

# Samarbejde og koordinering mellem myndighed og leverandør

**UDVIKLINGSFORLØB**

# Samarbejde og koordinering mellem myndighed og leverandør

## HVORFOR ER FORLØBET RELEVANT?

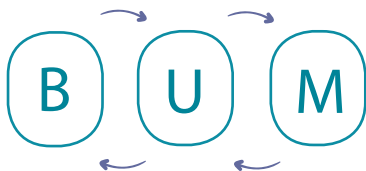
Helhedsorienteret og sammenhængende borgerforløb kalder på samarbejde og koordinering. Det gælder også på tværs af myndighed og leverandør.

Mange kommuner bevæger sig fra en opdelt BUM til en mere samarbejdende eller dialogbaseret BUM, hvor bestilleren træffer afgørelse på baggrund af udførernes observationer, og hvor udførerne kobler sig til de formål med indsatserne, som bestilleren har afdækket i dialog med borgerne.

Hvis vi virkelig ønsker en reelt samarbejdende BUM, får det konsekvenser for såvel arbejdsgange, organisering og kulturen. Det kræver, at vi skaber en treenighed i BUM, så vi undgår trekantdramaer med uheldige alliancer mellem fx udfører og borger eller myndighed og pårørende.

## HVAD FÅR DU UD AF FORLØBET?

Forløbet skaber et fælles fagligt fundament for samarbejde og koordination, så der bliver klarhed på opgaver og roller, og det bliver muligt at lave et godt samarbejde om og med borgerne og de pårørende på tværs af myndighed og leverandør.



## HVAD KAN FORLØBET INDEHOLDE?

Substans tilbyder skræddersyede forløb til hjemkøb. Vi tager udgangspunkt i den enkelte kommunes udfordringer og stiller blandt andre spørgsmål som:

// Hvordan kan vi lave gode formålsbeskrivelser for indsatsen, som gennemsyrrer borgerens plan og er

retningsgivende for de konkrete faglige mål og faglige handlinger, som borgerne bliver mødt af hos udførerne?

// Hvordan kan vi tilrettelægge samspillet mellem udførerne og myndighed, så der følges op på effekter og smidigt kan justeres i hjælpen, når der er brug for det?

// Hvilke typer borgerforløb skal koordineres helt traditionelt via advis og telefon, og i hvilke typer forløb er der brug for mere relationel koordinering?

// Hvilke formelle rum har vi brug for til relationel koordinering mellem bestiller og udfører, og hvornår skal det ske uformelt og ad hoc?

// Hvilke samarbejdsaftaler og arbejdsgange skal vi have beskrevet?

// Hvordan skaber vi en kultur, der er præget af viden og respekt for roller og opgaver i BUM?

Som udgangspunkt vil et forløb minimum strække sig over et sted mellem to-fire måneder og kan bestå af to-tre procesdage for alle eller udvalgte relevante medarbejdere. Forløbet kan eventuelt suppleres med arbejdsgrupper, konsulentbistand og særlig træning for enkelte grupper.

Procesdagene kan være led i en proces og give input til en arbejdsgruppe, som efterfølgende beskriver arbejds-gange, strategi eller støtteværktøjer. Procesdagene kan også tilrettelægges med det formål at implementere nogle af de beskrevne aftaler omkring samarbejdet i BUM. Substans kan bidrage med såvel konsulentbistand som egentlig undervisning på dagene.

For at sikre en samstemt ledergruppe, der har indsigt i hinandens perspektiver på samarbejde og koordinering og for at sikre en gennemtænkt proces, der er afstemt i forhold til andre organisatoriske tiltag, indlægges ofte

et kick-off og en opsamlingsdag for ledergruppen.

#### DAGENE KAN EKSEMPELVIS INDEHOLDE:

// Udfordringer til ledelse og organisation, når agendaen er at sikre sammenhæng for borgerne og opgaver, skal løses tværfagligt, koordineret og relationelt.

// Aftaler om understøttelse og omsætning af læring og implementering af aftaler.

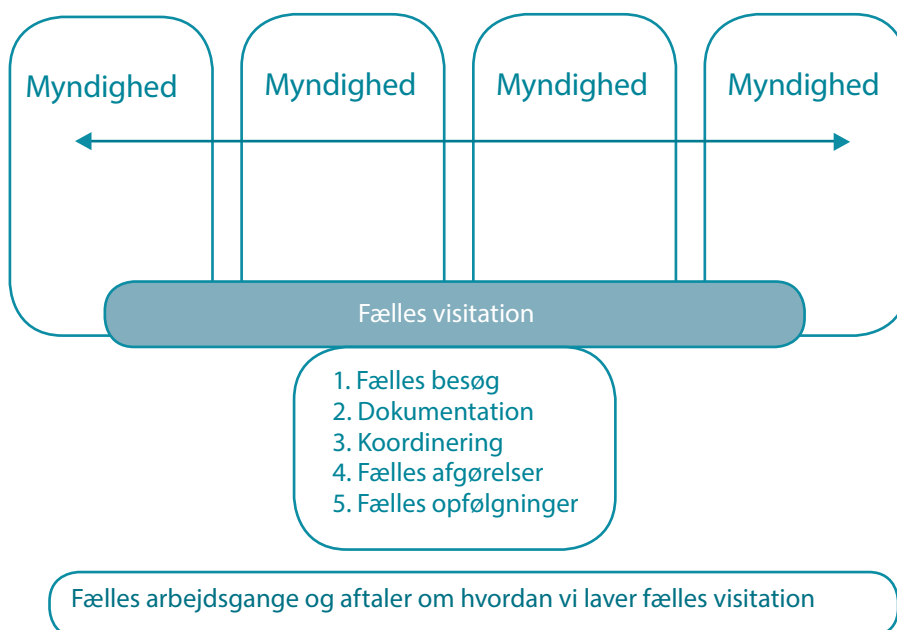
// Aftaler om organisering af den samlede proces og håndtering af løbende input.

#### HVAD KOSTER DET?

Vi udregner et konkret bud på pris, svarende til den konkrete aftale om omfang. Ønsker du mere information, henviser vi til vores hjemmeside [www.substans-konsulenthus.dk](http://www.substans-konsulenthus.dk)

#### HVEM KONTAKTER JEG?

Hvis du ønsker at vide mere om forløbet eller nogle af de andre tilbud, Substans udbyder i forbindelse med professionel sagsbehandling, er du velkommen til at kontakte Charlotte Nejmman Kjør på telefon 2544 4770 eller e-mail [charlotte@substans-konsulenthus.dk](mailto:charlotte@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