

Erfaringsindsamling 2025

Beskæftigelsesindsats for sygemeldte borgere

Helhedsorienteret

Virksomhedspraktik

Dialog

Løntimer

Uddannelse

Mestring

Afklaring

Succeser

Træning

Udvikling

Småjob

Tryghed

Mentorstøtte

Nærvær

Beskæftigelse

Tillid



Baggrund

Servisio har eksisteret siden 2008, og vi har samarbejdet med Jobcenter København siden 2012 om aktive indsatser for udsatte borgere. Vi arbejder efter anerkendte metoder og har et solidt samarbejde med en bred vifte af virksomheder.

Vores møde med borgerne er funderet i virksomhedens værdigrundlag:

Mennesker i fokus!

Vores arbejdsmetoder tager altid udgangspunkt i det enkelte menneske og dets styrker og ressourcer. Vores mål er at møde borgeren i øjenhøjde. På den måde tror vi på, at vi kan skabe en relation, hvor borgeren selv tager styringen, erfarer ressourcer og kompetencer, og når sine mål om job eller uddannelse.

Vi har i vores erfaringsopsamling særligt fokus på de to centrale indsatsspor i rammeaftalen for de sygemeldte borgere:

Indsatspor 1: Beskæftigelsesrettet vejledning og opkvalificering

Indsatspor 2: Støtte til fastholdelse for borgere på arbejdsplads/virksomhed

Vi tilbyder også mestringskurser, helhedsorienteret mentorstøtte og individuelt mestringsforløb med psykolog.

I vores besvarelse inddrager vi cases fra det seneste år, siden rammeaftalens opstart i november 2024.

Vi medtager også kommentarer fra borgere, som er modtaget i forbindelse med jobcentrets brugerevaluering af vores tilbud – en evaluering, hvor vi i øvrigt ligger over benchmark for tilfredshed med vores forløb.

Hvilke positive forandringer har I set hos borgerne det seneste år, som efter jeres vurdering er et resultat af jeres indsats – og hvad var afgørende for, at det lykkedes?

I det seneste år har vi set masser af gode resultater, hvor de enkelte borgere bliver i stand til at opnå store og små forandringer i deres arbejdsliv – og i deres hverdag.

Det er vores erfaring, at grundlaget for de positive forandringer sker i mødet med borgeren. Det gælder det allerførste møde med den enkelte borger, og det gælder den løbende dialog gennem hele henvisningsperioden. Vi har fokus på at skabe tillid ved, at vi er lyttende, nærværende, tager hvert møde alvorligt og møder borgeren der, hvor han/hun/de er. Transparens og ærlighed er nøgleord, og vi er nysgerrige på at lære mennesket at kende. Resultaterne af vores indsats kan for nogle borgere bestå i overhovedet at turde møde op og indgå i samtaleforløb og i gruppeaktiviteter med undervisning og træning. For andre borgere er det et afgørende skridt at starte i virksomhedspraktik og genvinde troen på, at der findes arbejdspladser med et rummeligt og rart arbejdsmiljø. Andre igen oplever en succes ved at kunne afprøve en ny branche og finde frem til nye arbejdsopgaver, som kan honorere deres skånehensyn og føre til ordinær beskæftigelse.

Vi har i det virksomhedsrettede arbejde særligt fokus på at bidrage til at skabe positive forandringer i den måde, vi er i dialog med borgeren på undervejs. I det arbejde har vi tæt opfølgning for at sikre, at borgeren føler sig set og hørt og er tryk ved at indgå i afprøvning af nye funktioner, progression i timer etc. I den tætte opfølgning med borgeren er vi opmærksomme på at opfange de små udfordringer og udviklingstrin. Vi har i den forbindelse fokus på at vende negative tankemønstre til positive og sammen med borgeren få øje på og fejre de små succeser.

Kan I give konkrete eksempler på de positive forandringer, I har observeret hos borgerne?

Grundlaget for at skabe positive forandringer hos den enkelte borger er, som nævnt, det personlige møde, hvor vi søger at skabe en tryk, tillidsvækkende og rolig relation til borgeren. Vi oplever ofte, at borgerne allerede i forbindelse med det første møde får vendt usikkerhed, negative forventninger og angst til en åbenhed for at indgå i samarbejdet.

Den trykhed opnås ved at give tid til at lytte og tid til at afholde det antal samtaler, som der er behov for. Vi "skynder os langsomt" og oplever ad den vej, hurtigere at kunne starte den mere fokuserede dialog om den beskæftigelsesrettede indsats.

Hvilke barrierer for udvikling møder I typisk hos borgerne, og hvordan arbejder I med dem?

Nogle af de borgere, vi møder, har negative forventninger og har forbehold i forhold til samarbejde med os, hvilket som oftest skyldes usikkerhed og utrykhed. De fleste borgere har meget at holde styr på i deres liv og kan af den grund være stressede og belastede, når de møder hos os.

