



Erfaringsopsamling for Udbudsområde 2-
indsats for kvinder med etnisk minoritetsbaggrund, fyldt 30 år,
2021

Servisio Danmark ApS



1. Indledning

1.1 Præsentation af Servisio Danmark ApS

Servisio har i perioden 2012-2020 været leverandør på rammeaftale med Københavns Kommune og har i den periode været ansvarlig for over 10.000 forløb.

Under disse rammeaftaler har Servisio i samarbejde med Københavns Jobcenter faciliteret 6 særlige opkvalificeringsforløb med fokus på specifikke brancher samt 2 forløb med ”Flere skal med” borgere på 6 uger. Alle borgere som gennemførte, blev virksomhedsplaceret.

Desuden har Servisio gennemført et særligt integrationsprojekt over 13 uger for kvinder med anden etnisk baggrund end dansk uden forudgående erhvervs erfaring; 100% var virksomhedsplaceret ved afslutning af forløbet.

Det særligt kendetegnende træk for Servisio er, at vores møde med borgerne altid har været funderet i virksomhedens værdigrundlag: Mennesker i fokus! Vores arbejdsmetoder tager udgangspunkt i det enkelte menneske og dets styrker og ressourcer på vejen mod job, småjob og uddannelse.

Servisio er en mangfoldig virksomhed med højt til loftet. I Servisio tror vi på, at der gennem handlerum og frihed skabes et fundament hvor nye projekter og forandringsprocesser kan opstå på medarbejderes initiativ til gavn for borgerne i Servisio.

Hver dag hjælper vi hinanden med at hjælpe borgerne videre og i job. Vores mål er at møde borgerne i øjenhøjde. På den måde tror vi på, at vi kan skabe en relation, hvor borger selv kan tage styringen og se egne ressourcer og kompetencer, og nå sine mål om job eller uddannelse.

Servisio har et solidt samarbejde med en bred gruppe af virksomheder. Virksomhederne spænder bredt i forhold til virksomhedsstørrelse, branche og deres erfaringer i forhold til at tilpasse job og træningsforløb. Det gør, at vi hurtigt kan få tilknyttet borgere i virksomhedstilbud – enten tilbage til egen arbejdsplads eller i en ny virksomhed.

Servisio har løbende fokus på dokumentation af effekter af vores indsats. Derfor synes vi også det er vigtigt at bidrage med vores erfaringer og resultater i nærværende erfaringsopsamling.

1.2. Udbudsområdet

Denne erfaringsopsamling omfatter indsats under udbudsområdet ”Lokal forankret beskæftigelsesindsats for kvinder med etnisk minoritetsbaggrund”.

Ramme for forløbet

Der er tale om en 26 ugers forløb, med mulighed for henvisning til enten 12 timer eller 4 timers forløb/uge. Der er i 12 timers forløbet undervisning 3 gange pr. uge samt individuelle samtaler. Herunder helhedsorienteret vejledning, brancheafklaring og CV, træningsbaner, fokus på krop og sundhed, virksomhedsplacering og arbejdsevneafklaring.



2. Praksisundersøgelse

2.1: Case 1

Baggrund

Borger har været i Danmark i mange år, og hun har voksne børn hvoraf én er hjemmeboende. Hun bor sammen med sin mand, der også er syg og derfor er de begge meget afhængige af deres børns hjælp til at klare hverdagen. Borger har været på kontanthjælp i en lang årrække pga. helbredsudfordringer. Hun har derudover begrænset dansk – og IT-kundskaber. Hun har haft arbejde som rengøringsassistent, men måtte stoppe pga. gigt i hænder og skuldre og oplever generelt smerter i hele kroppen.

Forløb i Servisio

Indkredsning af branchemål og CV

Borger startede i et forløb på 12 timer om ugen i Servisio. Her arbejdede vi med at indkredse praktik/jobønsker og muligheder i forhold til skånehensyn både igennem individuelle samtaler og fælles holdundervisning. Borger havde ikke opdateret CV i 4 år, hvilket vi hjalp hende med og pga. manglende IT-kundskaber måtte konsulenten hjælpe én til én. Igennem arbejdet med CV lærte vi at borgeren havde været i praktik på et aktivitetscenter før Servisio. Centeret var tæt på borgers bopæl og praktikken var blevet afbrudt pga. corona. Der var derfor ikke fyldestgørende beskrivelser af tidligere praktik. I forhold til borgers ønsker og skånebehov arbejdede vi hen imod at finde en praktik indenfor lettere køkkenarbejde. Servisio kontaktede aktivitetscenteret og fik etableret en ny praktik som køkken/aktivitetsmedarbejder. Formålet med praktikken var at borgeren skulle afklares, da jobrådgiver på baggrund af lægepapir vurderede, at hun var i målgruppe til fleksjob. Borger var fuldt udredt hos lægen og der var ikke flere behandlingsmuligheder.

