



**Socialstyrelsen**

**VISO**

**årsrapport**

**2020**

Marts 2021

**Error! Use the Home tab to apply Titel to the text that you want to appear here.**

Publikationen er udgivet af  
Socialstyrelsen  
Edisonsvej 1  
5000 Odense C  
Tlf: 72 42 37 00  
E-mail: [info@socialstyrelsen.dk](mailto:info@socialstyrelsen.dk)  
[www.socialstyrelsen.dk](http://www.socialstyrelsen.dk)

Indhold udarbejdet af VISO, Socialstyrelsen  
Udgivet marts 2021

Download eller se rapporten på  
[www.socialstyrelsen.dk](http://www.socialstyrelsen.dk)

Der kan frit citeres fra rapporten med angivelse  
af kilde.

Digital ISBN: 978-87-94059-38-1

# Indhold

Indledning .....	1
Resumé .....	2
1. Efterspørgsel efter bistand fra VISO .....	4
1.1 Henvendelser .....	4
1.2 Rådgivningsforløb .....	5
2. Koordinering af specialrådgivning .....	11
3. Håndtering af COVID-19 .....	13
4. Vidensarbejde .....	14
4.1 Børn og unge i svære anbringelsesforløb .....	14
4.2 Samarbejdet omkring børn og unge med handicap .....	15
4.3 Analyse af VISOs hyppigst forekommende målgrupper .....	15
4.4 Igangværende vidensarbejde .....	16
5. Samarbejde med leverandørerne .....	18
5.1 Udbud .....	18
5.2 Kvalitetssikring og udvikling af leverandørnetværket .....	19
6. Kvalitetssikring .....	20
6.1 Tilfredsheden med rådgivningen .....	20
6.2 Kommunerundersøgelser .....	22
7. Øvrige aktiviteter .....	24
7.1 Den Permanente Task Force .....	24
7.2 Understøttelse af arbejdet med specialeplanlægning .....	24
7.3 Forløbsbeskrivelser .....	24
7.4 Udviklings- og investeringsprogrammer .....	25
7.5 Indsatsteam .....	25
8. Økonomi .....	26

# Indledning

Socialstyrelsen udgiver hermed sin årsrapport om VISOs aktiviteter i 2020.

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

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

Årsrapporten er foruden indledning og resumé inddelt i otte kapitler: Kapitel 1 beskriver udviklingen i antallet af henvendelser og rådgivningsforløb i årene 2014-2020. Kapitel 2 viser også, hvilke målgrupper der har været omfattet af VISOs rådgivning i samme periode. Kapitel 2 omhandler dele af VISOs arbejde på KaS-området i 2020, mens kapitel 3 beskriver VISOs opgaver i forhold til de socialfaglige følger af COVID-19. Kapitel 4 giver en status på VISOs arbejde med vidensindsamling og -formidling i 2020. Kapitel 5 gør status over VISOs udbud af rådgivningsydelser, og hvordan VISO kvalitetssikrer leverandørnetværkets ydelser. Kapitel 6 opsamler resultaterne af målinger af modtagernes tilfredshed med rådgivningsforløbene og resultaterne af den årlige rundspørge i kommunerne. Kapitel 7 giver et indblik i nogle af VISOs øvrige aktiviteter i 2020. Sluttelig viser kapitel 8 udviklingen i VISOs bevilling og forbrug i årene 2011-2020.

# Resumé

## Henvendelser og rådgivningsforløb

VISO modtog 8.631 henvendelser i 2020. Det er 3.086 flere end året før svarende til en stigning på 56 pct. Hovedparten af stigningen skyldes henvendelser om COVID-19. Ser man bort fra disse, modtog VISO 5.870 henvendelser i 2020. Det er 325 flere end i 2019 svarende til en stigning på knap 6 pct.

VISO igangsatte 2.164 rådgivningsforløb i 2020. Det er 99 flere end året før, hvilket udgør en stigning på 5 pct. De fleste (66 pct.) forløb blev igangsat efter henvendelse fra kommunale forvaltninger og tilbud. 13 pct. af forløbene blev sat i gang efter henvendelse fra borgere og pårørende og 13 pct. efter henvendelse fra Pædagogisk Psykologisk Rådgivning (PPR). Sagerne er ofte kendetegnet af et højt konfliktniveau og samarbejdsproblemer mellem kommune og borgere, pårørende eller forældre.

## Koordinering af specialrådgivning

VISO har en koordinerende rolle i forhold til seks leverandørers specialrådgivning om syn, høretab, døvblindhed, epilepsi samt førskolebørn med svære kommunikative problemer mv. (KaS-området). Kommuner og borgere henvender sig direkte til disse leverandører, der visiterer til deres egne rådgivningsforløb. Leverandørerne modtog 3.948 henvendelser i 2020. Det er 307 færre end i 2019 svarende til et fald på godt 7 pct. Der blev igangsat 961 forløb. Det er 293 færre end i 2019 svarende til et fald på over 23 pct.

## Håndtering af COVID-19

VISO har siden 18. marts 2020 betjent COVID-19 hotlinen på det socialfaglige område. Her kan fagfolk og borgere ringe for at få vejledning om håndtering af sundhedsmyndighedernes anbefalinger i forhold til COVID-19 på socialområdet. Frem til 31. december 2020 modtog COVID-19 hotlinen 2.749 henvendelser.

## Vidensarbejde

Socialstyrelsen gennemførte i 2020 en analyse af VISOs oftest forekommende målgrupper. Konklusionen var, at VISO i overensstemmelse med sit formål understøtter kommunerne i arbejdet med de mest tunge og komplicerede sager på det specialiserede socialområde, og at behovet for viden om specifikke målgrupper fortsat er stort. Analysen viste også, at behovet for rådgivning har ændret sig lidt over tid. Tidligere handlede det primært om manglende viden om målgrupper. I dag handler det mere om at få viden om effektfulde metoder og indsatser.

VIVE har også undersøgt for VISO, hvordan sagsbehandlere i fem kommuner oplever samarbejdet omkring børn og unge med handicap, og hvad de gør, hvis samarbejdet er udfordret.

Ifølge sagsbehandlerne kan sparring og vidensdeling på tværs af fagprofessioner medvirke til at forebygge samarbejdsudfordringer. I samarbejdet med forældrene handler det om at have en ærlig og respektfuld dialog, også om svære beslutninger, og om at vise forståelse for forældres bekymringer. Bedre samarbejde kan bidrage til bedre forløb og løsninger.

### **Udbud**

Der blev i 2020 indgået kontrakter med 54 leverandører på baggrund af et udbud på børne-, unge- og specialundervisningsområdet. VISO annoncerede i 2020 desuden et udbud om ydelser til børn og unge med høretab på KaS-området, hvor der forventes indgået kontrakter primo 2021. Endelig gennemførte VISO i 2020 et udbud om VISOs psykologfaglige rådgivning om adoption uden samtykke. VISO begyndte i 2020 at forberede et nyt udbud på voksenområdet, som forventes at blive annonceret i 3. kvartal 2021.

