



Socialstyrelsen

Udviklingsforløb til styrkelse af  
VISO's rådgivning  
vedr. voksne med  
udviklingshæmning og  
udadreagerende adfærd

**Erfaringsopsamling  
oktober 2021**

---

Viden til gavn

Udviklingsforløb til styrkelse af VISO's rådgivning vedr. voksne med udviklingshæmning og udadreagerende adfærd • **Erfaringsopsamling oktober 2021**

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

Indhold udarbejdet for Socialstyrelsen  
af konsulent Susanne Pihl Hansen, PIHL INKLUSIVE, [www.pihl-inklusive.dk](http://www.pihl-inklusive.dk)  
Udgivet oktober 2021

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

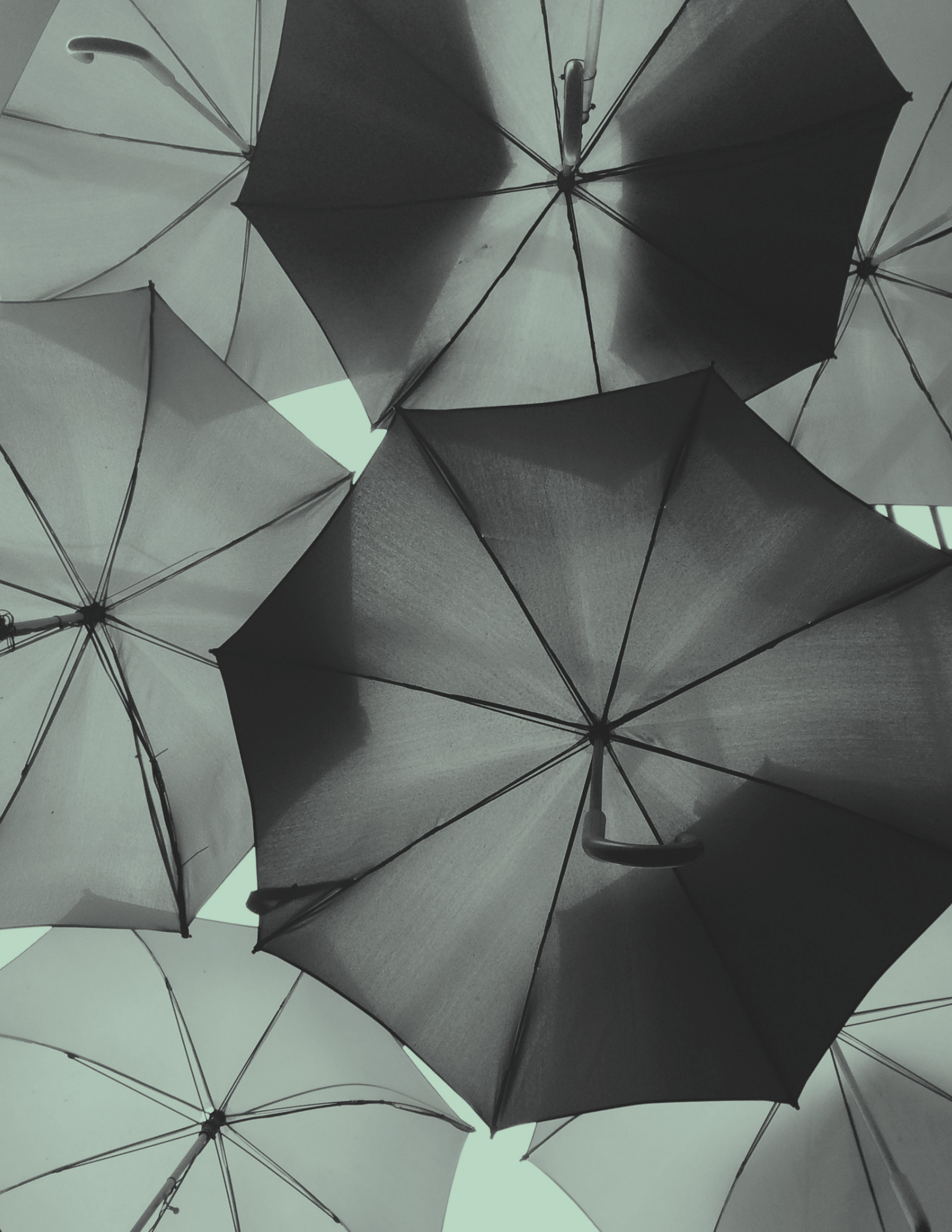
Der kan frit citeres fra rapporten med angivelse af kilde.

digital isbn: 978-87-94059-70-1

# Indhold

<b>Forord .....</b>	<b>5</b>
<b>Udviklingsforløbet .....</b>	<b>6</b>
Formål og mål.....	7
Deltagere.....	7
Opstart af udviklingsforløb.....	7
Erfaringsopsamling .....	9
<b>Fakta om afprøvning .....</b>	<b>11</b>
Hvor mange refleksionsskemaer indgår i erfaringsopsamling? .....	12
Hvornår er de beskyttende faktorer blevet inddraget i rådgivningsforløb? .....	13
Hvordan er refleksionsskemaer blevet benyttet?.....	14
Hvordan har konsulenterne inddraget de beskyttende faktorer? .....	16
<b>Vurderinger og læringspointer .....</b>	<b>17</b>
Specialisternes vurderinger og læringspointer .....	17
Konsulenternes vurderinger og læringspointer .....	22
<b>Sammenfatning .....</b>	<b>23</b>
Om erfaringer fra specialisternes aktive inddragelse af de beskyttende faktorer.....	23
Om erfaringer fra konsulenternes aktive inddragelse af de beskyttende faktorer.....	24
Perspektivering .....	24
Erfaringsopsamlerens afrunding.....	26
<b>Bilag .....</b>	<b>27</b>
Bilag A. De 8 beskyttende faktorer.....	28
Bilag B. Overblik over tidsforløb .....	29
Bilag C. Udvidet forståelsesramme .....	30
Bilag D. FAKTORTJEKKEREN.....	31
Bilag E. Eksempel på TJEKLISTE .....	32





# Forord

Arbejdet med mennesker med udadreagerende adfærd kan være hårdt, barsk og svært at håndtere. Det kan være farligt for personalet, for de øvrige beboere og for borgeren selv, og det berører de pårørende, der oftest står og kan se magtesløse til. Det påvirker trygheden og sikkerheden for alle involverede, og for borgerne påvirker det stemningen og trygheden i det, der burde være det sikreste sted af alle – ens hjem og bolig.

VISO yder rådgivning i rigtig mange sager, hvor udadreagerende adfærd er det dominerende problem. Målet med det udviklingsarbejde, der præsenteres i denne erfaringsopsamling, er at styrke VISOs rådgivning og give de enkelte personalegrupper, der modtager rådgivningen, håb og redskaber til at nedbringe den udadreagerende adfærd.

Udviklingsarbejdet tager afsæt i otte beskyttende faktorer, der har betydning i arbejdet med personer med udviklingshæmning og udadreagerende adfærd, identificeret af VIVE for Socialstyrelsen

De beskyttende faktorer bygger på evidens – og praksisbaseret viden bl.a. fra VISOs rådgivning. Brug af faktorerne bidrager til at flytte fokus væk fra borgeren som et problem, til i stedet at fokusere på problematiske forhold i borgerens omgivelser, herunder fx personalets tilgang til borgeren.

VISO ønsker med udviklingsprojektet at sikre, at VISOs leverandører og specialister anvender aktuelt bedste viden på området i form af de beskyttende faktorer som supplement til deres øvrige viden og metoder i rådgivningen.

Karakteren og omfanget af de udfordringer, praksis oplever, gør, at der er brug for kvalificeret rådgivning og for materiale, det både er let tilgængelig, overskueligt og frem for alt til at arbejde med i en travl hverdag. De beskyttende faktorer og de udviklede redskaber understøtter på fornem vis både rådgivningen og arbejdet med udadreagerende adfærd i praksis.

*Jens Mogensen,  
faglig leder i VISO*



# Udviklingsforløbet

VISO gennemfører hvert år et stort antal rådgivningsforløb vedr. voksne med udviklingshæmning og udadreagerende adfærd. De mange henvendelser vidner om, at udadreagerende adfærd kan skabe frustrationer og utryghed, både hos personalet og borgeren selv. Og at det kan være en stor udfordring at håndtere denne adfærd, både pædagogisk i den daglige praksis, og økonomisk, hvis der bliver behov for særlige foranstaltninger for at dæmme op for den udadreagerende adfærd.

Samtidig afspejler de mange henvendelser også en stor efterspørgsel efter viden på området. Dette understreges yderligere af, at mange henvender sig flere gange for at få rådgivning om samme type problemer.

VISO tog derfor i 2018 initiativ til *Vidensprojektet: Voksne med udviklingshæmning og udadreagerende adfærd*. Her kortlagde VIVE virksomme metoder og lovende praksis på området og identificerede **8 beskyttende faktorer**, som særligt virksomme i arbejdet med voksne med udviklingshæmning og udadreagerende adfærd. (*Røgeskov m.fl., 2018*) (Se bilag A for kort præsentation af de 8 beskyttende faktorer)

På baggrund af den indsamlede viden ønskede VISO at udvikle og kvalificere rådgivningen på området og igangsatte derfor i 2020 *Udviklingsforløb til styrkelse af rådgivning vedr. Voksne med udviklingshæmning og udadreagerende adfærd*.

VISO ønskede – i tæt samarbejde med leverandørerne på området – at omsætte viden om de beskyttende faktorer fra forskning til rådgivning i praksis.

På de følgende sider præsenteres Udviklingsforløbet og de erfaringer, som de involverede specialister og konsulenter har gjort sig undervejs.

VISO er overordnet sat i verden for at:

- bistå kommuner og borgere med **specialrådgivning** i de mest komplekse enkelt-sager (*SEL §13stk.2*) og evt. samtidig tilbyde **udredning** i disse sager, hvis den fornødne ekspertise ikke er til rådighed lokalt (*SEL §13stk.2*).
- sikre en **systematisk indsamling, udvikling, bearbejdning og formidling af den faglige viden** på det sociale område og på området for den mest specialiserede specialundervisning og specialpædagogiske bistand (*SEL §13stk.8*).

## Formål og mål

Formålet med udviklingsforløb var at:

- udvikle og afprøve **en guide til specialister og konsulenter**, som kan systematisere og bidrage til aktiv inddragelse af de beskyttende faktorer i rådgivningsforløb,
- opsamle og evaluere erfaringer og evt. justere guide, dels gennem interviews og netværksmøde og dels gennem skriftlig dokumentation,
- styrke det faglige netværk på tværs af VISO-specialister.

Målet var at:

- omsætte viden om de beskyttende faktorer fra forskning til rådgivning i praksis gennem udvikling og afprøvning af en guide til aktiv inddragelse af de beskyttende faktorer i rådgivningsforløb mhp. kvalificere VISO's rådgivning vedr. voksne med udviklingshæmning og udadreagerende adfærd.