Her arbejder vi med at forventningsafstemme og dermed hjælpe med at minimere kompleksiteten. Vi introducerer borgeren til forløbets indhold fra start til slut, og vi orienterer om rollefordeling, for så vidt jobcentrets rolle, vores rolle og borgerens eget ansvar og rolle. Heri indgår også en grundig introduktion til den forestående proces omkring virksomhedsplacering. Borgerne gives præcis og klar besked om, hvad der sker den kommende tid og hvilke milepæle, der kommer undervejs. Der udleveres også oversigt over aktiviteter og samtaler for at orientere om planen uge for uge – og for forløbet som helhed.

Hvordan understøtter samarbejdet med andre parter borgernes udvikling i forløbet?

Langt den vigtigste samarbejdspartner i vores daglige arbejde er ledere og medarbejdere i de virksomheder, hvor borgerne kommer i praktik og løntimer. Vi har en tæt dialog med arbejdspladserne og kommer ofte på besøg.

Til at understøtte det samarbejde har vi udarbejdet konkrete arbejdsredskaber, der bidrager til at dokumentere vores arbejde i forhold til at konkretisere borgernes formåen og udviklingsmuligheder.

Hyppige virksomhedsbesøg giver også mulighed for at tilpasse og justere aftaler, så den enkelte borger har de bedst mulige vilkår for udvikling. Det tætte samarbejde skaber tryghed for borgerne, og dialogen giver gennemsigtighed i processen med at afklare arbejdsevnen.

Hvilke behov eller ønsker giver borgerne selv udtryk for – og hvordan arbejder I med at imødekomme dem?

For de sygemeldte borgere i de virksomhedsrettede forløb, er der ofte specifikke ønsker til den forestående virksomhedsplacering.

Vi gør os altid umage med at finde det rigtige match.

Derfor bruger vi tid på at forstå og lære borgeren at kende, både hvad angår de personlige og de arbejdsmæssige kompetencer. Vi sætter os ind i bevæggrundene for at ønske et specifikt fag, og vi udfordrer også borgerens ønsker i forhold til, om den ønskede funktion indeholder relevante arbejdsopgaver, de rette skånehensyn – og om der er jobperspektiv.

Ved etablering af virksomhedspraktikker har vi fokus på at opbygge et godt samarbejde med virksomheden og få en relation til kontaktpersoner på stedet. Fælles møder på arbejdspladsen er med til at give transparens for borgeren, og der kan i dialogen foretages gensidig forventningsafstemning. 5

Cases

Gennem det gode match opnås arbejdsglæde og fortsat tilknytning til arbejdsmarkedet

AA er en højtuddannet borger, som ønskede en funktion i en virksomhedspraktik, hvor hun kunne gøre brug af sin specialiserede, faglige viden. Det var væsentligt for AA at finde det rette praktiksted i forhold til trivsel og motivation, og det var tidskrævende. Der blev imidlertid etableret praktik på et analyseinstitut, hvilket viste sig at være et perfekt match både fagligt og personligt.

AA havde det helbredsmæssigt skiftende fra uge til uge og kunne ikke følge en almindelig timeoptrappingsplan. Vi valgte derfor at anskue timetallet som et gennemsnit over perioder på én måned ad gangen. AA oplevede succes med det, og der var på den måde uger, hvor hun kunne arbejde flere timer, end hun først havde antaget. AA tog selv ansvar for tidsregistrering i excel-ark, og det gav hende en følelse af hjælp-til-selvhelp. Konsulent understøttede hendes progression gennem uddybende spørgsmål og forslag til forbedringer.

AA havde også et givende samarbejde med Servisios ergoterapeut. På baggrund af virksomhedsbesøg fik vi indkøbt og udlånt en ergonomisk swopper stol. Det betød, at AA fik en aktiv siddestilling og kunne fungere i flere timer i sin arbejdsfunktion. Hun blev også vejledt i at holde pauser, hvor hun fik bevæget kroppen.

AA kom op på 16 ugentlige timer til trods for tidligere antagelse af, at hun kunne være i målgruppen for en førtidspension. AA tror nu på at kunne vende tilbage på arbejdsmarkedet, hvis hun kan bruge de nye tilegnede strategier.

Gennem virksomhedsrettet indsats opnås sygdomsindsigt – og bedre grundlag for jobcentrets videre arbejde

BB er en kvinde midt i livet, som i de personlige samtaler var opsat på hurtigt at starte i en virksomhedspraktik. Der blev iagttaget en påfaldende adfærd, men BB ønskede helst ikke at tale om sit helbred og blev frustreret over spørgsmål hertil. BB er uddannet farmaceut, og hun var åben for forskellige brancher og var også selv aktiv søgende.

BB tog sammen med sin konsulent til praktiketableringssamtaler både i en helsekostbutik og på et plejehjem. Det første sted afviste de at samarbejde, fordi BB var dårligt gående. Det næste sted afviste de BB, fordi hun mødte op og fremstod forvirret.

