



**Social- og  
Boligstyrelsen**

# Sådan arbejder VISO

Håndbog for specialister og  
fagkonsulenter

november 2023

**VISO** Den nationale Videns- og  
Specialrådgivningsorganisation

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

Udgivet 16. november 2023

Der kan frit citeres fra rapporten med angivelse  
af kilde.

ISBN: 978-87-94445-26-9

# Indhold

Indhold .....	2
Indledning .....	4
<b>1 VISO .....</b>	<b>5</b>
1.1 VISOs lovgrundlag .....	5
1.2 VISOs centrale enhed i Odense .....	5
1.3 VISOs leverandører/specialister .....	6
1.4 VISOs understøttende sagsstyringssystem .....	6
<b>2 VISOs grundforståelse .....</b>	<b>7</b>
2.1 Dialogisk og systemisk tilgang i rådgivningen .....	7
2.2 Inddragelsesperspektiv .....	7
2.3 Komplexitetstrekanten .....	10
<b>3 VISOs rådgivningsforløb .....</b>	<b>13</b>
3.1 Telefonrådgivning .....	13
3.2 Udvidet telefonrådgivning – for fagpersoner .....	14
3.3 Rådgivningsforløb – for borgere .....	15
3.4 Rådgivningsforløb i en enkeltsag .....	17
3.5 Mini-rådgivningsforløb i en enkeltsag – for fagpersoner .....	19
3.6 Rådgivningsforløb vedrørende flere borgere – for fagpersoner .....	21
3.7 Mini-rådgivningsforløb vedrørende flere borgere – for fagpersoner .....	23
3.8 Temaforløb – for fagpersoner .....	25
3.9 Rådgivningsforløb om adoption uden samtykke – for myndighedsrådgivere .....	26
3.10 Temadage om adoption uden samtykke .....	28
3.11 Rådgivningsforløb om sagsbehandling – for myndighedsrådgivere .....	29
3.12 Mini-rådgivningsforløb om sagsbehandling – for myndighedsrådgivere .....	30
<b>4 Modtagelse af henvendelser .....</b>	<b>32</b>
4.1 Henvendelser uden digital henvendelseskema .....	32
4.2 Henvendelser med digital henvendelseskema .....	32
4.3 Supplerende materiale til igangværende VISO-forløb .....	33
4.4 Intern procedure ved oprettelse af henvendelser, der ikke modtages via det digitale henvendelseskema .....	33
<b>5 Forløbsbeskrivelse .....</b>	<b>35</b>
5.1 Visitation .....	35

5.2	Rådgivningsforløbet.....	41
5.3	Afslutning af rådgivningsforløbet .....	46
5.4	Forankringsunderstøttende aktiviteter .....	48
<b>6</b>	<b>Notat- og journaliseringspligt .....</b>	<b>51</b>
6.1	Notatpligt.....	51
6.2	Journaliseringspligt.....	51
6.3	Behandling af personoplysninger .....	52
<b>7</b>	<b>(Akt)indsigt.....</b>	<b>53</b>
<b>8</b>	<b>Underretningsprocedurer.....</b>	<b>54</b>
8.1	Procedure på børn- og ungeområdet .....	54
8.2	Procedure på voksenområdet .....	55
<b>9</b>	<b>Tolkebistand .....</b>	<b>57</b>
<b>10</b>	<b>Bilag .....</b>	<b>58</b>
10.1	Bilag 1: Udvidet telefonrådgivning – for fagpersoner .....	58
10.2	Bilag 2: Rådgivningsforløb – for borgere .....	59
10.3	Bilag 3: Rådgivningsforløb i en enkeltsag .....	60
10.4	Bilag 4: Tidsfrister i rådgivningsforløb i en enkeltsag .....	61
10.5	Bilag 5: Mini-rådgivningsforløb i en enkeltsag – for fagpersoner .....	62
10.6	Bilag 6: Rådgivningsforløb vedrørende flere borgere – for fagpersoner .....	63
10.7	Bilag 7: Mini-rådgivningsforløb vedrørende flere borgere – for fagpersoner .....	64
10.8	Bilag 8: Rådgivningsforløb om adoption uden samtykke – for myndighedsrådgivere .....	65
10.9	Bilag 9: Rådgivningsforløb om sagsbehandling – for myndighedsrådgivere .....	66
10.10	Bilag 10: Mini-rådgivningsforløb om sagsbehandling – for myndighedsrådgivere .....	67
10.11	Bilag 11: Oplysningshjulet.....	68
10.12	Bilag 12: Eksempler på formål og mål .....	71
10.13	Bilag 13: Øvrige begreber .....	72

# Indledning

Foran dig har du VISO-håndbogen; "Sådan arbejder VISO". Det er den titel, vi har valgt at give denne håndbog, som er særlig relevant for dig, som er fagkonsulent eller specialist og dermed den, der rådgiver kommuner, tilbud og borgere.

Håndbogen er tænkt som en grundbog og et opslagsværk til at understøtte de opgaver, du som fagkonsulent eller specialist skal løse før, under og efter et rådgivningsforløb. Dermed er håndbogen med til at sætte rammen for dit arbejde, så henvendelserne og rådgivningsforløbene bliver håndteret på en systematisk og ensartet måde, herunder sikrer en fælles forståelse og forvaltning af økonomisk-administrative forhold.

Håndbogen er bygget op på følgende vis:

I kapitel 1 beskrives VISOs lovgrundlag, VISOs organisering i en central enhed i Odense samt et leverandørnetværk med specialister. 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 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 brede palette af rådgivningsydelser enkeltvis.

Kapitel 4 er primært henvendt til medarbejdere, der arbejder i VISOs centrale enhed i Odense med modtagelse af 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 retningslinjerne for aktindsigt og videregivelse af oplysninger.

Af kapitel 8 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 9 en beskrivelse af mulighederne for tolkebistand.

Vi håber, at "Sådan arbejder VISO" er hjælpsom og anvendelig i dit VISO arbejde. Skulle der være noget, der mangler/er uklar eller andet, så tag meget gerne kontakt til os, vi er meget interesseret i feedback.

God fornøjelse med dit arbejde i VISO.

# 1 VISO

I dette kapitel beskrives VISOs lovgrundlag, organiseringen af VISOs centrale enhed, VISOs leverandørnetværk samt VISOs sagsstyringsystem, 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 Lov §§ 165-172.

VISO leverer specialrådgivning og eventuel supplerende udredning i forhold til målgrupper, der er omfattet af lov om social service, barnets lov og lov om specialundervisning.

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.

## 1.2 VISOs centrale enhed i Odense

VISOs centrale enhed i Odense består af et lederteam og fem teams; Team Support, Team Viden og Udvikling, Leverandørteamet, Team Børn, Unge og Specialundervisning og Team Voksne.

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 Supports 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.

Team Viden og Udvikling varetager det strategiske planlægningsarbejde og styrkelse af VISOs vidensfunktion, ledelses-, bestyrelses- og departementsbetjening, kommunikationsopgaver samt bistår resten af styrelsen med fx centrale udmeldinger og forløbsbeskrivelser.

Leverandørteamet har til opgave at styrke kvaliteten og optimere ressourceudnyttelsen i samarbejdet med VISOs leverandører. Teamet skal blandt andet styrke samarbejdet omkring løsning af de konkrete rådgivningsopgaver, indgå i og følge op på kontrakter, gennemføre udbud, håndtere aktindsigt mv.

## 1.3 VISOs leverandører/specialister

VISO har indgået kontrakter med en lang række leverandører i kommunalt, regionalt eller privat regi om at levere rådgivning. 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 rådgivningsforløbene.

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. 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-leverandoerer/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 har indsigt i, hvad vi ønsker, at rådgivningen 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, og på kontekstens betydning for problemstillingen.

### 2.2 Inddragelsesperspektiv

Inddragelse er centralt i alt socialt arbejde – således også i ethvert rådgivningsforløb 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 der 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.

### **Særlige regler ved henvendelser uden samtykke**

Retssikkerhedslovens § 11d, stk. 2 giver VISO mulighed for at behandle nødvendige oplysninger, der videregives fra en kommune uden samtykke, hvis oplysningerne videregives som led i be-

handlingen af en sag om særlig støtte efter barnets lov. Kommunen skal forinden forsøge at indhente samtykke hos forældremyndighedsindehaveren eller den unge, der er fyldt 15 år. Kommunen skal også oplyse barnet eller den unge om retten til en bisidder.

Det er en forudsætning, at kommunen, før henvendelsen til VISO, har forsøgt at indhente samtykke hos parterne. Det er ikke VISOs opgave at undersøge, hvorvidt dette er forsøgt, men hvis det fremgår af henvendelsesskemaet, at der ikke er indhentet eller forsøgt indhentet samtykke, kan VISO ikke behandle de modtagne oplysninger.

Samtykket skal ligeledes foreligge eller være forsøgt indhentet i tilfælde, hvor der indgår værgemål og ved henvendelser om anbringelse uden samtykke. I forbindelse med værgemål vil det være værgen, der skal give sit samtykke til videregivelsen.

Ved henvendelse skal henvender oplyse, hvorvidt ønske om rådgivning sker med samtykke eller efter de særlige regler på børn- og ungeområdet. I tvivlsspørgsmål kontakter fagkonsulenten den kommunale børne- og ungerådgiver.

### **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.

#### **Indhentning af samtykke**

En borger skal give samtykke til videregivelse af personoplysninger til VISO, jf. artikel 6, stk. 1, litra a, og 9, stk. 2, litra a, i databeskyttelsesforordningen.

Henvender er forpligtet til at indhente samtykke og sikre, at reglerne om videregivelse af oplysninger overholdes. Der skal ikke videregives flere oplysninger end nødvendigt for at belyse den konkrete problemstilling.

Borgeren har altid ret til at tilbagekalde sit samtykke. Hvis det sker, stoppes VISO-forløbet, VISO skal dog fortsat opbevare det journaliserede materiale.

Personlig værge, beskikket af Familieretshuset, kan give samtykke på vegne af borgeren. En person med en gyldig fuldmagt, som omfatter varetagelse af borgerens interesser på det sociale område og som er trådt i kraft, kan give samtykke til, at der bliver fremsendt en henvendelse på borgerens vegne. Det gælder både ved en almindelig fuldmagt og fremtidsfuldmagt.

