

# ERFARINGSOPSAMLING 2024

UDBUDSOMRÅDE 2, SYGEMELDTE BORGERE



ERFA

# SIDEOVERSIGT

**3** INTRO

**4** ÅRETS TEMAER

**6** PRAKSISUNDERSØGELSE

**6** CASE #1-2

**7** CASE #3-5

**8** CASE #6-8

**9** ANBEFALINGER: LØNNEDE TIMER

**10** ANBEFALINGER: SÅRBARE BORGERE

**11** ANBEFALINGER: KVALITET I RAPPORTERING

# INTRO

Plan & Handling har rammeaftale med Københavns Kommune på udbudsområde 2 - sygemeldte borgere.

Vi er rigtig glade for at arbejde med denne målgruppe, da indsatsen er meningsfuld både for den enkelte borger og i et samfundsmæssigt perspektiv.

Den enkelte borger oplever at få støtte til fortsat arbejdsmarkedstilknytning og hurtig tilbagevenden, og borgere kan dermed opretholde en identitet som en del af arbejdsstyrken.

Målgruppen for denne rammeaftale er en gruppe af borgere, som vi oplever som motiverede for at gå i arbejde og for at gøre brug af vores tilbud. De er for en stor dels vedkommende ressourcestærke og velreflekterede i forhold til deres fremtidige arbejdsliv. Samtidig er det naturligvis forbundet med stor usikkerhed, fagligt og personligt, at blive ramt af sygdom. Vi har

derfor fokus på at skabe gennemsigtighed i vores arbejde og at skabe en god relation mellem borgeren og den konsulent, som er ansvarlig for forløbet.

Vi har oplevet, at en stor del af de borgere, som henvises til os, skal have udviklet og afklaret deres arbejdsevne. Det er et fagligt interessant arbejde og det kræver en grundig indsats fra vores side og en tæt dialog med jobcentret, således at vi i samarbejde kan belyse og dokumentere den enkelte borgers situation og bringe sagen videre på bedste vis og på den kortest mulige tid.

Plan & Handling har løst denne opgave i årevis for forskellige målgrupper, og vi har blik for de detaljer, som en videre behandling på et rehabiliteringsmøde stiller krav til. Vi løser opgaven ved at inddrage vores tværfaglige team, som tæller socialrådgivere, jobkonsulenter, fysioterapeuter, ergoterapeuter, erhvervspsykologer, kostvejleder m.fl.

# ÅRETS TEMAER

Vi beskriver her vores metoder og overvejelser i forhold til de tre temaer, som ønskes belyst.

- **Udvikling**
- **Helhedsorienterede indsatser**
- **Motivation**

## Udvikling

**Hvad er det vigtigste i arbejdet med jeres målgruppe(r) ift. at skabe udvikling i borgers livssituation?**

Gennem individuelle samtaler og undervisningsaktiviteter i Plan & Handling forberedes den sygemeldte borger forud for forløb på en virksomhed. Det kan tage kort tid eller længere tid afhængigt af borgerens livssituation. Forløbet på en virksomhed er det centrale element. Det er i virksomhedsplaceringen, at der kan skabes udvikling for den enkelte borger, herunder at få tro på egne evner og få tro på, at det er muligt at få et godt arbejdsliv fremadrettet.

Forudsætningen for en positiv udvikling er et godt match på virksomheden og et tæt samarbejde med arbejdsgiver. Det er fx vigtigt, at der i de konkrete arbejdsopgaver er en balance mellem opgaver, som umiddelbart kan løses, og opgaver med udviklingspotentiale. Tilsvarende skal der være god dialog om, hvordan den specifikke funktion kan tilpasses den enkelte borger.

Og ikke mindst er det vigtigt, at borgeren kan se et perspektiv med placeringen, det være sig i forhold til at opnå løntimer, ansættelse på virksomheden eller opnå kompetencer til den videre jobsøgning.

