

Sagsbehandlingspraksis og ensartet serviceniveau

- Udvikling af sagsguides



UDVIKLINGSFORLØB

Sagsbehandlingspraksis og ensartet serviceniveau

- Udvikling af sagsguides

Med et øget fokus på en helhedsorienteret og effektiv sagsbehandling lægges der vægt på at få klarhed på serviceniveauet – samt at træffe afgørelser i overensstemmelse hermed. Indsatserne skal afspejle en rehabiliterende og forebyggende tilgang, hvor princippet om mindst indgribende foranstaltning gør sig gældende. Vi oplever, at flere myndighedsafdelinger ønsker at handle ud fra et helhedsorienteret og rehabiliterende sigte, men møder udfordringer i forhold til nuværende arbejdsgange herunder, modtagelse af henvendelser, sagsvurderingen samt koordinering i sager. Mange kommuner ønsker derfor at optimere arbejdsgangene omkring deres sagsbehandlingspraksisser, hvor der er behov for andre bevillingskompetencer samt dokumentationspraksisser.

HVAD FÅR I UD AF FORLØBET?

Nogle af de spørgsmål vi ofte møder ude i kommunerne, er blandt andet – Hvilke faktorer skal jeg have for øje i forhold til at afklare henvendelsen? Og hvad er vigtigt, når der skal skrives en afgørelse? Derfor har vi, i samarbejde med flere kommuner, skræddersyet et forløb, som centrerer sig om:

// en analyse af udvalgte sager for at se, hvordan der i dag arbejdes med dokumentation, koordinering og helhed

// med udgangspunkt i jeres sagsbehandlingspraksis at se på mulige forbedringspotentialer i forhold til lovgivningens muligheder og princippet om mindst indgribende foranstaltning

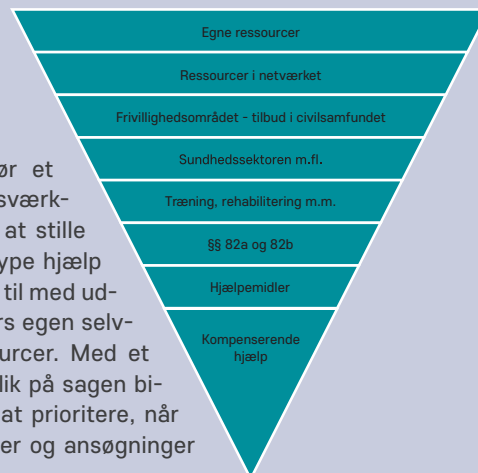
// aftaler om og udvikling af nye sagsguides, der styrker den rehabiliterende tænkning, effektiv sagsbehandling og et ensartet serviceniveau

HVAD INDEHOLDER FORLØBET?

Forløbet er praksisrettet og bygger på udvalgte værktøjer og metoder, der tilsammen skaber kvalificerede sagsguides og tjeklister for de udvalgte paragraffer. Vi starter med at kortlægge nuværende arbejdsgange og aftaler de nye optimerede fremtidige arbejdsgange. Til at give dig et indblik i hvilke værktøjer og metoder, som vi arbejder ud fra i forløbet, har vi udvalgt de tre, som vi i tæt samarbejde med forskellige myndighedsafdelinger, véd skaber øget værdi i sagsbehandlingspraksissen.

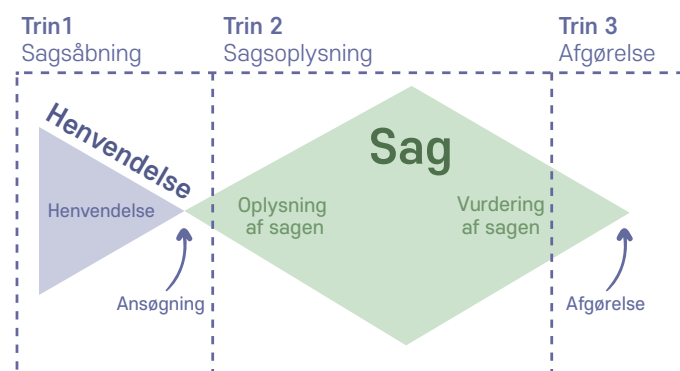
Den omvendte prioriteringspyramide - tragtmøllen

Tragtmøllen udgør et fagligt prioriteringsværktøj, som hjælper til at stille skarpt på, hvilken type hjælp borger er berettiget til med udgangspunkt i borgers egen selvhjulethed og ressourcer. Med et helhedsorienteret blik på sagen bidrager modellen til at prioritere, når borgers henvendelser og ansøgninger skal behandles.



Sagsbehandlingsmetoden - Fisken

Fisken opfordrer til en bestemt tænkning, som understøtter din sagsbehandling og sikrer en målrettet proces og tidsforbrug. Metoden er bygget op om tre procestrin, som understøtter, at der ikke indsamles oplysninger om borgerens situation, som ikke er relevante eller nødvendige for at træffe afgørelsen (overoplysning).



Sagsbehandlings 8 trin

I forløbet arbejder vi i dybden med de otte trin, der hver især udgør sin egen aktivitet, og som hjælper til at navigere sagsbehandlingen efter det specifikke trin, sagen befinder sig på.



4 VIGTIGE sagsbehandlingsprincipper, som gælder hele vejen igennem

- ▶ **Oplysning og helhedsvurdering af borgeren**
Sagsoplysningen begrænses til de nødvendige oplysninger, der er relevante for sagen og omfattende nok til at sikre, at intet relevant overses.
- ▶ **Borgerinddragelse**
Orientering og vejledning af borgeren indeholder inddragelse af borgeren og borgerens ressourcer samt gode skriftlige afgørelser.
- ▶ **Dokumentation og afgørelser**
Systematisk skriftlig dokumentation af alle relevante oplysninger, og hvor oplysningerne kommer fra i alle sagsbehandlings faser, så afgørelserne er fagligt velbegrundede.
- ▶ **Retssikkerhed**
Sagsbehandling efter reglerne, at borgeren kender sine rettigheder, og at borgeren får de afgørelser, som borgeren har krav på efter lovgivningen.

TILRETTELÆGGELSE

Forløbet organiseres ofte med en arbejdsgruppe bestående af medarbejderrepræsentanter fra enheden, ledere og eventuelt en intern konsulent. Projektledelsen varetages normalt af Substans. Arbejdsgruppen producerer oplæg til en styregruppe sammensat af de beslutende ledere.

Inddragelsen bliver balanceret, så vi sikrer, at medarbejderne og andre interessenters (f.eks. myndighedskolleger, udførerne og evt. brugerorganisationer) input og viden inddrages, så der produceres løsninger, der også kan holde i praksis efterfølgende. Samtidig vil vi med rette mængde inddragelse og en realistisk tidsplan også sikre, at driften kan opretholdes under processen, og at der sker fremdrift og træffes hurtige beslutninger.

YDERLIGERE OPLYSNINGER

Ønsker I yderligere oplysninger, er I mere end velkomne til at kontakte partner Karin Storr, der også gerne kommer til en behovsafdækkende samtale og tilrettelægger et individuelt forløb som matcher ind i jeres kommune og behov.

Du kan kontakte Karin Storr på telefon 2616 9380 eller e-mail karin@substans-konsulenthus.dk

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