

# AKTUELLE DILEMMAER I MYNDIGHEDSARBEJDET

- Nye krav, mere dialog, altid magt og gode løsninger

Den 3. - 4. november 2020



ÅRSKONGRES 2020 //  
PROGRAM

# Årskongres for myndighedsmedarbejdere, 2020

Stemningen er intens. Din hjerne knirker. Frustrationerne breder sig. Dilemmaer i myndighed er mange og bliver mere og mere intense. De kræver grundige overvejelser, for de har sjældent én rigtig løsning! På årskongressen får du bud på aktuelle dilemmaer i myndighedsarbejdet fra forskere, ledere og praktikere samt inspiration til løsninger – gennem konkrete værktøjer og erfaringer fra praksis.

**Kom og vær med til årskongressen for myndighedsmedarbejdere.**

**Det sker på Hotel Comwell Middelfart den 3. og 4. november 2020**

På Substans årskongres sætter vi fokus på nogle af de dilemmaer, som myndighed står over for i det daglige arbejde. Som myndighed har I en magt og autoritet på eget fagområde, og der er altid blevet stillet krav til jeres arbejde og jeres forvaltning af magten. Kravene bliver dog flere og mere modsatrettede i disse år. I skal fx forsat lykkes i forhold til tidsfrister, overholdelse af standarder og lovgivning og samtidig bliver kravene til at tænke i forebyggelse og gå i dialog med borgere, pårørende og frivillige øget. Kravene om at skabe sammenhængende forløb med et ensartet serviceniveau intensiveres også og samtidig øges forventningen om, at I kan tage udgangspunkt i borgers drømme med god dialog på tværs af afdelinger og sektorer også. Er det uopnåelige idealer, I stilles overfor?

De mange til tider modsatrettede krav betyder, at I som myndighedspersoner må træffe svære dilemmafyldte valg. Det sætter vi fokus på i denne årskongres.

På årskongressens første dag kan du på eftermiddagens sessioner deltage i to ud af de seks spændende workshops. Læs mere om de forskellige workshops på sidste side og tilmeld dig på vores hjemmeside.

The infographic is set against a dark blue background. At the top, several key concepts are listed in white capital letters: FAGLIGHED, TEMPO, MAGT, DOKUMENTATION, BORGERINDDRAGELSE, ØKONOMI, SAGSBEHANDLINGSFRISTER, and BORGERS DRØMME. At the bottom, the text 'DILEMMAERNE ER MANGE I MYNDIGHED' is written in white. The central part of the infographic is a collage of icons: a target, a clock, a mountain, a checklist, a magnifying glass, a lightbulb, a smartphone, a padlock, a laptop, a chess knight, a gear, a checkmark, and a red X. A central white silhouette of a human head with a question mark inside is surrounded by these icons, which are connected by dashed white lines, symbolizing the interconnected nature of these challenges.

# Program // Tirsdag den 3. november

**9.00-10.00 // ANKOMST OG MORGENMAD**

**10.00 - 10.15 // VELKOMST**

Substans

**10.15 - 11.30**

**MAGT OG ETIK – DILEMMAER I MYNDIGHEDSARBEJDET**

Klaus Majgaard, lektor og rådgiver

Myndighedsrollen kræver mange svære balancer. Du skal kunne engagere dig i en åben og ligeværdig dialog med borgeren – og samtidig tage vare på en magtfuld position, som er omgærdet af mange forpligtelser i forhold til regler, mål og budgetter. Du skal kunne udøve en høj faglighed inden for dit eget område – men også indtænke andre fagligheder og civile bidrag i løsningerne. Og du skal kunne gå i en konstruktiv dialog med leverandører – uden at udviske grænsen mellem myndighed og leverandør. At udvikle den professionelle etik i disse balancer er en livslang opgave, som byder på både udfordringer og nye erkendelser.

