



Sekretariat
for rammeaftaler

Motivering og rehabilitering af udsatte borgere

*- Hvordan sikrer vi et bedre samarbejde mellem
social og beskæftigelsesområdet?*

Inspirationskatalog



Baggrund

Reform af beskæftigelsesområdet har konsekvenser for socialområdet

- Lovgivningen på beskæftigelsesområdet har i de seneste år har undergået en række omlægninger (bl.a. reform af førtidspensions- og fleksjobområdet, kontanthjælpsreform, sygedagpengereform og reformen af den aktive beskæftigelsesindsats),
- Lovændringerne har også konsekvenser for socialområdet, idet de sociale og beskæftigelses/uddannelsesrettede indsatser i et vist omfang er rettet til de samme borgere.

Behovet for tværgående indsats bliver tydeligere

- Beskæftigelsesreformerne har konkret betydet, at gruppen af borgere, der skal have en tværgående indsats efter social- og beskæftigelseslovgivningerne er voksende.
- Reformerne betyder, at forsørgelsesgrundlaget for nogle af borgerne i målgrupperne på det sociale område er blevet væsentligt ændret, hvilket påvirker borgers samlede livssituation og servicebehov.
- For at skabe den rette udvikling for borgeren er der behov for en mere helhedsorienteret tilgang til borgeren, som kun kan skabes gennem et tættere samarbejde mellem social- og beskæftigelsesområdet

Fokusområde i Rammeaftalen 2015

- Det blev i rammeaftalen 2015 for det specialiserede socialområde besluttet, at de nordjyske kommuner i fællesskab skulle sætte fokus på sammenhængen mellem beskæftigelsesområdet og socialområdet i Nordjylland med henblik på at styrke den tværgående og helhedsorienterede indsats på tværs af lovområderne.
- Kommunerne nedsatte en arbejdsgruppe, som kiggede på de foranliggende udfordringer reformerne havde medført, samt indsamle og udbrede den bedste viden og praksis til håndteringen af disse udfordringer.
- Den 7. juni 2016 blev der afholdt en konference som belyste udfordringerne og de mulige løsninger. Inspirationskataloget er essensen af den viden som blev præsenteret på konferencen.



Status for Nordjylland

Udvikling i ressourceforløb, fleksjobvisiterede og førtidspension i sammenligning med hele landet

| | Fuldtidspersoner | | | Udvikling | | | |
|-------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------------------------|-------------------------|------------------------------------|--------|
| | Antal Marts 2014 | Antal Marts 2015 | Antal Marts 2016 | Udvikling i alt fra 2014-2016 | Udvikling seneste år | Udvikling seneste år i personer | |
| Nordjylland | Ressourceforløb | 364 | 1.158 | 1.732 | 376% | 50% | 574 |
| | Fleksjobvisiterede | 8.503 | 8.915 | 9.254 | 9% | 4% | 339 |
| | Førtidspension | 25.599 | 24.669 | 23.697 | -7% | -4% | -972 |
| Hele landet | Ressourceforløb | 3.102 | 10.350 | 15.916 | 413% | 54% | 5.566 |
| | Fleksjobvisiterede | 71.197 | 74.335 | 77.883 | 9% | 5% | 3.548 |
| | Førtidspension | 232.538 | 223.863 | 215.782 | -7% | -4% | -8.081 |