### **Tilfredshed**

VISO måler løbende modtagernes tilfredshed med rådgivningen. I 2020 svarede 92 pct. af dem, at de var tilfredse eller meget tilfredse med rådgivningsforløbene. Endvidere viste den årlige rundspørge i kommunerne, at 87 pct. af respondenterne vurderede, at forløbene bidrog til at skabe den ønskede forandring.

### **Økonomi**

VISOs ramme til indkøb af rådgivnings- og vidensydelser var på 140,2 mio. kr. i 2020. Der blev brugt 143,9 mio. kr. svarende til et merforbrug på 3,7 mio. kr., hvilket især skyldes øget efterspørgsel efter VISOs ydelser. På KaS-området var rammen 106,7 mio. kr. i 2020. Heraf blev brugt 105,5 mio. kr. svarende til et mindreforbrug på 1,2 mio. kr.

# 1. Efterspørgsel efter bistand fra VISO

## 1.1 Henvendelser

I 2020 modtog VISO 8.631 henvendelser fra kommuner, tilbud og borgere, *jf. tabel 1*. Heraf omhandlede 2.761 socialfaglige problemstillinger i relation til COVID-19. VISO modtog således 5.870 henvendelser eksklusiv COVID-19 henvendelser i 2020. Det er 325 flere end i 2019 svarende til en stigning på knap 6 pct. Henvendelserne opdeles efter, om de omhandler voksne, børn og unge eller specialundervisning, da de er underlagt forskellige bestemmelser i serviceloven. Fra 2019 til 2020 steg antallet af henvendelser med 9 pct. på voksenområdet (79 pct. inkl. COVID-19-henvendelser) og med 9 pct. på børne- og ungeområdet (52 pct. inkl. COVID-19-henvendelser), mens antallet faldt med 7 pct. på specialundervisningsområdet (1 pct. inkl. COVID-19-henvendelser).

<b>Tabel 1</b>							
<b>Antallet af henvendelser i alt og fordelt på hovedområder, 2014-2020</b>							
	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Voksne	1.941	2.012	2.333	2.376	2.194	2.693	2.935
Børn og unge	1.045	1.203	1.303	1.460	1.429	1.565	1.707
Specialundervisning	655	777	914	882	949	1.149	1.069
Andet *	195	127	114	83	142	138	159
<b>I alt</b>	<b>3.836</b>	<b>4.119</b>	<b>4.664</b>	<b>4.801</b>	<b>4.714</b>	<b>5.545</b>	<b>5.870</b>
<b>COVID-19 *</b>							
Voksne							1.896
Børn og unge							678
Specialundervisning							65
Andet							122
<b>I alt</b>							<b>2.761</b>
<b>I alt</b>							<b>8.631</b>

- \* 'Andet': Kan handle om forhold, der går på tværs af de tre hovedområder, eller om at løfte kvaliteten i myndighedsarbejdet.

- Socialstyrelsen oprettede den 18. marts en hotline, hvor fagfolk og borgere kunne henvende sig for at få rådgivning og vejledning om håndtering af myndighedernes retningslinjer om COVID-19 på socialområdet.

## 1.2 Rådgivningsforløb

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

I 2020 igangsatte VISO 2.164 rådgivningsforløb. Det er 99 flere end i 2019 svarende til en stigning på knap 5 pct., *jf. tabel 2.*

<b>Tabel 2</b>							
<b>Antallet af rådgivningsforløb i alt og fordelt på hovedområder, 2014-2020</b>							
	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Voksne	949	1.033	1.158	1.067	927	1.129	1.164
Børn og unge	425	495	500	529	508	495	582
Specialundervisning	282	336	352	318	329	375	341
Andet	77	56	53	41	63	66	77
<b>I alt</b>	<b>1.733</b>	<b>1.920</b>	<b>2.063</b>	<b>1.955</b>	<b>1.827</b>	<b>2.065</b>	<b>2.164</b>

- VISOs centrale enhed har modtaget en række henvendelser i 2020, som potentielt kan blive til rådgivningsforløb. Derfor indeholder antallene i 2020 en estimeret andel af disse potentielle forløb.
- 'Andet': Kan handle om forhold, der går på tværs af de tre hovedområder, eller om at løfte kvaliteten i myndighedsarbejdet.
- 131 af de 2.164 forløb i 2020 er håndteret og afsluttet af VISO i Socialstyrelsen uden inddragelse af specialister i leverandørnetværket.

Fra 2019 til 2020 steg antallet af forløb med 3 pct. på voksenområdet og knap 18 pct. på børne- og ungeområdet, mens antallet af forløb faldt med 9 pct. på specialundervisningsområdet.



### VISOs rådgivning om kvalitet i myndighedernes sagsbehandling

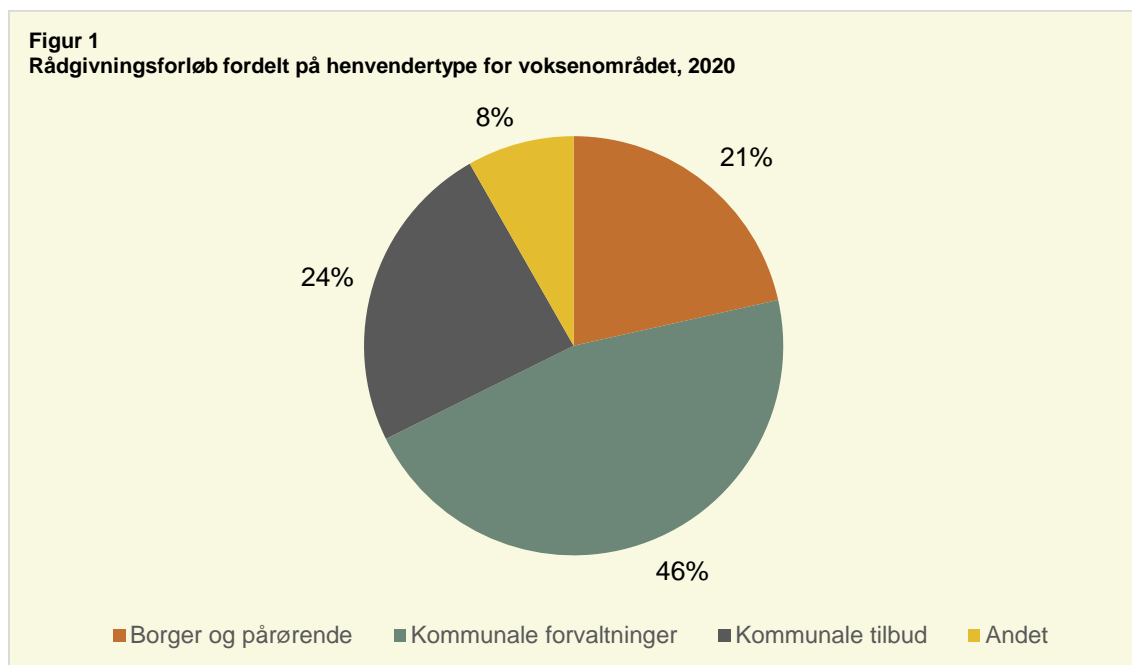
VISO har siden 2018 kunnet tilbyde kommunerne rådgivning med henblik på at løfte den socialfaglige kvalitet af myndighedsarbejdet. Denne rådgivning leveres i forlængelse af eller sideløbende med et rådgivningsforløb omhandlende borgere. I 2020 igangsatte VISO 30 rådgivningsforløb af denne type. Rådgivningen omhandlede behandlingen af meget tunge sager på det specialiserede social- og specialundervisningsområde. Sagerne var typisk kendetegnet af et højt konfliktniveau og samarbejdsproblemer mellem kommune og borgere, pårørende eller forældre.