Virksomhedsplaceringsmetoden

Nedenstående er eksempel på individuel aftale omkring virksomhedsplacering for borger 1:

- Borger skal afklares og derfor skal der være der være forskelligartede opgaver i placeringen. Opgaverne er centeret om lettere køkkenarbejde, lettere rengøring og som aktivitetsmedarbejder.
- Formålet er en afklaring af arbejdsevne gerne med opnåelse af ordinære timer.
- 9 timer om ugen til at starte med henblik på afprøvning i timeantal.
- Under hver opfølgning aftales det om borgers timer skal reguleres. Dette gøres ud fra arbejdsgivers beskrivelser, logbogen og konsulentens objektive observationer.
- Skånebehov er at borger ikke kan udføre hårdt fysisk arbejde (ikke stå op lang tid, ikke løfte tunge ting, ikke bukke sig) pga. en gigt diagnose. Derfor blev det aftalt, at der var hjælpemidler.
- Varighed er 3 måneder med mulighed for forlængelse.
- Opfølgning med borger en gang om ugen på telefon. Opfølgning med arbejdsgiver hver anden uge fysisk.
- Borger udfylder logbog.

Virksomhedsplacering

Forud for praktikken afholdt vi en indledende praktiksamtale med konsulent fra Servisio, leder på praktikstedet og borger for at forventningsafstemme både arbejdsopgaver og samarbejde med udgangspunkt i ovenstående aftale. Dette case-eksempel har overordnet fokus på objektive observationer med henblik på afklaring til anden ydelse (specifikt til fleksjob).



Servisio fulgte op ca. en gang om ugen med borger på telefon og ca. hver anden uge med praktikstedet hvor vi var ude på arbejdspladsen. Borgeren blev observeret i dele af arbejdsopgaverne af konsulent fra Servisio. Her var det tydeligt, at der som aftalt, var taget hensyn til skånebehov (bl.a. havde hun hjælpemidler i form af et rullebord og en stol) samt at borger havde det rigtig godt på praktikstedet.

En vigtig del af opfølgning i dette forløb var, at borger udfyldte en logbog hver dag i praktik, som konsulent fik med tilbage efter hver fysisk opfølgning. Til opfølgningen tog vi udgangspunkt i hvad der stod i logbogen: Dage hvor borger gik tidligt hjem (og hvorfor?), sygedage, arbejdsopgaver og pauser. På den måde var det muligt at indkredse hvilke opgaver borgeren kunne udføre og med hvilken effektivitet, samtidigt med at det gav mulighed for at snakke om evt. udfordringer ved praktikken. Til opfølgningerne fokuserede vi overordnet på: 1. fremmøde, 2. arbejdsopgaver og arbejdssevnefunktion, 3. borgers motivation, 4. borgers skånehensyn og herunder hvordan livskvaliteten var når hun kom hjem fra arbejde og 5. både borger og arbejdsgivers mening om forløbet.

På baggrund af opfølgninger og logbogen har vi både sat timeantal op- og ned for at afprøve borger. Derudover har vi haft fokus på at borger skulle afprøves i mange forskelligartede opgaver og i forskellige arbejdsstillinger. Vi endte med at sætte timeantal ned, da vi vurderede at borger ikke var i stand til at være der de aftalte timer uden stor forværring af smerter og nedsat livskvalitet i fritiden.

Borger var overordnet set motiveret gennem forløbet og overholdt aftaler med både Servisio og arbejdsgiver. Det gjorde det muligt at lave tæt opfølgning og bruge logbog som udgangspunkt for opfølgningerne. Borger blev dog hurtigt frustreret og kunne miste motivationen, da hun syntes, hun havde været ude i mange praktikker før, som ikke havde ført til noget. Derfor arbejdede vi konkret på at fastholde motivationen ved at have et klart fokus på målet (en afklaring) og løbende have tæt samarbejde med borgers jobrådgiver for at forventningsafstemme og samarbejde om at få borgers sag videre. Ud over fokus på afklaring har vi også haft fokus på en helhedsorienteret støtte, hvor borger har hjælp til bl.a. at søge enkeltydelse til tandlæge.

Udbytte

Servisio lavede en fyldestgørende arbejdssevnevurdering. Borger fik tildelt fleksjob.

2.2: Case 2

Baggrund

Borger har været i Danmark i mange år og snakker et godt niveau af dansk. Hun er fraskilt og bor alene med sine 3 børn. Hun har haft ordinært arbejde, men siden 2011 har hun haft store helbredsudfordringer både fysisk og psykisk. Hun har haft tendens til depression. Hendes ene datter har også store psykiske udfordringer og så har borgeren en lang række fysiske helbredsudfordringer.

Forløb i Servisio

Indkredsning af branchemål og CV

Borger startede i et forløb på 12 timer om ugen i Servisio. Her arbejdede vi med at indkredse praktik/jobønsker, opdatering af CV på Jobnet og muligheder i forhold til skånehensyn. Ud over fokus på job, praktik og afklaring, så har vi også haft fokus på en helhedsorienteret støtte, hvor borger har fået hjælp til bl.a. at søge enkeltydelser, julehjælp, feriehjælp og socialt frikort.

Formålet med borgers forløb var afklaring af arbejdssevne gennem praktik eller småjob. Borger havde store helbredsmæssige udfordringer, men manglede både nyere lægeattest samt en afklaring af arbejdssevne. Borger havde en forestilling om, at hun kunne komme ud og varetage ordinært arbejde og ville gerne i gang med noget hurtigst muligt, da hun var meget økonomisk presset. Hun ville gerne have et pakkejob, hvor hun sad



og pakkede små pakker/papirer osv. Efter mange individuelle samtaler om muligheder for ordinære timer indenfor forskellige brancher, blev det klart for borger, at det ikke var realistisk at opnå løntimer med et lille pakkejob, med hendes skånebehov. I stedet oprettede vi efter aftale med hende, praktik i et lille køkken på et aktivitetscenter.