**11.30 - 11.45 // PAUSE**

**11.45 - 12.45**

**LÆRINGER FRA CORONA - HVAD TOG VI MED OS OG HVAD BETYDER DET FOR MYNDIGHED?**

Hør tre kommunale lederes refleksioner ovenpå dette års omvæltninger. Kim Søgaard, Socialchef i Varde, Jeanette Rokbøl, Sundhedschef i Middelfart og Myndighedsleder, Maria Brændstrup fra Ringsted Kommune kommer og deler ud af deres erfaringer. De giver bud på, hvad corona perioden har betydet og fremadrettet vil have af indvirken på det daglige arbejde, for borgere og medarbejdere og for ledelsen i myndighedsområderne. Substans samler op på de skarpe bud på læringer.

**12.45 - 13.45 // FROKOST**

**13.45 - 15.15**

**INSPIRATION, ERFARINGER OG KONKRETE REDSKABER - FØRSTE SESSION**

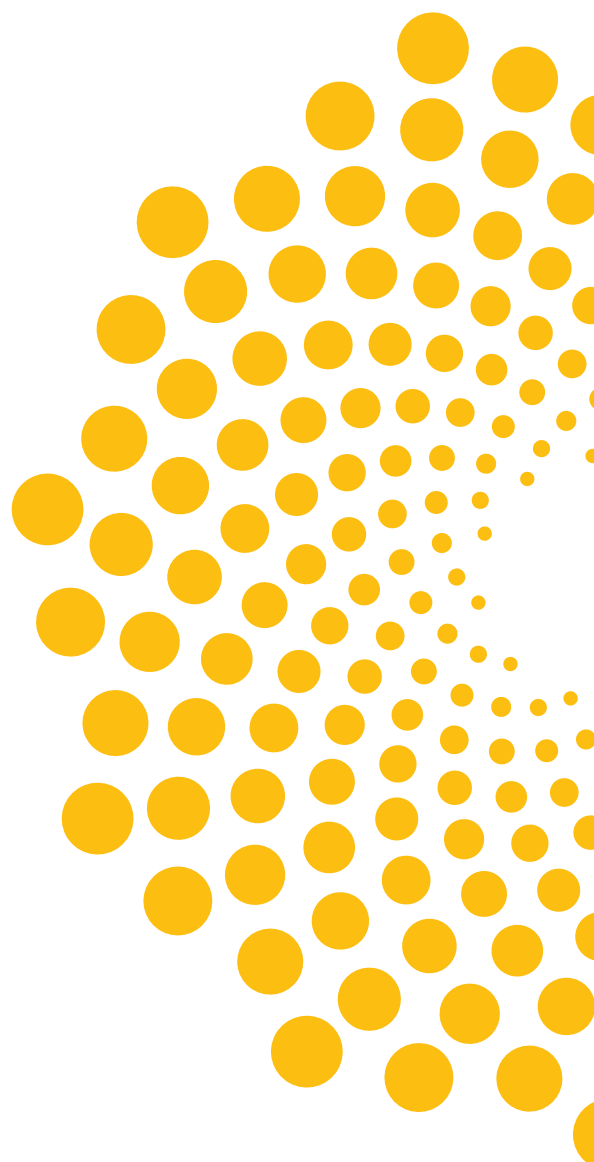
Eftermiddagen byder på to sessioner af workshops, hvor du kan få inspiration ved at høre om erfaringer fra Aabenraa, Gribskov eller Helsingør og få konkrete tips og redskaber om mødeledelse fra Substans og Katrine Schumann. Læs mere om de seks workshops sidst i programmet og tilmeld dig på vores hjemmeside.

