Borgeren i centrum

Model for tillid, samarbejde og inddragelse

Version 2

juni 2024

Social- og Boligstyrelsen

Edisonsvej 1

5000 Odense C

Tlf: 72 42 37 00

Kontaktperson: Camilla Schultz Dvinge

E-mail: ctdv@sbst.dk

www.sbst.dk

Der kan frit citeres fra modellen med angivelse   
af kilde.

# Indhold

Introduktion til Borgeren i centrum 4

Model for tillid, inddragelse og samarbejde 5

Modellens faglige tilgang: Recovery-orienteret rehabilitering 6

Værdigrundlag 7

Organisatoriske forudsætninger 8

Modellens kerneelementer 10

Kernelement: Kontakt 11

Kerneelement: Kommunikation 13

Kernelement: Systematisk feedback 15

Kernelement: Forventningsafstemning 17

Sagsbehandlingsfaser 19

# Introduktion til Borgeren i centrum

*Borgeren i centrum* er en model for styrket tillid, samarbejde og inddragelse for myndighed på voksenhandicapområdet.

Målgruppen for modelbeskrivelsen for *Borgeren i centrum* er kommunale rådgivere og den faglige og politiske ledelse på hele voksenhandicaps myndighedsområde. Rådgiverne omsætter modellen i praksis, hvor politisk og faglig ledelse sikrer de nødvendige rammer for at kunne arbejde med modellen.

Modellen bygger på en forståelse af, at kvalitet i sagsbehandlingen og retssikkerheden på handicapområdet øges, når relationen mellem borger og rådgiver styrkes gennem bedre kommunikation, tættere opfølgning samt løbende kontakt, forventningsafstemning og systematisk feedback i samarbejdet med borgeren. En tillidsfuld og tæt relation er en forudsætning for, at borgeren er centrum for sagsbehandlingen, så borgerens håb, ønsker og drømme for et meningsfuldt liv bliver styrende for den indsats, der bedst imødekommer borgerens behov.

Modellen *Borgeren i centrum* er funderet i principperne for recovery-orienteret rehabilitering, samt indeholder de fire centrale kerneelementer *kontakt, kommunikation, forventningsafstemning og systematisk feedback*. Der tages afsæt i kerneelementerne for at styrke tillid, samarbejde og inddragelse i sagsbehandlingens forskellige faser på voksenhandicapområdet og i det løbende samarbejde med borger, pårørende og samarbejdspartnere.Modellens kerneelementer understøtter tættere kontakt til borgeren, en styrket inddragelse af borgerens perspektiv, et øget samarbejde mellem borger og rådgiver og en styrket tillid i relationen mellem borger og rådgiver.

Modellen skal på kort sigt styrke tilliden, medinddragelsen og retssikkerheden i sagsbehandlingen. På lang sigt skal modellen bidrage til reduceret mistillid hos borgeren og et fald i klager over afgørelser. En grundværdi i modellen er, at borgeren er ekspert i eget liv, har ressourcer og skal opleve rådgiveren som en samarbejdspartner, der tilrettelægger sin kommunikation og samarbejdet med borgeren med afsæt i gensidige forventninger, borgerens håb, ønsker og drømme og efter borgerens behov.

# Model for tillid, inddragelse og samarbejde

Modellen bygger på fire centrale kerneelementer: *kontakt*, *kommunikation,* *systematisk feedback* og *forventningsafstemning*.

Borgeren i centrum indeholder ligeledes fire organisatoriske forudsætninger: *faglig ledelse*, *et passende sagstal,* *viden og kompetenceudvikling* og *tværgående samarbejde*.

Figuren viser BiC's fire centrale kerneelementer: kontakt, kommunikation, systematisk feedback og forventningsafstemning. Desuden vises modellens fire organisatoriske forudsætninger: faglig ledelse, et passende sagstal, viden og kompetenceudvikling og tværgående samarbejde. 