Virksomhedsplaceringsmetoden

Nedenstående er eksempel på individuel aftale omkring virksomhedsplacering for borger 2:

- Formålet med praktikken var afklaring af arbejdsevne.
- Mulighed for mange forskelligartede opgaver indenfor køkken/rengøring/aktivitetsmedarbejder.
- Ansættelsesvilkår: 3 måneder i 6 timer om ugen fordelt på 3 dage med mulighed for op – og nedjustering.
- Skånebehov: skiftende arbejdsstillinger, skånsomt arbejde, rolige omgivelser og god mulighed for udluftning, mulighed for pauser og evt. liggende hvile.
- Opfølgning hver uge med borger på telefon og en gang om ugen fysisk på praktikstedet.
- Borger skal udfylde logbog.

Virksomhedsplacering

Praktikken har haft fokus på afklaring og nedenstående case-eksempel viser brugen af tæt opfølgning og observationer.

Borger havde mange sygdomsmeldinger og var ikke i stand til at udføre alle opgaver på arbejdspladsen, pga. smerter. Da vi igennem opfølgning den første måned kunne konstatere at borger fik det dårligere og ikke var i stand til at møde alle aftalte dage, nedjusterede vi timeantallet til 2 x 2 timer/uge. Vi lavede objektiv observation, men borger var ofte syg ved opfølgningerne, så det var ikke muligt at lave fyldestgørende objektive beskrivelser og dermed en fyldestgørende arbejdsevnevurdering. Nogle af udfordringerne for borger var, at hun havde svært ved mange mennesker omkring hende, og så havde hun svært ved at holde pause, fordi hun var nervøs for at fremstå doven. Det blev italesat til opfølgningerne, men borger havde gennem hele forløbet problemer med det. Borgers motivation faldt, da det blev tydeligt for hende, at hun med sine skånebehov havde svært ved at varetage et arbejde.

Praktik blev ophørt og istedet oprettede vi i tæt samarbejde med jobrådgiver en intern praktik i Servizio, som borger kendte og følte sig tryk ved. Der var fokus på afklaring og evt. mulighed for igen at oprette en ekstern praktik på et senere tidspunkt. Vi startede på 4 timer om ugen fordelt på 2 dage indenfor vores reception/kontorområde. Arbejdsopgaverne var primært lettere oprydning og rengøring. Borger kom på tidspunkter hvor der ikke var kursister og dermed roligt. Borgers sygefravær blev betydeligt mindre og hun klarede arbejdsopgaver fint. Vi havde mulighed for at følge tæt op og lave observationer hver gang borger var i praktik. Vi hjalp også borger med at sætte tid af til at skrive logbog. Vi opjusterede timeantal til 6 timer om ugen fordelt på 3 dage. Borger havde stadig smerter og noget sygefravær, men var overordnet set mødestabil. Herefter blev praktikken forlænget yderligere, hvor vi afprøvede hende på forskellige tidspunkter (også hvor der var flere mennesker omkring hende) samt indenfor køkkenområdet. Her vurderede vi, at hendes effektive arbejdstid var på ca. 50% set i forhold til andre ansatte. Vi valgte at etablere en hybridpraktik med 3 ordinære timer om ugen og tre timer i praktik, imens hendes sag bliver forberedt.

Der har været meget tæt og løbende sparring og samarbejde med jobrådgiver hvilket har fungeret godt.



Udbytte

Borger har fået 3 ordinære timer om ugen i Servisio. Hun har fået socialt frikort hvorfor 3 timer hjælper betydeligt på hendes økonomi. Borgers jobrådgiver er i gang med at lave forberedende plan til at lægge op til ressourceteamet og Servisio laver detaljeret arbejdsevnevurdering.

2.3: Case 3

Baggrund

Borger har boet 12 år i Danmark. Har aldrig arbejdet i Danmark. Har erfaring fra hjemmepleje i et andet EU-land. Hun har mange smerter hvilket hendes læge mener er psykosomatisk betingede. Lægen oplyser, at hun har tegn på slidgigt, har smerter i især højre arm og albue, i knæene og er i gang med stofskifte-behandling. Hun er fraskilt og bor med sit ene barn på 11 år. Har 4 børn i alt, men de store er flyttet hjemmefra.

Forløb i Servisio

Indkredsning af branchemål og CV

Borger startede i et forløb på 12 timer om ugen i Servisio. Her arbejdede vi med at indkredse praktik/jobønsker og muligheder i forhold til skånehensyn både igennem individuelle samtaler og fælles holdundervisning. Borger opstarter sideløbende med sit forløb i Servisio et forløb i Kompetencecenter for Transkulturel Psykiatri (CTP) i Ballerup, med især mange samtaler i august måned (5).

Borger havde ikke opdateret CV, hvilket vi hjalp hende med 1.1, da borger har svært ved IT og samtidig ikke er god til at skrive dansk. Borger har været meget åben i forhold til hvilken type virksomhed hun skulle afklares i.

Virksomhedsplaceringsmetoden

Formålet med praktikken var at borgeren skulle afklares i forhold til at få ressourceforløb, da sagsbehandler mente der var psykiske og fysiske forhold, som betød at borger ikke kunne varetage ordinært arbejde.

