



Strategi for

sammenhæng på tværs


Du finder løsninger sammen med os



Helhed og
sammenhæng



Effektivitet i
ressourceanvendelsen



Borgeren er
aktiv i egen sag



Vi gør en forskel

– sammen med dygtige og engagerede medarbejdere

Indhold

Indledning	4
Helhed og sammenhæng	6
Borgeren er aktiv i egen sag	8
Effektivitet i ressourceanvendelsen	10

Indledning

En række forhold på de kommunale opgaveområder kan medføre, at borgerne oplever mangel på sammenhæng og koordinering i den støtte, de modtager fra kommunen. Det kan i princippet være i hele livsforløbet men opleves typisk særligt markant på tidspunkter, hvor der sker ændringer i en borgers livssituation. Der er derfor brug for, at vi som kommune hele tiden bliver bedre til at skabe gode løsninger på tværs. Sammenhæng på tværs danner rammen om dette kontinuerlige udviklingsarbejde.

Nærværende dokument beskriver den fælles ledelsestilgang, som vi på tværs af afdelinger har til arbejdet både udadtil og indadtil. Tilgangen består af de fire komponenter, som fremgår på forsiden.

„Du finder løsninger sammen med os“ er Byrådets grundholdning, som den er formuleret i vision 2018-2025. Udsagnet kendetegner mentaliteten og måden, vi går til tingene på i Ikast-Brande Kommune, og den kendetegner derfor også den måde, vi arbejder med tværgående borgerforløb på. Byrådet lægger vægt på, at det er borgeren, der har en idé, et ønske eller en udfordring, som finder løsningen – og så hjælper kommunen på vej.

Med ønsket om at skabe en mere borgervenlig kommune opstillede Byrådet 5. oktober 2015 følgende mål, som fortsat er centrale for, hvordan vi ønsker at samarbejde med borgerne:

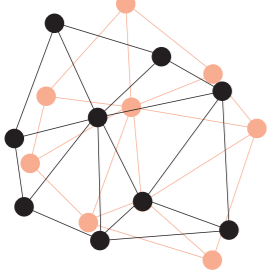
- at sikre helhed og sammenhæng i tværgående borgersager
- at understøtte borgernes muligheder for at være aktive i egen sag
- at skabe fokus på effektivitet i ressourceanvendelsen i borgersager

Ledelsestilgangen i forbindelse med tværgående borgerforløb bygger oven på Ikast-Brande Kommunes ledelsesgrundlag og særligt det at udøve ledelse på tværs. I Ikast-Brande samarbejder vi om opgaverne på tværs uden at skele til titler og fagområder. Vi står sammen om fælles mål, både når det er svært, udviklende og spændende. Vi løfter i flok og finder løsninger sammen. Vi inddrager hinanden, hjælper hinanden og involverer os i hinanden. Det er naturligt for os at have et tæt samarbejde på tværs af organisationen og arbejde i fællesskaber med borgere og samarbejdspartnere uden for organisationen.

På de følgende sider udfoldes de tre mål yderligere, ligesom der gives konkrete eksempler på, hvordan ledere og medarbejdere skal udleve disse i hverdagen. Vi håber, at dette kan understøtte afdelingerne i at lykkes i samarbejdet med borgerne.

På vegne af styregruppen for sammenhæng på tværs

Karen Heebøll
På tværs direktør



Helhed og sammenhæng

Vi ser det som én kerneopgave at koordinere indsatser på tværs af afdelinger, så vi sikrer en rød tråd i samarbejdet med borgeren.

HVORDAN

- Medarbejdere skaber tidligt og bredt overblik over borgerens sag og inddrager relevante parter.
- Medarbejdere fra forskellige afdelinger laver fælles afgørelser og vejledninger, når det er muligt.
- Ledere og medarbejdere opretholder interessen for borgerens sagsforløb, selvom der ikke lige nu er noget, deres afdeling skal tage stilling til.
- Ledere og medarbejdere forsøger at finde fælles mål på tværs af afdelinger, og når det ikke er muligt, er man omhyggelige med at dele afdelingernes forskellige mål med hinanden.

Vi tilstræber altid at fremstå som en koordineret enhed i mødet med borgeren.

HVORDAN

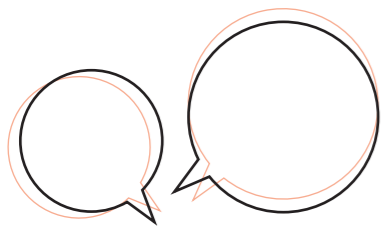
- Ledere og medarbejdere taler de faglige specialer op og gør det tydeligt over for borgeren, at det også er en fordel for dem, at kommunen er opdelt i faglige specialer.
- Ledere og medarbejdere løber med stafetten indtil den er videregivet til rette afdeling.
- Ledere og medarbejdere afdækker sagen inden, man eventuelt giver borgeren forventninger om, at andre afdelinger kan hjælpe vedkommende.

