



13-11-2015

### Status på udmøntningen af Sygedagpengeaftalen

For hvert af pejlemærkerne gives der nedenfor en status på hvilke initiativer, der er gennemført i forbindelse med udmøntningen i 2015 samt hvilke initiativer, der forventes iværksat i 2016.

Sagsnr.  
2014-0001603

Dokumentnr.  
2014-0001603-103

#### 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. Der er gennemført følgende initiativer i 2015:

Sagsbehandler  
Claus Brygger Jacobi

- Alle sygemeldte borgere har nu adgang til vejledning og rådgivning ved personligt fremmøde i jobcentrets reception uden forudgående aftale
- Alle sygemeldte borgere får nu ved skriftlige henvendelser et autosvar, der indeholder information om, hvornår de kan forvente svar, samt hvordan man kan få yderligere vejledning og information via telefonisk kontakt og nettet
- Ledige sygemeldte i visitationskategori 3, eller som overgår til jobafklaringsforløb, kan nu vælge at deltage i rehabiliteringsteammødet gennem skærmmunikation. Ved brug af skærmmunikation befinder den sygemeldte sig sammen med sin sagsbehandler, mens resten af mødedeltagerne befinder sig i Center for Arbejdsfastholdelse (JKA), hvor rehabiliteringsteammøderne normalt afholdes
- Der er udarbejdet en pjece om skærmmunikation. Pjecen benyttes, når sagsbehandleren orienterer den ledige sygemeldte om denne mulighed jf. bilag 2a
- Alle sygemeldte har nu mulighed for at tilmelde sig en service, hvor de pr. sms bliver husket på, hvornår de skal til næste samtale i jobcentret. Informationen om sms-servicen ligger på kommunens hjemmeside samt på Jobnet.dk.

Udover disse tiltag har forvaltningen lovet i udmøntningsnotatet 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.”*

Ved en foreløbig status den 1. juni 2015 blev der lavet en stikprøve. Stikprøven viste, at der var behov for tiltag for at forbedre overholdelsen af tidsfristerne – specielt for telefoniske henvendelser. Dette indebærer, at sagsbehandlerne fik færre administrative opgaver, i højere grad hjælp hinanden med at besvare telefoniske henvendelser samt blev mindet løbende om hvilke borgere, de manglede at vende tilbage til ved telefoniske henvendelser.

Den seneste stikprøve foretaget i oktober viser, at der generelt er sket en positiv udvikling i forhold til de telefoniske henvendelser. Det dækker dog over en markant forbedring i forhold til sygemeldte fra beskæftigelse, men dårligere resultat for de sygemeldte fra ledighed.

Der har generelt været en negativ udvikling ang. de skriftlige henvendelser. Det dårligere resultat er forårsaget af en markant negativ udvikling for de sygemeldte ledige.

På baggrund af stikprøven vurderer forvaltningen stadigvæk ikke, at der på nuværende tidspunkt er grundlag for at afkorte tidsfristerne. Det vil blive vurderet igen ved næste status.

Følgende initiativer forventes iværksat i 2016:

- Stikprøver på overholdelse af svarfrister for telefoniske og skriftlige henvendelser i starten og slutningen af 2016
- Sikre overholdelsen af tidsfrister på telefoniske og skriftlige henvendelser blandt andet ved:
  - Øget ledelsestilsyn med, at den enkelte medarbejder overholder svarfristerne samt registrerer, når en henvendelse er besvaret
  - Omorganisering, der sikrer, at medarbejdere altid er friholdt fra samtaler med henblik på, at planlagte samtaler ikke aflyses ved fravær, samt at borgere får rettidig tilbagemelding på deres henvendelser
- Udbrede brugen af skærmmunikation på rehabiliteringsteammøder.

## **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. Derudover har aftaleparterne ønsket, at der tages ekstra hånd om borgere, der får en ydelsesnedgang i forbindelse med overgangen til jobafklaringsforløb. Der er gennemført følgende initiativer i 2015:

- Københavns Kommune har fået omskrevet fem af de mest brugte landsdækkende afgørelsesbreve med henblik på at gøre det lettere for sygedagpengemodtagere at forstå, hvorfor der er truffet afgørelse om, at deres sygedagpenge ophører
- Alle sygemeldte orienteres nu om muligheden for fast-track i orienteringsbrevet, som de modtager ved sygemeldingen
- Alle sygemeldte får nu enten udleveret en oversigt over deres samtaleforløb i forbindelse med første samtale eller tilsendt oversigten forud for samtalen. Ved årsskiftet får alle

sygemeldte oversigten forud for første samtale. Oversigten giver et grafisk overblik over, hvad borgerne kan forvente sig af deres samtaler i jobcentret, alt efter hvor længe de er sygemeldte jf. bilag 2b. Oversigten er udarbejdet på baggrund af samtalekonceptet, som er indført i forbindelse med pejlemærke 3 (se nedenfor)

- I forbindelse med indførelsen af borgerforløbene (omtalt i sygedagpengeaftalen som ”forløbspakkerne”) har sagsbehandlerne fået et skærpet fokus på, at sygemeldte borgere kan have behov for økonomisk vejledning eller enkeltydelser fra Socialforvaltningen jf. bilag 2c
- Ved rehabiliteringsteam mødet (hvor Socialforvaltningen deltager) er der fokus på, at sygemeldte i jobafklaringsforløb udnytter mulighederne for økonomisk vejledning og enkeltydelser.