### Rådgivningsforløb uden samtykke

VISO kan som hovedregel kun yde rådgivning, når den involverede borger har givet sit samtykke. I nogle tilfælde kan eller vil borgeren ikke give samtykke som følge af væsentligt nedsat psykisk funktionsevne. I sådanne tilfælde kontakter VISO altid henvenderen for at rådgive om, hvordan man eventuelt alligevel kan arbejde videre med henblik på at opnå borgerens samtykke. Det undersøges i den forbindelse, hvorvidt der er sat en ansøgning i gang om værgemål.

I tilfælde, hvor borgeren ikke er i stand til at give et informeret samtykke, vil VISO bede henvender om at inddrage nære pårørende i varetagelsen af borgerens interesser og herunder høre, om de er indforstået med, at der rettes henvendelse til VISO. Det vil kun ske i tilfælde, hvor borgeren eksempelvis er meget dement, har et meget lavt kognitivt funktionsniveau eller i en lang periode har været psykotisk, hvorfor det ikke har kunnet lade sig gøre at få kontakt med pågældende.

Henvendelserne kan accepteres med begrundelse i servicelovens § 82, som omhandler kommunens forpligtelse til at tilbyde hjælp, selvom borger siger nej hertil.

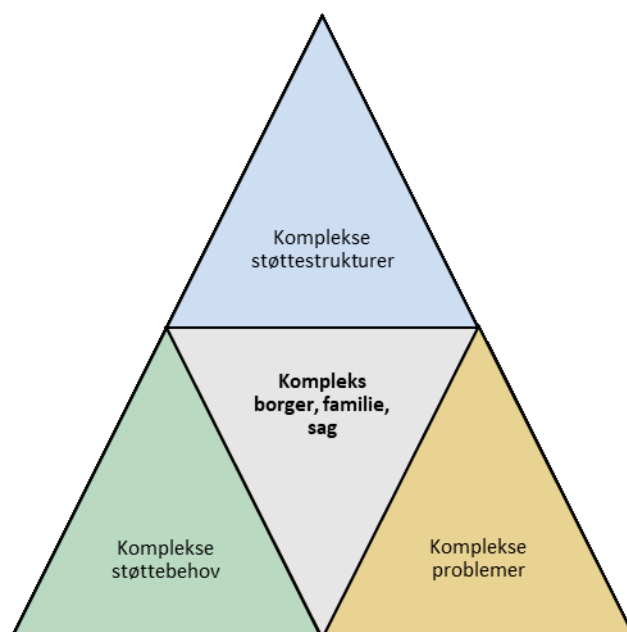
VISO vil altid rådgive fagpersonerne om, hvordan man pædagogisk kan arbejde med at inddrage og motivere borgeren samt sikre dennes muligheder for at opleve selv- og medbestemmelse, værdighed og social tryghed, herunder få bedre generelle handlemuligheder og livsvilkår.

Hvis VISO accepterer en henvendelse uden samtykke, så er det fagkonsulentens ansvar at sikre den faglige begrundelse bliver noteret i den pågældende sag.

## 2.3 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 rådgivningsydelse, 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 evt. 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 evt. 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.

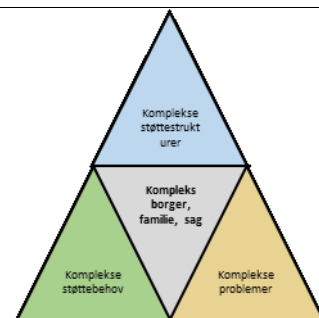
I VISO-forløb skelnes imellem *rådgivningsforløb i enkeltsager*, *rådgivningsforløb vedrørende flere borgere* og *rådgivning om sagsbehandling for myndighedsrådgivere*. De forskellige rådgivningstyper beskrives nærmere i det følgende kapitel. I afgrænsningen af hvem de enkelte rådgivningsforløb henvender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

## 3 VISOs rådgivningsforløb

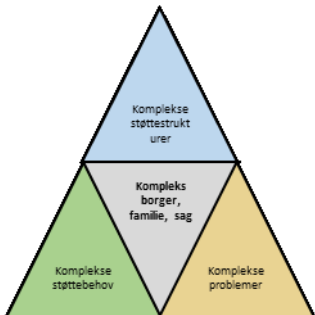
Dette kapitel indeholder en beskrivelse af VISOs rådgivningsydelse. Afgrænsningen af rådgivningsydelse tager udgangspunkt i kompleksitetstrekanten, som er beskrevet i kapitel 2.

### 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	<p>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.</p> <p>Rådgivningen er oftest anonymiseret.</p> <p>Der rådgives ikke om lovforklning.</p>
Indhold og form	<p>Telefonrådgivningen resulterer oftest i et af følgende udfald på baggrund af, at den beskrevne problemstilling:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er uden for VISOs område; henvender rådgives til at kontakte andre instanser for råd og vejledning.</li> <li>• Er inden for VISOs område; henvender rådgives og kan selv foretage de nødvendige skridt herefter.</li> <li>• Er inden for VISOs område; henvender tilbydes udvidet telefonrådgivning ved en fagkonsulent eller specialist.</li> <li>• 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.</li> </ul> <p>Rådgivningen varetages af en fagkonsulent.</p>
Afrapportering	Opkaldet registreres i VIAS.
Eksempler	<p>Rådgivningen kan fx handle om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Forberedelse og perspektiver inden deltagelse i et møde.</li> <li>• Sagens indhold, herunder hvad kommunen har forsøgt afprøvet for at afhjælpe barnets/den unges/den voksnes problemstillinger.</li> <li>• Sparring til veje at gå i systemet i forhold til indsatsniveauer.</li> </ul>



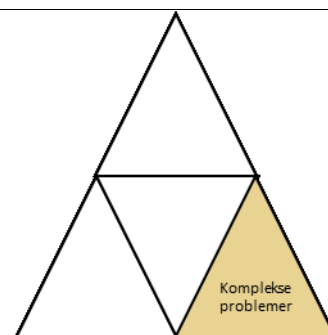
### 3.2 Udvidet telefonrådgivning – for fagpersoner

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	<p>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</p> <p>Der rådgives ikke om lovfortolkning.</p> <p>Der skal ikke udarbejdes skriftlige produkter som fx anbefalinger til henvender.</p> <p>Rådgivningen må af henvender ikke anvendes som beslutningsgrundlag eller indgå som oplysninger i en konkret sag.</p>
	
Indhold og form	<p>Anonym telefonisk eller virtuel rådgivning til en fagperson tæt på og/eller i kontakt med barnet, den unge eller den voksne.</p> <p>Der kan tilbydes op til to gange rådgivning. Henvender skal helst kontaktes inden for to dage.</p> <p>Rådgivningen varetages af en fagkonsulent eller en specialist.</p>
Afrapportering	Der skrives et kort notat i sagshistorikken i VIAS om temaet for rådgivningen.
Visitation	<p>Fagkonsulenten vurderer, om problemstillingen falder inden for kompleksitetstrekantens områder og om en kort telefonisk eller virtuel rådgivning kan hjælpe henvender videre.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fagkonsulenten rådgiver selv eller fordeler til anden fagkonsulent, som kontakter henvender for en aftale.</li> <li>• Fagkonsulenten kontakter specialist. Specialisten kontakter efterfølgende henvender for en aftale.</li> </ul>
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.

Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Udvidet telefonrådgivning – for fagpersoner
Eksempler	Rådgivningen kan fx handle om: <ul style="list-style-type: none"> <li>• PPR-psykolog / logopæd ønsker viden om metoder til udredning af et barn eller en ung.</li> <li>• Myndighedsrådgiver ønsker sparring med henblik på at opnå relation til et barn, en ung eller voksen, som isolerer sig i eget hjem.</li> <li>• Plejecenterleder ønsker sparring på, hvilken dokumentation der skal til, førend der kan gøres brug af magtanvendelse ifm. personlig hygiejne.</li> </ul>
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	<p>Der ydes rådgivning om kompleks problemstilling med henblik på at øge borgers/forældrenes egen handlekompetence.</p> <p>Ved rådgivning til forældre til børn og unge skal der være tale om en afgrænset problemstilling, der udspiller sig i hjemmet.</p> <p>Som udgangspunkt iværksættes ikke rådgivning, hvis der er aktuelle kommunale indsatser igangsat.</p>
Indhold og form	<p>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.</p> <p>Der tilbydes afklarende møde og efterfølgende op til tre gange rådgivning – den sidste rådgivningsgang er også det afsluttende møde.</p> <p>Afklarende møde afholdes gerne inden for 14 dage efter at leverandøren har accepteret opgaven. Forløbet forventes afsluttet inden for fire måneder</p> <p>Rådgivningen varetages af en specialist.</p>



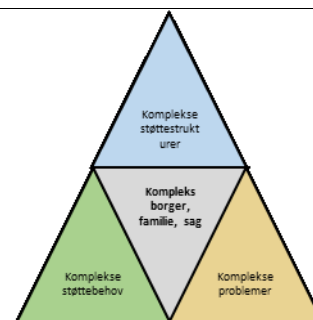


Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Rådgivningsforløb – for borgere
Afrapportering	<p>Kort rapport med beskrivelse af temaerne fra rådgivningen. Anbefalingerne formuleres sammen med den/de, som har modtaget rådgivningen og retter sig alene mod, hvad den/de pågældende selv kan gøre.</p> <p>Rapporten sendes til modtager/modtagerne af rådgivningen, når rådgivningsforløbet er afsluttet.</p>
Visitation	<p>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.</p> <p>Det afklares, om der er kontakt med kommunen, herunder om der eventuelt er aktuel indsats iværksat. Der kan undtagelsesvis rådgives samtidig med anden indsats, hvis rådgivningsbehovet retter sig mod en anden problemstilling.</p> <p>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.</p>
Opmærksomhedspunkter	<p>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.</p> <p>Der kan på særlige områder forekomme længere rådgivningsforløb (fx forældre til børn med en NCL diagnose, senfølger efter seksuelle overgreb, æresrelaterede konflikter, døvblinde voksne).</p> <p>Bruger og Patientforeninger kan have relevante tilbud.</p> <p>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</p>
Eksempler	<p>På børneområdet:</p> <p>Rådgivningen kan fx. handle om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Viden om specialiserede problemstillinger i relation til nedsat psykisk eller fysisk funktionsevne og handicaprettede problemstillinger.</li> <li>• Rådgivning til forældre med børn/unge med massivt skolefravær.</li> <li>• Ung med kønsproblematik.</li> </ul> <p>På voksenområdet:</p> <p>Rådgivningen kan fx handle om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Strategier til energiforvaltning.</li> <li>• Afbrudt kontakt til det kommunale system.</li> <li>• Håndtering af forældrerolle til en voksen med en funktionsnedsættelse, hvor der ikke er kontakt med det etablerede behandlingssystem.</li> </ul>

Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Rådgivningsforløb – for borgere
Skabeloner	Der findes følgende skabeloner i VIAS: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitation til afklarende møde.</li> <li>• Opsamling fra det afklarende møde.</li> <li>• Rådgivningsrapport.</li> </ul>
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.
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 evt. 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.