### VISOs rådgivning i sager om adoption uden samtykke

VISO rådgiver landets kommuner i sager om adoption uden samtykke. I 2020 modtog VISO 69 henvendelser svarende til niveauet i 2019. Og VISO ydede rådgivning i 26 sager. Grundet COVID-19 kunne der ikke afholdes planlagte temadage, som derfor er rykket til 2021.

### Hvem henvender sig til VISO?

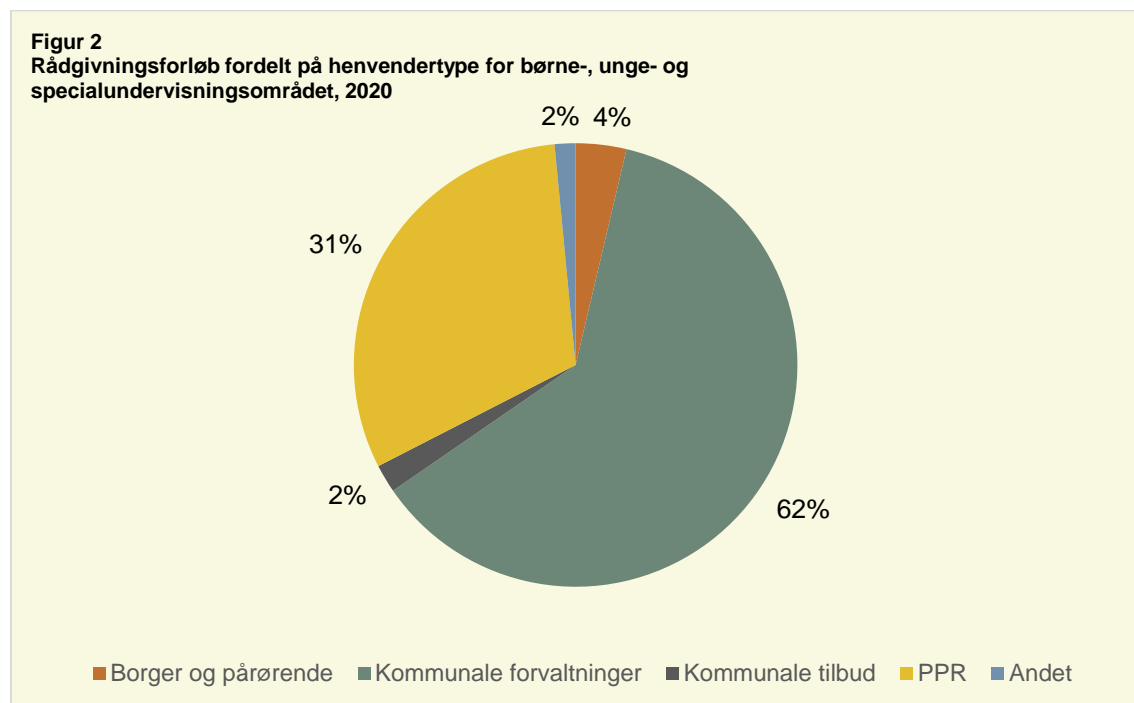
Knap halvdelen (46 pct.) af VISOs rådgivningsforløb på voksenområdet i 2020 blev igangsat efter henvendelse fra kommunale forvaltninger, mens 24 pct. og 21 pct. blev igangsat efter henvendelse fra henholdsvis kommunale tilbud og borgere og pårørende, *jf. figur 1*.



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

Knap to ud tre (62 pct.) af rådgivningsforløbene på børne- og ungeområdet samt specialundervisningsområdet i 2020 blev igangsat efter henvendelse fra kommunale forvaltninger, mens PPR og kommunale tilbud stod bag henvendelserne i henholdsvis 31 og 2

pct. af forløbene. 4 pct. af forløbene blev sat i gang efter henvendelse fra borgere og pårørende, jf. figur 2.



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

Fordelingen af henvendertyper på de tre hovedområder i 2020 følger mønstret fra de senere år.

### Målgrupper

VISO registrerer i næsten alle rådgivningsforløb, at borgerne har problemstillinger, som kan henføres til flere målgrupper. Det afspejler, at VISOs rådgivning retter sig mod de mest specialiserede og komplicerede problemstillinger på socialområdet. I lighed med tidligere år vedrørte de fleste rådgivningsforløb i 2020 borgere med autisme, udviklingshæmning, udadreagerende adfærd, angst og opmærksomhedsforstyrrelse, jf. tabel 3.

<b>Tabel 3</b> Antallet af registrerede målgrupper i rådgivningsforløb, 2018-2020			
	2018	2019	2020
Autismespektrum	520	523	542
Udviklingshæmning	378	424	433
Udadreagerende adfærd	357	385	397
Angst	241	281	340
Opmærksomhedsforstyrrelse	253	271	297

**Tabel 3****Antallet af registrerede målgrupper i rådgivningsforløb, 2018-2020**

Omsorgssvigt	183	212	247
Social isolation	214	197	232
Andet	126	206	212
Seksuelt overgreb	151	224	201
Kommunikationsnedsættelse	124	147	197
Stressbelastning	119	172	192
Depression	107	167	183
Skolevægning	75	153	173
Erhvervet hjerneskade	154	127	169
Medfødt hjerneskade	147	179	161
Forandret virkelighedsopfattelse	136	153	156
Intellektuel/kognitiv forstyrrelse	34	138	139
Tilknytningsforstyrrelse	39	116	138
Mobilitetsnedsættelse	99	117	134
Selvskadende adfærd	91	118	134
Personlighedsforstyrrelse	94	117	128
Stofmisbrug	101	104	108
Alkoholmisbrug	76	85	100
Demens	87	77	96
Selv mordstanker eller -forsøg	53	77	92
Epilepsi	66	76	72
Seksuelt krænkende adfærd	64	77	71
Udviklingsforstyrrelse af tale og sprog	71	75	71
Spiseforstyrrelse	51	56	62
Voldeligt overgreb	33	76	60
Indadreagerende adfærd	49	80	58

**Tabel 3****Antallet af registrerede målgrupper i rådgivningsforløb, 2018-2020**

Udviklingsforstyrrelse af skolefærdigheder	56	59	58
Udviklingsforstyrrelse	111	123	57
Sjældent forekommende funktionsnedsættelse	60	50	53
Æresrelateret konflikt	36	34	52
Synsnedsættelse	42	43	50
Hørenedsættelse	25	39	36
Personfarlig kriminalitet	32	31	29
Ikke-personfarlig kriminalitet	19	27	28
Multipel funktionsnedsættelse	22	24	26
Dømt til strafferetlig foranstaltning	13	10	22
Flygtning	26	25	22
Udviklingsforstyrrelse af sansemotoriske færdigheder	44	31	20
COVID-19	-	-	19
Erhvervet døvblindhed	13	14	15
Hjemløshed	13	8	11
Prostitution	6	9	6
Medfødt døvblindhed	9	10	4
Krigsveteran	3	3	3
CI-opereret	3	6	1

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

### Rådgivning i gruppeforløb

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

*Tabel 4* viser antallet af disse gruppeforløb siden 2015 fordelt på hovedområderne. Antallet af gruppeforløb svinger over årene. I 2020 faldt antallet til 59.