# Helhedsorienterede indsatser

**Hvilke to-tre konkrete værktøjer/redskaber anvender I, for at borgeren oplever en velfungerende, helhedsorienteret indsats?**

Som udgangspunkt arbejdes der for målgruppen af sygemeldte borgere primært med kompetenceafklaring og realistiske jobmål. Når det er sagt, er der også sygemeldte borgere, som har andre og flere barrierer end de helbredsmæssige eller har komplekse helbredsmæssige forhold.

Vores værktøjer er, at den faste konsulent fungerer som en guide i forhold til de sundhedstilbud eller andre instanser, som borgeren er i kontakt med. Vi følger op på borgerens aftaler og hjælper ved behov med kontakten.

Et andet værktøj er vores tværfaglige tilgang, hvor andre fagligheder i Plan & Handling inddrages i borgerens forløb. Ved behov kan det fx dreje sig om at tilbyde individuel træning eller undervisning, tilbyde samtale med erhvervspsykolog, med ergoterapeut, kostvejleder, misbrugskonsulent eller coach.

# Motivation

**Hvilke to-tre tilgange vurderer I, sikrer bedst motivation hos borgeren?**

Motivationen er helt afgørende for, at den enkelte borger får udbytte af sit forløb – og at der kan skabes udvikling mod arbejdsmarkedet.

At fremme motivationen er derfor gennemgående for vores arbejde, og det er et fokuspunkt i al kontakt med borgeren, herunder at have en venlig atmosfære, dygtige medarbejdere og muligheden for at vælge mellem relevante undervisningsaktiviteter ud fra en bred vifte af tilbud.

Hvis vi skal fremhæve to tilgange, er det for det første det individuelle forløb med en fast konsulent. Det er i den anerkendende dialog, at der skabes tillid og trykthed til at arbejde mod en ny fremtid på arbejdsmarkedet. For det andet er det rette match på en virksomhed afgørende for at bevare motivationen. Det kræver en systematisk og individuel tilgang at finde frem til en jobfunktion, som passer til den enkelte borgers kompetencer og skånehensyn – og i den rette funktion opstår arbejdsglæde og fornyet tro på tilbagevenden.

# PRAKSIS- UNDERSØGELSE

I de 8 cases ses eksempler på vores konkrete borgerforløb og de redskaber, vi har anvendt.

Vi håber, at det kan være med til at belyse, hvordan vi opnår resultater ved at være både støttende og ambitiøse i samarbejdet med den enkelte borger.

Under hver case har vi fremhævet de elementer, som har været udslagsgivende i de enkelte forløb. Tilsvarende vil man i de enkelte cases se eksempler på, hvordan vi i praksis arbejder med de tre temaer.

## CASE #1-2

### CASE #1 [AA]

AA blev henvist efter operation i hjernen, som havde medført permanent hjerneskade. Der blev derfor iværksat virksomhedspraktik i mindre detailhandel mhp. bred afklaring af arbejdsevnen.

Der var behov for massiv støtte, for at AA kunne trives på trods af sine udfordringer. Derfor blev der iværksat et helhedsorienteret forløb, hvor konsulenten i Plan & Handling arbejdede tæt sammen med socialrådgiver i fagforeningen. Der blev også tilknyttet en mentor på virksomheden, ligesom der var hyppige møder på stedet med den ansvarlige teamleder.

Med de rette opgaver og i trygge rammer blev det muligt at afklare arbejdsevnen, og AA løste de aftalte delopgaver til fuld tilfredshed for arbejdsgiver.

- Tæt samarbejde med alle parter i sagen
- Det rette match med de rette delopgaver gav trivsel og kvalitet i arbejdets udførelse

AA blev tilbudt fleksjob - når sagen var behandlet af rehabiliteringsteam.

### CASE #2 [BB]

BB var en 36-årig veluddannet borger, som var sygemeldt med stress, angst og depression og fortsat i behandling hos psykiater ved henvisningen.

