



**Jobcenter Varde  
Effektmåling – Brugertilfredshed  
Kompetencecentret Sygedagpengemodtagere  
November 2012**





## Indholdsfortegnelse

Indledning	5
Spørgeskema	5
Dataindsamling	6
Rapport	6
Tilbud, deltaget i	7
Beskæftigelse inden sygemelding	7 – 9
Højeste afsluttede uddannelse	9 – 11
Årsag til sygemelding	11 – 14
Sygdom i forhold til uddannelse	14
Hvor lang tids sygemelding	15 – 16
Tilfredshed med information inden opstart på forløb	16 – 18
Vurdering af forløbet i kompetenceteamet	19 – 21
Vurdering af personalet	22
Tilbud	23 – 24
Aktiv i egen sag	25 – 26
Forslag og idéer	27 – 31
Demografi	32 – 34
Konklusion	35
Anbefaling	36



### Indledning

Kilde Consult ApS har for Jobcenter Varde gennemført og udarbejdet en borgeranalyse på baggrund af fire kategorier af borgere defineret og formuleret af Jobcenter Varde.

Jobcenter Varde har et Kompetencecenter, hvor ledige registreres, visiteres og inddeles i match grupper med det formål at få de ledige tilbage på arbejdsmarkedet så effektivt som muligt.

Der registreres hvert år mellem 2.000 og 3.000 CPR numre, og der er et dagligt besøgstal på omkring 200 personer. Der arbejdes med modulopbygget aktivering og i individuelle projekter.

Jobcenter Varde har besluttet at gennemføre undersøgelsen hos 4 udvalgte kategorier af sygedagpengemodtagere som en effektmåling i form af måling af tilfredshed.

Undersøgelsen er gennemført på sygedagpengemodtagere i match gruppe 2, som er i tilbud i Kompetencecentret i uge 44 2012.

Der er udvalgt interview personer indenfor følgende målgrupper:

1. Afklaring af beskæftigelsesmål
2. Afklaring af arbejdsevne
3. Fastholdelsespraktik
4. Ressourceprofilforløb

Grundlaget for undersøgelsen er aftalt således, at Jobcenter Varde finder 20 borgere fra hver af de valgte 4 kategorier, hvoraf de 15 interviewes.

I 2 af kategorierne er det dog ikke lykkedes at finde frem til alle 15 interview personer med de forudbestemte forudsætninger. Der er her interviewet 10 personer i hver kategori. Da der er tale om en 100 % andel, der er interviewet i hver af disse kategorier, er analysen alligevel særdeles valid i resultatopgørelsen.

De udvalgte personer til interview har modtaget et informations brev i Jobcenter kuvert, hvor de orienteres om, at de vil blive ringet op i løbet af de næste dage.

Kilde Consult ApS har lavet udkast til brevet som er godkendt af Jobcenter Varde. Der er alene sendt breve ud til det antal personer, som efterfølgende er blevet interviewet.

Der er kun enkelte personer, som af personlige grunde har takket nej til at deltage i undersøgelsen. I disse tilfælde er der sendt brev til den næste på listen, som efterfølgende har sagt ja.

### Spørgeskema

Spørgeskema til interview undersøgelsen er udarbejdet og gennemarbejdet af Kilde Consult ApS i samarbejde med Jobcenter Varde.



### Dataindsamling

Data er indsamlet gennem telefoninterview, hvor der i forbindelse med afgivelse af svar er lagt op til en uddybning, ved at borgeren har haft mulighed for at komme med både positive og negative indtryk fra deres sagsbehandling og tilbud i og med Kompetencecentret.

Der har ligeledes været tale om en form for borgerinddragelse derved, at borgeren har kunnet komme med gode idéer til en forbedret indsats, såvel generelt i Kompetencecentret som i forhold til borgerens egen situation.

Generelt har borgerne taget godt imod spørgerammen, og har udtrykt tilfredshed med at få lov til at komme med deres vurdering af behandlingen af deres ofte uønskede personlige situation. Enkelte borgere har samtidig givet udtryk for et trist forløb med tårer og gråd ind imellem svarene. Dette opfattes som en naturlig reaktion på, at man ofte som menneske føler, man uforskyldt er kommet i en svær og uoverskuelig personlig situation.

### Rapport

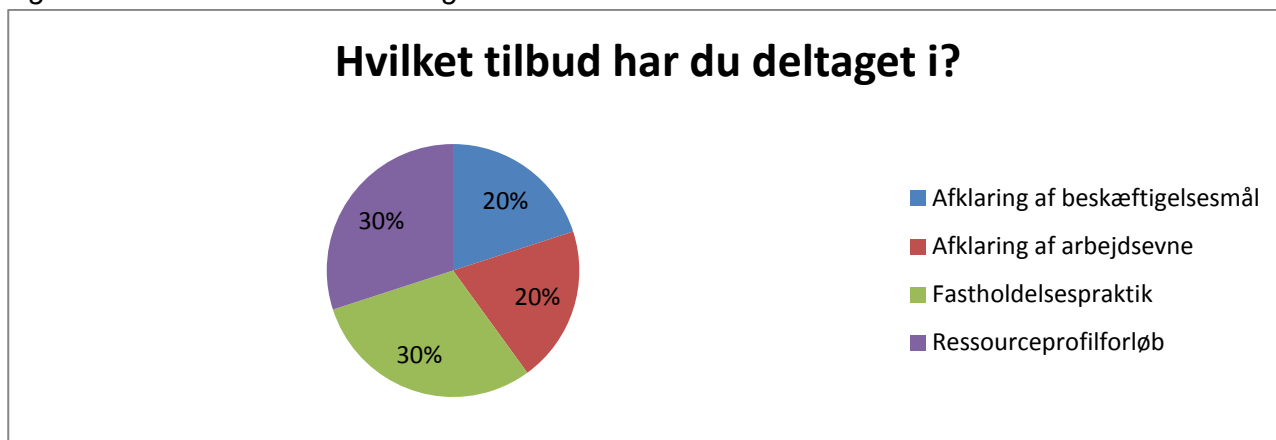
I den efterfølgende analyserapport er svarene gengivet ved hjælp af figurer og grafer med underbyggende tekst. Der er lavet sammenfatning af udtalelser på hvert enkelt spørgsmål og parameter.

Som udgangspunkt er svarene gengivet i en sammenfatning af svarene generelt og derefter er svarene delt ud på hver af de 4 kategorier, der analyseres på.

For overskuelighedens skyld er nogle af svarene alene gengivet som hovedsvar, da der i disse tilfælde er en meget lille og næsten ikke målbar forskel de enkelte kategorier imellem. Dette kan eksempelvis gælde på tilfredshed med udleveret materiale og lignende spørgsmål.

**Tilbud, deltaget i**

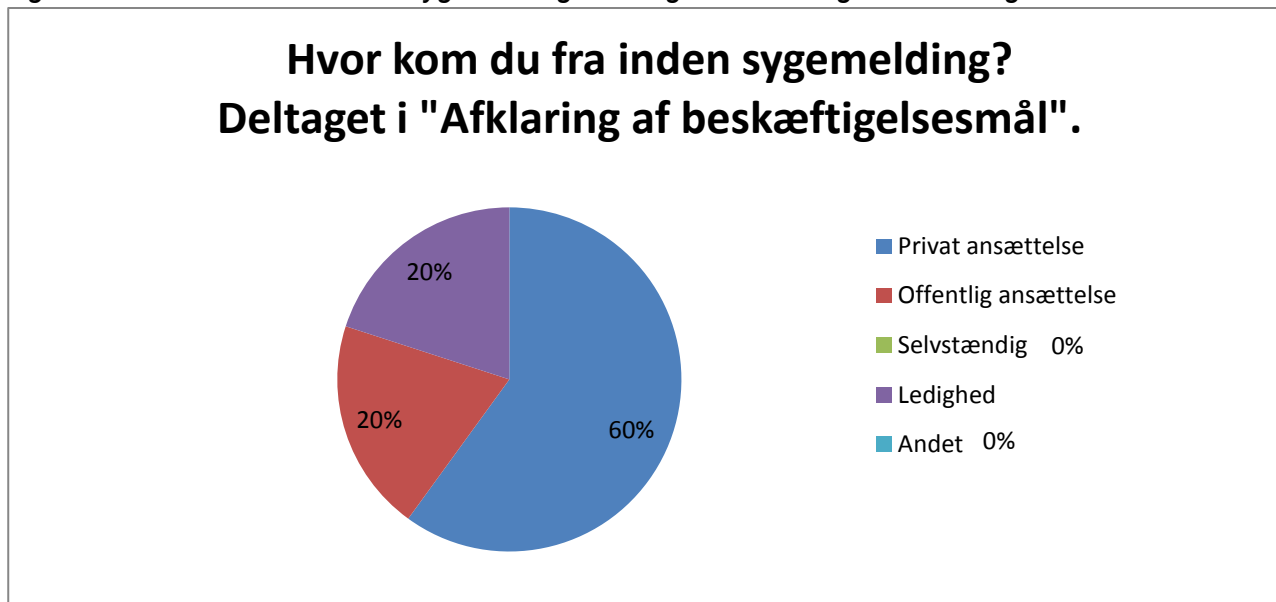
Figur 1: Hvilket tilbud har du deltaget i?



Figur 1 viser at 20 % svarende til 10 af respondenterne har deltaget i forløbet "Afklaring af beskæftigelsesmål". 20 % svarende til 10 af respondenterne har deltaget i "Afklaring af arbejdsevne". 30 % svarende til 15 respondenter har deltaget i "Fastholdelsespraktik". De sidste 30 % svarende til 15 respondenter har deltaget i "Ressourceprofilforløb".

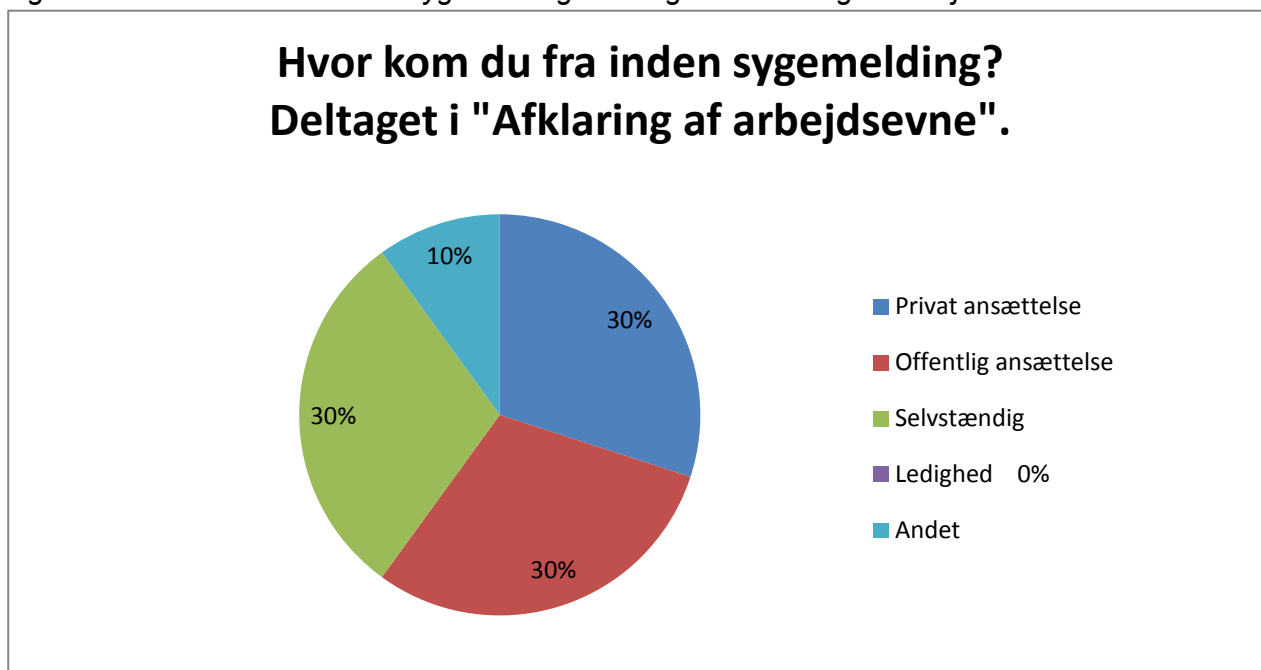
**Beskæftigelse inden sygemelding**

Figur 2: Hvor kom du fra inden sygemelding? Deltaget i "Afklaring af beskæftigelsesmål".



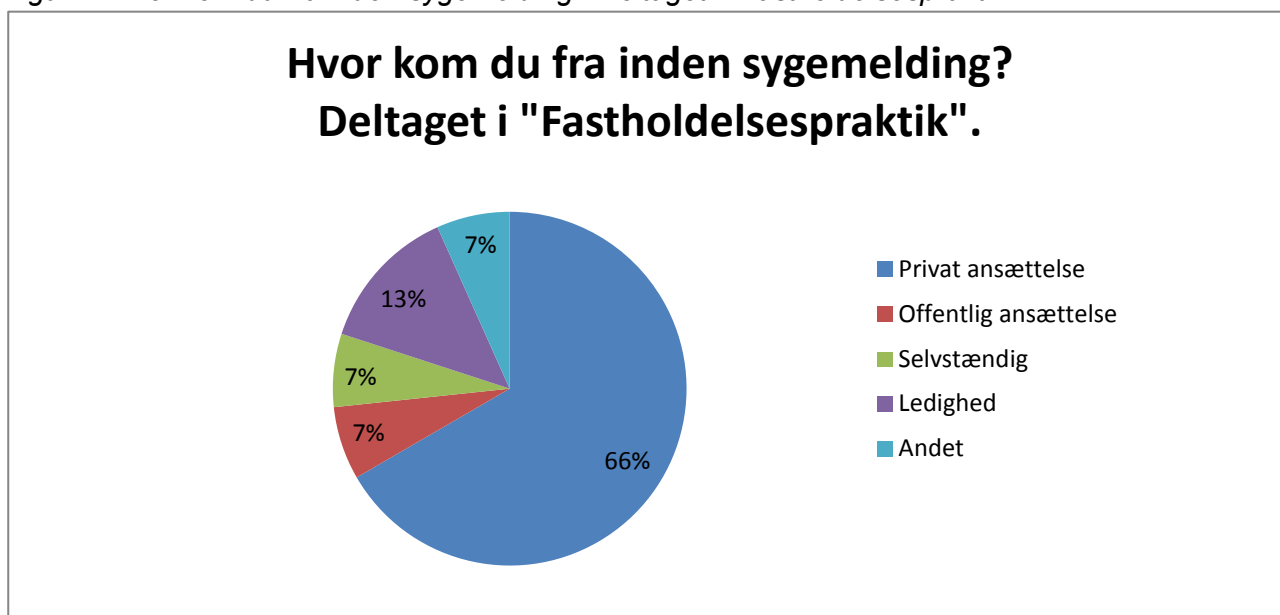
Denne figur viser, at 60 % af de respondenter, der har deltaget i "Afklaring af beskæftigelsesmål", kom fra privat ansættelse inden sygemelding. 20 % af denne gruppe kom fra offentlig ansættelse inden sygemelding, og 20 % kom fra ledighed inden sygemelding.

Figur 3: Hvor kom du fra inden sygemelding? Deltaget i "Afkklaring af arbejdsevne".



Figur 3 viser, at 30 % af de respondenter, der har deltaget i forløbet "Afkklaring af arbejdsevne", kommer fra privat ansættelse. 30 % i denne gruppe kommer fra offentlig ansættelse. 30 % har været selvstændige inden sygemelding, og 10 % af denne gruppe svarer "andet", hvilket indbefatter uddannelse. Ingen i denne gruppe kommer fra ledighed inden sygemelding.

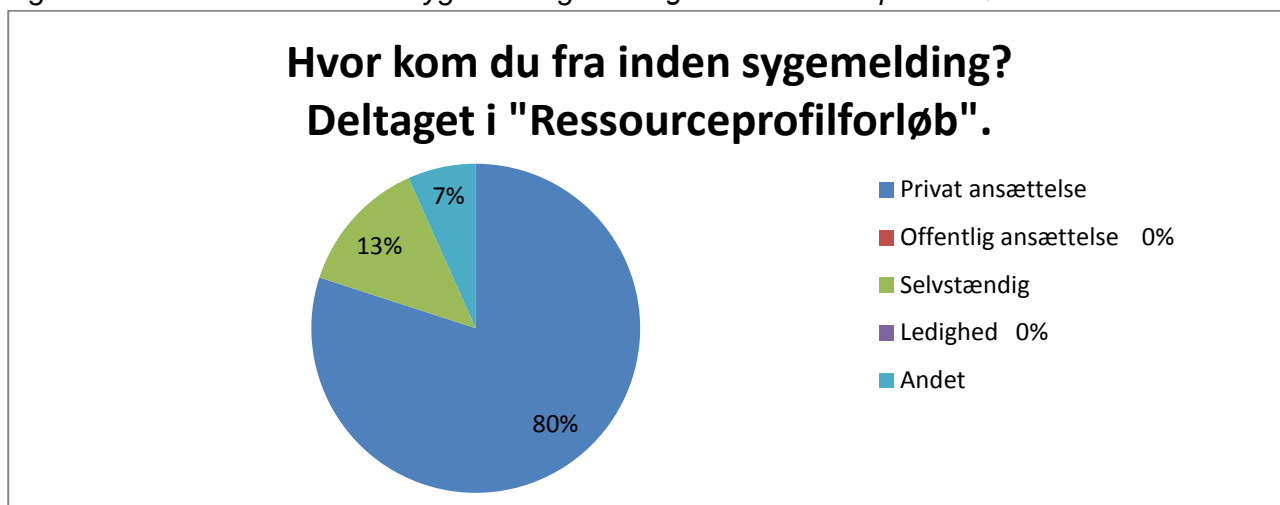
Figur 4: Hvor kom du fra inden sygemelding? Deltaget i "Fastholdelsespraktik".



