



17-11-2016

Status på udmøntningen af Sygedagpengeaftalen

For hvert af pejlemærkerne gives der nedenfor en status på hvilke initiativer, der er gennemført i 2016 samt hvilke initiativer, der forventes iværksat i 2017.

Sagsnr.

2014-0001603

Dokumentnr.

2014-0001603-103

Sagsbehandler

Claus Brygger Jacobi

Pejlemærke 1: En bedre borgerservice

Aftaleparterne ønsker, at borgerne skal opleve et ensartet og højt serviceniveau for personlig, telefonisk og skriftlig kontakt, så borgerne sikres den nødvendige vejledning og rådgivning. Forvaltningen har lovet aftaleparterne at:

”Jobcentret skal vende tilbage på telefoniske henvendelser inden for 2 arbejdsdage og mails inden for 10 arbejdsdage. Derfor skal der årligt følges op på, om jobcentret vender rettidigt tilbage på e-mails og telefoniske henvendelser.”

Sidste status som udvalget fik forelagt i starten af 2016 viste, at jobcentrene endnu ikke havde opnået et tilfredsstillende niveau for rettidig tilbagevenden på henvendelser. Forvaltningen har derfor også fulgt op på dette i 2016. De 2 stikprøver foretaget i 2016 viser en fremgang i overholdelsen af tidsfristerne:

Tabel 1: Andel henvendelser som er besvaret indenfor tidsfristen (antal overholdte og undersøgte sager i parentes)

	Maj 2015	Oktober 2015	August 2016	November 2016
Skriftlige	82 % (40/49)	63 % (17/27)	95 % (38/40)	90 % (36/40)
Telefoniske	64 % (30/47)	73 % (22/30)	66 % (19/29)	82 % (18/22)

Som det ses af tabellen overholdes tidsfristen for skriftlige henvendelser i vidt omfang. Det samme gør sig gældende i den seneste stikprøve for telefoniske henvendelser. Resultaterne er sandsynligvis opnået gennem det vedvarende fokus på overholdelsen af tidsfrister, herunder drøftelse af stikprøvens resultater på visionsmøde mellem centre og direktør. Der vil fortsat være ledelsesfokus på dette i 2017.

Gennem 2016 har jobcentrene arbejdet for at udbrede brugen af skærmskommunikation til flere ledige sygemeldte i jobafklaringsforløb så de kan deltage i rehabiliteringsteammødet på JKA gennem skærmskommunikation, hvor den sygemeldte befinder sig sammen med sin sagsbehandler i AMC. De fleste rehabiliteringsteammøder for ledige sygemeldte i jobafklaringsforløb er således afholdt gennem skærmskommunikation i 2016.

Pejlemærke 2: En ordentlig kommunikation

Aftaleparterne ønsker, at borgerne lettere skal kunne forstå, hvad jobcentrene skriver til dem, og ved indgangen til sygedagpengesystemet skal det være mere overskueligt for borgerne, hvordan deres forløb vil være.

I 2016 er oversigten, der giver borgerne et overblik over deres samtaleforløb, blevet udvidet med en bagside. På bagsiden kan den sygemeldte få et overblik over, hvad hun/han kan forvente sig af jobcenteret, hvad jobcenteret forventer af hende/ham, samt hvilke selvbetjeningsmuligheder der findes på Jobnet.dk. Den sygemeldte borger får samtaleoversigten med bagside tilsendt før eller udleveret ved første samtale (bilag 3).

Pejlemærke 3: Et målrettet samtaleforløb

Aftaleparterne ønsker, at borgerne skal opleve, at deres samtaleforløb er systematisk og målrettet deres behov. Aftaleparterne ønsker desuden, at samtaleforløbet sikrer borgerne en tidlig helbredsmæssig afklaring og et effektivt samarbejde med de praktiserende læger og Klinisk Funktion.