Andel af 16-64-årige befolkning, der er i ressourceforløb, marts 2016

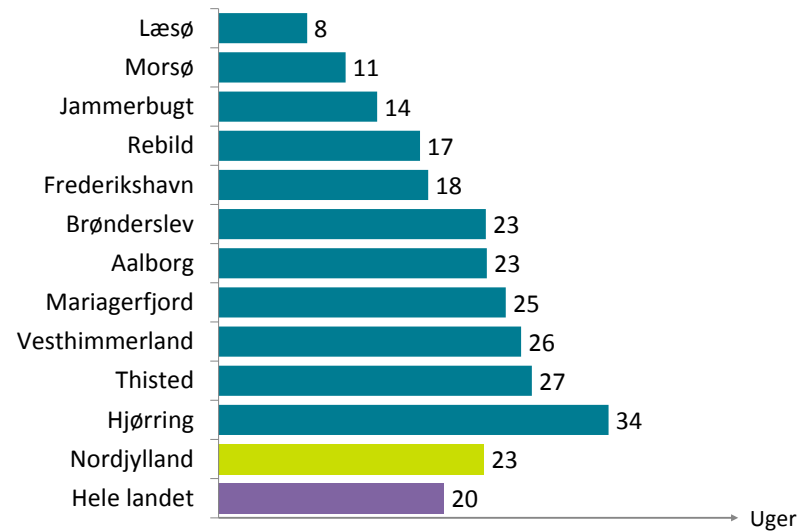




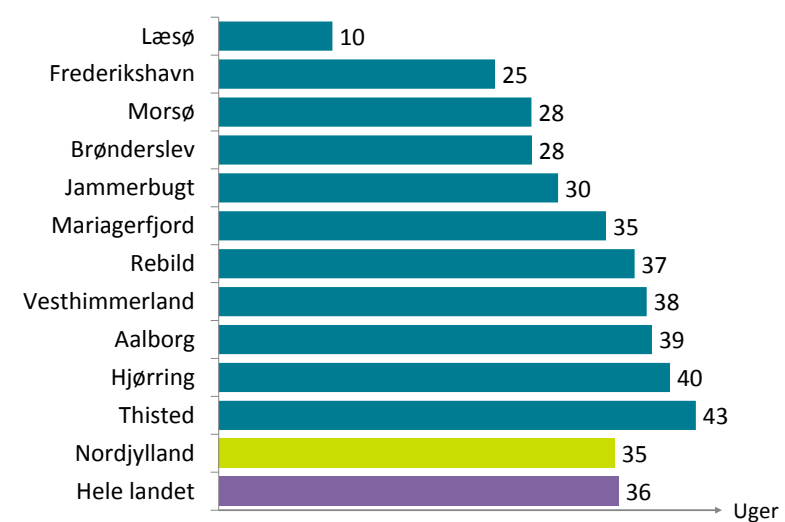
Status for Nordjylland

Antal uger inden hhv. første tilbud og første virksomhedsrettede tilbud

Antal uger inden første tilbud



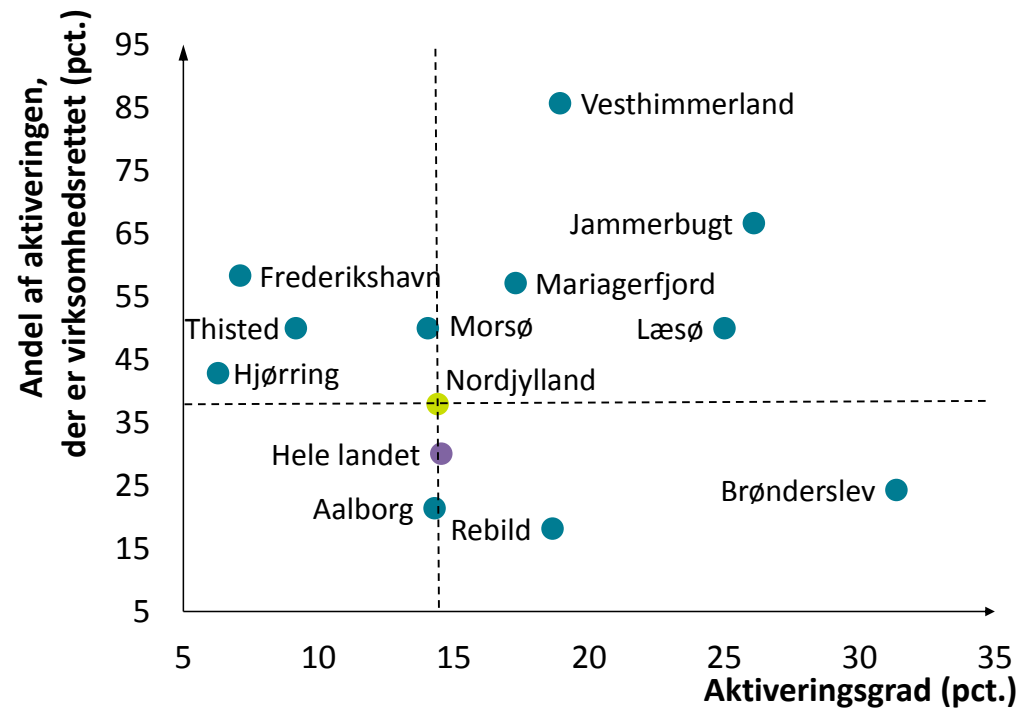
Antal uger inden første virksomhedsrettede tilbud