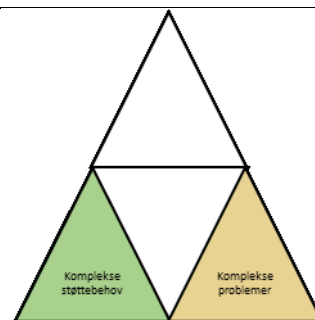
Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Rådgivningsforløb i en enkeltsag
Indhold og form	<p>Rådgivningen vil oftest bestå af elementer fra flere eller alle kompleksitetsområder.</p> <p>Der tilbydes afklarende møde, rådgivningsforløb eventuelt suppleret med en udredning samt afsluttende møde. Forløbet forventes afsluttet inden for otte måneder.</p> <p>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.</p> <p>På voksenområdet stilles krav om, at myndighedsrådgivere deltager ved det afklarende, (evt. midtvejsmøde) samt afsluttende møde.</p> <p>Derudover er der mulighed for rådgivning om forankring af VISOs anbefalinger ved et forankringsmøde samt et efterfølgende forløb op til tre opfølgingsmøder. Dette forløb forventes afsluttet inden for seks måneder (se afsnit 5.4)</p> <p>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 bredes ud og anvendes i flere sammenhænge. Dette kan aftales med fagkonsulenten og kobles på som en ekstra aktivitet undervejs eller afslutningsvis i enkeltsagsforløbet.</p> <p>Rådgivningen varetages af en specialist.</p>
Afrapportering	<p>Der udarbejdes en rådgivningsrapport, som opsamling på forløbet. I det omfang det er muligt, udarbejdes anbefalingerne undervejs i samarbejde med henvender/rådgivningsdeltagere.</p> <p>Hvis der er foretaget en supplerende udredning, præsenteres denne på et særskilt møde. Den endelige udredningsrapport vedlægges som bilag til rådgivningsrapporten.</p>
Visitation	<p>Fagkonsulenten varetager den indledende visitation og sikrer, at henvendelsen er godkendt på ledelsesniveau hos henvender.</p> <p>Fagkonsulenten vurderer henvendelsen ud fra de seks områder i oplysningshjulet (se bilag 11) 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.</p> <p>På baggrund af det afklarende møde vurderes det i et samspil mellem henvender, specialist og fagkonsulent, om et rådgivningsforløb kan give mening.</p>
Opmærksomhedspunkter	<p>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.</p> <p>Specialist og fagkonsulent skal løbende være opmærksomme på, om rådgivningsdeltagerne kunne profitere af et af VISOs andre rådgivningsforløb.</p>

Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Rådgivningsforløb i en enkeltsag
Eksempler	<p>Børneområdet:</p> <p>Rådgivningen kan fx handle om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fælles forståelse af barnet eller den unge og af barnets/den unges støttebehov.</li> <li>• Pædagogiske metoder og redskaber samt omsætning af disse.</li> <li>• Samarbejde og fælles koordinering med henblik på at øge barnets eller den unges trivsel og udvikling.</li> </ul> <p>Voksenområdet:</p> <p>Rådgivningen kan fx handle om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Borger med udviklingshæmning har boet på samme bosted igennem mange år. Grundet demens ændres borgers støttebehov. Bosted ønsker rådgivning.</li> <li>• Borger med paranoid skizofreni ønsker støtte fra kommunen, men afviser al støtte når det forsøges iværksat. Myndighed og udfører ønsker rådgivning.</li> </ul>
Skabeloner	<p>Der findes følgende skabeloner i VIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitation til det afklarende møde.</li> <li>• Opsamling fra det afklarende møde.</li> <li>• Invitation til midtvejsmøde.</li> <li>• Opsamling fra midtvejsmøde.</li> <li>• Invitation til møde om udredning.</li> <li>• Opsamling fra møde om udredning.</li> <li>• Invitation til afsluttende møde.</li> <li>• Opsamling fra det afsluttende møde.</li> <li>• Rådgivningsrapport.</li> <li>• Udredningsrapport.</li> </ul> <p>Forankringsunderstøttende aktiviteter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitation til forankringsforløb.</li> <li>• Forankringsplan.</li> <li>• Refleksionsredskab.</li> <li>• Talepapir til specialisten.</li> </ul>
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.

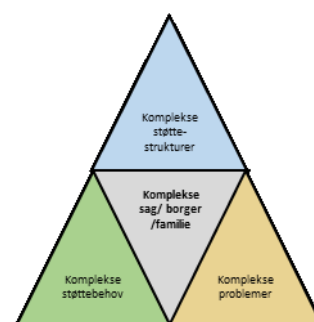
Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Mini-rådgivningsforløb i en enkeltsag – for fagpersoner
Hvem kan henvende sig?	<p>Fagpersoner inden for det specialiserede social- og specialundervisningsområde.</p> <p>Udfører-området: Henvendelse fra leder på tilbuddet - myndighedsrådgiver er orienteret om henvendelsen, men deltager ikke nødvendigvis i rådgivningsforløbet.</p> <p>Myndighedsområdet: Henvendelse fra myndighedsrådgiver – leder er orienteret om henvendelsen, men deltager ikke nødvendigvis i rådgivningsforløbet.</p> <p>Specialundervisningsområdet:</p> <p>PPR: Henvendelse fra fagperson fra PPR - leder er orienteret om henvendelsen.</p> <p>Skoleområdet: Henvendelse fra ledelsesrepræsentant på skolen - PPR er orienteret om henvendelsen, men deltager ikke nødvendigvis i rådgivningsforløbet.</p>
Afgrænsning	<p>Der ydes rådgivning om konkrete og afgrænsede problematikker fra områderne komplekse problemstillinger og komplekse støttebehov.</p> <p>Rådgivningen retter sig alene mod fagpersoner og faglige problemstillinger i den professionelle kontekst.</p> <p>Barnet, den unge eller den voksne eller pårørende inddrages ikke i rådgivningsforløbet ud over samtykke til henvendelsen og evt. deltagelse i det virtuelle afklarende møde.</p>
Indhold og form	<p>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.</p> <p>Det kan aftales, at forløbet suppleres med en enkelt observation eller et interview.</p> <p>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.</p> <p>Afklarende møde afholdes gerne inden for 14 dage efter, at leverandøren har accepteret opgaven. Forløbet forventes afsluttet inden for fire måneder.</p> <p>Rådgivningen varetages af en specialist.</p>
Afrapportering	<p>Kort rådgivningsrapport med beskrivelse af temaerne for rådgivningen – gerne med eksempler på konkrete redskaber som eventuelt vedlægges som bilag. Der gives ikke anbefalinger.</p> <p>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.</p>



Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Mini-rådgivningsforløb i en enkeltsag – for fagpersoner
Visitation	<p>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.</p> <p>Som minimum medsendes seneste udredninger og status fra indsatser samt en beskrivelse af, hvordan fagpersonerne indtil nu har arbejdet med den konkrete problemstilling.</p> <p>Det afklarende møde afholdes hurtigt og virtuelt og på:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 ved mødet.</li> <li>• Skoleområdet med leder fra tilbuddet, evt. PPR-medarbejder, og central medarbejder, der forventes at indgå i rådgivningsforløbet.</li> <li>• Myndighedsområdet med myndighedsrådgiver eller fagperson fra PPR og evt. andre relevante kolleger.</li> </ul> <p>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.</p> <p>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.</p>
Eksempler	<p>Rådgivningen kan fx handle om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konstruktion af og/eller indhold i konkret indsats til et konkret barn, ung eller voksen.</li> <li>• Konkrete metoder personalet kan anvende til udredning/afdækning af barnet, den unge eller voksne.</li> <li>• Rådgivning til myndighed om støttebehov med henblik på at kvalificere deres beslutningsgrundlag i forhold til at visitere til rette tilbud.</li> </ul>
Skabeloner	<p>Der er følgende skabeloner i VIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitation til afklarende møde.</li> <li>• Opsamling fra det afklarende møde.</li> <li>• Rådgivningsrapport.</li> </ul>
Bilag	I bilag 5 illustreres forløbet fra start til slut.

### 3.6 Rådgivningsforløb vedrørende flere borgere – for fagpersoner

Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Rådgivningsforløb vedrørende flere borgere – 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.  Såfremt tilbuddet ikke har driftsoverenskomst med kommunen, skal myndighed indgå i forløbet og henvendelse ske herfra.
Afgrænsning	<p>Der ydes rådgivning om problemstillinger fra alle kompleksitetsområder.</p> <p>Problemstillingen skal være lokal og konkret.</p> <p>Rådgivningsforløb vedrørende en gruppe af borgere omfatter vidensoplæg og specialrådgivning, som skal afgrænses fra kursus og supervision.</p> <p>Der kan ikke rådgives om enkeltpersoner, men kun i generelle problematikker fx ved hjælp af cases.</p>
Indhold og form	<p>Rådgivningen kan rette sig mod funktionsniveau, støttebehov, koordinering og/eller viden om og forankring af virksomme metoder rettet mod en bestemt målgruppe eller målgruppeproblematik.</p> <p>Et rådgivningsforløb 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.</p> <p>Et rådgivningsforløb 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.</p> <p>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.</p> <p>Der kan tilbydes et mindre rådgivningsforløb til ledere eller lokal projektgruppe, for blandt andet at sikre at forløbet er på rette spor.</p> <p>Rådgivningen varetages af specialist.</p>
Afrapportering	Der udarbejdes en rådgivningsrapport med anbefalinger til det videre arbejde for organisationen.