**15.15 - 15.45 // PAUSE OG TJEK IND**

**15.45 - 17.15 // INSPIRATION, ERFARINGER OG KONKRETE REDSKABER - ANDEN SESSION**

**17.15 - 18.30 // PAUSE OG TJEK IND**

**18.30 - 22:00 // MIDDAG, SAMVÆR OG UNDERHOLDNING**





# Program // Onsdag den 4. november

## 7.30 - 8.30 // MORGENMAD OG TJEK UD

### 8.30 - 9.45

#### DET ER IKKE FORBUDT AT SÆTTE BORGEREN I CENTRUM – DET ER OPGAVEN!

Johan Busse, Borgerrådgiver i Københavns Kommune og Formand for Dataetisk Råd fortæller om sine erfaringer fra blandt andet social- og sundhedsområdet.

Hvilken myndighedsadfærd fører til utilfredse borgere, og hvorfor går det nogle gange galt? Hvordan kan man forebygge klager, og hvordan genetablerer man tilliden og uddrager læring af klagerne? Det er kerneopgaven for en borgerrådgiver, og det burde være det for alle, der arbejder med borgere. Nøgleordene er retssikkerhed, ordentlighed, åbenhed, dialog og kommunikation.

## 9.45 - 10.00 // PAUSE OG TJEK UD

### 10.00 - 11.30

#### PRINCIPAFGØRELSE, BORGERS RETSSIKKERHED OG DOKUMENTATION

Ankestyrelsen

Når Ankestyrelsen træffer principmeddelelser, kan det være med til at ændre og præcisere kommunernes hidtidige praksis. Men hvad sker der, når kommunerne ikke efterlever de nye retningslinjer fra dag 1? Har kommunerne ret til en latenstid fra en principmeddelelse er offentliggjort til den efterleves? I så fald hvilken betydning har det for borgernes retssikkerhed og retskrav? Ankestyrelsen sætter spot på de udfordringer, det giver, når de kommer med nye principmeddelelser, og samtidig hører vi om Styrelsens arbejds gange, og hvordan de finder frem til, at en afgørelse skal være principiel.

Ankestyrelsen sætter også fokus på dokumentation. Sagsbehandlingsfrister skal overholdes samtidig med, at sagerne skal være tilstrækkeligt belyst i afgørelserne. Men der er stadig for mange hjemvisninger! Ankestyrelsen fortæller om, hvad der lægges vægt på, når det vurderes om en sag er tilstrækkelig belyst.

## 11.30 - 12.15 // FROKOST

### 12.15 - 13.15

#### CHARLOTTE & MONOPOLET – EN PANELDEBAT OM AKTUELLE DILEMMAER I MYNDIGHEDSARBEJDET

Charlotte & Monopolet får i år besøg af henholdsvis en leder, medarbejder og politiker, så vi kan drøfte de aktuelle dilemmaer I som myndigheds personer oplever i dagligdagen ud fra forskellige perspektiver.

Monopolet består af:

- Matilde Powers fra Furesø Kommunes Byråd, formand for Ældre, Social- og Sundhedsudvalget,
- Kathrine Maltha Chef for Sundheds- og Omsorgslinjen i Aarhus Kommune
- Lau Bille, udskrivningskoordinator i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Københavns Kommune.

Charlotte Nejmman Kjær, partner i Substans faciliteter paneldebatten.

Hør hvad Monopolet tænker om jeres oplevede dilemmaer. Vi sætter blandt andet fokus på:

// Mulighederne og udfordringerne i myndighedens nuværende og fremtidige praksis

// Den dilemmafyldte prioritering af tempo i sagsbehandlingen og overholdelse af sagstidsfrister ift. grundig dokumentation samt inddragelse af mange aktører.

// Det dilemmafyldte valg mellem at vægte borgernes drømme ift. jeres faglige erfaring - hvad virker, når I skal finde mulige løsninger.

## 13.15 - 13.30 // PAUSE

### 13.30 - 14.45

#### STANDS! FOR FREMTIDSSANS!

Anne Skare Nielsen, fremtidsskaber

Fremtiden er over os. Og den bliver kun mere kaotisk. Er det vigtigt at have "styr på sagerne", eller skal man bare få styret sagerne igennem så godt, man kan? Anne Skare Nielsen, en af Skandinaviens bedste fremtidsskaber, har et spændende budskab med til os: Vi kan få begge dele. Med guf på. Det bliver bare ikke i den form, vi kender og plejer.