Udviklingsforløbet blev igangsat primo 2020, med afholdelse af 1. netværksmøde marts 2020. Afprøvningen af guide til aktiv inddragelse af de beskyttende faktorer i rådgivningsforløb løb fra juni 2020 til juni 2021 (se Bilag B for tidslinje for udviklingsforløb).

## Deltagere

1-2 specialister fra i alt 10 forskellige leverandører har deltaget i udviklingsforløbet. Ved at deltage i udviklingsforløbet forpligtede specialisterne sig til at deltage i fælles netværksmøder samt at afprøve den udviklede guide i deres rådgivningsforløb vedr. voksne med udviklingshæmning og udadreagerende adfærd.

Derudover har VISO-konsulenter været en aktiv del af forløbet, dels for at afprøve omsætningen af de beskyttende faktorer til VISO's visitationspraksis og dels for at bistå PIHL INKLUSIVE som baggrundsgruppe og tovholdere.

Følgende 10 leverandører har deltaget i udviklingsforløb:

- Specialområde Udviklingshæmning og, Region Midtjylland ADHD
- Landsbyen Sølund
- Sopra
- Sødisebakke
- Psykologcentret Viborg
- BOMI
- Hjerneskerådsgivningen, Fyn
- Neurologisk Praksis
- Kompenserende Konsulent Team
- Handicapafdelingen – Fagcenter for særlige tilbud, Ålborg Kommune

## Opstart af udviklingsforløb

1. netværksmøde i dette udviklingsforløb blev afholdt i marts 2020. Her drøftede specialister og konsulenter grundlaget for udviklingsforløbet og udvikling af en fælles guide. Bl.a. var det vigtigt for deltagerne, at guiden kunne:

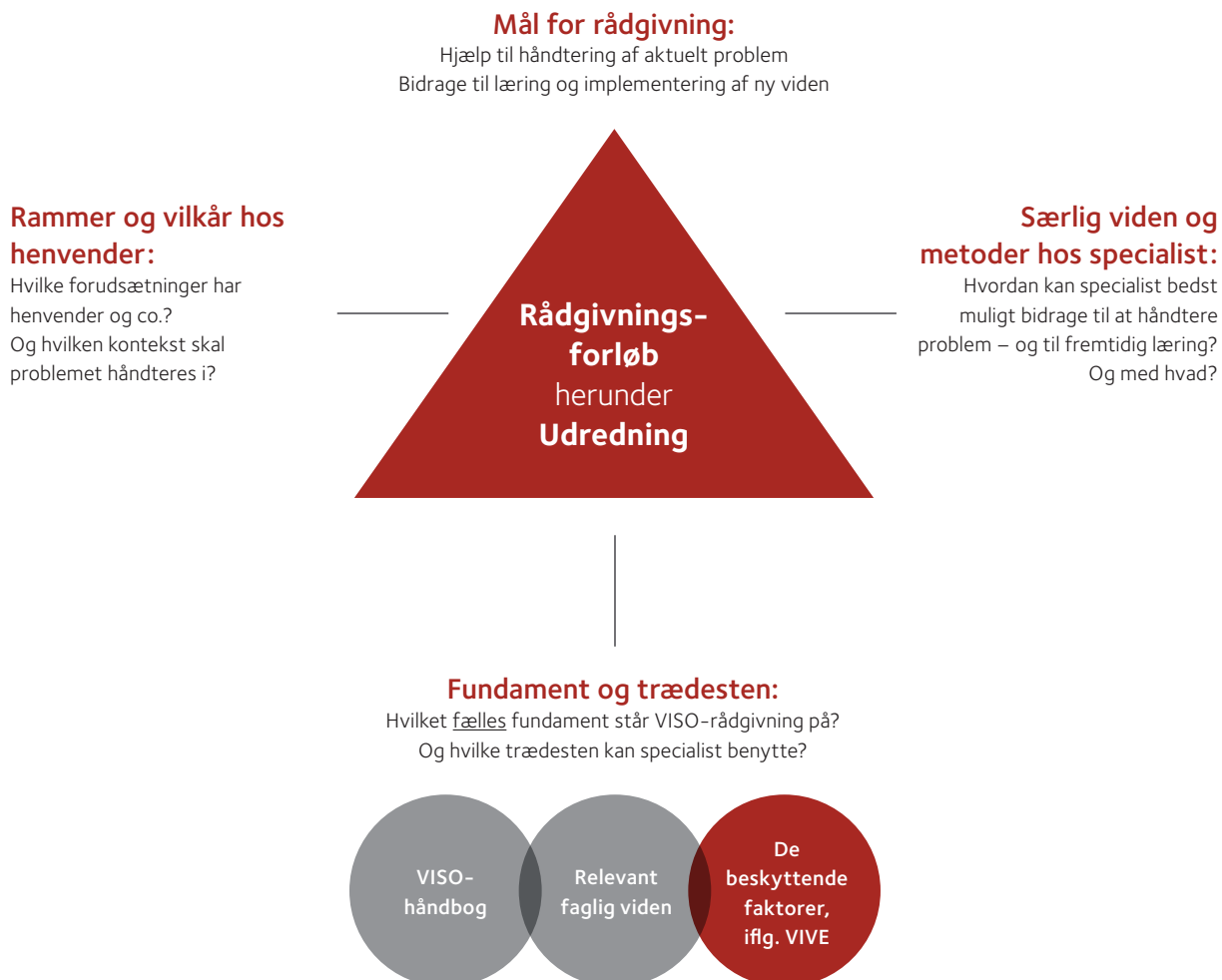
- sikre aktiv inddragelse af de beskyttende faktorer i rådgivningsforløb – og dermed til omsætning af de beskyttende faktorer fra forskningsniveau til cpr.nr. -niveau,

- bidrage til at skabe en god og bæredygtig alliance mellem borger, pårørende, fagprofessionelle og VISO-specialist,
- bidrage til at sætte opgaven i centrum: Borgeren er ikke problemet – problemet er problemet,
- understøtte – og ikke begrænse – deltageres (borgeren, pårørende og fagprofessionelle) refleksioner og prioriteringer undervejs, samt bidrage til læring og implementering lokalt på lidt længere sigt,
- bidrage til specialisternes systematisering – med plads til specialisternes forskellige metoder og tilgange, samt bidrage til læring og implementering i specialistkorps på længere sigt.

På den baggrund blev der udarbejdet en **forståelsesramme** (se nedenstående figur samt Bilag C for uddybning), som alle rådgivningsforløb vedr. voksne med udviklingshæmning og udadreagerende adfærd, der indgår i dette udviklingsforløb, baseres på.

Forståelsesrammen består af:

- et grundlæggende **fundament**:
  - VISO-håndbogen samt nyeste viden på området, herunder de 8 beskyttende faktorer, identificeret af VIVE, samt
- **to variable sider**:
  - Rammer og vilkår hos henvender varierer, hvorfor det er nødvendigt at være undersøgende og nysgerrig mhp. at tilpasse rådgivningen til de aktuelle lokale forhold.
  - Leverandørerne – og dermed også specialisterne – er forskellige og rådgiver ud fra forskellige metoder og redskaber (metodefrihed).





# Erfaringsopsamling

VISO ønsker, at erfaringer fra *Udviklingsforløb til styrkelse af rådgivning vedr. Voksne med udviklingshæmning og udadreagerende adfærd* skal opsamles mhp. læring og implementering i fremtidige rådgivningsforløb.

Erfaringerne fra udviklingsforløbet er derfor løbende blevet opsamlet, via netværksmøder, skriftlig dokumentation samt interviews. PIHL INKLUSIVE har været ansvarlig for at facilitere udviklingsforløbet samt at indsamle erfaringer fra de specialister og konsulenter, der var med i forløbet.

**Formålet** med erfaringsopsamlingen er at:

- undersøge om og på hvilken måde det er muligt at inddrage de beskyttende faktorer aktivt i rådgivningsforløb vedr. udviklingshæmning og udadreagerende adfærd.

Erfaringsopsamlingen bestod af **to runder**:

- **1. runde** satte spot på erfaringer med aktiv inddragelse af de beskyttende faktorer i opstartsfasen og blev gennemført i efteråret 2020,
- **2. runde** satte spot på erfaringer med at fastholde fokus på de beskyttende faktorer gennem hele rådgivningsforløbet og blev gennemført i foråret 2021.

Erfaringsopsamlingen er baseret på hhv. tlf.interviews med specialister og VISO-konsulenter samt på de refleksionsskemaer (FAKTOR-TJEKKEREN og TJEKLISTER), som specialisterne har udfyldt og sendt retur til erfaringsopsamler undervejs. Derudover er opsamling af erfaringer løbende blevet drøftet og perspektiveret på netværksmøder med specialister og konsulenter samt på møder med konsulenter gennem hele udviklingsforløbet. *(Se nedenstående tabel for overblik over indsamlet empiri)*

Udviklingsforløb og opsamling af erfaringer er foregået samtidig med, at verden har været ramt af COVID-19 med alt hvad deraf følger af restriktioner og begrænsninger. Overordnet vurderer de interviewede specialister dog, at COVID-19 ikke har haft direkte negativ indflydelse på afvikling af rådgivningsforløb: De fleste rådgivningsforløb er blevet prioriteret og gennemført fysisk på trods af COVID-19 restriktioner, dog er enkelte møder blevet flyttet. Der har dog, iflg. VISO-konsulenterne, været færre henvendelser vedr. voksne med udviklingshæmning og udadreagerende adfærd, end der plejer. Hvad det kan skyldes, kan denne erfaringsopsamling ikke sige noget om.

## Overblik over indsamlet empiri

**40 udfyldte refleksionsskemaer**, baseret på 19 rådgivningsforløb, fordelt mellem 7 specialister fra i alt 5 leverandører heraf 27 FAKTORTJEKKERE og 13 TJEKLISTER  
*De udfyldte refleksionsskemaerne er indsamlet i perioden 1/6-2020 til 21/5-2021, og er løbende blevet sendt til erfaringsopsamlere.*

### **Telefoninterview med i alt 11 forskellige specialister fra 8 forskellige leverandører.**

Specialisternes erfaringer bygger på forskelligt grundlag:

- 1 specialist har haft 1 rådgivningsforløb
- 2 specialister har haft 2 forløb
- 3 specialister har haft 3 forløb (2 specialister har haft forløb sammen)
- 1 specialist har haft 7 forløb
- 4 specialister har haft forløb eller været på sidelinjen i forløb, hvis skemaer ikke indgår i dette Udviklingsforløb.