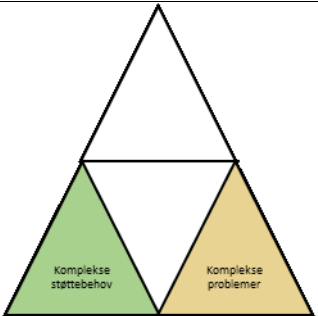


Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Rådgivningsforløb vedrørende flere borgere – for fagpersoner
Visitation	Fagkonsulenten afdækker sammen med henvender, det organisatoriske ophæng, om henvendelsen er inden for VISOs rådgivningsområde ift. målgruppe og problemstillinger samt overordnede forventninger 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktuel bedste viden om arbejdet med den pågældende målgruppe.</li> <li>• Rådgivning til kommunalt tilbud, som oplever at få visiteret borgere med 'nye' problemstillinger, end dem tilbuddet er specialiseret i.</li> <li>• Måltretning af indsatser til målgruppen.</li> </ul>
Skabeloner	Der er følgende skabeloner i VIAS: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitation til det afklarende møde.</li> <li>• Opsamling fra det afklarende møde.</li> <li>• Invitation til afsluttende møde.</li> <li>• Opsamling fra det afsluttende møde.</li> <li>• Rådgivningsrapport.</li> </ul> Forankringsunderstøttende aktiviteter: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Forankringsplan</li> <li>• Refleksionsredskab</li> </ul>
Bilag	I bilag 6 illustreres forløbet fra start til slut.

### 3.7 Mini-rådgivningsforløb vedrørende flere borgere – for fagpersoner

Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Mini-rådgivningsforløb vedrørende flere borgere – 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
Hvem kan henvende sig?	Leder på tilbud eller leder af en gruppe fagpersoner med samme opgave inden for det specialiserede social- og specialundervisningsområde.  Såfremt tilbuddet ikke har driftsoverenskomst med kommunen, skal myndighed være indforstået med henvendelsen.

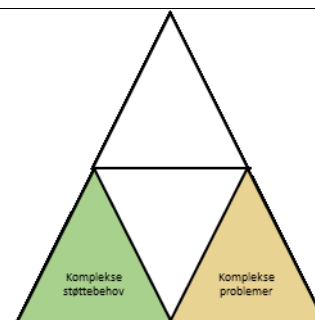


Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Mini-rådgivningsforløb vedrørende flere borgere – for fagpersoner
Afgrænsning	Der ydes afgrænset rådgivning i forhold til komplekse støttebehov og komplekse problemer. <div style="text-align: right;">  </div>
Indhold og form	Der tilbydes afklarende møde, som afholdes virtuelt, eventuelt en enkelt observation eller et enkelt interview af specialisten, op til tre gange rådgivning, hvor sidste gang rådgivning også er afsluttende møde. <p>Afklarende møde afholdes gerne inden for 14 dage efter, at leverandøren har accepteret opgaven. Forløbet forventes afsluttet inden for fire måneder.</p> <p>Rådgivningen varetages af en specialist.</p>
Afreportering	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. <p>Afklarende møde afholdes virtuelt med leder og medarbejdere, som er relevante for forløbet samt specialist. Specialisten beskriver problemstillingen efter det afklarende møde.</p>
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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pædagogiske tilgange til en gruppe borgere med demens og udadreagerende adfærd på et plejehjem til medarbejdere på plejehjemmet.</li> <li>• Visuelle støttesystemer for en gruppe børn med ASF til en gruppe medarbejdere på en skole.</li> <li>• At viden fra et enkeltsagsforløb almengøres og formidles til en større medarbejdergruppe med henblik på, at viden bredes ud og anvendes i flere sammenhænge.</li> </ul>
Skabeloner	Der er følgende skabeloner i VIAS: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitation til det afklarende møde.</li> <li>• Opsamling fra det afklarende møde.</li> </ul>

Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Mini-rådgivningsforløb vedrørende flere borgere – for fagpersoner
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.  Rådgivningen varetages af en specialist.
Afrapportering	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.).

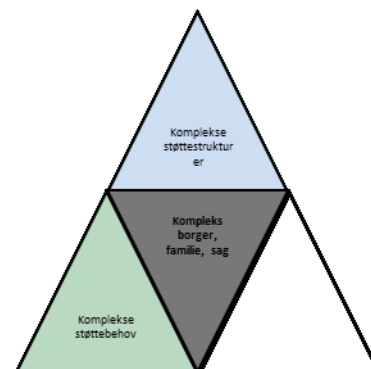


Emne	Beskrivelse af ydelsen – Temaforløb – for fagpersoner
Visitation	<p>Udbudte temaforløb fremgår på VISOs hjemmeside vedr. viden med to kontaktpersoner fra gruppen for rådgivning vedr. flere borgere. Henvendelse sker til kontaktpersonerne pr. telefon eller til temaforløbsmailen (viso-temaforlob@sbst.dk), som løbende tjekkes af kontaktpersonerne. Tovholderen for planlægningen af et temaforløb overleverer forløbet til de to fagkonsulenter, før det lægges på hjemmesiden.</p> <p>Fagkonsulentens opgave er indledningsvis at indhente relevante oplysninger fra henvender for derefter at tilknytte specialist til opgaven.</p> <p>Efterfølgende afholdes virtuelt eller telefonisk planlægningsmøde med deltagelse af specialisten, ledelse på stedet og evt. en central medarbejder, der begge forventes at indgå i rådgivningen sammen med det øvrige personale.</p>
Eksempler	Se udbudte temaforløb på hjemmesiden.
Skabeloner	<p>Der er følgende skabeloner i VIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitation til møde om temaforløb.</li> </ul>

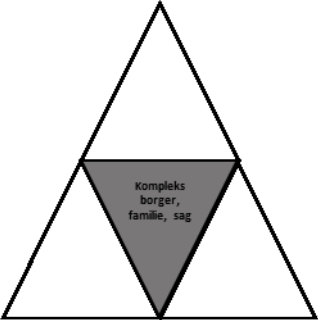
### 3.9 Rådgivningsforløb om adoption uden samtykke – for myndighedsrådgivere

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?	<p>Myndighedsrådgivere fra det specialiserede socialområde.</p> <p>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.</p>

Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Rådgivningsforløb om adoption uden samtykke – for myndighedsrådgivere
Afgrænsning	<p>Der ydes rådgivning om komplekse støttestrukturer, heriblandt komplekst lovområde med komplekse sagsprocesser og komplekse støttebehov.</p> <p>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.</p> <p>VISO forholder sig ikke til, om der er grundlag for adoption i den konkrete sag, og de psykologiske undersøgelser eller selve indstillingen valideres ikke.</p> <p>Der rådgives ikke om konkrete problemstillinger, hvor det er relevant, at kommunen i stedet retter henvendelse til andre instanser, fx Ankestyrelsen eller Familieretshuset.</p>
Indhold og form	<p>Rådgivningsforløb tilrettelægges individuelt og foregår ofte virtuelt. Der er ikke en øvre grænse for antal rådgivningsmøder og længden på forløbet.</p> <p>VISO kan rådgive, hvor kommunen overvejer eller har påbegyndt en sag om adoption uden samtykke. Fra den 1. januar 2024 stilles der 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.</p> <p>Rådgivningen varetages i et samarbejde mellem fagkonsulent og specialist.</p>
Afrapportering	Opsamlingsnotater fra hvert rådgivningsmøde udarbejdes af specialisten og sendes til henvender.
Visitation	<p>Fagkonsulenten har en indledende, afklarende dialog med henvender for at tilrettelægge rådgivningsforløbet.</p> <p>Det kræver samtykke eller forsøgt indhentet samtykke fra de relevante parter, typisk de biologiske forældre, til, at kommunen sender henvendelsen til VISO og dermed videregiver oplysninger om barnet, den unge eller forældrenes forhold. De biologiske forældre skal være informeret om, at kommunen henvender sig til VISO for rådgivning om adoption uden samtykke. Hvis de biologiske forældre ikke ønsker at give samtykke, kan henvender stadig sende henvendelsen til VISO, jf. Retssikkerhedslovens §11 d, når der søges om rådgivning til udarbejdelse af en indstilling til adoption uden samtykke efter § 70 i barnets lov.</p>
Eksempler	<p>Rådgivningen kan fx handle om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvilke sagsakter er relevante at indhente, hvis kommunen ikke selv har tilstrækkelig information om de biologiske forældre?</li> <li>• Hvordan vurderer kommunen, hvorvidt indholdet af en psykologisk undersøgelse lever op til kravene ved en indstilling til adoption uden samtykke?</li> <li>• Hvordan skriver kommunen en indstilling, der lever op til lovgivningens krav?</li> </ul>
Bilag	I bilag 8 illustreres forløbet fra start til slut.

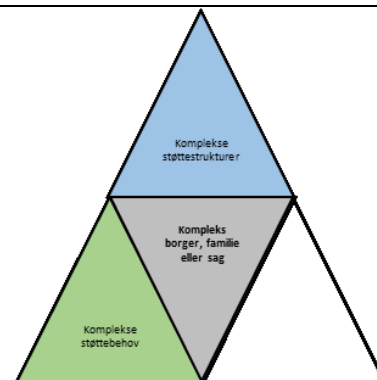


### 3.10 Temadage om adoption uden samtykke

Emne	Beskrivelse af ydelsen – Temadage om adoption uden samtykke	
Formål	At formidle viden om socialfaglige, juridiske og psykologfaglige aspekter omkring adoption uden samtykke.	
Hvem kan henvende sig?	Ledelse eller myndighedsrådgivere fra det specialiserede socialområde.  Myndighed inviterer de relevante personalegrupper i kommunen med til temadagene. 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	Temadagene varer halvanden dag og afholdes fysisk. De består af en blanding af oplæg fra VISO, gruppearbejde i mindre grupper med diskussion af dilemmaer og cases og opsamlinger i plenum.  Temadagene afholdes efter et fast koncept. Dag 1 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 adoption uden samtykke. Dag 2 tager afsæt i kommunens beskrivelser af deres aktuelle praksis, hvordan kommunen konkret kan arbejde videre med implementering af de nye regler på området. Der vil være mulighed for at drøfte anonymiserede sager med afsæt i konkrete sager.  Temadagene afholdes af to fagkonsulenter og en specialist.	
Afrapportering	Kommunen får tilsendt slides og et opsamlingspapir indeholdende de drøftelser om implementering og organisering, der udarbejdes på temadagene. Det er deltagerne på temadagen, der definerer opsamlingspapirets indhold. Papiret udarbejdes af VISO.  Nogle måneder efter temadagene ringes henvender op af en fagkonsulent, hvor det drøftes, hvordan kommunen har arbejdet videre med området siden temadagene. Drøftelserne tager udgangspunkt i opsamlingspapiret.	
Visitation	Henvender og fagkonsulenten har en dialog om den praktiske planlægning og om, hvorvidt der er nogle særlige problematikker eller noget ift. organiseringen i kommunen, der skal tages hensyn til på temadagene.	