Figur 4 viser, at 66 % af de respondenter, der har deltaget i "Fastholdelsespraktik", kommer fra privat ansættelse inden sygemelding. 7 % i denne gruppe kommer fra offentlig ansættelse, 7 % har været selvstændige inden sygemelding, 13 % var ledige inden sygemelding, og 7 % svarer "andet", hvilket indbefatter uddannelse.



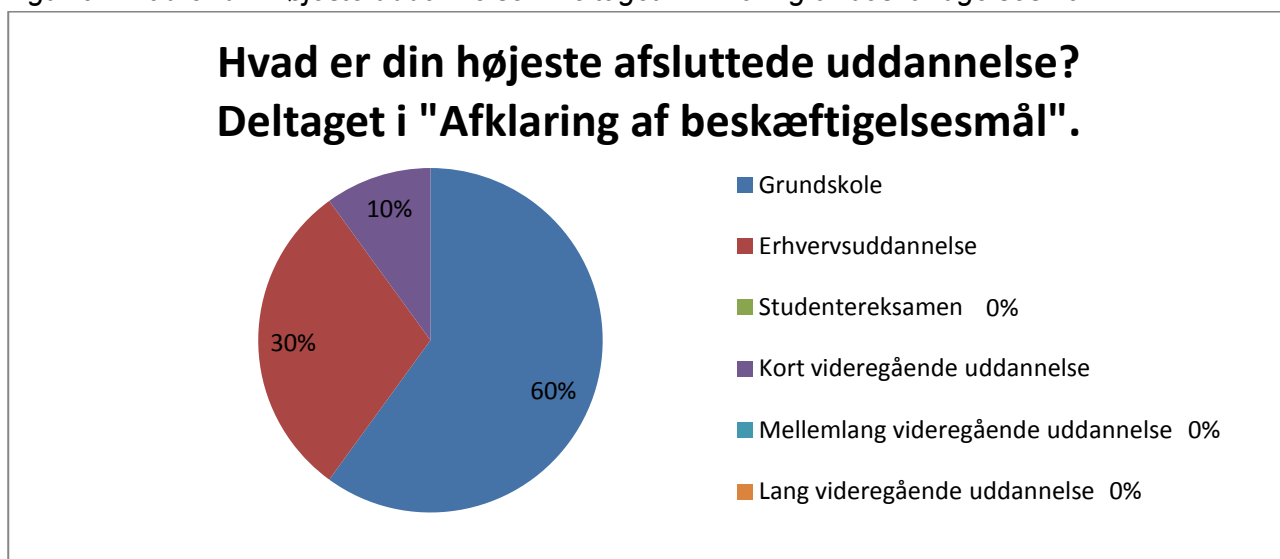
Figur 5: Hvor kom du fra inden sygemelding? Deltaget i "Ressourceprofilforløb".



Denne figur viser, at 80 % af de respondenter, der har deltaget i "Ressourceprofilforløb", kommer fra privat ansættelse inden sygemelding. 13 % i denne gruppe har været selvstændige inden sygemelding, mens 7 % svarer "andet", som indbefatter uddannelse. Ingen i denne gruppe kommer fra offentlig ansættelse eller ledighed.

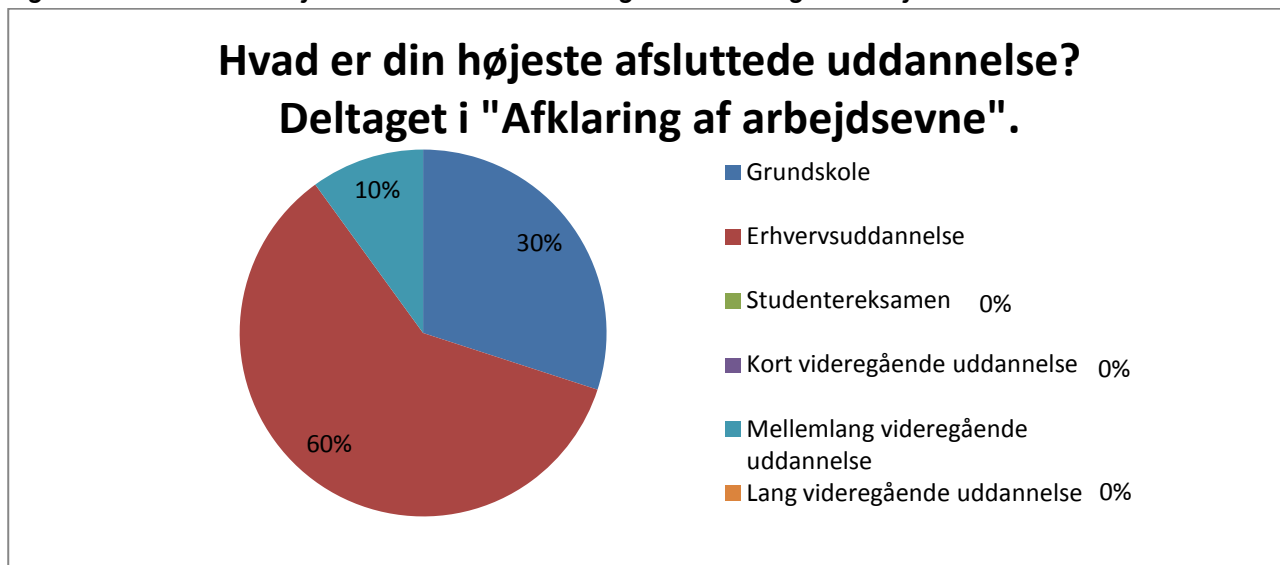
### Højeste afsluttede uddannelse

Figur 6: Hvad er din højeste uddannelse? Deltaget i "Afklaring af beskæftigelsesmål".



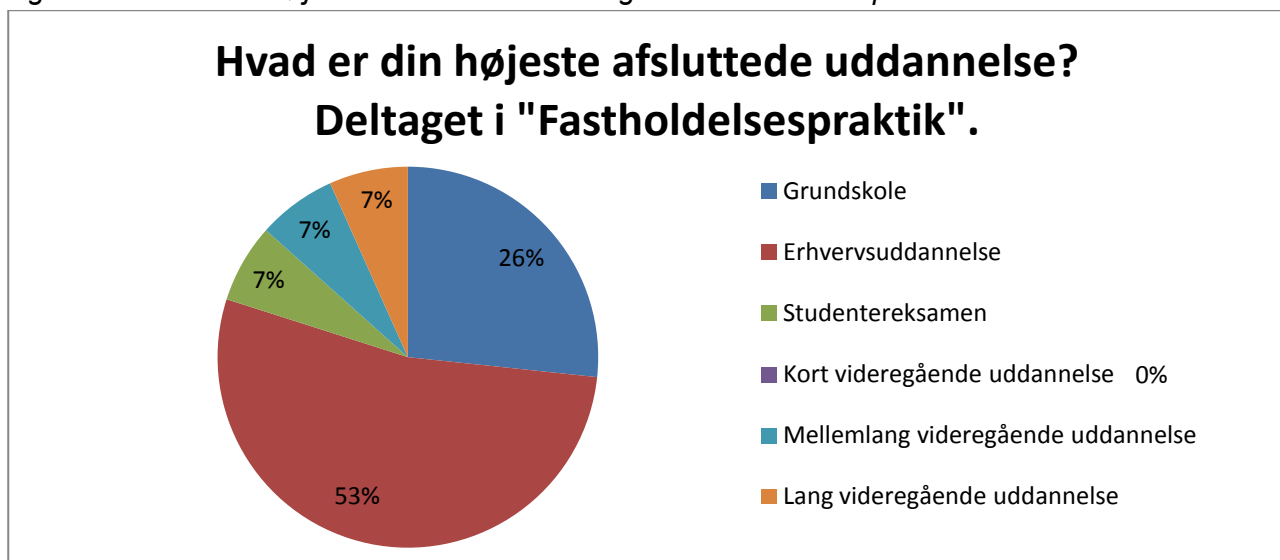
Figur 6 viser fordelingen af uddannelsesniveauer hos de respondenter, der har deltaget i "Afklaring af beskæftigelsesmål". Det ses bl.a., at 60 % af respondenterne i denne gruppe har afsluttet grundskolen som deres højeste uddannelse. 30 % i denne gruppe har afsluttet en erhvervsuddannelse som deres højeste uddannelse. 10 % i denne gruppe har afsluttet en kort videregående uddannelse. Ingen i denne gruppe har afsluttet studentereksamen, mellemlang videregående eller lang videregående uddannelse som højeste uddannelse.

Figur 7: Hvad er din højeste uddannelse? Deltaget i "Afklaring af arbejdsevne".



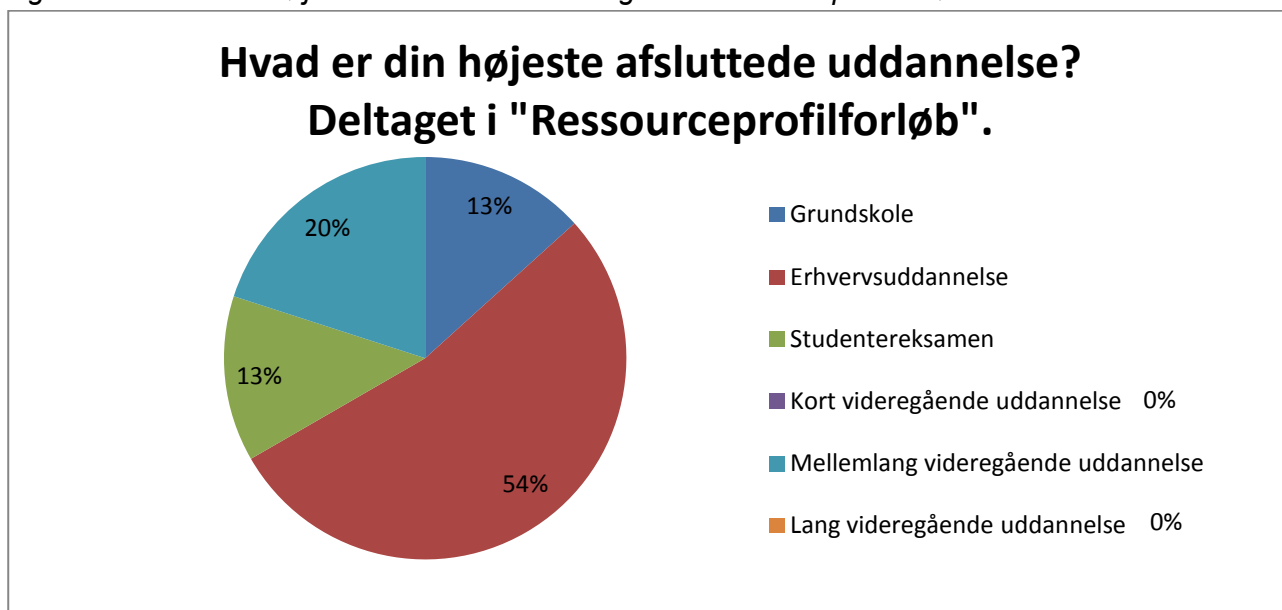
Figur 7 viser, at 30 % af de respondenter, der har deltaget i forløbet "Afklaring af arbejdsevne", har grundskole som deres højeste afsluttede uddannelse. 60 % i denne gruppe har erhvervsuddannelse som deres højeste afsluttede uddannelse. 10 % svarer, at en mellemlang videregående uddannelse er deres højeste afsluttede uddannelse. Ingen i denne gruppe svarer, at deres højeste afsluttede uddannelse er studentereksamen, kort videregående uddannelse eller lang videregående uddannelse.

Figur 8: Hvad er din højeste uddannelse? Deltaget i "Fastholdelsespraktik".



Figur 8 viser, at 26 % af respondenterne i gruppen, der har deltaget i "Fastholdelsespraktik", har grundskole som deres højeste uddannelse. 53 % i denne gruppe har en erhvervsuddannelse som deres højeste uddannelse. 7 % har en studentereksamen som højeste uddannelse. 7 % har en mellemlang videregående uddannelse, og 7 % har en lang videregående uddannelse som deres højeste uddannelse. Ingen i denne gruppe svarer, at de har en kort videregående uddannelse, som deres højeste uddannelse.

Figur 9: Hvad er din højeste uddannelse? Deltaget i "Ressourceprofilforløb".



Figur 9 viser, at 13 % af de respondenter, der har deltaget i "Ressourceprofilforløb", har grundskole som deres højeste afsluttede uddannelse. 54 % i denne gruppe svarer, at de har en erhvervsuddannelse som deres højeste afsluttede uddannelse. 13 % svarer, at de har en studentereksamen som højeste afsluttede uddannelse. 20 % svarer, at en mellemlang videregående uddannelse, er deres højeste afsluttede uddannelse. Ingen i denne gruppe har svaret, at en kort videregående eller en lang videregående uddannelse er deres højeste afsluttede.

### Årsag til sygemelding

Figur 10: Af hvilken grund er du sygemeldt? Deltaget i "Afklaring af beskæftigelsesmål"

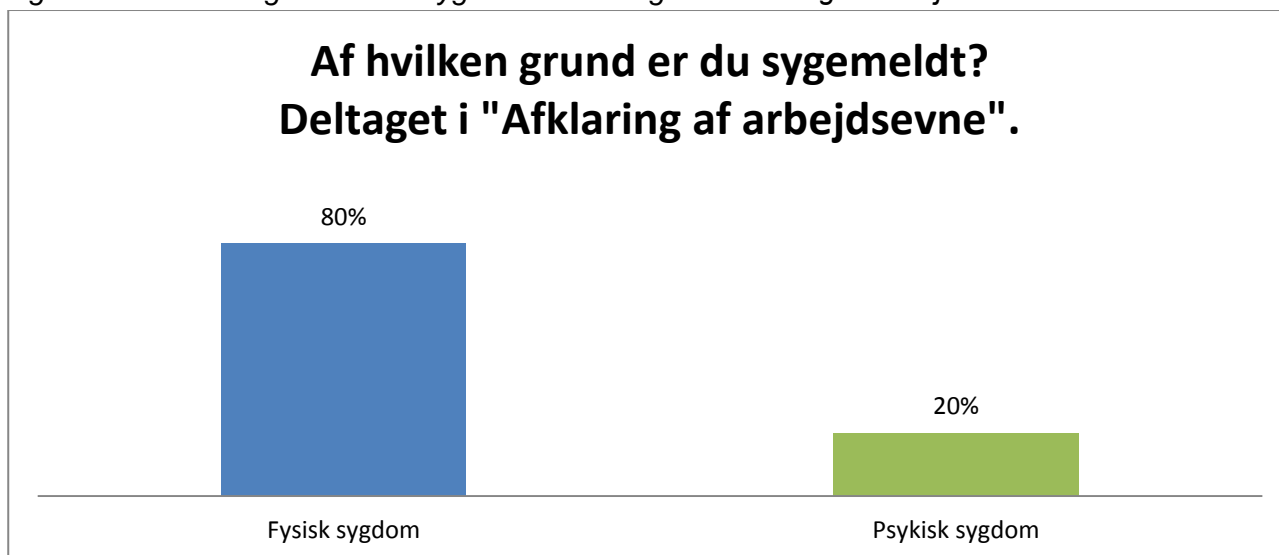


Figur 10 viser, at 90 % af de respondenter, der har deltaget i forløbet "Afklaring af beskæftigelsesmål", er sygemeldt pga. af en fysisk lidelse. 10 % pga. en psykisk lidelse.

Figur 11: Af hvilken grund er du sygemeldt?  
Deltaget i "Afkklaring af beskæftigelsesmål", udspecificeret.

Årsag til sygemelding	Antal
Skulder problemer	2
Diskosprolaps	1
Dårlig ryg	1
Muligvis Borelia, diagnose endnu ikke stillet	1
Nyt knæ	1
Sukkersyge	1
Trafikulykke	1
Udposning på hovedpulsåre	1
Psykiske problemer	1

Figur 12: Af hvilken grund er du sygemeldt? Deltaget i "Afkklaring af arbejdsevne"



Figur 12 viser at 80 % af respondenterne i gruppen, der har deltaget i forløbet "Afkklaring af arbejdsevne", er sygemeldt pga. en fysisk lidelse. 20 % i denne gruppe er sygemeldt pga. en psykisk lidelse.

Figur 13: Af hvilken grund er du sygemeldt?  
Deltaget i "Afkklaring af arbejdsevne", udspecificeret.