BB deltog i en række aktiviteter hos Plan & Handling: Bodymindfulness, stresshåndtering, mindfulness, yoga og afspænding. De konkrete kurser blev valgt i dialog mellem BB og konsulenten mhp. at give ham øvelser og mestringsstrategier til at håndtere sin situation. Han havde stort udbytte af at deltage.

Der blev sideløbende hermed arbejdet beskæftigelsesrettet og drøftet mulige, fremtidige jobmål. I forlængelse heraf blev der afholdt møde på en virksomhed, og mødet gav BB en tro på, at der findes arbejdspladser med fokus på arbejdsmiljø og medarbejdertrivsel.

- Udvikling via mestring og træningsaktiviteter
- Fornyet tro på en fremtid på arbejdsmarkedet via virksomhedsrettet indsats

BB raskmeldte sig – han ville søge job efter afholdelse af lang ferie med familien.

# CASE #3-5

## CASE #3 [CC]

CC var en kvinde på 61 år med massive helbredsproblemer af både fysisk og psykisk karakter. Dertil kom hændelser i privatlivet, og samlet set var CC udfordret på alle parametre, hvorfor der skulle ske en bred afklaring af arbejdsvevnen.

Der blev iværksat en virksomhedsplacering i et supermarked, hvor forskellige delopgaver blev afprøvet i samarbejde med arbejdsgiver. CC kunne udføre vareopfyldning, da det var foreneligt med hendes mange skånehensyn, og en selvstændig funktion med lille kundekontakt og lav sværhedsgrad fungerede mentalt godt. CC fik vejledning i hensigtsmæssige arbejdsstillinger af ergoterapeut samt brug af hjælpemidler i form af rullevogn mv.

CC kunne møde i 4 timer om ugen med en effektivitet på 50%. På opfordring fra Plan & Handling blev CC ansat i løntimer i 2 timer om ugen, og hun var meget glad for at bidrage på en arbejdsplads og have kolleger igen.

- Afklaring af arbejdsvevnen i fag med jobåbninger
- Ergonomisk vejledning
- Selv få løntimer giver arbejdsglæde

CC blev ansat i lønnede timer forud for rehabiliteringsmøde.

## CASE #4 [DD]

DD var sygemeldt grundet stress fra stilling som sygeplejerske på akutmodtagelse. Hun blev henvist til Plan & Handling mhp. tilbagevenden til arbejdsmarkedet gennem en optrappende virksomhedspraktik.

DD håbede på fortsat at kunne gøre brug af sine sygeplejefaglige kompetencer. Samtidig var der behov for et andet arbejdsmiljø og anden jobfunktion. Der blev aftalt virksomhedspraktik i almen praksis i en lægeklinik, hvor DD kunne øge arbejdstiden gradvist.

Der viste sig undervejs et behov for tæt opfølgning og støtte til at sikre de rette skånehensyn, herunder omfanget af opgaver. Der viste sig også behov for langsommere optrapning i timetal end først planlagt. Til gengæld fik DD gradvist færre symptomer og genvandt troen på et fremtidigt arbejdsliv som sygeplejerske.

- Klare aftaler om skånehensyn i opgaveløsningen
- Tilstrækkelig tid til optrapning gav positiv udvikling og jobåbning

DD blev ansat i ordinær stilling på praktikstedet.

## CASE #5 [EE]

EE var en borger på 47 år med massive psykiske problemer. EE var uddannet regnskabsassistent og lærer, men var ikke i stand til at fastholde ansættelser pga. konflikter. Hun var blevet socialt isoleret og udviste modvillighed og opgiveness ved første samtale.

Der blev gennemført samtaleforløb med erhvervspsykolog med fokus på at opbygge motivation for at gå i praktik, hvilket skete gennem fokus på ressourcer og på at skabe et nyt narrativ om arbejdsidentiteten.