- Borger skal afklares da hun skal have møde i rehabiliteringsteam.
- Borger og Servisio opstiller skånehensyn. Hun kan først møde klokken 10, er langsom vågner pga. smerter, ingen tunge løft, ro på arbejdsplads, behov for pauser.
- Afklarende praktik gerne i nærheden af sit hjem.
- Hun kan arbejde 2-4 timer pr uge – det skal afprøves.
- Behov for at kunne følge sin behandling i CTP.
- Langvarig praktik da arbejdsevne skal vurderes.
- Får fast kontaktperson der er ved borgers side hver dag gennem praktik.
- Konsulent i Servisio aftaler med virksomheden, at der vil blive fulgt op hver uge
- Borger skal udfylde logbog, de dage hun er i praktik.

Borger havde i de første 3 måneder en del fravær på ca. 50 %, samt behandling i CTP. Efter efterårsferie fik vi oprettet praktik i en lille butik ved siden af borgers bopæl.

Virksomhedsplacering

Opstartet praktik

Forud for praktikken afholdt vi en indledende praktiksamtale sammen med leder på praktikstedet og borger for at forventningsafstemme både arbejdsopgaver og samarbejde. Under dette forløb har der været tæt og løbende opfølgning med både borger og praktikplads.



Servisio fulgte op ca. en gang om ugen med borger på telefon og ca. hver anden uge med praktikstedet hvor vi var ude på arbejdspladsen. Borgen blev observeret i dele af arbejdsopgaverne af konsulent fra Servisio ved opfølgning. Der var taget hensyn til skånebehov (bl.a. havde borger brug for en stol i baglokalet til at hvile sig på. Det var koldt i butikken fordi døren stod åben hele dagen, og det blev aftalt at døren blev holdt lukket, når borger var i praktik.

En vigtig del af opfølgning i dette forløb var, at borger udfyldte en logbog hver dag i praktik, som konsulent fik med tilbage efter hver fysiske opfølgning. Til opfølgningen tog vi udgangspunkt i observationer fra logbogen: Dage hvor borger gik tidligt hjem (og hvorfor?), sygedage, arbejdsopgaver og pauser. På den måde var det muligt for os at indkredse hvilke opgaver borgeren kunne udføre og med hvilken effektivitet samtidigt med at det gav mulighed for at snakke om evt. udfordringer ved praktikken. Til opfølgningerne fokuserede vi overordnet på: 1. fremmøde, 2. arbejdsopgaver og arbejdsevnefunktion, 3. borgers motivation, 4. borgers skånehensyn og herunder hvordan livskvaliteten var når hun kom hjem fra arbejde og 5. både borger og arbejdsgivers mening til forløbet.

På baggrund af opfølgninger og logbogen har vi både sat timeantal op- og ned for at afprøve borger. Derudover har vi haft fokus på at borger skulle afprøves i mange forskelligartede opgaver.

Efter 3 måneder måtte butikken lukke og vi fandt en ny praktik. Borger skulle i samme periode opereres i knæ, og det gav en pause i forløbet.

Borger er fortsat i praktik nu internt i Servisio, fordi jobcentret vurderer, at hvis borger går hjemme, vil hun få tilbagefald psykisk.

Udbytte

Servisio har udarbejdet en detaljeret beskrivelse af arbejdsevne. Borger afventer samtale i rehabiliteringsteamet mhp ressourceforløb/ fleks eller FØP.

2.4: Case 4

Baggrund

Borger har boet i Danmark i 20 år, men har ringe dansk kundskaber. Borger har et stærkt ønske om at komme ud af offentlig forsørgelse, men tror ikke hun kan varetage et fuldtidsjob. Borger har store udfordringer i hjemmet. Hun bor med sin ægtefælle, som har job. Parret har 4 børn i alderen 9 -20 år. Et barn har autisme. Hele hans opvækst har borger fokuseret sine kræfter på ham. I dag er han i aflastning alle hverdage i dagtimerne. Et andet barn har et psykiatrisk forløb og har været indlagt i 3 måneder. Barnet er nu hjemme igen, men ikke i skoletilbud.

Forløb i Servisio

Indkredsning af branchemål og CV

Borger udarbejder sit CV, hvilket styrker hendes selvtillid, da hun selv erkender, at hun har gode, men glemte kompetencer. Borger vil fortsat gerne arbejde indenfor rengøring. Hun er glad for at arbejde selvstændigt, da hun er omhyggelig og god til arbejdet. Vi aftaler at borger vil tilbyde sig med en kort praktik, da det er længe siden hun sidst har været på arbejdsmarkedet.

Hurtigt får vi kontakt til en virksomhed, som efterspørger rengøring. Vi aftaler praktik 4 uger mhp. ordinær ansættelse efterfølgende.

- Borger skal oplæres i de rengøringsområder, som virksomheden efterspørger
- Borger og Servisio opstiller skånehensyn. Hun kan først møde klokken 10, da børnene skal sendes i skole uden stress. Hun har behov for pause, og skal ikke udføre tunge løft pga. knæproblemer.