Årsag til sygemelding	Antal
Ryg problemer	2
Forkalkning i højre ben, og by-pass opereret	1
Hjerneblødning	1
Sygdom på indre øre	1
Trafikulykke	1
Problemer med knæ, skulder og ryg	1
Fysisk sygdom, ikke specificeret	1
Depression	1
Bulimi og depression	1

Figur 14: Af hvilken grund er du sygemeldt? Deltaget i "Fastholdelsespraktik"



Denne figur viser, at der er 47 % af respondenterne i gruppen, der har deltaget i forløbet "Fastholdelsespraktik" er sygemeldt pga. en fysisk lidelse, mens 53 % er sygemeldt pga. en psykisk lidelse.

Figur 15: Af hvilken grund er du sygemeldt? Deltaget i "Fastholdelsespraktik", udspecificeret.

Årsag til sygemelding	Antal
Smerter i bækken	1
Arbejdsulykke	1
Ben amputeret	1
Ryg problemer	1
Nye skuldre	1
Slidgigt, nyt knæ	1
Slitage	1
Stress	4
Stress relaterede hjerte problemer	1
Stress, angst og depression	1
Kronisk sygdom, angst og depression	1
Depression	1

Figur 16: Af hvilken grund er du sygemeldt? Deltaget i "Ressourceprofilforløb"



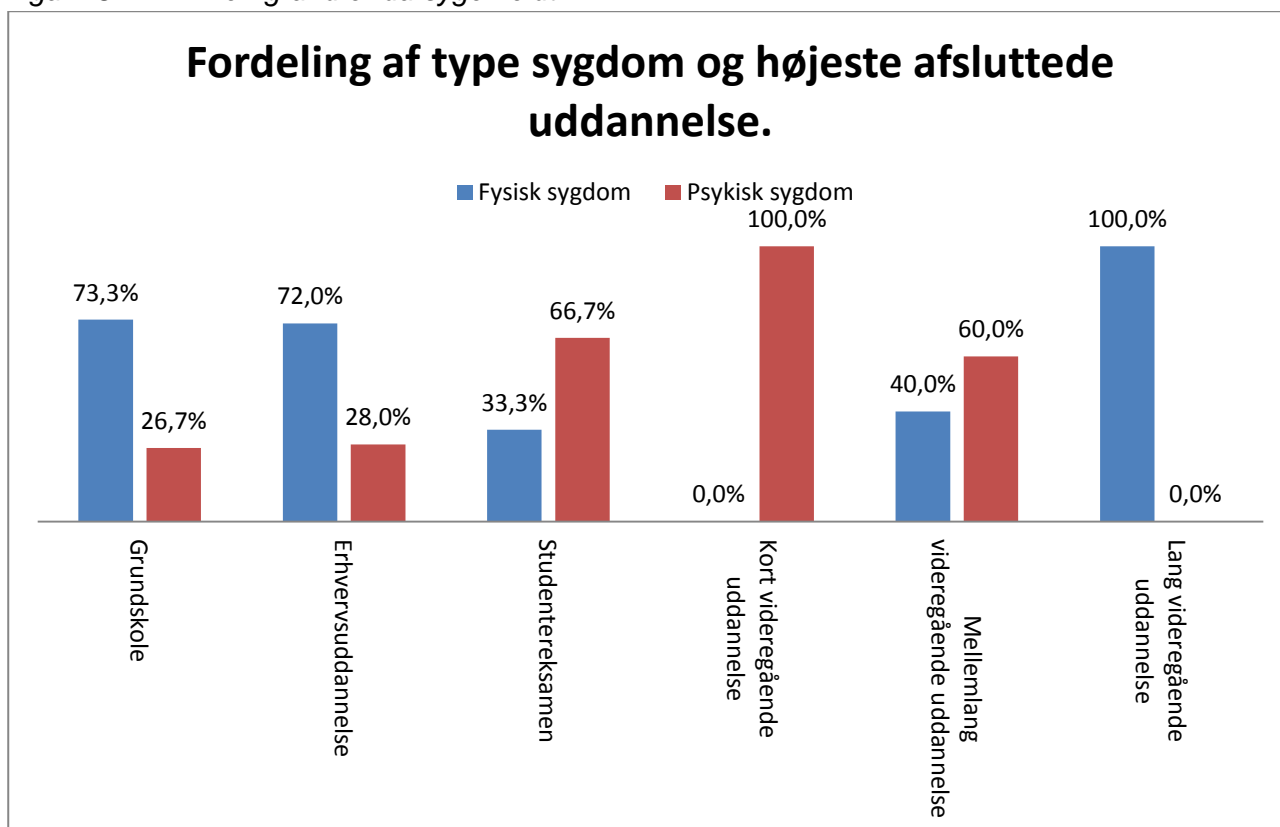
Figur 16 viser, at 60 % af de respondenter, der tilhører gruppen der har deltaget i "Ressourceprofilforløb", er sygemeldt pga. en fysisk lidelse. 40 % i denne gruppe er sygemeldt pga. at en psykisk lidelse.

Figur 17: Af hvilken grund er du sygemeldt?  
Deltaget i "Ressourceprofilforløb", udspecificeret.

Årsag til sygemelding	Antal
Arbejdsskade – fysisk	3
Diskusprolaps	2
Hjerteproblemer	1
Kronisk sygdom – fysisk	1
Nervebetændelse	1
Slidgigt	1
Stress og depression	4
Stress og angst	1
Panikangst og social fobi	1

### Sygdom i forhold til uddannelse

Figur 18: Af hvilken grund er du sygemeldt?



Denne figur viser typen af sygdom som årsag til sygemelding fordelt på uddannelsesniveau.



**Hvor lang tids sygemelding?**

Figur 19: Hvor lang tid har du været sygemeldt? Deltaget i "Afklaring af beskæftigelsesmål"



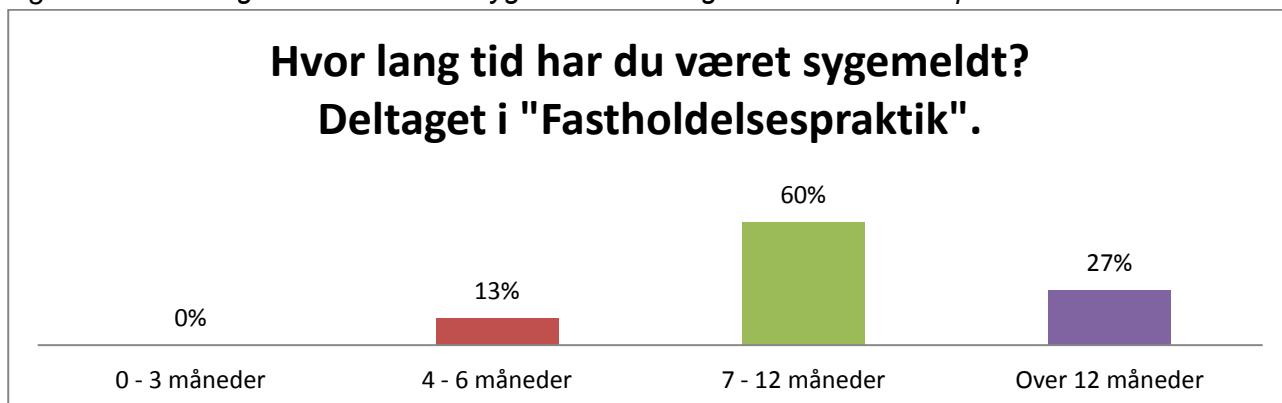
Figur 19 viser, at 60 % af gruppen, der har deltaget i "Afklaring af beskæftigelsesmål" har været sygemeldte i 7 – 12 måneder. 30 % af denne gruppe har været sygemeldte i over 12 måneder, mens 10 % har været sygemeldte i 4 – 6 måneder. Ingen i denne gruppe svarer, at de har været sygemeldte i 0 – 3 måneder.

Figur 20: Hvor lang tid har du været sygemeldt? Deltaget i "Afklaring af arbejdsevne"



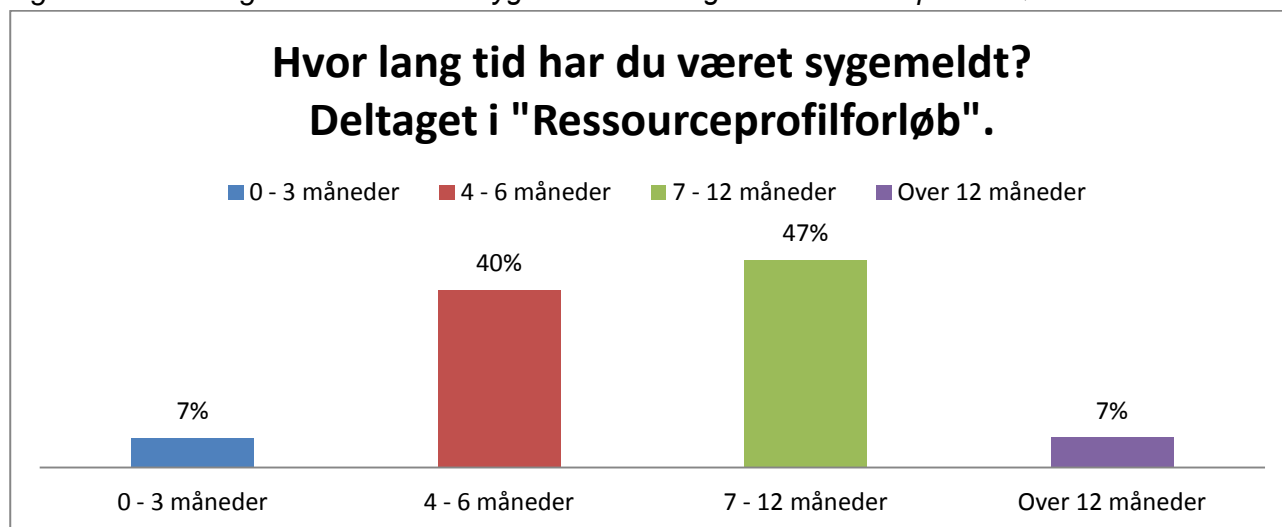
Alle respondenter i denne gruppe har været sygemeldte i over 12 måneder.

Figur 21: Hvor lang tid har du været sygemeldt? Deltaget i "Fastholdelsespraktik"



Figur 21 viser, at 60 % af de respondenter, der har deltaget i "Fastholdelsespraktik", har været sygemeldte i 7 – 12 måneder. 27 % har været sygemeldte i over 12 måneder, mens 13 % i denne gruppe har været sygemeldte i 4 – 6 måneder. Ingen i denne gruppe har svaret, at de har været sygemeldte i 0 – 3 måneder.

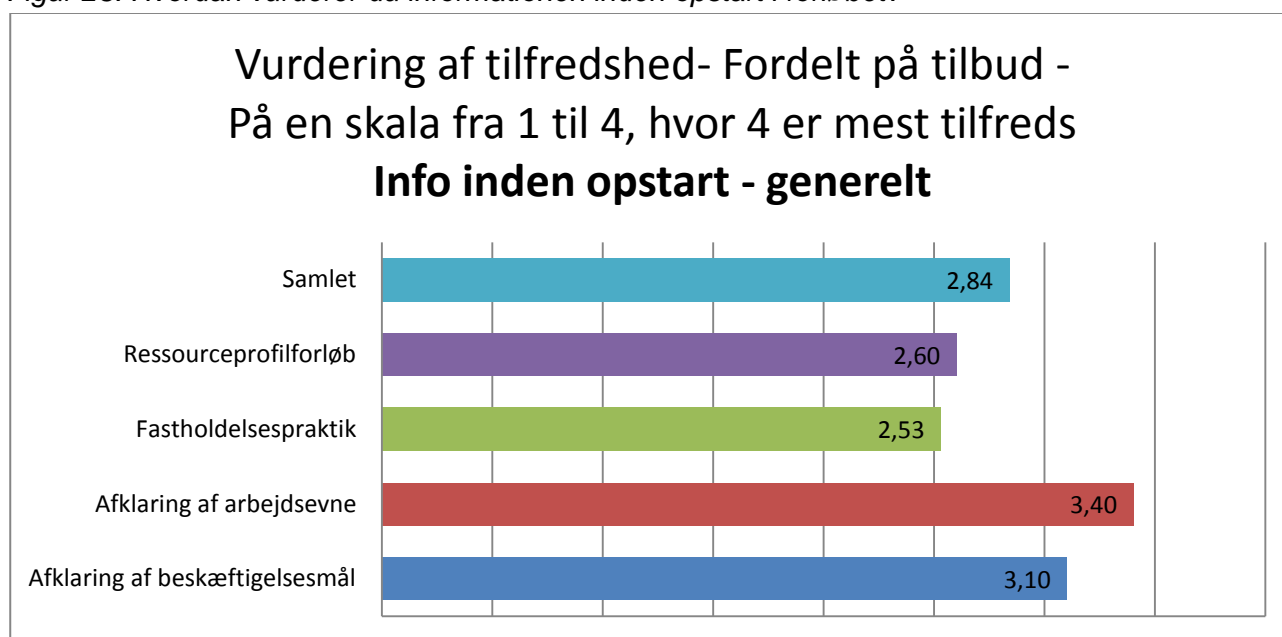
Figur 22: Hvor lang tid har du været sygemeldt? Deltaget i "Ressourceprofilforløb"



Denne figur viser, at 47 % i gruppen, der har deltaget i "Ressourceprofilforløb", har været sygemeldt i 7 – 12 måneder. 40 % i denne gruppe har været sygemeldt i 4 – 6 måneder, 7 % har været sygemeldt i over 12 måneder, mens 7 % har været sygemeldt i 0 – 3 måneder.

#### Tilfredshed med information inden opstart på forløb

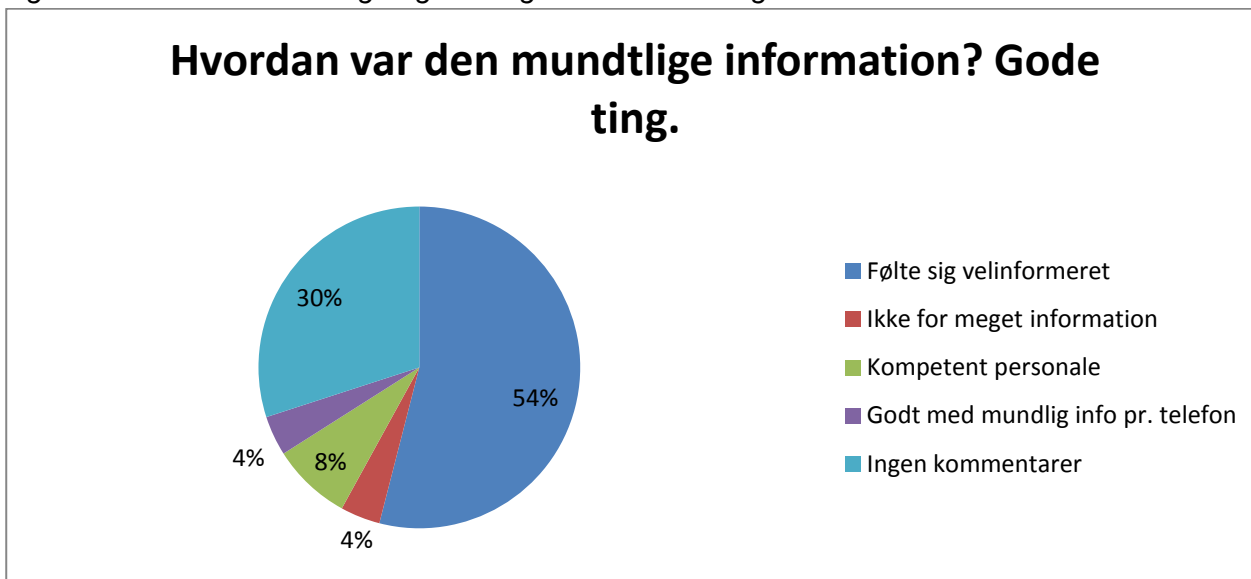
Figur 23: Hvordan vurderer du informationen inden opstart i forløbet?