Figuren viser de organisatoriske forudsætninger, som er afgørende for at sikre fundamentet, og de fire kerneelementer, som kontinuerligt er i fokus som fokuspunkter for praksis.

For at efterleve modellen skal kerneelementerne omsættes i kommunens lokale praksis, da indholdet i disse er med til at styrke kvaliteten af sagsbehandlingen til voksne med handicap.

Gennemgående for rådgivernes arbejde er de tre sagsbehandlingsfaser *Faglig udredning*, *Valg af indsats* og *Opfølgning*, hvis kvalitet i høj grad afhænger af, at der er etableret et tillidsfuldt og inddragende samarbejde mellem borger og rådgiver.

# Modellens faglige tilgang: Recovery-orienteret rehabilitering

## Beskrivelse af sammenhængen mellem modellens faglige tilgang og kerneelementer

*Borgeren i centrum* bygger grundlæggende på en recovery-orienteret rehabiliteringstilgang, der har fokus på at hjælpe borgeren med at komme sig og leve et så meningsfuldt og selvstændigt liv som muligt. Hvor recovery betyder *at komme sig* og relaterer til borgerens egne håb, ønsker og drømme og egen indre oplevelse, henviser rehabilitering til det professionelle perspektiv og den rette indsats omkring borgeren for at understøtte dennes recovery. Rehabiliteringen har derfor fokus på borgerens perspektiv på det gode liv og hvad der skal til for, at understøtte et meningsfuldt liv med deltagelse i fællesskaber, mestring og livskvalitet.

Recovery-orienteret rehabilitering bygger på otte principper som tilsammen udgør en praksis, hvor borgerens håb, ønsker og drømme er omdrejningspunktet og hvor fokus er på et tæt, ligeværdigt, velkoordineret og vidensbaseret samarbejde med borgeren. Sammen udgør principperne og kerneelementerne modellen for tillid, samarbejde og inddragelse.

De otte principperne anvendes på tværs af modellens fire kerneelementer og tre sagsbehandlingsfaser. Det er samtidig vigtigt at ledelsen understøtter, at der er de nødvendige rammer og tiden til, at arbejde efter modellens otte recovery-orienterede rehabiliteringsprincipper og fire kerneelementer, samt sikrer at de rette faglige kompetencer er tilstede og løbende vedligeholdes i rådgivergruppen.

## Principper for recovery-orienteret rehabilitering

* Tag udgangspunkt i borgerens håb, ønsker og drømme
* Fokusér på borgernes ressourcer
* Støt borgerne i at deltage i almene fællesskaber
* Arbejd koordineret med borgernes samlede livssituation
* Følg op, så indsatsen altid er den rette
* Mød borgerne med åbenhed, tillid og respekt
* Hjælp borgerne så tidligt som muligt
* Arbejd med afsæt i viden, og brug metoder, der virker.

Selv om principperne er udviklet til socialpsykiatrien, er de udtryk for et mindset, hvor alle mennesker – uanset målgruppe - har potentiale til at udvikle sig med den rette indsats. For borgeren med et handicap, hvor man ikke kan komme sig i klinisk forstand, er mindsettet det samme: Der er udviklingspotentiale med den rette indsats – der er blot forskel på, hvad målet med indsatsen er.

[Klik her for at se den seneste udgave af principperne for recovery-orienteret rehabilitering](https://www.sbst.dk/Media/638047262071703702/principvejledning-version-3.pdf).

Side 11

# Værdigrundlag

Værdigrundlaget beskriver det fælles mindset, som arbejdet med modellen og de fire kerneelementer skal bygge på.

Værdigrundlaget er udtryk for et syn på borgeren og relationen mellem borger og rådgiver, som er afgørende for at lykkes med at indfri modellens intentioner: styrket tillid, samarbejde og inddragelse.