### 3.11 Rådgivningsforløb om sagsbehandling – for myndighedsrådgivere

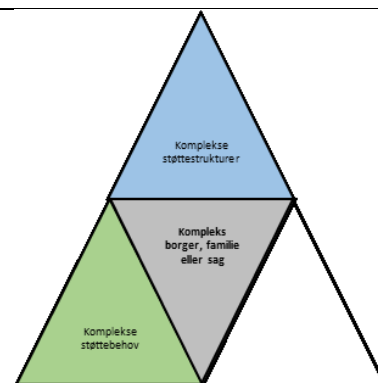
Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Rådgivningsforløb om sagsbehandling – for myndighedsrådgivere
Formål	At styrke kvaliteten i sagsbehandlingen. Rådgivningen ydes med afsæt i en dybdegående sagsanalyse.
Hvem kan henvende sig?	Myndighedsrådgivere og ledere fra det specialiserede socialområde. Henvendelsen skal være aftalt med ledelsen, som også forventes at deltage i rådgivningsforløbet.
Afgrænsning	<p>Der ydes rådgivning om kompleks sagsbehandling, komplekse støttebehov og komplekse støttestrukturer, der relateret sig til de fire pejlemærker for kvalitet i sagsbehandlingen – Inddragelse, faglige udredning, valg af indsats og opfølgning.</p> <p>Rådgivningen rettes mod myndighedsrådgiveren der har sagen og/eller et team af myndighedsrådgivere.</p>
Indhold og form	<p>Sagerne er typisk kendetegnet ved høj kompleksitet, der kan være præget af højt konfliktniveau, samarbejdsudfordringer og uenigheder omkring problemforståelse og støttebehov.</p> <p>Der tilbydes afklarende møde, sagsanalyse, afrapportering med anbefalinger efterfulgt af 1-3 gange rådgivning om udvalgte problemstillinger.</p> <p>Forventet varighed på forløbet er op til otte måneder.</p> <p>Rådgivningen tager udgangspunkt i:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En dybdegående sagsanalyse på baggrund af sagsmateriale, der går to år tilbage med udgangspunkt i de fire pejlemærker for kvalitet i sagsbehandlingen.</li> <li>• Overlevering af sagsanalyse med anbefalinger.</li> <li>• 1-3 gange rådgivning med udgangspunkt i en eller flere anbefalinger. Dette besluttes i samarbejde med myndighedsrådgiver og leder, der deltager i rådgivningsforløbet.</li> </ul> <p>Rådgivningen varetages af en fagkonsulent i VISOs centrale enhed.</p>
Afrapportering	<p>Analyserapport</p> <p>Eventuelt materiale fra rådgivningsgangene, udleveres løbende.</p> <p>Afslutningsnotat med kort beskrivelse af temaerne fra rådgivningsforløbet.</p>



Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Rådgivningsforløb om sagsbehandling – for myndighedsrådgivere
Visitation	Fagkonsulenten har en indledende dialog med henvender med henblik på at tilrettelægge analyse- og rådgivningsforløbet.
Opmærksomhedspunkter	Der skal forelægge accept fra borgeren.
Eksempler	Rådgivningen kan fx handle om: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Langvarige sagsforløb, hvor mange indsatser har været afprøvet.</li> <li>• Forskellige problemforståelser blandt de fagprofessionelle og mellem professionelle og borgere.</li> <li>• Manglende eller vanskelig inddragelse af barnet, borgeren, forældre eller pårørende.</li> </ul>
Bilag	I bilag 9 illustreres forløbet fra start til slut.

### 3.12 Mini-rådgivningsforløb om sagsbehandling – for myndighedsrådgivere

Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Mini-rådgivningsforløb om sagsbehandling – for myndighedsrådgivere
Formål	At styrke kvaliteten i sagsbehandlingen ift. konkrete sagsbehandlingsskridt inden for specifikke problematikker, der relaterer sig til de fire pejlemærker for kvalitet i sagsbehandlingen.
Hvem kan henvende sig?	Myndighedsrådgivere fra det specialiserede socialområde. Ledelsen skal være orienteret om henvendelsen.
Afgrænsning	<p>Der ydes rådgivning om afgrænsede og konkrete problemstillinger i henhold til kompleks sagsbehandling, komplekse støttebehov og komplekse støttestrukturer, der relaterer sig til de fire pejlemærker for kvalitet i sagsbehandlingen – inddragelse, faglig udredning, valg af indsats og opfølgning.</p> <p>Der udarbejdes ikke analyse.</p> <p>Rådgivningen kan ikke anvendes som beslutningsgrundlag i kommunens sagsbehandling.</p>



Emne	Beskrivelse af rådgivningsydelsen – Mini-rådgivningsforløb om sagsbehandling – for myndighedsrådgivere
Indhold og form	<p>Fagkonsulenten har en indledende dialog med henvender for afklaring af, om rådgivningsbehovet falder inden for målgruppen for rådgivningstypen. Det tilbydes efterfølgende afklarende samtale og 1-3 dialogbaserede rådgivningsmøder, der afholdes virtuelt eller telefonisk. Forventet varighed er op til fire måneder.</p> <p>Rådgivningen ydes om en konkret problemstilling med udgangspunkt i mindst et af pejlemærkerne for kvalitet i sagsbehandlingen.</p> <p>Rådgivningen varetages af en fagkonsulent i VISOs centrale enhed.</p>
Afreportering	Der laves et kort notat i sagshistorikken i VIAS om temaerne for rådgivningen.
Visitation	Udgangspunktet er efterfølgende, at myndighedsrådgiveren sender de centrale dokumenter, som skal danne baggrund for rådgivningen, såfremt der er behov for dette.
Opmærksomhedspunkter	Der skal forelægge accept fra borger.
Eksempler	<p>Rådgivningen kan fx handle om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Forberedelse til et vanskeligt møde med fx forældre, pårørende eller borgere, hvor der er konflikt.</li> <li>• Forberedelse til et vanskeligt møde på tværs af forvaltninger, der oplever vanskeligheder i samarbejdet om en konkret borger eller et barn.</li> <li>• Rådgivning om metoder og redskaber til brug for at kvalificerer sagsbehandlingen.</li> </ul>
Bilag	I bilag 10 illustreres forløbet fra start til slut.



## 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, minirådgivningsforløb vedrørende flere borgere for fagpersoner, hvor et enkeltsagsforløb almenføres eller temaforløb for fagpersoner. Den interne procedure for oprettelse af disse henvendelser beskrives senere i dette kapitel.

### 4.1 Henvendelser uden digital henvendelsesskema

Disse henvendelser kommer telefonisk eller pr. mail, via henvendelsesformularen, og modtages af Team Support eller fagkonsulenterne i telefonvagten. Team Support 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 digital 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 Team Support, 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 Team Support henvendelsen for, om denne indeholder tilstrækkelige og nødvendige oplysninger om henvender, borger og eventuel forældremyndighedsindehaver/værge samt om der er givet samtykke (se afsnit 2.2.2 for børn og unge eller afsnit 2.2.3 for voksne).

Team Support skal, hvis der for eksempel ikke foreligger et samtykke, kontakte en fagkonsulent uden at registrere henvendelsen i VIAS for at få faglig sparring eller for at bede fagkonsulenten om at kontakte henvenderen.

Efter Team Support har screenet henvendelsen oprettes den manuelt i VIAS. Slutteligt 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.

Team Support 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. Team Support 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, mini-rådgivningsforløb vedrørende flere borgere, hvor et enkeltsagsforløb almengøres og temaforløb 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 Team Support **før kl. 14 samme dag, som henvendelsen er modtaget.**

Team Support:

- 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-rådgivningsforløb vedrørende flere borgere, hvor et enkeltsagsforløb almengøres

Fagkonsulent:

- Modtager henvendelse fra specialist og evt. henvender i forhold til ønske om mini-rådgivningsforløb vedr. flere borgere på baggrund af rådgivningsforløb i en enkeltsag.
- Udfylder [formularen til oprettelse af henvendelsen](#).
- Sender mail med udfyldt formular vedhæftet til Team Support.
- Opretter et internt sagsnotat på enkeltsagsforløbet og noterer, at forløbet har givet anledning til igangsættelse af et mini-rådgivningsforløb vedr. flere borgere. Sags- og leverancenummer på mini-rådgivningsforløbet må ikke noteres i notatet.

Team Support:

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

Fagkonsulent:

- Anvender leverancetyperne "Kombinationsforløb: Mini-rådgivningsforløb vedr. flere borgere – for fagpersoner".
- Tildeler rådgivningsforløbet til den leverandør, der har varetaget enkeltsagsforløbet.

#### **4.4.3 Intern procedure vedrørende oprettelse af temaforløb**

Fagkonsulent:

- Kontaktkonsulent modtager henvendelsen.
- Udfylder [formularen til oprettelse af henvendelsen](#).
- Sender mail med udfyldt formular vedhæftet til hhv. Team Support og henvender.

Team Support:

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

Fagkonsulent:

- Tildeler temaforløbet til en leverandør. Det fremgår af [denne oversigt i F2](#), hvilke specialister der kan tildeles rådgivning på de enkelte temaforløb.

# 5 Forløbsbeskrivelse

I dette kapitel beskrives de opgaver, du som fagkonsulent eller specialist skal løse før, under og efter et rådgivningsforløb. Forløbsbeskrivelsen tager udgangspunkt i et rådgivningsforløb i en enkeltsag, der er VISOs mest hyppig anvendte rådgivningstype 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 Oplysning af henvendelsen

I det følgende afsnit beskrives fagkonsulentens opgaver.

#### Fagkonsulentens opgaver

Fagkonsulenten varetager den indledende visitation og færdigregistrerer oplysningerne om henvendelsen i VIAS.

Fagkonsulenten vurderer henvendelsen ud fra de fem områder i oplysningshjulet (se bilag 11):

1. Grundlæggende fakta.
2. Problemstillinger, perspektiver og behov.
3. Netværk og samarbejde.
4. Afprøvede og igangværende faglige tiltag.
5. Ønskede mål med rådgivningen.
6. Opsummering og videre proces.

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 noterer dato for 1. kontakt og nye oplysninger 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 – 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 fagkonsulent, at evt. 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 højde for.

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

### 5.1.2 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.

#### 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/egnethed 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.

Leverandøren skal inden for fem arbejdsdage svare 'ja tak' eller 'nej tak' i VIAS. Forinden drøfter fagkonsulenten som udgangspunkt henvendelsen yderligere med den/de specialist(er), som leverandøren har valgt til opgaven. Formålet er, at fagkonsulent og specialist drøfter det forventede indhold af rådgivningen.