Figur 23 viser gennemsnitskarakteren for hvert af de fire forløb, samt den samlede gennemsnitskarakter givet af respondenterne i spørgsmålet om, hvordan informationen har været inden opstart i forløbet. (1 er dårligste karakter og 4 er mest tilfreds)

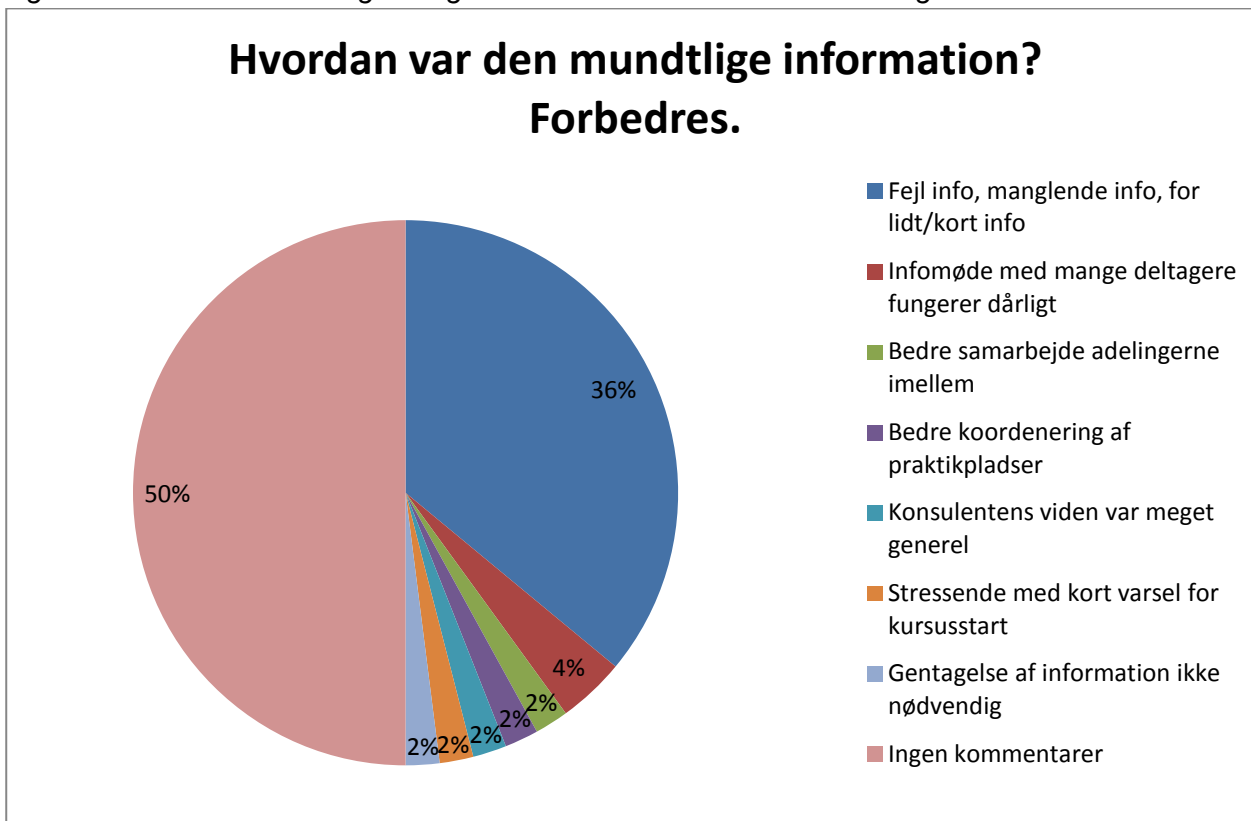
Den klart højeste grad af tilfredshed er ved "Afklaring af arbejdsevne", efterfulgt af "Afklaring af beskæftigelsesmål".

Figur 24: Kan du nævne nogen gode ting ved den mundtlige information?



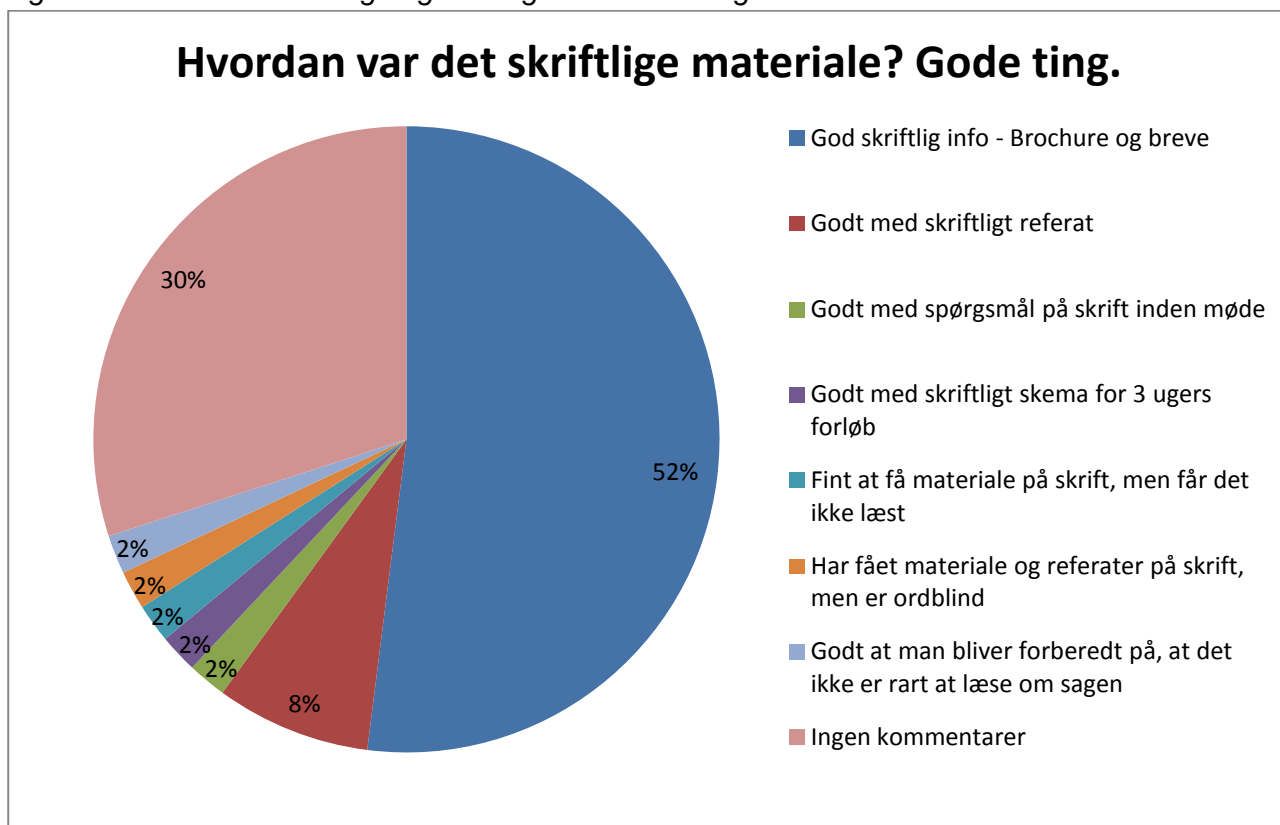
Figur 24 viser hvad respondenterne har givet af kommentarer mht. til gode ting ved den mundtlige information inden opstart på forløbet. 54 % svarer, at de føler sig velinformeret. 8 % svarer, at personalet er meget kompetent, herunder både i Jobcenteret og i Kompetencecenteret. 4 % svarer, at det er bedst ikke al for meget information, mens 4 % svarer, at det er godt, man kan få mundtlig information via telefonen. 30 % har ingen kommentarer, hvilket betragtes som neutral.

Figur 25: Kan du nævne nogen ting der kan forbedres ved den mundtlige information?



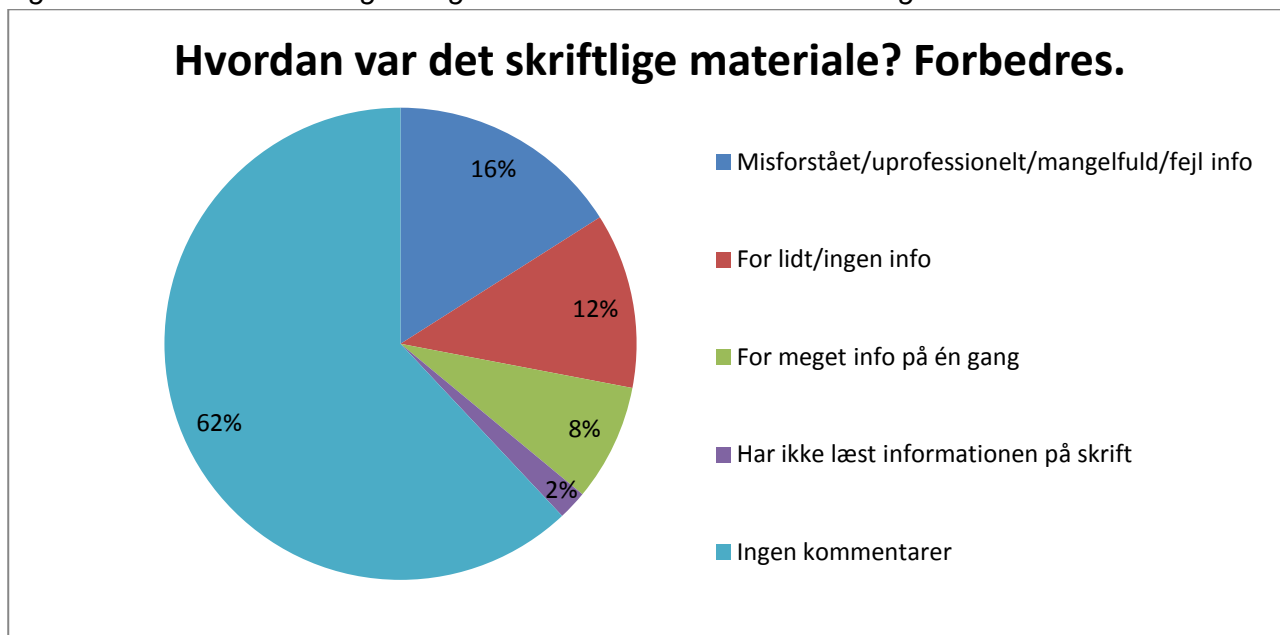
Figur 25 viser respondenternes kommentarer om hvad der efter deres mening kan forbedres i den mundtlige information. Når 50 % ikke har kommentarer viser det indirekte tilfredshed.

Figur 26: Kan du nævne nogen gode ting ved den skriftlige information?



Figur 26 viser respondenternes kommentarer mht. gode ting vedrørende det skriftlige materiale.

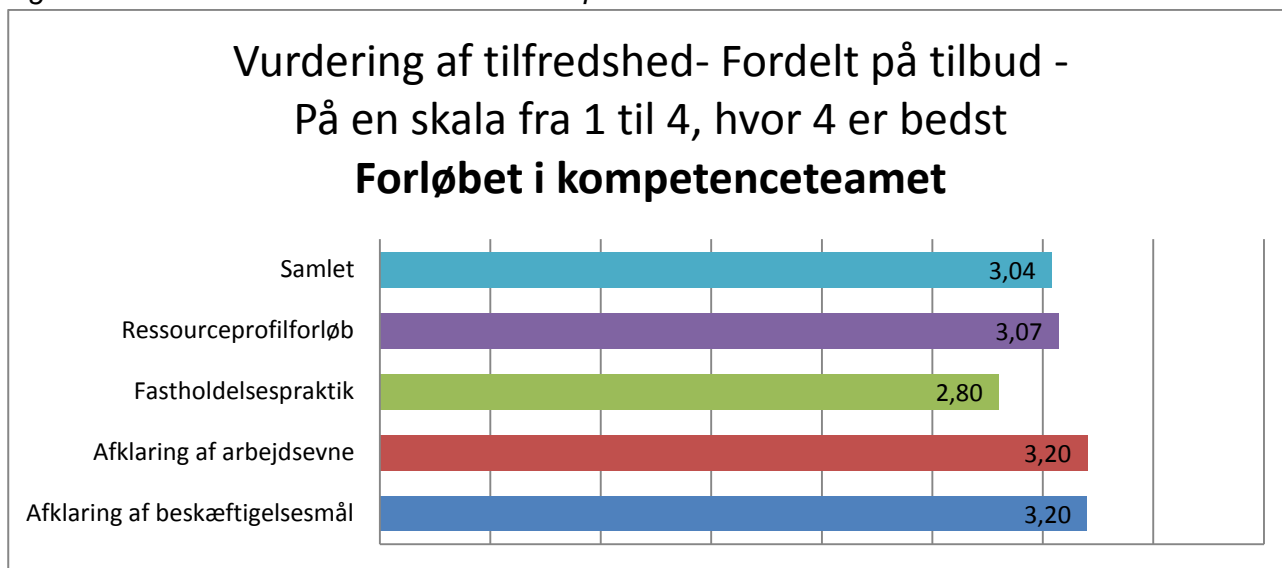
Figur 27: Kan du nævne nogen ting der kan forbedres ved den skriftlige information?



Figur 27 viser respondenternes kommentarer på, hvad der kan forbedres mht. det skriftlige materiale. Når 62 % ikke kan nævne ting til forbedring, tyder det på, at man føler budskaberne er forstået.

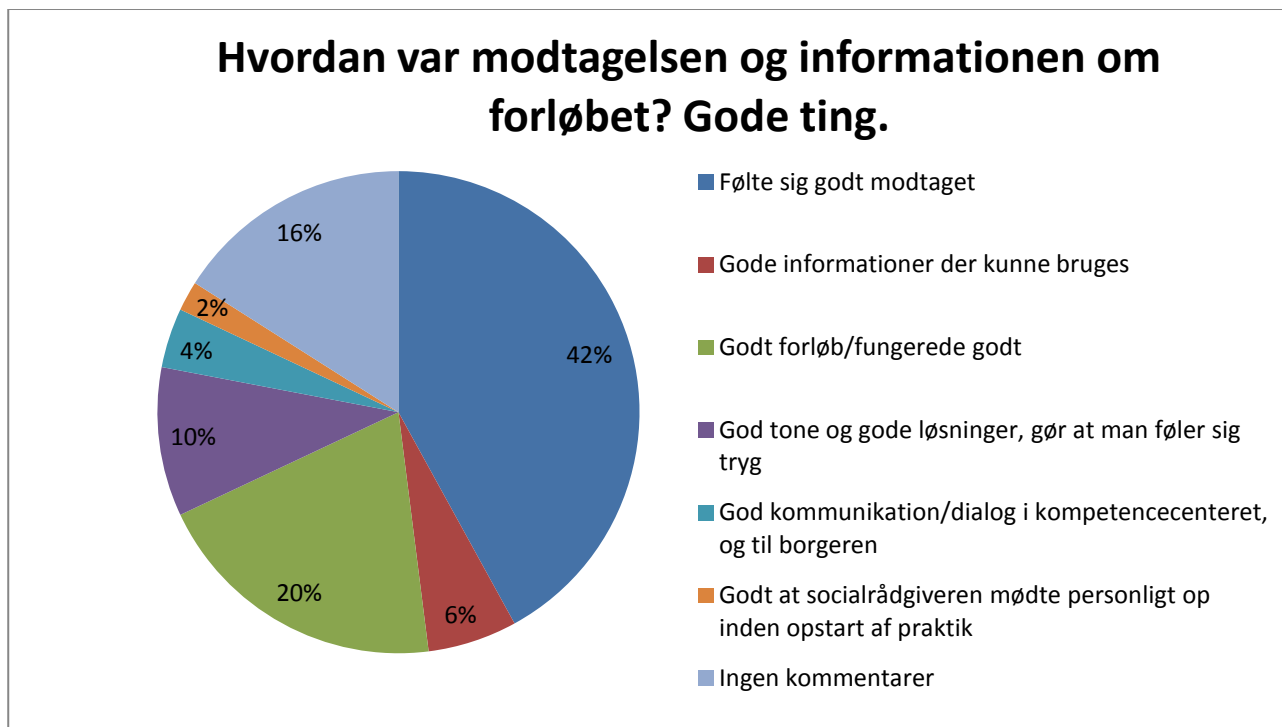
Vurdering af forløbet i kompetenceteamet

Figur 28: Hvordan vurderer du forløbet i kompetenceteamet?



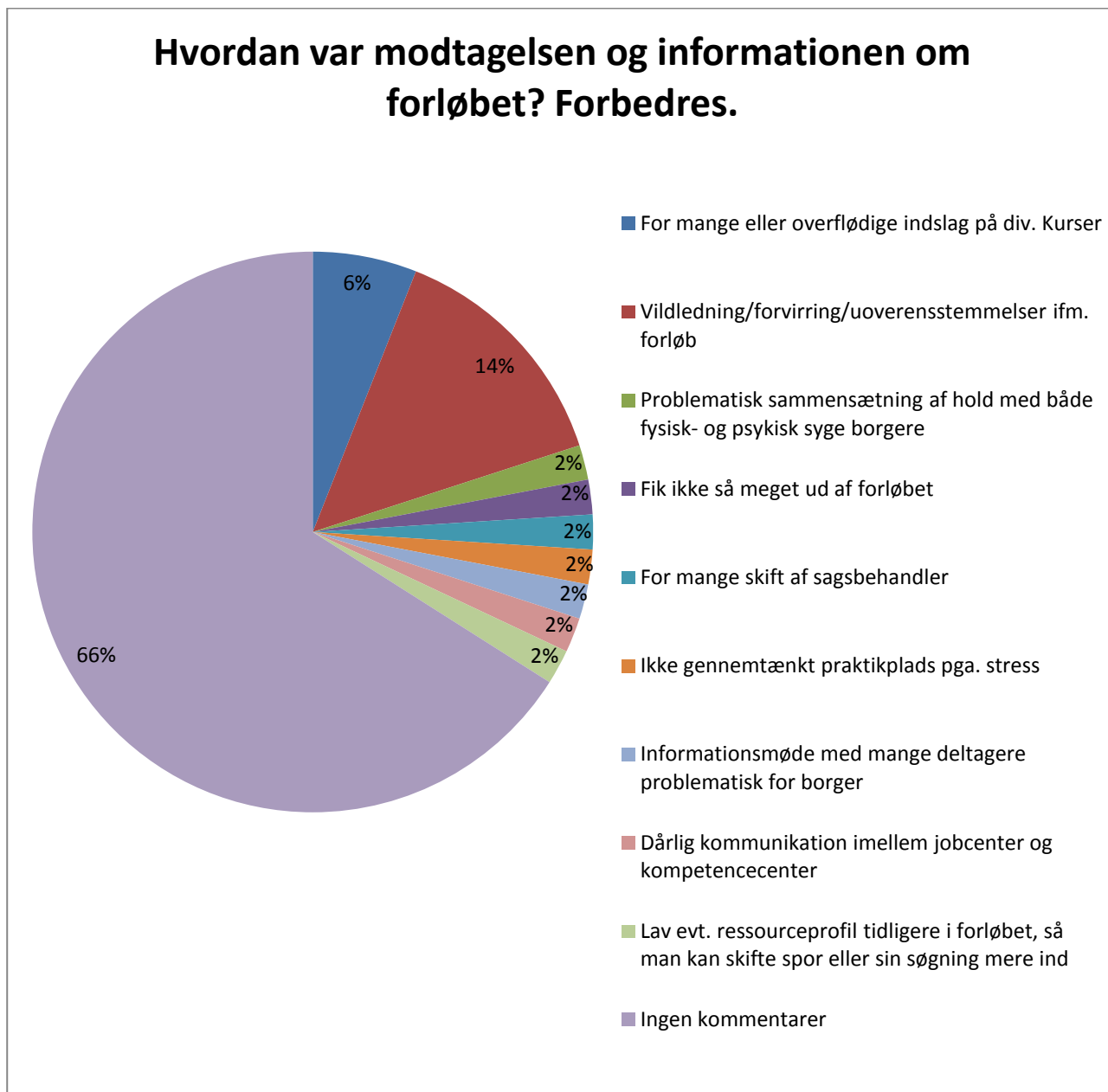
Denne figur viser, gennemsnitskarakter givet på spørgsmålet omkring generel tilfredshed med forløbet i kompetenceteamet. (1 er dårligst, 4 er bedst)

Figur 29: Kan du nævne nogen gode ting, omkring hvordan modtagelsen og informationen om forløbet har været?



