

26.10.2020

Enheden for Servicedesign
Beskæftigelses- og integrationsforvaltningen

Borgeroplevelsen før, under og efter rehabiliteringsmødet

**Center for Afklaring og Beskæftigelse i samarbejde med
Enheden for Servicedesign 2019/2020.**

Beskæftigelses- og integrationsudvalgsmøde 26.10.2020



Rehabiliteringsmødet på CAB

- Center for Afklaring og Beskæftigelse (CAB) afholdt ca. 4000 rehabiliteringsmøder i 2019.
- På mødet deltager borger og rehabiliteringsteamet:
 - Borgers sagsbehandler
 - Mødeleder
 - SUF
 - SOF
 - Læge.



Formål og feltarbejde

Formålet med projektet er at løfte borgeroplevelsen før, under og efter rehabiliteringsmødet gennem inddragelse af borgere og medarbejdere.

- Projektstart: efterår 2019
- Forventet afslutning: forår 2020
- Har afventet mulighed for at teste løsninger grundet corona
- Enheden for Servicedesign udfører sidste aktivitet i november
- CAB overtager de sidste elementer ift. implementering af løsninger derefter

Borgerne er inddraget gennem

- kvalitative interviews inden mødet
- observationer af venteområder og rehabiliteringsmøder
- opfølgende telefoninterviews.

Medarbejderne

- er blevet interviewet
- har selv været med til at udføre observationer.



"Jeg mangler viden
om mødet for at der
kan skabes tillid og
tryghed"
Elias, 59 år

"Jeg føler ikke, at jeg har nogen
rolle (red. til mødet). Jeg har
ikke indflydelse på, hvad der
skal ske. Hvis de har taget en
beslutning, er det er lige
meget, om jeg er der eller ej."
Elias, 59 år

"Det gør ikke den
store forskel, om jeg
er med til mødet"
Katja, 34 år

"Jeg ville gerne
forberede mig på
mødet, men hvordan
forbereder man sig
på en 6 mod 1?"
Rocky, 38 år

"Det er svært at
gennemskue, hvad
der skulle ske. Det
gør mig utryg!"
Lene, 60 år

A man and a woman are seen from behind, looking at a large whiteboard. The whiteboard is covered with various documents, sticky notes, and markers. The documents appear to be related to a meeting or interview, with titles like "Informant #1", "Informant #2", "Efter mødet - interview", "Ønsker til mødet set i baggrunden", "Andre udsagn", "Mine refleksioner fra mødet", and "Mine refleksioner fra efter mødet". The sticky notes are mostly blue and yellow. The man is wearing a blue and white checkered shirt, and the woman is wearing a black top and a colorful patterned skirt. The background is a plain white wall.

Problematikker og løsninger

Borgernes oplevelser

Før mødet

1

Borgerne oplever, at det er svært at forberede sig inden mødet.

2

Borgerne har svært ved at se formålet med deres deltagelse i mødet.

3

Borgerne ved ikke, hvad deres og teamets rolle er på mødet.

4

Borgerne oplever, at formålet med teamets spørgsmål er uklare, og at dialogen på mødet påvirkes af deres nervøsitet.