## Værdigrundlaget kommer til udtryk

Modellens værdigrundlag kommer til udtryk gennem følgende udsagn

* Borgeren er **ekspert i eget liv**
* Borgeren har **ressourcer**
* Rådgiveren er **borgerens samarbejdsparter.**

# Organisatoriske forudsætninger

At arbejde med *Borgeren i centrum* er en forandringsproces i organisationen, hvor der løbende skal arbejdes med at understøtte implementeringen og en sikring af, at de nødvendige rammer er tilstede. Ledelsesunderstøttelse, passende sagstal og de rette faglige kompetencer udgør centrale organisatoriske forudsætninger i implementeringen af modellen i rådgivernes praksis.

## Faglig ledelse

I implementeringen af *Borgeren i centrum* er den centrale ledelsesopgave at sikre de nødvendige rammer for, at den enkelte rådgiver kan arbejde med modellen. At arbejde med modellens kerneelementer, mindset og principper for recovery-orienteret rehabilitering, stiller nye krav til både rådgivere og ledere på myndighedsområdet, men også borgerne. At arbejde med modellen forudsætter ledelsens prioritering og faglige fokus i organiseringen og tilrettelæggelsen af myndighedsindsatsen, herunder styrkelsen af det tværgående samarbejde med udfører og andre samarbejdspartnere. Ledelsesopgaven beror på følgende overordnede opgaver:

* Understøtte implementering af modellen og mindsettet
* Udøve tydelig ledelse der sætter retning og sikrer opbakning blandt medarbejderne
* Er tilgængelig og tæt på rådgiver for at sikre fleksible løsninger
* Skabe de fornødne rammer for den enkelte rådgivers råde- og handlerum
* Sikre fleksibilitet ift. sagstal når en sag fylder.

## Passende sagstal

Det er afgørende, at der skabes den nødvendige tidsmæssige ramme for at arbejde med modellen. Det forudsætter, at den enkelte rådgivers sagstal er tilpasset modellens krav. Sagstallet skal desuden være tilpasset tyngden og kompleksiteten i sagerne. Sagstallet skal grundlæggende være tilpasset på en måde, så det er muligt at arbejde med:

* Hyppigere opfølgning
* Øget tilgængelighed til rådgiveren for borgeren, pårørende og samarbejdspartnere
* Øget løbende kontakt, inddragelse og afstemning med borgeren og borgerens netværk.

## Viden og kompetenceudvikling

Vidensopbygning og kompetenceudvikling af ledere og medarbejdere danner fundamentet for det fælles mindset, et fælles sprog, forståelse og tilgang i arbejdet med borgeren. Det er derfor nødvendigt at den enkelte leder og rådgiver har:

* Viden om principperne for recovery-orienteret rehabilitering og modellens kerneelementer
* Rammerne for styrket fælles refleksion, udvikling af mindsettet og rådgiverrollen
* Målgruppespecifik viden for at sikre tillid, samarbejde og styrket inddragelse i sagsbehandlingen for alle målgrupper, herunder målgrupper med begrænsede forudsætninger
* Fælles sprog, tilgang og forståelse i arbejdet med borgeren.

## Tværgående samarbejde

Det er en forudsætning for implementering af modellen, at der etableres rammer, der

understøtter det tværgående samarbejde, da modellen rækker ud over myndighedsrummet. Det

er her vigtigt at etablere rammer, der sikrer:

* Tydelige rammer omkring tættere tværfaglig koordination og samarbejde med udfører og samarbejdspartnere
* Arbejdsgange der understøtter arbejdet med modellens elementer med gennemgående samarbejdspartnere.

# Modellens kerneelementer

Modellen for tillid, samarbejde og inddragelse har fire kerneelementer, der alle vedrører relationen og kontakten mellem borger og rådgiver og er afgørende for at opnå tillid, samarbejde og inddragelse i sagsbehandlingen.

I det følgende kan du læse om de fire kerneelementer, hvad de indeholder, hvorfor og hvordan der skal arbejdes med kerneelementerne og de tilhørende principper. Undervejs inddrages der også eksempler og redskaber.