- Hun kan arbejde 7-9 timer pr uge, da børnene ikke kan være alene hjemme.
- Ansættelsesvilkår: Praktik 4 uger - 10 timer om ugen fordelt på 3 dage.
- Ved opstart og efter 3 uger taler vi om muligheden for ordinære løntimer.
- Får fast kontaktperson der er ved borgers side hver dag gennem praktik.
- Konsulent i Servisio aftaler med virksomheden, at der vil blive fulgt op hver onsdag klokken 13.

Virksomhedsplaceringsmetoden

Borger har en stærk arbejdsidentitet, da hun indtil 2007, har haft ordinær beskæftigelse indenfor rengøring. I 2007 mistede hun sit arbejde pga. knæskade, hvor hun blev sygemeldt og herefter gled ud af arbejdsmarkedet. Vi indkredser opgaver, timeantal, skånehensyn, behov for hjælpemidler/handicapkompenserende midler og ønsker om arbejdsplacering. Servisio er opmærksom på manglende dansk kundskaber og arbejder for at finde en egnet virksomhed.

Virksomhedsplacering

Efter 1 uge melder borger sig syg - Vi indkalder til treparts møde med sagsbehandler, da arbejdsgiver informerer om, at han ikke tror borger reelt, er syg. Vi bestiller tolk til samtalen. I samtalen indkredser vi at borger er udkørt, hun er træt og ikke kan overskue, at skulle afsted om morgenen. Borger holder i løbet af samtalen fast i, at hendes krop har svært ved at klare at gøre rent.

I samtalen kommer vi ind på at hun har meget at tænke over derhjemme og sover dårligt, da hun både har en søn med autisme og en pige der har psykiske problemer. I samtalen har vi fokus på, konkret at gennemgå de udfordringer borger oplever. Vi taler om:

- Kost og fokus på hvordan hun kan spise, så hun kan klare en arbejdsdag
- Borgers sociale udfordringer.
- Mulighed for at holde pauser, når hun bliver træt.
- At virksomheden er opsat på at praktikken skal lykkes, så de kan ansætte hende.
- De økonomiske incitamenter. Da borgers mand arbejder, skal borger supplere med få timer for at komme ud af offentlig forsørgelse.

På baggrund af samtalen og den konkrete identifikation af barrierer, genoptager hun sin praktik, kombineret med tæt opfølgning fra Servisio.

Udbytte

Efter 3 uger får borger en ansættelseskontrakt på 9 timer pr uge. Borger passer jobbet. Ved forløbets afslutning, er borger fortsat i småjob.

4.5: Case 5

Baggrund

Borger har opholdt sig i Danmark siden hun var barn og fremstår umiddelbart meget ressourcestærk. Har taget 5 semestre af en uddannelse, men har ikke færdiggjort denne og vil ikke arbejde indenfor det fag længere. Er alenemor til 3 børn i alderen 9 – 22 år.

Borger oplyser desuden, at hun har en gammel knæskade, diskusprolaps og ledsmerter ved håndled. Det er ikke noget der generer hende i dagligdagen men opmærksomhed på at undgå løft, f.eks. i småbørnsinstitution. Hun har været på overførselsindkomst de sidste 8 år (to første år på dagpenge).



Forløb i Servisio

Indkredsning af branchemål og CV

Borger har modstand på at deltage i forløbet, da hun synes hun er mere ressourcestærk end de andre kvinder på holdet. Dels er hun yngre og dels har hun næsten gennemført en uddannelse så hun har en bedre forståelse af arbejdsmarkedet.

Det tager tid at engagere borger, så hun deltager aktivt. Hun har allerede et CV- som bliver opdateret. I den forbindelse får hun øjnene op for, at hun har været længere væk fra uddannelses- og arbejdsmarkedet, end hun umiddelbart har troet. I de år, hvor hun ikke har været på arbejdsmarkedet, har hun tiltagende fået det dårligere. Borger fortæller, at hun nemt føler sig presset med uro og ængstelige tanker, Dette påvirker også hendes nattesøvn. Socialt mangler hun overskud og har svært ved at overskue økonomien og hvordan hun skal få hverdagen med børn til at hænge sammen. Vi har mange individuelle samtale og derigennem får borger bedre overblik, overskud og mere selvtillid.

Virksomhedsplaceringsmetoden

Vi får opstillet følgende punkter for hende:

- Vi bare gerne have et arbejde, så hun kan få forbedret sin økonomi
- Borger og Servisio opstiller skånehensyn. Ingen tunge løft, kan ikke arbejde i meget støj, behov for oversigt over opgaver så hun kan bevare overblik over arbejdsdag.
- Kan arbejde fuld tid.
- Ansættelsesvilkår: Praktik 4 uger, hvis nødvendigt men vil helst have løntimer direkte
- Borger oplyser, at hun ikke tror hun har brug for Servisio, hvis hun kommer på en virksomhed, vil hun hellere klare det selv.

Virksomhedsplacering

Gennem forløbet bliver hun tilbudt 3 forskellige virksomhedsplaceringer, hos arbejdsgivere som er villige til at ansætte hende, hvis praktik går godt. Første praktik afsluttes dog efter 2 uger, da virksomhed ikke synes der leveres det som er aftalt. Herefter tilbud om praktik og efterfølgende løntimer i Call-center. Lang proces, som ender i at borger ikke får tilbudt stilling alligevel. Kontakt til vikarbureau indenfor køkken, hvor borger får tilbudt vikariat af 2 – 13 ugers varighed.