*Telefoninterviews med specialister er foregået i to runder, med hhv. 5 specialister fra 3 forskellige leverandører og 10 specialister fra 8 forskellige leverandører:*

- 1.runde tlf.interviews er indsamlet i perioden 25/9-1/10 2020
- 2. runde tlf.interviews er indsamlet i perioden 10/4-11/5 2021

### **Skype-interview med 2 VISO-konsulenter**

De to VISO-konsulenter havde på forhånd indhentet erfaringer fra kollegaer, således at interview foregik på baggrund af i alt 5 konsulenter erfaringer med ca. 19 henvendelser, der er blevet til rådgivningsforløb i dette udviklingsforløb  
*Interviews foregik over Skype hhv. 9/10 2020 og 11/5 2021.*

### **Drøftelser på 4 netværksmøder med deltagelse af både specialister og konsulenter**

*Det første netværksmøde blev afholdt med fysisk fremmøde 2. marts 2020.*

*De øvrige netværksmøderne blev afviklet virtuelt hhv. 15. maj 2020; 29. oktober 2020 samt 28. maj 2021.*

# Fakta om afprøvning

Med udgangspunkt i VIVE's kortlægning (2018) og VISO-håndbogen samt på baggrund af drøftelser mellem specialister og konsulenter af den fælles forståelsesramme for VISO's rådgivningsforløb vedr. voksne med udviklingshæmning og udadreagerende adfærd (på netværksmøder afholdt marts og maj 2020) blev der udviklet en "Guide til aktiv inddragelse af de beskyttende faktorer i rådgivningsforløb".

Guiden består af to skemaer, FAKTOR-TJEKKEREN og TJEKLISTER, som er udarbejdet som redskaber til specialisterne mhp. at styrke disses refleksioner – og dermed understøtte omsætningen fra VIVE's forskning til rådgivning i praksis.

- **FAKTOR-TJEKKEREN** kan bidrage til aktiv inddragelse af og opmærksomhed på de 8 beskyttende faktorer, som VIVE har identificeret. (Se Bilag D for eksempel)  
FAKTOR-TJEKKEREN giver ikke anvisninger på hvordan, der skal arbejdes med de givne beskyttende faktorer, men understøtter specialisternes opmærksomhed på hvilke beskyttende faktorer, der med fordel kan fokuseres på i de enkelte rådgivningsforløb.  
I Udviklingsforløbet er FAKTOR-TJEKKEREN blevet benyttet ved opstart og ved afslutning af et rådgivningsforløb.
- **TJEKLISTER** for hver enkelt beskyttende faktor kan benyttes til at sikre opmærksomhed på alle elementer i hver af de beskyttende faktorer gennem en række spørgsmål til refleksion, udarbejdet på baggrund af VIVE's rapport. (Se Bilag E for eksempel)  
I Udviklingsforløbet er TJEKLISTER blevet benyttet som supplement til FAKTOR-TJEKKEREN, hvor den enkelte specialist har vurderet, at det gav bedst mening.

For at understøtte omsætning fra forskning til praksis fik VISO udarbejdet og trykt en pixi-udgave af VIVE's rapport til uddeling i praksis, og i januar 2021 fik VISO desuden udarbejdet og trykt et overblik over de beskyttende faktorer på ét ark i lækkert materiale, til uddeling på rådgivningsmøder med Henvender.

Derudover blev der udarbejdet en "Procesguide til konsulenter mhp. aktiv inddragelse af de beskyttende faktorer i rådgivningsforløb", sådan at også VISO-konsulenterne allerede ved første kontakt med Henvender kunne sætte fokus på de beskyttende faktorer.

På de følgende sider præsenteres fakta om, hvornår og hvordan de beskyttende faktorer er blevet inddraget i rådgivningsforløb.



# Hvor mange refleksionsskemaer indgår i erfaringsopsamling?

I alt er der i perioden 1/6-2020 til 21/5 2021 indkommet 40 refleksionsskemaerne fra 19 forskellige rådgivningsforløb (se tabel for uddybning).

Refleksionsskemaerne er gennemgået systematisk mhp. at få en indikation på, hvordan skemaerne er udfyldt og brugt af specialisterne:

- Skemaerne er udfyldt i overordnede reflekterende termer – der indgår ikke personoplysninger i skemaerne.
- En stor del af skemaerne (primært FAKTOR-TJEKKEREN) er udfyldt forholdsvis udførligt, dvs. at der er svaret på alle eller næsten alle spørgsmål
- Generelt er TJEKLISTERNE udfyldt lidt mindre udførligt, fx ved at kun de sider, der vedrører de beskyttende faktorer, der har været særligt i spil i det pågældende forløb.

## Overblik over udfyldte refleksionsskemaer

Antal forløb	19 forløb, igangsat i perioden 1/6-2020 til 30/4-2021
Antal udfyldte FAKTORTJEKKERE	27 skemaer, heraf 18 udfyldt ved opstart og 9 udfyldt midtvejs eller ved afslutning
Antal udfyldte TJEKLISTER	13 skemaer, heraf 9 udfyldt ved opstart og 4 udfyldt midtvejs eller ved afslutning

På netværksmøder har der været udtrykt bekymring for, om skemaerne måske blev for problemorienterede? På den baggrund er de i alt 27 FAKTOR-TJEKKERE, som er blevet udfyldt, blevet gennemgået.

I FAKTOR-TJEKKEREN har specialisten mulighed for i to kolonner at skrive sine refleksioner om hhv. dét, der tilsyneladende går godt og dét, der virker problematisk. (Se Bilag D)

En simpel gennemgang af fordelingen af ord/tekst mellem de to kolonner viser en lille overvægt af ord/tekst i den problemorienterede kolonne. Her er alle skemaer dog udfyldt ved opstart.

Der ses en vis progression i de forløb, hvor der er udfyldt flere skemaer: skemaer udfyldt midtvejs eller ved afslutning har markant mere positiv tekst.

*NB – det skal understreges, at denne analyse ikke siger noget om indhold, men alene om tekstmængde.*

Mest tekst om dét, der tilsyneladende går godt	Mest tekst om dét, der virker problematisk	Nogenlunde ligelig fordeling af tekst
7 Faktortjekkere, alle udfyldt midtvejs eller ved afslutning	12 Faktortjekkere, udfyldt ved opstart, heraf har 3 skemaer dog samtidig også udførlig beskrivelse af enkelte områder, der går godt	8 Faktortjekkere, heraf 2 skemaer udfyldt midtvejs eller ved afslutning

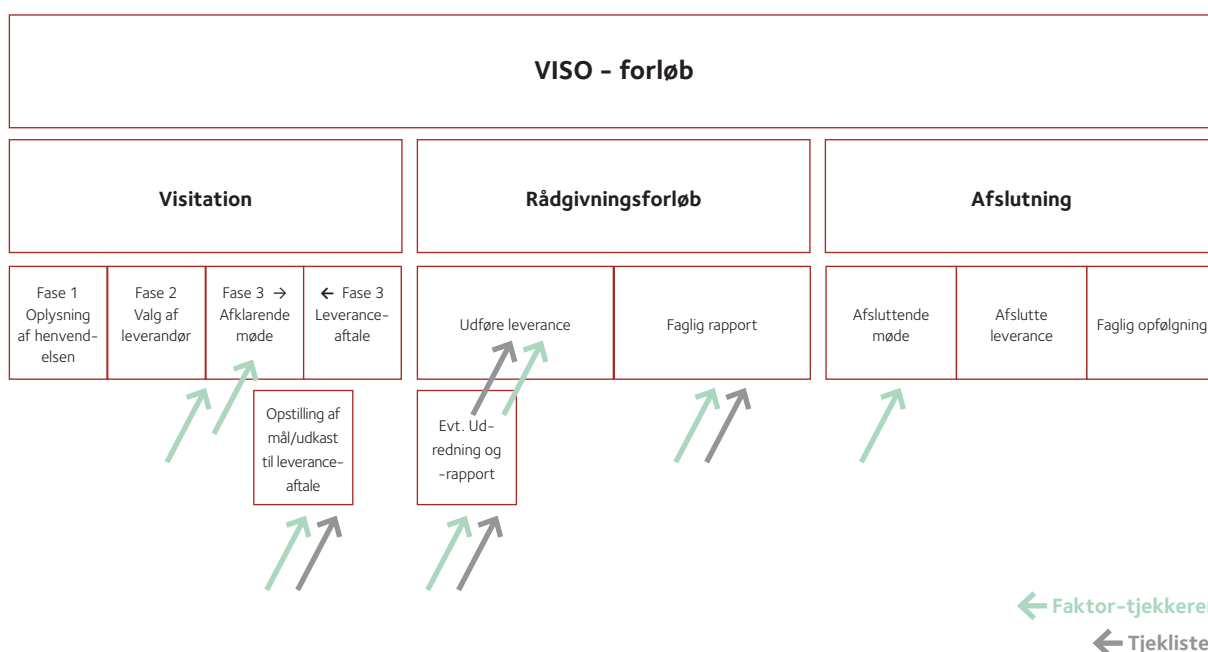
## Hvornår er de beskyttende faktorer blevet inddraget i rådgivningsforløb?

Af "Guide til aktiv inddragelse af de beskyttende faktorer i rådgivningsforløb" fremgår, at specialisterne skal afprøve refleksionsskemaerne, FAKTOR-TJEKKEREN og evt. også TJEKLISTER ved hhv. opstarten og afslutningen af hvert rådgivningsforløb. Præcis hvornår i løbet af hhv. opstarten og afslutningen af det enkelte rådgivningsforløb var op til den enkelte specialist at vurdere.

Ud af de 11 specialister, der er blevet interviewet, har 7 specialister benyttet refleksionsskemaerne på forskellige tidspunkter i løbet af rådgivningsforløbet (Se nedenstående figur for overblik):

- Alle har benyttet FAKTOR-TJEKKEREN mindst én gang i løbet af visitationsfasen, som led i deres egen refleksionsproces og planlægning inden det afklarende møde og/eller som baggrundspapir/ekstra tjekliste på det afklarende møde og/eller som led i opstilling af mål for rådgivningsforløb.
- Tre af specialisterne har tillige benyttet TJEKLISTER i visitationsfasen.
- Fire af specialisterne har benyttet FAKTOR-TJEKKEREN undervejs og/eller ved afslutning af rådgivningsforløb som led i deres egen refleksionsproces og løbende opsamling på forløbet, i forbindelse med udarbejdelse af faglig rapport og/eller det afsluttende møde.
- To af specialisterne har tillige benyttet TJEKLISTER undervejs og/eller ved afslutning af forløb.

