 171 b og træffer afgørelse. Fagkonsulenter vurderer om relevant sagsmateriale er indsendt eller om henvender skal anmodes om at foretage sig yderligere for at kvalificere henvendelsen.

Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Udredning i familier med grønlandsk baggrund
Opmærksomhedspunkter	Bemærk, at ydelsen skal understøtte, at der ikke anvendes standardiserede tests i sager hvor kommunen overvejer at anbringe et barn eller en ung i familier med grønlandsk baggrund, hvorfor kommunerne opfordres til at indsende sagerne til enheden i VISO. Kommunerne kan dog udarbejde en forældrekompetenceundersøgelse og/eller en børnepsykologisk undersøgelse uden brug af standardiserede tests og opfordres i de tilfælde til at søge rådgivning hos VISO for at sikre kultursensitivitet i undersøgelsen. Som udgangspunkt skal udredningen oversættes til grønlandsk med mindre der er tydelige argumenter, der taler imod det. Der skal generelt være skærpet opmærksomhed på at undersøge behovet for tolkning i udredningsforløbene.
Eksempler	Udredningen af barnet, den unge eller forældre kan fx handle om: • Kognitive funktioner herunder fx begavelse og funktionsniveau samt fleksibilitet, opmærksomhed og andre eksekutive funktioner. • Personlighedsfunktioner herunder fx tilknytning, affektregulering, forsvarsmekanismer og evne til indlevelse. • Samspillet med omgivelserne herunder fx evne til mentalisering, afstemning, gensidighed og tilknytning.
Skabeloner	Der findes følgende skabeloner i VIAS: • Afgørelsen om udredning – afslag. • Afgørelse om udredning – tilsagn. • Afklarende møde - invitation. • Afklarende møde – opsamlingsnotat. • Afrapporterende møde – invitation. • Afrapporterende møde – opsamlingsnotat. • Udredningsrapport.
Bilag	I bilag 11 illustreres forløbet fra start til slut.

3.13 Vurdering af igangværende anbringelsessager i familier med grønlandsk baggrund

Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Vurdering af igangværende anbringelsessager i familier med grønlandsk baggrund
Formål	I sager, hvor et barn eller en ung fra en familie med grønlandsk baggrund er anbragt uden for hjemmet, foretager enheden i VISO med ekspertise i grønlandsk sprog og kultur en vurdering af, om der er indikatorer på, at anvendelsen af en standardiseret psykologisk test har ført til en misvisende vurdering.
Hvem kan henvende sig?	Myndighedsrådgiver kan henvende sig og skal være direkte involveret i henvendelsen og skal deltage i det afrapporterende møde.
Afgrænsning	Kommunerne er fra den 1. maj 2025 forpligtet til at kontakte enheden med ekspertise i grønlandsk sprog og kultur og bede om en vurdering i sager, hvor et barn eller en ung fra en familie med grønlandsk baggrund er anbragt udenfor hjemmet, hvori der foreligger test eller hvor det må antages, at der har været gjort brug af standardiseret psykologiske tests, § 171 c i barnets lov. Målgruppe for ydelsen: Anbragte børn og unge under 18 år, som selv eller deres forældre er født eller opvokset i Grønland eller i øvrigt vurderes at have en tæt tilknytning til grønlandsk sprog, kultur og værdier.
Indhold og form	Forløbet indeholder, at enheden vurderer sagsmaterialet efter "Koncept for sagsgennemgang", hvorefter den sammenfattende vurdering fremlægges på et fysisk møde i kommunen. Afslutningsvis sendes rapport med vurderingen til både forældremyndighedsindehavere og til kommunen. Forløbet forventes afsluttet inden for tre-fire måneder. Sagsgennemgangen varetages i fællesskab af flere fagpersoner, således at det sikres, at vurderingen sker via socialfaglige-, psykologfaglige- og sproglige og kulturelle kompetencer.
Afrapportering	Der udarbejdes en rapport med enhedens vurdering, jf. Koncept for sagsgennemgang.
Visitation	Fagkonsulenten i enheden varetager den indledende visitation og sikrer, at henvendelsen er godkendt på ledelsesniveau hos henvender. Fagkonsulenten vurderer henvendelsen og kontakter henvenderen senest syv arbejdsdage efter fordelingen af henvendelserne. Fagkonsulenten vurderer, om sagen er omfattet af § 171 c, og træffer afgørelse. Er sagen omfattet af § 171 c, fastsætter fagkonsulenten dato for, at vurderingen er afsluttet. Fagkonsulenten vurderer om relevant sagsmateriale er indsendt eller om henvender skal anmodes om at foretage sig yderligere for at kvalificere henvendelsen. Relevant materiale vil være: - Psykologisk undersøgelse, hvori der indgår test, - Børnefaglig undersøgelse, - Afgørelse om anbringelse. I tilfælde af anbringelse uden samtykke medsendes indstilling til børne- og ungeudvalget.

Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Vurdering af igangværende anbringelsessager i familier med grønlandsk baggrund
	Sagen fordeles til fagpersoner, så der på sagen er de nødvendige psykologfaglig, socialfaglige og sproglige og kulturelle kompetencer.
Opmærksomhedspunkter	De typiske undersøgelser, hvori der foreligger tests, vil være: - forældrekompetenceundersøgelse, - børnepsykologiske undersøgelser, - og/eller tilknytningsundersøgelser. Sager, hvori der foreligger kognitiv testning af PPR i forbindelse med skole-visitation, vurderes som udgangspunkt ikke at være omfattet, da disse som oftest anvendes udelukkende til vurdering af skoleplacering. Tests fra PPR vil udelukkende være relevante, hvis de har haft afgørende betydning for beslutning om anbringelse (dette vurderes i den indledende visitationsfase). Det er testenenes betydning for kommunens beslutning om anbringelse, der vurderes på – der vurderes ikke på selve anbringelsesgrundlaget. Som udgangspunkt skal rapporten med vurderingen oversættes til grønlandsk med mindre der er tydelige argumenter, der taler imod det. Der skal generelt være skærpet opmærksomhed på at undersøge behovet for tolkning.
Skabeloner	Der findes følgende skabeloner i VIAS: • Afgørelse om sagsgennemgang – afslag • Afgørelse om sagsgennemgang – tilsagn • Afrapporterende møde vedrørende sagsgennemgangen - invitation • Afrapporterende møde vedrørende sagsgennemgangen - opsamlingsnotat • Rapport til sagsgennemgang.
Bilag	I bilag 11 og 12 illustreres forløbet fra start til slut samt grafisk oversigt over forløbets tidsfrister.

4 Modtagelse af henvendelser

Dette kapitel henvender sig overvejende til medarbejdere, som arbejder i VISOs centrale enhed i Odense og omhandler modtagelsen af henvendelser om rådgivning.

VISO modtager telefoniske og skriftlige henvendelser, som bliver registreret i VIAS, uanset om de afsluttes med eller uden et rådgivningsforløb. Reglen er, at der altid oprettes en henvendelse via et digitalt henvendelsesskema, før VISO kan igangsætte et rådgivningsforløb i VIAS, hvor der tilknyttes en specialist med mindre der er tale om udvidet telefonrådgivning for fagpersoner eller mini-målgruppeforløb for fagpersoner, hvor et enkeltogsforløb almenføres. Den interne procedure for oprettelse af disse henvendelser beskrives senere i dette kapitel.

4.1 Henvendelser uden digitalt henvendelsesskema

Disse henvendelser kommer telefonisk eller pr. mail, via henvendelsesformularen, og modtages af den administrative funktion i team viden og styring eller fagkonsulenterne i telefonvagten. Den administrative funktion kan besvare overordnede og praktiske spørgsmål og sender henvendelsen videre til en fagkonsulent, når der er behov for faglig sparring. Fagkonsulenten har en telefonvagtmappe, der kan bruges som guide under samtalen.

Efter endt samtale opretter og afslutter fagkonsulenten telefonhenvendelsen i VIAS.

4.2 Henvendelser med digitalt henvendelsesskema

En henvendelse til VISO kan ske ved at anvende og udfylde det digitale henvendelsesskema, som kan tilgås via hjemmesiden. Her oplyser henvender om, hvilket rådgivningsforløb der ønskes fra VISO (se mere om de forskellige typer af rådgivning i kapitel 3).

Før henvendelsen kan oprettes i VIAS, undersøger den administrative funktion, om den oplyste borger indgår i et igangværende rådgivningsforløb. I så fald skal fagkonsulenten, der er tilknyttet dette forløb, afklare, om den nye henvendelse skal journaliseres på dette forløb eller oprettes som et nyt forløb.

Såfremt der ikke er noget igangværende forløb på borgeren, screener den administrative funktion henvendelsen for, om denne indeholder tilstrækkelige og nødvendige oplysninger om henvender, borger og eventuel forældremyndighedsindehaver.

Efter den administrative funktion har screenet henvendelsen oprettes den manuelt i VIAS. Sluteligt journaliseres henvendelsen og eventuelle bilag i F2. Er der modtaget fysisk post scannes det ind, inden det lægges på sagen.

Når henvendelsen er oprettet i VIAS, sendes den til tildeling hos fagkonsulenterne. Der udarbejdes fordelingslister to gange om ugen (onsdag og fredag), som lægges i F2, hvor fagkonsulenterne har mulighed for at fordele sagerne imellem sig.

Den administrative funktion registrerer herefter fordelingen i VIAS, hvor der automatisk genereres et kvitteringsbrev til henvenderen med navnet på den fagkonsulent, der har fået henvendelsen tildelt. Derudover fremsendes også et persondatabrev til den borger henvendelsen vedrører og til forældremyndighedsindehaver.

Begge breve bliver automatisk journaliseret i F2-sagen.

4.3 Supplerende materiale til igangværende VISO-forløb

VISO modtager supplerende materiale som både fysisk post eller mail. Den administrative funktion lægger dette på F2-sagen og sætter fagkonsulenten på som ansvarlig, så akten med materialet kommer frem i deres indbakke. Hvis dokumenterne er modtaget som fysisk post, bliver de scannet ind og overført til F2, hvorefter den fysiske post bliver makuleret.

4.4 Intern procedure ved oprettelse af henvendelser, der ikke modtages via det digitale henvendelsesskema

Oprettelsen af udvidet telefonrådgivning for fagpersoner og mini-målgruppeforløb for fagpersoner, hvor et enkeltsagsforløb almengøres sker efter en særlig procedure, som beskrives i det følgende:

4.4.1 Intern procedure vedrørende oprettelse af udvidet telefonrådgivning for fagpersoner

Fagkonsulent:

- Modtager henvendelsen i telefonvagten.
- Registrerer henvendelsen som telefonhenvendelse i VIAS.
- Udfylder [formularen til oprettelse af henvendelsen](#).
- Sender mail med udfyldt formular vedhæftet til den administrative funktion før **kl. 14 samme dag, som henvendelsen er modtaget**.

Den administrative funktion:

- Opretter henvendelsen i VIAS med sagstype "udvidet telefonrådgivning" på baggrund af oplysningerne fra fagkonsulenten, **helst samme dag som mail fra fagkonsulent er modtaget**.
- Angiver "Udvidet telefonrådgivning – <henvenderkommune>" i feltet "Navn" under "Ny person".
- Tildeler sagen til fagkonsulenten i VIAS og sender mail til pågældende fagkonsulent.

Fagkonsulent:

- Tager kontakt til leverandør **senest to dage efter**, henvendelsen er tildelt i VIAS og tildeler rådgivningsforløbet til leverandør.

4.4.2 Intern procedure vedrørende oprettelse af mini-målgruppeforløb for fagpersoner, hvor et enkeltsagsforløb almengøres

Fagkonsulent:

- Modtager henvendelse fra specialist og eventuelt henvender i forhold til ønske om mini-målgruppeforløb for fagpersoner på baggrund af rådgivningsforløb i en enkeltsag.
- Udfylder [formularen til oprettelse af henvendelsen](#).
- Sender mail med udfyldt formular vedhæftet til den administrative funktion.

- Opretter et internt sagsnotat på enkeltsagsforløbet og noterer, at forløbet har givet anledning til igangsættelse af et mini-målgruppeforløb for fagpersoner. Sags- og leverancenummer på mini-målgruppeforløbet må ikke noteres i notatet.

Den administrative funktion:

- Opretter henvendelsen i VIAS med sagstype "målgruppesag" på baggrund af oplysningerne fra fagkonsulent.
- Journaliserer formularen med oplysninger om henvendelsen på sagen.
- Tildeler sagen til fagkonsulenten i VIAS og sender mail til pågældende fagkonsulent.

Fagkonsulent:

- Anvender leverancetyper "Kombinationsforløb: Mini-målgruppeforløb – for fagpersoner".
- Tildeler rådgivningsforløbet til den leverandør, der har varetaget enkeltsagsforløbet.

5 Forløbsbeskrivelse

I dette kapitel beskrives de opgaver, fagkonsulent eller specialist skal løse før, under og efter et rådgivningsforløb. Forløbsbeskrivelsen tager udgangspunkt i et rådgivningsforløb i en enkeltsag, der er VISOs mest hyppigt anvendte type af rådgivningsforløb og det forløb, der indeholder flest mulige procesled. Ud over at være en forløbsbeskrivelse af rådgivningsforløb i en enkeltsag, er kapitlet tænkt som vejledning til alle de øvrige typer af rådgivningsforløb, der alle indeholder proceselementer fra denne type af rådgivningsforløb.

I bilag 3 illustreres forløbet fra start til slut. Derudover indeholder bilag 4 en grafisk oversigt over forløbets tidsfrister.

5.1 Visitation

Visitation omhandler processen fra henvendelsen er tildelt en fagkonsulent til en leverance er godkendt, eller henvendelsen er håndteret med telefonisk rådgivning eller videresendt til anden instans og dermed afsluttet uden at igangsætte en leverance med en specialist. Processen beskrives nærmere i de følgende afsnit.

5.1.1 Vurdering af målgruppe samt om borgeren er indforstået med igangsættelse af rådgivningsforløb

Fagkonsulenten vurderer, om henvendelsen er en del af VISOs målgruppe.

Ved tilsagn:

Fagkonsulenten noterer i sagshistorikken "Afgørelse om VISO-forløb", at der er truffet afgørelse om forløb

Ved afslag:

Fagkonsulenten noterer i sagshistorikken "Afgørelse om VISO-forløb", at der er truffet afgørelse om afslag på forløb. Derudover sendes der en afslagsskrivelse til henvender – og borger, hvis henvender er en anden end borgeren selv.

Fagkonsulenten vurderer, om borger er indforstået med henvendelsen. Hvis borgeren erklærer sig "ikke indforstået med", vil VISO foretage en konkret individuel vurdering af, om VISO skal imødekomme borgeren om ikke at igangsætte et VISO rådgivningsforløb, eller om der er forhold, der gør, at VISO alligevel igangsætter et VISO rådgivningsforløb. Denne vurdering skal inddrage disse punkter til overvejelse:

- Om barnets tarv, tilstand og sikkerhed skal vægtes højere end forældrenes modvilje til at bruge barnets oplysninger og igangsætte et VISO-rådgivningsforløb.
- Om den voksne borger er i stand til at blive inddraget i beslutningen (fx borgere med demens eller andre kognitive funktionsnedsættelser).
- Om VISO i sager med højkonflikt, potentielt kan bidrage til eskalering af konflikten mellem kommune og borger, frem for at hjælpe i sagen.
- Om borgerens modstand mod rådgivningsforløbet vil umuliggøre, at kommunen efterfølgende kan følge anbefalingerne i den afsluttende rapport.