Figur 29 viser respondenternes kommentarer til hvad de kan nævne af gode ting, i forbindelse med modtagelsen og informationen om forløbet. Ingen kommentarer vurderes som neutral.

Figur 30: Kan du nævne nogen ting der kan forbedres, omkring hvordan modtagelsen og informationen om forløbet har været?



Figur 30 viser respondenternes kommentarer til hvad der kan forbedres i forbindelse med modtagelsen og informationen om forløbet. Når 66 % ikke har yderligere kommentarer, vurderes det som accept af forløbet

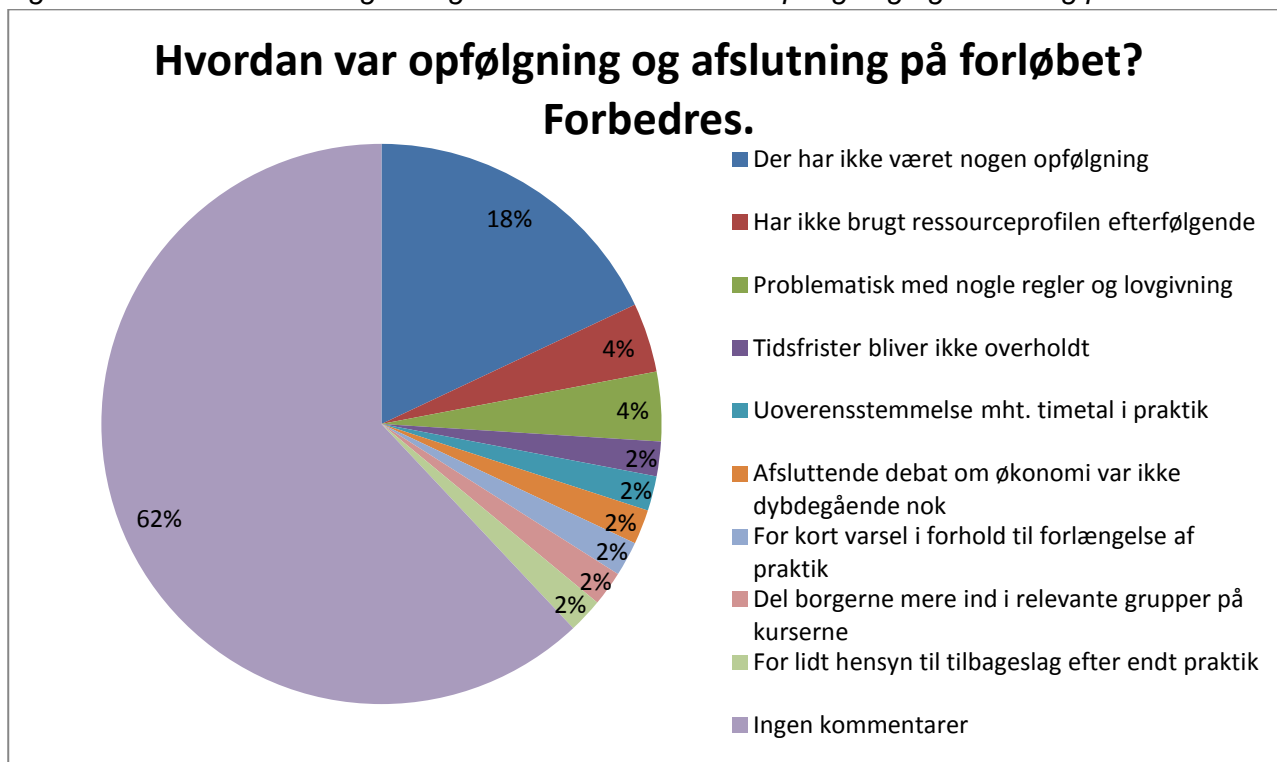


Figur 31: Kan du nævne nogen gode ting omkring opfølgning og afslutning på forløbet?



Figur 31 viser respondenternes kommentarer om hvad der var godt i forbindelse med opfølgning og afslutning på forløbet. Generelt er der stor tilfredshed med afslutning og opfølgning på forløbet i kompetencecenteret.

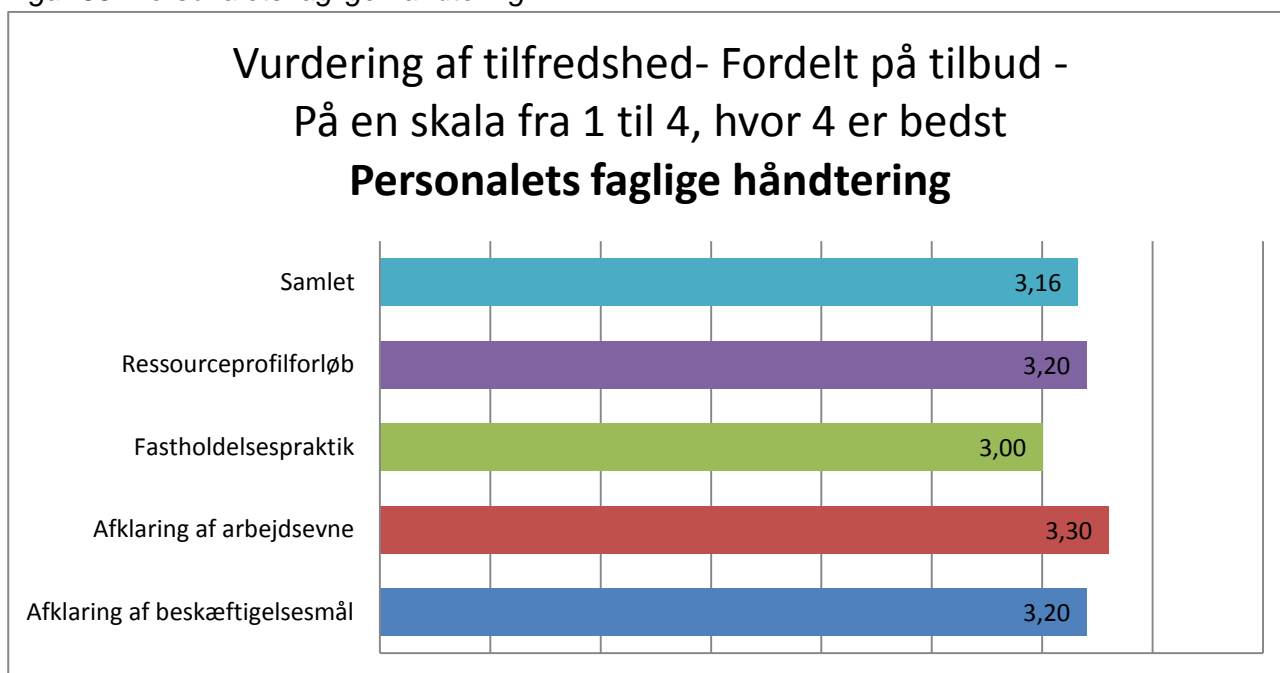
Figur 32: Kan du nævne nogen ting der kan forbedres ved opfølgning og afslutning på forløbet?



Figur 32 viser respondenternes kommentarer til forbedringer i forbindelse med opfølgning og afslutning på forløbet. Når 62 % ikke nævner ting, der kan forbedres, kan dette være udtryk for, at man ikke har haft et alternativ at forholde sig til, og egentlig er tilfreds, som det er.

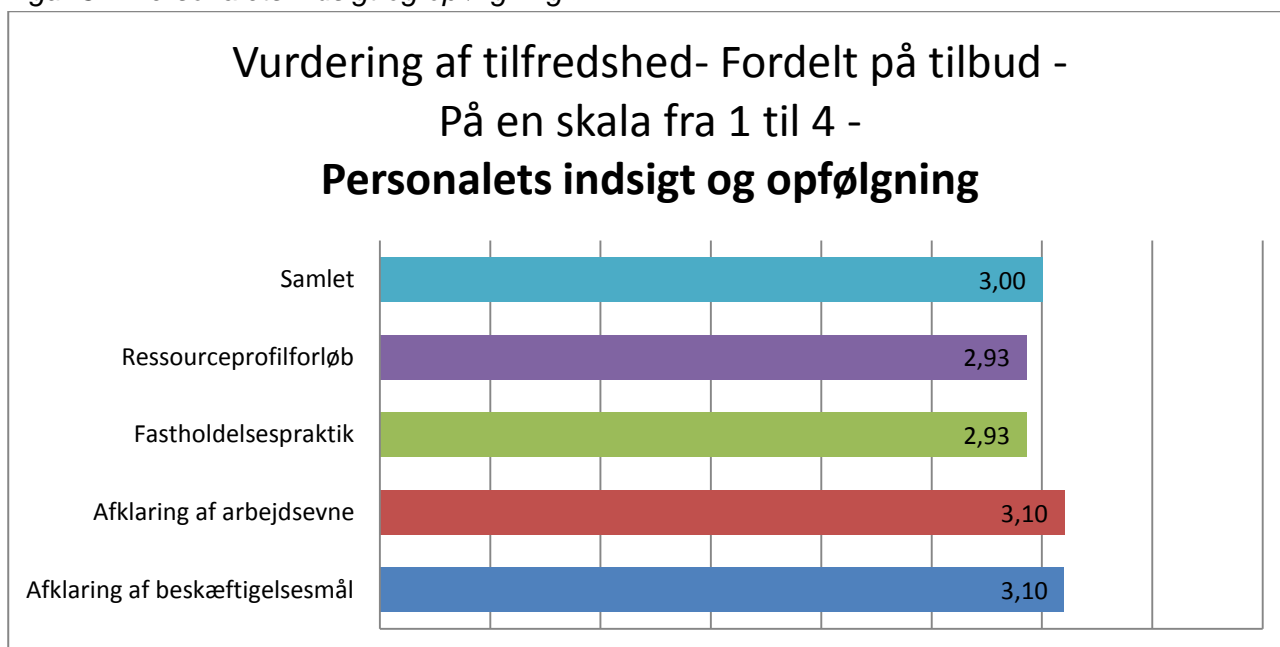
Vurdering af personalet

Figur 33: Personalets faglige håndtering



Figur 33 viser respondenternes vurdering af tilfredsheden med personalets håndtering, fordelt på en skala fra 1 til 4. (1 er dårligst, 4 er bedst)

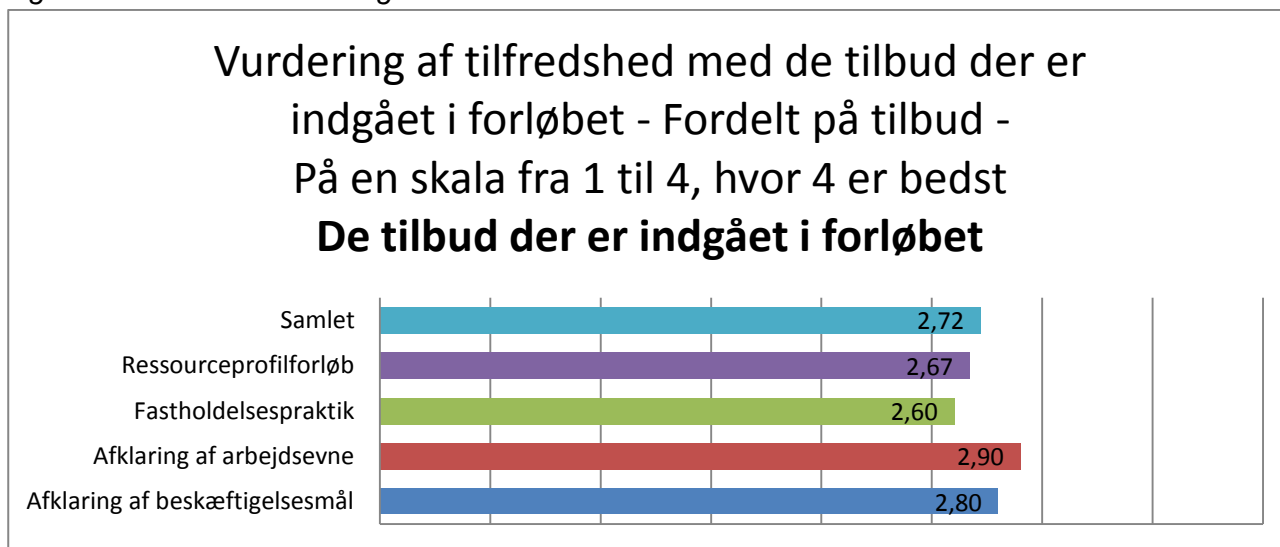
Figur 34: Personalets indsigt og opfølgning



Figuren her viser respondenternes vurdering af personalets indsigt og opfølgning på en skala fra 1 til 4. (1 er dårligst, 4 er bedst)