Status for Nordjylland

Andel af aktivering, der er virksomhedsrettet og aktiveringsgrad, 2.kvt 2015-1.kvt 2016





Udfordringer ved det tværfaglige samarbejde

Det er ikke en nem øvelse at samarbejde på tværs med henblik på at give en helhedsorienteret indsats over for borgeren. Følgende primære udfordringer blev fremhævet på konferencen:

- **Organisering**

- En travl hverdag gør det svært at få inddraget alle parter i processen, og dermed kan vigtig viden gå til spilde.
- Med større fokus på individuelle forløb er der et endnu større behov for tæt planlægning, effektiv ressourceudnyttelse og prioritering

- **Kommunikation**

- Kommunikationen besværliggøres af mangel på fælles sprog, herunder fagtermer og indsatser
- Indsatsen overfor borgeren forringes, hvis kommunikationen ikke er præcis, rettidig, hyppig og problemløsende

- **Mål**

- Forskellige dele af kommunen kan have divergerende mål for den generelle indsats over for borgerne samt for den konkrete indsats for den enkelte borger.
- Der er behov for en kvalitetssikring af om den ønske effekt opnås

- **Borgerens rolle**

- Systemet kræver nogen gange, at borgeren skal tilpasse sig systemet i stedet for, at systemet tilpasser sig borgeren.
- Det kan være svært at sikre, at borgeren bliver en aktiv part af egen indsats
- Borgerne vil gerne inddrages og oplyses om egen proces og mål for ressourceforløb



Eksempler på måde at håndtere udfordringer ved det tværfaglige samarbejde

På konferencen blev følgende tiltag præsenterede som måder, hvorpå man bedre kan samarbejde, skabe klare mål, kommunikere bedre og ikke mindst få borgeren inddraget i eget forløb

- **Rehabiliteringscollege, Aalborg Kommune**
 - Uddannelse og mental opbygning af borgere, så de er klar til et ressourceforløb
- **Det succesfulde ressourceforløb, Thisted Kommune**
 - Gennem tillid, grundighed og koordination har Thisted Kommune haft succes med sine ressourceforløb
- **Helhedsorienterede indsatser i udsatte familier, Silkeborg Kommune**
 - Silkeborg Kommune har succes med at have én casemanager pr. familier
- **Projekt Empowerment, Frederikshavn og Aalborg Kommune**
 - STAR projekt, der skal give borgeren mere indflydelse på egne indsatser og mål
- **F.I.T. – Feedback Informed Treatment**
 - F.I.T. er et redskab til løbende at evaluere på relationerne og processen, fx i et ressourceforløb
- **Er du klar til at arbejde?, Ph.D. studie i regi af Væksthuset**
 - Et indblik i hvad borgeren oplever virker, og hvordan systemet opleves fra et borgerperspektiv



Rehabiliteringscollege Kraftværket, Aalborg

Målgruppe: Den primære målgruppe på Rehabiliteringscollege Aalborg er borgere som er motiverede for at arbejde med deres egen udvikling. Det kan være borgere i ressourceforløb, førtidspensionister, kontanthjælpsmodtagere, indlagte borgere i psykiatrien såvel som borgere fra botilbud eller egen bolig.