Ved tvivl inddrages nærmeste leder i VISO (og efter behov inddragelse af Jura i Social- og Bologiststyrelsen).

5.1.2 Oplysning af henvendelsen

Fagkonsulenten kontakter henvenderen senest syv arbejdsdage efter fordelingen af henvendelsen. Med afsæt i oplysningshjulet skal denne dialog bidrage til at oplyse henvendelsen nærmere, så fagkonsulenten kan vurdere, om den hører under VISOs arbejdsområde, eller om henvender skal anmodes om at foretage sig yderligere for at kvalificere henvendelsen.

Fagkonsulenten vurderer henvendelsen ud fra de syv områder i oplysningshjulet (se bilag 13):

1. Grundlæggende fakta
2. Problemstillinger og perspektiver
3. Barnets/borgerens eget perspektiv
4. Netværk og samarbejde
5. Udredning, afprøvede og igangværende faglige tiltag
6. Ønsket udbytte af rådgivningen
7. Opsummering og videre proces

Fagkonsulenten noterer dato for første kontakt og notat af samtalen i VIAS (se kapitel 6 om notat- og journaliseringspligt). I nogle tilfælde er dialogen tilstrækkelig til at hjælpe henvenderen videre, og henvendelsen afsluttes uden yderligere bistand fra VISO.

Falder henvendelsen inden for VISOs arbejdsområde, drøfter fagkonsulent og henvender det videre forløb. Det afklares, hvilken problemstilling, henvender vurderer er primær og som der ønskes hjælp til. Der er højst sandsynligt flere ting i spil blandt andet i forhold til den lokale kontekst. Dialogen handler da om at differentiere mellem det, som repræsenterer det specialiserede, som VISO skal bidrage med rådgivning om og det som henvender selv kan begynde at arbejde med. I dialogen med henvender understreger fagkonsulenten, at eventuelt supplerende udredning kan foretages, hvis det vurderes nødvendigt for at kunne kvalificere rådgivningen. Det kan fx vise sig relevant med supplerende, kvalificerende udredning ift. specifikke udfordringer, når der er adfærd hos borger, som viser sig i forløbet/som undrer/ikke kan forklares. Udredningen er i så fald målrettet den problemstilling, der rådgives om. I samtalen drøftes de foreløbige mål og det afklarende møde (dagsorden og deltagere).

Fagkonsulenten skal endvidere gøre henvenderen opmærksom på, at:

- VISO forudsætter, at ledelsen som minimum deltager på det afklarende og afsluttende møde, når rådgivningen retter sig mod driftsniveauet. Tilsvarende kræver VISO ledelsesmæssig involvering på myndighedsniveau, hvis henvendelsen rummer et højt konfliktniveau mellem parterne, flere sektorer er involveret, flere leverandører skal medvirke i forløbet og pressen følger eller ventes at følge sagen.
- VISO anbefaler, at henvenderen deltager i rådgivningsforløbet for efterfølgende at kunne medvirke til at forankre viden fra forløbet (i henvendelser fra skoler deltager PPR som udgangspunkt altid i rådgivningsforløbet).
- VISO har et vejledende mål om, at et rådgivningsforløb højst må vare otte måneder fra det afklarende til det afsluttende møde. Der skal lægges en plan med konkrete aftaler og

datoer, såfremt der ikke suppleres med et forankringsforløb.

- VISO forventer, at barnet, den unge eller den voksnes overvejelser og perspektiver inddrages, hvorfor det skal drøftes, hvordan denne kan deltage på det afklarende møde og i det videre forløb, herunder hvilke mulige udfordringer, der skal tages højdes for.

Fagkonsulenten noterer løbende nye oplysninger fra samtaler i VIAS i sagshistorikken (se kapitel 6 om notat- og journaliseringspligt).

5.1.3 Valg af leverandør

Hvis fagkonsulenten vurderer, at VISO kan bistå med et forløb, kontakter fagkonsulenten en specialist hos en mulig leverandør for at drøfte henvendelsen. Hvis problemstillingerne kræver det, kan flere leverandører blive kontaktet.

I det følgende afsnit beskrives henholdsvis fagkonsulentens opgaver og specialistens opgaver.

5.1.3.1 Fagkonsulentens opgaver:

Fagkonsulenten tager stilling til, hvilken leverandør der skal løse opgaven. Opgaven tildeles den leverandør, som opfylder kravene i den konkrete sag i forhold til ydelsestype (børn/unge, specialundervisning eller voksne), kombinationsproblematikker og aldersgruppekategori og som vurderes at have de bedste faglige kompetencer og kvalifikationer til den konkrete opgaveløsning. Leverandørens faglige kompetencer og kvalifikationer vurderes ud fra fx de tilbudte faglige metoder/tilgange, erfaring med målgruppen og de konkrete kombinationsproblematikker, tilbudte faggrupper, konsulentfaglige kompetencer, formidlingskompetencer mv.

Såfremt denne leverandør ikke har mulighed for at påtage sig opgaven, vælges den leverandør, som vurderes at være næstbedst til at løse opgaven og som har ledig kapacitet.

Såfremt der er flere leverandører, der opfylder de konkrete, faglige krav og som vurderes at have de samme faglige kompetencer/egnhed til den konkrete opgaveløsning, tildeles opgaven den leverandør, der vurderes at kunne levere opgaven til den samlet set laveste pris. Ved beregning af prisen inddrages både konsulenttimer og transport. Prisen beregnes på baggrund af estimeret antal timer til rådgivning/udredning samt transport.

Fagkonsulenten udvælger og begrundet sit valg af leverandør i VIAS.

Herefter sender fagkonsulenten henvendelsen til leverandøren som en visitationsydelse i VIAS. Fagkonsulenten drøfter henvendelsen med leverandørens kontaktperson.

Fagkonsulentens indledende dialog med leverandørens kontaktperson sker ud fra følgende præmisser:

- At VISO forventer, at specialisten kan rådgive på baggrund af de materialer og oplysninger, der foreligger eventuelt. suppleret med fx enkelte observationer.
- En drøftelse af, om det er relevant, at henvendende kommune supplerer med yderligere.
- At VISO udreder det, der er nødvendigt for ift. problemstillingen, og at udredningen i givet fald er tilrettet/differentieret ift. den/de afgrænsede problemstilling og foregår sideløbende med rådgivning.

Hvis det er en problemstilling, som forventes at kræve nogen grad af udredning, så aftaler fagkonsulent og ansvarlig specialist en foreløbig forventet skitse for rådgivningsforløbet (fx observation, samtale, test). Specialisten skal fagligt kunne redegøre for udredningsbehovet ift. problemstillingen.

5.1.3.2 *Specialistens opgaver:*

Leverandørens specialist læser henvendelsen igennem og kan kontakte fagkonsulenten for en uddybende dialog om henvendelsens problemstillinger og aftale det videre forløb, herunder om fagkonsulenten skal deltage i det afklarende møde.

Specialisten skal hurtigst muligt og senest fem arbejdsdage efter modtagelsen af henvendelsen svare 'ja tak' eller 'nej tak' til opgaven i VIAS. Et nej skal i så fald være konkret begrundet.

Senest fem arbejdsdage efter at have accepteret opgaven skal specialisten telefonisk kontakte henvender for at beramme det afklarende møde og specialisten kan ved yderligere behov spørge ind til henvendelsens problemstilling og kontekst. I den samtale vil specialisten også kunne anmode om supplerende materiale. Specialisten skal i den forbindelse tilbyde henvender mulighed for, at mødet kan afholdes inden for 30 dage efter, at specialisten har accepteret opgaven. Oplysninger fra dialogen med henvender, herunder aftaletidspunktet for det afklarende møde, noteres i VIAS.

5.1.4 Det afklarende møde og leveranceaftale

Den sidste del af visitationen omhandler det afklarende møde. Formålet med det afklarende møde er at afklare, om der er grundlag for at iværksætte et rådgivningsforløb – såfremt at der skabes fælles retning for det videre forløb. Der skal være et tydeligt billede af barnet, den unges eller voksnes perspektiv efter det afklarende møde – hvis der ikke er det efter mødets afslutning, skal der være en plan for, hvordan perspektivet kan blive tilvejebragt.

5.1.4.1 *Det afklarende møde*

Når specialisten har påtaget sig opgaven, skal der holdes et afklarende møde med deltagelse af barnet, den unge eller den voksne, henvender, netværk, specialist m.fl. Mødet, der typisk berammes til to timer, falder som hovedregel i to dele.

Formålet med mødets første del er:

- Afklaring af de forskellige parter perspektiv på den aktuelle situation og konkrete problemstillinger med fokus på både udfordringer og ressourcer, herunder barnets, den unges eller den voksnes perspektiv derpå. Hvis barnet/den unge/den voksne ikke deltager ved mødet, skal det sikres, at dets perspektiv tilvejebringes på anden vis.
- Afdækning af aktuelle indsatser, og hvordan samarbejdet forløber omkring og med barnet/den unge/den voksne, herunder hvordan det aktuelle samarbejde fungerer.
- Afdækning af de forskellige parter forventninger til eventuelt VISO rådgivningsforløb, herunder hvad der konkret ønskes rådgivning om.

Herefter er der en pause, hvor specialisten – og fagkonsulenten, hvis denne deltager – og henvender hver for sig kan reflektere over drøftelsen på mødet, og hvor førstnævnte kan vurdere, om sagens problemstillinger kunne være genstand for et rådgivningsforløb.

Hvis det vurderes relevant at iværksætte et rådgivningsforløb er det videre formål med mødet:

- Forventningsafstemning i forhold til hvad VISO kan tilbyde til hvem og hvordan samt det overordnede formål med rådgivningsforløbet og eventuelle konkrete mål
- Forventningsafstemning til fællesskabsanliggende af det kommende rådgivningsforløb, herunder rollefordeling og aftale om tovholderopgaven

Der skal desuden informeres om VISOs forventninger til parterne i et eventuelt kommende rådgivningsforløb:

- Der skal være ejerskab til et rådgivningsforløb. Det vil sige, at alle deltagere i rådgivningsforløbet skal kunne afsætte tid til rådgivningsforløbet og deltage aktivt.
- Ledelsen skal løbende gøre sig overvejelser om og gerne lægge planer for forankringen og spredningen af VISOs viden, hvilket VISO også vil fokusere på under et afsluttende møde.
- Henvender – eller en anden udpeget central person – skal sikre koordinationen i organisationen og sørge for løbende koordinering og information mellem VISO og parterne.
- De involverede parter skal meddele specialisten, alternativt fagkonsulenten, hvis der undervejs i forløbet bliver behov for tilpasninger eller ny forventningsafstemning med henblik på at sikre forløbets fremdrift og imødekomme henvenders behov for rådgivning.

Så vidt muligt laves konkrete aftaler og berammes dato for det afsluttende møde – med det forbehold, at et rådgivningsforløb først går i gang, hvis fagkonsulenten kan godkende specialistens forslag til leveranceaftalen, der blandt andet vil bygge på opsamlingsnotatet fra mødet.

Falder henvendelsen uden for VISOs arbejdsområde, afsluttes forløbet og leverancen afsluttes i VIAS. Det vil for eksempel være tilfældet, hvis henvenderens behov ønskes imødekommet med en driftslignende indsats, et terapeutisk eller behandlingsmæssigt forløb, eller hvis rådgivningen skulle bidrage til at håndtere sundheds-, arbejdsmarkeds- eller uddannelsesrelaterede temaer.

5.1.4.2 Formulering af mål for forløbet:

På baggrund af drøftelser med deltagerne formulerer specialisten konkrete mål, der skal være opnået ved rådgivningsforløbets afslutning. Målene indskrives i opsamlingsnotatet og i den faglige leverancebeskrivelse i VIAS.

Målene skal:

- Understøtte henvenderens egne mål og opgaver, så denne kan arbejde videre hermed efter afslutningen af rådgivningsforløbet.
- Kunne anvendes som aftalegrundlag, herunder bidrage til at afstemme forventninger mellem parterne, der således skal forholde sig til, hvilke mål der forventes indfriet under forløbet og med hvilken indsats fra specialistens og de øvrige aktørers side.
- Være det tilbagevendende omdrejningspunkt for dialogen.
- Indgå i drøftelsen, hvis der opstår uenighed i forløbet, og kan justeres efter behov.
- Evalueres på det afsluttende møde eller afrapporteringsmødet, hvor deltagerne skal vurdere, om de enkelte mål er nået.

Mål i rådgivnings- og udredningsforløb afspejler de resultater, som forløbet skal indfri. Antallet af mål kan variere fra sag til sag, ligesom målene er forskellige alt afhængig af, hvilke problemstillinger der er på spil og hvad der er muligt i den givne kontekst.

Formål begrundes, hvorfor forløbet igangsættes – typisk for at støtte og kvalificere henvenders videre arbejde med det berørte barn, ung eller voksen eller i tilsvarende forløb ved hjælp af ny viden og nye metoder.

Rådgivning bidrager generelt med ny viden om metoder og målgrupper til fagprofessionelle og pårørende, som understøtter, at henvender kan arbejde videre med barnet, den unge eller den voksne. I rådgivningen er det derfor relevant at sætte konkrete mål, der afklarer, hvilken viden og læring rådgivningsforløbet specifikt skal bibringe deltagerne.

Udredning, der indgår som en del af et rådgivningsforløb, bidrager med ny viden om en borgers funktionsniveau og potentialer. Derfor skal der som hovedregel sættes konkrete mål for, hvad der specifikt, ift. den givne problemstilling, skal udredes som grundlag for den efterfølgende rådgivning.

I bilag 14 er eksempler på formål og mål i et par udrednings- og rådgivningsforløb beskrevet nærmere.

5.1.4.3 *Specialistens opgaver*

Som udgangspunkt er specialisten ansvarlig for det afklarende møde og skal:

- Informere henvender om mødets formål, form, indhold og deltagerkredsen (hvis ikke fagkonsulent allerede har givet denne information til henvender i tidligere samtale).
- Aftale mødetidspunkt, mødested og deltagerkreds med henvender.
- Udarbejde og udsende mødeindkaldelse og dagsorden i VIAS til henvender, der selv skal videresende til øvrige mødedeltagere.
- Være mødeleder.
- Udarbejde et opsamlingsnotat i VIAS, sende det til henvender og lægge det i VIAS senest fem arbejdsdage efter det afklarende møde (heri noteres det blandt andet, hvis barnet, den unge eller den voksne ikke deltog).
- Senest fem dage efter, at opsamlingsnotatet er udsendt, udarbejde et forslag til leveranceaftale i VIAS til fagkonsulentens godkendelse.