Jobcenter København har derfor i 2016 opstartet en integreret beskæftigelses- og behandlingsindsats (IBBIS). IBBIS projektet indebærer en tidlig helbredsmæssig afklaring og indsats, samt et samtaleforløb som er målrettet borgere som sygemeldes med stress, angst eller depression. IBBIS projektet foregår i samarbejde med Region Hovedstadens Psykiatri og Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering og sigter mod at skabe evidens for, at et tæt samarbejde mellem beskæftigelseskonsulenter og sundhedsfaglige kan få denne gruppe sygemeldte hurtigere tilbage i beskæftigelse. 66 borgere har indtil videre fået indsatsen, hvoraf over halvdelen er blevet raskmeldte eller delvist raskmeldte. Det er dog endnu alt for tidligt at vurdere effekten af indsatsen, eftersom forsøget først afsluttes medio 2018.

Pejlemærke 4: En struktureret indsats

Aftaleparterne ønsker, at sagsbehandlerne skal have et godt overblik over relevante indsatser, så borgerne får den rigtige indsats, og at der er en større systematik i tilrettelæggelsen af borgernes forløb. Dette er forsøgt opnået ved at implementere de såkaldte Borgerforløb i 2015.

Aftaleparterne har desuden udtrykt et specielt ønske om, at indsatser i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (SUF) og Socialforvaltningen (SOF) tænkes ind i borgernes forløb.

Ved de for nyligt afsluttede budgetforhandlingen fik SUF bevilliget midler til at udvide stressklinikkerne. Udvidelsen baserer sig på en aftale med jobcentrene om, at de henviser 100 ledige og sygemeldte årligt i til forløbene frem til IBBIS projektet afsluttes i midten af 2018, hvorefter jobcentrene henviser 300 ledige og sygemeldte om året til stressforløbene.

Stressforløbene bliver tæt koblet til beskæftigelsesindsatsen og vil foregå på hold med færre deltagere end i de ordinære stressforløb.

Efter IBBIS projektets er afsluttet, vil stressforløbene blive justeret på baggrund af erfaringerne fra projektet.

Pejlemærke 5: Et bedre samarbejde med arbejdsgivere

Aftaleparterne ønsker, at arbejdsgiverne og de sygemeldte skal have relevant og målrettet støtte og rådgivning i forhold til arbejdsfastholdelse.

I 2016 er der gennemført en handleplan for at øge kvaliteten i sagsbehandlingen på sygedagpengeområdet. Handleplanen har blandt andet haft fokus på at sikre, at sagsbehandlerne kontakter arbejdsgiverne ved første samtale, når det er relevant, som loven foreskriver. På dette område er der sket en markant forbedring, fra at det kun skete korrekt ved hver femte samtale i december 2015, til at sagsbehandlerne gjorde det korrekt ved 4 ud af 5 samtaler i august 2016 (målt ved stikprøver i 2 kvalitetsopfølgninger).

I 2017 vil der blive tilført 7 mio. kr. til jobcentrene til arbejdsgiver- og virksomhedskontakt på sygedagpengeområdet via omlægningen af beskæftigelsesindsatsen. Det indebærer både flere ressourcer til sagsbehandlerne til arbejdsgiverkontakt, samt ansættelse af medarbejdere der kan etablere/følge op på virksomhedspraktikker og understøtte arbejdsfastholdelse.

I 2016 er der desuden gennemført en kommunikationsindsats med henblik på at udbrede kendskabet til fast-track ordningen, dvs. tidlig opfølgning af jobcenteret, hvor København også tilbyder et arbejdspladsbesøg af eksempelvis en fysioterapeut, psykolog og/eller handicapkonsulent. Der er etableret en "Fast-track knap" på "Min lederside", så ledere i Københavns Kommune har nem adgang til at anmode om fast-track for ansatte bosat i Københavns Kommune. Derudover har forvaltningen udarbejdet informationsmateriale om fast-track ordningen som kan benyttes af Erhvervsrådet i deres kontakt med virksomheder.

På trods af kommunikationsindsatsen benyttes fast-track ordningen stadig meget lidt. Jobcenteret har således kun modtaget ca. 50 anmodninger i 2016, hvoraf ca. halvdelen har ført til kontakt med arbejdsgiveren/besøg på arbejdspladsen. Det er ca. samme antal som i 2015.