Formål: En uddannelsesrettet tilgang til recovery- og rehabiliteringsprocesser, hvor uddannelse er med til at bane vejen til recovery for borgeren. Formålet er at arbejde med at udvikle de nødvendige kompetencer, således den enkelte borger får mest mulig autonomi over eget liv og derved har et minimalt behov for kommunale indsatser.

Rehabiliteringscollege Kraftværket udbyder tre spor:

- Spor for Mental Sundhed og Livsmestring
- Spor for Job og Uddannelse
- Spor for Sundhed og Aktivitet

Forløb af de tre spor:

- De tre spor er opdelt i moduler, fx "Identitet og arbejde", "Kommunikation", "Praktik", "Uddannelsesafklaring" og "Individuel coaching"
- Indlagt i forløbet er der også besøg på arbejdspladser for beskyttet beskæftigelse eller job med løntilskud.
- I slutningen af forløbet, eller når den studerende føler sig klar iværksættes egentlig beskæftigelsestiltag.
- Støttegrupper til studerende på Aalborg Universitet
- Nada-akupunktur tilbydes til borgerne med henblik på at afhjælpe bl.. stress, angst, anspændthed m.v., som kan være en barriere for uddannelsen.
- College og mødested ligger dør om dør, så flere kan blive inspireret og motiveret til at indgå i et collegeforløb

Rehabiliteringscollege tilbyder endvidere Seniorcollege (til borgere over 55 år) og college2go (hvor college flyttes ud på bostederne)



Det succesfulde ressourceforløb, Thisted

Tillid er nøglen til succes

Gennem gensidigtillid hinandens faglighed i rehabiliteringsteamet og tillid til borgeren har Thisted Kommune opnået en høj succesrate for borgere i ressourceforløb. Således forventes **64 pct.** at blive helt eller delvist selvforsørgende.

- **43 pct.** er helt eller delvist selvforsørgende i ordinært job eller fleksjob.
- **21 pct.** er visiteret til fleksjob eller er under revalidering og forventes at blive helt eller delvis selvforsørgende .
- **18 pct.** har fået tilkendt førtidspension.

Rehabiliteringsteamet

- Tillid til at alle parter i teamet løfter egen opgave. Ansvar og kvalitetssikring af de fremlagte sager har medført at et minimum af sager tilbagesendes, og et højere niveau i sagsfremstillingerne og dermed beslutningsgrundlaget for borgerens videre proces.
- Teamet skal have den nødvendige faglighed, men med så få medlemmer som muligt. Medlemmerne i i teamet skal have det faglige og økonomiske mandat til at kunne tage beslutninger.

Arbejdet med borgerne – hvad har virket?

- Den nære relation (herunder mentor-delen) – den tætte opfølgning, den gode service og muligheden for at handle hurtigt
- Nedsat sagstal (p.t. 20-25 sager per sagsbehandler)
- Specialiseret gruppe af koordinerende sagsbehandlere – sidder udelukkende med denne type sager
- Empowerment-orienteret tilgang. Tager udgangspunkt i det, der giver mening for borger og det, de er motiverede for.
- Kreative/ nytænkende løsninger (fx økonomisk mentor)
- Sagsbehandlerne har været bevidste om målet. fra starten. Politiske målsætning med 50% tilbage på arbejdsmarkedet.
- Supervision
- Undervisning af samarbejdspartnere i ressourceforløb , hvilket har forbedret det tværfaglige samarbejde.
- Fokus er ikke diagnoserne og afklaring af borgeren, men fokus på udvikling
- Der er plads til at give borger ro til at kunne udvikle sig i eget tempo. Men ro med et formål.
- Sagsbehandlerne skal have ro til at finde det helt rigtige tilbud



