



Det er sjældent juraen, der laver benspænd for de gode løsninger

*Gentænk arbejdsgangen og skab nye,
helhedsorienterede løsninger for borger*

Velkommen! Hent en kop kaffe og
evt. noget til at tage noter med. Vi
starter kl 10.00

substans

Kort præsentation



- Chefkonsulent Julie Riis
- Cand. jur. med speciale i offentlig ret
- Underviser i jura hos Substans
- Udviklingskonsulent Maja Dror Lildal
- Cand. kom med speciale i interpersonel kommunikation
- Underviser i kommunikation hos Substans

**Skriv i chatten, hvor du
kigger med fra**

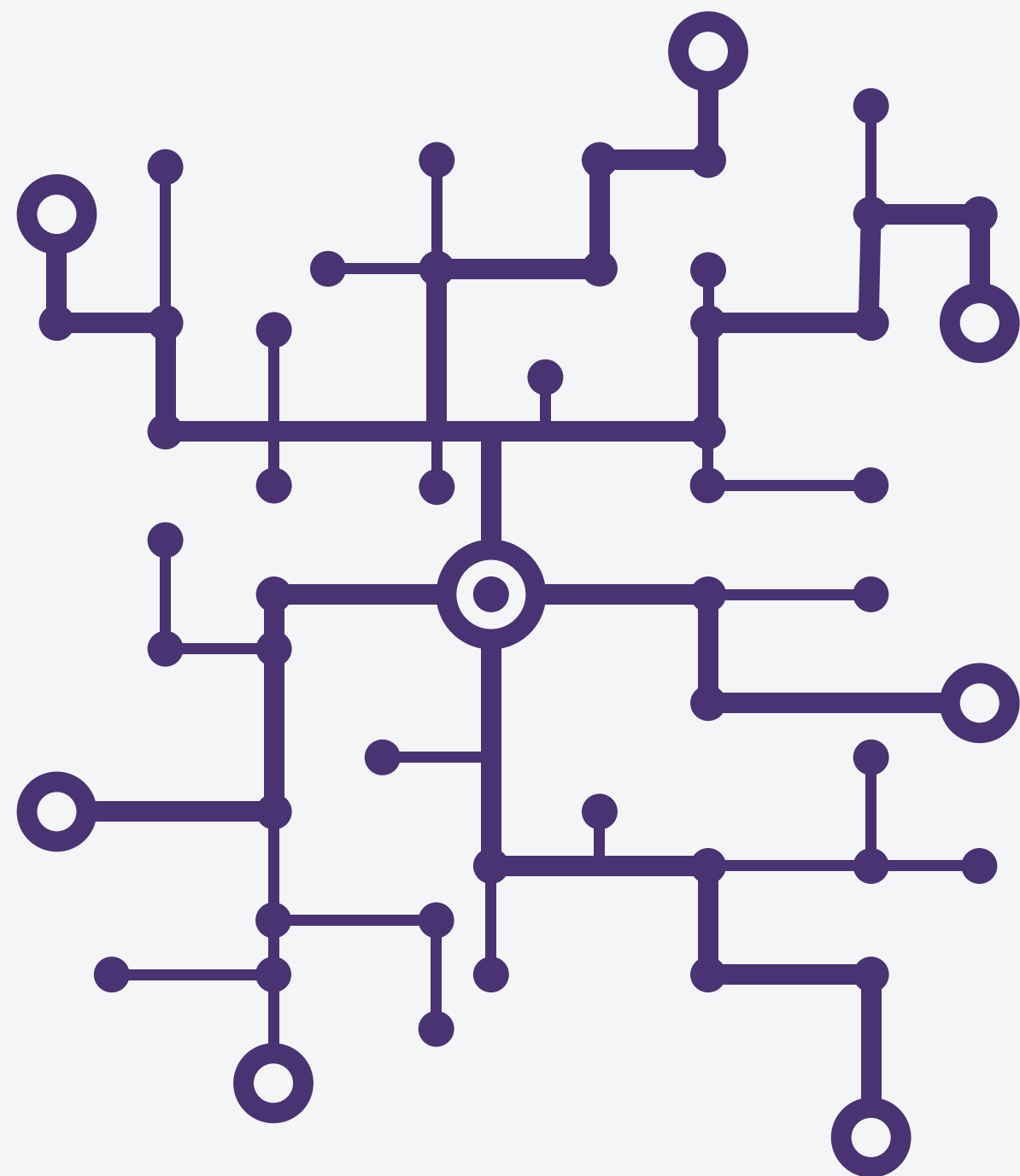
Den næste time skal handle om...