Vi følger op telefonisk hver uge. Da borger er i fuldtidsjob, kan hun ikke møde i Servisio. Vi hjælper med at søge og få bevilliget sikkerhedssko, som er et krav fra arbejdsgiver.

Udbytte

Borger opstarter i vikariat i fuldtid, og er meget glad for at være på arbejdsmarkedet igen.

3. Fokusområder i 2021

3.1. Hvordan bruger vi småjob som redskab til ordinær beskæftigelse og fleksjob?

Vi bruger aktivt praktik og småjob som springbræt til ordinær beskæftigelse og fleksjob. Det er vores erfaring at muligheden for småjob skal italesættes tidligt overfor arbejdsgiver, hvis de ikke skal få opfattelsen af, at der alene, er tale om en afprøvning eller afklaring af en borger, men at der også er et mål om ordinær beskæftigelse. Vi er således fra starten og løbende i dialog om dels hvilke kompetencekrav arbejdsgiver har og hvor langt borger er fra at opfylde kravene og ikke mindst hvad borger skal gøre for at leve op til disse.



Det lykkes i flere tilfælde at virksomhedspraktik bliver til småjob eller ordinært job/fleksjob. I casen 3 er den afgørende faktor, at hun konkret bliver vejledt om at huske at spise morgenmad og at hun gerne må tage pauser i løbet af arbejdsdagen. To afgørende ting, som betyder at hun kan gennemføre en arbejdsdag tilfredsstillende, så praktikken kan blive til løntimer.

Virksomhedsplacerings-metoden

Vi arbejder efter en fastlagt metode, ved etablering af praktik og småjob, hvor konsulenten i Servisio altid deltager til første samtale og konsulenten er målrettet ift. at forhandle om opnåelse af lønnede timer. Derudover aftales mål, opgaver, timeantal, skånehensyn, behov for hjælpemidler/handicapkompenserende midler og opfølgning.

På baggrund af drøftelserne udarbejder konsulenten en individuel aftale. En aftale som i detaljen rammesætter det videre forløb på virksomheden. Aftalen indeholder:

- Beskrivelse af typer af arbejdsfunktioner, som deltageren skal varetage.
- Beskrivelse af trænings-/kompetencemål
- Ansættelsesvilkår: Antal timer om dagen/ugen
- Hvornår taler vi om muligheden for småjob, næste gang
- Eventuelle skånehensyn og eventuelle hjælpemidler og handicapkompenserende ordninger
- Eventuel støtte på virksomheden (mentor, sidemandsoplæring el.lign.).
- Varigheden
- Antal opfølgningskontakter for konsulenten i Servisio.
- Næste opfølgningskontakt, hvor planen skal vurderes.

Med den individuelle aftale sikrer vi at opfylde den største motivationsfaktor for borgerne, nemlig at de får mulighed for at opnå ordinære løntimer, at lære reelle arbejdsopgaver og at få indblik i hvilken retning, de skal gå, for at komme i job. Det giver håb, retning og klare sigtelinjer.

Vi arbejder aktivt med at kombinere virksomhedspraktik og ordinære løntimer, i hybridpraktikker, så der hurtigt er motivation og retning for kvinderne. Det kan både være ift. at opnå yderligere ordinære løntimer, men også ift. en afklaring til fleksjob.

3.2 Hvordan arbejdes der med objektive beskrivelser af borgere med henblik på afklaring til anden ydelse og med særligt blik på muligheder for fleksjob (og fleks med fleks)?

I arbejdet med de objektive vurderinger af borger, er det erfaringsmæssigt vigtigt, at der er opstillet et klart mål fra jobcentret for forløbet. I case 1, kender borger målet med praktikken. Hun forstår hvorfor hun skal gennemføre den- og er i den proces meget pligtopfyldende og samarbejdende. Når borgerne mister motivationen- og der, opstår vanskeligheder med at gennemføre afklaringen, er det tit fordi borger ikke kender eller forstår målet med placeringen.

De gode beskrivelser sker via et tæt samarbejde med borger og virksomhed. I samarbejdet indgår tæt opfølgning, med tæt konkret observation af hvordan borger udfører sine opgaver og indgår på arbejdspladsen. Her



er kvindernes logbog et vigtigt aktivt redskab, fordi vi herigennem får borgers vurdering af egen formåen på arbejdet og i fritiden.

I nogle tilfælde har kvinderne ikke en forståelse af, hvor begrænsede de faktisk er i deres arbejdsevne. De bliver gentagende gange skuffet over dem selv, når de ikke kan arbejde så mange timer eller har flere skånehensyn, end de selv troede.

I case 2 ses at borger opnår erkendelse og forståelse for sine begrænsede ressourcer gennem en praktik. En praktik hun var meget motiveret for, men som hun ikke kunne gennemføre pga. sine sundhedsmæssige begrænsninger. Borgers øgende indsigt i sin situation, betød at vi kunne etablere en mere skånsom praktik til hende. En praktik hun havde nemmere ved at gennemføre, så vi bedre kunne udarbejde en objektiv beskrivelse af hendes arbejdsevne.

3.3. Arbejdet med borgerens motivation for at komme i virksomhedsplacering – hvilke skridt ligger på vejen til en succesfuld virksomhedsplacering?