Fagkonsulentens 1. dialog med specialisten sker ud fra følgende præmisser:

- At VISO forventer, at specialisten kan rådgive på baggrund af de materialer og oplysninger, der foreligger evt. 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 specialist en foreløbig forventet skitse for rådgivningsforløbet (fx observation, samtale, test). Specialisten skal fagligt kunne redegøre for udredningsbehovet ift. problemstillingen.

### **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 kontakte henvender for at beramme det afklarende møde og yderligere drøfte henvendelsen, herunder eventuelt 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.

### 5.1.3 Det afklarende møde og leveranceaftale

Den sidste del af visitationen omhandler det afklarende møde, herunder henholdsvis specialists og fagkonsulentens opgave- og ansvarsfordeling samt opmærksomhedspunkter i forhold til leveranceplanen.

#### 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. Først er der behov for at afklare disse spørgsmål:

- De forskellige parter perspektiv på den aktuelle situation og konkrete problemstillinger?
- Aktuelle indsatser?
- Hvordan arbejder parterne sammen om den fælles opgave på nuværende tidspunkt?
- Hvordan inddrager parterne borgeren?
- Hvilke forventninger har parterne til mål med rådgivningsforløbet?

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 er tilfældet, skal det afklares under mødets anden del, hvad VISO kan tilbyde til hvem, hvordan, hvornår og med hvilke konkrete mål (jf. følgende afsnit om formulering af mål for forløbet). Det er også under mødets anden del, at oplysninger på den primære modtager af rådgivningen indsamles. 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 koordineringen 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.

#### 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 rådgivningsforløbet skal indfri. Antallet af mål varierer derfor, ligesom målene er forskellige alt afhængig af, hvilke problemstillinger der er på spil.

Formål begrunder, hvorfor forløbet igangsættes – typisk for at støtte og kvalificere henvenders videre arbejde med den berørte borger 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 borgeren. 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 12 er eksempler på formål og mål i et par udrednings- og rådgivningsforløb beskrevet nærmere.

### **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 5 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 budgetskeemaet skal endvidere fremgå datoer for de enkelte aktiviteter.
- Leverancebeskrivelse af formål, mål, indhold, forløb og metodisk tilgang udarbejdet i en skabelon i VIAS.

#### **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.

#### **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).

#### **Øvrige opmærksomhedspunkter vedrørende leveranceaftalen:**

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 til-siger 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 for-løbet i overensstemmelse med leveranceaftalen.

Mere konkret har specialisten ansvar for at:

- Være i løbende dialog med henvender om forløbet.
- 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 mundligt 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 leve-ranceaftalen, 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 5.2.8 om midtvejsmø-der). Det forventes også, at specialisten har en opmærksomhed på, om andre ydelser i VISO kunne supplere igangværende rådgivningsforløb. Fagkonsulenten inddrages, hvis der opstår kon-flikter, 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 be-svare 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 7 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 bekymringskrivelse eller underretning til kommunen eller bo-/dagtilbud (se kapitel 8 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 9 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.

### **Specialisternes 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 evt. indhentning af supplerende sagsmateriale. Specialisten lægger de supplerende oplysninger i VIAS.

### **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.

#### 5.2.4 Fagkonsulentens ansvar under rådgivningsforløbet

Fagkonsulenten skal holde sig orienteret om udviklingen i forløbet – eksempelvis ved at bruge advis-systemet i VIAS<sup>1</sup> – 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<sup>2</sup>.

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

#### 5.2.5 Udredningsrapport

Rapporten er den skriftlige del af et udredningsforløb og 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.

#### 5.2.6 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 rapporten, der vedrører udredningen, sendes til henvender i god tid før mødet. Tidspunkt og deltagerkreds kan eventuelt berammes allerede under det afklarende møde. Specialisten gennemgår udredningsrapporten 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 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. Fagkonsulenten kan i særlige tilfælde deltage i mødet. Det

<sup>1</sup> **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.

<sup>2</sup> **Databanken:** her kan fagkonsulenterne blandt andet få overblik over aktiviteterne i de enkelte forløb.

beror på en konkret vurdering. Specialisten udarbejder et opsamlingsnotat i VIAS og udsender dette til henvender.

### 5.2.7 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.

### 5.2.8 Midtvejs møde

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

Deltagerkredsen til midtvejs mødet 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 midtvejs mødet med opsummering af de nye aftaler, forventningsafstemninger mv.

### 5.2.9 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.

### 5.2.10 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.

### 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 evt. hvad det vil medføre af forventet forandring, når denne anbefaling følges.
- Angives i prioriteret rækkefølge. Fx at prioriteringen kan afspejle borgerens progression, dvs. at man først går videre til næste anbefaling, når borgeren er 'klar' til det.

- Højest 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 evt. 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.

### 5.3.2 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.



### 5.3.3 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.

#### **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 arbejds-papirer 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.

#### **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.

### 5.3.4 Tilfredshedsundersøgelse

VISO gennemfører systematisk tilfredshedsundersøgelser på alle afsluttede rådgivningsforløb i en enkelt-sag og rådgivningsforløb vedrørende flere borgere – for fagpersoner. 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-undersøgelser af kommunernes generelle tilfredshed med VISOs rådgivning.

## 5.4 Forankringsunderstøttende aktiviteter

Som led i afslutningen af et VISO-enkelt-sagsforløb kan VISO tilbyde forankringsunderstøttende aktiviteter i op til seks måneder, efter 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 sparrings-sessioner pr. telefon (afsnit 5.4.2).

Forudsætningen for at modtage de forankringsunderstøttende aktiviteter er, at der fra rådgivningsdeltagernes side tilkendes, 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 væsentligt fra det ordinære rådgivningsforløb ved, at specialisten i denne periode gradvist skal overgive ansvaret for koordinering, mødeledelse, prøvehandling mm. til en udpeget tovholder iblandt rådgivningsdeltagerne (oftest 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 tilføje 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. <sup>3</sup>

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. Specialistens rolle 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. Specialistens rolle er at lægge forankringsplanen i VIAS.

---

<sup>3</sup> For yderligere beskrivelse af ramme og indhold for forankringsmødet: se 'Koncept for ny aktivitet i VISO-rådgivningsforløb i en enkeltsag – forankringsmøde' i VIAS' skabelonarkiv.

#### 5.4.2 Telefonisk faglig sparring

Specialisten står til rådighed for sparring pr. telefon i perioden mellem forankringsmødet og opfølgingsmøde (-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 gange 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).<sup>4</sup>

På opfølgingsmødet 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.

Som afslutning på opfølgingsmødet 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 opfølgingsmøde. Det er således det sidste opfølgingsmøde, som kommer til at udgøre afslutningen på forankringsaktiviteterne i VISO-rådgivningsforløbet.

---

<sup>4</sup> 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.

# 6 Notat- og journaliseringspligt

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

## 6.1 Notatpligt

Notatpligten efter offentlighedslovens § 13 gælder i afgørelsessager og vedrører kun 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, som udarbejdes snarest muligt. Også anonyme henvendelser er omfattet af notatpligten.

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. Journaliseringen er en væsentlig hjælp, når leverancen afsluttes, og fagkonsulenten følger op på op på forløbet som helhed. Det er vigtigt, at journalerne er ført ajour, inden borgeren eventuelt anmoder om aktindsigt i forløbet.

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 en VISO specialist 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 VISO speciallisten 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.

## 6.3 Behandling af personoplysninger

Databeskyttelsesforordningen<sup>5</sup> 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.

---

<sup>5</sup> 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).

## 7 (Akt)indsigt

### VISO træffer afgørelse:

Beslutningen om at yde rådgivning eller ej er en afgørelse i forvaltningslovens forstand. Det betyder, at det skriftlige materiale, der ligger til grund for VISOs afgørelse, hvad enten der tilbydes eller afvises at tilbyde rådgivning, skal behandles efter forvaltningsloven.

Det materiale der ligger til grund for selve rådgivningsforløbet, skal derimod behandles efter databeskyttelsesforordningen.

De to lovgivninger har ikke samme behandlingsfrist. Forvaltningslovens frist er inden for 2-7 dage, imens afgørelser efter databeskyttelsesforordningen skal træffes uden unødigt forsinkelse og senest 1 måned efter modtagelsen af anmodningen. VISO skal underrette anmoder, hvis sagen ikke kan behandles inden for fristerne og oplyse om årsagen til forsinkelsen.

Når VISO yder rådgivning, består VISO-sagen af to dele: En afgørelsessag (om at yde rådgivning) og selve rådgivningsforløbet. Når der anmodes om aktindsigt af en part i en VISO-sag, hvor der ydes rådgivning, skal anmodningen behandles efter forvaltningsloven, for så vidt angår afgørelsessagen. Ligesom anmodningen skal behandles efter offentlighedsloven<sup>6</sup> eller databeskyttelsesforordningen<sup>7</sup>, for så vidt angår rådgivningsdelen.

Hvis anmodningen er fra en borger, der har modtaget rådgivning, skal anmodningen behandles efter databeskyttelsesforordningen, for så vidt angår rådgivningsdelen, da databeskyttelsesforordningen er mere gunstig for anmoder end offentlighedsloven.

Alle kan anmode om aktindsigt i de dokumenter, VISO er i besiddelse af. Personer, der er omtalt i et dokument, har ret til indsigt i oplysninger, der er registreret om dem, i henhold til databeskyttelsesreglerne. Personer, der ikke er omtalt i et dokument, såsom journalister, kan anmode om aktindsigt i henhold til reglerne i offentlighedsloven.

Anmodningen om (akt)indsigt skal sendes til VISO. Anmodningen skal indeholde de nødvendige oplysninger, så de oplysninger/dokumenter, der begæres indsigt i, kan identificeres. Det er muligt at begære aktindsigt på vegne af andre, hvis den, der anmoder om aktindsigt, kan forevise en fuldmagt. Der kan også anmodes om (akt)indsigt telefonisk eller over SMS.

Selve afgørelsen er en afgørelse i forvaltningsretlig forstand. Derfor skal afgørelsen begrundes og indeholde en klagevejledning i de tilfælde, hvor VISO ikke giver fuld (akt)indsigt.

Leverandørtemaet i VISO er ansvarlig for behandlingen af (akt)indsigter og der er udarbejdet en procedure til behandlingen.

---

<sup>6</sup> Lovbekendtgørelse nr. 145 af 24. februar 2020 om offentlighed i forvaltningen.

<sup>7</sup> Europa-Parlamentet og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016.