Følgende initiativer forventes iværksat i 2016:

- Oversigten, der giver borgerne et overblik over deres samtaleforløb, udvides med en bagside, hvor de vigtigste krav og muligheder i lovgivningen formidles på en let og forståelig måde. Denne ”lovgivning light” skal suppleres med information om de mange selvbetjeningsmuligheder, der er tilgængelige på Jobnet.dk og KBHiJob.dk.

### **Pejlemærke 3: Et målrettet samtaleforløb**

Aftaleparterne ønsker, at borgerne skal opleve, at deres samtaleforløb er systematisk og målrettet deres behov, blandt andet om borgeren er ledig eller beskæftiget, kan deltage i aktivitet eller ej, samt hvad baggrunden er for sygemeldingen. Aftaleparterne ønsker desuden, at samtaleforløbet sikrer borgerne en tidlig helbredsmæssig afklaring og et effektivt samarbejde med de praktiserende læger og Klinisk Funktion. Der er gennemført følgende initiativer i 2015:

- Udvikling af et samtalekoncept, der har ekstra fokus på en systematisk opfølgning, som sikrer, at borgeren vender tilbage til arbejdsmarkedet samt får den nødvendige helbredsmæssige udredning og behandling inden for det første halve års sygefravær
- Samtalekonceptet er målrettet ud fra, om borgeren er sygemeldt fra beskæftigelse eller ledighed jf. bilag 2b. Sagsbehandlerne tilrettelægger desuden nu sygemeldtes opfølgning og indsats ud fra borgerforløbene jf. bilag 2c, hvor sygemeldte borgere blandt andet målgruppeinddeles på baggrund af, om de kan deltage i aktivitet eller ej, samt hvad baggrunden er for sygemeldingen. Borgerforløbene indebærer desuden et styrket fokus på de dele af samtalekonceptet, der handler om tilrettelæggelsen af borgerens indsats samt den

løbende opfølgning i forhold til, om borgeren får den rigtige indsats

- Samtalekonceptet er blevet præsenteret for alle sagsbehandlere på sygedagpengeområdet, og sygemeldte borgere informeres om dette i forbindelse med første samtale (se ovenfor)
- Sagsbehandlerne har fået løftet deres kompetencer i forhold til centrale elementer i samtalekonceptet. Det drejer sig blandt andet om inddragelse af borgeren i vurderingen af uarbejdsdygtighed, revurderingen af sygedagpengereetten samt i egen indsats og forløb. For sagsbehandlerne i JKA er det sket gennem et længerevarende uddannelsesforløb på Metropol. For sagsbehandlerne på Arbejdsmarkedscenteret er det foregået via deltagelse i en 2-dages workshop, som er tilrettelagt med afsæt i samtalekonceptet.

Følgende initiativer forventes iværksat i 2016:

- Man skønner, at omkring 40 procent af alle sygemeldte enten lider af stress, angst eller depression. Derfor deltager Københavns Kommune i et forskningsprojekt, hvor disse sygemeldte ved første samtale får muligheden for at indgå i en integreret beskæftigelses- og behandlingsindsats (IBBIS). IBBIS-projektet foregår i samarbejde med Region Hovedstadens Psykiatri og Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering fra februar 2016 til april 2018 og sigter mod at skabe evidens for, at et tæt samarbejde mellem beskæftigelseskonsulenter og sundhedsfaglige kan få denne gruppe sygemeldte hurtigere tilbage i beskæftigelse. Københavns Kommunes deltagelse i projektet vil målrette samtaleforløbet og indsatsen mod denne gruppe borgere samt sikre dem en tidlig helbredsmæssig afklaring.