* **Kontakt**
* **Kommunikation**
* **Forventningsafstemning**
* **Systematisk feedback**

## Figuren viser BiC's fire centrale kerneelementer: kontakt, kommunikation, systematisk feedback og forventningsafstemning. Desuden vises modellens fire organisatoriske forudsætninger: faglig ledelse, et passende sagstal, viden og kompetenceudvikling og tværgående samarbejde.

## Hvad er et kerneelement?

Et kerneelement udgør en funktion eller et princip for handling, som er ufravigeligt for at opnå den ønskede virkning. De fire kerneelementer supplerer hinanden og understøtter arbejdet med at skabe en tillidsfuld, samarbejdende og inddragende relation omkring behandlingen af borgerens sag.

Det er ikke fast defineret hvordan den enkelte kommune præcist skal efterleve det enkelte kerneelement, da modellen og dens kerneelementer skal tilpasses kommunens praksis og lokale kontekst. Den enkelte kommune definerer derfor hvordan aktiviteterne og redskaberne konkret skal omsættes og bruges, men med udgangspunkt i modellens kerneelementer, faglig tilgang og organisatoriske forudsætninger.

# Kernelement: Kontakt

## Formål og baggrund for kerneelementet

I modellen forstås kerneelementet *kontakt* som rammerne for kontakt mellem borger, rådgiver og øvrige relevante samarbejdsparter. Her er tilgængelighed, fleksibilitet, hyppighed og samarbejde centrale nøgleord. Rammerne for kontakt skal tilrettelægges fleksibelt i samarbejde med borgeren samt relevante parter og med afsæt i borgerens konkrete ønsker og behov.

Den tilpassede kontakt skal sikre at tilliden og kendskabet rådgiver og borger imellem styrkes, og at rådgiver samtidig har mulighed for, at handle på eventuelle spørgsmål, ændrede behov eller andre problemstillinger, der løbende måtte opstå.

*Kontakt* dækker over rammer og aftaler for, hvordan møder mellem borger og rådgiver finder sted. Der kan være tale om både fysiske møder i kommunen, hjemmebesøg eller andre typer af fysiske møder. Det kan også være, at borger har et ønske eller behov for, at mødet foregår digitalt. Rammerne for at aftale kontakten indbefatter også hyppighed og fleksibilitet, herunder rådgivers tilgængelighed for borger udover fastlagte opfølgningsmøder. Her kan være tale om konkrete tidspunkter for åbne telefontider eller øvrige rammer for løbende fleksibel tilgængelighed via anden platform.

Rammerne for kontakt og løbende adgang til rådgiveren er tilpasset borgerens ønsker og behov og aftalt i samarbejde med borgeren, så rådgiver kan blive involveret løbende og relevant når der er behov herfor. Nødvendige skift i rådgiver håndteres på en måde, så tilliden og stabiliteten i kontakten med borger fortsat sikres. Der er i *kontakt* fokus på borgerens situation og behov og ikke på den ydelse, borgeren er visiteret til. I rammerne for kontakt indgår aftaler med eventuelle pårørende og værger også som et centralt element.

## Faglig begrundelse

Den tætte løbende kontakt gør, at rådgiveren får lettere ved at vurdere behovet for opfølgning.

Den tættere kontakt understøtter, at indsatserne vedbliver at imødekomme borgerens behov, være meningsfulde i forhold til borgerens egne håb, ønsker og drømme og understøtter en fælles opmærksomhed på borgerens progression. Den tætte kontakt gør det muligt for rådgiver at handle forebyggende på problemstillinger, der ellers kan vokse sig store.

## Praksisbeskrivelse

### Sådan kan du som rådgiver arbejde med elementet

* Prioriter borgerens præferencer og behov i forhold til form og hyppighed af kontakten.
* Være tilgængelig på tidspunkter, der aftales med borgeren.