Samtidig deltog EE i undervisningsaktiviteter, hvor der var mulighed for at socialisere med andre deltagere, hvilket mindskede hendes symptomer. Der skete en mærkbar udvikling i relationskompetencer og dermed en styrkelse af funktionsniveauet. EE blev klar til at deltage i praktikforløb på plejeområdet, og den positive udvikling fortsatte under forløb på virksomhed.

- Samtaler med erhvervspsykolog og undervisning styrkede motivationen
- Virksomhedspraktik gav tro på brancheskift og interesse for uddannelse

EE søgte ind på social- og sundhedsassistentuddannelsen.

# CASE #6-8

## CASE #6 [FF]

FF var en 31-årig mand, uddannet cykelmontør og med erhvervs erfaring fra cykelforretning. Imidlertid var han sygemeldt med et syndrom, som gav nedsat funktion i den ene arm. Derfor kunne han virke i 15 timer inden for sit fag, men ikke mere end det.

Formålet med forløbet var finde frem til en branche, hvor FF kunne blive selvforsørgende. Der var derfor fokus på at finde en virksomhedsplacering med arbejdsopgaver, der kunne tilgodese hans skånehensyn – og hvor der var gode jobmuligheder.

Sammen med konsulenten blev der drøftet realistiske brancher og funktioner, og der blev opstartet praktikforløb i et byggemarked. Dette resulterede i et tilbud om ansættelse på stedet.

- Realistiske drøftelser af kompetenceafklaring, mulige brancher og skånebehov
- Virksomhedspraktik som en vej til ordinær beskæftigelse

FF blev ansat i ordinært job på fuld tid.

## CASE #7 [GG]

GG var sygemeldt fra job som pædagog i en børnehave; hun var sygemeldt med stress og depression og var i behandlingsforløb.

I den individuelle dialog med GG sås først og fremmest behov for at finde en funktion i en virksomhedspraktik med et roligt og anerkende arbejdsmiljø. Dertil kom et behov for få og selvvalgte sociale kontakter i løbet af en arbejdsdag.

Der blev aftalt virksomhedsplacering i et kulturhus med praktiske opgaver i en selvstændig funktion. Der var et tæt samarbejde med den daglige leder på stedet, og denne var omsorgsfuld og empatisk. Med små skridt arbejdede GG sig op til at kunne mestre en arbejdsuge på 30 timer.

- Rolig, gradvis tilbagevenden for stressramte borgere
- Virksomhedspraktik med praktiske, konkrete opgaver kan være vejen til atter at kunne fungere i et socialt eller kognitivt udfordrende arbejdsområde

GG blev raskmeldt og er vendt tilbage til fuldtidsarbejde som pædagog.

## CASE #8 [HH]

HH var en kvinde i 40'erne, som var sygemeldt pga. en langvarig og svært behandelbar depression. Hun var fysioterapeut, og der skulle ske en afklaring af hendes arbejdsevne.

I de individuelle, beskæftigelsesrettede samtaler kom det frem, at HH ikke længere kunne håndtere patientkontakten, men fortsat gerne ville gøre brug af sin viden og erfaring.

Der blev aftalt virksomhedsplacering i en hjælpemiddelcenter, hvor HH varetog diverse administrative opgaver, men havde minimal kontakt til brugerne. Det gav arbejdsglæde og trivsel for HH fortsat at kunne benytte sin erfaring, i en ny rolle.

Under praktikforløbet blev der fulgt tæt op på forløbet, og Plan & Handlings ergoterapeut bidrog med samtaler om energiforvaltning og mestringsstrategier. HH øgede sit timetal fra 4 til 9 timer om ugen undervejs.

- Fokus på hverdagsmestring og realistisk optrapning af timetal
- Tværfaglig indsats i arbejdsevneafklaringen

HH blev efter endt praktikforløb tilbudt ansættelse i fleksjob.