# 8 Underretningsprocedurer

## 8.1 Procedure på børn- og ungeområdet

### 8.1.1 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.

### 8.1.2 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 foranstaltninger i værk, kan der være grundlag for at lave en underretning.

### 8.1.3 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:

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

Fagkonsulenten læser, justerer eventuelt, medunderskriver og sender underretningen til den stedlige kommunes underretningspostkasse. 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 ift. 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 fagkonsulenten som medunderskriver.

### 8.1.4 Underretning til Ankestyrelsen

Efter kontakten til kommunen foretager fagkonsulenten 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).

### **8.1.5 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.

Fagkonsulenten 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.

## **8.2 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 fagkonsulenten 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 underretningen 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.

## 9 Tolkebistand

Det kan af og til være behov for at inddrage tolkebistand før eller under et rådgivningsforløb.

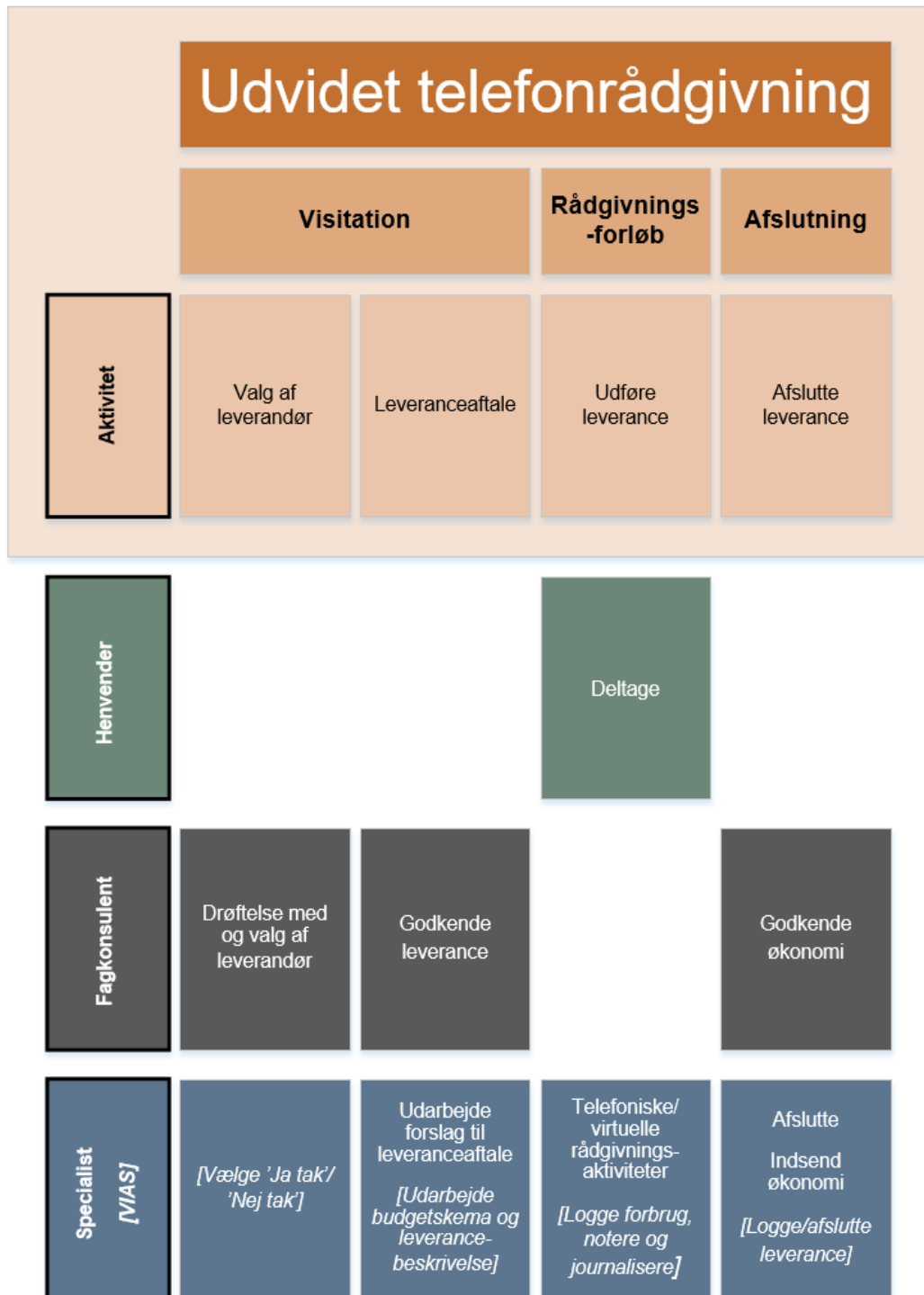
Der gælder følgende regler om tilvejebringelse og betaling for tolkebistanden:

- 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.

# 10 Bilag

## 10.1 Bilag 1: Udvidet telefonrådgivning – for fagpersoner



## 10.2 Bilag 2: Rådgivningsforløb – for borgere

Rådgivningsforløb for borgere							
	Visitation			Rådgivningsforløb		Afslutning	
Aktivitet	Valg af leverandør	Afklarende møde	Leveranceaftale	Udføre leverance	Rådgivningsrapport	Sidste rådgivningsgang – er også afsluttende møde	Afslutte leverance
Borger		Deltage		Deltage		Deltage Medvirke til udarbejdelse af anbefalinger i rapporten	
Fagkonsulent	Drøftelse med og valg af leverandør	Evt. deltage	Godkende leverance		Evt. godkende rapport	Evt. deltage	Godkende økonomi
Specialist [MAS]	[Vælgte 'Ja tak'/'Nej tak'] Evt. yderligere oplysning af henvendelsen	Indkalde deltagere Dagsorden Opsamlingsnotat [Upløade dagsorden og opsamlings-notat]	Udarbejde forslag til leveranceaftale [Udarbejde budgetskeema og leverance-beskrivelse]	Rådgivningsaktiviteter [Logge forbrug, notere og journalisere]	Udarbejde rapportudkast [Upløade rapportudkast]	Evt. justere rapport [Upløade rapport]	Afslutte Indsend økonomi [Logge/afslutte leverance]

### 10.3 Bilag 3: Rådgivningsforløb i en enkeltsag



## 10.4 Bilag 4: Tidsfrister i rådgivningsforløb i en enkelt-sag

	<b>Frist</b>	<b>Aktivitet</b>
<b>Visitation</b>	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
<b>Rådgivningsforløb</b>	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
<b>Afslutning</b>	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

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

Mini-rådgivningsforløb i en enkeltsag							
	Visitation			Rådgivningsforløb		Afslutning	
Aktivitet	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	Droftelse med og valg af leverandør	Evt. deltage	Godkende leverance		Evt. godkende rapport	Evt. deltage	Godkende økonomi
Specialist [V/AS]	[Vælg 'Ja tak' / 'Nej tak'] Evt. yderligere oplysning af henvendelsen	Dagsorden Opsamlingsnotat [Upload dagsorden og opsamlingsnotat]	Udarbejde forslag til leveranceaftale [Udarbejde budgetskeema og leverancebeskrivelse]	Rådgivningsaktiviteter og evt. én observation eller interview [Logge forbrug, notere og journalisere]	Udarbejde rapport [Upload rapport]	Evt. justere rapportudkast [uploade endelig rapport]	Afslutte Indsend økonomi [Logge/afslutte leverance]

## 10.6 Bilag 6: Rådgivningsforløb vedrørende flere borgere – for fagpersoner

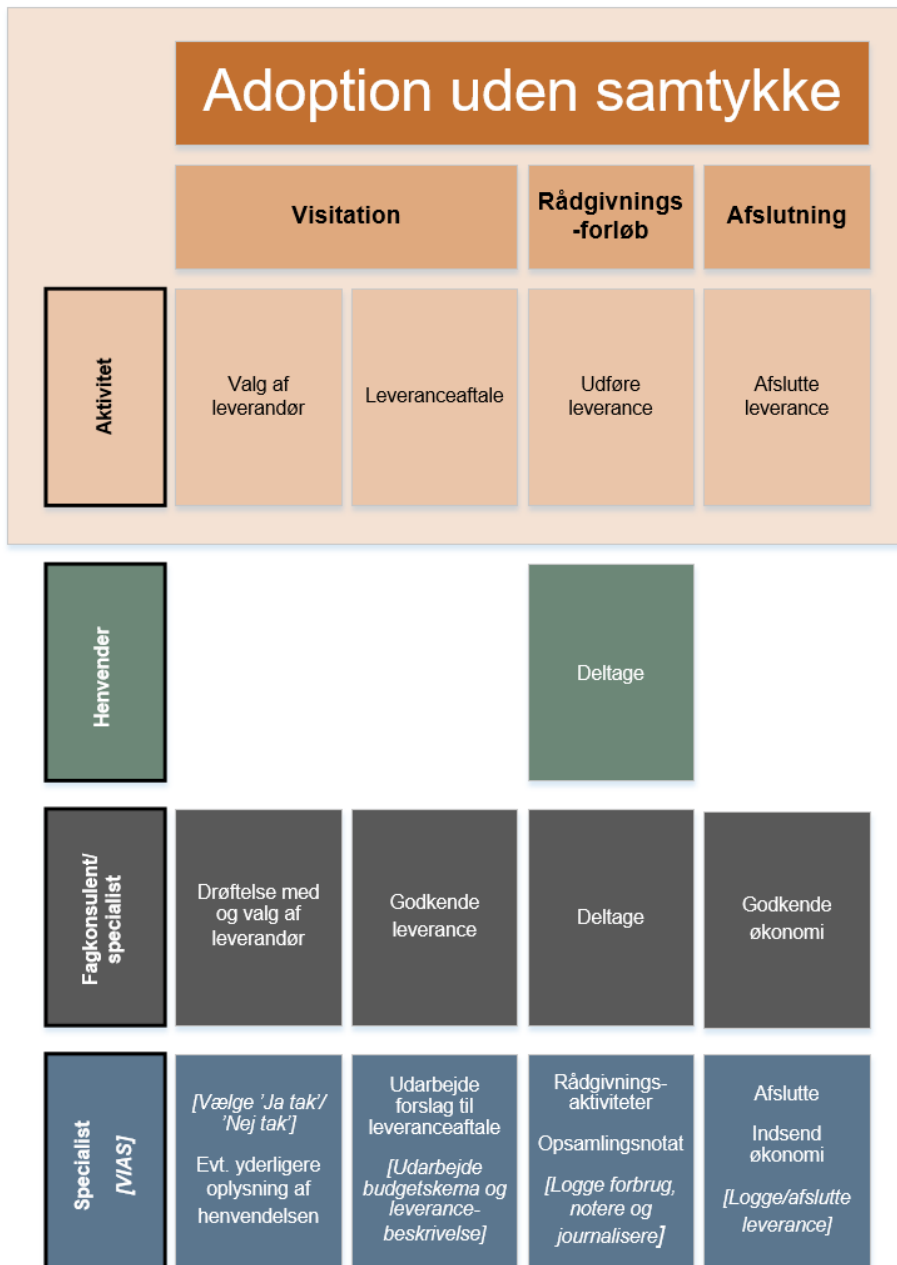
Rådgivningsforløb vedr. flere borgere									
	Visitation			Rådgivningsforløb		Afslutning og evt. forankring			
Aktivitet	Valg af leverandør	Afklarende møde	Leveranceaftale	Udføre leverance	Rådgivningsrapport	Afsluttende møde inkl. forankringsmøde	Opfølgningsmøde	Afslutte leverance	Tilfredsheds- og virkningsopfølgning
Henvender		Deltage inkl. ledelse		Deltage		Deltage inkl. ledelse/ tovholder	Deltage inkl. ledelse/ tovholder Dagsorden Forankringsplan		Spørgeskemaer
Fagkonsulent	Drøftelse med og valg af leverandør	Indkalde deltagere Deltage Dagsorden	Godkende leverance		Evt. godkende rapport	Indkalde deltagere Deltage Dagsorden		Godkende økonomi	Afslutte forløbet
Specialist [VIAS]	[Vælgte 'Ja tak'/'Nej tak'] Evt. yderligere oplysning af henvendelsen	Opsamlingsnotat [Uploade opsamlingsnotat]	Udarbejde forslag til leveranceaftale [Udarbejde budgetskema og leverancebeskrivelse]	Rådgivningsaktiviteter [Logge forbrug, notere og journalisere]	Udarbejde rapportudkast [Uploade rapportudkast]	Opsamlingsnotat Evt. forankringsplan Evt. justere rapportudkast [Opsamlingsnotat, uploade endelig rapport]	Faglig sparring [Logge forbrug, notere og journalisere]	Afslutte Indsend økonomi [Logge/afslutte leverance]	