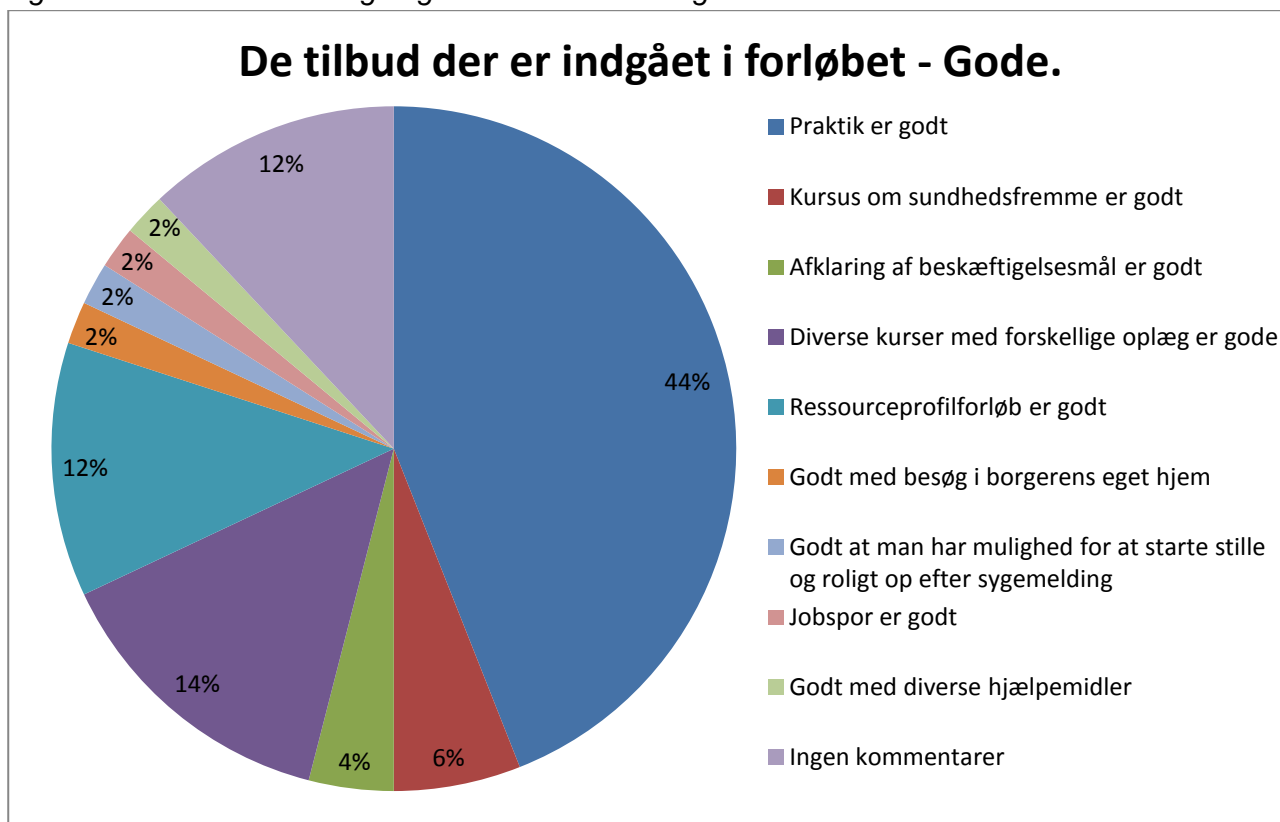
Tilbud

Figur 35: De tilbud der er indgået i forløbet



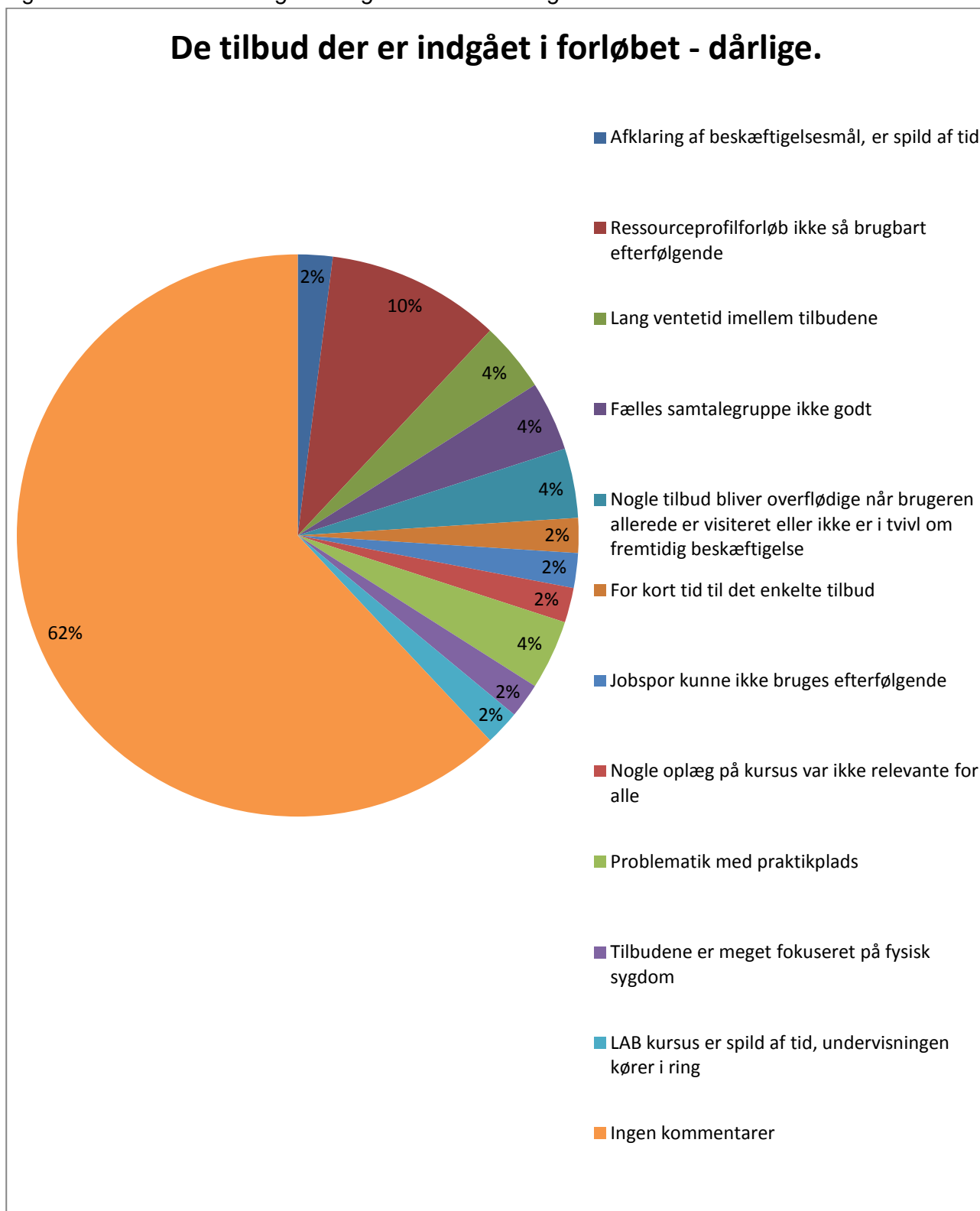
Figur 35 viser et gennemsnit på respondenternes vurdering af de tilbud der er indgået i forløbet, på en skala fra 1 til 4. (1 er dårligst, 4 er bedst)

Figur 36: Kan du nævne nogen gode tilbud der er indgået i forløbet?



Figur 36 viser respondenternes kommentarer om hvilke tilbud der har været gode, i forbindelse med forløbet. 44 % nævner praktik, 14 % kurser og 12 % "Ressourceprofilforløb" som gode tilbud i forløbet.

Figur 37: Kan du nævne nogen dårlige tilbud der er indgået i forløbet?



Figur 37 viser respondenternes kommentarer om hvilke tilbud der har været dårlige, i forbindelse med forløbet. Når 62 % ikke har kommentarer, vurderes det, at man accepterer de tilbud der er blevet anvist i de enkelte personers sagsforløb.

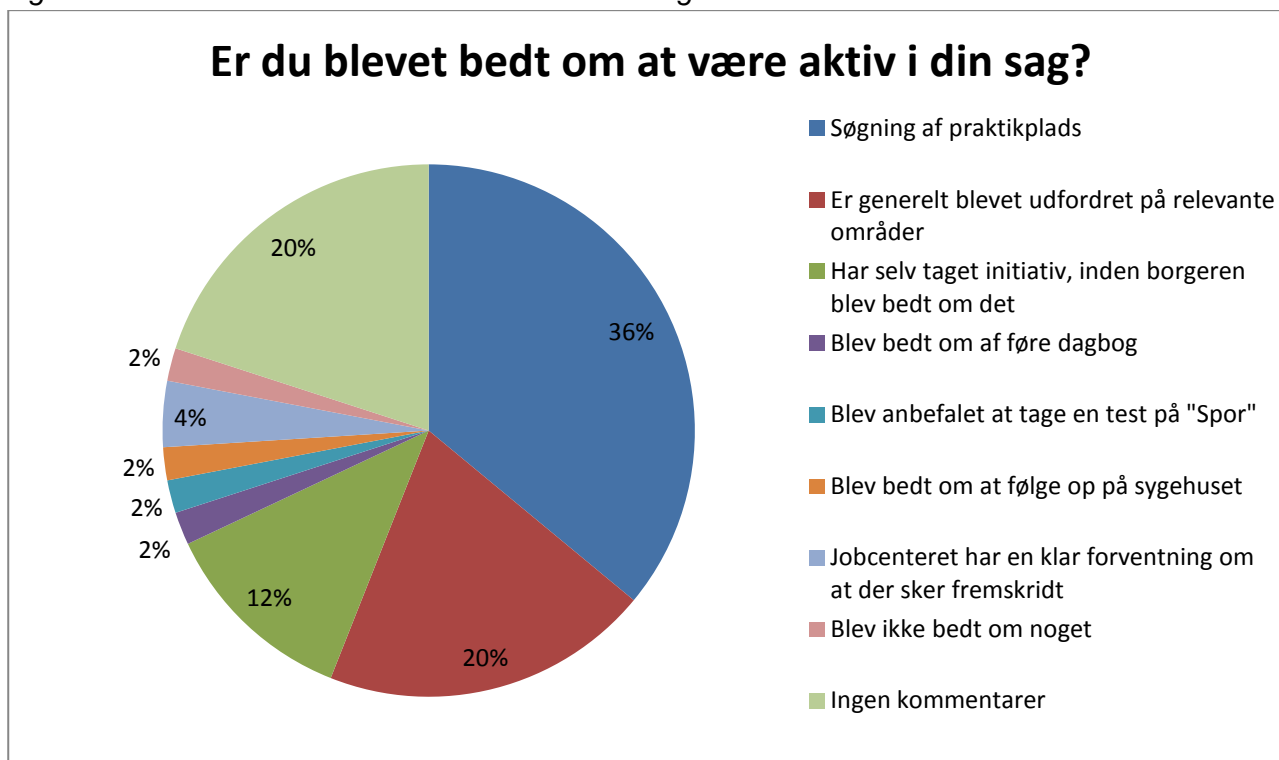
**Aktiv i egen sag**

Figur 38: Er du blevet bedt om at være aktiv i din sag?



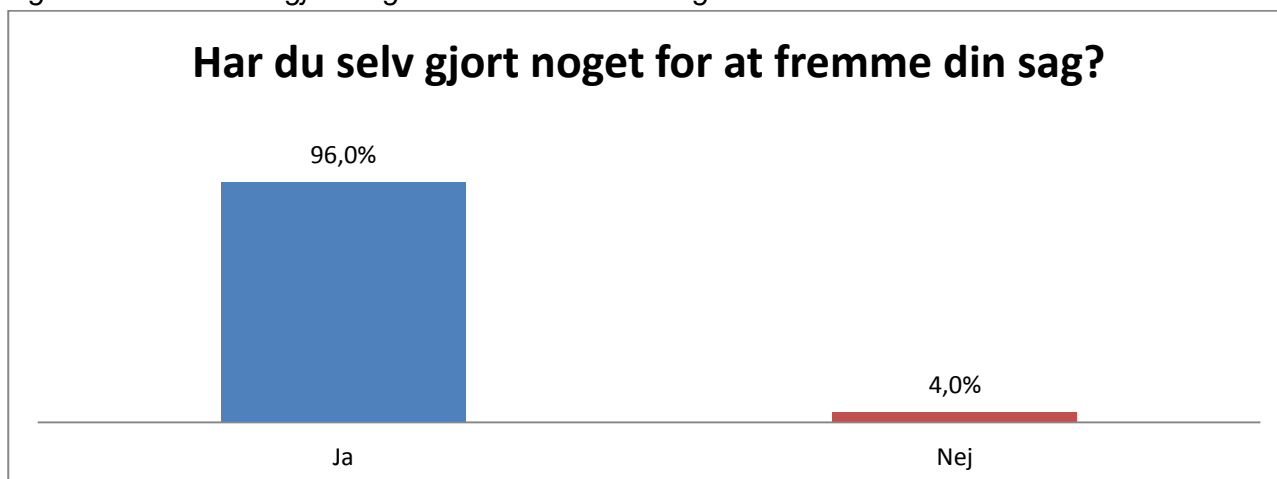
Figur 38 viser, at 58 % af respondenterne er blevet bedt om at være aktive i deres egen sag. 42 % svarer nej til at være blevet bedt om dette.

Figur 39: Er du blevet bedt om at være aktiv i din sag? Forklar?



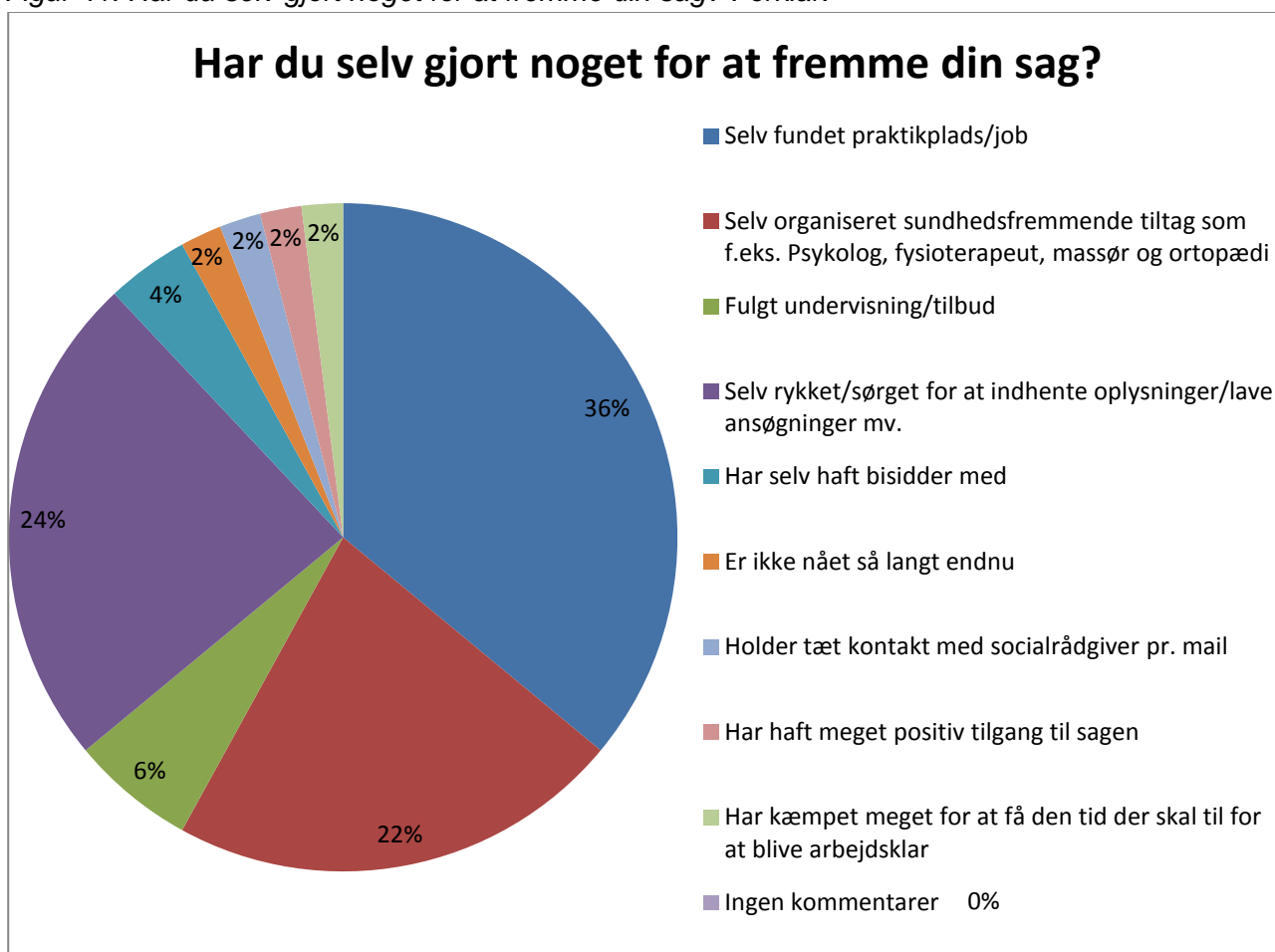
Denne figur viser respondenternes forklaring for, på hvilken måde de er blevet bedt om at være aktive i deres sag. 4 ud af 5, af de 58 % der har sagt "ja" i figur 38 fortæller her, hvordan man på forskellig vis er blevet bedt om at tage initiativ i deres egen sag.

Figur 40: Har du selv gjort noget for at fremme din sag?



Denne figur viser respondenternes svar på spørgsmålet, "Har du selv gjort noget for at fremme din sag". Hertil svarer 96 % "ja", mens kun 4 % svarer "nej".

Figur 41: Har du selv gjort noget for at fremme din sag? Forklar.



Figur 41 viser respondenternes forklaring for på hvilken måde, de selv har gjort noget for at fremme deres sag. Det ses bl.a., at 36 % selv har fundet praktikplads eller job, mens 22 % selv har organiseret eller sørget for f.eks. psykolog, fysioterapeut, massør eller ortopædi. 24 % nævner, at de selv har sørget for at indhente oplysninger fra bl.a. sundhedsvæsenet eller lavet forskellige ansøgninger. Alle respondenter har haft kommentarer til dette spørgsmål.



### Forslag og idéer

#### **Figur 42: Har du forslag og/eller idéer til forbedring af forløbet generelt?**

##### **Deltaget i "Afkklaring af beskæftigelsesmål"**

###### Forslag/idé

- Kortere tidsforløb både fra indkaldelse til mødets afholdelse og under sagsbehandling
- Bedre information og vejledning omkring lovgivning og hvordan man forholder sig til at være sygemeldt
- Rådgivere skal være mere inde i regler for revalidering og lovgivning, og være bedre til at informere
- Bedre forberedelse, og forståelse for forskellige sygdomme
- Hjælpe borgerne med at forstå uddannelsesplanen

Denne figur viser et overblik over de forskellige emner som borgerne i gruppen, der har deltaget i "Afkklaring af beskæftigelsesmål", har nævnt i forbindelse med dette spørgsmål.

#### **Figur 43: Har du forslag og/eller idéer til forbedring af forløbet generelt?**

##### **Deltaget i "Afkklaring af arbejdsevne"**

###### Forslag/idé

- Oprettelse af virksomhedsbase, som tilbyder praktikpladser
- Rådgivere skal kende mere til sygdommens karakter
- Der er for langsom sagsgang (f.eks. ved ferier) og for langt forløb uden afklaring
- Godt at borgerne er delt op efter arbejdsvilje og arbejdsevne

Figur 43 viser hvilke emner borgerne, der har deltaget i "Afkklaring af arbejdsevne", har nævnt i forbindelse med spørgsmålet om forslag og idéer til forløbet generelt.