# ANBEFALINGER: LØNNEDE TIMER

## Hvordan arbejder I med/mod lønnede timer i virksomhedsplaceringer?

Udgangspunktet for vores virksomhedsrettede arbejde er dels et tæt samarbejde med den enkelte borger, dels et smidigt og struktureret samarbejde med arbejdsgivere i hele København. Dertil kommer, at vi som organisation er gearet til at løse opgaven gennem aktiviteter til borgerne med fokus på jobsøgning mv. samt gennem relevant erfaring og viden hos de medarbejdere, som skal løfte opgaven.

Vores resultatmål er, at alle borgere kommer i virksomhedsplacering så hurtigt som muligt, samt at så mange borgere som muligt også opnår ordinære løntimer. Vi benytter JobFirst-metoden, og når en borger henvises til et forløb, vil der allerede fra første møde blive italesat et jobmatch. Der etableres et samarbejde med borgeren, som tilknyttes en fast konsulent. Med udgangspunkt i ABC-jobmodellen og Arbejdsmarkedsbalancen er det målet at finde et godt match. Der sker en nøje gennemgang af borgers CV, uddannelser, erhvervs erfaring, ønsker, drømme, forudsætninger og skånehensyn, og de data benyttes til at kontakte virksomheder som led i omvendt formidling eller til jobsøgning.

Når en virksomhed kontaktes, er der ligeledes fra den første kontakt fokus på at opbygge et godt samarbejde med henblik på virksomhedspraktik og/eller lønnede timer. Dialogen med arbejdsgiver tager udgangspunkt i konkret borger og dennes kompetencer og behov – og her er ærlighed og forventningsafstemning et vigtigt udgangspunkt. Ved tæt kontakt med arbejdsgiver undersøges hvilke arbejdsopgaver borger udfører selvstændigt og med tilfredsstillende resultat, som et udgangspunkt for lønnede timer. Samt arbejdsopgaver med fortsat udviklingspotentiale og dermed mulighed for lønnede timer på sigt. I det videre samarbejde med virksomheden ser vi det som vores fornemste opgave at understøtte fastholdelse ved at holde møder på arbejdspladsen og altid stå til rådighed for arbejdsgivers spørgsmål. Ligeledes står vi for undervejs at bringe borgeren til bedst muligt at kunne indgå i forløbet gennem samtaler med fokus på motivation og mestring.

### ANBEFALINGER FRA LEVERANDØREN

Virksomhedsplaceringer er for alle sygemeldte borgere det vigtigste redskab i vores indsats. Målet er altid, at den enkelte borger opnår hurtigst mulig og bedst mulig kontakt til arbejdsmarkedet i løbet af og efter endt forløb. Når det er sagt, kan der være forskellige veje til at genetablere kontakten til arbejdsmarkedet.

I sager med fokus på afklaring af arbejdsevnen, er der ofte behov for en længevarende og grundig indsats. Samtidig er der typisk behov for en bred afklaring, hvorfor borgeren først skal oplæres i nye opgavetyper og tillære kompensationsstrategier i arbejdsdagen. Det kan derfor tage tid, før en funktion eller delopgaver kan løses på et niveau, som arbejdsgiver vil aflønne. Til gengæld kan der ofte opbygges et godt samarbejde undervejs og dermed tilbud om fastholdelse i fleksjob. Her ser vi typisk, at aflønning med ordinære timer udelukkende tjener som en midlertidig løsning, og arbejdsgiverne ville hellere straks kunne indgå kontrakt om ansættelse i fleksjob. Så jo kortere ventetid på rehabiliteringsmøde, des bedre.

# ANBEFALINGER: SÅRBARE BORGERE

## Hvordan arbejder I med sårbare borgere, som ikke umiddelbart vender tilbage til ordinær beskæftigelse? Har I et særligt fokus på det?

I Plan & Handling har vi mangeårig erfaring med at rumme de mest sårbare borgere i målgruppen. Det er et arbejde, som løses i tæt samarbejde med arbejdsgiverne, gennem ugentlig dialog med fast konsulent og gennem en tværfaglig indsats. Tilgængelig og en tillidsfuld relation er nøgleord i arbejdet.

