

Én borger - Én plan

Sammenhængende og tværgående
borgerforløb



UDVIKLINGSFORLØB

Én borger - Én plan

Med sammenhængsreformen går vi fra et ønske om sammenhæng til et krav om sammenhæng. Et konkret og centralt sted at sætte ind er at skabe én samlet plan for borgere, der ellers har mange indgange til kommunen. Det lyder enkelt, men det kræver en fokuseret indsats på flere niveauer.

Kommunen skal lykkes med:

// De rette rammer

I form af aftalte principper, organisering og arbejdsgange.

// De rette kompetencer

I form af træning i fx målarbejde, mødeledelse og borgerinddragelse.

// Den rette ledelse

I form af systemer for styring, opfølgning og samarbejdsfora.

Substans kan hjælpe på alle niveauer eller blot understøtte implementeringen af nogle af de konkrete koncepter, som understøtter arbejdet med én plan. Vores koncepter og tilgange er i de seneste år blevet udviklet i tæt samarbejde med borgere og professionelle i kommunerne, og vi ved, de virker. Se bl.a. de guides og video fra frikommuneforsøget i Furesø Kommune, der også illustrer nogle af effekterne på vores hjemmeside: www.substans-konsulenthus.dk.

HVORFOR ER UDVIKLINGSFORLØBET RELEVANT?

Jo flere professionelle og afdelinger en borger eller familie har kontakt med, desto mere vokser antallet af indsatsplaner: En beskæftigelsesplan, en social handleplan, en genoptræningsplan, en familiebehandlingsplan osv. Formålet med én samlet plan er at gøre det lettere og mere overskueligt for borgerne, men også at gøre det mere effektivt for kommunen, når sagsbehandling og tilbud tilrettelægges som én samlet plan frem for mange.

Afhængig af hvilket niveau kommunen har brug for støtte, kan formålet med udviklingsforløb fx være:

// At styrke og videreudvikle koncepter og faglige metoder til:

- > Mødeledelse af det gode, meningsfulde og produktive møde.
- > Tilrettelæggelse af tværgående indsatsplaner.

Kunsten er at skabe fælles mål og retning, når mange fagligheder mødes med afsæt i borgernes behov, ønsker og drømme. Sagsbehandlingen skal først og fremmest tage

afsæt i borgernes behov fremfor i paragraffer og standardtilbud.

- > At medarbejderne rent kommunikativt kan lave reel borgerinddragelse.
- > Inddragelse af borgeren, netværk og relevante professionelle aktører.

// At styrke greb til tværgående ledelse i forhold til tværgående indsatsplaner.

// Sparring og rådgivning til rette organisering og arbejdsgange, så der også reelt kan ske ledelse og opstå synergi på tværs af enheder.

HVORDAN KAN FORLØBET SE UD?

Et væsentligt princip for Substans er at tilrettelægge alle forløb, så læringen sker i praksis med konkrete borgersager i spil. Der tages udgangspunkt i produktionsdomænet og suppleres med refleksionsdomænet. Det sker ved at lave en klar ramme for refleksion over praksis med udvalgte metoder.

Vi bruger forskellige innovative kommunikationsmetoder til at skabe læring, der tilgodeser forskellige læringstyper, behovet for tilførsel af viden både i forhold til de konkrete og individuelle behov og i forhold til at skabe et fælles sprog og ståsted for alle, der arbejder med tværgående indsatsplaner og netværksmøder.

Som kommune får I et skræddersyet forløb, der er tilpasset jeres ønsker og behov. Blandt metoder og tilgange, vi har gode erfaringer med, er bl.a.:

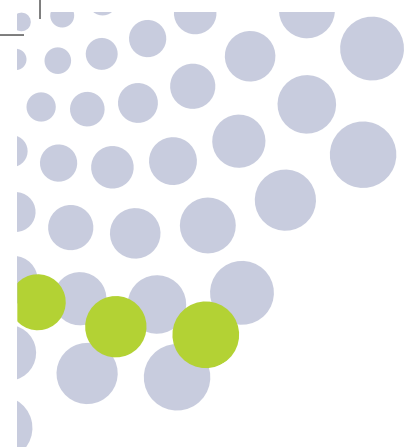
// Videoptagelser af tværgående møder som udgangspunkt for at drøfte samtalerne og møderne. Det bidrager til at tydeliggøre den ubevidste kommunikation.

// Efterrefleksion med de professionelle deltagere efter hvert møde med henblik på at drøfte læring, roller og kommunikation på mødet.

// Borgerinterviews og evaluering med fokus på samarbejdet mellem borgerne og professionelle og den oplevede effekt af indsatsen efter hvert møde.