### Sådan kan du som leder understøtte arbejdet med elementet

* Sikre at der er rammer og tid til hyppig opfølgning, øget tilgængelighed og fleksibilitet i kontakten med borgeren.
* Sikre at der er indgået de nødvendige aftaler med udfører og relevante samarbejdspartnere til, at understøtte rammerne for kontakt.
* Sikre at der løbende og fleksibelt kan træffes beslutninger ved akutte problemstillinger og ændringer i borgerens behov.

## Hjælperedskaber

* Alternativ og Supplerende Kommunikation (ASK)
* LØFT
* Åben Dialog

# Kerneelement: Kommunikation

## Formål og baggrund for kerneelementet

Kerneelementet *kommunikation* handler om hvordan rådgiver sikrer kommunikation med borgeren, herunder anvendelsen af relevante redskaber, metoder og tilgange for at understøtte dialogen og borgerens forståelse. Kommunikation og dialog med borgeren skal tilrettelægges på en måde, der er i overensstemmelse med borgerens forudsætninger og behov og være situationstilpasset i forhold til rammerne og tiden. Kommunikationen med borgeren skal altid tages afsæt i borgerens værdier, håb, ønsker og drømme med et løbende blik for, hvordan borgerens forståelse, medinddragelse og perspektiv sikres.

Tilrettelæggelsen af kommunikation med borgeren skal være inkluderende og borgerettet, hvor faglige udtryk forklares, eller forsøges helt undgået, af hensyn til borgerens forståelse. Borgerens oplevelse af, at være inddraget i dialogen skal sikres, også i de tilfælde hvor borgeren ikke har forudsætningerne for at indgå i en egentlig dialog. Redskaber, metoder og tilgange i kommunikationen med den enkelte borger skal vælges ud fra de faglige relevante begrundelser og hensyn til borgerens forudsætninger og præferencer.

Det er væsentligt at overveje, hvornår det er bedst at kommunikere mundtligt eller skriftligt med borgeren samt hvordan eventuelle samarbejdspartnere, pårørende og værger kan bidrage til at understøtte kommunikationen med og medinddragelsen af borgeren.

Rådgiveren tilrettelægger på denne måde sin kommunikation efter borgerens behov ved at anvende målgruppespecifikke redskaber og relevante kommunikationskanaler, samt skaber understøttende rammer omkring dialogen med borgeren.

## Faglig begrundelse

Kommunikationen skal tilrettelægges på en måde, der bidrager til at sikre borgerens tillid, forståelse samt oplevelse af at være hørt og inddraget. De metoder, redskaber og tilgange som rådgiveren anvender i sin dialog med borgeren skal bidrage understøttende til dette, og dermed sikre, at alle borgere oplever sig inddraget, forstår og føler sig hørt uanset forudsætninger. Særlige redskaber og metoder bør anvendes til at sikre borgerens perspektiv hos borgere med begrænsede forudsætninger.

## Praksisbeskrivelse

### Sådan kan du som rådgiver arbejde med elementet

* Tilpasset kommunikation kan være grafiske redskaber, der med visuelle virkemidler understøtter kommunikationen mellem borger og rådgiver.
* Tilpasset kommunikation kan også være en aftale om, at rådgiver aldrig sender breve til borgerens digitale postkasse uden at have talt med borgeren herom – ligesom det aldrig sker lige op til en weekend, hvor rådgiveren ikke er tilgængelig for borgerens eventuelle spørgsmål.

Rådgiver har blik for at inddrage relevante parter som led i at styrke kommunikationen, dialog og medinddragelse i forhold til borgere som fx har begrænsede forudsætninger og sprog.

### Sådan kan du som leder understøtte arbejdet med elementet

* Sikre rammer for, hvordan der systematisk arbejdes med relevant redskabs- og metodeanvendelse for bestemte målgrupper, herunder for borgere med særlige kognitive udfordringer.
* Etablere rammer for relevant kompetenceudvikling i forhold til særlige målgrupper, metoder og redskaber.

