

Deloitte.



Frontrunner til Flere skal med II

Erfaringsopsamling 2: Inspiration til step up-indsatsen

September 2019

Inspiration til step up-indsatsen

Step up-indsatsen er et nødgreb i de sager, hvor det rette match trækker ud på grund af særlige helbredsmæssige eller familierelaterede udfordringer. Formålet med step up-indsatsen er, at borgeren får lagt en klar plan, så udfordringerne kan håndteres parallelt med den virksomhedsrettede indsats. I dette papir kan du få inspiration til hvordan step up-indsatsen kan gennemføres.

Hvornår er step up relevant?

Hovedmodellen i Flere skal med II bygger på viden om, hvad der virker i beskæftigelsesindsatsen for målgruppen af udsatte borgere. I langt de fleste sager vil hovedmodellens fem kernelementer derfor være den rigtige indsats for borgeren.

Men der kan alligevel være sager, hvor borgeren har fx helbredsmæssige- og/eller familierelaterede udfordringer, som borgeren oplever, udgør så stor en barriere, at det rette personlige jobmatch trækker ud. Hvis disse udfordringer ikke kan løses med det eksisterende tværfaglige samarbejde i kommunen, kan en step up være relevant.

Det er ikke på forhånd muligt at afgøre, hvilke sager der er egnede til step up. Step up-indsatsen igangsættes først, når det i praksis har vist sig, at hovedmodellen ikke er tilstrækkelig. For nogle borgere vil hovedmodellen være den rigtige, selvom de har svære udfordringer. Andre gange kan det vise sig, at hovedmodellen ikke er tilstrækkelig, og at jobmatchet trækker ud. Det betyder, at man ikke kan screene sager med henblik på at finde dem, der har brug for en step up-indsats. I stedet beror det på en konkret vurdering i den enkelte sag og den enkelte borgers situation.

Hvis jobmatchet i en sag trækker ud, er det vigtigt at søge sparring og bruge mulighederne i det eksisterende tværfaglige samarbejde i kommunen. Hvis det ikke fører til fremdrift, kan det være relevant at igangsætte en step up.

Hvad er step up?

Step up er et særligt greb, der kan bruges i sager, hvor borgeren oplever at konkrete helbredsmæssige og/eller familierelaterede udfordringer står i vejen for, at han/hun kan komme ud på en virksomhed i løntimer eller virksomhedspraktik. Formålet er at få lagt en klar plan for, hvordan borgeren udfordringer kan håndteres parallelt med den virksomhedsrettede indsats.

I det følgende gennemgås de tre trin, som processen omkring step up består af:

- 1) Forberedelse og statusoverblik over borgerens sag
- 2) En til to tværfaglige samtaler
- 3) Aftaledokument, hvoraf der fremgår aftaler og eventuelle hensyn og støtte i praktik

De to beskrivelser nedenfor viser to konkrete eksempler på borgersager, hvor der er igangsæt en step up.

Eksempel 1: Borger med helbredsmæssige udfordringer

Borgeren er en mand midt i 30erne. Han har et ønske om at komme i job og har forsøgt en del gange, men han har oplevet mange nederlag. Når jobformidleren og han selv taler om en virksomhedspraktik, er han engageret, og han har selv været opsøgende i forhold til virksomheder. Men så snart en praktik er ved at blive en realitet, trækker han sig. Et par gange er det sket, at han ikke er mødt op første dag.

Dette mønster har gentaget sig i en længere periode, og han er ved at miste troen på, at nogen kan bruge hans kompetencer på en arbejdsplads. Jobformidleren er i tvivl om, hvad der gør, at borgeren trækker sig, og aftaler efter drøftelse med sin faglige leder og med borgeren, at der skal igangsættes en step up.

(Beskrivelse af eksemplet fortætter på næste side)

Eksempel 2: Borger med familierelaterede problemer

Borgeren er en kvinde i slutningen af 30erne med to børn. Hun er for et år siden kommet ud af et voldeligt ægteskab. Hun lider af en tarmsygdom, som hun får medicin for. I samtaler med jobformidleren fortæller hun, at hun ikke har noget overskud til praktik. Hun har fokus på sine lægebesøg, uroligheder med ægtemanden og udfordringer omkring børnenes trivsel. Det er svært for jobformidleren at få klarhed om, hvilken udfordring der fylder mest, og mellem samtalerne ses der ikke nogen udvikling.

Jobformidleren har tidligere drøftet sagen med kommunens lægekonsulent. Siden vender jobformidleren sagen med sin faglige leder, og de aftaler i enighed med borgeren, at de skal igangsætte en step up for at få lidt klarhed over situationen.

(Beskrivelse af eksemplet fortætter på næste side)

Trin 1: Forberedelse og statusoverblik over borgerens sag

Der er to ting, som er særligt vigtige inden et step up-møde. For det første, at sagsbehandleren og/eller jobformidleren og borgeren har et fælles billede af, hvad formålet med mødet er, og hvad der er brug for input til. For det andet, at sagsbehandleren og/eller jobformidleren forbereder mødet og sikrer sig, at de rigtige fagligheder er med på mødet.

Samtale med borgeren inden mødet

En step up-indsats fungerer kun i samspil med borgeren. Derfor er der brug for at inddrage og forberede borgeren så tidligt som muligt.

Gennem samtale er det vigtigt, at sagsbehandler og/eller jobformidler sammen med borger får en fælles forståelse af:

- At jobmatchet har trukket ud, og der er brug for en ny plan for at komme videre.
- Hvad der er den vigtigste problemstilling, der er brug for hjælp til at håndtere.

