

### **Best practise i relation til Ankestyrelsen anbefalinger i praksisundersøgelser på sygedagpenge, fleksjob og førtidspensionsområdet.**

#### **Indledning**

På baggrund af Ankestyrelsens oplæg v/kontorchef Pernille Fejfer om Ankestyrelsens relevante praksisundersøgelser på de 3 områder er Ankestyrelsens anbefalinger til god sagsbehandling oplistet sammen med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens initiativer.

#### **Ankestyrelsens anbefalinger til best practise.**

Ankestyrelsen peger generelt på, at best practise i sagsbehandlingen forudsætter et godt grundlæggende fundament af viden om lovgivning, metoder og arbejdsredskaber. Ankestyrelsen har på baggrund heraf følgende anbefalinger til god sagsbehandling:

- 1. Viden om og korrekt anvendelse af loven.*
- 2. Oplysning af sagen*
- 3. Afgørelse og begrundelse*
- 4. Råd og vejledning til borgerne*

#### **Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens praksis og igangværende initiativer.**

Det er Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens opfattelse, at forvaltningen generelt lever op til Ankestyrelsens anbefalinger, men finder, at det er vigtigt at bevare fokus på kvaliteten i sagsbehandlingen og hele tiden vurdere, hvorvidt der er mulighed for forbedringer.

Ved prioritering af kvalitetsforbedrende initiativer indgår blandt andet resultater af revision, forvaltningens kvalitetsopfølgning, erfaring fra klagesager, Borgerrådgiverens beretninger og undersøgelser, brugertilfredshedsundersøgelser m.v.

#### **Ad. 1. Viden om og korrekt anvendelse af loven, Ad 2. Oplysning af sagen og Ad 3. Afgørelse og begrundelse.**

Konkret i forhold til Ankestyrelsens ovennævnte anbefalinger skal det nævnes, at der på baggrund af Ankestyrelsens ankestatistik ikke er grundlag for at konkludere, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen ikke administrerer i henhold til loven på sygedagpenge-, førtidspension- og fleksjobområdet.

Forvaltningen har fokus på løbende kompetenceudvikling både i forhold til lovgivning, metoder og systemer ligesom der organisatorisk er prioriteret en specialisering af indsatsen, eksempelvis er afklaring af sager til revalidering, fleksjob og førtidspension samlet i afklaringsteam. Dette medvirker til både at styrke viden om lovgivning og viden om den formelle og processuelle del af sagsbehandlingen, herunder krav til oplysning af en sag samt krav til afgørelse og begrundelse, som også understøttes af forvaltningens arbejdsportal.

Under ”Borgeren ved Roret” er der igangsat flere projekter for at styrke kvaliteten i sagsbehandlingen blandt andet et projekt om bedre borgerbreve med fokus på at styrke den skriftlige kommunikation med borgerne.

Forvaltningen har på klagesagsområdet igangsat et pilotprojekt ”Styrket borgerkontakt”, som er baseret på en mundtlig dialog med borgeren ud fra medieringsprincipper. I første omgang anvendes metoden i såkaldte formalitetsklager, dvs. klager over sagsbehandlingen, idet forvaltningen i en pilotfase har prioriteret, at der ikke skal kunne sås tvivl om borgerens retssikkerhed og mulighed for at klage over en afgørelse til Beskæftigelsesankenævnet. Erfaringerne fra projektet, herunder borgernes oplevelse af sagsbehandlingen indgår i en vurdering af, om metoden skal implementeres permanent og eventuelt udbredes til andre dele af forvaltningen. Det skal nævnes, at projektet indgår som en del af budgetforhandlingerne vedrørende Citizen 2015.

#### Ad. 4. Rådgivning og vejledning.

Under ”Borgeren ved Roret” er der endvidere igangsat et projekt, som skal forbedre den skriftlige dokumentation i sagerne og blandt andet styrke grundlaget for råd og vejledning samt en sammenhængende indsats til borgerne.