Forslaget til leveranceaftalen skal indeholde følgende:

- Detaljeret budget med oplysninger om tidsforbrug til visitation, eventuel udredning, specialrådgivning og afslutning af opgaven samt transport, transportomkostninger, eventuelt øvrige udgifter og eventuelt særlige aktiviteter, som skal honoreres efter punkt vedrørende økonomi i rammekontrakten. I budgetskemaet skal endvidere fremgå datoer for de enkelte aktiviteter.
- Leverancebeskrivelse af formål, mål, indhold, forløb og metodisk tilgang udarbejdet i en skabelon i VIAS.

5.1.4.4 Fagkonsulentens opgaver

Fagkonsulenten deltager normalt ikke i det afklarende møde, men det kan være hensigtsmæssigt, når særligt et eller flere af følgende forhold gør sig gældende:

- Der hersker uklarhed om, hvorvidt henvendelsen kan føre til et rådgivningsforløb.
- Sagen, der har ført til henvendelsen, er meget kompleks.
- Parterne ser meget forskelligt på problemstillingen og behovet for hjælp.
- Der har været flere rådgivningsforløb på samme sted, hvorfor der er bekymring for, at viden fra tidligere forløb ikke bliver forankret og spredt i tilstrækkeligt omfang.
- Der er flere sektorer og parter involveret.
- Specialisten er ny i VISO-regi (læringsperspektiv).
- Flere specialister deltager i det afklarende møde eller forventes at skulle indgå i det efterfølgende rådgivningsforløb.

Når fagkonsulenten deltager i det afklarende møde, er det – med mindre andet aftales – fagkonsulenten, der leder mødet. Det er stadig specialisten, der planlægger, indkalder og udarbejder/udsender opsamlingsnotat.

Fagkonsulenten deltager dog altid i mødet, hvis sagen har et højt konfliktniveau og/eller har presens bevågenhed, og når der er tale om rådgivningsforløb vedrørende flere borgere. I disse tilfælde planlægger og leder fagkonsulenten mødet, mens specialisten indkalder og udarbejder/udsender opsamlingsnotat.

Specialistens forslag til leveranceaftalen bygger blandt andet på opsamlingsnotatet fra det afklarende møde. Fagkonsulenten vurderer leverancens størrelse og omfang i forhold til rådgivningens formål og mål.

Er der brug for, at forslaget skal præciseres eller ændres, anmoder fagkonsulenten specialisten om en genforhandling i VIAS. Fagkonsulenten noterer sine indvendinger og kommentarer til forslaget i tekstfeltet til genforhandling.

Når fagkonsulenten kan godkende forslaget i VIAS, kan forløbet gå i gang.

5.1.4.5 Øvrige opmærksomhedspunkter vedrørende det afklarende møde

I samarbejde med henvender afklares det, hvem der skal deltage i det afklarende møde. Det kan være myndighedsrådgiveren, forældre/pårørende, fagpersoner fra skole, bo- og aktivitetstilbud mv. Herudover deltager lederrepræsentanter på institutions- og eventuelt myndighedsniveau.

Barnet, den unge eller den voksne deltager som udgangspunkt i det afklarende møde for at kunne medvirke ved behandlingen af de forhold, der vedrører denne. Mødet skal tilrettelægges på en sådan måde, at barnet, den unge eller den voksne kan deltage. Det kan for eksempel være nyttigt at holde pauser, opdele mødet på andre måder, anvende hjælpemidler og/eller begrænse antallet af deltagere.

Hvis barnet, den unge eller den voksne ikke er med på mødet, skal specialisten angive årsagen i VIAS. Og det skal da afklares, hvordan barnet, den unge eller den voksnes synspunkter og ønsker til forløbet så kan indgå på mødet (se afsnit 2.2 om inddragelsesperspektivet).

5.1.5 Opmærksomhedspunkter vedrørende leveranceaftale

Flere leverandører: Hvis flere leverandører skal indgå i rådgivningsforløb, aftaler leverandørerne med fagkonsulenten hver deres del af det samlede arbejde, herunder hvordan de skal samarbejde undervejs. Fagkonsulenten beslutter, hvem der skal være den koordinerende leverandør. Specialisterne udarbejder forslag til leveranceaftalen vedrørende deres respektive ydelser. Forslagene sendes til godkendelse hos fagkonsulenten.

Godkendelse af højprisleverance: kræver både fagkonsulentens og dennes leders godkendelse. Når fagkonsulenten har foretaget den indledende godkendelse af en højprisleverance, sender VIAS den automatisk videre til den respektive leder. Fagkonsulenten modtager en hot-advis i VIAS på sagen, når lederen har godkendt eller afvist højprisleverancen.

For retningslinjer for øvrige udgifter henvises der til kontrakten, som beskriver vilkår herfor. Afholdelse af øvrige udgifter skal altid aftales på forhånd med en VISO-konsulent.

Hvis der er brug for at afholde en nødvendig udgift i sagen til fx brug af tolk eller transport, skal udgiften anføres i VIAS på den konkrete aktivitet i leveranceplanen, som udgiften vedrører. Du skal som specialist opbevare dokumentation for udgiften, som kan forevises, hvis VISO efterspørger det.

5.2 Rådgivningsforløbet

5.2.1 Igangsættelse af rådgivningsforløbet

Når leveranceaftalen er indgået og godkendt, er specialisten forpligtiget til **hurtigst muligt** at igangsætte leverancen ved at indgå aftaler mv. i overensstemmelse med den tidsplan, der er lagt. Det er nu specialisten, som primært har ansvaret for den faglige dialog og samarbejde med henvender.

5.2.2 Længden af et rådgivningsforløb

Som hovedregel skal et rådgivningsforløb gennemføres hurtigst muligt, som problemstillingen tilsiger det, og højst vare otte måneder fra det afklarende til det afsluttende møde. Hvis et forløb ser ud til at ville vare i længere tid, skal det forinden aftales med fagkonsulenten. Specialisten skal begrunde overskridelsen i VIAS.

5.2.3 Specialistens ansvar under rådgivningsforløbet

Specialisten har helt overordnet set ansvar for at følge håndbogens arbejdsgange og procedurer samt forpligtelserne i rammekontrakten. Desuden er det specialistens ansvar at gennemføre forløbet i overensstemmelse med leveranceaftalen.

Mere konkret har specialisten ansvar for at:

- Være i løbende dialog med henvender om forløbet.
- Varetage det faglige rådgivningsforløb målrettet den givne kontekst.
- Tilgå opgaven omkring formulering af anbefalinger, som en løbende proces, som sker i

samskabelse med rådgivningsdeltagerne undervejs i forløbet.

- Registrere udviklingen i forløbet ved løbende at notere sagshændelser (møder, aftaler, aftaleændringer, væsentlige samtaler etc.) i VIAS. Notere alle relevante oplysninger, som de bliver bekendt med mundtligt eller skriftligt, på den konkrete sag i VIAS.
- Journalisere nyt materiale løbende i VIAS – det gælder både materiale, som specialisten indhenter eller udarbejder.
- Logge de forbrugte timer og det øvrige forbrug hurtigst muligt og senest inden udgangen af den måned, hvor aktiviteten er planlagt (ifølge leveranceplanen).
- Holde sig orienteret om forløbet i VIAS, hvis fagkonsulenten foretager opdateringer.

Derudover skal specialisten inddrage fagkonsulenten, hvis der sker væsentlige ændringer i leveranceaftalen, da kan det være nødvendigt og hensigtsmæssigt at tage en dialog med henvender og den involverede ledelse eller at indkalde til et midtvejsmøde (se afsnit 5.2.10 om midtvejsmøder). Det forventes også, at specialisten har en opmærksomhed på, om andre ydelser i VISO kunne supplere igangværende rådgivningsforløb. Fagkonsulenten inddrages, hvis der opstår konflikter, eller der er mangel på aktivitet eller manglende ledelses-/personalemæssig opbakning i forløbet fra modtagerorganisationens side.

Endelig skal specialisten tage kontakt til fagkonsulenten, når:

- Der er tvivl i planlægningen af møder.
- Borgeren flytter til en anden kommune, institution eller botilbud.
- Pressen kontakter specialisten, da kun ledelsen i Social- og Boligstyrelsen/VISO må besvare pressens spørgsmål vedrørende et rådgivningsforløb.
- Der muligvis er en anmodning om aktindsigt på vej, da en sådan kun må behandles af VISO centrale enhed i Odense (se kapitel 9 om aktindsigt).
- Der undervejs i forløbet opstår alvorlig bekymring i forhold til barnet, den unge eller den voksne, som kan begrunde, at der måske skal laves en bekymringsskrivelse eller underretning til kommunen eller bo-/dagtilbud (se kapitel 10 for procedurer ved underretning).
- Der opstår behov for at afvige fra håndbogens procedurer i forhold til for eksempel overholdelse af tidsfrister.
- der opstår behov for tolkebistand (se kapitel 11 om tolkebistand).
- Der kommer en ny henvender eller ansvarlig leder, hvorfor fagkonsulenten skal have de

nye kontaktoplysninger.

Specialisten er desuden altid velkommen til at sparre med fagkonsulenten, hvis der er tvivl om, hvad der skal noteres eller journaliseres i VIAS, eller hvis der opstår tvivl om indholdet i opsamlinger fra diverse møder eller i den afsluttende rapport.

5.2.4 Specialistens indhentning af supplerende oplysninger

Specialisterne kan efter aftale med fagkonsulenten indhente supplerende oplysninger, hvis borger eller forældremyndighedsindehaver har givet samtykke. Specialisten er ansvarlig for at sikre, at de nye oplysninger kommer til at fremgå af VIAS. Ligeledes skal samtykket også fremgå af VIAS. Henvender skal orienteres, hvis der indhentes yderligere oplysninger. Som led i indhentningen af yderligere oplysninger skal specialisten iagttage princippet om dataminimering således, at der kun indhentes oplysninger, som er nødvendige for at oplyse og udrede sagen. Specialisten skal inddrage fagkonsulenten i vurdering af nødvendigheden af eventuel indhentning af supplerende sagsmateriale. Specialisten lægger de supplerende oplysninger i VIAS.

5.2.5 Brug af observation eller video

Brug af observation eller video som led i rådgivningsforløbet er omfattet af den hjemmel, der gælder for behandlingen af sagen, og der skal derfor ikke indhentes nyt samtykke ved brug af observationer eller videooptagelser.

Hvis der anvendes observation i rådgivningsforløbet, skal specialisten udvise god etik og sikre, at det kun er den pågældende borger, der observeres. Hvis andre personer indgår i observationen, skal der være særskilt skriftligt samtykke fra disse. Efter observationen noteres observationerne, og notatet journaliseres.

VISO anvender ikke uanmeldt observation som en del af rådgivningsforløbet.

Anvendes der videooptagelser, er det ligeledes vigtigt, at det kun er den pågældende borger, der indgår i optagelserne. Hvis andre personer indgår i optagelserne, skal der foreligge et særskilt skriftligt samtykke fra disse. Hvis der er personer, som ikke indgår i en optagelse, men som kommer med i optagelsen, fx fordi de går gennem et rum eller ikke interagerer med den person, der optages, er det vigtigt, at der forinden er informeret om, at der videooptages. Hvis en person kommer til at indgå i optagelsen, skal der efterfølgende indhentes samtykke fra denne.

5.2.6 Fagkonsulentens ansvar under rådgivningsforløbet

Fagkonsulenten skal holde sig orienteret om udviklingen i forløbet – eksempelvis ved at bruge advis-systemet i VIAS¹ – notere hændelser og nye oplysninger, herunder journalisere nyt materiale i F2 (se kapitel 6 om notat- og journaliseringspligt), foretage løbende stikprøvekontrol af specialistens faglige og økonomiske registreringer i VIAS og overholdelse af tidsfrister samt efterse, at der generelt er aktivitet og fremdrift i forløbene.

Fagkonsulenten kan også blive inddraget direkte i rådgivningsforløbet, hvis henvender eller specialist har et behov for bistand af generel eller overordnet karakter. Fagkonsulenten kan også gå ind i forløbet, hvis eksempelvis:

- Rådgivningsforløbet har en høj kompleksitet og/eller flere leverandører er involveret.

¹ **Advis systemet:** understøtter fagkonsulentens og specialistens muligheder for løbende at holde sig orienteret, da parterne adviseres hver gang, der sker noget på en sag i VIAS. For eksempel hvis der oprettes et sagsnotat, uploades et dokument, eller der sker ændringer i leverancen.

- Der er behov for opfølgning på specialistens arbejde.
- Der er usikkerhed om forløbet eller mangler opfølgning i VIAS eller kontakt med specialisten.

5.2.7 Udredningsdokument

Udredningsdokumentet skal:

- Indeholde faglige konklusioner fra udredningen og give henvender og VISO et kort overblik over udredningens mål, indhold og omfang.
- Bruges som dokumentation for den gennemførte udredning.
- Indeholde faktuelle oplysninger og faglige analyser og vurderinger.
- Skrives i et letforståeligt sprog og må højst fylde cirka 10-12 A4-side.

5.2.8 Møde om VISO-udredningen

Mødet om VISO-udredningen har til formål at præsentere og gennemgå udredningens resultater.

Specialisten indkalder til mødet. Mødeindkaldelsen og den del af udredningsdokumentet, der vedrører udredningen, sendes til henvender i god tid før mødet. Tidspunkt og deltagerkreds kan eventuelt berammes allerede under det afklarende møde. Specialisten gennemgår udredningen og drøfter indhold og konklusioner med deltagerne. Mødet bruges også til at drøfte og lave aftaler om den efterfølgende rådgivning.

VISO anbefaler altid, at barnet, den unge eller den voksne deltager (se afsnit 2.2 om inddragelsesperspektivet). Hvis barnet, den unge eller den voksne ikke deltager på mødet, skal årsagen noteres i VIAS. Desuden skal det sikres, at barnet, den unge eller den voksne på anden vis inddrages i og orienteres om udredningsdokumentets konklusioner og anbefalinger – for eksempel på et særskilt møde, hvor barnet, den unge eller den voksne alene eller sammen med pårørende og/eller personale får gennemgået udredningen. Fagkonsulenten kan i særlige tilfælde deltage i mødet. Det beror på en konkret vurdering. Specialisten udarbejder et opsamlingsnotat i VIAS og udsender dette til henvender.

5.2.9 Arbejds møde

På det afklarende møde kan flere af de involverede parter beramme et arbejds møde, hvis omstændighederne omkring rådgivningsforløbet nødvendiggør dette. Det kan for eksempel være tilfældet, hvis forskellige parter skal modtage rådgivning. Her kan det fremme formålet med rådgivningen, at specialisten sammen med de involverede udveksler erfaringer og skaber overblik og sammenhæng over dele af eller hele forløbet.

Specialisten kan også undervejs i forløbet indkalde parterne til et arbejds møde.

Specialisten skriver som udgangspunkt referat af arbejds mødet og lægger det i sagshistorikken. Hvis arbejds mødet får karakter af et midtvejs møde, udarbejder og udsender specialisten et opsamlingsnotat fra mødet med opsummering af eventuelt nye aftaler, forventningsafstemninger mv. Her bruges skabelonen fra midtvejs mødet.