- ✓ hvordan du griber de komplekse sager an på en måde, der får kompleksiteten til at svinde
- ✓ hvordan du kan åbne op for borgerens reelle behov, og hvorfor det ofte kan være svært i praksis.
- ✓ hvordan du lykkes med helhedsorienteret sagsbehandling, som tager højde for alle borgerens omstændigheder
- ✓ hvordan du kan lære mere...

Skriv gerne spørgsmål i chatten løbende. Vi samler op til sidst.

Vi sender optagelsen af webinarret ud bagefter.

Sådan griber du de komplekse
sager an på en måde, der får
kompleksiteten til at svinde

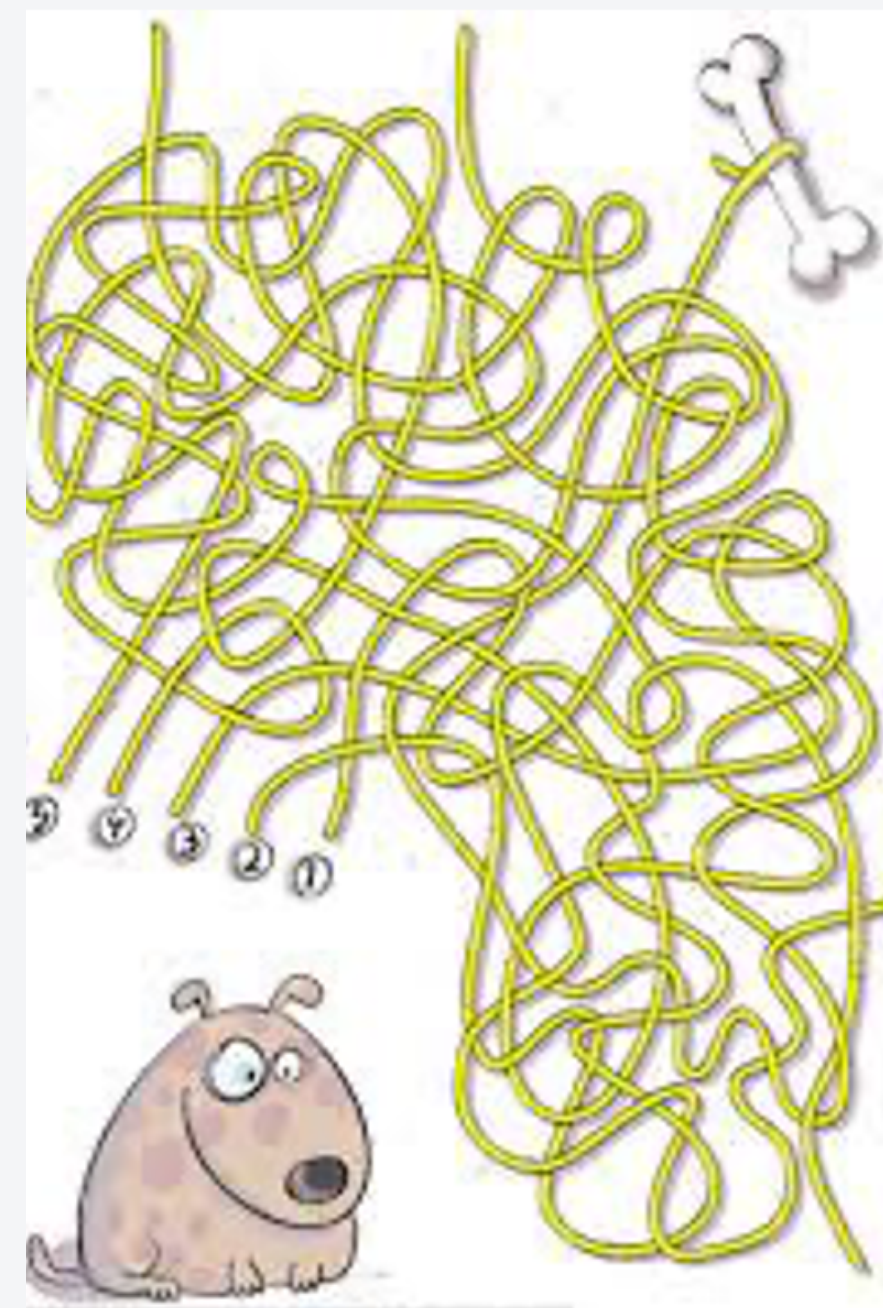


Grunden til at sager bliver komplekse:

- ✘ misforståelser
- ✘ fejlfortolkning af paragraffer
- ✘ kommunens egne interne regler
- ✘ uudtalte forventninger og uklar kommunikation

Substansmodel: Når sagen går i hårdknude

- ✓ Hvornår blev borgers sag bøvlet?
- ✓ Hvorfor tror jeg, at den blev bøvlet?
- ✓ Hvor arbejder jeg med antagelser?
- ✓ Hvad mangler jeg at vide?



Sådan åbner du op for borgerens reelle behov, og hvorfor det ofte kan være svært i praksis.



Vi ved godt, at vi skal lytte til borgers behov... Hvorfor er det svært?

- ✘ Fordi vi kan have nogle forudindtagetheder..
- ✘ Vi er tidspresset, og derfor bliver vi ofte løsningsfokuseret
- ✘ Hvis vi glemmer nysgerrigheden, mindsker det muligheden for at se det fra borgers perspektiv