### Hvornår er refleksionsskemaer inddraget i rådgivningsforløb?



Derudover har de fleste af specialisterne italesat og aktivt inddraget viden om de beskyttende faktorer direkte på møder med henvender:

- De fleste specialister orienterer om de beskyttende faktorer i løbet af rådgivningsforløbet med afsæt i VIVE's rapport. Flere af specialisterne understreger, at inddragelsen af de beskyttende faktorer først sker efter det afklarende møde, fordi der på dette møde er så meget andet på spil, bl.a. skal der etableres en alliance med henvender og opstilles mål
- Flere har gennemgået de beskyttende faktorer systematisk som led i rådgivning eller som et undervisende islæt i rådgivningsforløb
- Kun få specialister har uddelt enten pixi-udgave af rapport eller ark med overblik – og en enkelt har henvist til links, hvor VIVE's rapport og pixi-udgave kan downloades. Det skal bemærkes, at ark med overblik over de beskyttende faktorer først blev udsendt til alle leverandører i januar 2021, og at ikke alle specialister var opmærksomme på dette ark.
- De, der har uddelt fysisk materiale, er meget positive overfor effekten: En specialist udtaler: *"Det virkede rigtig godt at have materiale med ud – og at dele det ud, mens det var 'varmt', dvs. lige efter et oplæg om de beskyttende faktorer. Det underbyggede også oplægget, at jeg kunne sige: VIVE har fundet ud af ... VISO siger ... og nu siger jeg også ..."*
- En specialist har desuden benyttet TJEKLISTER som fælles dialog- og arbejdsredskab på rådgivningsmøder sammen med udvalgte personaler.

## Hvordan er refleksionsskemaer blevet benyttet?

Specialisterne har benyttet de to refleksionsskemaer på forskellig vis, alt afhængig af hvad der gav bedst mening i den konkrete situation og for den enkelte specialist.

Refleksionsskemaer er overordnet blevet benyttet på tre forskellige måder:

1. som understøttelse af specialisternes egen refleksion, kvalitetssikring og systematik ift. de beskyttende faktorer → gælder for de fleste specialister
2. til understøttelse af rådgivning samt til direkte/indirekte 'undervisning' af henvender → gælder for flere af specialisterne
3. både som led i egen refleksion og kvalitetssikring samt som procesredskab direkte på rådgivningsmøder med henvender → gælder for en specialist.

I skemaet nedenfor er brugen af refleksionsskemaerne uddybet, set ift. hvor skemaerne er benyttet: I visitationsprocessen, i rådgivningsforløb (dvs. på rådgivningsmøder) samt ved afslutning:

### 1. Refleksionsskemaer er benyttet som led i specialistens egen refleksion og kvalitetssikring

#### Visitationsproces

FAKTOR-TJEKKEREN og/eller TJEKLISTER giver overblik over de beskyttende faktorer benyttes:

- til egen refleksion ved gennemgang af materiale fra VISO
- som led i forberedelse af det afklarende møde, fx for at forberede interviewguide/dagsorden sammen med kollega
- på det afklarende møde som stikordsliste: *Man kan have overblikket liggende ved siden af, og lige tjekke om man nu har fået det hele med.*
- som ekstra tjekliste ved opstilling af mål: *God at bruge i pausen – man kan hurtigt få inspiration til mulige mål.*



<b>Rådgivningsforløb</b>	<p>FAKTOR-TJEKKEREN og evt. TJEKLISTER benyttes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• som tjekliste og refleksionsskema til sig selv eller i dialog med kollega undervejs: <i>Er vi på rette spor?</i></li> </ul>
<b>Afslutning</b>	<p>FAKTOR-TJEKKEREN benyttes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• til egen refleksion og kvalitetssikring af rådgivning ved afslutning af rådgivningsforløb: <i>Er vi kommet rundt om det hele?</i></li> <li>• som led i perspektivering og gode råd til henvender: <i>Hvilke faktorer er der arbejdet med i dette rådgivningsforløb? Skal vi anbefale at sætte fokus på andre faktorer fremadrettet?</i></li> </ul> <p>Fysisk materiale om de beskyttende faktorer udleveres eventuelt til henvender</p>

## 2. Refleksionsskemaer er benyttet til understøttelse af rådgivning og 'undervisning'

<b>Visitationsproces</b>	<p>FAKTOR-TJEKKEREN benyttes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• som led i forberedelse af afklarende møde, fx ved udarbejdelse af dagsorden for møde: <i>Evt. skal særlige fokuspunkter, der vedrører ét eller flere af de beskyttende faktorer have særlig plads.</i></li> <li>• direkte eller indirekte til understøttelse af udforskning af problemstilling på det afklarende møde, evt. med henvisning til VISO's udviklingsforløb</li> </ul>
<b>Rådgivningsforløb</b>	<p>FAKTOR-TJEKKEREN og/eller TJEKLISTER og/eller Overblik benyttes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• som led i tilbagemelding på udredning, sådan at de beskyttende faktorer bliver et fælles referencpunkt</li> <li>• som led i 'undervisning' på rådgivningsmøder, sådan at de beskyttende faktorer bliver et fælles referencepunkt for alle: <i>Hvad kan I gribe og gøre i? Hvad er vigtigt – hvad er muligt?</i></li> <li>• som særligt 'neutral' viden/redskab i medarbejdergruppe med højt konfliktniveau eller slidte relationer: <i>Et fælles referencepunkt/et fælles tredje.</i></li> </ul>
<b>Afslutning</b>	<p>FAKTOR-TJEKKEREN benyttes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• som fælles refleksion og kvalitetssikring af rådgivning ved afslutning af rådgivningsforløb: <i>Er vi kommet rundt om det hele?</i></li> <li>• Som led i perspektivering og gode råd til henvender: <i>Hvilke faktorer er der arbejdet med i dette rådgivningsforløb? Skal der sættes fokus på andre faktorer fremadrettet?</i></li> </ul> <p>Overblik over beskyttende faktorer udleveres til henvender</p>

## 3. Refleksionsskemaer benyttes både som led i egen refleksion og kvalitetssikring samt som procesredskab i rådgivning af henvender

<b>Visitationsproces</b>	<p>FAKTOR-TJEKKEREN og/eller overblik over de beskyttende faktorer benyttes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• for at systematisere det tilsendte materiale fra VISO</li> <li>• til egen refleksion og systematik ved gennemgang af materiale samt forberedelse af det afklarende møde: <i>For at skærpe egen opmærksomhed og undgå blinde pletter.</i></li> <li>• aktivt og åbent som led i orientering på det afklarende møde, herunder orientering om/præsentation af VISO's udviklingsforløb</li> </ul>
<b>Rådgivningsforløb</b>	<p>FAKTOR-TJEKKEREN og evt. TJEKLISTER benyttes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Som aktivt og fælles refleksionsredskab på første rådgivningsmøde <u>sammen med personale</u> (fx leder og to medarbejdere)</li> <li>• som led i løbende rådgivning og 'undervisning' af henvender – de beskyttende faktorer bliver en fælles referenceramme, der løbende kan henvises til</li> <li>• som løbende refleksion over egen rådgivning</li> </ul>
<b>Afslutning</b>	<p>FAKTOR-TJEKKEREN og TJEKLISTER og Overblik over de beskyttende faktorer benyttes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• som kvalitetssikring og systematik i forbindelse med udarbejdelse af den afsluttende rapport samt forberedelse af afsluttende møde</li> <li>• som led i perspektivering og fremadrettede råd til henvender: <i>Hvad kan Henvender med fordel rette opmærksomheden mod fremadrettet?</i></li> </ul> <p>Fysisk materiale om de beskyttende faktorer udleveres til henvender</p>

Flere af de interviewede specialister fortæller, at de også har benyttet refleksionsskemaer udenfor dette udviklingsforløb, fx i andre VISO-rådgivningsforløb, eller som led i fx supervision i andre sammenhænge.

4 af de specialister, der er blevet interviewet til denne erfaringsopsamling, har ikke afprøvet FAKTOR-TJEKKEREN og TJEKLISTER i dette Udviklingsforløb, men har alligevel gjort sig erfaringer med refleksionsskemaerne og/eller aktiv inddragelse af de beskyttende faktorer i deres øvrige arbejde:

- En specialist har benyttet skemaer i to andre VISO-rådgivningsforløb, der dog ikke vedrørte voksne med udviklingshæmning og udadreagerende adfærd
- En specialist er inspireret af materialet ift. udviklingsprojekt i eget regi
- En specialist har fulgt kollegas rådgivningsforløb vedr. en voksen med udviklingshæmning og udadreagerende adfærd, og har deltaget i møde, hvor de beskyttende faktorer blev inddraget som led i undervisning
- En specialist er inspireret af materiale – og har fulgt med fra sidelinjen i kollegaers brug af redskaber.

*Specialisternes erfaringer fra andre regi'er vil i det følgende alene blive inddraget, i det omfang det giver mening for denne erfaringsopsamling.*

## Hvordan har konsulenterne inddraget de beskyttende faktorer?

Som led i Udviklingsforløbet har VISO-konsulenterne, med udgangspunkt i procesguide, sat fokus på de beskyttende faktorer allerede i visitationen.

I alt 5 konsulenter har modtaget de 19 henvendelser, der indgår i dette udviklingsforløb. Inddragelsen af de beskyttende faktorer har været lidt forskellig.

De beskyttende faktorer er inddraget i **visitationen**:

- Systematisk ved brug af lamineret ark/som del af spørgeguide/oplysningshjul i den første samtale med henvender
- Gennem henvisning til VIVE' s materiale
- Er ikke blevet inddraget
- De beskyttende faktorer er inddraget i **overlevering til specialister**
- Relevante oplysninger vedr. udvalgte beskyttende faktorer er skrevet ind i sagsakter

Konsulenterne er som udgangspunkt ikke inde over rådgivningsforløb undervejs eller ved afslutning, bortset fra gennemlæsning af den afsluttende rapport.

# Vurderinger og læringspointer

## Specialisternes vurderinger og læringspointer

Overordnet udtrykker de interviewede specialister stor opbakning til udviklingsforløbet og afprøvnin-  
ningen af "Guide til aktiv inddragelse af de beskyttende faktorer i rådgivningsforløb" via de to reflek-  
sionsskemaer, FAKTORTJEKKEREN og TJEKLISTERNE.

Det giver god mening at omsætte de beskyttende faktorer fra VIVE's kortlægning til praksis i råd-  
givningsforløb. Men der er forskelle på specialisternes vurderinger af, hvad der giver bedst mening,  
og hvordan det giver bedst mening at inddrage de beskyttende faktorer.

I det følgende præsenteres en række overordnede læringspointer, baseret på interviews med de 11  
specialister i hhv. 1. og 2. interviewrunde. De opsamlede læringspointer bygger videre på lærings-  
pointer fra midtvejs-erfaringsopsamling (oktober 2020), men bærer præg af, at specialisterne i 2. in-  
terviewrunde har haft længere tid til at afprøve skemaer. Næsten alle har således nu nået at afslutte  
et eller flere rådgivningsforløb.