#### **Figur 44: Har du forslag og/eller idéer til forbedring af forløbet generelt?**

##### **Deltaget i "Fastholdelsespraktik"**

###### Forslag/idé

- Socialrådgivere skal ikke vide lidt om alt, men alt om lidt, så man får vurderet personlige ressource
- Bedre kommunikation jobcenter og kompetencecenter imellem
- Bedre smertehåndtering - mere alsidighed i undervisningen – kan ikke tåle at sidde så meget
- Er positiv, Varde kommune formår professionelt at få os videre

Figur 44 viser forslag og idéer til forbedringer, fra de respondenter der har deltaget i "Fastholdelsespraktik".

#### **Figur 45: Har du forslag og/eller idéer til forbedring af forløbet generelt?**

##### **Deltaget i "Ressourceprofilforløb"**

###### Forslag/idé

- Interessant forløb, mangler viden om formål og out put
- Der er stor forskel på sagsbehandlere. Rart at vide når der er brug for en bisidder, - og der er for mange skift af rådgivere
- Opfølgende telefonsamtaler med socialrådgivere er overflødige, når man får en konsulent i kompetenceteamet.
- Bedre kommunikation kommune og sygehus imellem
- Dejligt at forløbet er få timer af gangen
- Fredericia har en god model, som man kan lære af

Figur 45 viser emner til forslag og idéer fra respondenter med deltagelse i "Ressourceprofilforløb".

**Figur 46: Har du forslag og/eller idéer i forhold til din egen udvikling?**

**Deltaget i "Afkklaring af beskæftigelsesmål"**

Forslag/idé

- Jobcentret har fungeret fint, men der begrænsninger og ventetider i sundhedssektoren
- Tidsfrister skal overholdes, og bedre samarbejde sagsbehandlere indbyrdes, så man ikke skal starte forfra med en ny sagsbehandler
- Man skal også selv være opsøgende, - men det er også vigtigt at Kompetencecentret har syn for brugernes forskellighed
- Lovgivningen begrænser muligheder
- En borger: Jeg skulle have lyttet til kommens fagfolk, men tog sagen i egen hånd

Figur 46 viser forslag og idéer i forhold til egen udvikling for de respondenter, der har deltaget i "Afkklaring af beskæftigelsesmål".

**Figur 47: Har du forslag og/eller idéer i forhold til din egen udvikling?**

**Deltaget i "Afkklaring af arbejdsevne"**

Forslag/idé

- For lang sagsbehandlingstid er en frustration og psykisk belastning, når man er ved at miste sit forsørgelsesgrundlag
- For stor udskiftning af rådgivere, man starter hele tiden med at forklare sig forfra
- Bedre kommunikation mellem sundhedssektoren og Jobcentret
- Der bør ikke være noget loft for mennesker, der har en lægelig sygdomsvurdering

Denne figur viser de emner, der er blevet nævnt i forbindelse med spørgsmålet om forslag og idéer i forhold til egen udvikling for de respondenter, der har deltaget i "Afkklaring af arbejdsevne".

**Figur 48: Har du forslag og/eller idéer i forhold til din egen udvikling?**

**Deltaget i "Fastholdelsespraktik"**

Forslag/idé

- Giv borgeren en fornemmelse af tryghed, uden at koncentrere sig om love og paragraffer, - gerne på kurser sammen med praktik
- Spild med aktiveringskurser, brug omskoling i stedet for, - vil gerne hurtigst muligt i arbejde igen, - for langsom sagsgang
- Bedre hensyn til opdeling for fysiske og psykiske lidelser, - gerne mere fysioterapeut
- Er positiv, - vil ikke sættes i bås med useriøse medborgere

Figur 48 viser fremkomne forslag og/eller idéer i forhold til borgerens egen udvikling fordelt på de respondenter, der har deltaget i "Fastholdelsespraktik".

**Figur 49: Har du forslag og/eller idéer i forhold til din egen udvikling?**

**Deltaget i "Ressourceprofilforløb"**

Forslag/idé

- Efterbehandling ville få langt flere i arbejde, for mange tabes i forløbet
- For lang ventetid ved sygehusene, dårlig kommunikation, svært at gå hjemme i uvished
- Der bør være hurtigere behandling fra læger, socialrådgivere mv.
- Det motiverer borgeren med hurtig sagsgang og man får en bedre hverdag, når der er sociale input
- Mangler diagnose og er uafklaret. Godt at ressourceforløbet er få timer af gangen

Denne figur viser forslag og idéer i forhold til udvikling i egen sag for de respondenter, der har deltaget i "Ressourceforløb".

**Figur 50: Har du forslag og/eller idéer i forhold til jobcenteret?**

**Deltaget i "Afkklaring af beskæftigelsesmål"**

Forslag/idé

- Bedre kommunikation mellem afdelingerne i jobcentret, kompetencecentret og bedre kontakt til borgerne. Bedre match mellem rådgivere og borgere
- Vigtigt at rådgiver tilkendegiver at arbejde for borgerens ve og vel
- Konsulenter i Jobcenter skal være bedre forberedt og sat sig ind i sagerne
- Bedre kontakt til borgerne, - evt. opfølgning fra praktik til job

Figur 50 viser forslag og idéer fremkommet af de respondenter, der har deltaget i "Afkklaring af beskæftigelsesmål".

**Figur 51: Har du forslag og/eller idéer i forhold til jobcenteret?**

**Deltaget i "Afkklaring af arbejdsevne"**

Forslag/idé

- Vigtigt at rådgiver tilkendegiver at arbejde for borgerens ve og vel
- Bedre kontakt til borgerne, - evt. opfølgning fra praktik til job
- Det skal være lettere at komme i arbejdsprøvning eller alternativ hertil.
- Mere samarbejde borger-Jobcenter jo nærmere dagpengestop.
- Der er uudnyttede muligheder i Kompetencecenteret

Denne figur viser forslag og idéer fra de respondenter, der har deltaget i "Afkklaring af arbejdsevne".

**Figur 52: Har du forslag og/eller idéer i forhold til jobcenteret?**

**Deltaget i "Fastholdelsespraktik"**

Forslag/idé

- Den første samtale skal være individuel og der skal gøres mere for at udrede borgeren grundigt. Hvordan kan man give tidsfrist til raskmelding ved sygemelding?
- Kun én rådgiver og bedre kommunikation og sagsbehandling
- Det er vigtigt, at rådgiveren ikke virker forudindtaget, så man føler noget trukket ned over hovedet
- Jobcenter medarbejdere skal have de rette kompetencer
- Mere fokus på forskel mellem fysiske og psykiske sygdomme
- Ikke godt, at det hele er under kommunen
- Problem at fagforening må se firmaregnskab 3 år tilbage, - har kostet borgeren penge

Figur 52 viser de forslag og idéer de respondenter, der har deltaget i "Fastholdelsespraktik", er kommet med.

**Figur 53: Har du forslag og/eller idéer i forhold til jobcenteret?**

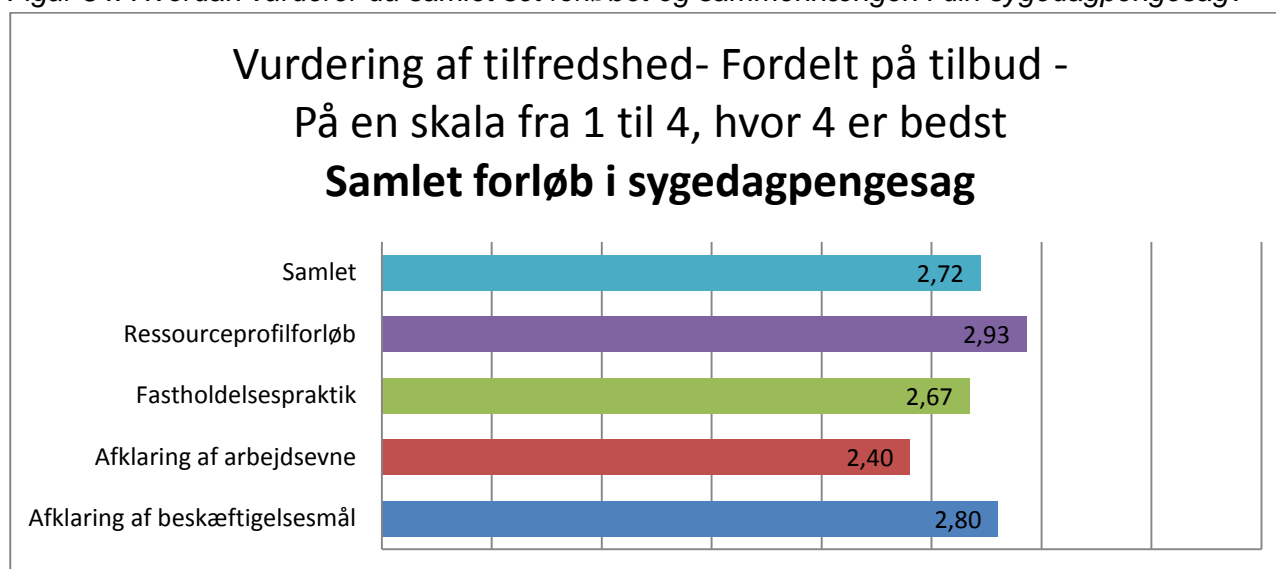
**Deltaget i "Ressourceprofilforløb"**

Forslag/idé

- Sagsgangene er for komplekse. Gruppér borgerne efter sygdommes sværhedsgrad
- Tag hensyn til sygemeldte i job
- Mere indhold i møder med socialrådgiver
- Sagsbehandlere skal blive bedre til at samarbejde med behandlere, psykologer osv.
- Alternativ behandling, farveterapi, musik, evt. kreativt værksted eller arbejdscafé som alternativ til virksomhedspraktik
- Loven er som den er

Figur 53 viser de kommentarer de respondenter, der har deltaget i "Ressourceforløb", er kommet med.

Figur 54: Hvordan vurderer du samlet set forløbet og sammenhængen i din sygedagpengesag?



Figur 54 viser den samlede tilfredshed med forløbet og sammenhængen i sygedagpengesagen. F.eks. kan man se, at de respondenter, der har deltaget i "Ressourceprofilforløb", i gennemsnit har givet højest karakter, med en gennemsnitskarakter på 2,93 på en skala fra 1 til 4, hvor 4 er bedst.

#### Figur 55: Hvordan vurderer du samlet set forløbet i din sygedagpengesag?

##### Deltaget i "Afklaring af beskæftigelsesmål"

###### Kommentar

- Første halvdel af forløbet var problematisk, anden halvdel var god
- Forløbet har været godt
- Jobcentret trækker ned, Kompetencecentret trækker op
- Fungerede godt, efter sagsbehandlerskift

Denne figur viser de kommentarer respondenterne, der har deltaget i "Afklaring af beskæftigelsesmål", er kommet med på spørgsmålet om det samlede sygedagpengeforløb.

#### Figur 56: Hvordan vurderer du samlet set forløbet i din sygedagpengesag?

##### Deltaget i "Afklaring af arbejdsevne".

###### Kommentar

- Meget langsommelig proces, både i Jobcentret og sundhedsvæsenet, man skal selv skubbe meget på
- For stor udskiftning af sagsbehandlere
- Mangel på forståelse for sygdomssituation fra Jobcentrets side
- Dejligt at man får lov at komme sig, uden at blive presset af Jobcentret

Denne figur viser kommentarer fra de respondenter, der har deltaget i "Afklaring af arbejdsevne".

#### Figur 57: Hvordan vurderer du samlet set forløbet i din sygedagpengesag?

##### Deltaget i "Fastholdelsespraktik"

###### Kommentar

- Bedre kommunikation Jobcenter, Kompetencecenter og behandlingssystemet imellem
- Forløbet har været godt og meget indholdsrigt, borgere har opdaget mange nye muligheder
- Stor usikkerhed om ophør af sygedagpenge og mange korte frister

Figur 57 viser de kommentarer respondenterne, der har deltaget i "Fastholdelsespraktik", er kommet med.

**Figur 58: Hvordan vurderer du samlet set forløbet i din sygedagpengesag?**

**Deltaget i ”Ressourceprofilforløb”.**

Kommentar

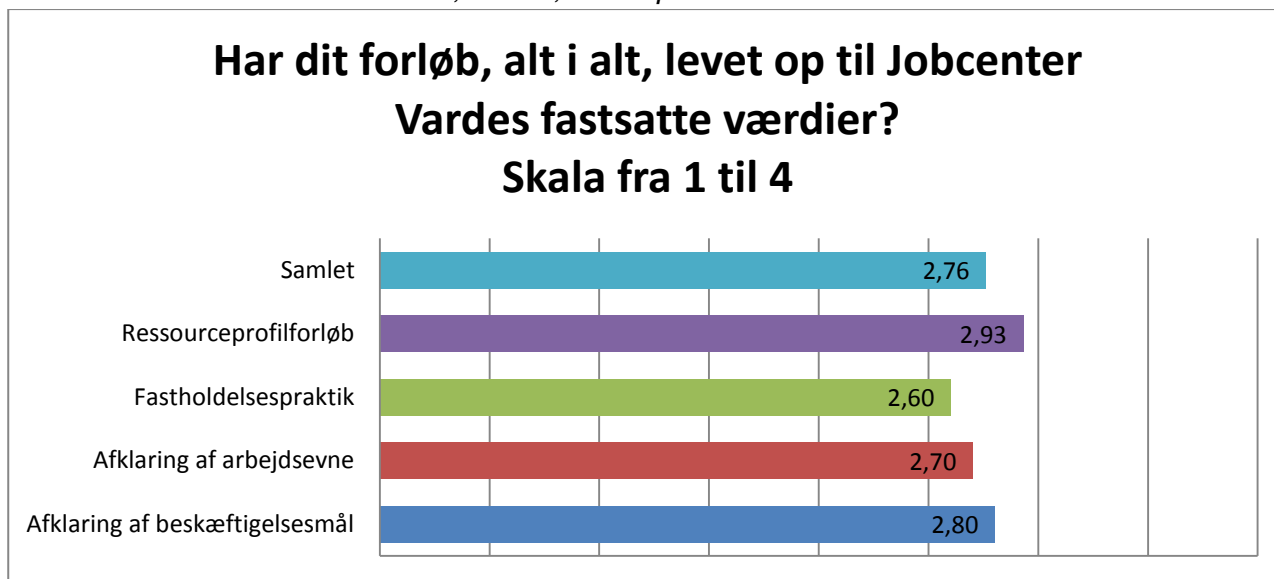
- God sammenhæng i sygedagpengesag. Godt at komme ud blandt andre mennesker, og have en hverdag.
- Gode tilbud i forløbet
- Godt samarbejde med socialrådgiver
- Problematisk med mange skift i sagsbehandlere
- Man skal selv sørge for at følge op
- Indviklet og langvarig papirgang
- Man føler, som borger, at ”systemet” gerne vil ”af med” en, hurtigst muligt

Figur 58 viser de kommentarer, der er kommet fra de respondenter, der har deltaget i ”Ressourceprofilforløb”.

Figur 59: Jobcenter Varde har et sæt værdier, som man skal arbejde efter.

- a. Faglighed og udvikling
- b. Ordentlighed
- c. Glæde og gejst

Har dit forløb hos Jobcenter Varde, alt i alt, levet op til værdierne?



Figur 59 viser gennemsnitskarakterer, givet fra de fire forskellige grupper, samt samlet.

Hvis man omskriver effektmålingen til %, svarer samlet 2,76 på en skala fra 1 – 4 til, at der er 69 % tilfredshed ud af 100.