Dette kan du gøre for at få fat i borgers *reelle* behov



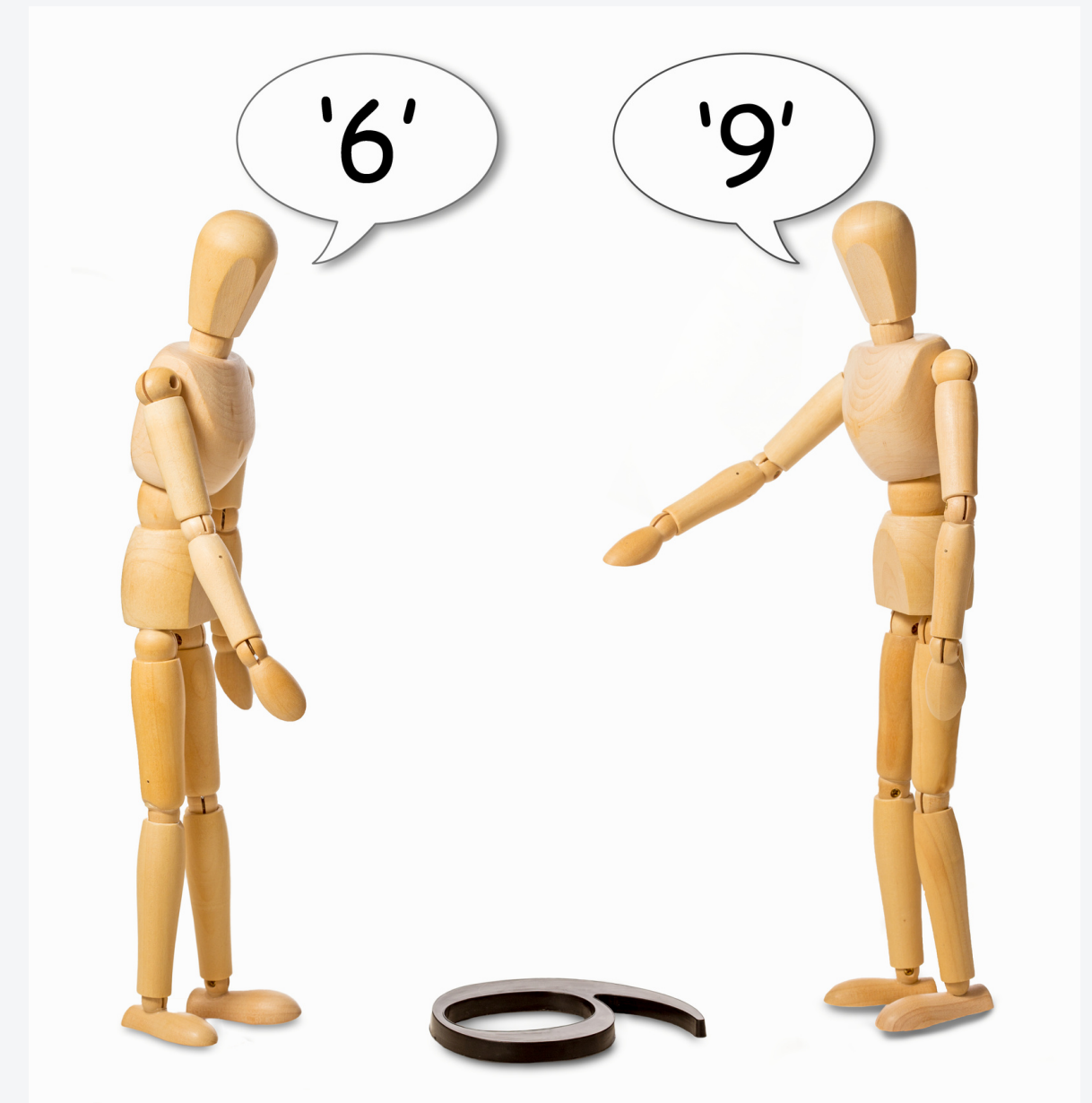
Identificér egne forforståelser



Skift perspektiv



Erstat kommuneord med borgerord



Hvordan lykkes vi med
helhedsorienteret
sagsbehandling, som tager højde
for alle borgerens
omstændigheder?



Fælder vi kan falde i...

- ✘ Vi gør, som vi plejer
- ✘ Vi får kigget mere i kommunens indsatskatalog end i lovgivning og praksis
- ✘ Tager udgangspunkt i paragrafferne og får borger til at passe i "en kasse".
- ✘ Vi får ikke inddraget pårørende, netværk og civilsamfund.

Dette kan du gøre i stedet...



Undersøg borgerens behov og ønsker – hvad kunne borgeren tænke sig at få hjælp til?



Hvilke ressourcer har borgerens selv, og hvad kan pårørende, netværk og civilsamfund støtte op med?



Find borgerens begrænsninger og heraf det samlede behov for støtte



Hvad kan vi bidrage med af støtte fra kommunen?



Lav et tjek af, at borger ikke har afgørende dele af sit støttebehov udækket



Hvis du vil lære endnu mere

Deltag på uddannelsen 'juridisk tænkning og god kommunikation'

