

Ydelsesbeskrivelse

1. Introduktion

Denne del, kaldet *ydelsesbeskrivelse*, beskriver den faglige, udbudte opgave. Ydelsesbeskrivelsen præsenterer indholdet i og rammerne for de udbudte ydelser.

Der er én ydelsesbeskrivelse pr. udbud. I hver ydelsesbeskrivelse beskrives målgruppen (delaftaler), kombinationsproblematikker, cases samt udbudt kapacitet på respektive delaftaler.

- Denne ydelsesbeskrivelse vedrører [Her indsættes delaftalenavn]. Udbuddet dækker over én delaftale:
- [Her indsættes delaftalenavn].

2. VISOs ydelser

Som VISO-leverandør skal man levere specialrådgivning og supplerende udredning inden for det specialiserede socialområde og/eller specialundervisningsområdet. Det forudsætter et højt vidensniveau om og erfaring med komplekse og betydelige vanskeligheder samt om den kontekst, som borgere befinder sig i. Borgerens vanskeligheder kan både være af fysisk og psykisk karakter, ligesom de kan være påvirket af sociokulturelle faktorer.

Al rådgivning og udredning skal i videst muligt omfang tilrettelægges med udgangspunkt i borgerens egne ønsker og perspektiv samt med respekt for borgerens ret til at blive hørt og inddraget i forhold, der vedrører borgeren selv.

I VISO skelnes mellem følgende rådgivningsydelser, hvor VISO-leverandører varetager specialrådgivningen og evt. supplerende udredning:

- Udvidet telefonrådgivning – for fagpersoner
- Rådgivningsforløb – for borgere
- Rådgivningsforløb i en enkeltsag
- Mini-rådgivningsforløb i en enkeltsag – for fagpersoner
- Målgruppeforløb – for fagpersoner
- Mini-målgruppeforløb – for fagpersoner

I forbindelse med udvidet telefonrådgivning, rådgivningsforløb for borgere samt rådgivningsforløb i enkeltsager tilbyder VISO specialrådgivning og vidensformidling til borgeren selv, til borgerens familie og/eller til medarbejdere i kommuner og tilbud i forhold til en specifik borger. I målgruppeforløb tilbyder VISO rådgivning og vidensformidling til medarbejdere i kommuner og tilbud i forhold til en målgruppe og en afgrænset målgruppeproblematik. Valg af rådgivningsydelse afhænger af en konkret vurdering af den problemstilling, som henvender ønsker hjælp til.

Læs mere om formål og indhold i [VISOs rådgivningsydelser på VISOs hjemmeside](#)

Specialrådgivning¹

Specialrådgivningen skal være individuel og helhedsorienteret. Specialrådgivningen kan omfatte højt 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.

Specialrådgivningen skal have fokus på at øge borgerens muligheder for et liv med bedre trivsel og udvikling samt på at styrke borgerens mestringsstrategier.

VISO-leverandøren skal i vidt omfang kunne yde specialrådgivning på det foreliggende vidensgrundlag i sagen ud fra højt specialiseret viden om og erfaring med målgruppen samt tilbudte kombinationsproblematikker.

Nedenstående er eksempler på, hvad VISO rådgiver om. Bemærk, at listen ikke er udtømmende.

- Metoder og tilgange til fælles forståelse af borgerens ret til og ønske om selvbestemmelse kontra manglende evner til at tage vare på sig selv. Endvidere til at understøtte borgerens inddragelse, selvbestemmelse og oplevelse af mestring og trivsel i hverdagen.
- Indsatser med fokus på hvordan medarbejdere kan støtte og motivere borgeren til social deltagelse i eksempelvis fællesaktiviteter, som borgeren giver udtryk for gerne at ville deltage i, men aktuelt ikke formår.
- Metoder og tilgange til forståelse, forebyggelse og håndtering af en borgers adfærd, som fx kan komme til udtryk ved en adfærd, der opleves aggressiv og voldsom for omgivelserne.
- VISO tilbyder i **målgruppeforløb** rådgivning og vidensformidling til fagprofessionelle, som har konkret behov for og ønske om opkvalificering på det specialiserede område i forhold til en afgrænset målgruppeproblematik. Der skal være tale om en konkret, lokal udfordring i forhold til en afgrænset gruppe af borgere, hvor der er et målrettet behov for at få viden, kendskab til metoder og målgrupper inden for VISOs rådgivning. Målgruppeforløb kan bl.a. handle om at levere aktuelt bedste viden om arbejdet med den pågældende gruppe af borgere, rådgivning til en kommune om nye tilbud eller om at målrette indsatser til målgruppen.