Konkret i forhold til rådgivning og vejledning har forvaltningen på flere områder udarbejdet skriftligt materiale, som udleveres til borgerne. Det er imidlertid forvaltningens opfattelse, at den individuelle målrettede vejledning til borgerne kan forbedres primært på sygedagpengeområdet, men også i forbindelse med det videre forløb efter afslag på førtidspension.

#### **Nye initiativer i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.**

På baggrund af Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets temadrøftelse vil forvaltningen iværksætte 2 initiativer:

- Serviceguide til borgerne om muligheder efter ophør af sygedagpenge.  
Målet er, at guiden kan udleveres til borgeren tidligt i sygedagpengeforløbet, og at der med udgangspunkt i guiden kan ydes målrettet råd og vejledning under sygedagpengeforløbet tilpasset den enkelte borgeres aktuelle situation.
- Pilotprojekt på førtidspensionsområdet.  
Projektet omhandler et servicetilbud om samtale til borgere, der har modtaget afslag på førtidspension. Formålet med projektet er overordnet, at styrke fokus på borgernes retssikkerhed, herunder borgernes klagemulighed og at borgerne i forbindelse med et afslag på førtidspension oplever en kvalificeret og helhedsorienteret borgerservice i beskæftigelsesindsatsen.

#### **Særligt om Ankestyrelsen anbefalinger til best practise for anvendelse af lægekonsulenter.**

Foruden ovenstående generelle anbefalinger skal nævnes Ankestyrelsens undersøgelse om kommunernes best practise for anvendelse af lægekonsulenter i sager om sygedagpenge, fleksjob og

førtidspension, hvor Beskæftigelses og Integrationsforvaltningen har deltaget. Ankestyrelsens rapport med eksempler på best practise er offentliggjort i april 2012. Undersøgelsens tre overordnede temaer er:

- kommunens samarbejde med lægekonsulenten
- kommunens samarbejde med undersøgende/behandlende læge
- kommunens samlede vurdering af inddragelse af borgeren

Ved undersøgelsen har Ankestyrelsen gennemgået 36 sager med fokus på konkrete eksempler på best practice i sagsbehandlingen inden for de tre temaer, samt interviewet fire kommuner, der belyser de tre temaer, herunder Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens nye organisering af lægekonsulenterne.

#### Ankestyrelsens anbefalinger til best practise

Ankestyrelsen peger blandt andet på følgende eksempler på best practise:

- Præcise spørgsmål om helbredsmæssige forhold giver præcise lægelige svar
- Når lægekonsulentens vurdering indgår i ressourceprofilen, får borgeren bedre forståelse for lægekonsulentens rolle i sagen
- Generelt fokus på øget dialog i samarbejdet med lægekonsulenten
- Faglig ekspertise samles
- Mundtlig dialog mellem lægekonsulent og sagsbehandler
- Tydelighed omkring lægekonsulentens rolle
- Større kontakt til undersøgende læge

#### Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens praksis.

Resultatet af undersøgelsen viser, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens organisering og anvendelse af lægekonsulenterne er i overensstemmelse med Ankestyrelsens anbefalinger.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens lægekonsulentordning er forankret i ét center, med henblik på at samle og styrke den faglige ekspertise, men lægekonsulenterne er til rådighed for de øvrige jobcentre og også fysisk tilstede på de øvrige jobcentre.

Lægekonsulenterne arbejder på jobcentrene i dagtimerne, således at der sikres en øget fleksibilitet og smidighed i samarbejdet og den mundtlige dialog mellem beskæftigelseskonsulenten og lægekonsulenten. Den direkte mundtlige dialog kombineret med eventuel undervisning styrker endvidere beskæftigelseskonsulenternes viden, som generelt kan medvirke til at forbedre kvaliteten ved vurdering af og indhentelse af lægelige oplysninger.

Lægekonsulenterne har desuden mulighed for at være i dialog med de praktiserende læger og dermed bidrage til udvikling og kvalificering af dette samarbejde.

Det er Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens opfattelse, at den øgede dialog generelt er væsentlig for et godt samarbejde og for kommunikationen omkring lægekonsulentens rolle og funktion.