## Hjælperedskaber

* Alternativ og Supplerende Kommunikation (ASK)
* LØFT
* Åben Dialog

# Kernelement: Systematisk feedback

## Formål og baggrund for kerneelementet

Den enkelte rådgiver skal løbende tilpasse sin praksis på baggrund af systematisk feedback fra borgeren. Feedbacken kan vedrøre alle aspekter af samarbejdet og er tilpasset den enkelte borgers forudsætninger og behov med fokus på borgerens håb, ønsker og drømme.

Den systematiske feedback skal afdække om borgeren oplever sig hørt og anerkendt, om samarbejdet vedrører det, der er vigtigt for borgeren, og om samarbejdet foregår på den måde, som borgeren ønsker.

Det er vigtigt, at rådgiver åbent lægger frem for borgeren, hvordan den pågældende rådgiver kan justere sin tilgang til samarbejdet på baggrund af feedbacken og følger op herpå sammen med borgeren. Der skal være fokus på, at den systematiske feedback er med til at etablere en tillidsfuld relation til borger, hvor borgeren trygt kan give konstruktiv feedback og opleve sig hørt.

Det er ikke afgørende, hvilket redskab der anvendes til den systematiske feedback. Det afgørende er, at der arbejdes systematisk med feedback, og at der handles på feedbacken. Der kan være forskellige redskaber til forskellige målgrupper og situationer.

## Faglig begrundelse

Den systematiske feedback kan bidrage til at styrke borgerens tillid og medinddragelse samt rådgivers mulighed for indblik i borgerens egne forestillinger om, hvad borgeren har behov for, hvad der virker godt eller mindre godt og dermed styrke kvaliteten i sagsbehandlingen.

Den systematiske feedback kan desuden sikre, at rådgiver løbende kan justere indsatsen i overensstemmelse med den enkelte borgers ønsker og behov.

## Praksisbeskrivelse

### Sådan kan du som rådgiver arbejde med elementet

* Bede borgeren om feedback på borgerens oplevelse af samarbejdet og anvende den til at justere din praksis.
* Tage højde for at tilpasse feedback ud fra borgers forudsætninger.
* Etablere en tillidsfuld relation hvor borger kan give konstruktiv feedback.

### Sådan kan du som leder understøtte arbejdet med elementet

* Sikre en fast og systematisk praksis for, hvordan og på hvilken måde der arbejdes med systematisk feedback i de forskellige sagsbehandlingsfaser og i den løbende kontakt med borgeren,
* Sikre en fælles systematisk praksis for relevant brug af redskaber og metoder til at understøtte feedback.

## Hjælperedskaber

* FIT/ Session Rating Scale-skemaet (SRS), der måler, hvordan borgeren vurderer samspillet med den professionelle.
* Outcome Rating Scale (ORS), der måler, hvordan borgeren vurderer sit udbytte af behandlingen eller WHO-5 til måling af borgerens trivsel.

# Kernelement: Forventningsafstemning

## Formål og baggrund for kerneelementet

Forventningsafstemning er væsentligt, fordi der er bestemte rettigheder og forventninger til den hjælp og støtte, der kan tilbydes. I forventningsafstemningen med borgeren, skal borger informeres om lovgivning eller andre forhold, der har indflydelse på den hjælp, som borgeren kan få tilbudt, før der træffes afgørelse, så der er gennemsigtighed i sagsbehandlingen. Det er vigtigt, at borgeren har forståelse for de forhold, der har indflydelse på afgørelsen, samt at borgeren ydes en grundig rådgivning og vejledning, hvor borger forstår hvad der er muligt samt hvilke muligheder, der kan være i forhold til anden lovgivning eller i andet regi.

I forventningsafstemningen skal rådgiver have fokus på, at borger oplever at blive hørt samt at borger oplever at tage ejerskab over de forskellige skridt i sagsbehandlingen. Forventningsafstemningen skal tilrettelægges i samarbejdet med borgeren så den forekommer løbende og på relevante tidspunkter. På den måde sikres det, at borger og rådgiver har en klar forventning og dialog om rammerne for samarbejdet og den indsats der ydes, at borgers stemme bliver hørt og at borger oplever åbenhed i samarbejdet.