<b>Tabel 4</b>						
<b>Antallet og fordelingen af gruppeforløb på hovedområder, 2015-2020</b>						
	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Voksne	47	34	24	32	35	38
Børn og unge	23	10	9	12	14	11
Specialundervisning	9	5	13	7	15	7
Andet	0	1	0	8	2	3
<b>I alt</b>	<b>79</b>	<b>50</b>	<b>46</b>	<b>59</b>	<b>66</b>	<b>59</b>

- Rådgivningsforløb på KaS-området er ikke inkluderet.
- VISO centrale enhed har modtaget en række henvendelser i 2020, som potentielt kan blive til rådgivningsforløb. Derfor indeholder antallet af gruppeforløb for 2020 en estimeret andel af disse potentielle forløb.
- 'Andet': Typisk gruppeforløb, der omhandler forhold, som går på tværs af de tre hovedområder.

## 2. Koordination af specialrådgivning

Den mest specialiserede specialrådgivning om syn, høretab, døvblindhed, epilepsi samt førskolebørn med svære kommunikative, sociale, udviklingsmæssige eller motoriske vanskeligheder er samlet i et nationalt netværk under VISO. Det kaldes til dagligt KaS, som står for Koordination af Specialrådgivningen. VISO har kontrakt med seks leverandører, som foruden rådgivning holder kurser og laver vidensarbejde. To af leverandørerne producerer også forskellige materialer.

Den samlede årlige ramme var på knap 107 mio. kr. i 2020. Leverandørerne er forpligtet til at levere et bestemt antal rådgivninger og udredninger inden for deres respektive ramme. Kommuner og borgere henvender sig direkte til leverandørerne, der således visiterer til deres egne ydelser. VISOs centrale enhed kan derfor ikke følge disse ydelser lige så tæt som det øvrige rådgivningsområde, hvor VISO visiterer og løbende følger afviklingen af de enkelte rådgivningsforløb.

*Tabel 5* viser, at KaS-området seks leverandører fik 3.948 henvendelser i 2020. Det er 307 færre end i 2019 svarende til et fald på godt 7 pct.

<b>Tabel 5</b> <b>Antallet af henvendelser til de seks leverandører på KaS-området, 2018-2020</b>			
	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	4.214	4.255	3.948

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

*Tabel 6* viser, at KaS-leverandørerne igangsatte 961 rådgivningsforløb i 2020. Det er 293 færre end i 2019 svarende til et fald på godt 23 pct.

<b>Tabel 6</b> <b>Antallet af rådgivningsforløb igangsat af de seks leverandører på KaS-området, 2018-2020</b>			
	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	1.137	1.254	961

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

VISO afholdt i 2020 et udbud af ydelserne på den del af KaS-området, der omhandler børn og unge med høretab. VISO forventer at kunne indgå kontrakt med en leverandør i begyndelsen af 2021. Kontrakterne med de fem leverandører, der dækker den øvrige del af KaS-området, blev forlænget i sommeren 2020 til udgangen af 2022.

## 3. Håndtering af COVID-19

Socialstyrelsen oprettede i marts 2020 en COVID-19 hotline i VISO. Her kunne fagprofessionelle, borgere m.fl. få sparring og rådgivning om socialfaglige problemstillinger i håndteringen af sundhedsmyndighedernes anbefalinger og retningslinjer i forhold til COVID-19.

Socialstyrelsen, herunder VISO, har også udarbejdet retningslinjer til medarbejdere på socialområdet om håndtering af COVID-19. Retningslinjerne handler om de aktiviteter på socialområdet, der i særlig grad er berørt af sundhedsmyndighedernes retningslinjer, og giver anbefalinger til, hvordan fagprofessionelle kan tilrettelægge den socialfaglige indsats på en sundhedsmæssig forsvarlig måde. Retningslinjerne blev opdateret i takt med udmeldingen af nye eller lempede restriktioner fra regeringen og sundhedsmyndighederne. Der blev lavet syv opdateringer i 2020.

### **Portal med socialfaglige vejledninger**

Socialstyrelsen har etableret en portal om håndteringen af COVID-19 på social- og ældreområdet. Portalen formidler viden og inspiration til gavn for kommunerne. Flere af VISOs leverandører har bidraget til portalen med socialfaglige vejledninger til arbejdet med særligt udsatte grupper. Derudover rummer portalen:

- Socialstyrelsens retningslinjer for håndtering af COVID-19 på socialområdet samt links til relevante vejledninger o.l. fra Sundhedsstyrelsen, herunder på ældreområdet.
- FAQ (spørgsmål og svar) og links til blandt andet Social- og Indenrigsministeriets Q&A.
- En idebank med bidrag fra de fire partnerskaber på social- og ældreområdet med inspiration til konkrete aktiviteter for udsatte og sårbare børn, voksne og ældre samt mennesker med handicap
- De fire partnerskabers forslag til strategier til imødegåelser af ensomhed blandt ovennævnte grupper.



## 4. Vidensarbejde

VISO har til opgave at indsamle og formidle viden om målgrupper og metoder mv., der kan understøtte rådgivnings- og udredningsaktiviteterne både i VISO og kommunerne.

### 4.1 Børn og unge i svære anbringelsesforløb

Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd (VIVE) undersøgte for VISO i 2020, hvad der kendetegner særligt vanskelige anbringelsesforløb. Udfordringerne i disse forløb kan blandt andet handle om, at anbringelsen er ved at bryde sammen, eller at barnet eller den unge er i svær mistrivsel, udviser skolevægring eller risikoadfærd, som er svær at håndtere for anbringelsesstedet eller skolen. Det er udfordringer, der er så vanskelige, at kommunen søger rådgivning i VISO.

Undersøgelsen giver et indblik i, hvad der kendetegner børn og unge i svære anbringelsessager, hvordan børnenes anbringelsesforløb ser ud, og hvilke udfordringer anbringelserne rummer. Undersøgelsen viser, at det er vigtigt at foretage en grundig udredning af barnets udfordringer og ressourcer, at involvere og motivere barnet til positiv udvikling og at klæde barnets netværk på til at yde den rette støtte. Mere specifikt peges der på følgende opmærksomhedspunkter:

- Involver barnet og familien
- Tidlig og grundig udredning
- Skab gensidig forståelse og forpligtelse i samarbejdet
- Støtte til barnets nære netværk
- Behov for specialiserede og tværfaglige kompetencer
- Langsigtet planlægning kan være vigtig

Undersøgelsen er baseret på en analyse af sagsmaterialet i 22 udvalgte rådgivningsforløb og interviews med VISO-specialister med særlig specialiseret viden om anbringelsesområdet. Undersøgelsen mundede ud i en rapport og en pjece med de vigtigste pointer.