5.2.10 Midtvejsmøde

Specialisten kan efter aftale med fagkonsulenten indkalde til et midtvejsmøde, hvis der er brug for at revurdere problemstillingen, behovet for rådgivning, en væsentlig ændring i konteksten, kredsen af deltagere, rolle- og opgavefordelingen, forløbets konkrete mål og som følge heraf afstemme forventningerne mellem parterne.

Deltagerkredsen til midtvejsmødet er så vidt muligt den samme som til det afklarende møde, og specialisten udarbejder en mødeindkaldelse i VIAS.

Specialisten udarbejder og udsender et opsamlingsnotat i VIAS fra midtvejsmødet med opsummering af de nye aftaler, forventningsafstemninger mv.

5.2.11 Ændringer af leverance undervejs i rådgivningsforløbet

Fagkonsulenten og specialisten skal i samarbejde ajourføre leveranceaftalen, når omstændighederne eller forholdene ændrer sig.

Specialisten ændrer leverancen i VIAS, når forløbets omstændigheder eller forhold hos specialisten nødvendiggør det. Det gøres ved at:

- Ændre i timetal og/eller transportudgifter i eksisterende ydelsesaktivitet.
- Tilføje, fjerne eller ændre en ydelse/ydelsesaktivitet.
- Ændre i leverancebeskrivelsen.
- Ændre i tidsplanen.

Ændringer i leverancebeskrivelsen skal altid begrundes, og fagkonsulenten skal godkende alle ændringer.

5.2.12 Leveranceafbrydelse

Rådgivningsforløbet kan afbrydes, hvis borgeren dør, henvender ønsker forløbet standset, eller fagkonsulenten og/eller specialist vurderer, at grundlaget for leveranceaftalen ikke længere er til stede.

5.3 Afslutning af rådgivningsforløbet

Et VISO-rådgivningsforløb afsluttes med en skriftlig rådgivningsrapport og et møde mellem de relevante parter – det afsluttende møde.

5.3.1 Rådgivningsrapport

Rådgivningsrapporten er den skriftlige del af rådgivningen og tjener to formål. Rapporten skal kunne anvendes aktivt, så rådgivningsdeltagerne fortsat kan arbejde videre med den tilførte læring og anbefalinger til det videre arbejde efter VISO-forløbet er afsluttet. Derudover udgør rapporten dokumentationen for den gennemførte rådgivning.

Rådgivningsrapporten skal:

- Kunne anvendes af læseren til at danne sig et overblik over de væsentligste faglige

pointer og anbefalinger, samt aftaler for det videre forløb, som er indgået på det afsluttende møde i VISO-forløbet.

- Indeholde en opsamling af grundlaget for rådgivningsforløbet (mål, metoder, omfang, bilag mm.), som gør det muligt for læseren at fordybe sig yderligere i baggrunden for de formulerede anbefalinger.
- Udfyldes i rådgivningsrapportskabelonen i VIAS, hvor der i titlen står 'udkast'. "Udkastet" sendes ud inden det afsluttende møde.
- Opdateres med eventuelle bemærkninger efter det afsluttende møde, gemmes i VIAS og sendes til henvender med opsamlingsnotatet som bilag, hvor 'udkast' er fjernet.
- Skrives i et letforståeligt sprog og må højst fylde 12-16 A4-sider.

5.3.2 Anbefalinger:

Formulering og prioritering af anbefalinger skal foregå i dialog og tæt samarbejde med rådgivningsdeltagerne og gerne løbende undervejs i rådgivningsforløbet. Dette med henblik på at understøtte det bedst mulige ejerskab til anbefalingerne ved at sikre, at de er realistiske ift. den lokale kontekst og relevante for fagpersoner og borger/pårørende at arbejde videre med.

Anbefalingerne skal i rådgivningsrapporten:

- Formuleres konkret, klart og tydeligt. De skal kunne læses og forstås af personer, som ikke har deltaget i rådgivningsforløbet.
- Uddybes, så det for læseren fremgår tydeligt, hvad der anbefales i hvilke situationer, samt eventuelt hvad det vil medføre af forventet forandring, når denne anbefaling følges.
- Angives i prioriteret rækkefølge. Fx at prioriteringen kan afspejle borgerens progression, det vil sige at man først går videre til næste anbefaling, når borgeren er 'klar' til det.
- Højst udgøre syv anbefalinger. Såfremt der er flere anbefalinger, skrives de resterende ind som prosatekst under de første syv anbefalinger.

Udkast til rådgivningsrapporten sendes til henvenderen, der videresender rapporten til borgeren og andre relevante parter i god tid inden det afsluttende møde. Efter det afsluttende møde indsættes opsamlingsnotat som bilag i rådgivningsrapporten og eventuelt ønskede faktuelle ændringer til rapporten foretages. Den endelige udgave af rådgivningsrapporten gemmes i VIAS.

Hvis enten specialisten eller fagkonsulenten finder det relevant, giver fagkonsulenten specialisten feedback på rapportens indhold forud for udsendelsen.

5.3.3 Det afsluttende møde

Når rådgivningsforløbet er gennemført, afholdes et afsluttende møde af et par timers varighed. I VIAS indkalder specialisten til det afsluttende møde.

Mødeindkaldelse og rapportudkastet sendes i god tid før mødet til henvender, som sender det videre til relevante deltagere. Som udgangspunkt er deltagerkredsen den samme som ved det afklarende møde. VISO stiller krav om relevant lederdeltagelse i mødet.

Det afsluttende møde har følgende hovedemner:

1. Indhold og anbefalinger fra rådgivningsrapporten fremlægges og drøftes.
2. Forløbet evalueres med fokus på de mål, der blev aftalt på det afklarende møde. De opsatte mål for forløbet kan fremgå af **mødeindkaldelsen**.
3. Med ovenstående afsæt drøftes, hvordan læring fra forløbet fremadrettet kan:
 - a. Forankres og bruges som led i indsatsen til borgeren.
 - b. Udbredes i den øvrige del af modtagerorganisationen.

Hvis forløbets omstændigheder taler for det, kan der afholdes et afsluttende møde med forløbets parter hver for sig – for eksempel barnet/den unge/forældre/den voksne/pårørende for sig og ledelse/fagfolk for sig. VISO forventer, at barnet, den unge eller den voksne deltager i det afsluttende møde (se afsnit 2.2 om inddragelsesperspektivet). Hvis barnet, den unge eller den voksne ikke deltager, skal årsagen noteres i VIAS. Desuden skal det sikres, at barnet, den unge eller den voksne på anden vis inddrages i og orienteres om rapportens konklusioner og anbefalinger – for eksempel på et særskilt møde, hvor barnet, den unge eller den voksne alene eller sammen med pårørende og/eller personale får gennemgået rapporten.

Det kan være hensigtsmæssigt at invitere myndighed med til det afsluttende møde i de forløb, hvor myndighed ikke har deltaget i det afklarende møde. Herved kan myndighed få overleveret information og læring, som kan bruges i den fremadrettede indsats over for barnet, den unge eller den voksne. Fagkonsulenten deltager som udgangspunkt ikke i det afsluttende møde. Særlige forhold kan dog kræve fagkonsulentens deltagelse. Det beror på en konkret vurdering. Der udsendes et opsamlingsnotat fra mødet med fokus på evaluering af målene og på den fremtidige forankring og udbredelse af viden fra forløbet. Notat lægges i VIAS.

5.3.4 Afslutning af leverancen i VIAS

Før leverancen kan afsluttes i VIAS, skal det afsluttende møde være afholdt, opsamlingsnotatet fra mødet skal være udsendt og lagt på sagen i VIAS, og endelig skal rådgivningsrapporten være udarbejdet, fremsendt til henvender og lagt på sagen i VIAS.

I det følgende beskrives henholdsvis specialisten og fagkonsulentens ansvar i forbindelse med afslutning af leverancen, herunder den efterfølgende tilfredshedsundersøgelse.

5.3.5 Specialistens ansvar ved afslutning af leverancen:

Senest syv arbejdsdage efter det afsluttende møde, afslutter specialisten leverancen ved at:

1. Notere de sidste relevante oplysninger på sagen i VIAS.
2. Tjekke at modtager af rådgivningen er korrekt registreret i VIAS.
3. Journalisere de sidste relevante akter på sagen i VIAS og makulere akter og arbejdsparirer såsom mails og notater (OBS: for psykologer gælder særlige regler).
4. Logge sine sidste forbrugte timer og øvrigt forbrug på sagen i VIAS og herefter indsende økonomiskemaet.

5.3.6 Fagkonsulentens ansvar ved afslutning af leverancen:

Fagkonsulenten skal inden for syv arbejdsdage efter modtagelse af økonomiskemaet sikre, at specialisten har afsluttet sagen i henhold til procedurerne, herunder at den afsluttende rapport og opsamlingsnotat fra det afsluttende møde er skrevet, udsendt og journaliseret. Fagkonsulenten skal også notere og journalisere sine egne oplysninger, mails eller akter, før sagen lukkes.

Herefter forholder fagkonsulenten sig til økonomiskemaet. Når det kan godkendes, afsluttes rådgivningsforløbet endeligt.

5.3.5 Tilfredshedsundersøgelse

VISO gennemfører systematisk tilfredshedsundersøgelser på udvalgte afsluttede rådgivningsforløb. Når et forløb afsluttes, sendes et spørgeskema automatisk til modtager af rådgivningen, som derved får mulighed for at tilkendegive sin tilfredshed med rådgivningen i VISO-forløbet og dermed bidrage til at videreudvikle kvaliteten af VISOs rådgivning.

Der foretages endvidere en årlig survey-undersøgelse af kommunernes generelle tilfredshed med VISOs rådgivning.

5.4 Forankringsunderstøttende aktiviteter

Som led i afslutningen af et rådgivningsforløb i en enkeltsag eller målgruppeforløb – for fagpersoner kan VISO tilbyde forankringsunderstøttende aktiviteter i op til seks måneder efter, at det afsluttende møde er afholdt.

Formålet er at understøtte, at rådgivningsdeltagerne arbejder videre med at forankre anbefalingerne fra VISO-forløbet, så læring fra forløbet kommer borgeren til gavn fremadrettet. Der kan afholdes et forankringsmøde (afsnit 5.4.1) og 1-3 opfølgingsmøder (afsnit 5.4.3). I perioden kan kommunens udpegede tovholder desuden anmode om 1-2 sparringssessioner pr. telefon (afsnit 5.4.2).

Forudsætningen for at modtage de forankringsunderstøttende aktiviteter er, at der fra rådgivningsdeltagerens side tilkendegives, at der efter det ordinære rådgivningsforløb vil blive arbejdet aktivt med den videre forankring af anbefalingerne, samt at rådgivningsdeltagerne selv tager ansvar for at holde processen og udviklingen i gang ifm. de forankringsunderstøttende aktiviteter.

Aktiviteterne efter det afsluttende møde adskiller sig fra det ordinære rådgivningsforløb ved, at specialisten i denne periode gradvist skal overgive ansvaret for koordinering, mødeledelse, prøvehandlinger mm. til en udpeget tovholder iblandt rådgivningsdeltagerne (ofte myndighed eller tilbudsleder). Formålet med rolleskiftet er at sikre, at kommunen selv bliver i stand til at fastholde udviklingen og koordinere samarbejdet.

Tanken med de forankringsunderstøttende aktiviteter er ikke at tilføre ny viden. Eventuelle spørgsmål og dilemmaer som måtte række ud over, hvad der er blevet arbejdet med under enkeltsagsforløbet, skal specialisten kun besvare i det omfang dette er muligt uden forudgående forberedelse. Specialistens rolle i disse tilfælde betragtes som faciliterende ift. at skabe refleksion hos rådgivningsdeltager i forhold til, hvordan de selv kan komme videre i sagen, og selv kan indhente ny viden, hvis det er dette som efterspørges.

Ønsker rådgivningsdeltagerne at takke ja til de forankringsunderstøttende aktiviteter, så orienterer specialisten fagkonsulenten på sagen herom, indsender leveranceændring og tilpasser leverancebeskrivelse på enkeltsagen i VIAS.

5.4.1 Forankringsmøde

Forankringsmødet har til formål at skabe en fælles forståelse af, hvordan det fortløbende arbejde med VISOs anbefalinger kommer til at foregå hos rådgivningsdeltager. ²

Et ønske om forankringsmøde skal aftales senest ved sidste rådgivningsgang. Der opfordres til, at forankringsmødet afholdes samme dato som det afsluttende møde. Der afsættes som udgangspunkt 1 time til forankringsmødet.

Inden specialisten sender invitation til forankringsmødet ud til henvender, skal det være afstemt med rådgivningsdeltagerne, hvem der kan varetage rollen som tovholder for arbejdet med forankring af anbefalingerne hos rådgivningsdeltagerne.

Invitationen til forankringsmødet indeholder refleksionsspørgsmål til deltagerne. Disse bedes de forholde sig til forud for mødet, så specialisten skal senest fremsende dagsorden og skabelon til forankringsplan til tovholder senest en uge før forankringsmødet afholdes.

På mødet udfyldes forankringsplanen med afsæt i rådgivningsforløbets anbefalinger, og der afstemmes roller og ansvar i det fortløbende forankringsforløb. Specialist er mødeleder, og tovholder er ansvarlig for, at forankringsplanen udfyldes i fællesskab på mødet.

Forankringsmødet afsluttes med aftale om dato for et eventuelt opfølgende møde (afsnit 5.4.3). Der kan kun aftales ét opfølgende møde af gangen, da behovet for yderligere møder afhænger af udviklingen i arbejdet med forankringsplanen frem til næste mødegang.

Tovholderen udsender forankringsplanen til mødedeltagerne og specialisten efter mødet. Specialisten lægger forankringsplanen i VIAS.

5.4.2 Telefonisk faglig sparring

Specialisten står til rådighed for sparring pr. telefon i perioden mellem forankringsmødet og opfølgningsmøde (-erne). Formålet er at kunne besvare forståelsesmæssige spørgsmål eller sparring til håndtering af uventede ændringer i sagen, som har betydning for rådgivningsdeltagernes videre arbejde med anbefalingerne.

Der kan maksimum ydes to ganges telefonisk faglig sparring forud for hvert opfølgende møde.

5.4.3 Opfølgende møder

Det opfølgende møde har til formål at sikre, at rådgivningsdeltagerne følger op på anvendelsen af den nye viden, samt at de har mulighed for faglig sparring på eventuelt opståede spørgsmål og dilemmaer i forbindelse med forankring af anbefalinger fra rådgivningsforløbet. Det er en forudsætning, at der har været afholdt forankringsmøde, inden der tilbydes opfølgende møde(r).³

På opfølgningsmødet tilpasser tovholder forankringsplanen i samråd med mødedeltagerne. Forankringsplanen betragtes som et selvstændigt aftalereferat. Hvis rådgivningsdeltagerne ønsker, at der udarbejdes et særskilt referat, så er tovholder ansvarlig for at udarbejde dette eller for at sikre at opgaven uddelegeres.

² For yderligere beskrivelse af ramme og indhold for forankringsmødet: se 'Koncept for ny aktivitet i VISO-rådgivningsforløb i en enkeltsag – forankringsmøde' i VIAS' skabelonarkiv.