5

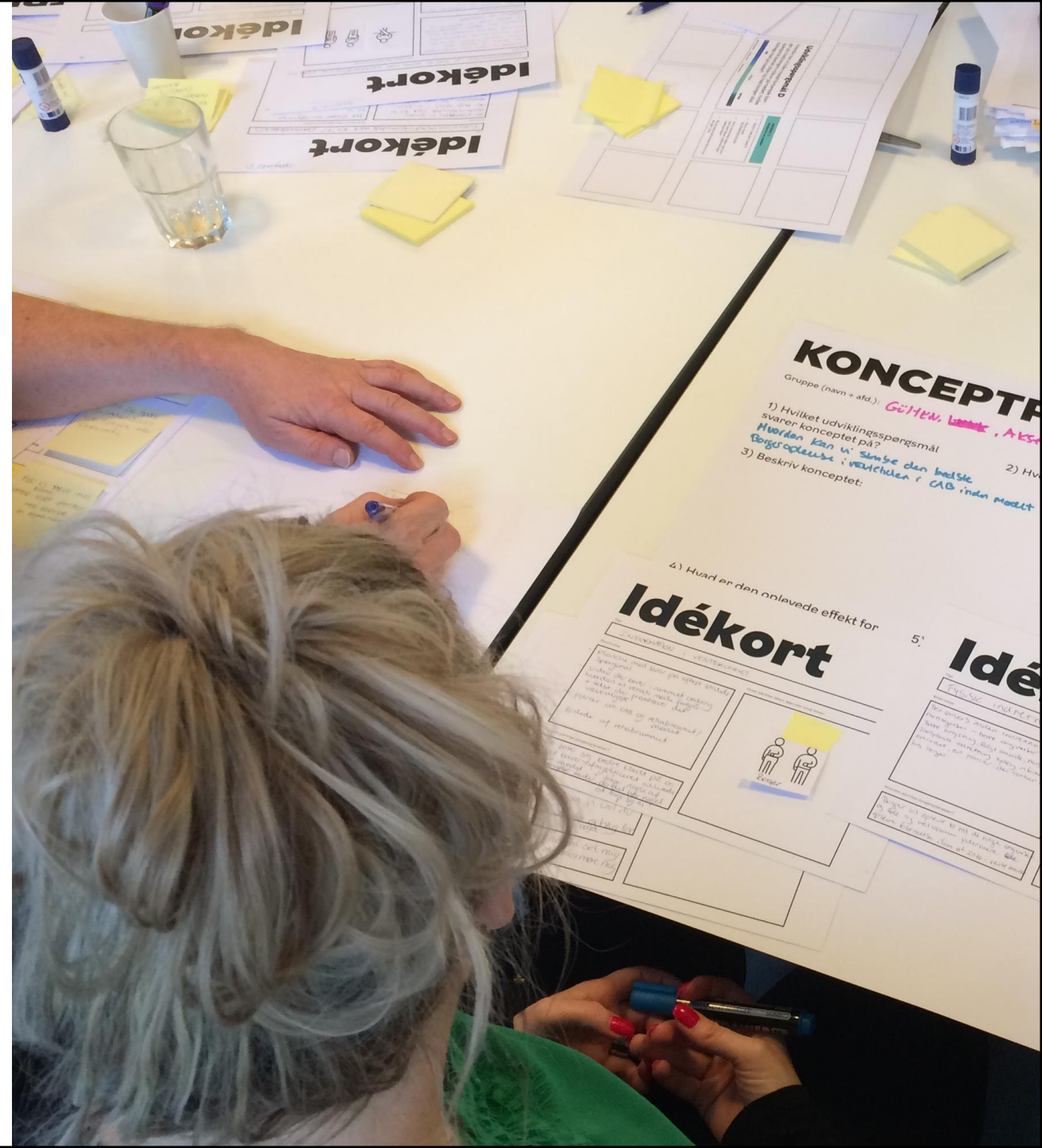
Borgerne oplever, at det er svært at modtage og huske mødets resultat.

Under mødet

Efter mødet

Udvikling af løsninger

- Koncepter udvikles for at løse de udvalgte problemstillinger.
- Koncepterne udvikles sammen med sagsbehandlere og mødeledere.