Hvad angår samarbejdet med arbejdsgiver er der her fokus på alle aspekter i arbejdsdagen. Der spørges således ind til observationer af evne til at forstå instruktioner, evne til hhv. at arbejde selvstændigt og sammen med andre, behov for ekstra pauser, arbejdstempo, kvalitet i udførsel etc. Der tales også om trivsel, om støttebehov og skånehensyn samt observation af smerter eller anden adfærd. Hvad angår de ugentlige samtaler med konsulent, er der her opfølgning på det konkrete timetal og fremmøde og mulighed for justering heraf, og der spørges ind til ovenstående pejlepunkter. Dertil er der fokus på at spotte eventuelle udfordringer og finde frem til, hvordan borgeren kan støttes til at fastholde gode vaner i arbejdsdagen,

fx huske på mestringsstrategier, som er aftalt. Derudover kan borgeren "læsse af" og vende bekymringer, og der spørges ind til fritiden, herunder søvnbehov, behandlingsforløb, huslige gøremål og vedligeholdende træning.

Hvad angår den tværfaglige indsats, kommer den i spil, hvis konsulenten opdager et behov for supplerende støtte. Der kan aftales samtaler med erhvervspsykolog, hvis der fx ses behov for redskaber til at håndtere stresssymptomer, uro, tankemylder eller vanskeligheder med at indgå i sociale relationer. Tilsvarende kan der inddrages ergoterapeut, hvis der fx ses behov for hjælp til energiforvaltning eller strukturering af arbejdet. Ergoterapeuten kan også tage på virksomhedsbesøg for at se på indretning af arbejdspladsen, give ergonomisk vejledning og vurdere behov for hjælpemidler mv.

### ANBEFALINGER FRA LEVERANDØREN

Når fremtidige jobmuligheder og en fremtidig arbejdsevne skal dokumenteres, for denne sårbare målgruppe, er den gode dialog med jobcentret helt afgørende.

Som leverandør har vi fordel af at kende status og tidshorisont på de helbreds-mæssige forhold og at kende til andre faktorer i den enkelte borgers liv – særligt hvis disse udfordringer skal løses, før eller parallelt med en afklaring af arbejdsevnen.

# ANBEFALINGER: KVALITET I RAPPORTERING

## Hvordan sikrer I kvalitet i rapporteringen? Både delrapporter og afsluttende rapporter.

Det er i Plan & Handling en vigtig del af vores daglige ledelsestilsyn, at vi efterlever alle krav til samarbejdet med jobcentret, herunder naturligvis også rettidighed, indhold og kvalitet i leverandørrapporter.

Indholdet af rapporter drøftes løbende mellem jobcentret og leverandørkredsen. Og disse forventninger og ønsker videreføres i organisationen i den socialfaglige ledelse. Det er en løbende proces at kvalitetssikre rapporter, der afsendes, og der ydes ved behov støtte til konsulenternes skriveproces.

Vi har gennemført en læringsproces i organisationen omkring udvikling af endnu bedre måder at afrapportere på i de udmeldte skabeloner for leverandørrapporter. Det arbejde følges der løbende op på, og vi arbejder ud fra 'best practice' med drøftelser på baggrund af gode eksempler på indhold for så vidt forskellige typer af forløb. Det er en vedvarende og interessant proces.

### ANBEFALINGER FRA LEVERANDØREN

Det er anbefalingen i forhold til kvaliteten, at der fra jobcentrets side videregives rette informationer om en borger, da det kan højne kvaliteten af det enkelte forløb – og dermed af afrapporteringen. Vi ønsker også gerne, at den skriftlige kommunikation suppleres med telefonisk dialog om borgerforløb.

I forhold til indholdet i afrapportering står vi meget gerne til rådighed, hvis der på baggrund af en tilsendt rapport ønskes supplerende dialog om en sag, igen for at skabe et godt samarbejde til gavn for den enkelte borger.