- Ledere og medarbejdere undlader at give udtryk for eventuelle interne uenigheder i mødet med borgeren.
- Ledere og medarbejdere undgår at optræde som borgerens advokat over for andre afdelinger.

Vi har til stadighed fokus på at videreudvikle en kultur, der understøtter tværfagligt samarbejde.

HVORDAN

- Ledere og medarbejdere deler viden om hinandens arbejdsområder og er nysgerrige på hinandens muligheder og vilkår.
- Når der afholdes tværgående koordinerende møder, møder medarbejderne op med et mandat til at finde løsninger eller som minimum til at fastlægge rammen for løsningerne.
- Ledere og medarbejdere er villige til at afsøge alternative løsninger, når de gængse værktøjer ikke rækker.
- Ledere tør stille de udfordrende spørgsmål til hinanden, særligt i de svære sager.
- Ledere er opmærksomme på at skabe den rette balance mellem at have tillid til andre afdelingers beslutninger og være oprigtigt nysgerrige over for deres faglige begrundelser.



Borgeren er aktiv i egen sag

Vi tager altid udgangspunkt i borgerens egne mål og ønsker.

HVORDAN

- Når ledere og medarbejdere møder en borger, starter vi altid med at høre, hvordan borgeren ser sin egen situation.
- Ledere og medarbejdere er åbne over for, at den gode løsning kan findes et andet sted, end vi som fagprofessionelle umiddelbart tænker.
- Ledere og medarbejdere er opmærksomme på og forsøger at håndtere dilemmaet i, at borgeren som udgangspunkt er ekspert i eget liv, men at dét borgeren efterspørger samtidig ikke altid er dét, borgeren fra et professionelt synspunkt har brug for.

Vi arbejder for, at dialogen med borgeren omsættes til en effektiv plan, hvor borgerens egne ressourcer bringes mest muligt i spil.

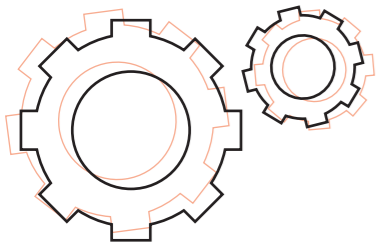
HVORDAN

- Med udgangspunkt i borgerens udtrykte mål og ønsker forsøger ledere og medarbejdere at skabe sammenhængende og effektfulde forløb.
- Ledere og medarbejdere arbejder for, at borgerens egne ressourcer bringes mest muligt i spil i de aftalte løsninger, så disse bliver bæredygtige.
- Ledere understøtter deres medarbejdere i den fortsatte bevægelse hen imod at lade kommunen være en mindre del af løsningen.

Vi vil være kendte for god kommunikation med borgerne.

HVORDAN

- Ledere og medarbejdere lader borgeren komme mest muligt på banen i dialogen, hvad enten det er til møde eller i en telefonsamtale.
- Ledere og medarbejdere sætter tydelige rammer og forventningsafstemmer i mødet med borgeren.
- Ledere og medarbejdere er omhyggelige med at præsentere sig selv og egen rolle i kommunen.
- Når der er truffet en afgørelse, forsøger ledere og medarbejdere ihærdigt at give borgeren forståelse for baggrunden for afgørelsen, så det giver mening for borgeren.



Effektivitet i ressourceanvendelsen

Vi er bevidste om, at en økonomi i balance er en politisk prioritet og dermed et vilkår for vores opgaveløsning, men at dette ikke må bruges i dialogen med borgeren.

HVORDAN

- Ledere og medarbejdere er opmærksomme på, at udgifterne til de valgte indsatser står mål med effekten, så Ikast-Brande Kommune samlet set får mest muligt for pengene.
- Ledere og medarbejdere accepterer, at prisen ved at have styr på økonomien er, at der er nogle ønskværdige tiltag, vi ikke kan iværksætte i de enkelte sager.
- Ledere og medarbejdere undlader at bruge økonomisk mådehold som et argument over for borgerne.

Vi skal sikre, at borgeren modtager en tilstrækkelig indsats.

HVORDAN

- Hvis borgeren har fået det muliges tilbud, skal ledere og medarbejdere tillade sig selv at sige stop, selvom borgeren sig nej til tilbuddet.
- Ledere og medarbejdere tør italesætte almene livsvilkår i samtalen med borgeren, så borgeren får en bedre forståelse af, hvad de kan forvente at blive kompenseret for.

Vores økonomistyring skal understøtte det tværgående samarbejde i borgersager.

HVORDAN

- Ledere anlægger en helhedsbetragtning på kommunens økonomi, så lokale incitamentter ikke får lov at stå i vejen for den gode løsning.
- Ledere har en åbenhed over for, at det kan være givtigt at investere ekstra ressourcer på kort sigt for at reducere udgifterne på lang sigt.
- Ledere udviser en nysgerrig over for alternative måder at finansiere sociale indsatser på.



Ikast-Brande
Kommune