Sagen blev løbende drøftet med jobcentret og efter aftale tog konsulenten kontakt til BB's tidligere arbejdsgiver. Her kunne de fortælle, at de havde oplevet BB som værende forvirret hele tiden.

På baggrund af tilbagemeldinger fra flere virksomheder lykkedes det konsulenten at få BB til at opsøge egen læge. Efter henvisning videre til speciallæge blev det konstateret, at BB desværre har fået hjernesvind. På det tidspunkt havde vi aftalt en intern praktik hos Servisio. Imidlertid afbrød jobcenteret forløbet, og de tilkendegav med den nye viden at kunne indstille BB til førtidspension.

Gennem støtte og dialog opnås personlig udvikling og tro på en fremtid på arbejdsmarkedet

CC er en mand, som blev henvist til Servisio på baggrund af en sygemelding med generaliseret angst og psykisk mistrivsel. Da CC startede, var han indelukket, fremstod nedtrykt og gik helt i stå under samtaler om forestående praktikforløb. Efterhånden åbnede han mere op. Han blev tilmeldt aktiviteten Naturvandring & meditation, og det passede ham godt at være udendørs.

CC startede i en virksomhedspraktik, som var matchet op mod hans ønsker. Han blev godt modtaget på virksomheden og blev glad for at være der. På eget initiativ begyndte han i fritiden at løbetræne og gå til fodbold, og han var mere social.

CC havde dog vedvarende søvnproblemer, og under praktikken blev det tydeligt, at han oplevede uforklarlig træthed. Han blev anbefalet at gå til egen læge, og han er nu i behandling for D-vitaminmangel.

CC har tidligere haft dårlige erfaringer med det sociale samspil med andre, især i relation til ledere på arbejdspladser. Aftalen var derfor, at CC kontaktede sin konsulent, når han blev i tvivl på praktikstedet, og denne hjalp ham til at se en løsning. CC har udtalt, at han har fået det bedre, og han tilskriver i høj grad sin fremgang den støtte, han har fået hos Servisio.

Gennem tæt samarbejde med arbejdsgiver opbygges motivation til at optrappe timetal

DD har angst og PTSD, og hun har i perioder svært ved at komme ud hjemmefra. Hun har også erfaringer, der gør det svært for hende at stole på andre mennesker. Der har derfor under forløbet i Servisio været fokus på at give tid og arbejde med tillid i relationen til konsulenten.

Der blev i dialog med jobcentret også tilkøbt erhvervspsykolog (Individuelt mestringsforløb) pga. behov for at få støtte til at bryde gamle mønstre og til at opbygge større selvværd. DD har desuden en hjemmevejleder, der hjælper med struktur og energiforvaltning hen over ugen.

Ved opstart i praktik som projektmedarbejder var det nødvendigt for DD, at vi ikke gik for hurtigt frem med progression i arbejdsopgaver og timetal. Hun var bange for tilbagefald med angst. Der blev aftalt en gradvis, skånsom optrappingsplan med virksomheden. Desuden blev hun mødt med fleksibilitet på stedet, hvor der fx blev lyttet til ønske om at ændre mødetidspunkt, så DD ikke skulle transportere sig i myldretiden. Dette, og meget andet, er drøftet på de fælles møder på virksomheden, så praktikken opfyldte hendes skånebehov.

DD blev under praktikken mere fremmødestabil og gav selv udtryk for ønske om optræning, fordi hun havde lyst til at være mere på praktikstedet. Hun virkede gladere og mere forhåbningsfuld for fremtiden.

Udtalelser fra borgere

“Jeg har mødt stor forståelse for min situation og fået den hjælp jeg havde brug for igennem forløbet. Jeg har været særlig glad for at deltage i smerte mestringsforløb, og her møde andre ligesindede. Derudover er jeg imponeret over, at det er lykkedes at finde så god en praktikplads til min Jobprøvning.”

“Jeg er blevet meget positivt overrasket over mit forløb hos Servisio. Allerede fra første dag følte jeg mig set og taget alvorligt. Der har været god tid til at lære hinanden at kende uden at jeg har følt mig presset, og jeg har oplevet en sparring, der giver mening for mig, hvilket indtil videre har givet mig et håb om, at jeg kan fungere i et job en dag.”

“Jeg er meget taknemmelig for at være i Servisio. Glad for mindfulness og træning med [underviser], og hjælpen fra [konsulenten]. God stemning og dejlige medarbejdere. 100 procent glad for det.”

“Jeg har følt mig grebet og rummet – både i individuelle samtaler og på kurser.

- [Konsulenten] har været tryk, fagligt stærk og menneskelig i dialogen; jeg følte mig set og taget alvorligt.
- Kurserne gav konkrete redskaber, som jeg kan bruge i hverdagen (struktur, regulering, grænser, egenomsorg).”