Specialisternes vurderinger af, hvad det betyder at inddrage de beskyttende faktorer aktivt ved brug  
af refleksionsskemaer, kan inddeles i tre overordnede temaer:

- Den overordnede betydning for VISO's rådgivningsforløb
- Den konkrete betydning for specialisternes egen tilgang
- Betydning for henvender og borger
- Betydning af refleksionsskemaernes form og indhold

## Den overordnede betydning for VISO's rådgivningsforløb

Overordnet giver de fleste specialister udtryk for, at den aktive inddragelse af de beskyttende  
faktorer er med til at kvalitetssikre VISO's rådgivningsindsats og bidrager til at rette fokus på det  
væsentlige. Som en af specialisterne formulerede det: *Det bidrager til en systematisk refleksion på et  
evidensbaseret grundlag.*

Flere af specialisterne peger på, at refleksionsskemaerne kan bruges aktivt til at understøtte op-  
stilling af mål og retning for rådgivningsforløb i opstartsfasen, fx på det afklarende møde. Og  
at skemaerne også understøtter opsamling og refleksion undervejs, bl.a. som simpel tjekliste på  
om rådgivningsforløbet er nået rundt om det væsentligste. Samtidig bidrager skemaerne til, at  
VISO-specialisterne står på samme fundament, selv om de kommer med forskellige metoder (meto-  
defrihed) og selv om der er stor forskel på de givne omstændigheder og kontekst hos Henvender.

Nedenfor er en række læringspointer, uddraget af interviews med specialister, samlet i skemaform:



## Læringspointer vedr. den overordnede betydning for VISO's rådgivningsforløb

Retter fokus på det væsentlige	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sætter fokus på vigtige elementer, som fx meningskabende aktiviteter for borgeren: <i>Det er nogle skidegode tjeklister</i></li><li>• Bidrager til at nå ind til det væsentlige: <i>Giver god guide-line for, hvad vi skal nå rundt om på møderne. Man skal jo ikke rundt om alle faktorer, men kun de væsentlige i det konkrete forløb</i></li></ul>
Understøtter opstilling af mål og retning for rådgivningsforløb	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sikrer og understøtter, at alle temaer bliver berørt, også selv om der måske ikke skal opstilles mål for alle 8 beskyttende faktorer: <i>Skemaer giver inspiration til opstilling af mål.</i></li><li>• Ligger fint i tråd med dét, som specialisterne i forvejen skal i visitationsfasen eller ved udredning: <i>Skemaer fungerer også som en slags guide for udredning: Hvad er vigtigt at få undersøgt nærmere? Og de giver retning for rådgivningsforløb: Hvad skal der rådgives om hvordan og hvornår?</i></li><li>• Understøtter dét at have blik for, både hvad borger har behov for – og hvad personalet har behov for: <i>Skemaer øger min opmærksomhed på hvad henvendelsen/problemstillingen handler om: Hvad er på spil for borgeren? Hvordan agerer personalet? Hvad er vilkår for hhv. borger og personale? Samtidig med at de også understøtter opmærksomhed på henvenders behov og tilstand og på timing: Hvad har de brug for hvornår?</i></li></ul>
Understøtter også opsamling og refleksion undervejs	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bidrager til refleksion undervejs og ved afslutning, både når specialist sidder alene med fx den skriftlige opsamling til faglig rapport, og når flere specialister arbejder sammen</li><li>• Har potentialet til at indsamle væsentlig viden: <i>Udviklingshæmning er et lille specialområde ift. viden – derfor er det vigtigt, at vi løbende indsamler viden.</i></li><li>• Enkelte specialister har forsøgt at inddrage de beskyttende faktorer i skriftlig afrapportering og i perspektivering på det afsluttende møde.</li></ul>

## Den konkrete betydning for specialisternes egen tilgang

Alle interviewede specialister fremhæver, at fokus på de beskyttende faktorer og brug af de to refleksionsskemaer er med til at systematisere deres egne refleksioner, både når de arbejder alene, og når de arbejder sammen med kollegaer og/eller Henvender. Flere understreger dog også, at de 8 beskyttende faktorer ikke er *raket-videnskab*. De havde i forvejen fokus på mange af de beskyttende faktorer, qua deres tilgang og metoder til rådgivningsarbejdet.

Men refleksionsskemaerne bidrager til dét, de i forvejen står på, og er med til at rette opmærksomhed mod 'blinde pletter' – eller i hvert fald på områder, der ikke tidligere fik helt så stor opmærksomhed. Det gælder i særlig grad somatiske problemstillinger hos borgeren, de fysiske omgivelser og organiseringens (herunder ledelsens) betydning.

Endelig fremhæver flere af specialisterne, at fokus på de beskyttende faktorer og de to refleksionsskemaer er med til at ændre/skærpe rollen som specialist, hvor man ikke kun kommer ud som ekspert/specialist, men også skal kunne håndtere og facilitere processer i relationer, der kan være både slidte og konfliktfyldte.

Nedenfor uddybes en række læringspointer vedr. den konkrete betydning for specialisternes egen tilgang i skemaform:

## Læringspointer vedr. den konkrete betydning for specialisternes egen tilgang

<p>Systematiserer ens egne refleksioner – og bidrager til refleksion med kollega</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lægger op til og/eller supplerer grundig(ere) refleksion, bl.a. <i>fordi spørgsmål tvinger én til at tænke over eller spørge ind til alle aspekter. Emnerne i faktortjekkeren er gode at nå rundt om i et rådgivningsforløb</i></li> <li>• Sikrer overblik og systematiserer specialistens egne refleksioner: Skemaer kan være med til at skærpe specialistens opmærksomhed på, hvad der skal spørges nærmere ind til på det afklarende møde: <i>Spørgsmålene i skema var med til at inspirere vores egen interviewguide til mødet.</i></li> <li>• Understøtter også samarbejdet, når flere specialister er ude sammen: <i>Skemaer giver mulighed for at koordinere systematisk med kollega, både før det afklarende møde som forberedelse, efter det afklarende møde, hvor der skal samles op: Hvad ser du, hvad ser jeg? Og skemaerne er gode at vende tilbage til undervejs i rådgivningsforløb for at undersøge: Hvad ser vi nu? Hvad er status?</i></li> </ul>
<p>Kan være med til at ændre/ skærpe rollen som specialist</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Et par af specialisterne fremhæver, at skemaer er med til at understøtte specialistens rolle som facilitator af et forløb: <i>Specialist er ikke bare eksperten, der kommer udefra og fortæller, hvordan de skal gøre, men en facilitator, der skal støtte personalet i at agere anderledes.</i></li> </ul>
<p>Supplerer dét, som specialisterne i forvejen står på</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Passer godt ind i dét, som specialisterne i forvejen står på: Supplerer konkrete redskaber, som specialisterne i forvejen benytter (integrativ kvadrant, KRAP, ICF) og passer ind i den måde, de plejer at tilrettelægge rådgivningsforløb på: <i>Det er jo ikke raketvidenskab – men det passer godt ind i det, jeg i forvejen står på.</i></li> </ul>
<p>Retter opmærksomhed mod 'blinde pletter' – eller i hvert fald på områder som tidligere ikke fik helt samme opmærksomhed</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Har bidraget til at gøre specialisterne opmærksomme på blinde pletter eller på temaer, som måske først ville være kommet frem senere i rådgivningsforløbet</li> <li>• Især har følgende faktorer, iflg. specialisterne, fået større opmærksomhed:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• De fysiske omgivelser: Hvad betyder indretning, lysætning osv. for borgeren?</li> <li>• Sansendtryk: Hvad betyder det for borgeren, at hans værelse ligger ud til fællesrum?</li> <li>• Somatiske problemstillinger: Ofte har de fagprofessionelle pædagogisk baggrund – og er dermed ikke så opmærksomme på om borgeren fx kan have problemer med syn eller hørelse.</li> <li>• Borgerens rettigheder – og pligter: Det går ikke at understøtte borgerens ret til fx at køre bil, hvis borgeren er farlig for sine omgivelser i en bil.</li> <li>• De fagprofessionelles kompetencer: Ikke kun deres uddannelsesbaggrund, men også på hvilke (livs)kompetencer, de derudover har.</li> <li>• Organisering og ledelse: <i>Ledelse er dog en svær størrelse, for på det område har VISO-rådgivning sine begrænsninger</i></li> </ul> </li> <li>• Et par af specialisterne understreger, at de også før udviklingsforløbet var opmærksom på inddragelsen af de beskyttende faktorer i deres rådgivning, så på den måde tilføjer skemaer ikke ny viden eller giver en anden effekt hos henvender: <i>Alene dét, at vi stiller spørgsmål, sætter gang i refleksion hos henvender.</i></li> </ul>

## Betydning for henvender og borger

Hvad den aktive inddragelse af de beskyttende faktorer betyder for henvender og borger, har ikke været denne erfaringsopsamlings fokus. Dét ville kræve systematisk indsamling af de oplevede erfaringer hos hhv. henvender og borger. Men specialisterne blev i interviews spurgt, hvordan de oplever det. Igen har specialisterne forskellige erfaringer – og rådgivningsforløbene har naturligvis været forskellige, alt efter hvilke problemstillinger der særligt var på spil i de enkelte forløb. På tværs af interviews peger specialisterne dog på en række læringspointer om betydningen af den aktive inddragelse af de beskyttende faktorer, set ift. henvender og borger.

Flere specialister fremhæver, at inddragelsen af de beskyttende faktorer er med til at italesætte kompleksiteten for personalet omkring borgeren – og dermed også er med til at give nye handlemuligheder. De beskyttende faktorer bliver et fælles referencepunkt, hvilket især kan være et godt hjælperedskab, når der er et højt konfliktniveau.

Flere specialister peger på, at borgerens eget perspektiv bliver talt frem, når særligt de beskyttende faktorer, der handler om borgeren, bliver italesat sammen med personalet.

En enkelt specialist, der har arbejdet meget systematisk med brug af de to refleksionsskemaer på møder med henvender, oplever, at det giver personalet mulighed for at reflektere sammen over hvad, der kan være på spil, og at der i de pågældende forløb sker en konkret bedring af problemerne, fx i form af færre magtanvendelser.