## 4.2 Samarbejdet omkring børn og unge med handicap

På VISOs vegne gennemførte VIVE i 2020 en undersøgelse af samarbejdsudfordringer og mulige løsninger herpå i sager om børn og unge med handicap set fra et kommunalt sagsbehandlerperspektiv. Undersøgelsen bygger videre på en forundersøgelse, der bestod af en systematisk gennemgang af 29 rådgivningsforløb på området. Forundersøgelsen viste, at sagerne indeholder mange forskellige typer af samarbejdsudfordringer, og at det ikke er tydeligt, hvordan de så ud fra de kommunale sagsbehandleres perspektiv. Deres perspektiv skulle derfor undersøges nærmere.

Undersøgelsen er baseret på interviews og gruppeinterviews med sagsbehandlere fra fem kommuner. Her deler sagsbehandlerne deres erfaringer fra og vurderinger af arbejdet omkring sagsforløbet med børn og unge, der har en funktionsnedsættelse. Et særligt fokus ligger i den forbindelse på det tværgående og tværsektorielle samarbejde. Undersøgelsen giver også indsigt i samarbejdsudfordringer og mulige løsninger i sager, hvor VISOs leverandører rådgiver og udreder børnenes funktionsnedsættelser og sociale problemer. Bedre samarbejde kan bidrage til bedre forløb og løsninger for familier og børn med funktionsnedsættelser.

## 4.3 Analyse af VISOs hyppigst forekommende målgrupper

Socialstyrelsen udarbejdede i 2020 en analyse af, hvilke kommuner VISO rådgiver og hvilke målgrupper og problemstillinger, som optræder hyppigst i rådgivningsforløbene fra 2011 til 2016.

Analysen viser, at VISO rådgiver i alle landets kommuner, og at kommunerne oftest henvender sig til VISO i sager om borgere med autisme, udviklingshæmning, udadreagerende adfærd, angst, opmærksomhedsforstyrrelser eller ADHD.

Analysen viser også, at borgere, der har disse problematikker, og som har indgået i et forløb med VISO, har mere tunge og komplekse problemstillinger end borgere, der har samme diagnoser ifølge Landspatientregistret, men som ikke har været involveret i et rådgivningsforløb. Det gælder både børn, unge og voksne. Eksempelvis har børn og unge med angst, der har været en del af et rådgivningsforløb, haft flere ambulante besøg i psykiatrien sammenlignet med andre børn og unge, der har samme diagnose. De har også oftere modtaget forebyggende foranstaltninger og specialundervisning. Og flere af dem har været anbragt uden for eget hjem. Voksne med angst, som har været omfattet af et rådgivningsforløb, modtager oftere førtidspension eller kontanthjælp samt handicapydelse, har haft flere indlæggelser og ambulante besøg i psykiatrien mv. end øvrige voksne diagnosticeret med angst.

Endelig viser analysen en vis forskydning i forhold til, hvad der ønskes rådgivning omkring. Tidligere handlede det mere om, at der manglende viden om specifikke målgrupper, mens der i

dag oftere efterlyses viden om effektfulde metoder og indsatser, fordi man lokalt har afprøvet mange indsatser uden den ønskede effekt. Behovet for viden om målgrupper er dog stadig stort.

Alt i alt viser analysen, at VISO i overensstemmelse med sit formål understøtter kommunerne i arbejdet med de mest tunge og komplicerede sager på det specialiserede socialområde.

## 4.4 Igangværende vidensarbejde

### **Forankring og spredning af viden i Bornholms Regionskommune**

VISO har siden 2018 samarbejdet med Bornholms Regionskommune og DEFACTUM om, hvordan viden fra VISOs rådgivning i enkeltsager kan spredes og forankres bredt i regionskommunen til gavn for indsatsen over for borgere med lignende behov. Der er udviklet en struktureret og handlingsanvisende guide for kommunens arbejde med at forankre og sprede ny viden i forbindelse med VISOs rådgivningsforløb, som skal evalueres i 2021.

### **Beskyttende faktorer – voksne med udviklingshæmning og udadreagerende adfærd**

VISO igangsatte i 2020 et projekt, der skal styrke rådgivningen om voksne borgere med udviklingshæmning og udadreagerende adfærd. Det skete med afsæt i ny viden om faktorer med betydning for denne adfærd, som VIVE og VISO havde afdækket i 2019.

Der er afholdt netværksmøder med VISO-specialister på området og udarbejdet et refleksionsredskab til anvendelse af de beskyttende faktorer i rådgivningsforløbene. 20 VISO-specialister fra ti leverandører skal afprøve redskabet i rådgivningsforløbene frem til foråret 2021, hvor en erfaringsopsamling og forventet implementering af refleksionsredskabet vil ske.

### **Psykisk sårbarhed, misbrug og sociale problemer**

VISO igangsatte i 2020 en undersøgelse, der har til formål at indsamle og formidle anvendelig viden til gavn for voksne med psykiske vanskeligheder, misbrug og komplekse, sociale problemstillinger. Undersøgelsens resultater skal bidrage til at styrke tilrettelæggelsen af indsatser, herunder matchning af den enkelte borgers ressourcer, situation og udfordringer.

Undersøgelsen, der foretages af VIVE, omfatter en kortlægning af faglig viden om målgruppens karakteristika, en systematisk international litteratursøgning efter dokumenterede metoder og tilgange til udredning af målgruppen, analyser af VISOs rådgivningsforløb på området samt fokusgruppeinterview med fagprofessionelle og VISO-specialister. Vidensprojektet afsluttes i 2021.

### **Skolevægning**

VISO igangsatte i 2020 et udviklings- og opkvalificeringsforløb for specialister fra 17 leverandører med henblik på at styrke rådgivningsforløbene vedrørende børn og unge med bekymrende skolevægning. Baggrunden er, at VISO de senere år har fået stadigt flere henvendelser om børn og unge, der kun delvist eller slet ikke kommer i skole. Henvendelserne handler om forskellige målgrupper og omfatter meget komplekse forhold og mange samtidige problematikker.

Udviklings- og opkvalificeringsforløbet tager afsæt i en kortlægning af børn og unge med autisme fra 2016 og fra allerede udviklede og afprøvede tilgange og redskaber fra et andet udviklings- og afprøvningsprojekt. Der er særligt fokus på de kompetencer, som skal til for at understøtte samarbejdet og den fælles håndtering af problemstillingerne i barnets private og professionelle netværk, samt kontinuerlig inddragelse af barnets perspektiv. Forløbet afsluttes i slutningen af 2021.

## 5. Samarbejde med leverandørerne

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

### 5.1 Udbud

#### **Børne-, unge- og specialundervisningsområdet**

VISO gennemførte i 2020 udbud på børne-, unge- og specialundervisningsområdet og indgik kontrakter med 54 leverandører - heraf 10 nye. De udgør sammen med de erfarne det leverandørnetværk, som fra 1. august 2020 til 31. juli 2025 skal rådgive og udrede på området.