Anne vækker vores fremtidssans, så vi selv kan forudse, hvad der er "på spil". Vi stiller skarpt på myndighedsarbejdets game changers, og lærer, hvordan vi navigerer i fremtiden, så vi skaber og træner til en ny hverdag, hvor det ikke handler om mere, hurtigere og længere - men om "bedre".

Læs mere her: [www.fremtidssans.dk](http://www.fremtidssans.dk)

## 14.45 - 15.00 // OPSAMLING OG TAK FOR NU

Substans

# Workshops – Tirsdag den 3. november

## 1. NÅR VIRKELIGHEDEN KOMMER PÅ TVÆRS – OG NÅR VI ALLIGEVEL LYKKES

Inspiration og erfaringer fra Gribskov Kommune.

På denne workshop kan du høre teamleder for myndighedsafdelingen, Gitte Caspersen og myndighedsmedarbejder, Inge-Lise Roswall fortælle, hvilke dilemmaer de stødte på, da de havde sat sig for at sætte fokus på den både interne og eksterne kommunikation i myndighedsafdelingen, og pludselig blev alle medarbejdere sendt hjem. De vil også fortælle, hvordan de med en "det løser sig nok-mentalitet og "vi lægger vejen, mens vi går den"-tilgang alligevel formåede at gennemføre et kompetenceudviklingsforløb og implementere viden og værktøjer fra forløbet. Du vil blive præsenteret for konkrete dilemmaer og blive inspireret med ideer og løsninger fra Gribskov Kommune.

## 2. DE TO KASKETTER: DILEMMAER I MØDET MELLEM MYNDIGHED OG FOREBYGGELSE

Inspiration og erfaringer fra Helsingør Kommune.

I Helsingør Kommune, Forebyggelse og Visitation har myndighedsmedarbejderne to kasketter på: Det er nemlig blevet besluttet, at de forebyggende initiativer i forbindelse med forebyggelse og opsporing af sårbare, udsatte ældre jf. § 79a skal varetages af myndighedsafdelingen.

Myndighedssamtalen har en indlejret asymmetri på grund af myndighedspersonens mulighed for at foretage skøn og træffe afgørelse, hvorimod de forebyggende samtaler er mere frie samtaler, hvor ekspertisen ligger ved borgerens indsigt i eget liv. Souschef for Forebyggelse & Visitation, Katrine Pfeiffer og medarbejdere fortæller på denne workshop om nogle af de potentielle dilemmaer, der opstår for de professionelle, når de i praksis skal handle og agere med de to kasketter. Supplerende vil Lene også fortælle, om nogle af de fordele og muligheder det skaber og give konkrete eksempler på, hvordan de i Helsingør arbejder med et kombineret fokus på myndighed såvel som forebyggelse.

## 3. EN HELHEDSORIENTERET VISITATION

Inspiration og erfaringer fra Aabenraa Kommune.

Lene Floor Kousgaard er teamleder i Visitation & Rehabilitering og Freddy Andreasen er teamleder af det socialfaglige team i Aabenraa Kommune. Lene og Freddy fortæller om tværfagligt samarbejde i dilemmaet mellem specialisering og helheds-tænkning - Hvordan skaber man trivsel og faglig udvikling i spændingsfeltet herimellem? Og hvordan skabes den rette teamkultur i en myndighedsafdeling, som både skal kunne være lukket om særlige fagligheder samt agere i et åbent netværk i og udenfor kommunen. Bliv inspireret af tilgangen fra Aabenraa og indgå i de faglige drøftelser med dine erfaringer.