## 10.7 Bilag 7: Mini-rådgivningsforløb vedrørende flere borgere – for fagpersoner

Mini-rådgivningsforløb vedr. flere borgere						
	Visitation			Rådgivningsforløb	Afslutning	
Aktivitet	Valg af leverandør	Virtuelt afklarende møde	Leveranceaftale	Udføre leverance	Sidste rådgivningsgang – er også afsluttende møde	Afslutte leverance
Henvender		Deltage inkl. ledelse		Deltage	Deltage inkl. ledelse	
Fagkonsulent	Drøftelse med og valg af leverandør	Evt. deltage	Godkende leverance		Evt. deltage	Godkende økonomi
Specialist [MAS]	[Vælg 'Ja tak' / 'Nej tak'] Evt. yderligere oplysning af henvendelsen	Indkalde deltagere Dagsorden Opsamlingsnotat [Upload opsamlingsnotat]	Udarbejde forslag til leveranceaftale [Udarbejde budgetskeema og leverancebeskrivelse]	Rådgivningsaktiviteter og evt. én observation eller interview [Logge forbrug, notere og journalisere]	Mødeledelse	Afslutte Indsend økonomi [Logge/afslutte leverance]

## 10.8 Bilag 8: Rådgivningsforløb om adoption uden samtykke – for myndighedsrådgivere



## 10.9 Bilag 9: Rådgivningsforløb om sagsbehandling – for myndighedsrådgivere



## 10.10 Bilag 10: Mini-rådgivningsforløb om sagsbehandling – for myndighedsrådgivere



## 10.11 Bilag 11: Oplysningshjulet

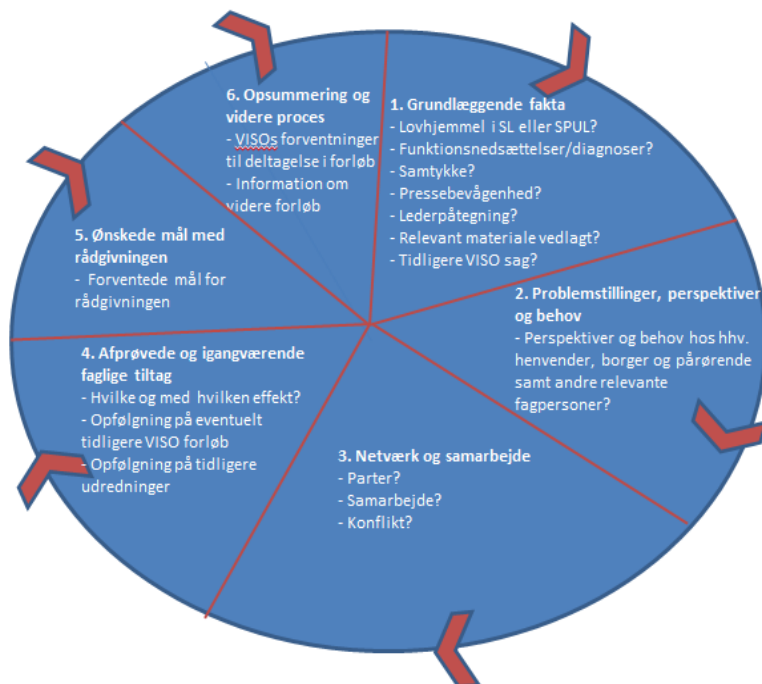
Fagkonsulenterne anvender oplysningshjulet til at udfolde en given henvendelse og for at:

- 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.

Oplysningshjulet kan anvendes i forskellige sammenhænge og ad flere omgange:

1. I telefonvagten: Som telefonvagt kan fagkonsulenten bruge overskrifterne i hjulet til at strukturere og komme godt rundt om de væsentligste emner og spørgsmål i en samtale.
2. Forberedelse til første samtale med henvender: Fagkonsulenten kan gennemgå henvendelsesskemaet og bilagene, og efterse, hvad der måtte mangle for at kunne vurdere henvendelsen tilstrækkeligt.
3. Samtale med henvender: Som led i selve samtalen kan fagkonsulenten løbe hjulet igennem med henvender og have særligt fokus på de elementer, som i første omgang virkede mangelfuldt belyst.
4. Afklarende møde: Som støtteværktøj under fagkonsulentens dialog med parterne på det afklarende møde.

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



### Grundlæggende fakta

Fagkonsulenten skal:

- Afklare om henvendelsen omhandler en problemstilling eller målgruppe, som falder ind under serviceloven, barnets lov eller lov om specialundervisning.
- Vide om henvender er den rette set i forhold til henvendelsens indhold og om der for at sikre det rigtige forløb skal kobles flere henvendere på.
- Vide om der er afgivet samtykke, herunder også fra unge over 15 år, og være opmærksom på, om der foreligger værgemål.
- Undersøge om henvendelsen er velbelyst i form af blandt andet medsendte bilag (for eksempel PPV, elevplan, skoleudtalelse, WISC, sansemotoriskprofil, journalblade, screening/afdækning/undersøgelse, VUM, aktuel faglig status) – og hvis noget skønnes at mangle, tales med henvender om muligheden for, at denne laver og/eller sender det aftalte materiale.
- Sikre at nærmeste VISO-leder straks involveres ved pressebevågenhed.

### Problemstillinger, perspektiver og behov

Fagkonsulenten skal:

- Høre relevante parter som eksempelvis borger, hjem, netværk, pårørende, skole, PPR, arbejdsplads, sagsbehandler og diverse lægefaglige instanser.
- Sikre at henvendelsens faglige problemområde – både den primære og sekundære – fremstår tydeligt.

### Netværk og samarbejde

Fagkonsulenten skal:

- Vide hvem de vigtigste samarbejdsparter og interessenter er – såsom PPR, myndighedsrådgiver, arbejdsplads, pårørende og netværk.
- Have kendskab til, om der er et muligt konfliktniveau, herunder hvordan VISO kan bidrage til det bedst mulige samarbejde.
- Have indblik i eventuelt helt særlige forhold ved sagen – for eksempel i forhold til at planlægge forløbet, deltage i møder, deltagerkreds på det afklarende møde mv.

### Afprøvede og igangværende faglige tiltag

Fagkonsulenten skal:

- Vide hvad henvender helt konkret har afprøvet/gjort for at afhjælpe problematikken – det kan for eksempel dreje sig om støttetimer, støtteforanstaltninger, særlig pædagogisk tilgang, kontekstforhold mv.
- Kende effekten af, hvad der har virket og hvordan – og hvad der ikke har virket.
- Vide om der er igangværende udredninger/undersøgelser, herunder om sådanne vil kunne påvirke et eventuelt rådgivningsforløb, og om resultaterne heraf først skal vurderes, før der kan tages de næste skridt til et eventuelt rådgivningsforløb.

### Ønskede mål med rådgivningen

Fagkonsulenten skal:

- Have et klart billede af, hvad det konkret er, henvender gerne vil lære at kunne selv, når rådgivningen er afsluttet.

#### Opsummering og den videre proces

Fagkonsulentens skal:

- Have et tydeligt billede af, efter dialogen med henvenderen, hvad der er kerneproblemet, hvilke forventede mål forløbet kunne have, hvad rådgivningen fra VISO kan forventes at bidrage til, og hvem der har behov for rådgivningen. Er der udredning involveret, så er behovet afklaret og evt. udredningsaktiviteter er målrettet problemstillingen, der skal rådgives om.
- Have en idé om en mulig leverandør/specialist.
- Vide om vedkommende selv skal deltage på det afklarende møde.
- Sikre at henvender er orienteret om det videre forløb.

## 10.12 Bilag 12: 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 på 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.



## 10.13 Bilag 13: 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:**

"Udredning" defineres, jf. § 4 i bekendtgørelse nr. 817 af 27. juni 2014, således:

§ 4. Udredning efter servicelovens § 13, stk. 2, omfatter en systematisk, helhedsorienteret, tværfaglig og koordineret undersøgelse og vurdering af for eksempel en funktionsevne/funktionsnedsættelse og/eller andre forhold, der har eller kan få betydning for en persons fremtidige livssituation.

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 en udredningsrapport, 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  
Edisonsvej 1  
5000 Odense C  
Tlf.: 72 42 37 00

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

**VISO** Den nationale Videns- og  
Specialrådgivningsorganisation