#### **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.

Aftaleparterne har udtrykt et specielt ønske om, at revalidering samt indsatser i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (SUF) og Socialforvaltningen (SOF) tænkes ind i borgernes forløb. Der er gennemført følgende initiativer i 2015:

- Forvaltningen har i samarbejde med jobcentrene udviklet og implementeret seks såkaldt ”borgerforløb”. Sagsbehandleren visiterer nu løbende sygemeldte borgere til et af de seks borgerforløb på baggrund af visitationsmodellen og den personlige samtale med borgerne. Når sagsbehandleren trykker på det enkelte borgerforløb i systemet, vil der komme en boks op med en indsatsmodel. Indsatsmodellen omhandler, hvad

sagsbehandleren skal gøre, hvad leverandørerne og andre forvaltninger konkret kan hjælpe borgeren med samt hvilket ”pakkeforløb”, der vil være mest oplagt at bestille hos leverandørerne (interne og eksterne). På den baggrund tilrettelægges borgerens videre forløb, og der iværksættes indsatser hos leverandørerne og i andre forvaltninger (se bilag 2c om visitation til og indsatser i borgerforløbene)

- Sagsbehandlerne benytter ”pakkeforløbene” hos de fem nye leverandører (lidt under halvdelen af alle tilbud til sygemeldte)
- Der er lavet aftale med SUF om, at sygemeldte kan henvises til en sundhedssamtale eller til Center for Kræft og Sundhed. På den måde er SUF’s tilbud blevet et alternativ til tilbud fra leverandører
- Som konsekvens af det politiske ønske om at benytte tilbud i SUF og SOF, som en del af borgerforløbene, er der oprettet et nyt kursus for jobcentermedarbejdere ”Intro til SUF”. Sammen med kurset ”Indgange til SOF” klæder det jobcentermedarbejderne på til at rådgive og vejlede borgerne om ydelser og indsatser i SUF og SOF
- Borgerforløb 5 ”Risiko for varig nedsat arbejdsevne” omhandler en afdækning af, om den sygemeldte borger vil være berettiget til og have gavn af en revalidering.

Følgende initiativer forventes iværksat i 2016:

- Forvaltningen indgår løbende flere konkrete aftaler med SUF og SOF om tilbud, som kan indgå i borgerforløbene.

#### **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. Der er gennemført følgende initiativer i 2015:

- I samtalekonceptet samt i oversigten til borgere sygemeldte fra beskæftigelse, er der lagt vægt på, at muligheden for at raskmelde borgeren delvist skal undersøges ved alle samtaler, samt hvorvidt det er relevant at kontakte den sygemeldtes arbejdsgiver ved første samtale
- Alle sagsbehandlere på JKA har gennemgået et længerevarende uddannelsesforløb på Metropol, hvor en af kursusdagene omhandlede samarbejdet med arbejdsgiverne
- Arbejdsgivere, der benytter fast-track, får tilbud om, at den tidlige opfølgning kan ske på arbejdspladsen. Arbejdsgiverne er blevet informeret om mulighederne ved fast-track, herunder arbejdspladsbesøg gennem en kampagne, forvaltningen udrullede i foråret samt kan læse om muligheden på kommunens hjemmeside. Mulighederne er dog kun benyttet i begrænset omfang

- I efteråret 2015 er der etableret et fast-track team bestående af JKA's to ergoterapeuter, to psykologer og tre fra Specialindsats Handicap, der, udover deres andre opgaver i JKA, udgør teamet. Fast-track teamet sammensættes ud fra den enkelte sag og den sygemeldtes konkrete behov og vil blandt andet tage ud på arbejdspladsbesøg som fremskudt første samtale, hvor der er tale om en tidlig arbejdspladsfastholdelsesindsats.

Følgende initiativer forventes iværksat i 2016:

- Kompetenceudvikling for sagsbehandlerne på sygedagpengeområdet fra JKA med fokus på, hvordan arbejdsgiverkontakten forbedres i den daglige sagsbehandling
- Kommunikationsindsats med henblik på at udbrede kendskabet til fast-track ordningen og muligheden for et tidligt arbejdspladsbesøg fra fast-track teamet.

#### **Pejlemærke 6: En effektiv organisering**

Aftaleparterne ønsker, at jobcentrene skal tilpasses bedst muligt i forhold til de nye lovkrav på sygedagpengeområdet, og organiseringen skal være ubureaukratisk og ressourceeffektiv, herunder at de forskellige fagligheder udnyttes bedst muligt. Der er gennemført følgende initiativer i 2015:

- Sagsbehandlere og afdelingsledere drøfter løbende deres resultater med henblik på, at de gode metoder udbredes til alle sagsbehandlere. I JKA får sagsbehandlerne hver uge en resultatopgørelse. Den danner baggrund for en månedlig dialog med afdelingslederen. Desuden gennemføres ugentlige "tavlemøder" i afdelingerne, hvor der følges op på afdelingens fastsatte mål. Endelig samles hele centret til en månedlig status, hvor centrets resultatstatus præsenteres og drøftes. Sagsbehandlerne viser stor interesse for at drøfte og forbedre egne resultater. På sigt overvejer ledelsen at indgå årlige resultataftaler med den enkelte sagsbehandler.

#### **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. Se initiativer, der er gennemført i 2015, og som forventes iværksat i 2016 ovenfor under de enkelte pejlemærker.