#### **Selektiv mutisme**

I forbindelse med udbuddet på børne-, unge- og specialundervisningsområdet etablerede VISO en vidensramme for børn og unge med selektiv mutisme. Formålet er at styrke vidensgrundlaget for VISOs rådgivning og for den kommunale indsats på de områder, hvor VISO har identificeret et behov for styrket viden. Langagerskolen skal i tæt samarbejde med Taleinstituttet i Aalborg stå i spidsen for udviklingsarbejdet i samarbejde med et netværk bestående af leverandører og konsulenter fra VISO. Netværket skal arbejde med tre faser: Omsætning af nyeste videnskabelige forskning, udvikling af anbefalinger af redskaber og metoder til kommunale fagpersoner og forældre samt synliggørelse af, hvordan det opleves at være barn med selektiv mutisme.

#### **Børn og unge med høretab**

Socialstyrelsen annoncerede i 2020 et udbud om VISO-ydelser til børn og unge med høretab. Udbuddet omfatter rådgivning, udredning, vidensarbejde, kurser og materialeproduktion. Der forventes indgået kontrakter i 2021 med ikrafttrædelse 1. oktober 2021.

**Adoption uden samtykke**

VISO gennemførte i 2020 et udbud vedrørende den psykologfaglige rådgivning om adoption uden samtykke. Der er indgået aftale med tre leverandører om levering af specialrådgivning i relation til dette vidensområde og tilhørende målgruppe. Kontrakterne træder i kraft pr. 1. februar 2021 og løber frem til 31. januar 2026.

**Voksenområdet**

VISO indledte i 2020 arbejdet med det kommende udbud på voksenområdet, som forventes at blive annonceret i 3. kvartal 2021. De nye kontrakter vil løbe fra 1. maj 2022 og til 30. april 2027.

## 5.2 Kvalitetssikring og udvikling af leverandørnetværket

**Kurser til VISO-specialister**

VISO tilbyder undervisnings- og erfaringsudvekslingsforløb i tre moduler for at sikre, at nye såvel som erfarne specialister har et opdateret kendskab til og forståelse for VISOs virke, herunder specialistrollen, forløbsprocessen, administrative procedurer og håndteringen af VIAS (VISOs Administrative Sagsstyringssystem). Grundet COVID-19 måtte enkelte moduler aflyses eller omlægges til virtuel undervisning.

VISO udviklede og gennemførte i 2020 et opstartsmodul, som er målrettet VISO-leverandører, der ikke har haft en kontrakt med VISO før. Formålet er at imødekomme behovet for hurtig og tilpasset opkvalificering af nye leverandører, som tiltræder ved en ny kontraktperiodes opstart. Modulet vil være et supplement til de tre faste moduler, som udbydes efter behov.

**Kontaktpersonordning**

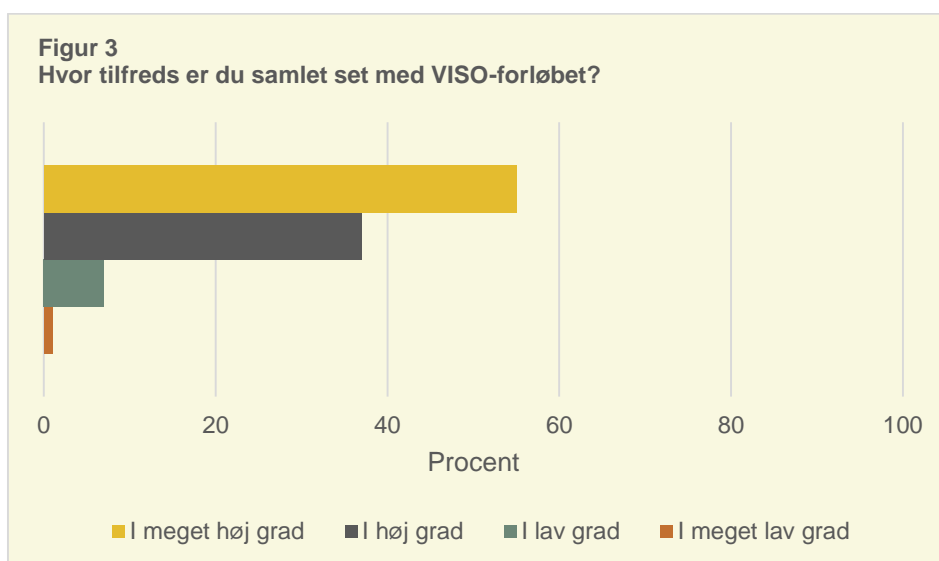
VISO genoptog i 2020 kontaktpersonordningen, hvor leverandørnetværket kan få sparring af VISO i spørgsmål af mere generel karakter i forhold til eksempelvis kontrakter, økonomi og administrative spørgsmål. Kontaktpersonordningen supplerer samarbejdet mellem specialisterne og VISO omkring de konkrete rådgivningsforløb.

## 6. Kvalitetssikring

### 6.1 Tilfredsheden med rådgivningen

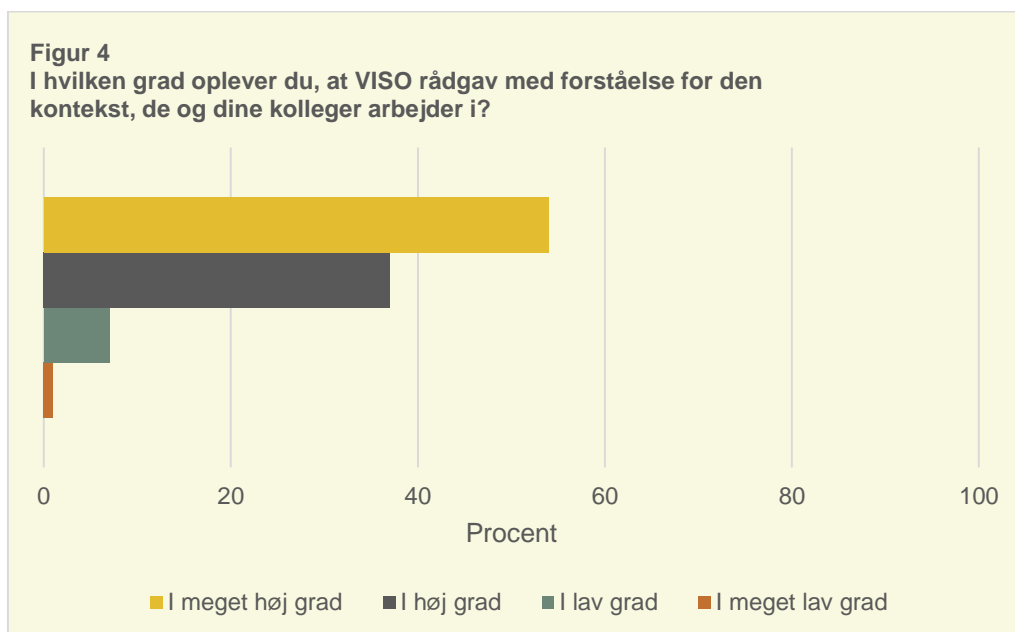
Som led i kvalitetssikringen af ydelserne undersøger VISO via spørgeskemaer, om modtagerne har været tilfreds med det gennemførte rådgivningsforløb.