Helhedsorienterede indsatser, Silkeborg

Én indgang til kommunen

- 50 familier (forældre på kontanthjælp og børnene kendt af familieafd.) i Silkeborg Kommune skal kun forholde sig til én sagsbehandler i kommunen. Målet er, at familierne oplever sammenhængende og gennemskuelig hjælp hos kommunen
- Målet er blandt at give familierne en tilknytning til arbejdsmarkedet eller uddannelsessystemet, øge familiernes sundhed og trivsel og at hjælpe familierne ud af offentlig forsørgelse.

En helhedsorienteret indsats

Silkeborg Kommune har ansat 5 case managers til håndteringen af de 50 familier. Case manageren har bl.a. ansvaret for at følgende fora og redskaber bruges i hjælpen til den enkelte familie:

- Fokus på beskæftigelse og familien simultant
- Virksomhedssamarbejde (praktik og mentorordninger)
- Familieplan udarbejdes
- Empowering af familien
- Familierådslagning (inddragelse af nærmeste familie og netværk)
- Signs of safety (fokus på om familien er udredt tilstrækkeligt)
- Relationel koordinering (fokus på klare mål og kommunikation mellem de kommunale enheder)
- Civilsamfundet (fx fritidsaktiviteter)
- Netværk

Succes

- Flere børn er kommet i fritidsaktiviteter, flere har fået fritidsjob og fraværet i skolerne er faldet
- Flere af forældrene er kommet i arbejde
- Familierne lever sundere
- Mere livskvalitet i familierne og dermed et mindre behov for hjælp fra kommunen



Projekt Empowerment, Frederikshavn og Aalborg

Målgruppe: Kontanthjælpsmodtagere, der har modtaget kontanthjælp uafbrudt i minimum 2 år, og personer, der er tilkendt ressourceforløb, og som enten er fyldt 30 år eller har en kompetencegivende uddannelse.

Formål: På kort sigt er projektets mål, at den enkelte borger får indflydelse på indsatsen og tager medejerskab til sin vej mod job. Projektets langsigtede mål er, at flere modtagere af langvarig kontanthjælp og personer i ressourceforløb kommer helt eller delvist i job.

Borgeren er i centrum

- *Borgeren skal sikres indflydelse på indsatsens mål og indhold*
 - Borgeren deltager frivilligt i projektet, og indsatsen tager udgangspunkt i borgerens egen problemdefinition, ønsker og mål. Borgeren skal således have indflydelse på de initiativer der igangsættes.
- *Tværgående indsatser og netværk*
 - Kommunen udarbejder en indsatsvifte med relevante indsatser inden for beskæftigelses-, social- og sundhedsområdet til rådighed for borgerne, så denne i samarbejde med sagsbehandleren kan sammensætte sin egen indsats. Arbejdet med indsatsviften er en kontinuerlig proces, hvor sagsbehandleren og mentoren løbende støtter og motiverer borgeren til at vælge og deltage i relevante indsatser og aktiviteter.
- *Én plan på tværs af social-, sundheds- og beskæftigelsesområdet*
 - En vigtig forudsætning for borgerens engagement og ejerskab er, at den enkelte er i stand til at overskue indsatsen og opleve denne som meningsfuld. Borgeren skal derfor have en indsatsplan, der fungerer som det gennemgående redskab for den løbende opfølgning og samtidig giver borgeren overblik over sin samlede situation
- *Den koordinerende sagsbehandlers og mentorens rolle og opgaver*
 - Alle borgere i projektet skal have en koordinerende sagsbehandler og tilbydes en mentor.
 - Sagsbehandlerens opgave er at støtte og hjælpe borgeren med at tilrettelægge indsatsen inden for de opstillede rammer (tilbudsviften).
 - Mentorens opgave er at hjælpe borgeren med at realisere planen. Mentoren skal støtte borgeren i at påbegynde og gennemføre de aftalte aktiviteter.