## 4. DET VIRTUELLE MØDE

Med Katrine Schumann, communicate2innovate

Fra den ene dag til den anden gjorde corona virtuelle møder til hverdag og medførte spørgsmålet: Hvordan omsættes myndighedsarbejdet til virtuelle rum uden at give køb på det fysiske mødes mere naturlige muligheder for nærvær, relationer og dialog. Katrine, sætter fokus på, hvordan man kan arbejde løsningsorienteret med dilemmaer, der opstår, når samarbejdet med borgeren eller kollegerne sker gennem skærmen. Særligt har hun fokus på, hvordan kommunikation og små, lavpraktiske virkemidler kan understøtte det menneskelige møde.

## 5. DILEMMAER I MØDET MELLEM DIALOG OG MAGT

Substans, Uddannelseschef Louise Bjerre Bojsen

Workshoppen tager udgangspunkt i konkrete dilemmaer fra den virkelige verden i mødet mellem dialog og magt og undersøger, hvilke reelle muligheder dialogen har i den på mange måder strukturerede og styrende myndighedssamtale med både rammer og asymmetrisk magt. Workshoppen bliver en kombination af korte teoretiske og praktiske oplæg om dialog og magt samt gruppediskussioner med udgangspunkt i konkrete dilemmaer, som deltagerne bliver stillet overfor.

## 6. MØDELEDERENS DILEMMAER - DE TRE VEJE

Substans, chefkonsulent Christian Buskjær Christensen

Som myndighedsperson står vi ganske ofte i rollen som mødeleder. Netop evnen til at kunne sætte rammer og retning, på en tværfaglig drøftelse og eller et netværksmøde med borgere og pårørende, er en helt central kompetence i myndighedsarbejde. På workshoppen ser vi på mødelederens dilemmaer og tre forskelligartede grunddiscipliner som de veje, mødelederen kan vælge at betræde i rollen. Med afsæt i fortællinger fra borgere og professionelle drøfter vi, hvad vi kan vinde og tabe som mødeleder, og vi zoomer ind på konkrete greb i disciplinen mødeledelse. Vi afprøver greb, tilgange og drøfter praksis fra forskellige perspektiver.

Tilmeld dig via vores hjemmeside:

<https://substans-konsulenthus.dk/hold/2020-2/> .

### HVORFOR HEDDER VI SUBSTANS?

Vi hedder Substans, fordi vi bidrager med substans i udviklings- og uddannelsesforløb, hvor vi leverer indholdsmæssig tyngde og altid stræber efter at skabe den bedste effekt for vores kunder. De opgaver vores kunder og samarbejdspartnere løser har substans, og det ønsker vi at understøtte og udvikle yderligere, når de skal styrke deres organisationer, medarbejdere og borgerne.

### VI LEVERER SUBSTANS FORDI:

- // vi har indgående kendskab til vores kunders praksis.
- // vi har viden om nyeste forskning og tendenser på området.
- // vi kan koble og implementere strategi i praksis.
- // vi er ambitiøse og udfordrer.
- // borgerne kan mærke det, når vi har stået for et uddannelses- eller udviklingsforløb.

### VORES KONSULENTER

Substans består af en række erfarne konsulenter og undervisere, som vi trækker ind afhængig af opgavens karakter. Med mange års erfaring fra praksis på social- og sundhedsområdet plus en bred vifte af faglige kompetencer indenfor ledelse, organisation, innovation, jura og kommunikation kan vi hjælpe som projektledere, ekspert- og proceskonsulenter. Substans ejes af Charlotte Nejmman Kjær og Karin Storr.



#### KARIN STORR

karin@substans-konsulenthus.dk  
mobil +45 2616 9380



#### CHARLOTTE NEJMMAN KJÆR

charlotte@substans-konsulenthus.dk  
mobil +45 2544 4770

” Vores vision er, at borgerne styrkes i mødet med kompetente kommunale organisationer, der har blik for helhed og sammenhæng.

**substans**

www.substans-konsulenthus.dk