Helhedsorienteret indsats

En del af motivationsarbejdet foregår i den helhedsorienterede indsats som sker forud og sideløbende med virksomhedsplaceringen. I den proces arbejder vi med at løse de sociale, sundhedsmæssige og økonomiske udfordringer kvinden og hendes familie måtte have. Det kan være i form af hjælp med enkeltydelser til fx en stor elregning. Det kan være hjælp til at komme på kvindekrisecenter, hvis kvinden lever i en voldelig relation eller hjælp til at passe sine parallelle sundhedsbehandlinger. Ofte består hjælpen også i samtaler om svære familiemæssige forhold, børn med psykiske problemer, kriminel løbebane eller andet, som udfordrer kvinden ift. at have overskud til at starte i virksomhedsplacering.

Afdækning af kompetencer og opdateret CV

Som første skridt mod arbejdsmarkedet arbejder vi med, at kvinderne skal opdatere deres CV. Opdateringen giver kvinderne og os indsigt i deres kvalifikationer. I den udforskning lægger vi både vægt på kvalifikationer opnået på arbejdsmarkedet, i hjemmet og i hjemlandet. Et godt CV er for kvinderne med til at styrke deres selvtillid og er første skridt ud på arbejdsmarkedet. For mange af kvinderne er opdateringen af CV en håndholdt 1:1 opgave for konsulenten, da kvinderne ofte har ringe IT-kundskaber.

Indkredsning af branchemål

Næste skridt er at indkredse kvindernes branchemål. Vi underviser i Arbejdsmarkedsbalancen og synliggør hvor der er jobåbninger, inden for brancher med lave indgangsforudsætninger. I den proces gør vi kvinderne til aktive medspillere, hvor de inspirerer hinanden og fortæller hvor de tidligere har arbejdet, hvad de fik ud af det, hvilke kompetencer det krævede mv.

Kvinderne beskriver dernæst sammen med jobkonsulenten deres skånebehov, antal arbejdstimer mv. På baggrund af denne afdækning går vores konsulenter i gang med at matche kvinderne med en relevant arbejdsplads. Det giver den største motivation, at placeringen er indenfor et område der interesserer kvinden. Vi udfordrer dog også kvinderne, hvis de alene vælger brancher, hvor der erfaringsmæssigt ikke er mulighed for ordinære løntimer. Vi gør kvinderne til aktive medspillere i at finde deres næste job. De går således selv ud med ansøgninger og CV til potentielle arbejdsgivere i lokalområdet.



Aktivt virksomhedssamarbejde

Virksomhedsplaceringen for de mest ressourcerstærke kvinder sker relativt tidligt i forløbet, fordi det erfaringsmæssigt inspirerer de andre og giver fornyet tro på mulighederne for job. Vi er samtidig advokerende håb for kvinderne, og tror på, at hvis der ikke er sundhedsmæssige forhindringer, er der en plads på arbejdsmarkedet til dem.

Umotiverede borgere og virksomhedssamarbejde

Mange af de kvinder vi arbejder med, har deltaget i flere aktiveringsforløb uden at have opnået ordinær beskæftigelse. Det betyder at de har modstand mod at starte i virksomhedsplacering, fordi de frygter endnu et forløb i praktikmøllen. Samtidig oplever vi nogle gange, at når vi opfylder deres branchemål indenfor områder med mulighed for ordinære løntimer, så skifter de mål.

På baggrund af disse erfaringer, arbejder vi for de mere umotiverede borgere, på en hurtig afklaring af reelt branchemål. Vi tilbyder i den proces gentagen virksomhedsplacering indenfor forskellige brancher, indtil borger har endeligt fastlagt branchemålet. Først her begynder vi at finde placeringer hvor der er mulighed for løntimer eller ordinært job.

Tæt opfølgning og formål

Tæt opfølgning virker motiverende for borgerne i praktikforløb, fordi de oplever, at der er fremgang i deres forløb. Tæt opfølgning betyder, at det overordnede formål med praktikken bliver italesat løbende samt at det giver mulighed for at snakke om borgernes udfordringer og bekymringer. I den tætte opfølgning kan vi vurdere om deres skånebehov bliver mødt eller om noget skal tilpasses.

Som det ses af case 1-4 er det afgørende for os at finde praktikker og småjob, der tager hensyn til borgers skånebehov. Det virker motiverende, når de oplever at blive hørt og forstået og at vi tager deres skånehensyn alvorligt. Logbog er et vigtigt redskab i den tætte opfølgning, fordi det giver mulighed for at italesætte borgers udfordringer og at borger får et overblik over sit forløb.

Holdforløb som motiverende faktor

Holdforløbet og spejlingen i de andre kvinder er en vigtig motivationsfaktor. For de mindre ressourcerstærke kvinder kan det åbne op for deres faktiske muligheder på arbejdsmarkedet. Samtidig med at de kan genkende sig selv i de andres udfordringer og historier. For de mere ressourcerstærke borgere (case 5), kan det betyde erkendelser som ”jeg er bedre fungerende end de andre- jeg må videre med mit liv”. Eller ” nu tør jeg godt- jeg kan se jeg har en masse at byde ind med ift. at hjælpe de andre kvinder på holdet”. Erfaringer og indsigter som vi gentagende gange ser, kan være en motiverende faktor.

Forbedret økonomi

I case 4 ser vi at den konkret beregning af hvordan løntimer kan forbedre borgers økonomi, er en vigtig motivationsfaktor for at fortsætte i forløbet.