Læringspointer vedr. betydning for henvender og borger	
Italesætter kompleksiteten og giver nye handlemuligheder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bidrager til at italesætte kompleksitet overfor henvender – der findes ikke ét quick-fix, men mange forskellige faktorer, der kan spille ind: <i>Det udfordrer synsninger hos henvender og i personalegruppen</i></li> <li>• Skemaerne bidrager til at finde nye måder at handle på: <i>Det fjerner eller mindsker skyld, skam og frustrationer hos personalet – og man kan hjælpe dem med at flytte fokus til dét, de allerede gør eller kan gøre noget ved. Det giver håb og nye handlemuligheder.</i></li> </ul>
Giver et fælles referencepunkt til personalet – og kan være et hjælperekskab ved højt konfliktniveau	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bliver et fælles referencepunkt for personalet, når de beskyttende faktorer inddrages systematisk: <i>I sag med meget højt konfliktniveau – personalet sad bogstaveligt på hver sin side af bordet – kunne jeg bruge de beskyttende faktorer til at italesætte et nyt scenarie, hvor alle kunne være med. Jeg kunne agere neutralt ift. konflikt – og kunne flytte perspektivet.</i></li> <li>• Bliver et fælles grundlag at stå på for personalet: <i>Jeg oplever ofte at personalet ringer og spørger yderligere ind: Tror du også, at den her faktor kunne være på spil? Personalet bliver hurtigere opmærksomme på deres egen andel af dét, der sker – og er ikke bange for at gå ind i det.</i></li> </ul>
Bidrager til bedring af problemer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gør en positiv forskel på problemerne: <i>Jeg har oplevet markant fald i antallet af magtanvendelser i alle sager. Så meget at personalet også selv kommenterer på det.</i></li> <li>• Trykthed er en forudsætning for at arbejde med udadreagerende adfærd og dette <i>highlightes gennem tjeklisterne</i></li> </ul>
Sikrer og understøtter, at borgerens perspektiv fremmes (mere)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bidrager til at eksternalisere problemet: Skemaer understøtter at borgeren ikke er problemet, men at problemet er problemet, bl.a. ved at borgerens perspektiver bliver fremhævet gennem spørgsmål, og ved at fx de fysiske omgivelser og organisatoriske forhold også bliver trukket med ind fra starten.</li> <li>• Et par af specialisterne mener, at det bl.a. sker, fordi skemaer også fokuserer på borgerens ressourcer, mens andre gør opmærksom på, at det måske alligevel er nemt som specialist at komme til at fokusere på alt dét, der ikke fungerer.</li> </ul>
Kan benyttes direkte i rådgivningen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flere af specialisterne har inddraget de beskyttende faktorer gennem fx et kort oplæg undervejs i rådgivningsforløb – nogle med stor succes: <i>Nogle gange har man som specialist måske en tendens til at tro at alle ved hvad man snakker om. Men her [ved præsentation af de beskyttende faktorer gennem kort oplæg] fik vi mulighed for sammen at dvæle og finde et fælles sted at stå og drøfte, hvad der kunne være på spil ift. den konkrete sag. Andre specialister har ikke oplevet det særligt virksomt: Der gik 10 min på helikopterniveau, og så var vi nede i noget meget lavpraktisk igen.</i></li> <li>• En af specialisterne har benyttet skemaer direkte i mødet med Henvender, fordi hun oplever, at det styrker personalets egen refleksion, hvis de også får mulighed for at reflektere over problemet ved hjælp af skemaer. I det første rådgivningsforløb brugte specialisten TJEKLISTERNE til meget systematisk at gennemgå sagen ud fra sagsakter og informationer fra det afklarende møde. Det gav anledning til mange og gode refleksioner – men også en opmærksomhed på, at medarbejdere og ledelse jo blev snydt for disse refleksioner. I de øvrige rådgivningsforløb har specialisten derfor inddraget skemaer både på det afklarende møde og på det første rådgivningsmøde: Skemaerne styrker egen-refleksion hos Henvender og er med til at skabe faglig lyst blandt medarbejderne. Specialistens rolle bliver at understøtte denne refleksion med relevant viden/input og konkrete redskaber, med udgangspunkt i dét, som medarbejderne allerede gør/kan.</li> </ul>



## Betydning af refleksionsskemaernes form og indhold

De to refleksionsskemaer, FAKTORTJEKKEREN og TJEKLISTER er benyttet på forskellige måder og tidspunkter og i forskelligt omfang. Samtidig er specialisternes vurdering også afhængige af personlige præferencer: Nogle synes, at det er meget hjælpsomt med skemaer – andre absolut ikke.

Overordnet set er specialisterne dog enige om én ting: Refleksionsskemaerne bygger på aktuel, kendt og dokumenteret viden – og er derfor brugbare lige nu. Spørgsmålene i skemaerne er også formuleret så bredt og overordnet, at de er forholdsvis ligetil at benytte sammen med andre redskaber. Og flere af specialisterne peger også på at spørgsmålene er så almengyldige, at skemaerne også ville kunne benyttes i rådgivningsforløb vedr. voksne med udviklingshæmning og andre problemstillinger end udadreagerende adfærd, fx indadreagerende/selvskadende adfærd eller kriminalitet.

Men specialisterne understreger, at skemaerne aldrig må blive statistiske. Der skal være plads til, at skemaerne løbende bliver udviklet, sådan at ny/manglende viden bliver inkorporeret: *FAKTORTJEKKER og TJEKLISTER skal være dynamiske. De er kun et øjebliksbillede af den viden, vi har. Viden forandrer sig hurtigt.* Som eksempler på temaer/områder, der allerede nu kunne tænkes ind i refleksionsskemaerne blev bl.a. nævnt:

- Betydningen af kropslige/sanselige funktioner, herunder også seksuelle behov
- Supplerende spørgsmål til organisering: Hvornår/hvordan deler I viden? og hvordan sikres det at vikarerne også bliver delagtiggjort i viden?

Nedenfor er opremset nogle af de konkrete vurderinger/evalueringer af de to skemaer, som specialisterne kom frem med i interviews i 1. runde:

Skema	Fordele – dét fungerer godt	Ulemper – dét fungerer ikke
FAKTORTJEKKEREN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Systematiserer, kvalitetssikrer og giver overblik</li> <li>• Spørger ind til flere aspekter af de fagprofessionelles rolle</li> <li>• Enkelt og nemt at gå til</li> <li>• Er med til at eksternalisere problemet</li> <li>• Husker én på at komme bredere rundt om problemstillingen – også allerede på det afklarende møde</li> <li>• Giver godt grundlag for egen refleksion og refleksion med kollega – og Henvender</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Har måske lidt for mange gentagelser.</li> <li>• Kunne måske godt være lidt mere komprimeret – her nævnes Overblik over de beskyttende faktorer på side 6 i "Guide til aktiv inddragelse..." som muligt alternativ</li> <li>• Nogle af spørgsmålene minder for meget om hinanden</li> <li>• Tendens til at der kan komme for meget fokus på dét, der ikke virker</li> </ul>
TJEKLISTER	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Understøtter og kvalificerer refleksion</li> <li>• De mange refleksionsspørgsmål er meget rammende ift. problemstillingen</li> <li>• Husker én på at komme bredere rundt om problemstillingen</li> <li>• Den slaviske gennemgang af alle faktorer er med til at understøtte dét at have blik for både borger og personalets behov</li> <li>• Giver godt grundlag for egen refleksion og refleksion med kollega – og Henvender</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• For uoverskuelig at bruge – for mange spørgsmål</li> <li>• Tager tid</li> </ul>

## Konsulenternes vurderinger og læringspointer

Et par konsulenter har aktivt inddraget de beskyttende faktorer allerede i visitationsfasen, mens andre ikke har haft særlig fokus på de beskyttende faktorer i deres samtaler med henvender og overdragelsen til VISO-specialister. Erfaringsgrundlaget for nedenstående analyse er derfor begrænset.

Overordnet er det vurderingen, at den aktive inddragelse af de beskyttende faktorer har positiv betydning for kvalificeringen af VISO's rådgivningsforløb: De beskyttende faktorer passer fx godt ind i/supplerer VISO's oplysningshjul.

Det vurderes, at fokus på de beskyttende faktorer allerede i visitationsfasen kan styrke den struktur og systematik, som specialisterne kan fortsætte i resten af rådgivningsforløbet – og dermed også bidrage til at optimere samarbejdet mellem specialist og konsulent.

Ligesom specialisterne peger konsulenterne også på, at de 8 beskyttende faktorer er med til at systematisere deres egne refleksioner og til at rette opmærksomhed mod 'blinde pletter', herunder fx også at få større opmærksomhed på fx pårørende til borger. Konsulenterne påpeger, at nogle områder kan være sværere at spørge ind til end andre. Men når der bliver spurgt ind til områder, som måske opleves lidt sværere, er det oplevelsen, at Henvender tager godt imod disse spørgsmål. Også selv om spørgsmålene måske ikke var ventet.

Konsulenterne peger på, at deres skriftlige notater er blevet mere fyldige og systematiske – det vides dog ikke om specialisterne har bemærket det. Og denne erfaringsopsamling har ikke haft mulighed for at undersøge det nærmere.

Endelig konstaterer konsulenterne, at en af forventningerne til den aktive inddragelse af de beskyttende faktorer var, at borgeren skulle tages ud af problemet: Det er ikke borgeren, der ER problemet. Men konsulenterne oplever ikke, at det sker af sig selv, blot fordi de beskyttende faktorer bliver inddraget aktivt i et rådgivningsforløb. Det skal dog bemærkes, at flere specialister faktisk fremhævede, at de – med de 8 beskyttende faktorer – fik italesat kompleksiteten undervejs i rådgivningsforløbet, og dermed også kunne få løftet problemet lidt væk fra borgeren. Måske hænger denne forskel mellem konsulenternes og specialisternes vurdering sammen med, at konsulenterne jo netop får kontakt med Henvender på et tidspunkt, hvor problemet, ofte personificeret i borgeren, er mest fremtrædende, og hvor der er (akut) brug for hjælp?

# Sammenfatning

De overordnede erfaringer fra udviklingsforløb af rådgivning vedr. voksne med udviklingshæmning og udadreagerende adfærd, kan – på baggrund af analyse af de udfyldte refleksionsskemaer, interviews med specialister og konsulenter samt drøftelser på foreløbig 4 netværksmøder – overordnet sammenfattes som følger:

## Om erfaringer fra specialisternes aktive inddragelse af de beskyttende faktorer

Udviklingsforløbet og *”Guide til aktiv inddragelse af de beskyttende faktorer”* har samlet og operationaliseret ny viden og bidraget til, som en af specialisterne udtrykker det: *En systematisk refleksion på et evidensbaseret grundlag.*

Brug af *Guiden til aktiv inddragelse af de beskyttende faktorer* (dvs. de to skemaer: FAKTORTJEKKEREN og TJEKLISTERNE) er ikke en faglig metode, men et kvalificeret refleksionsredskab, som supplerer dét, som specialisterne i forvejen står på. Guiden bidrager til at styrke det fælles fundament, som VISO-specialisterne står på, og skal bruges med respekt for dét, specialisterne møder hos den enkelte henvender, og sammen med de andre redskaber, metoder og viden, som specialisterne også har med, jf. dette udviklingsforløbs forståelsesramme. (Se Bilag C)

Refleksionsskemaerne bidrager til at omsætte de 8 beskyttende faktorer, fra VIVE’s forskning til de konkrete rådgivningsforløb i praksis. Det betyder bl.a. også, at fokus ikke alene er på borgeren som problemet, men også på hvordan fx de fagprofessionelles egen tilgang og de fysiske omgivelser spiller ind.