³ For yderligere beskrivelse af ramme og indhold for opfølgende møder: se 'Koncept for ny aktivitet i VISO-rådgivningsforløb i en enkeltsag – opfølgende møde' i VIAS' skabelonarkiv.

Som afslutning på opfølgningsmødet vurderes det, om der er behov for yderligere et opfølgende møde (dog max tre opfølgende møder i alt inden for seks måneder efter det afsluttende møde).

Tidsrammen for et opfølgende møde er 1,5 time. Mødet kan afholdes virtuelt eller ved fysisk fremmøde.

Der stilles krav om, at kommunen har arbejdet aktivt med de aftalte aktiviteter fra det forgangne møde, for at næste opfølgende møde kan afholdes. I den telefoniske dialog med tovholder inden næste møde, gøres der status på, om kommunen har arbejdet med det forventede, og dermed om det kommende opfølgende møde skal fastholdes eller udsættes.

5.4.4 Afslutning

Der afholdes ikke et nyt afsluttende møde efter det sidst afholdte opfølgningsmøde. Det er således det sidste opfølgningsmøde, som kommer til at udgøre afslutningen på forankringsaktiviteterne i VISO-rådgivningsforløbet.

6 Notat- og journaliseringspligt

VISOs fagkonsulenter, administrative medarbejdere og specialister skal følge reglerne om notat- og journaliseringspligt.

6.1 Notatpligt

Notatpligten efter offentlighedslovens § 13 gælder i afgørelsessager og vedrører oplysninger om en sags faktiske grundlag eller eksterne faglige vurderinger, der er af betydning for sagen. Derudover skal der laves notat om væsentlige sagsbehandlingskridt i sagen. Anonyme henvendelser er også omfattet af notatpligten. Desuden er der i nogle tilfælde notatpligt, selvom det ikke fremgår udtrykkeligt. I disse tilfælde taler man om notatpligt på ulovbestemt grundlag eller notatpligt som god forvaltningsskik.

Notatet skal indeholde oplysning om indholdet af de oplysninger eller vurderinger, som myndigheden modtager, hvor oplysningerne eller vurderingerne stammer fra, hvem der har modtaget oplysningerne eller vurderingerne, og hvornår oplysningerne eller vurderingerne er modtaget.

Der er ikke formkrav til, hvordan oplysningerne eller vurderingerne skal noteres, men det skal være muligt efterfølgende at finde dem.

Notatet skal udarbejdes snarest muligt efter, at myndigheden har fået kendskab til oplysningerne eller vurderingerne.

Notatpligten er med til at sikre borgerens retssikkerhed og giver myndigheden overblik over sagens gang, herunder indgåede aftaler og eventuelle uenigheder mellem parterne.

6.2 Journaliseringspligt

Ifølge offentlighedslovens § 15 er der pligt til at journalisere relevante akter på de konkrete sager.

Det betyder, at VISOs fagkonsulenter, administrative medarbejdere og specialister løbende skal journalisere dokumenter, der er sendt, modtaget eller oprettet (endelige versioner) som led i administrativ sagsbehandling, og som har en betydning for sagen eller sagsbehandlingen i øvrigt. Herudover skal der løbende noteres hændelser i sagen i sagshistorikken i VIAS gennem hele rådgivningsforløbet.

Dokumenter, der er modtaget eller afsendt, skal journaliseres snarest muligt. Breve skal journaliseres senest 3-4 arbejdsdage efter modtagelse/afsendelse, og e-mails skal journaliseres senest 7 arbejdsdage efter modtagelse/afsendelse. Hvis man journaliserer en e-mail-tråd, må den første journaliseringspligtige e-mail ikke være ældre end 7 arbejdsdage. Fristerne løber fra dagen efter modtagelsen eller afsendelsen.

Fristerne kan forlænges ved ferie, sygdom, kursusdeltagelse, tjenesterejse mv., men der skal være journaliseret senest på det tidspunkt, hvor der træffes afgørelse i en eventuel aktindsigts-sag.

For interne dokumenter gælder der ingen frist for journalisering. Interne dokumenter bør dog journaliseres, når de foreligger i endelig form, og de skal være journaliseret, inden der træffes afgørelse i en eventuel aktindsigtssag.

Journaliseringen er en væsentlig hjælp, når leverancen afsluttes, og fagkonsulenten følger op på forløbet som helhed. VISO anvender oplysninger fra rådgivningsforløbene i vidensudviklingsarbejdet, hvorfor journaliseringen også i denne henseende er væsentlig.

6.2.1 Særligt ved familiesager

Alle sager omhandlende familier med flere børn registreres på hvert enkelt barns cpr.nr. Fremsendes en familiesag til VISO omhandlende flere børn, kontaktes kommunen med henblik på at få oplysningerne om hvert enkelt barn adskilt, således at VISO kan oprette en separat sag omhandlende det enkelte barn.

Når en sag visiteres til en relevant leverandør – i flere tilfælde vil leverandøren være den samme på alle børnene i familien – noteres der i VIAS alt specifikt omhandlende barnet på sagen. Det, der omhandler alle børnene, noteres i alle børnenes sager. Når specialisten udarbejder leveranceforslag i VIAS, er det væsentligt, at dette afspejler den ydelse, som leveres omhandlende barnet. Er der tale om flere børn i en familie, hvor specialisten leverer den samme ydelse til alle i familien, skal den samlede leverancebeskrivelse på hver enkelt sag afspejle dette. Leverancebudgettet skal derimod deles op, således at ydelsen registreres og logges på det enkelte barn. Når VISO er færdig med et rådgivnings- og/eller udredningsforløb, udarbejdes der en særskilt rapport på hvert enkelt barn, som beskriver det forløb, VISO har levereret.

7 Behandling af personoplysninger

Databeskyttelsesforordningen⁴ gælder blandt andet for VISOs fagkonsulenter og specialisters behandling af oplysninger om borgerne, herunder også familiemedlemmer og andre bipersoner.

Der er strengere krav til behandlingen af følsomme personoplysninger, eksempelvis helbredsoplysninger og oplysninger om etnisk oprindelse samt fortrolige personoplysninger såsom cpr. nr., væsentlige sociale problemer og oplysninger om andre rent private forhold end til behandlingen af almindelige personoplysninger, fx navn og adresse.

Forordningen gælder for helt eller delvis automatisk behandling af personoplysninger og manuel behandling af personoplysninger, som indgår eller skal indgå i et register.

Fagkonsulenter og specialister skal være opmærksomme på kun at behandle oplysninger, der har et sagligt formål (formålsbegrænsning) og personoplysninger, som er nødvendige til at opfylde formålet med behandlingen (dataminimering). Herudover må oplysningerne ikke komme til uvedkommendes kendskab, gå tabt eller blive beskadiget.

Fagkonsulenter og specialister må ikke opbevare personoplysningerne længere, end det er nødvendigt for at kunne opfylde formålet med behandlingen, medmindre anden lovgivning tilsiger andet.

⁴ Den officielle titel på databeskyttelsesforordningen er Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (generel forordning om databeskyttelse) (EØS-relevant tekst).

8 Lydoptagelse af møder

Der findes ingen regler, der generelt regulerer muligheden for at foretage lyd- eller billedoptagelse af møder med en myndighed. Hvis ikke andet fremgår af de regler, der gælder for myndighedens virksomhed, sætter myndigheden selv rammerne for de møder, som myndigheden afholder. Rammerne skal fastsættes ud fra saglige overvejelser.

Det betyder, at borgeren ikke har krav på at optage møder med VISO, men at eventuelle begrænsninger i borgerens muligheder for at lydoptage et møde med VISO skal fastsættes på et sagligt grundlag. Der kan være situationer, hvor det under hensyn til borgerens personlige forhold vil være mest hensigtsmæssigt at lade borgeren lydoptage mødet. Eksempelvis i situationer med forskellige former for kommunikationshæmning.

VISO skal altid foretage en konkret vurdering af borgerens personlige forhold, inden der gives afslag på at lade borgeren lydoptage mødet med VISO. Der kan fx gives afslag på at lade borgeren lydoptage mødet, hvis der er en begrundet formodning for, at borgeren har til hensigt at manipulere lydoptagelsen.

9 Aktindsigt og indsigt

Alle kan anmode om aktindsigt i de dokumenter, VISO er i besiddelse af.

Anmodningen om aktindsigt skal sendes til VISO. Anmodningen skal indeholde de nødvendige oplysninger, så de dokumenter, der anmodes om aktindsigt i, kan identificeres. Det er muligt at anmode om aktindsigt på vegne af andre, hvis den, der anmoder om aktindsigt, kan forevise en fuldmagt. Der kan også anmodes om aktindsigt telefonisk, og i så fald laver VISO et telefonnotat.

Når VISO modtager en anmodning om aktindsigt, sender Team Viden og Styrings administrative funktion anmodningen til Jura i Social- og Boligstyrelsen.

10 Underretningsprocedurer

10.1 Procedure på børn- og ungeområdet

10.1.1 Om underretningspligten

Det følger af barnets lov § 133, at man som fagperson har en skærpet pligt til at underrette den stedlige kommune, når man har grund til at antage, at et barn eller en ung har brug for støtte. Den skærpede underretningspligt er personlig. Det betyder, at man som enkeltperson har pligt til at underrette, og at pligten går forud for tavshedspligten.

10.1.2 Når bekymringen opstår

I langt de fleste tilfælde vil det være specialisten, der er tilknyttet rådgivningsforløbet, som bliver bekendt med forhold, der kan give anledning til bekymring. I de tilfælde, hvor specialisten får ny viden om bekymrende forhold i forløbet eller i tilfælde, hvor kommunen ikke sætter nødvendige og relevante støttende indsatser i værk, kan der være grundlag for at lave en underretning.

10.1.3 Underretning til kommunen

Specialisten skal altid kontakte fagkonsulenten, når der opstår bekymring for et barn eller nogle søskende. Ved denne kontakt drøftes grundlaget for bekymringen, og der indgås aftaler om, hvem der gør hvad i forhold til afsendelse af underretning til kommunen. Specialisten udarbejder et udkast til en skriftlig underretning, som indeholder (skabelon ligger i filkassen):

- Faktuelle oplysninger.
- Beskrivelse af VISOs opgave i sagen.
- lagtagelser, der fører til bekymringen.

Fagkonsulenten læser specialistens udkast, justerer eventuelt, medunderskriver og sender underretningen (pdf) til den stedlige kommunes underretningspostkasse samt journaliserer underretningen i VIAS. Kommunen er forpligtet til inden for 24 timer at vurdere, om barnets eller den unges sundhed eller udvikling er i fare, og om der derfor er behov for at iværksætte akutte indsatser for barnet eller den unge. Som faglig underretter vil man ved kommunens behandling af sagen, orienteres om, hvorvidt der er iværksat en børnefaglig undersøgelse, en afdækning eller indsatser for det barn eller den unge, som underretningen vedrører. Dette gælder dog ikke, hvis særlige forhold gør sig gældende.

I forbindelse med fremsendelse af underretningen vil fagkonsulenten orientere kommunen samt drøfte aktuel status og den videre proces. I hvert enkelt tilfælde skal det vurderes, hvorvidt forældrene forud for afsendelse af en underretning skal orienteres.

Hvis fagkonsulenten ikke er enig med specialisten i forhold til underretningsgrundlaget, skal det bemærkes, at specialisterne er underlagt den skærpede underretningspligt, hvilket er en personlig pligt til at underrette. Specialisten kan derfor vælge at sende underretningen uden fagkonsulentens medunderskrift.

10.1.4 Underretning til Ankestyrelsen

Efter kontakten til kommunen foretager fagkonsulent en faglig vurdering af bekymringsniveauet i sagen med henblik på, om indsatsen i sagen er tilstrækkelig i forhold til barnets problemstillinger. Er dette ikke tilfældet, orienteres kommunen om, at VISO sender en underretning til Ankestyrelsen med henblik på deres vurdering af sagen. Dette sker med henblik på at sikre en åben dialog i samarbejdet.

I henhold til barnets lov § 152 kan fagpersoner eller andre, der har grund til at antage, at kommunen ikke har foretaget eller truffet de i loven foreskrevne fornødne sagsbehandlingsskridt eller afgørelser i overensstemmelse med barnets eller den unges bedste, foretage en underretning til Ankestyrelsen. Herefter vurderer Ankestyrelsen, om der er grundlag for at tage sagen op af egen drift efter barnets lov § 151.

Underretninger fra VISO til Ankestyrelsen skal ske i et samarbejde mellem specialisten og fagkonsulenten og skal altid drøftes med en leder i VISOs centrale enhed. Underretningen bør indeholde navn og cpr.nr på det barn, der er bekymring for, samt en kort beskrivelse af VISOs kendskab til og involvering i sagen, korrespondance mellem VISO og kommunen samt eventuelt materiale udarbejdet af VISO.

Underretningen sendes på mail til: sikkermail@ast.dk. Skriv "Underretning" i emnefelt. Ved eventuel tvivl eller særlige forhold (vold, overgreb, æresrelaterede konflikter, m.m.) skal Ankestyrelsen kontaktes på 3341 1200 – spørg efter vagten i børnekontoret ([læs også mere på Ankestyrelsens hjemmeside](#)).

10.1.5 Ankestyrelsens procedurer og tilbagemelding til VISO

Ved Ankestyrelsens modtagelse af en underretning skriver Ankestyrelsen til forældremyndighedsindehaveren om VISOs bekymring. Hvis underretningen angår et barn over 10 år, skrives der også til barnet om bekymringen. Ankestyrelsen indhenter samtidig sagsakter fra kommunen og beder om en udtalelse fra kommunen. Såfremt det vurderes, at kommunen gør det nødvendige, foretages der ikke yderligere i sagen. Vurderes det, at kommunen ikke gør det nødvendige, behandles sagen på et møde i Ankestyrelsen.

Fagkonsulent vil efterfølgende modtage en orientering om, hvorvidt Ankestyrelsen vil behandle sagen efter barnets lov § 151 – altså behandle sagen på et møde i Ankestyrelsen. Da VISO ikke betragtes som part i sagen, vil VISO ikke høre nærmere om eventuelle afgørelser.

10.2 Procedure på voksenområdet

Der er ikke lovgivningsmæssigt en skærpet forpligtigelse i forhold til underretning på voksenområdet. Men VISO forventer, at specialister reagerer straks og følger denne procedure, hvis de under et rådgivningsforløb oplever eller bliver opmærksomme på forhold omkring borgere, som skaber bekymring og måske tenderer til eksempelvis omsorgssvigt eller ligefrem ulovligheder. VISO forventer, at:

- Specialisten kontakter fagkonsulent på sagen og drøfter oplevelser og grundlaget for bekymringen. I dialogen aftales, hvad der skal gøres, hvem der skal inddrages, og hvem der gør hvad og hvornår.
- Specialisten – eller eventuelt fagkonsulenten – går i dialog med henvender og/eller tilbudsleder med henblik på drøftelse af bekymringerne og eventuelle handlemuligheder.