Figur 3 viser, at 92 pct. svarer, at de samlet set i meget høj grad eller høj grad er tilfredse med rådgivningsforløbet.



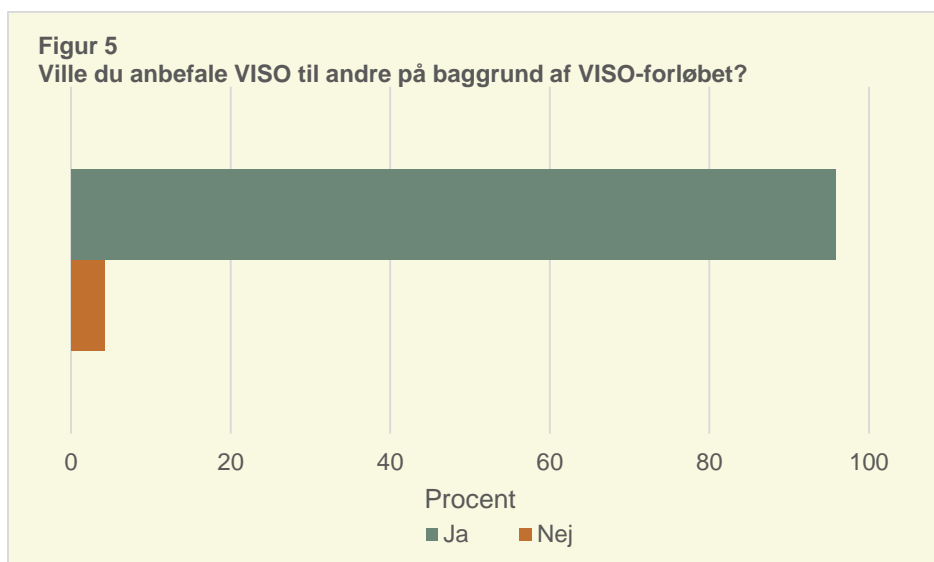
- Svarprocenten er 52.

Figur 4 viser, at 91 pct. af modtagerne oplever, at VISO rådgav med forståelse for den kontekst, de og deres kolleger arbejder i.



- Svarprocenten er 52.

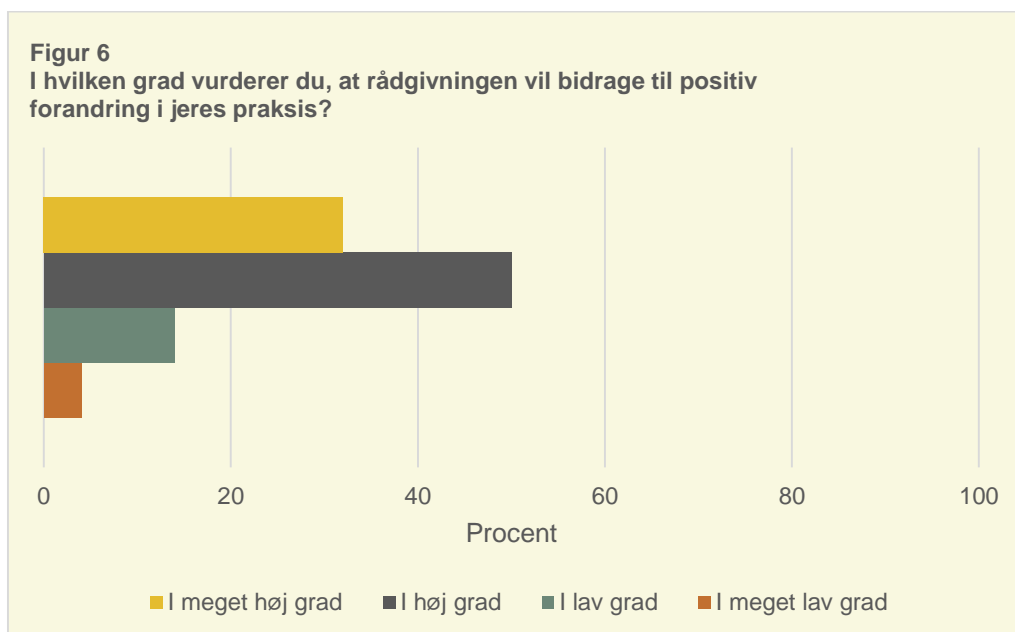
Figur 5 viser, at 96 pct. af modtagerne ville anbefale VISO til andre på baggrund af rådgivningsforløbet.



- Svarprocenten er 52.

Figur 6 viser, at 82 pct. i meget høj grad eller høj grad vurderer, at rådgivningen vil bidrage til positiv forandring i deres praksis. 18 pct. af modtagerne angiver således, at de i lav grad eller meget lav grad vurderer det samme.





- Svarprocenten er 52.

## 6.2 Kommunerunderspørge

Udover ovenstående tilfredshedsmålinger, som gennemføres umiddelbart efter afslutningen af hvert rådgivningsforløb, udsender VISO hvert år en rundspørge til alle kommuner for at få en bred pejling af deres oplevelse af ydelserne og deres ønsker til eventuelle justeringer.

Undersøgelsen viser, at kommunerne fortsat er meget tilfredse med VISOs rådgivning. Således angiver 93 pct. af respondenterne, at de i høj eller nogen grad finder varigheden af forløbene passende til trods for, at flere angiver, at forløbene i 2020 har været lidt længere som følge af restriktioner mv. under COVID-19-pandemien.

Ifølge 92 pct. af respondenterne svarer indholdet af VISOs rådgivning i høj eller i nogen grad til deres behov, hvilket er på niveau med kommunernes tilfredshed i 2019. Endelig angiver 87 pct. af dem, at rådgivningen i høj eller i nogen grad har bidraget til at skabe de forandringer, de ønskede, da de anmodede VISO om rådgivning. I 2018 og 2019 var andelen 86 henholdsvis 91 pct.

Respondenternes tilfredshed navnlig med indholdet og virkningen af rådgivningen indikerer, at VISO i overensstemmelse med sit formål understøtter kommunernes indsatser på det specialiserede socialområde mv. Det er således kendetegnende, at VISOs rådgivningsforløb typisk omhandler målgrupper med markant flere udfordringer og problemer end tilsvarende målgrupper, der ikke har været involveret i et rådgivningsforløb. Når rådgivningen har til formål at løfte kvaliteten af myndighedernes sagsbehandling, sker det typisk i sager, hvor kommunerne over lang tid har afprøvet forskellige indsatser.

COVID-19-situationen fylder meget lidt i respondenternes svar. Kun 3 pct. af de, der har svaret, har kontaktet Socialstyrelsens hotline for at få rådgivning om socialfaglige spørgsmål som følge af COVID-19. De angiver alle at være tilfredse med rådgivningen. Heller ikke i undersøgelsens kommentarspor fylder COVID-19. Stort set ingen nævner forhold relateret til COVID-19, der ikke har medført faldende tilfredshed med rådgivningen, selvom de fleste forløb er blevet omlagt, forsinket og forlænget som en følgevirkning af myndighedernes retningslinjer og restriktioner.