Alle 8 beskyttende faktorer skal eller kan ikke inddrages hver gang. I stedet er det vigtigt at specialisterne – i samarbejde med henvender/de fagprofessionelle – aktivt forholder sig til hvilke beskyttende faktorer, der har særlig betydning i det pågældende rådgivningsforløb. Her kan spørgsmålene i fx FAKTORTJEKKEREN bidrage til, at det, iflg. specialisterne, bliver nemmere at spørge ind til temaer, som måske ellers ville være vanskelige at komme ind på.

Refleksionsskemaerne skal bruges systematisk, men må ikke blive statiske eller manualer. Systematik er ikke det samme som at ’gennemgå slavisk’. Det er vigtigt, at skemaerne er dynamiske og løbende udviklings/kvalificeres i takt med, at der kommer ny/anden viden, og at skemaerne kan anvendes fleksibelt, alt efter hvad der giver bedst mening i de enkelte forløb.

Det skal bemærkes, at ikke alle specialister fik mulighed for at afprøve refleksionsskemaerne i et

konkret rådgivningsforløb i dette udviklingsforløb. I alt 10 leverandører deltog i udviklingsforløbet med hver 2 specialister. 7 specialister fra i alt 5 leverandører fik mulighed for direkte afprøvning af skemaerne i praksis.

## Om erfaringer fra konsulenternes aktive inddragelse af de beskyttende faktorer

De konsulenter, der aktivt inddrager de beskyttende faktorer i visitationen, oplever, at det bidrager til systematik og opmærksomhed på blinde pletter, herunder også til at spørge ind til temaer, der måske kan opleves svære at få afdækket.

Overordnet oplever konsulenterne, at inddragelsen af de beskyttende faktorer supplerer VISO's oplysningshjul.

Konsulenternes skriftlige notater er blevet mere fyldige og systematiske. Det er dog uklart om det er bliver bemærket af de specialister, der efterfølgende skal stå for rådgivningsforløbet?

Det skal bemærkes, at primært de konsulenter, der indgik i udviklingsforløbet, har haft en øget og systematisk opmærksomhed på de 8 beskyttende faktorer i visitationen.

## Perspektivering

På 4. netværksmøde for VISO-specialister, afholdt 28. maj 2021, samt på opsamlingsmøde for VISO-konsulenter, afholdt 3. juni 2021, blev erfaringerne fra udviklingsforløbet drøftet og perspektiveret:

Overordnet var der opbakning blandt de tilstedeværende, både specialister og konsulenter, om at fortsætte/implementere erfaringer fra udviklingsforløb i fremtidige rådgivningsforløb: Arbejdet de forløbne 1½ år må ikke være spildt, og lige nu er der et helt særligt momentum for fortsættelse og videreudvikling.

Der blev også peget på en række opmærksomhedspunkter, som er værd at tage med videre frem:

### Om den fremadrettede brug og udvikling af "Guide til aktiv inddragelse af de beskyttende faktorer", herunder de to refleksionsskemaer:

Det giver god mening for specialisterne og bidrager til refleksion, kvalitetssikring og opmærksomhed på blinde pletter at inddrage de beskyttende faktorer aktivt i rådgivning vedr. voksne med udviklingshæmning og udadreagerende adfærd.

Der er bred enighed blandt specialisterne om, at refleksionsskemaerne lige nu opleves som almenyldige og fornuftige, men også at det er nødvendigt, at skemaerne er dynamiske. Dvs. at det løbende skal være muligt at kvalificere og tilføje yderligere spørgsmål/temaer i skemaerne i takt med at man får ny/anden viden.

I dette udviklingsforløb har specialisterne benyttet de to refleksionsskemaer sideløbende med de øvrige rapportskabeloner i VIAS. Nogle specialister har oplevet det som lidt besværligt, andre har selv forsøgt at inkorporere de 8 beskyttende faktorer i deres skriftlige arbejde, fx i forbindelse med



målsætning og/eller i afrapportering fra udredning. Uanset hvordan det er blevet håndteret, efterlyste flere specialister muligheden for, at de 8 beskyttende faktorer tænkes mere aktivt ind i VISO's rapportskabeloner, for at understøtte sammenhængen mellem rådgivning og rapporter. Fx kan der i rapportskabeloner spørges direkte ind til, hvordan der er blevet arbejdet med én eller flere af de beskyttende faktorer.

Den aktive inddragelse af de beskyttende faktorer i rådgivningsforløb er baseret på VIVE's kortlægning af området, men overordnet vurderes faktorerne at være så almenlydige (og fornuftige), at det vil give god mening også at benytte de 8 faktorer i rådgivning vedr. voksne med udviklingshæmning på andre områder end udadreagerende adfærd. Fx i rådgivning vedr. selvskadende adfærd, prostitution, kriminalitet eller andre særlige problemstillinger.

De to refleksionsskemaer, FAKTORTJEKKEREN og TJEKLISTERNE, har bidraget til at kvalitetssikre og systematisere VISO's rådgivning på tværs af leverandører, så måske kan de to refleksionsskemaer inspirere til lignende refleksionsskemaer på også andre områder i VISO?

## Om den fremadrettede betydning for henvender:

Inddragelsen af de beskyttende faktorer i rådgivningsforløb har også haft et undervisende/ formidlende islæt, hvor de fagprofessionelle og pårørende omkring borgeren har fået mere viden om de beskyttende faktorer betydning – og dermed har de beskyttende faktorer ofte også bidraget til at give de fagprofessionelle et fælles udgangspunkt for deres fortsatte indsatser. Flere af specialisterne efterlyser muligheden for, at de fagprofessionelle kan tilbydes et opfølgende rådgivningsmøde 6-8 måneder efter afslutning af rådgivningsforløbet.

Ikke alle specialister har benyttet sig af det, men de, der har, oplever det som særdeles virksomt at medbringe materiale, der kan uddeles på rådgivningsmøder. Det kan fx være de 8 beskyttende faktorer i en oversigt, eller pixi-udgaven af VIVE's rapport. Udlevering af materiale har bidraget til at understøtte rådgivning. Specialisterne understreger, at materialet skal være lettilgængeligt, overskueligt og 'lækkert', sådan at det er nemt for de fagprofessionelle at tage materialet til sig.

Henvenders egen oplevelse af, hvilken betydning det har haft, at specialisterne har inddraget de beskyttende faktorer i rådgivningen, er ikke blevet undersøgt i denne erfaringsopsamling. Det kunne være interessant at undersøge henvenders oplevelser nærmere.

## Om den kommende implementering og spredning til andre VISO-leverandører og -specialister:

Der er bred enighed om, at erfaringerne fra dette udviklingsforløb skal spredes til andre leverandører og specialister, som ikke har været en del af dette forløb. Der var også bred enighed om, at det er vigtigt at denne videreformidling skal ske aktivt, fx i form af workshop (a la tidligere afholdt workshop om introduktion til SMART-mål), eller som del af introforløbet for alle nye specialister, eller i form af en håndbog. Uanset formidlingsform er det vigtigt, at introduktion til de 8 beskyttende faktorer bliver ledsaget af konkrete eksempler fra rådgivning i praksis, sådan at de nye specialister får billeder på, hvordan faktorerne kan inddrages.

Det er vigtigt at huske på, at introduktion af et nyt redskab ofte 'koster' lidt ekstra: Det kan fx tage ekstra tid for specialisterne at blive fortrolig med refleksionsskemaerne, i hvert fald i indkøringsperioden. Og det kan også være nødvendigt med tid til erfaringsudveksling og inspiration på tværs af leverandører, fx i form af netværksmøder.

Endelig pegede flere af specialisterne på, at implementering af de beskyttende faktorer i rådgivningen kunne suppleres af fælles kompetenceudvikling om facilitering af processer, dvs. at specialisterne proceskonsulent-faglige ballast og evner til at arbejde med forandringsmodstand styrkes. Det er ikke nok at kunne rådgive og være ekspert: Hvis de fagprofessionelle omkring borgeren skal kunne tage rådgivningen til sig, skal den nogle gange 'masseres ind'.

## Om den kommende implementering og spredning til andre VISO-konsulenter:

Blandt konsulenterne var der bred enighed om, at den aktive inddragelse af de beskyttende faktorer har potentiale, både ift. rådgivning vedr. voksne med udviklingshæmning og udadreagerende adfærd, og måske også ift. andre problemfelter.

I forbindelse med implementeringen er det dog vigtigt at være opmærksom på, hvordan konsulenterne bedst muligt kan bidrage: Ved første kontakt med henvender taler konsulenten oftest med myndighed, som ikke nødvendigvis har særligt detaljerede oplysninger om borgeren eller problemet – vil det så være nødvendigt også at have kontakt med udfører?

Det skal også afklares, hvilken og hvordan den indsamlede viden om borgeren eller problemet bedst muligt kan formidles videre til specialisterne: Hvad har specialisterne særligt brug for – og hvordan?

## Erfaringsopsamlerens afrunding

Formålet med denne erfaringsopsamling var at undersøge, om og på hvilken måde det er muligt at inddrage de beskyttende faktorer aktivt i rådgivningsforløb vedr. udviklingshæmning og udadreagerende adfærd.

De foregående sider viser klart: Det har været muligt aktivt at inddrage de beskyttende faktorer – og det giver også god mening for specialisterne. Samtidig er der bred enighed om, at de beskyttende faktorer også i fremtiden bør være en del af det fælles fundament, som leverandører og specialister på tværs skal stå på.

Men det er også værd at bemærke, at der har været forskel på, hvordan og i hvilket omfang specialisterne har grebet det an – både fordi specialisterne er forskellige, og fordi den konkrete situation og forholdene hos henvender er forskellige.

I den kommende tid bliver det derfor vigtigt at afklare, hvordan aktiv inddragelse af de beskyttende faktorer i rådgivningsforløb også fremover kan blive en del af leverandørernes/specialisternes praksis – og af konsulenternes praksis. Både 4. netværksmøde med specialisterne og opsamlingsmøde med konsulenterne viste, at der lige nu er et momentum.

# Bilag

## Bilag A. De 8 beskyttende faktorer

I rapporten *Voksne med udviklingshæmning og udadreagerende adfærd* gennemgår VIVE eksisterende viden og forskning mhp. at kortlægge virksomme metoder og lovende praksis i arbejde med voksne med udviklingshæmning og udadreagerende adfærd (*Røgeskov m.fl.: Voksne med udviklingshæmning og udadreagerende adfærd, VIVE 2018*).