Udredning²

I nogle tilfælde kan der vise sig behov for, at VISO yder en supplerende, differentieret socialfaglig udredning for at kvalificere specialrådgivningen. Udredningen skal bidrage til at afdække borgerens funktionsevne i det omfang, det er nødvendigt for den efterfølgende specialrådgivning i VISO-forløbet. Udredningen skal tilpasses behovet for specialrådgivning og skal supplere kommunens egen udredning, når den fornødne ekspertise ikke er til stede i den ansvarlige kommune. Udredning sker kun, hvor det findes nødvendigt for at kvalificere specialrådgivningen.

Der kan være tale om flere typer af udredning i et VISO-forløb, fx pædagogisk, fysio- og/eller ergoterapeutisk, neuropsykologisk og/eller psykologisk udredning. Udredning kan indeholde elementer som fx pædagogisk afdækning, sammenskrivning af sagsakter og systematisering af tidligere

¹ Se bilaget "Ord og begreber" for en beskrivelse af de mest anvendte ord og begreber.

² Se bilaget "Ord og begreber" for en beskrivelse af de mest anvendte ord og begreber.

udredningsdokumenter. Der kan også være behov for at supplere det foreliggende materiale i sagen med egne observationer og interviews med borgeren, pårørende og fagpersoner.

Nedenstående er eksempler på, hvordan VISO kan yde supplerende udredning. Bemærk, at listen ikke er udtømmende.

- En udredning kan omhandle specifikke områder som eksempelvis kommunikation, social udvikling, kognitivt funktionsniveau, psykiske symptomer og personlighedstræk. I nogle tilfælde kan der være behov for at lave en udredning af borgerens samlede funktionsniveau.
- Afdækning af borgerens behov for støtte og compensation samt borgerens udviklingspotentiale med udgangspunkt i de aktuelle vanskeligheder og ressourcer.
- Udarbejdelse af borgerens anamnese og livshistorie, der indeholder alle relevante oplysninger med betydning for rådgivningen. Udredningen kan fx indeholde undersøgelser, psykologiske test og statusrapporter fra tidligere botilbud.

VISOs tilgang til specialrådgivning og udredning

Foruden de faglige kompetencer, der kommer til udtryk i forbindelse med beskrivelse af specialrådgivning og udredning, skal VISO og VISOs leverandører:

- Være undersøgende, afklare forventninger og være nysgerrig for at finde ind til sagens kerne og for at forstå de forskellige parterers perspektiver.
- Bidrage til at opstille fælles accepterede mål for specialrådgivningsforløbet og sikre løbende opfølgning under forløbet og ved afslutning af rådgivningsperiode.
- Facilitere, strukturere og koordinere VISO-forløbet med respekt for alle involverede og med opmærksomhed på, at VISO kun er involveret i sagen i en kortere periode, hvorefter de involverede selv skal arbejde videre.
- Understøtte samarbejdet omkring borgeren ved at støtte og rådgive det centrale netværk i at navigere i udfordringer og dilemmaer.

VISOs leverandører skal desuden ved behov være i stand til at levere specialrådgivning og evt. udredning via digitale løsninger såsom virtuelle møder mv.

3. Henvendelser

Generelt er henvendelser til VISO kendetegnet ved en høj kompleksitet og en flerhed af problematikker. Henvendelserne kan komme fra borgere, kommuner samt kommunale, regionale og private tilbud jf. figur 3.1. Den, der beder om rådgivning fra VISO, betegnes *henvender*.

Foruden henvender kan der være andre, som kan modtage specialrådgivning fra VISO. Det kan eksempelvis være pårørende og fagfolk, herunder medarbejdere på tilbud eller repræsentanter for en myndighed.

Figur 3.1: Henvendelser til VISO