// Logbog, der fastholder og systematiserer deltagernes refleksioner.

// Læringsmøder der sikrer fælles læring på tværs af grup-



per og afdelinger, og som dermed øger ensartetheden i måden, hvorpå der gennemføres netværksmøder.

// Individuelle læringsplaner til hver enkelt deltager. Læringsplanen sikrer, at vi kan tilpasse kompetenceudviklingen til den enkelte.

// Undervisning, der sikrer tilførsel af ny teoretisk og erfaringsbaseret viden. Undervisningen tager udgangspunkt i fælles definerede behov.

// Fælles ledelsessparring, der giver lederne et rum, hvor de får mulighed for at drøfte ledelse og afklare relationer og holdninger, som kan være hjælpsomt for det fremtidige samarbejde.

// Løbende afprøvninger og tilpasninger (fx på koncept til lederaudit, formen på indsatsplaner og mødeledelsesværktøjer), der sikrer en innovativ læringsproces.

Alle processer i Substans er samskabende. Konsulenterne fra Substans vil kunne få brug for at tilpasse koncepterne og skrue på aftalte aktiviteter og metoder for at opnå den ønskede effekt. Sådanne sikres medejerskab og god forankring, også når konsulenterne er ude af billedet igen.

HVAD KAN FORLØBET INDEHOLDE?

Et forløb kan fx indeholde:

// Udarbejdelse af strategi og eksekveringsplan for én samlet plan:

- > Strategiproceser, der inddrager og giver følgeskab fra væsentlige interessenter.
- > Udarbejdelse af plan med mål og aktiviteter.
- > Aftaler om systematik ift. opfølgning og eksekvering.

// Organisering, styring og arbejdsgange:

- > Analyse og tilpasning af nuværende organisering.
- > Gennemgang og udvikling af styringsmodel med prioritering af mål og ledelsesinformation.
- > Udvikling og beskrivelse af effektive arbejdsgange.

// Koncept for borgerplanen:

- > Udvikling af selve konceptet.
- > Træning i udarbejdelse af SMARTE mål.

// Roller i sammenhængende borgerforløb:

- > Beskrivelse af snitflader i roller og opgaver, fx mellem 'koordinerende sagsbehandler' og 'borgerkonsulent'

- hvem gør hvad.

- > Træning i brug af seks kommunikative roller for den professionelle.

// Mødeledelse og -facilitering:

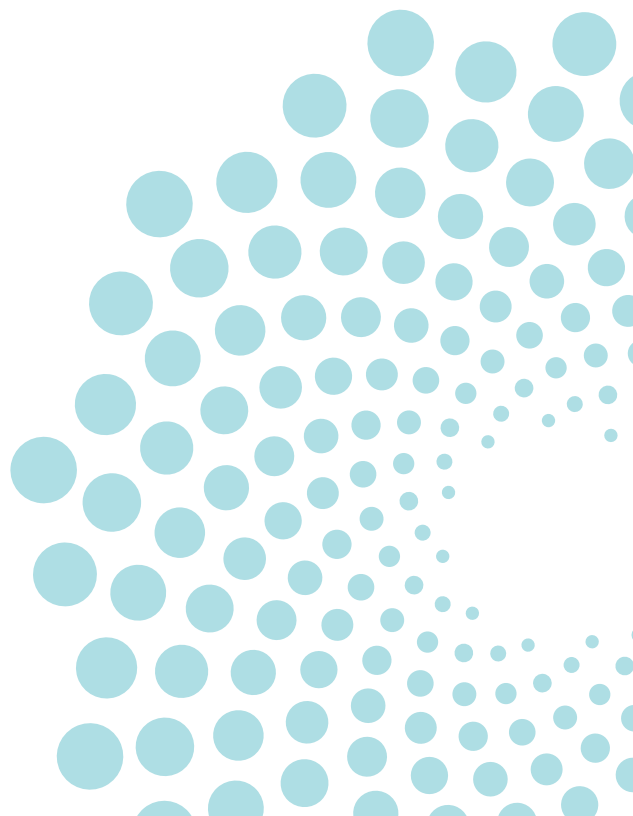
- > Træning i rollen som mødeleder.
- > Træning i styring og ledelse af mødet, bl.a. kontraktarbejde.
- > Træning i brug af dagsordener og indsatsplaner på møderne.
- > Træning i brug af visuelle virkemidler på møderne.

// Borgerinddragelse og kommunikation:

- > Træning i håndtering af modstand.
- > Træning i motivation af borger.
- > Træning i indlevelse, lytning og spørgsmålstyper.
- > Træning i feedback - fx FIT.

HVEM KAN JEG KONTAKTE?

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



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 NEJMANN 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