På baggrund af den indsamlede viden identificeres **8 beskyttende faktorer**, der iflg. VIVE kan bidrage til at foregribe og/eller afhjælpe udadreagerende adfærd hos voksne med udviklingshæmning. Her i kort form:

1. De fagprofessionelle har viden om borgerens ressourcer og udfordringer
2. De fagprofessionelle har viden om adfærdens funktion
3. Borgerens ressourcer og hensigtsmæssige mestring understøttes af de fagprofessionelle
4. De fagprofessionelle har særlige kompetencer og et forstående perspektiv på borgeren
5. De fagprofessionelles tilgang forebygger og håndterer udadreagerende adfærd
6. Borgeren inddrages
7. De fysiske omgivelser understøtter borgerens behov og skaber tryghed
8. Organiseringen af tilbuddet understøtter arbejdet og skaber tryghed

De 8 beskyttende faktorer kan inddeles i tre overordnede kategorier, der vedrører hhv. borgeren, de fagprofessionelle samt omgivelser og kontekst (*se nedenstående figur*). I praksis vil de enkelte beskyttende faktorer spille sammen på tværs. Præcis hvordan og i hvilken udstrækning vil kræve en nærmere undersøgelse med udgangspunkt i den aktuelle situation.





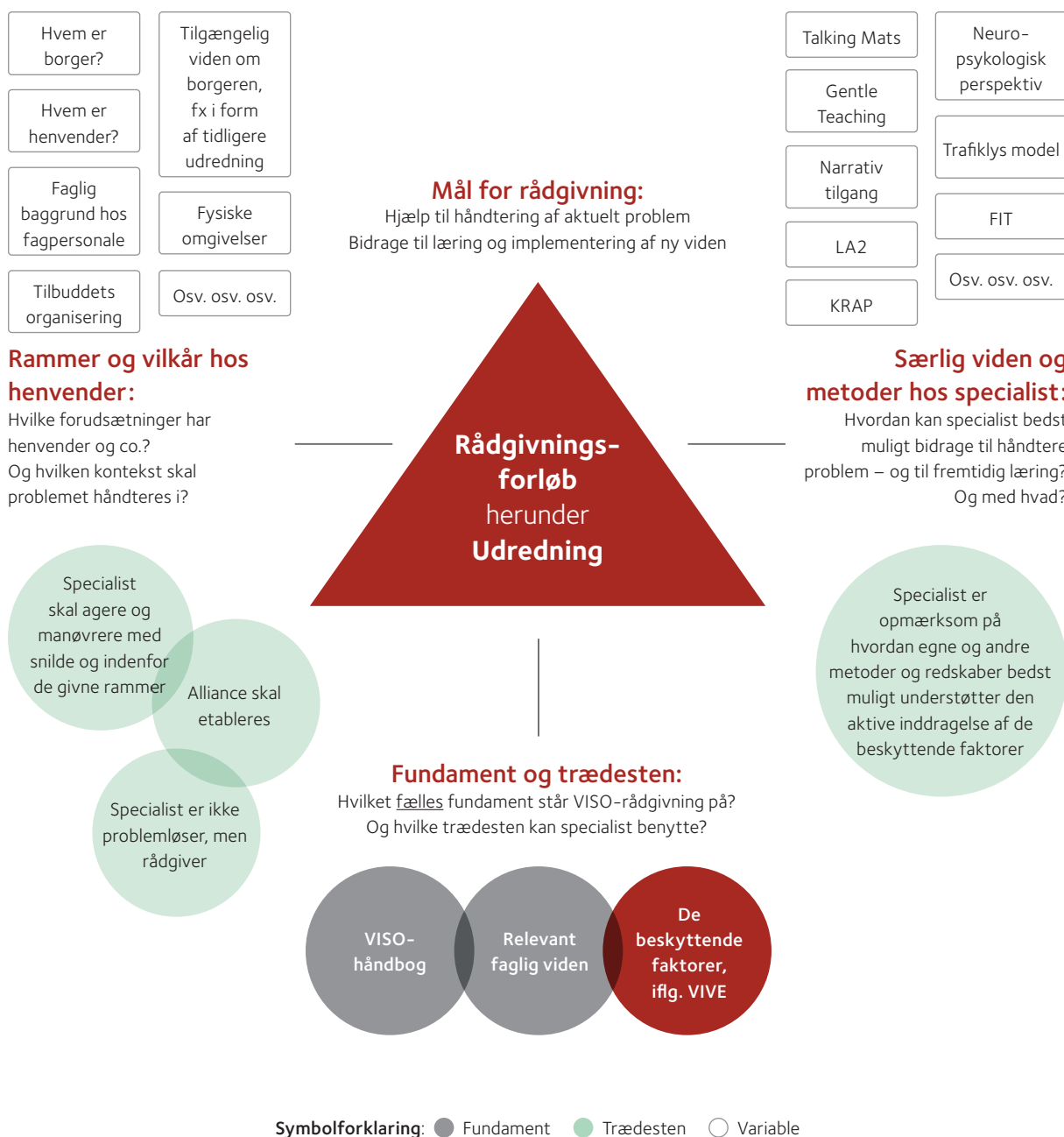
## Bilag B. Overblik over tidsforløb

<p><b>Udgangspunkt:</b> VISO får ca. 300 henvendelser pr. år vedr. voksne med udviklingshæmning og udadreagerende adfærd og ønsker at en systematisk indsamling af viden mhp. udvikling, bearbejdning og formidling af faglig viden.</p>	
2018	VISO igangsætter <i>Vidensprojektet: Voksne med udviklingshæmning og udadreagerende adfærd</i>
2018	VIVE gennemgår eksisterende viden og forskning på området. Rapport offentliggøres.
Juni 2019	Netværksmøde med VISO-leverandører afholdes mhp. at drøfte VIVE's rapport samt omsætning af denne viden til rådgivningsforløb i praksis, med udgangspunkt i de 8 beskyttende faktorer: Enighed om at de beskyttende faktorer skal inddrages aktivt og systematisk i rådgivning, bl.a. mhp. inddrage nyeste viden og imødegå eventuelle 'blinde pletter'
Februar. 2020	VISO igangsætter <i>Udviklingsforløb til styrkelse af rådgivning vedr. voksne med udviklingshæmning og udadreagerende adfærd</i>
2. marts 2020	1. Netværksmøde afholdes for 10 VISO-leverandører mhp. at drøfte hvordan de 8 beskyttende faktorer kan omsættes til rådgivning i praksis – med udgangspunkt i fælles forståelsesramme
April	PIHL INKLUSIVE udarbejder udkast til " <i>Guide til aktiv inddragelse af de beskyttende faktorer i rådgivningsforløb til specialister</i> " samt " <i>Procesguide til konsulenter mhp. aktiv inddragelse af de beskyttende faktorer i rådgivningsforløb</i> "
15. maj 2020	2. Netværksmøde afholdes mhp. at drøfte og finpudse udkast til guide, herunder de to refleksionsskemaer, FAKTOR-TJEKKEREN og TJEKLISTER
1. juni 2020	Afprøvningsforløb igangsættes. I alt 10 leverandører skal afprøve guide i praksis i rådgivningsforløb
Sept./okt. 2020	Første runde erfaringsopsamling på baggrund af indsamlede refleksionsskemaer og interviews
29. okt. 2020	3. Netværksmøde afholdes mhp. at drøfte foreløbige erfaringer og eventuelt justere i guide m.m.
17. dec. 2020	Orienteringsmøde for VISO-konsulenter mhp. at drøfte foreløbige erfaringer fra udviklingsforløb
Apr./maj 2021	Anden runde erfaringsopsamling på baggrund af indsamlede refleksionsskemaer og interviews
28. Maj 2021	4. Netværksmøde afholdes mhp. at drøfte erfaringer og implementering på baggrund af udviklingsforløb
Ultimo juni	Endelig erfaringsopsamling præsenteres for VISO's ledelse mhp. drøftelse af de næste skridt
Efterår 2021	5. Netværksmøde afholdes mhp. at præsentere erfaringer fra udviklingsforløb for andre VISO-leverandører på området samt for at præsentere plan for implementering af erfaringer i VISO's rådgivning fremadrettet

# Bilag C. Udvidet forståelsesramme

Forståelsesramme for udviklingsforløb, udviklet på baggrund af drøftelser mellem specialister og konsulenter på 1. netværksmøde, marts 2020.

Forståelsesrammen er her udvidet med eksempler og trædesten for hhv. det fælles fundament og de to variable sider.



## Bilag D. FAKTORTJEKKEREN

DE BESKYTTENDE FAKTORER	Hvis ja, hvordan og i hvilket omfang?	Hvis nej, hvad skal der særligt være opmærksomhed på?	Hvordan? Hvilke metoder/ redskaber kan evt. benyttes?
<p><b>Faktorer, der særligt vedrører de fagprofessionelle:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Faktor 1.</b> Har de fagprofessionelle (tilstrækkelig) viden om borgerens ressourcer og udfordringer?</li> <li>• <b>Faktor 2.</b> Har de fagprofessionelle (tilstrækkelig) viden om adfærdens funktion?</li> <li>• <b>Faktor 4.</b> Har de fagprofessionelle særlige kompetencer og et forstående perspektiv på borgeren?</li> <li>• <b>Faktor 5.</b> Forebygger og håndterer de fagprofessionelles tilgang den udadreagerende adfærd?</li> </ul>			
<p><b>Faktorer, der særligt vedrører borgeren:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Faktor 3.</b> Understøttes borgerens ressourcer og hensigtsmæssige mestring af de fagprofessionelle?</li> <li>• <b>Faktor 6.</b> Inddrages borgeren?</li> </ul>			
<p><b>Faktorer, der særligt vedrører omgivelser og kontekst:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Faktor 7.</b> Understøtter de fysiske omgivelser borgerens behov og skaber tryghed?</li> <li>• <b>Faktor 8.</b> Understøtter organiseringen af tilbuddet arbejdet og skaber tryghed?</li> </ul>			

# Bilag E. Eksempel på TJEKLISTE

## FAKTOR 1: BORGERENS RESSOURCER OG UDFORDRINGER

Refleksionsspørgsmål	Noter
<p>Har de fagprofessionelle (tilstrækkelig) viden om borgerens kognitive, psykiske og kommunikative funktionsniveau?</p> <p>Er der plads til forbedringer? Hvor? Hvordan?</p>	
<p>Har de fagprofessionelle (tilstrækkelig) viden om borgerens somatiske problemstillinger og ordineret medicin?</p> <p>Er der plads til forbedringer? Hvor? Hvordan?</p>	
<p>Har de fagprofessionelle (tilstrækkelig) viden om sociale forhold, der kan påvirke borgeren?</p> <p>Er der plads til forbedringer? Hvor? Hvordan?</p>	
<p>Har de fagprofessionelle (tilstrækkelig) viden om andre forhold, der øger eller mindsker borgerens trivsel eller mestring?</p> <p>Er der plads til forbedringer? Hvor? Hvordan?</p>	
<p>Er der andet, der kræver særlig opmærksomhed set ift. denne faktor?</p> <p>Er der særlige metoder/redskaber, som er særligt interessante set ift. denne faktor?</p>	