Løsninger, der skal løfte borgeroplevelsen



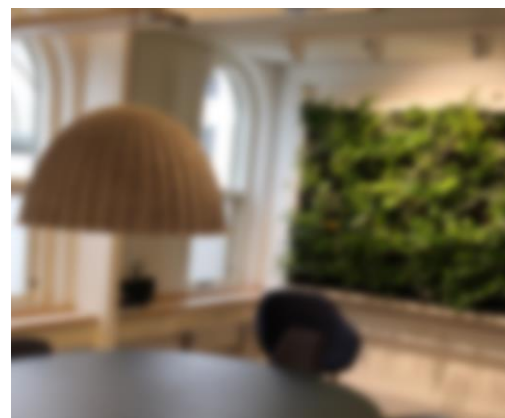
Før mødet

Forberedende
samtale



Før mødet

Meningsfuld
ventetid og afhentning



Under mødet

Temadag for
rehabiliterings-
gruppen



Efter mødet

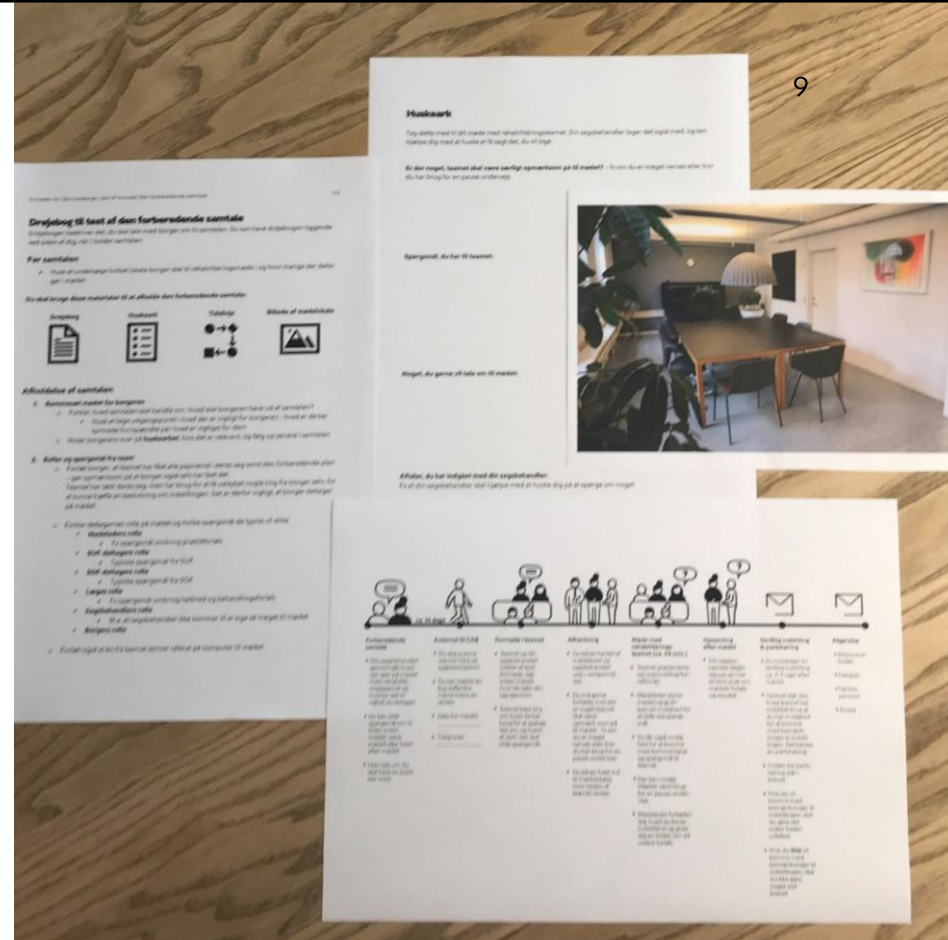
Styrket opfølgning

Den forberedende samtale

- En forberedende samtale og tilhørende materialer, der skal øge borgerens tryghed og aktive deltagelse under rehabiliteringsmødet.
- Borgerne føler sig tryggere efter den forberedende samtale.
- Borgerne oplever nu at være forberedt på deres rehabiliteringsmøde.
- Sagsbehandlerne oplever, at borgerne bliver mere engagerede og deltagende.
- Rutinerede sagsbehandlere får brudt rutinerne; nye sagsbehandlere klædes bedre på.

