

# Helhedsorienteret sagsbehandling i praksis

**UDVIKLINGSFORLØB**



# Helhedsorienteret sagsbehandling i praksis

## Større samarbejde om borgerne på tværs af myndighedsafdelinger

### HVORFOR ER FORLØBET RELEVANT?

Er du, din organisation og dine borgere trætte af ord som gråzonesager, kastebold og falde mellem to stole? Så lad os afløse dem af ord som fælles besøg, koordineringsmøder, fælles afgørelser og fælles plan.

Helhedsorienteret sagsbehandling er vigtigere end nogensinde før. Det er ikke blot et krav, lovgivningen stiller, der er også et øget fokus fra Ankestyrelsen. Flere og flere hjemvisninger peger på manglende sammenhæng og helhed i sagsbehandlingen på tværs af paragraffer og afdelinger.

Set ud fra et borgerperspektiv kan der heller ikke være tvivl: Det giver mening, at de professionelle fagfolk går forrest og sammen hjælper sagen på vej. Og selv fra et ressourceperspektiv findes der gode argumenter, så vi undgår dobbeltkompensation og får tænkt i fælles indsatsstrapper.

Med helhedsorienteret sagsbehandling understøtter din kommune borgerens retssikkerhed og tillid til forvaltningen.

### HVAD FÅR I UD AF FORLØBET?

Formålet med udviklingsforløbet er at skabe et fælles fagligt fundament for den gode sagsbehandling. Forløbet giver den enkelte større forståelse for opgaver og ansvarsområder. På tværs af afdelinger, teams og faglighed er der fokus på at udvikle en fælles praksis.

### EFTER FORLØBET VIL I HAVE

// aftaler om, hvordan den helhedsorienterede sagsbehandling tilrettelægges i praksis på tværs af myndighedsafdelinger i kommunen, så borgerne sikres smidige og effektfulde forløb.

// aftaler om, hvordan og hvornår I træffer fælles afgørelser og afgiver fælles svar til borgerne, så de oplever en koordineret og sammenhængende kommune.

// skabt enighed om, hvornår det giver mening at indkalde til fælles besøg hos borgerne eller koordineringsmøder, og hvornår det er værdifuldt at arbejde med tovholderfunktioner. I har også konkrete aftaler om, hvordan I får den helhedsorienterede sagsbehandling til at fungere i praksis.

// opbakning til, at alle arbejder efter fælles ansvar for koordinering, sammenhæng og opfølgning i borgerforløb og viden nok hos alle til at kunne anvende relationel koordinering i det tværfaglige samarbejde.

// aftaler om den gode dokumentation på tværs af fagligheder og afdelinger/teams.

### HVAD INDEHOLDER FORLØBET?

Forløbet tilrettelægges med udgangspunkt i kommunens specifikke strategier, sagsgange og samarbejdsaftaler og vil ofte bestå af tre til fem workshops eller temadage. Det kan eventuelt suppleres med arbejdsgrupper, konsulentbistand og særlig træning for enkelte grupper. Forløbet kan være led i en større udviklingsproces eller projekt. Det kan som eksempel give input til en eventuel arbejdsgruppe eller tilrettelægges med det formål at implementere nogle af de beskrevne aftaler omkring helhedsorienteret sagsbehandling i kommunen.



### HVEM KAN DELTAGE?

Deltagere kan være visitatorer, sagsbehandlede terapeuter, socialrådgivere, personale fra arbejdsmarkedsafdelingerne, sundhedsafdeling med flere.

### HVEM KAN I MØDE PÅ FORLØBET?

Deltagerne vil møde konsulenter med viden og kompetencer inden for myndighedsudøvelse og organisering på netop social- og sundhedsområdet:

// Partner i Substans, **Charlotte Nejmman Kjør**, cand. phil. i kommunikation og master i public government.

// Partner i Substans, **Karin Storr**, cand.jur.

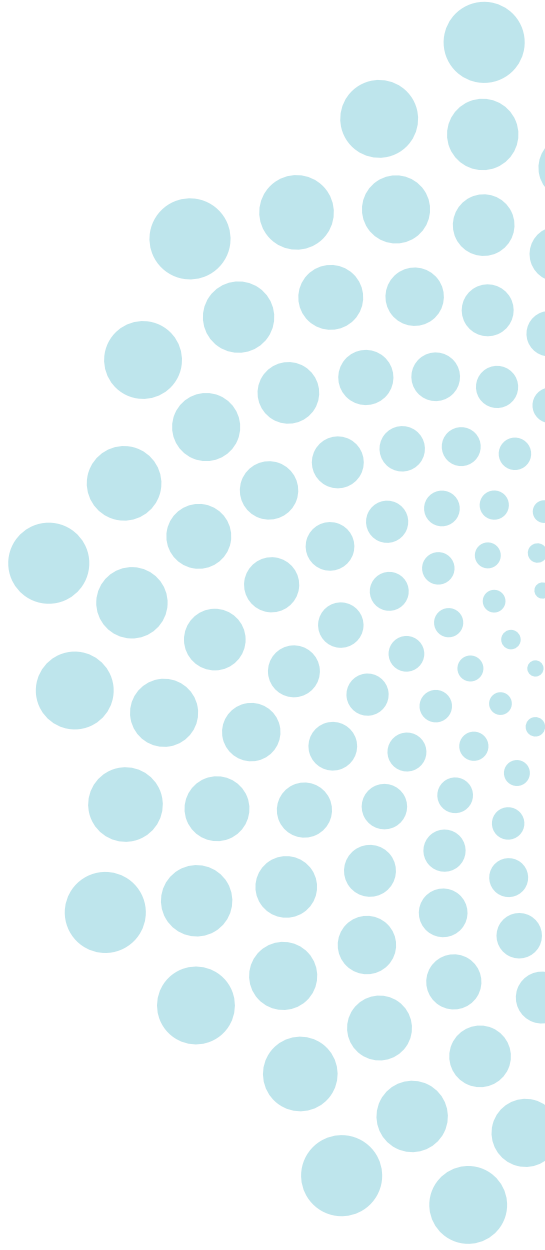
// Chefkonsulent i Substans, Christian Buskjær Christensen, cand.scient.soc.

### HVAD KOSTER DET?

Vi udregner pris med afsæt i den konkrete aftale og omfang. Ønsker du mere information, henviser vi til vores hjemmeside [www.substans-konsulenthus.dk](http://www.substans-konsulenthus.dk)

### HVEM KONTAKTER JEG?

Du kan kontakte Charlotte Nejmman Kjør på telefon 2544 4770 eller e-mail [charlotte@substans-konsulenthus.dk](mailto:charlotte@substans-konsulenthus.dk) eller Karin Storr på telefon 2616 9380 eller e-mail [karin@substans-konsulenthus.dk](mailto: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 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