2,93 svarer til 73 %

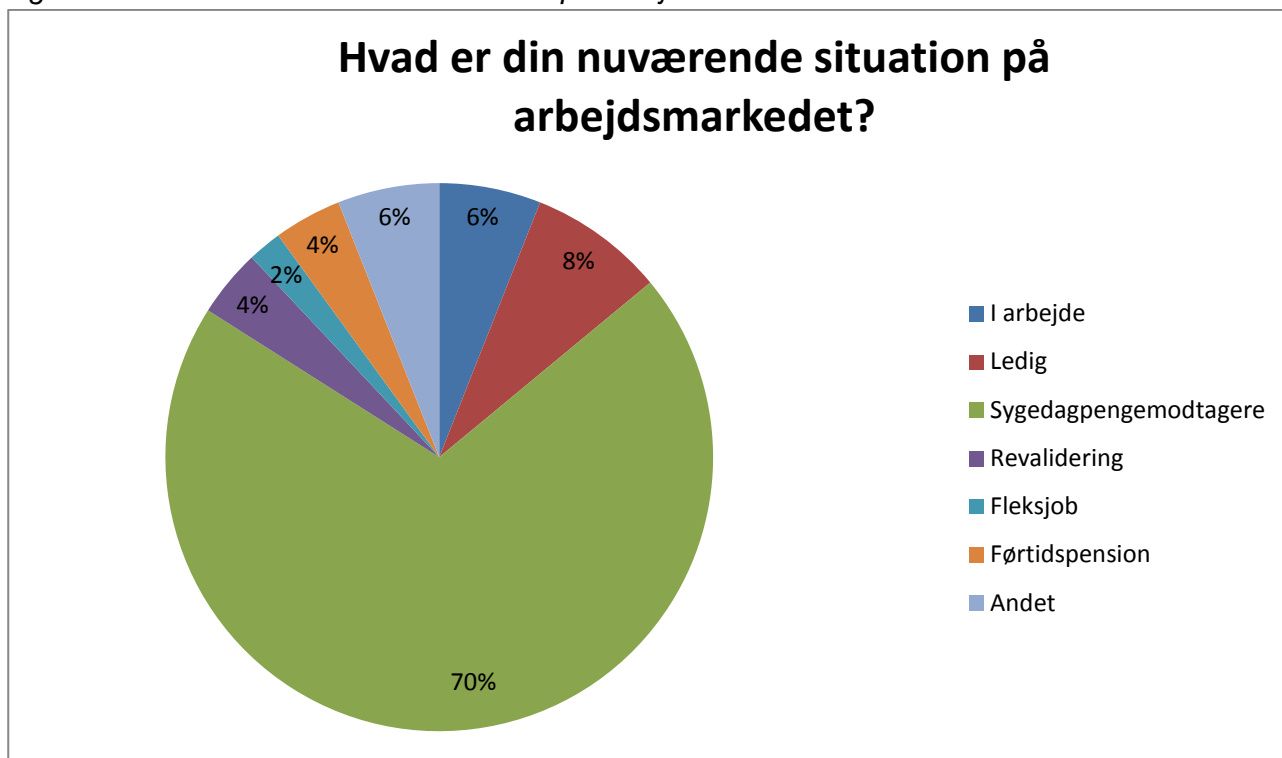
2,60 svarer til 65 %

2,70 svarer til 67,5 %

2,80 svarer til 70 %

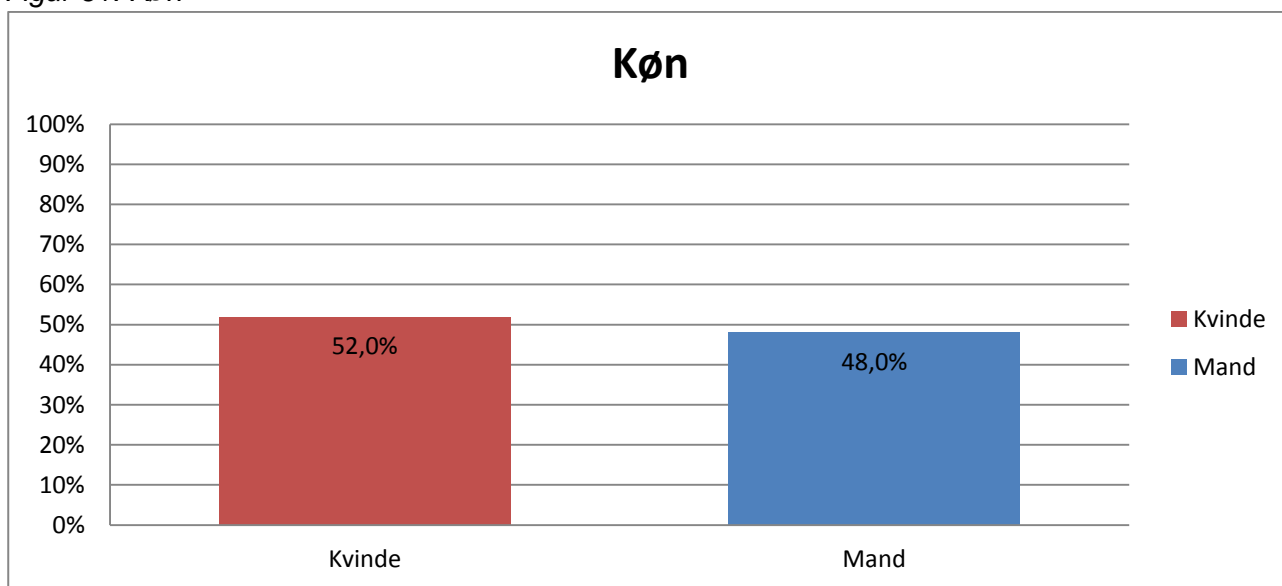
Demografi

Figur 60: Hvad er din nuværende situation på arbejdsmarkedet?



På figur 60 ses det bl.a., at 70 % af respondenterne fortsat er sygedagpengemodtagere, mens 8 % er raskmeldte og ledige. 6 % er i arbejde, 4 % har fået tilkendt revalidering, 2 % har fået tilkendt fleksjob og 4 % har fået tilkendt førtidspension. 6 % har svaret "andet" hvilket er respondenter, der er under uddannelse.

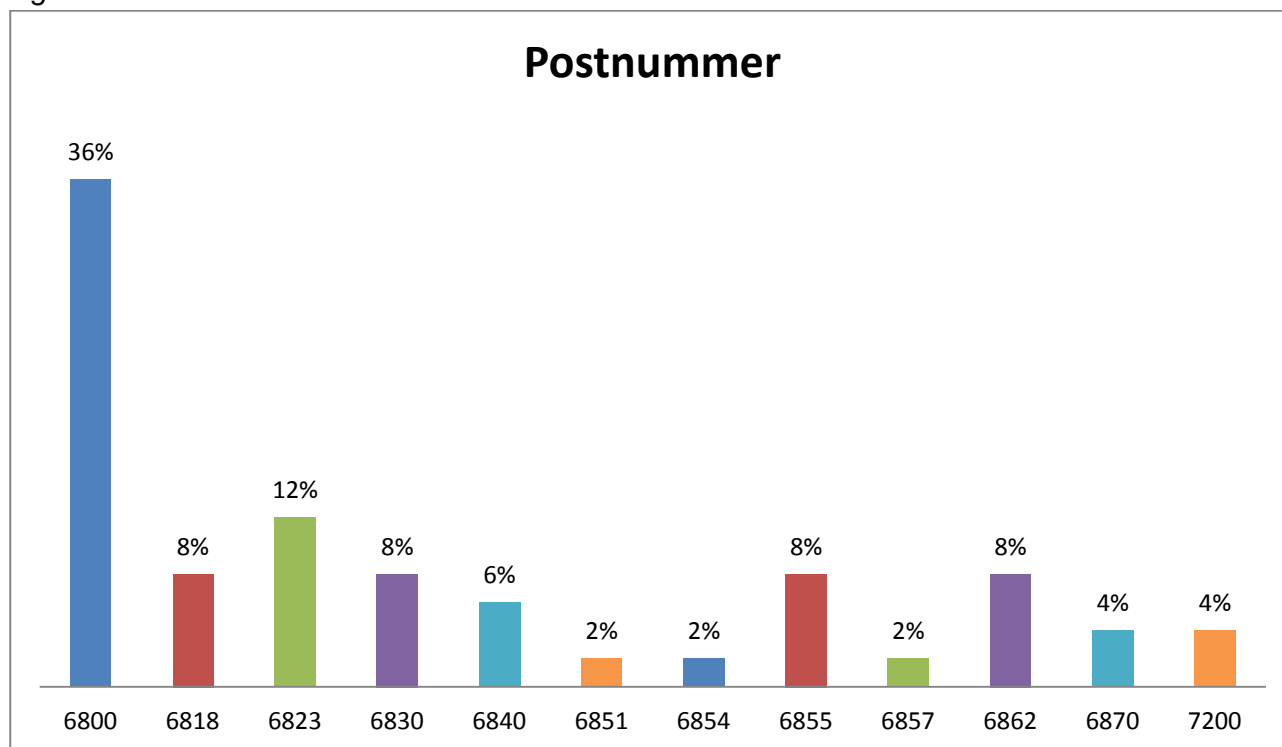
Figur 61: Køn



Figur 61 viser, at 52 % af respondenterne i denne undersøgelse er kvinder, mens 48 % er mænd.

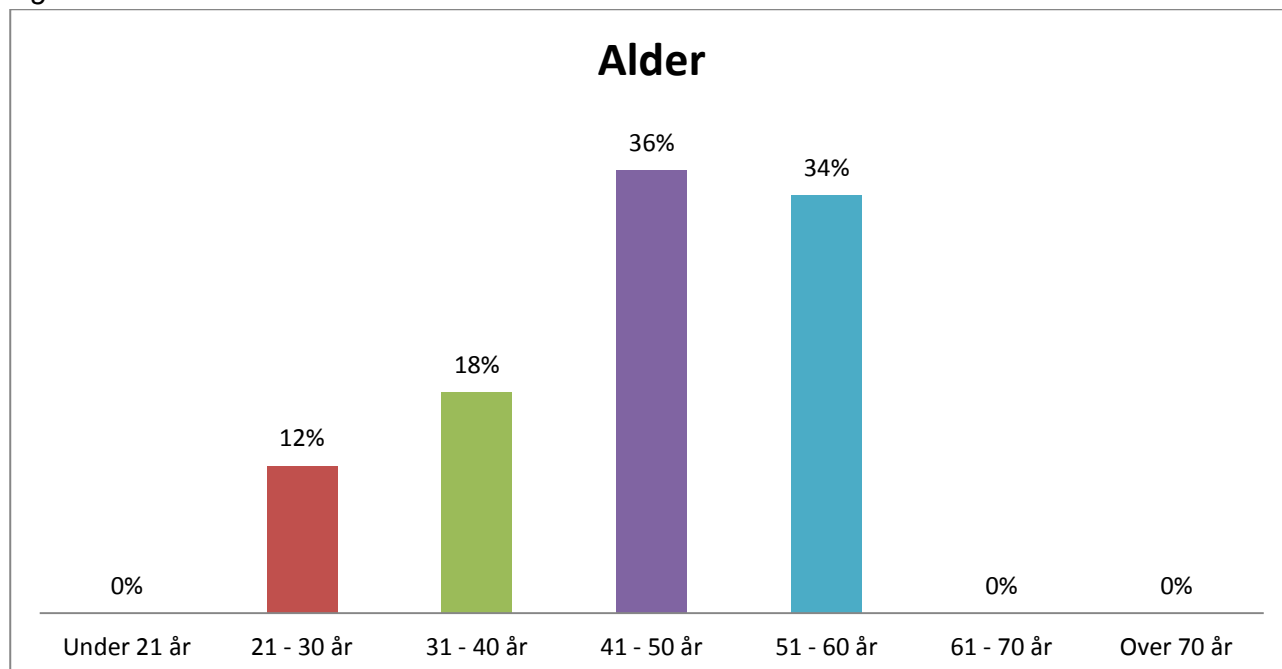


Figur 62: Postnummer



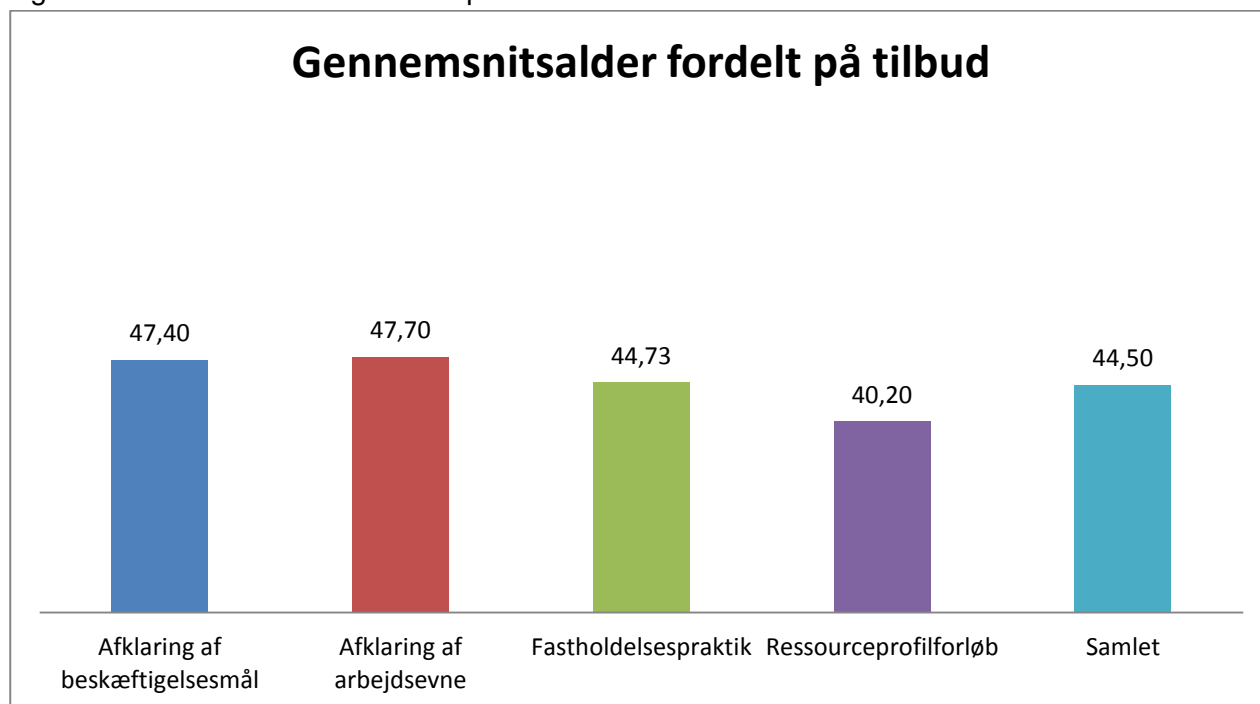
Her ses fordelingen af postnumre for respondenterne.

Figur 63: Alder



Figur 63 viser fordelingen af respondenternes alder.

Figur 64: Gennemsnitsalder fordelt på tilbud



Figur 64 viser, den gennemsnitlige alder for respondenterne, fordelt på de 4 grupper, samt samlet.

## Konklusion

Overordnet set kan det konkluderes, at det fortrinsvis er de lavest uddannede der er sygemeldt på grund af en fysisk belastende årsag.

Samtidig fremgår det ret tydeligt, at personer med en højere uddannelse har en sygemelding, som typisk har sin årsag i stress, depression, angst og social fobi m.v.

Uddannelsesniveau har ligeledes stor betydning for, hvilket forløb den enkelte borger visiteres til i Kompetencecentret.

De personer, der har deltaget i ”Fastholdelsespraktik” har generelt en betydelig lavere tilfredshed end de andre tre grupperinger i denne undersøgelse.

*Dette skyldes især, ifølge deres eget udsagn:*

- Der er for mange skift af sagsbehandler – starte forfra med forklaringer
- Der er en for langstrakt og utilstrækkelig sagsbehandling
- Der tages for lidt individuelt hensyn til den enkeltes situation
- Der skal være bedre opdeling mellem fysiske og psykiske lidelser
- Der bør være en betydelig bedre kommunikation

*Af de gennemgående forslag til forbedringer kan især fremhæves:*

- Det er problematisk med mange skift af socialrådgivere
- Det er belastende hver gang at skulle forklare sig forfra
- Især personer med psykiske lidelser føler sig ikke rigtig forstået
- Der udtrykkes manglende kendskab hos personalet til de enkelte sygdommes karakter

*Af personlige gode ting og forslag til forbedringer kan nævnes:*

- Hovedparten af sygemeldte borgere føler sig godt modtaget i de forskellige tilbud. Generelt er der tilfredshed med en positiv tone i både Jobcenter og Kompetencecenter.
- Mange udtrykker et ønske om, at en borger på stærk medicin kan kontaktes via et telefonmøde. Hvis man bor afsides og ikke må køre bil, er det en belastning at nå frem og tilbage.
- Mange personer i analysen efterspørger praktikpladser ude i ”rigtige” arbejdssituationer, som en bedre vej til at opnå selvforsørgelse.
- Overordnet set er de fleste tilfredse med det udleverede materiale, herunder brochurer der fortæller om det forløb, man starter på.
- Det er godt med skriftlige referater fra møder, men det vil være en fordel at tydeliggøre de nye ting, der tilføjes til forløbet, så man, når man kommer næste gang, forholder sig mest til den seneste udvikling. Dermed behøver man ikke starte forfra hver gang.

### Anbefaling

Det anbefales, at Jobcenter og Kompetencecenter Varde sammenholder de udsagn borgerne har fremført – ud fra borgerens egen situation – med de sagsgange og politisk vedtagne indsatsområder, der har dannet baggrund og grundlag for de valgte handlingsprogrammer.

Det kan være en målsætning ud fra målingen i figur 59, at tilfredshedsgraden over en fastlagt periode ønskes hævet fra de nuværende 69 % til eksempelvis 80 %. Dette vil svare til en tilfredshed på 3,2 på en skala fra 1 – 4.

Der kan i denne proces ske en opfølgning ved at foretage mere dybdegående fokusinterview med såvel involverede borgere som ansatte og ledelse i Jobcenter og Kompetencecenter Varde.

Kilde Consult ApS deltager gerne i en yderligere identifikation af indsatsområder, der kan medvirke til at forbedre såvel borgernes udbytte som de ansattes vilkår for endnu mere målrettet at kunne den bedst mulige service til borgerne.

Det anbefales, at der løbende foretages effektmålinger i forhold til igangsatte initiativer og valg af indsatsområder.

10. december 2012

Udarbejdet af

Kilde Consult ApS

Linett Brokjær Larsen [LL@KildeConsult.dk](mailto:LL@KildeConsult.dk)

Jens Ingolf Nørgaard [JIN@KildeConsult.dk](mailto:JIN@KildeConsult.dk)