"Det var godt at få fortalt, hvad det var for nogle mennesker, man sidder overfor, hvilke spørgsmål man får stillet, hvem der siger mest og så videre. Til bevillingen af mit ressourceforløb var der mange til mødet, men den her gang er jeg forberedt."

Per, 48 år



"Med billederne og tegningerne i tidslinjen bliver man forberedt, og det er dejligt. Det er altid godt at få at vide, hvad man går ind til - specielt med min angst."

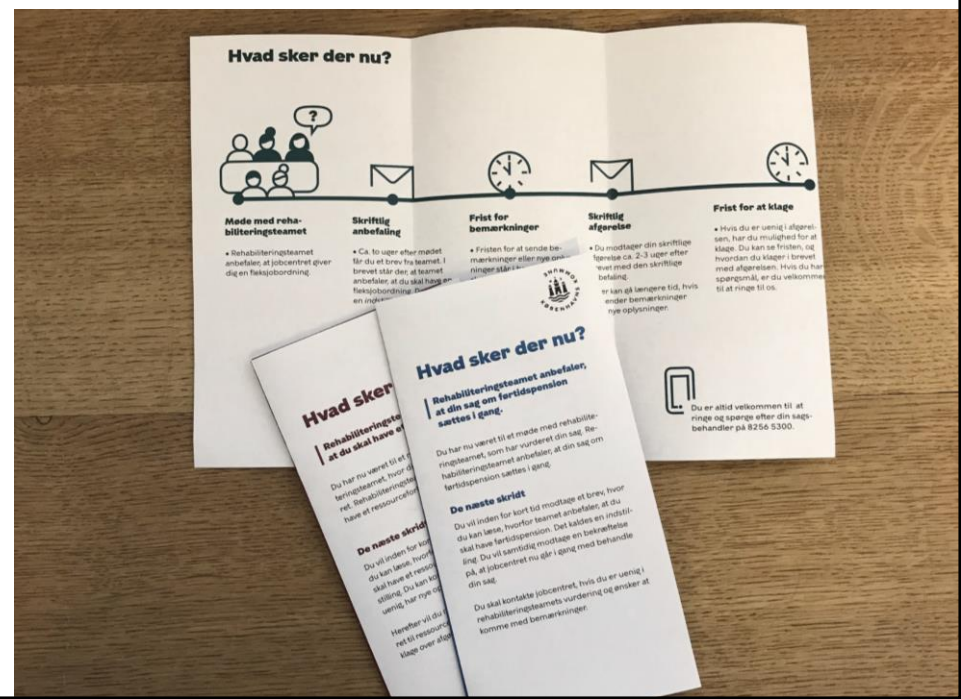
Lisbeth, 51 år

Styrket opfølgning

- Samtalestationer til rolig opfølgning efter rehabiliteringsmødet.
- Tre foldere, der beskriver den proces, der sættes i gang efter rehabiliteringsmødet.
- Mødelederne oplever ikke længere et behov for at "overinformere".
- Folderne sikrer, at alle borgere får den rette information.
- Mødelederne oplever, at de kan tilpasse informationen til borgernes situation.

"Det giver et godt flow, når vi forklarer borgerne en del ting til sidst på mødet. Det er godt at kunne give noget med hjem, så ved man ligesom, at borgeren får det hele med."

Mødeleder



A dimly lit room, possibly a study or a small office. In the center is a round, dark-colored table surrounded by several dark chairs. To the left, there is a long, low desk or counter under a window with white curtains. A red armchair is positioned near the window. In the background, a large wooden bookshelf is filled with books. To the right of the bookshelf, a large green plant in a black pot stands next to a white door with a glass panel. The door has three small, round, colorful knobs (black, orange, and black) on it. The overall atmosphere is quiet and somewhat somber due to the low lighting.

Spørgsmål?