3.4 Lokalforankret indsats

Servisio er forankret i Nordvest Kvarteret i København. Vi har i vores forløb stort fokus på at informere om andre lokalt forankrede indsatser for at kvinderne får et større netværk og bedre mulighed for at finde hjælp efter endt forløb hos Servisio.



Vi har særligt haft samarbejde med Kringlebakken, SheZone, biblioteket på Rentemestervej og FAKTI. Derudover har vi samarbejdet med Mellemløbet, som har bidraget med oplæg til kvinderne om social kontrol, hvad social kontrol er og hvordan kvinderne kan komme ud af forhold, hvori der foregår social kontrol.

Det er vores erfaring at den helhedsrettede lokale indsats fungerer godt, da borgere ofte ikke har andre steder at få hjælp til familieproblemer, sociale og sundhedsmæssige problemer.

De lokale virksomheder i området er desuden vigtige samarbejdspartnere i forløbet. De har været inddraget i form af virksomhedsbesøg, besøg fra lokale arbejdsgivere mv. Som noget særligt har kvinderne selv arbejdet virksomhedsopsøgende og har enkeltvis eller i mindre grupper afleveret deres CV og gået i personlig dialog med lokale virksomheder, butikker, cafeer mv. om at komme i praktik eller i småjob. Denne metode passer særlig godt til kvinder med svage danskundskaber, fordi de har svært ved at begå sig på dansk i telefonen, og derfor ikke selv kan ringe virksomheder op. Metoden har således i flere tilfælde givet relevante jobåbninger for kvinderne.

Psykologisk rådgivning

Servisio driver Nørrebros psykologisk rådgivning. Rådgivningen er baseret på frivilligt arbejde af uddannede psykoterapeuter og alle kvinder i forløbet kan få 7 gratis samtaler. Dette tilbud har en del af kvinderne benyttet sig af.

4. anbefalinger

Slutresultater

Leverandørens slutresultater måles på nuværende rammeaftale 3 måneder efter endt forløb. Det er vores erfaring, at der ofte ikke er et resultat efter 3 måneder på de borgere hvis sager skal ligges op til en fleks/FØP/ressourceforløb. Det ses bl.a. af case 2 og 3 hvor deres sager forsat ikke afsluttet. Der kan være flere årsager til, at det tager længere tid. Som det ses af case 2, kan det være fordi, man er nødt til at finde en anden praktikplads, pga. fravær eller fordi der ikke er indhentet tilstrækkeligt lægeligt. Vi oplever også at der er en del ventetid (flere måneder) hos ressource teamet, før sagerne kan blive lagt op. Vi forslår derfor at slutresultaterne for leverandørerne måles efter 6-12 måneder, for at give et retvisende billede af indsatserne.

Sideløbende forslår vi, at der kommer øget fokus på, at de forberedende planer igangsættes tidligt for de borgere, der skal i et afklarende forløb. På den måde vil beskrivelserne fra en leverandør kunne bruges mere fyldestgørende. Som det ses af case 1, var der en klar plan fra start, tæt samarbejde med borgers jobrådgiver og der blev hurtigt indsamlet statusattest fra lægen. Borger havde før været i praktik i lignede stilling og det var derfor muligt at afklare hende efter 3 måneders praktik.

Forsat en helhedsorienteret tilgang

Vi opfordrer til at der fortsat er fokus på den helhedsorienterede indsats og metodiske tilgang. Målgruppen har generelt mange vanskeligheder på mange parametre, hvorfor det ikke altid er muligt alene at have fokus på job/praktik. Det er vores erfaring, at andre udfordringer i deres hverdag (økonomi, børn og helbred) er en barriere i forhold til at fokusere på at finde job. Som det ses af alle 5 cases, har vi haft fokus på de enkelte kvinders behov og sørget for at give en helhedsorienteret indsats, hvor vi har hjulpet med enkeltydelser, kontakt til det offentlige, julehjælp, kontakt til læge og fysioterapi for at nævne nogle af dem. Derfor skal den beskæftigelsesmæssige og den sociale indsats altid gå hånd i hånd og igangsættes sideløbende.



Fokus på opkvalificering

Vi oplever at kvinderne tit har et overvejende negativt syn på praktik. De synes ikke de har fået noget ud af det, når praktikken ikke fører til ordinære timer. De kan ofte heller ikke huske, hvor de har været i praktik. Praktik er et vigtigt redskab i at opnå løntimer eller afklaring for målgruppen, der er meget langt fra arbejdsmarkedet. Men også et vigtigt opkvalificerende redskab. Vi vil derfor selv have yderligere fokus på at praktikanterne får en anbefaling eller et opdateret kompetencekort, så borgerne får bevis på deres kompetencer og dermed en bedre forståelse af, hvad de faktisk kan og har opnået.

Samlet holdopstart

En samlet holdopstart bidrager positivt til at kvinderne kan spejle sig i hinanden samt støtte hinanden. Selvom kvinderne på holdet har haft forskellige kulturelle, religiøse og sproglige baggrunde har de mange fælles historier og udfordringer. Det har en positiv og motiverende effekt, at de ser andre kvinder komme i job eller praktik. Det kan også, som case 5 belyser, give kvinderne en endnu bedre mulighed for at se egne kompetencer, muligheder og begrænsninger.