- Hvis specialisten ikke oplever, at bekymringerne tages alvorligt, skal myndighedsrådgiveren involveres, da det er borgers myndighedsrådgiver, som har ansvar for det personrettede tilsyn, og dermed ansvaret for at følge op på bekymrende oplysninger omkring borgers trivsel.
- Der noteres løbende i sagshistorikken, ligesom eventuelt udarbejdede skrivelser journaliseres på sagen i VIAS.

Skønner specialisten og fagkonsulenten det nødvendigt udarbejder specialisten et udkast til en skriftlig bekymringsskrivelse med faktuelle oplysninger, herunder om VISOs opgave i sagen, og de iagttagelser, bekymringen baserer sig på.

Fagkonsulenten læser, justerer ved behov, medunderskriver og fremsender bekymringsskrivelsen til ledelse og myndighed – enten som supplement til den mundtlige inddragelse/information eller i stedet for en mundtlig inddragelse/information.

Er der tale om generelt bekymrende forhold på et tilbud, som specialisten oplever berører flere borgere, så følges samme procedure som ovenstående. Såfremt dette ikke medfører ændringer, så skal specialisten drøfte med fagkonsulenten, om der bør rettes henvendelse til Socialtilsynet, som forestår tilsyn på driftsniveau.

For ældreområdet gælder grundlæggende den samme procesbeskrivelse som ovenfor beskrevet. Dog ses ofte en praksis, hvor tilbudsleder samtidig har ansvaret for den løbende opfølgning og dermed det personrettede tilsyn. Såfremt der er tale om bekymrende forhold af generel karakter, og som ikke ses håndteret efter ovennævnte proces er gennemført, så skal bekymringen rettes til kommunalbestyrelsen, som har det driftsorienterede tilsyn.

11 Tolkebistand

Det kan af og til være behov for at inddrage tolkebistand før eller under et rådgivningsforløb. I forløb, der involverer børn, unge og voksne med grønlandsk baggrund, er der en særlig forpligtelse til at tilvejebringe tolkebistand og oversætte materialer til grønlandsk, jf. ILO-konventionen om oprindelige folk og stammefolk.

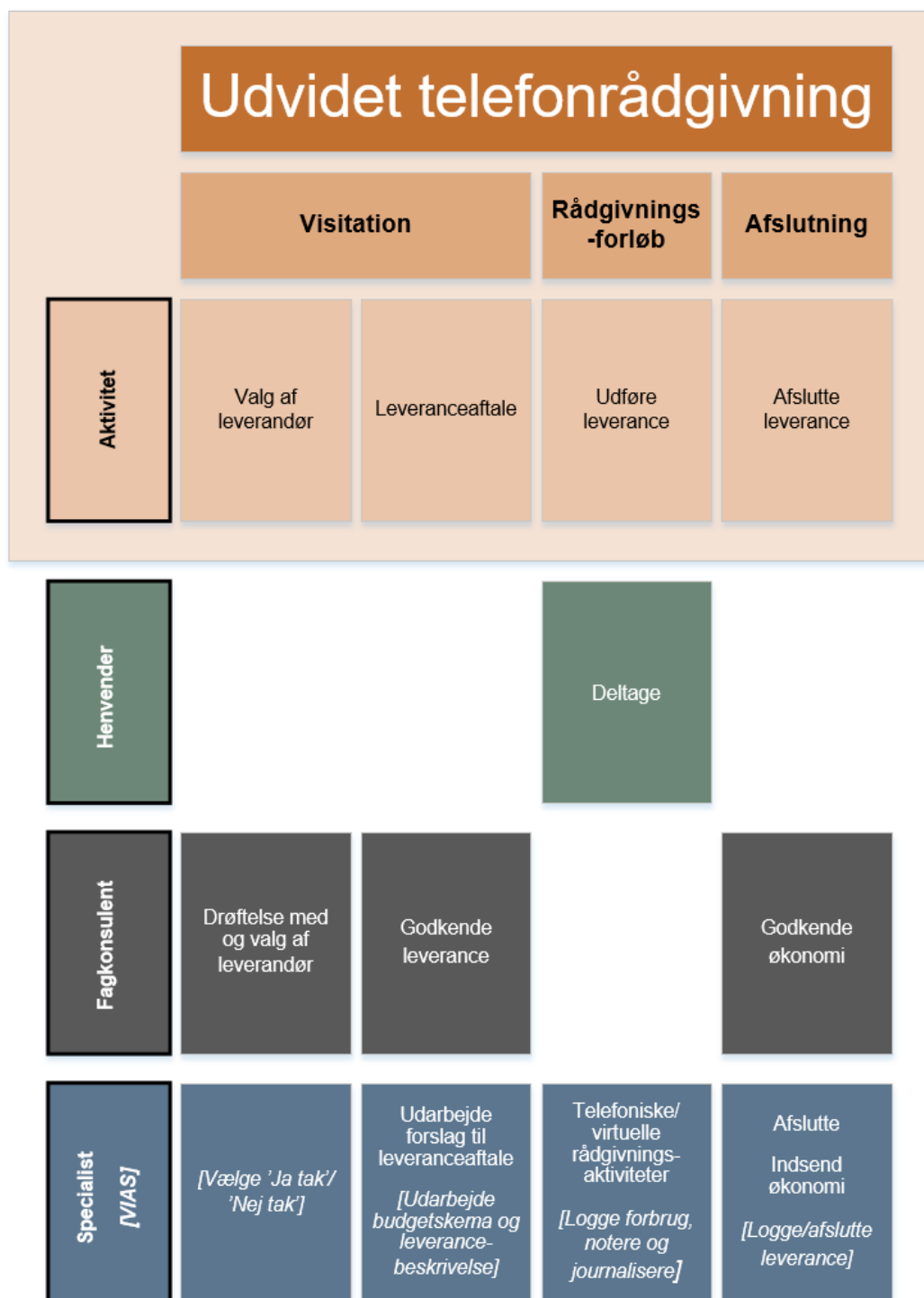
Der gælder følgende regler om tilvejebringelse og betaling for tolkebistanden:

- Kommunen/henvenderen skal indhente og betale for tolkebistanden til brug for det afklarende møde, eftersom der endnu ikke er indgået aftale om et rådgivningsforløb.
- VISO skal indhente og betale for tolkebistand under selve rådgivningsforløbet.

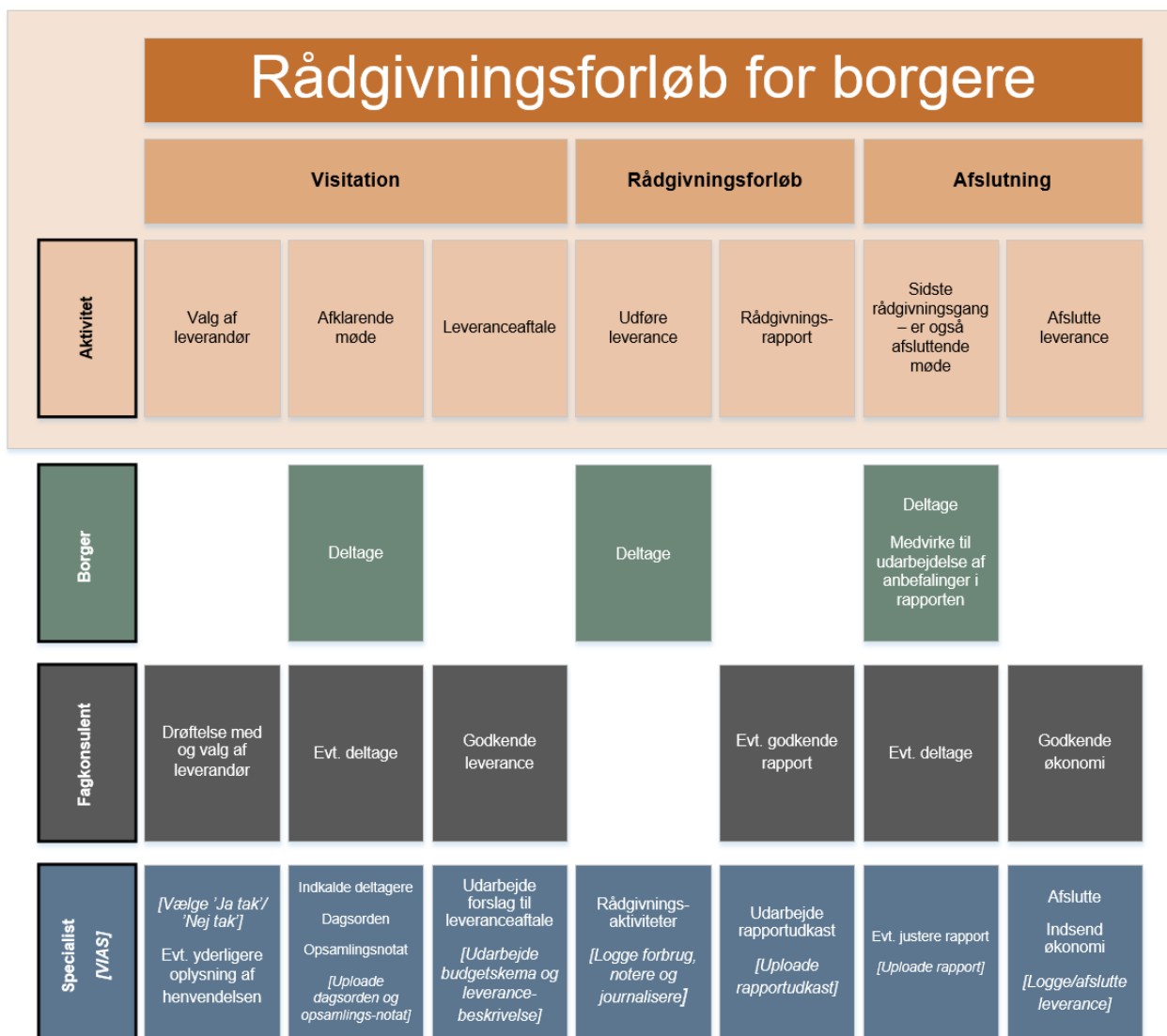
VISO betaler også for oversættelse af konklusioner og anbefalinger i rapporter.

12 Bilag

Bilag 1: Udvidet telefonrådgivning – for fagpersoner



Bilag 2: Rådgivningsforløb – for borgere



Bilag 3: Rådgivningsforløb i en enkeltsag

Rådgivningsforløb i en enkeltsag										
Aktivitet	Visitation			Rådgivningsforløb		Afslutning og evt. forankring				
	Valg af leverandør	Afklarende møde	Leveranceaftale	Udføre leverance	Rådgivningsrapport	Afsluttende møde	Forankringsmøde	Opfølgningsmøde	Afslutte leverance	Tilfredshedsopfølgning
Henvender		Indkald deltagere Deltage inkl. ledelse		Deltage		Deltage inkl. ledelse	Deltage inkl. ledelse/ tovholder	Deltage inkl. ledelse/ tovholder Dagsorden Forankringsplan		Spergeskema
Fagkonsulent	Drøftelse med og valg af leverandør	Evt. deltage	Godkende leverance		Evt. godkende rapport	Evt. deltage	Evt. deltage		Godkende økonomi	Afslutte forløbet
Specialist [VAS]	[Vælg 'Ja tak'/'Nej tak'] Evt. yderligere oplysning af henvendelsen	Dagsorden Opsamlingsnotat [Upload dagsorden og opsamlingsnotat]	Udarbejde forslag til leveranceaftale [Udarbejde budgetskema og leverancebeskrivelse]	Rådgivnings- og evt. udredningsaktivitet [Logge forbrug, notere og journalisere]	Udarbejde rapportudkast [Upload rapportudkast]	Dagsorden Opsamlingsnotat Evt. justere rapportudkast [Dagsorden, opsamlingsnotat, upload endeelig rapport]	Dagsorden Forankringsplan	Faglig sparring [Logge forbrug, notere og journalisere]	Afslutte Indsend økonomi [Logge/afslutte leverance]	

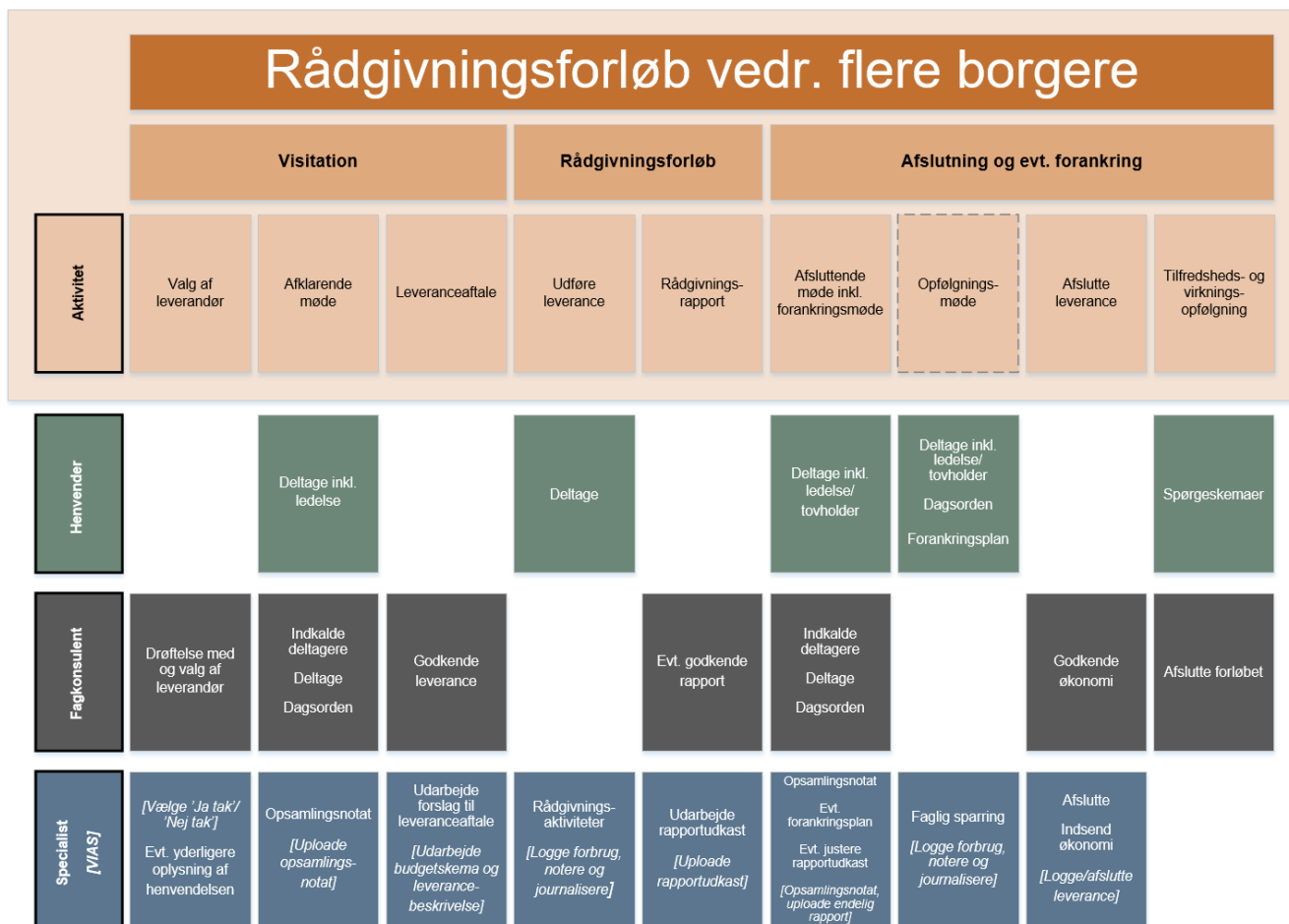
Bilag 4: Tidsfrister i rådgivningsforløb i en enkeltsag