F.I.T. – Feedback Informed Treatment

Formål: At holde øje med effekten af samarbejdet mellem borgeren og kontaktperson, og derigennem få borgerens tilbagemelding på om indsatsen giver mening.

F.I.T. har længe været brugt på psykiatriområdet, men vinder større og større indpas på beskæftigelsesområdet

Hvad er F.I.T.?

Dialog- og evalueringsredskab, hvor borgeren og sagsbehandleren løbende laver målinger på:

- Om hjælpen nytter
 - Eksempel på spørgsmål: *“Siden sidst samtale skal vi vurdere, hvordan du har det på følgende områder i dit liv – Individuelt, nære relationer og socialt”*
- Om samarbejdet fungerer
 - Eksempel på spørgsmål: *“Du bedes vurdere dagens samtale ift. relation, mål og metode”*

F.I.T. i forhold til rehabilitering

- Et redskab til at få fulgt op på mål i handleplan.
- Sikrer at borgeren er central i processen. Det er borgerens mål og ikke kun systemets mål
- Fokus på hvad der er meningsfuldt for borgeren
- Kvalitetssikring af samarbejdet – har det den ønskede effekt eller skal der noget andet til?



Er du klar til at arbejde? Hvad siger borgerne?

Baggrund for undersøgelsen:

- Et kvalitativt forløbsstudie af 25 aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere.
- To år med gentagne interviews, observationer af borger-sagsbehandler interaktioner, uformelle samtaler mv.
- Fokus på forandringer over tid i hverdagslivet, relationen til beskæftigelsessystemet, deltagelse i aktivering mv.

Konklusioner:

Arbejdsmarkedsparathed er flydende over tid:

Svaret på spørgsmålet: 'Er du klar til at arbejde?' afhænger af den konkrete situation, mødet med jobcentret og matchet med virksomheder

Mening, sammenhæng og fremdrift:

Evnen til at skabe mening sammen med borgeren i en sammenhængende og fremadskridende proces, er det der virker ifølge borgerne. Borgeren har brug for at vide, hvad planen er – Hvad næste skridt er i processen? Hvad forventes af mig? Hvad kan jeg forvente?

Derfor: One size doesn't fit all:

Den samme indsats virker forskelligt afhængigt af den måde borgerne forstår og oversætter indsatsen til deres individuelle situation.



Anbefalinger

Borgeren i centrum

Det anbefales at, borgeren i videst muligt omfang inddrages i egen proces. Det bør være borgerens egne drømme og drivkræft, der definerer, hvilken indsats borgeren stilles over for. Kommunerne skal fortsætte med at have fokus på individuelle planer og turde give tilstrækkelig med tid til udvikling. For at få gøre borgeren mere aktiv, bør borgeren gøres opmærksom på, at borgeren har og skal indgå som en aktiv part i processen.

Fælles mål

Det anbefales, at kommunerne udarbejder fælles mål, som giver mening på tværs af organisationen. Det gælder både de overordnede mål for, hvilke tilgange, metoder og sprog man vil benytte over for borgeren, men også fælles mål for den enkelte borger, så borgeren oplever synergi og enighed om, hvilken vej kommunen ønsker for borgeren. Endvidere bør der også være fælles opfølgning på målene.

Fælles sprog

Det anbefales, at kommunerne har fokus på at skabe et fælles sprog på tværs af organisationen, herunder fælles viden om og forståelse af de faglige termer og indsatsmuligheder.

Positiv kommunikation

Det anbefales, at kommunerne i højere grad koordinerer og kommunikerer på tværs af enheder. Kommunikationen mellem enhederne bør være præcis, rettidig, hyppig og problemløsende. Herved sikres en større forståelse for hinandens roller og handlinger, og giver samtidig muligheden for en mere tværorganisatorisk indsats.