VISO formidler viden skriftligt og via gratis temadage og oplever at begge dele er efterspurgt. Det afspejles også i undersøgelsen, hvor respondenterne har haft mulighed for at prioritere ønsker til VISOs vidensformidling. Respondenterne prioriterer gratis temadage og videnshæfter højt samt oplæg fra en VISO-specialist på en temadag i personalegruppen. Sidstnævnte vil i givet fald være et nyt tilbud fra VISO.

## 7. Øvrige aktiviteter

### 7.1 Den Permanente Task Force

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

I 2020 blev igangsat længerevarende analyse- og udviklingsforløb på området for udsatte børn og unge i fire kommuner og på handicapområdet i fire kommuner. Et længerevarende forløb er på ca. to år og indebærer en analysefase med anbefalinger til at styrke området samt et efterfølgende udviklingsforløb, hvor kommunen med sparring fra Task Forcen arbejder videre med de anbefalinger, der er givet. I 2020 afholdt Task Forcen på handicapområdet også fire kortere lærings- og formidlingsforløb.

### 7.2 Understøttelse af arbejdet med specialeplanlægning

I forbindelse med evalueringen af det specialiserede socialområde udvikler og afprøver Socialstyrelsen en generel model for, hvordan man kan beskrive specialiseringsniveauer for målgrupper, indsatser og leverandører på det specialiserede socialområde. Modellen skal skabe overblik over forskellige behov og de leverandører, der skal kunne imødekomme disse.

Modellen afprøves i projektperioden, der løber i 2020 og 2021, for både børn, unge og voksne i tre målgrupper: Erhvervet hjerneskade, autisme og synshandicap. Afprøvningen af modellen indebærer blandt andet udarbejdelse af målgruppebeskrivelser med inddragelse af relevante interessenter og faglig ekspertise via specialistgrupper på målgruppeområderne. VISOs centrale enhed, KaS-leverandører og VISO-leverandører har bidraget til målgruppebeskrivelserne enten via deltagelse i specialistgrupper eller som led i den øvrige faglige kvalitetssikring.

### 7.3 Forløbsbeskrivelser

VISO bidrager med viden og erfaring inden for det specialiserede socialområde og specialundervisningsområdet i forbindelse med udarbejdelse, revidering og formidling af Socialstyrelsens målgruppespecifikke forløbsbeskrivelser. I løbet af 2020 bidrog VISO således til revidering af forløbsbeskrivelserne om voksne med kompleks erhvervet hjerneskade og børn med verbal dyspraksi. VISO bidrog også med formidling af forløbsbeskrivelsen om børn og unge med komplekse følger af cerebral parese. I slutningen af året blev arbejdet med forløbsbeskrivelsen

om gravide misbrugere og deres børn indledt, hvor VISO ligeledes bidrager med viden og erfaring fra praksis.

## 7.4 Udviklings- og investeringsprogrammer

VISO indgår i arbejdet med Udviklings- og Investeringsprogrammet (UIP), hvor Socialstyrelsen henholdsvis afdækker, modner, afprøver og udbreder virksomme metoder og indsatser til praksis.

VISO medvirkede i 2020 i udviklingen af et screeningsprojekt, der skal afdække virksomme behandlingsmuligheder og lovende praksis til mennesker med udviklingshæmning eller lignende kognitive udfordringer, som har et problematisk forbrug af rusmidler. Projektet gennemføres i 2021 under projektledelse af VISO. Herudover bidrog VISO til et projekt om forebyggelse af voldsomme episoder og magtanvendelse på botilbud for mennesker med udviklingshæmning. Dette projekt ledes af Socialstyrelsens Center for Handicap og Psykisk Sårbarhed. Initiativet er en afprøvning af metoden LA2 for målgruppen, som vil blive udmøntet i 2021.

## 7.5 Indsatsteam

Sammen med Center for Handicap og Psykisk sårbarhed, indgik VISO i Socialstyrelsens indsatsteam for understøttelse af implementering af de nationale retningslinjer til forebyggelse af voldsomme episoder på botilbud og boformer for hjemløse.

Indsatsteamet igangsatte og afsluttede 11 indsatsforløb i 2020. De indgår i de i alt 59 forløb, som er blevet gennemført fra 2018 til 2020. Teamet afholdt fem temamøder i 2020, hvor der med udgangspunkt i en neuropædagogisk tilgang var fokus på at forstå baggrunden for udadreagerende adfærd hos borgere. Teamet afholdt også en virtuel konference med overskriften *Recovery, borgerperspektiver og virksomme tilgange til øget trivsel og færre konflikter*. Indsatsteamet videreføres i 2021 og 2022.

## 8. Økonomi

VISOs samlede finanslovsbevilling (§ 15.11.31) til indkøb af rådgivning mv. af kommuner, borgere og kommunale, regionale og private tilbud udgjorde i alt 246,9 mio. kr. i 2020. Bevillingen er fordelt på to underkonti: 10) Rådgivning og udredning og 20) Koordination af specialrådgivning og vidensudvikling.

Bevillingen på underkonto 10) Rådgivning og udredning var på 140,2 mio. kr. i 2020, *jf. tabel 7*. Der blev brugt 143,9 mio. kr.

Der var således et merforbrug i 2020 på 3,7 mio. kr., som finansieres af uforbrugte midler fra 2019. Merforbruget skyldes især den øgede efterspørgsel efter VISOs ydelser i 2020 samt ekstraordinære udgifter på 1,2 mio. kr. grundet nye rådgivningsopgaver vedrørende COVID-19. Den øgede efterspørgsel forventes at fortsætte i de kommende år. Der skal i VISO tages stilling til, hvorledes den øgede efterspørgsel skal håndteres.

**Tabel 7**

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

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

Udgifterne steg med 7,4 mio. kr. fra 2019 til 2020 svarende til en stigning på 5,4 pct. efter en stigning på 12,9 pct. fra 2018 til 2019. Denne udvikling skyldes primært en stigning i antallet af rådgivningsforløb, idet kommunernes efterspørgsel tilsvarende er steget. Dertil kommer, at den gennemsnitlige udgift til faglig rådgivning og transport har været højere i 2019 end det foregående år. Det lave forbrug i 2018 skyldes blandt andet indførelsen af efterspørgselsbegrænsende tiltag, som gav en opremsning i aktiviteten i 2018 samt indfasning af nye leverandører, som i en periode resulterede i mindre aktivitet.

Bevillingen på underkonto 20) Koordination af specialrådgivning og vidensudvikling udgjorde 106,7 mio. kr. i 2020. Heraf blev brugt 105,5 mio. kr., hvorfor der var et mindreforbrug på 1,2 mio. kr. i forhold til bevillingen.



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

[www.socialstyrelsen.dk](http://www.socialstyrelsen.dk)

**VISO** Den nationale Videns- og  
Specialrådgivningsorganisation

**Marts 2021**