Dette uddannelsesforløb lærer dig at fjerne kompleksiteten i borgersager og skabe løsninger, der både tager højde for de juridiske rammer og borgers ønsker for det gode liv. På uddannelsen lærer du at:



Arbejde med juridisk tænkning og føle dig tryk i juraen.



Kommunikere budskaber og afstemme forventninger, så det bliver tydeligt, klart og forståeligt for borger.



At skabe en mere kvalificeret sagsbehandling, hvor der er samspil ml. kommunikation, formidling og jura.



Formidle i et borgervenligt sprog både mundtligt og skriftligt.

Hvis du vil lære endnu mere

Praktisk information

Uddannelsen varer fem dage fordelt på tre moduler.

En opgave hvor du arbejder med en sag fra din egen praksis.

Kurset er målrettet sagsbehandlere med flere års erfaring.



Hold i København med start den 5. december 2023.



Hold i Middelfart med start den 5. november 2024.



Kan også laves som hjemkøb.



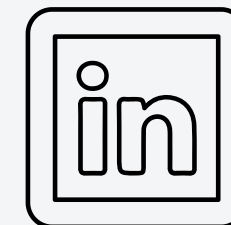
Pris: 12.900 kr. ex. moms. Spar 10%, hvis du tilmelder dig inden 10. september 2023 (vi sender info på mail).

Spørgsmål?



Tak fordi du kiggede med!

**Hvad er den største AHA-oplevelse, som du
tager med herfra i dag?**



Find os på LinkedIn, hvor vi hedder
Substans Konsulenthus