## Faglig begrundelse

Det er vigtigt at der løbendes afstemmes forventninger til samarbejdet i fællesskab med borgeren. Borgeren skal opleve, at borgerens ønsker og forventninger til indsatsen bliver hørt og anderkendt. Det styrker borgerens retssikkerhed, at rådgiver altid sikrer en kvalificeret rådgivning og vejledning, så borger også får en forståelse for, hvad borger kan forvente af lovgivningen eller kan have af muligheder.

Forventningsafstemning med pårørende og samarbejdsparter i samarbejdet omkring borgeren kan også bidrage til at styrke borgers tillid, perspektiv og inddragelse samt få indblik i borgers forventninger, tilfredshed og trivsel.

## Praksisbeskrivelse

### Sådan kan du som rådgiver arbejde med elementet

* Afdække borgerens forventninger til indsatsen og tale med borgeren om de forhold, der har indflydelse på sagsbehandlingens forskellige faser.
* Spørge ind til borgerens forventninger til jeres samarbejde og i forbindelse med konkrete møder.
* Yde en grundig rådgivning og vejledning, som borgeren uanset forudsætninger forstår.
* Være åben omkring de faglige overvejelser, der har betydning for sagsbehandlingen og afgørelser.

### Sådan kan du som leder understøtte arbejdet med elementet

* Udarbejde rammer der sikrer, at rådgiverne systematisk arbejder med forventningsafstemning ved møder og i sagsbehandlingen generelt.
* At den fælles praksis er understøttet med en fælles redskabs- og metodeanvendelse hos særlige målgrupper.

## Hjælperedskaber

* Visuelle redskaber der kan tydeliggøre sagsskridt og forventninger borger og rådgiver imellem, samt borgers egne forventninger til sig selv.

# Sagsbehandlingsfaser

## Beskrivelser af sagsbehandlingsfaserne

Modellens kerneelementer skal ses i relation til tre centrale faser i sagsbehandlingen.

* **Faglig udredning**
* **Valg af indsats**
* **Opfølgning**

Sagsbehandlingsfaserne er tre grundliggende faser i sagsbehandlingen, hvis kvalitet i høj grad afhænger af, at der er etableret et tillidsfuldt og inddragende samarbejde mellem borger og rådgiver. De tre sagsbehandlingsfaser er gensidigt afhængige faser i sagsbehandlingen, som er forudsætninger for, og gensidigt påvirker hinanden. Eksempelvis har den faglige udredning betydning for valg af indsats, opfølgning kan vise behov for ny udredning eller valg af ny indsats.

At arbejde med modellens kerneelementer i de tre sagsbehandlingsfaser bidrager til at arbejde med en recovery-orienteret tilgang på myndighedsområdet, sikrer en tillidsfuld relation og styrker medinddragelsen og borgerens perspektiv i sagsbehandlingen.

Modellens fire kerneelementer *kontakt, kommunikation, forventningsafstemning* og *fælles praksis for feedback* er relevante i forhold til alle tre faser i sagsbehandlingen og er dermed ikke afgrænset til en bestemt eller bestemte faser i sagsbehandlingen. I den faglige udredning kan rådgiver således arbejde med alle fire kernekerneelementer, som det tilsvarende er gældende for de øvrige sagsbehandlingsfaser.

## Eksempel på kobling mellem et kerneelement og sagsbehandlingsfaserne

Kerneelementet *forventningsafstemning* er relevant, både når en borger henvender sig første gang med behov for støtte og skal informeres om, hvad der kan tilbydes, og hvordan indsatsen kan tilrettelægges, men også i igangværende sagsforløb, fx i forbindelse med opfølgning og i spørgsmål om tilrettelæggelse af selve sagsbehandlingen, så borgerens muligheder for deltagelse øges.