	Frist	Aktivitet
Visitation	7 arbejdsdage efter henvendelsen er tildelt en fagkonsulent	Fagkonsulent tager første kontakt til henvender
	5 arbejdsdage fra VISO sender opgaven til leverandøren	Leverandøren siger 'ja tak' eller 'nej tak' til opgaven
	5 arbejdsdage efter leverandøren har sagt 'ja tak' til opgaven	Specialisten aftaler dato for det afklarende møde med henvender
	Max 30 dage efter leverandøren har sagt 'ja tak' til opgaven	Det afklarende møde tilbydes at finde sted
	5 arbejdsdage efter det afklarende møde	Specialisten udarbejder/ udsender et opsamlingsnotat i VIAS
	5 arbejdsdage efter opsamlingsnotatet er udsendt	Specialisten udarbejder et forslag til leveranceaftale i VIAS til fagkonsulentens godkendelse
	7 arbejdsdage efter fagkonsulenten modtager forslag til leveranceaftale i VIAS	Fagkonsulenten godkender leveranceaftalen og igangsætter dermed et leveranceforløb
	5 dage efter leveranceaftalen er godkendt	Specialisten logger timer for afklarende møde på datoen for afholdelsen
Rådgivningsforløb	Hurtigst muligt efter leveranceaftalen er godkendt	Specialisten igangsætter leverancen
	Hurtigst muligt og senest inden udgangen af den måned, hvor aktiviteten er planlagt (ifølge leveranceaftalen)	Specialisten registrerer/logger aktiviteten i VIAS
Afslutning	7 arbejdsdage efter det afsluttende møde	Specialisten foretager den afsluttende registrering i VIAS
	7 arbejdsdage efter den afsluttende registrering	Fagkonsulenten godkender eller afviser det samlede timeforbrug i VIAS

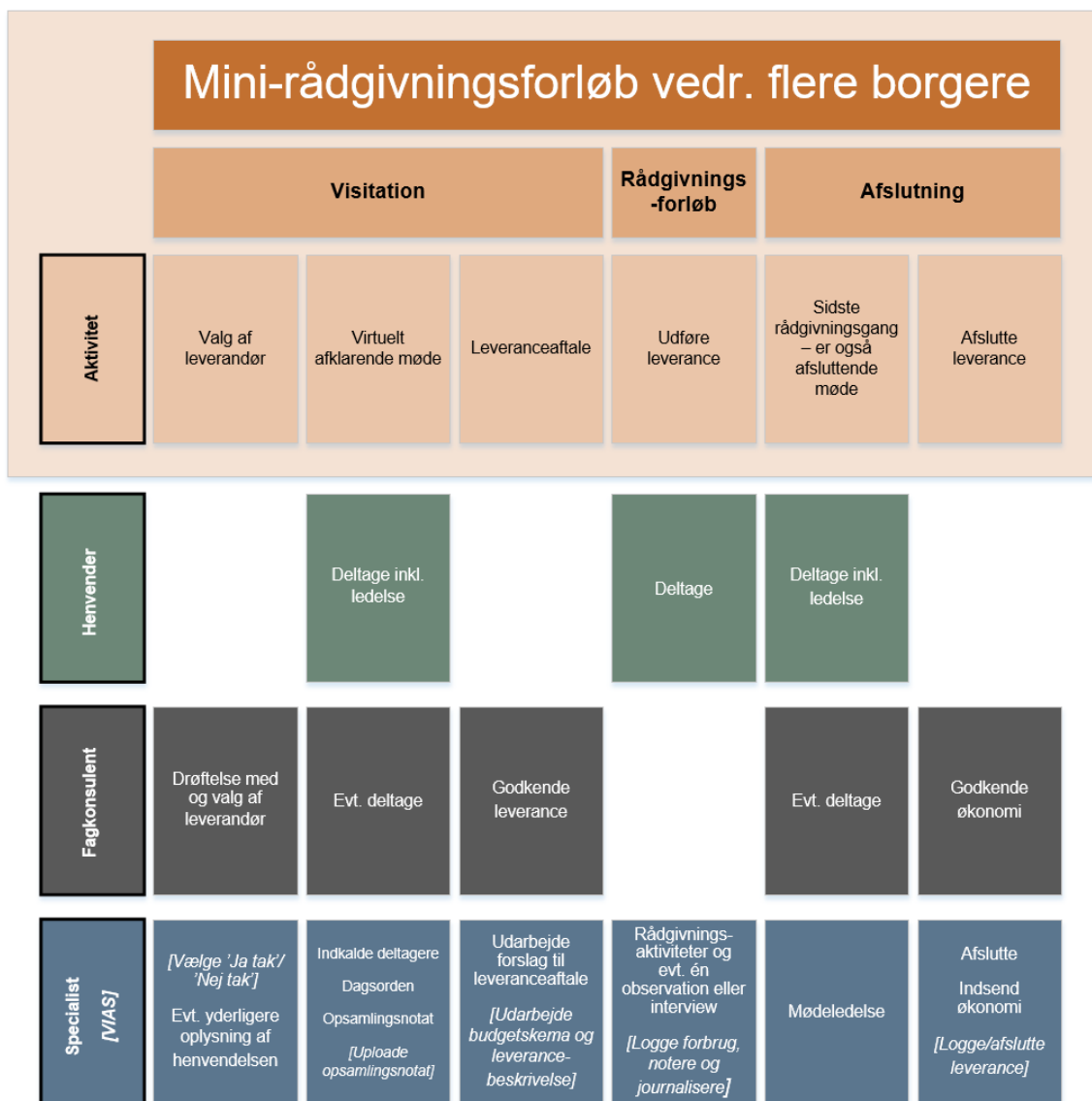
Bilag 5: Mini-rådgivningsforløb i en enkeltsag – for fagpersoner

Mini-rådgivningsforløb i en enkeltsag							
Aktivitet	Visitation			Rådgivningsforløb		Afslutning	
	Valg af leverandør	Virtuelt afklarende møde	Leveranceaftale	Udføre leverance	Rådgivningsrapport	Sidste rådgivningsgang – er også afsluttende møde	Afslutte leverance
Henvender		Indkald deltagere Deltage inkl. ledelse		Deltage		Deltage inkl. ledelse	
Fagkonsulent	Drøftelse med og valg af leverandør	Evt. deltage	Godkende leverance		Evt. godkende rapport	Evt. deltage	Godkende økonomi
Specialist [VAS]	[Vælg 'Ja tak' / 'Nej tak'] Evt. yderligere oplysning af henvendelsen	Dagsorden Opsamlingsnotat [Uplade dagsorden og opsamlingsnotat]	Udarbejde forslag til leveranceaftale [Udarbejde budgetskema og leverancebeskrivelse]	Rådgivningsaktiviteter og evt. én observation eller interview [Logge forbrug, notere og journalisere]	Udarbejde rapport [Uplade rapport]	Evt. justere rapportudkast [Uplade endelig rapport]	Afslutte Indsend økonomi [Logge/afslutte leverance]

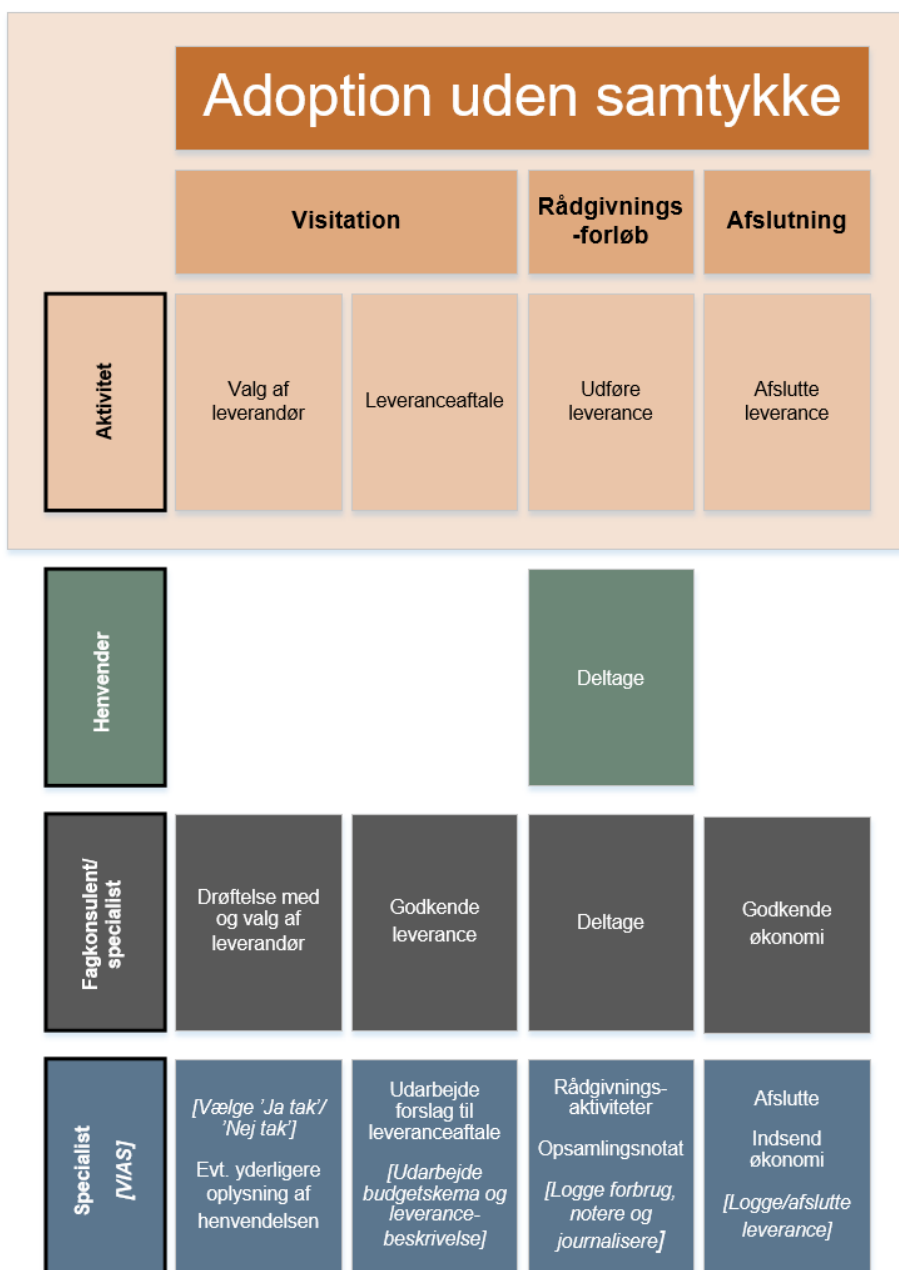
Bilag 6: Målgruppeforløb – for fagpersoner



Bilag 7: Mini-målgruppeforløb – for fagpersoner



Bilag 8: Rådgivningsforløb om adoption uden samtykke – for myndighedsrådgivere



Bilag 9: Rådgivning i særligt komplekse enkeltsager

Rådgivningsforløb i en særligt kompleks enkeltsag								
Aktivitet	Visitation				Rådgivningsforløb – mulighed for flere rådgivningsforløb		Afslutning	
	Indledende drøftelse	Valg af leverandør	Afklarende møde(r)	Leveranceaftale	Udføre leverance	Statusmøde	Afsluttende møde	Afslutte leverance
Henvender	Deltage		Indkald deltagere Deltage inkl. ledelse		Deltage	Deltage evt. inkl. ledelse	Deltage inkl. ledelse	
Fagkonsulent	Deltage	Drøftelse med og valg af leverandør	Deltage	Godkende leverance	Rådgivning til myndighed	Deltage	Deltage	Godkende økonomi
Specialist [VIA]		[Vælg 'Ja tak' / 'Nej tak'] Evt. yderligere oplysning af henvendelsen	Dagsorden Opsamlingsnotat [Upload dagsorden og opsamlingsnotat]	Udarbejde forslag til leveranceaftale [Udarbejde budgetske-ma og leverancebeskrivelse]	Rådgivnings- og evt. udredningsaktiviteter [Logge forbrug, notere og journalisere]	Dagsorden Opsamlingsnotat [Dagsorden, opsamlingsnotat]	Dagsorden [Dagsorden]	Afslutte Indsend økonomi [Logge/afslutte leverance]

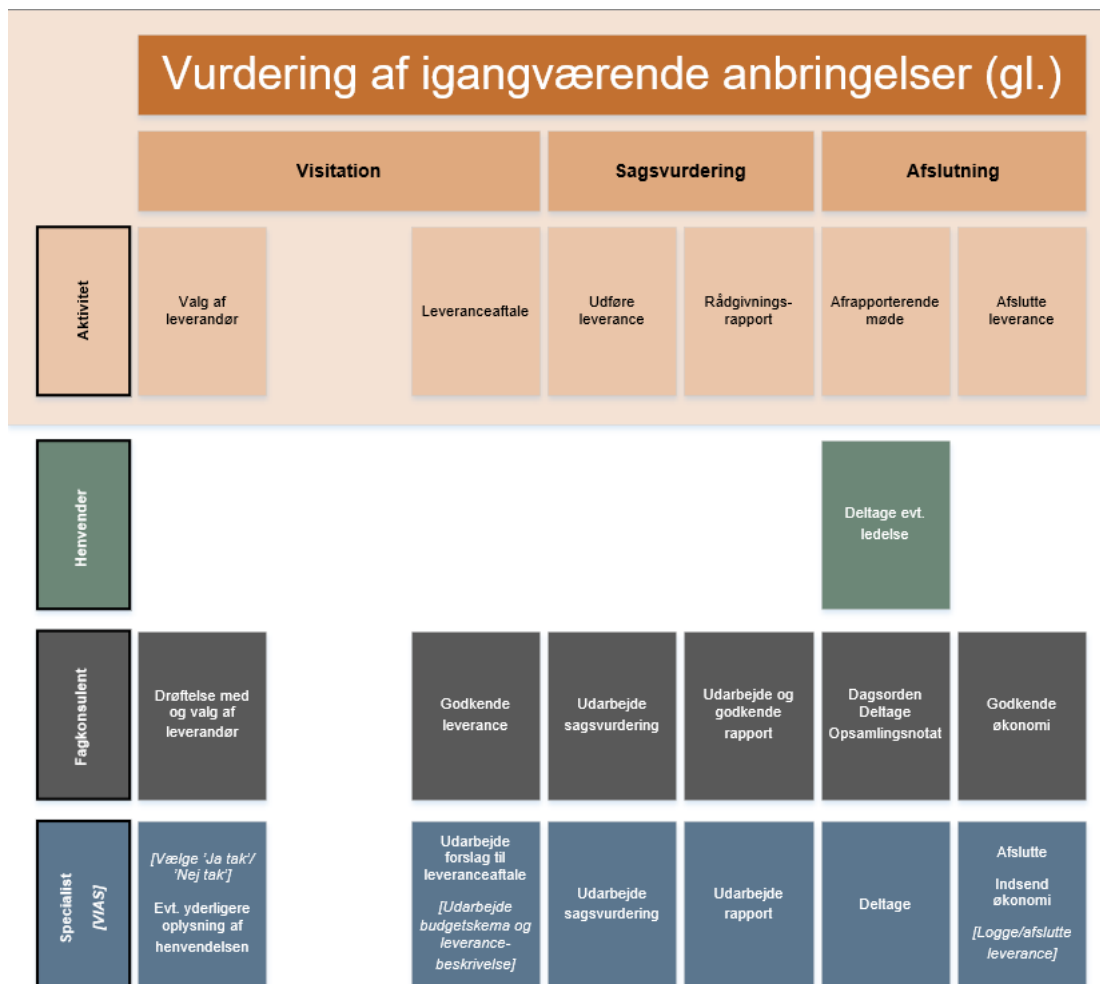
Bilag 10: Tidsfrister i særligt komplekse enkeltsager

