

# Udvikling af sammenhængende borgerforløb



**UDVIKLINGSFORLØB**



# Udvikling af sammenhængende borgerforløb

Udviklingen af kommunernes velfærd peger i disse år i retning af sammenhængende borgerforløb. Undersøgelser af borgernes oplevelser, af mødet og samarbejdet med sagsbehandlere og andre udførende professionelle i kommunen, viser, at mange oplever at møde alt for mange myndighedspersoner, tilbudsvifter og indgange.

Som borger i kommunen vil vi gerne mødes af specialiserede eksperter inden for sundhed, omsorg, uddannelse, handicap, daginstitutioner, beskæftigelse eller uddannelse. Men det er i mange tilfælde blevet for kompliceret og lidt af en jungle.

Sammenhængende borgerforløb er ikke et opgør med kommunens specialiseringer og evne til at se koncentreret og fokuseret på afgrænsede udfordringer. Det er en udvikling på vej mod en kommune, hvor strukturer, ledelse, kulturen og processerne lægger op til én indgang, én afgørelse, én udredning og én plan for borgerne.

## ET ENKLERE FORLØB

Når sagsbehandlingen og løsningerne i kommunen samles i én plan, er der bedre overblik. Det giver tillid og et bedre afsæt for at sætte borgerens eller netværkets handlekompetencer og ressourcer i spil. Fremfor et møde med mange sagsbehandlere og mange planer frisættes ressourcerne til rehabilitering, til læring eller uddannelse og til job. Vores erfaringer med udviklingen fra forskellige kommuner viser også, at én samlet plan hjælper til bedre at kunne investere i løsninger på tværs af paragraffer, budgetter og specialiserede enheder.

## EN UDVIKLING MED FLERE OMDREJNINGSPUNKTER

Afhængigt af de specifikke målgrupper i sigte, kræver udviklingen et tæt samarbejde på tværs af jobcentret, socialområdet, børne/ungeområdet og sundhedsområdet. Sammen med jer tilrettelægger vi et forløb med involvering af medarbejdere og ledere og et blik for borgerinddragelse i processen. Det er en organisationsudvikling med flere omdrejningspunkter:

// **Arbejds-gange skal forenkles**, så vi møder borgeren med en fælles visitation, en fælles udredning, en fælles plan og en fælles afgørelse. Nye funktioner til koordinering og ledelse af netværksmøder skal i spil.

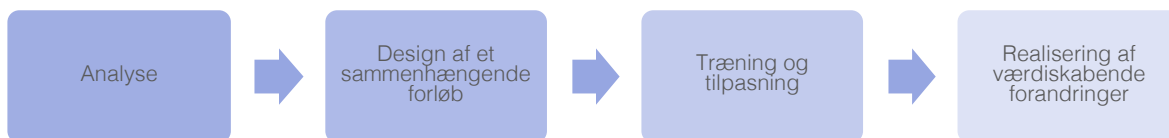
I udviklingen har vi et blik på lovgivningens kald på helhedsorienterede afgørelser og retssikkerhedsprincipper.

// **Kompetenceudvikling** af medarbejdere i koordineringsopgaven og ledelse af tværfaglige møder. Fokus er på fælles sprog og redskaber til borgerinddragelse og på en samskabende dialog, der giver ejerskab.

// **Ledelse og styring er væsentlig i udviklingen.** Et vigtigt produkt er derfor at udvikle et fælles billede af resultatmål og effekter for at styrke den tværgående styring på tværs af afdelinger og hierarkier i kommunen. Derudover er der ofte behov for at tilrettelægge tværgående læringsmøder, og tværgående ledereaudits, så vi kan følge kvaliteten i sagerne fra et helhedsorienteret perspektiv og understøtte læring.

// **Kultur for tværfagligt samspil** handler om at udvikle teams, der tager beslutninger på et tværfagligt grundlag. Det handler om at gøre op med fastlåste tilbudsvifter og serviceniveauer for at investere målrettet på tværs af budgetansvarsområder.





## FORLØBET KAN INDEHOLDE

Et samarbejde om udvikling af sammenhængende borgerforløb forløber ofte i 4 faser. Substans har bred erfaring med forskelligartede tilgange og løsningsmuligheder, og vi kan koncentrere samarbejdet i enkelte eller flere faser.

### Fase 1: Analyse

Analyse Faktuel viden eller fælles indsigt er et godt afsæt for at kunne indkredse de forbedringspotentialer, der skal føre til øget effekt i kommunens aktiviteter og værdi for borgerne.

Afhængigt af analysens design kan fakta og udformningen af analysen basere sig på økonomi, statistik, på oplevelser og fortællinger eller på en kortlægning af eksisterende koordineringskanaler. Undersøgelsesspørgsmålene går ofte i tre retninger:

// Definition af og kortlægning af målgrupper, der er komplekse og går på tværs af afdelinger. Herunder et indblik i ressourcerne på spil og mulige investerings- eller besparelspotentialer.

// Afklaring af borgere og professionelle parters oplevelser af udfordringer og styrker ved eksisterende samarbejdsflader.

// Kortlægning af netværksmønstre og kanaler for koordinering og intensiteten af samarbejdet på tværs af afdelinger. Dette gennem en analyse af organisationens relationelle kapacitet. Substans er certificeret samarbejdspartner med Joint Action Analytics.

### Fase 2: Design af sammenhængende borgerforløb

I designfasen optegner vi konkrete løsninger med en bred involvering af medarbejdere, ledere og interessenter. Fokus er på at opnå en mere enkel vej til et værdigt liv med så stor grad af selvhjulpethed og inklusion i samfundet som muligt. På tegnebrættet har vi en beskrivelse af nye funktioner og samordningsredskaber. Det gælder for eksempel den koordinerende sagsbehandler og/eller koordinerende kontaktpersoner i udfører-leddet. Det gælder nye strukturer for tværfaglige møder i screening, udredning og planlægningen. På tegnebrættet kan også være greb til tværgående ledelse og styring. For eksempel i form af mere tværgående styringstavler og brug af læringsmøder og lederaudits på tværs af afdelinger.

### Fase 3: Træning og udvikling i praksis

Implementering af nye designs sker, mens driften er i gang. Ofte er tiden ikke til lange udviklingsforløb, men at styrke og forbedre driften løbende. Metoden beror på, at gå på opdagelse i forskellige afdelingers praksis og i borgernes viden.

Vi bygger videre på det, der virker andre steder og i den konkrete kommune og tester nye fælles koncepter, gennem læring i praksis. Helt enkelt gør vi derfor brug af filmoptagelser, deltagerobservationer og borgerevalueringer. Vi dyrker og indgyder til feedback og samler op i et fælles læringsrum for at få perspektiv på og greb om forandringerne.

### Fase 4: Realisering af værdiskabende forandringer

For at forankre det nye, vi er i gang med at opbygge, er der brug for at styrke den fælles fortælling, om det der virker og den oplevelse, det giver borgerne. Tværgående styringsgreb og synliggørelse af mål er vigtige redskaber, men ligeså vigtigt er det at anerkende og støtte processen undervejs. Substans yder hjælp til den forankrende kommunikation og til at forme og vedligeholde nye tværgående strukturer og arenaer i organisationen. Fokus i denne fase er dels på at styrke samarbejdet i den tværgående ledergruppe, hos tværgående sagsbehandlere og koordinatore. Dernæst er fokus på at udforme en kommunikationsstrategi, der gør forandringen synlig indadtil og udadtil.

## YDERLIGERE OPLYSNINGER

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

## 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)

## 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