Forvaltningen vurderer stadig det er værd at arbejde videre for at udbrede brugen af ordningen, eftersom der er evidens for, at et samarbejde med arbejdsgiveren om en tidlig arbejdsfastholdelsesindsats har gode effekter. Forvaltningen er derfor ved at undersøge muligheden for at indgå samarbejde med "Tidlig indsats" under Arbejdsmiljø København om en fælles indsats for kommunens ansatte som er bosat i Københavns Kommune.

Pejlemærke 6: En effektiv organisering

Aftaleparterne ønsker, at jobcentrenes organisering skal tilpasses bedst muligt til de nye lovkrav på sygedagpengeområdet samt være ubureaukratisk og ressourceeffektiv.

Forvaltningen har iværksat et samarbejde mellem ydelsesservice og jobcentrene, hvor ansøgningskemaerne om sygedagpenge screenes mhp. på at bestillingerne af lægeattesterne forbedres. Formålet er at forbedre lægeattesterne som benyttes ved første samtale, samt i videst muligt omfang undgå, at der skal indhentes yderligere lægelig dokumentation. Dette initiativ understøtter også den tidlige helbredsmæssige afklaring (pejlemærke 3).

Derudover har forvaltningen netop tilkøbt det såkaldte korrespondancemodul til Netforvaltning Sundhed (som vi benytter når vi indhenter lægeattester). Med korrespondancemodulet vil sagsbehandlerne langt lettere kunne stille eventuelle uddybende spørgsmål til lægerne vedr. den enkelte attest.

Handleplanen for at øge kvaliteten i sagsbehandlingen har medført mindre justeringer i organisering og arbejdsgange mhp. at revurderinger sker til tiden, og sager om jobafklaringsforløb forelægges rehabiliteringsteamet til tiden. Det har blandt andet medført en styrket opfølgning i sager inden revurderingstidspunktet og tidligere påbegyndelse af den forberedende sagsbehandling ved overgangen til jobafklaringsforløb.

Jobcentrenes har gennem 2016 videreført resultatstyringen vha. regelmæssige tavlemøder, hvor medarbejdere og ledere sammen følger op på jobcenterets og de enkelte afdelingers resultater. Derudover følges der også regelmæssigt op de enkelte medarbejders resultater. Dette er mhp. at udbrede de gode erfaringer til samtlige medarbejdere og ledere i jobcenteret.

Pejlemærke 7: Et højt kompetenceniveau

Aftaleparterne ønsker, at sagsbehandlerne bliver klædt ordentligt på til at løfte de nye opgaver, der følger af Sygedagpengeaftalen og -reformen.

Handleplanen for at øge kvaliteten i sagsbehandlingen har i stort omfang handlet om at styrke sagsbehandlerne kompetencer. Handleplanen har indebåret løbende ledelsestilsyn på centrale lovbestemte områder i sagsbehandlingen:

- Konkret uarbejdsdygtighedsvurdering ved samtlige samtaler
- Kontakt med arbejdsgiver ved første samtale eller begrundelse for hvorfor det ikke er sket

- Korrekt og rettidig afgørelse om revurdering
- Korrekt partshøring af borgere ved afgørelser
- Rettidig forelæggelse af sager for rehabiliteringsteamet og udarbejdelse af rehabiliteringsplanens indsatsdel

På baggrund af den enkelte sagsbehandlers resultater af ledelsestilsynene har afdelingslederne haft individuelle samtaler med sagsbehandlerne om, hvordan de kunne øge kvaliteten i sagsbehandlingen. Derudover har afdelingsledere, jobcenterchef og direktionen løbende drøftet initiativer til forbedring af kvaliteten i sagsbehandlingen på de pågældende områder. Initiativerne har både omhandlet kompetenceudvikling og organisationsforbedringer.

Den seneste kvalitetsopfølgning fra august 2016 viste markante forbedringer i forhold til kvalitetsopfølgningen fra december 2015. Sagsbehandlingen på sygedagpengeområdet var således korrekt i 81 (arbejdsgiverkontakt) til 98 procent af sagerne (partshøring) afhængigt af lovområde.

Centralforvaltningen udarbejder i løbet af december endnu en kvalitetsopfølgning, og de regelmæssige ledelsestilsyn og individuelle samtaler om sagsbehandlerne resultater fortsætter på jobcentrene i 2017.