	Frist	Aktivitet
Visitation	7 arbejdsdage efter henvendelsen er tildelt en fagkonsulent	Fagkonsulent tager første kontakt til henvender
	5 arbejdsdage fra VISO sender opgaven til leverandøren	Leverandøren siger 'ja tak' eller 'nej tak' til opgaven
	5 arbejdsdage efter leverandøren har sagt 'ja tak' til opgaven	Specialisten aftaler dato for det afklarende møde med henvender
	Max 30 dage efter leverandøren har sagt 'ja tak' til opgaven	Det afklarende møde tilbydes at finde sted
	5 arbejdsdage efter det afklarende møde	Specialisten udarbejder/ udsender et opsamlingsnotat i VIAS
	5 arbejdsdage efter opsamlingsnotatet er udsendt	Specialisten udarbejder et forslag til leveranceaftale i VIAS til fagkonsulentens godkendelse
	7 arbejdsdage efter fagkonsulenten modtager forslag til leveranceaftale i VIAS	Fagkonsulenten godkender leveranceaftalen og igangsætter dermed et leveranceforløb
	5 dage efter leveranceaftalen er godkendt	Specialisten logger timer for afklarende møde på datoen for afholdelsen
Rådgivningsforløb	Hurtigst muligt efter leveranceaftalen er godkendt	Specialisten igangsætter leverancen
	Hurtigst muligt og senest inden udgangen af den måned, hvor aktiviteten er planlagt (ifølge leveranceaftalen)	Specialisten registrerer/logger aktiviteten i VIAS
Afslutning	7 arbejdsdage efter det afsluttende møde	Specialisten foretager den afsluttende registrering i VIAS
	7 arbejdsdage efter den afsluttende registrering	Fagkonsulenten godkender eller afviser det samlede timeforbrug i VIAS

Bilag 11: Udredning i familier med grønlandsk baggrund

Udredning i familier med grønlandsk baggrund								
Aktivitet	Visitation			Udredningsforløb		Afslutning		
	Valg af leverandør	Virtuelt afklarende møde	Leveranceaftale	Udføre leverance	Rådgivningsrapport	Afreporterende møde	Afslutte leverance	Tilfredshedsopfølgning
Henvender		Indkald deltagere Deltage inkl. ledelse		Deltage		Deltage inkl. ledelse		Spørgeskema
Fagkonsulent	Drøftelse med og valg af leverandør	Deltage	Godkende leverance		Godkende rapport	Deltage	Godkende økonomi	Afslutte forløbet
Specialist [VIAS]	[Vælg 'Ja tak'/'Nej tak'] Evt. yderligere oplysning af henvendelsen	Dagsorden Opsamlingsnotat [Upload dagsorden og opsamlingsnotat]	Udarbejde forslag til leveranceaftale [Udarbejde budgetskema og leverancebeskrivelse]	Udredningsaktiviteter [Logge forbrug, notere og journalisere]	Udarbejde rapport [Upload rapport]	Dagsorden, opsamlingsnotat, evt. justere rapportudkast [Upload endelig rapport]	Afslutte Indsend økonomi [Logge/afslutte leverance]	

Bilag 12: Vurdering af igangværende anbringelsessager i familier med grønlandsk baggrund

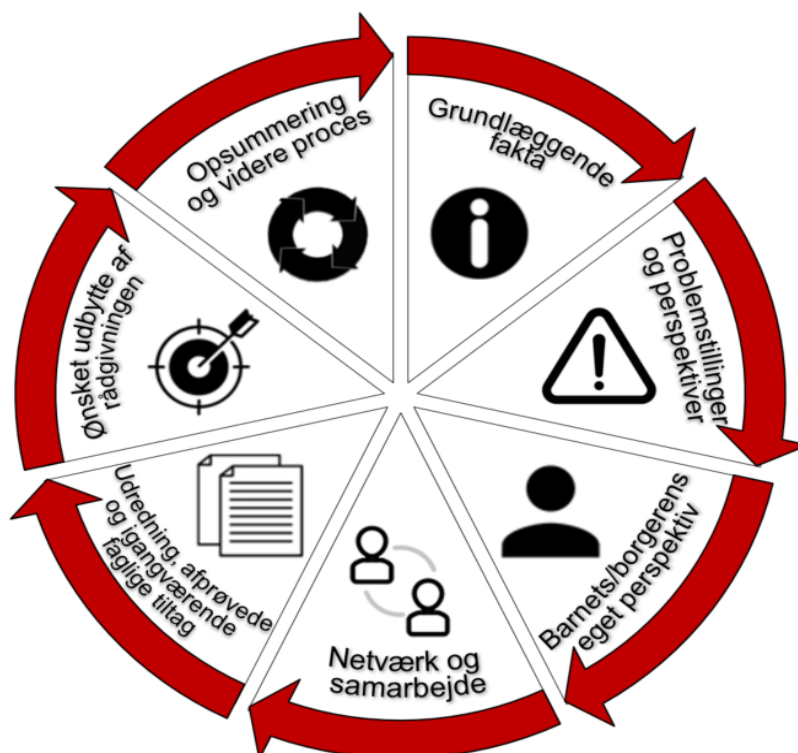


Bilag 13: VISOs oplysningshjul

Fagkonsulenterne anvender oplysningshjulet til at udfolde en given henvendelse og for at:

- Vurdere om henvendelsen (umiddelbart) falder inden for VISOs arbejdsområde, eller om henvenderen skal henvises videre til andre aktører, eller om der er yderligere tiltag, som henvender kan eller bør arbejde med, inden VISO igen inddrages.
- Vurdere hvilken leverandør der vil være relevant til at løse opgaven.
- Indgå i en kvalificeret drøftelse med henvender og specialist efterfølgende om grundlaget for, målet med og indholdet af det videre forløb.
- Være opmærksom på at notere nye, supplerende oplysninger og aftaler i VIAS.

Nedenfor vises oplysningshjulet. Hjulet findes også i en fuld version, som fagkonsulenterne har adgang til.



Bilag 14: Eksempler på formål og mål

Nedenfor fremgår eksempler på formål og mål i et par udrednings- og rådgivningsforløb.

Eksempel 1:

Formålet er at skabe fælles fagligt udgangspunkt for fagpersoner i skolen til at hjælpe en elev, som ikke trives i sociale sammenhænge i skolen og har meget fravær.

Mål for udredningen er at:

- Beskrive elevens funktionsniveau og potentialer i forhold til at indgå i sociale og faglige sammenhænge i løbet af skoledagen.
- Afdække barnets perspektiv.
- Afdække muligheder og udfordringer i barnets omgivelser med henblik at støtte barnets tilbagevenden til skolegang.

Mål for rådgivningen er at:

- Fagpersonerne opnår viden om relevante pædagogiske metoder og handlemuligheder, så de kan understøtte elevens sociale færdigheder.
- Bidrage til en fælles plan for myndighedspersoner, fagfolk, forældre og elev med henblik på at etablere en stabil skolegang.
- Afprøve og træne de nye handlemuligheder.

Eksempel 2:

Formålet er at få et fælles fagligt udgangspunkt, så fagpersonerne bedre kan hjælpe en borger med afvigende seksuel adfærd.

Mål for udredningen er at:

- Afdække hvilke årsager der er til den afvigende seksuelle adfærd hos borgeren.
- Understøtte personalet i at dokumentere de triggere, der udløser adfærden.

Mål for rådgivningen er, at:

- Personalet opnår viden om relevante pædagogiske metoder og handlemuligheder i forhold til seksuel adfærd.
- Personalet sætter udviklingsmål og delmål for den adfærd, som borgeren i stedet skal udvise.
- Personalet afprøver og træner de nye metoder og handlemuligheder.

Bilag 15: Øvrige begreber

Nedenstående beskriver og afklarer de centrale begreber, som ikke er beskrevet og afklaret andre steder i VISO-håndbogen eller i VIAS-guiden.

Bisidder:

Enhver person har ret til at have en bisidder med ved møder med det offentlige. Personen har ret til selv at vælge, hvem han eller hun vil have med som bisidder. Bisidders primære funktion er at lytte og har ikke fuldmagt til at handle på personens vegne.

Borger:

Den borger – barn, unge eller voksen – i en kommune, som en henvendelse drejer sig om, og hvis sagsforløb VISO eventuelt skal levere specialrådgivning og eventuel udredning til.

F2:

Social- og Boligstyrelsens elektroniske sags- og dokumenthåndteringssystem (ESDH). F2 er integreret i VIAS, men det kan kun tilgås af VISO centralt.

Fagkonsulent:

Fagkonsulenten er ansat i VISOs centrale enhed og er overordnet ansvarlig i den enkelte sag.

Henvender:

Henvender er den kommune, region eller det tilbud, som retter henvendelse til VISO om specialrådgivning eller specialrådgivning/udredning. Herudover kan en borger selv rette henvendelse til VISO om specialrådgivning. VISO vil ved henvendelse direkte fra borgere altid søge at få borgernes samtykke til, at specialrådgivningen ydes i samarbejde med kommunen.

Hjemmeside:

På [VISOs hjemmeside](#) findes information til leverandørnetværk, borgere og fagfolk om VISO.

Leverance:

Består af en eller flere ydelser fra en leverandør. De enkelte ydelser er specificeret ud i enkeltaktiviteter.

Leveranceaftale:

Detaljeret aftale om indhold og omfang af de konkrete ydelser fra leverandøren vedrørende den enkelte opgave. Leveranceaftalen består dels af et *budget*, inklusiv datofastsættelse for de enkelte aktiviteter i opgaveforløbet, og dels af en faglig *leverancebeskrivelse*, som beskriver den faglige tilgang til opgaveløsningen, herunder anvendte metoder, fagligt indhold, overordnet formål og konkrete mål. Leveranceaftalen udarbejdes og indgås i VIAS.

Leverandør:

Den myndighed eller virksomhed, som VISO har tegnet kontrakt med. Ved kommunale og regionale leverandører vil de praktiske ydelser blive leveret på vegne af leverandøren af et tilbud, et fagcenter, fagpersoner mv., som står for den praktisk faglige udførelse af ydelserne.

Partsrepræsentant:

Den, der er part i en sag, kan som hovedregel på ethvert tidspunkt i et VISO-forløb lade sig repræsentere eller bistå af andre. Dette følger af forvaltningslovens § 8. En partsrepræsentant skal orienteres på samme måde som den involverede part, og skal blandt andet derfor også modtage referater og andet, som sendes til denne.

Pårørende:

En pårørende kan for eksempel være søster, bror, forældre, ægtefælle eller barn til den borger, som et konkret rådgivningsforløb handler om.

Specialist:

Den fagperson hos leverandøren, som konkret leverer den/de faglige ydelser i relation til rådgivning eller rådgivning/udredning.

Specialrådgivning:

"Specialrådgivning" defineres, jf. § 3 i bekendtgørelse nr. 817 af 27. juni 2014, således:

§ 3. Specialrådgivning efter servicelovens § 13, stk. 1, skal være individuel og helhedsorienteret. Rådgivningen kan omfatte specialiseret rådgivning om kompensations- og støttemuligheder, om målgruppen, om processer i komplekse sager eller om metoder og værktøjer, som knytter sig til et specialrådgivningsforløb for en bestemt målgruppe eller ydelse.

Specialrådgivning er en individuel og helhedsorienteret ydelse og kan for eksempel omfatte rådgivning om særlige målgrupper, processer i komplekse sager eller relevante metoder og værktøjer. Rådgivning finder sted på initiativ fra henvender og i form af for eksempel fysiske møder, telefonsamtaler og anden kommunikation. Målgruppen for rådgivning kan være borgere, pårørende og fagfolk, herunder medarbejdere på tilbud eller repræsentanter for en myndighed.

Emnet for rådgivningen kan være forskellige metoder i relation til en given funktionsnedsættelse og/eller sociale problemer samt kompensationsmuligheder i forhold hertil, herunder understøttelse af inklusion. Specialrådgivning finder typisk sted i borgerens eget hjem eller på dennes arbejdsplads, uddannelsessted, på et tilbud eller hos myndigheden.

Specialrådgivning kan også omhandle en gruppe af borgere. For eksempel et kommunalt tilbud, der ønsker værktøjer til at håndtere, at en gruppe beboere med udviklingshæmning har et alkoholmisbrug. Et andet eksempel kan være en kommunal forvaltning, hvor hele hjemmeplejeenheden ønsker rådgivning om hjælp til borgere med demens og en udadreagerende adfærd.

Et specialrådgivningsforløb afsluttes med, at specialisten udarbejder en kortfattet specialrådgivningsrapport, hvis anbefalinger formidles til de involverede på et afsluttende møde.

Udredning:

En udredning i VISO-regi supplerer kommunens egen udredning, når den fornødne ekspertise ikke er til stede i den ansvarlige kommune. I en udredning afdækker specialisten en borgers funktionsevne i det omfang, det er nødvendigt for den efterfølgende faglige rådgivning i en VISO-opgave. Udredning sker således kun som en del af et samlet forløb, der også omfatter specialrådgivning.

Udredning kan supplere eller omfatte en helhedsorienteret undersøgelse og vurdering af borgers funktionsevne og/eller andre forhold med betydning for borgeres fremtidige livssituation. Der gives desuden anbefalinger til relevante tiltag for borgeren. Det er kun myndighedssagsbehandlere, der kan bede VISO om at foretage en udredning.

Udredningsdelen afsluttes med, at specialisten udarbejder et udredningsdokument, hvis konklusioner formidles på et afrapporteringsmøde, og udredning følges altid op af et specialrådgivningsforløb.

Værge:

Når der iværksættes værgemål for en person, betyder det, at personen får en værge, som handler på vedkommendes vegne i de spørgsmål, der er omfattet af værgemålet. I VISO-sammenhæng ses ofte henvendelser fremsendt på en persons vegne af en personlig værge.



Social- og Boligstyrelsen
Lerchesgade 35, 5
5000 Odense C
Tlf.: 72 42 37 00

www.sbst.dk