Spørgsmål, der kan vendes som led i denne samtale, kan være:

- Hvad tænker borgeren, der er årsag til, at matchet trækker ud?
- Er der konkrete situationer eller forløb, som er gode eksempler på problemstillingen, og som vil være relevante at vende med det tværfaglige team?
- Hvilke af borgerens mål kan være relevante at tale med det tværfaglige team om?
- Er der noget bestemt, som borger og jobformidler påtænker kan indgå i den nye plan fra mødet?

Forberedelse af mødet

Det er sagsbehandleren og/eller jobformidleren, der har ansvaret for at forberede step up-mødet, og sørge for at mødedeltagerne modtager mødematerialet.

Fem relevante punkter i sagsbehandlerens og/eller jobformidlerens forberedelse er:

1. Skab et statusoverblik over borgerens sag, så det tværfaglige team før mødet kan orientere sig. Brug side 1 i forberedelseskemaet hertil.
2. Udfyld de øvrige spørgsmål i forberedelseskemaet med borgeren inden mødet. Forberedelseskemaet kan give teamet indblik i borgerens syn på sin egen situation.
3. Vær opmærksom på, om der er netværk omkring borgeren, som med fordel kan inddrages og skal med til mødet.
4. Sørg for, at de nødvendige fagligheder er til stede på mødet – men mødekredsen skal ikke være for stor.
5. Sørg for, at mødematerialet altid omfatter forberedelseskemaet, min plan, CV og jobmål samt eventuelt øvrigt materiale.

De to sagseksempler fra forrige side fortsætter nedenfor. Her handler det om, hvordan jobformidleren forbereder mødet.

Eksempel 1: Borger med helbredsmæssige udfordringer (fortsat)

Jobformidleren tager en samtale med borgeren om de forløb, hvor han har trukket sig kort inden en praktik. Borgeren har svært ved at sætte ord på det, men siger, at han går i baglås, og at det er noget psykisk. Sammen er de blevet enige om, at de gerne vil have input til en plan for, hvordan borgeren kan håndtere udfordringer, så det bliver realistisk for borgeren at gennemføre en virksomhedspraktik el.lign.

Sagsbehandleren vurderer, at det ikke er nødvendigt med en rådgiver fra familieafdelingen til mødet, men at det er vigtigt med en fra sundhedscentret, som kender kommunens indsatser. På den måde kan der let blive sat noget i gang efter mødet, hvis der viser sig at være behov for det.

(Beskrivelse af eksemplet fortætter på næste side)

Eksempel 2: Borger med familierelaterede problemer (fortsat)

Jobformidleren og borgeren er enige om, at der er brug for hjælp til at finde ud af, hvad der skal til for, at borgeren får overskud til at fokusere på en praktik. De bliver enige om, at urolighederne omkring familien er den udfordring, der er vigtigst at få løst, selvom borgeren har svært ved at se, hvordan det kan lade sig gøre.

Jobformidleren sørger for, at en sundhedsplejerske og en familierådgiver deltager på step up mødet.

(Beskrivelse af eksemplet fortætter på næste side)

Trin 2 og 3: De tværfaglige samtaler og aftaledokument

Formålet med de tværfaglige samtaler er at lægge den videre plan for, hvordan en konkret udfordring kan overkommes, så borgeren kan være i en virksomhedsrettet indsats. Planen skal ikke altid omfatte en ny, supplerende indsats – den kan ligeså omfatte en løsning, som borger og jobformidler selv kan sætte i gang efter mødet. Mødet rundes af med et aftaledokument.

De tværfaglige samtaler

I step up afholdes der 1-2 tværfaglige samtaler efter behov. Deltagerne til samtalerne skal afspejle den problemstilling, borgeren og jobformidleren ønsker input til.

Samtalerne skal ses som et forum til fælles problemløsning. Det kan derfor være en god ide at være opmærksom på følgende punkter, når samtalerne afholdes:

- **Resultatet er en plan:** Italesæt, at step up-teamet er der for at hjælpe. Teamet er der for at komme med input til den videre plan. "Giv hånd på", at alle kommer ud fra en step up med en konkret aftale og en realistisk plan til at komme i job.
- **Lad borgeren fortælle.** Det er borgeren, der er i centrum. Det er borgerens eget jobmål, der er udgangspunktet, og fokus er på borgerens oplevede udfordringer i forhold til job, som skal løses. Der kan dukke vigtigt nyt frem, når borgeren selv beskriver sin situation.
- **Deltagerkredsen:** Borgeren selv, sagsbehandler og jobformidler skal altid være til stede. Den resterende kreds afhænger af borgerens udfordringer. Hvis det fx er helbredsmæssigt, skal der være en sundhedsfaglig person repræsenteret ligesom der skal være en familiefaglig person, hvis det er familierelateret.

Resultat og aftaledokumentet

Det er ikke et succeskriterie i sig selv, at borgerens problemstilling adresseres med en ny indsats. Det er derimod et succeskriterie, at der tages hånd om den problemstilling, som drøftes på det tværfaglige møde med henblik på at løse den og bringe borgeren tættere på job.

Mødet skal afsluttes med **en konkret plan**, der muliggør, at borgeren kan komme tilbage i hovedmodellen. Forslaget beskrives i et aftaledokument og kan indeholde ét eller flere af de følgende elementer:

- **Hensyn.** Resultatet af mødet kan være, at planen kommer til at indeholde nogle konkrete hensyn, der kan hjælpe borgeren med at være på en virksomhed. Det kan fx være arbejdsforhold, arbejdsformer eller -tidspunkter.
- **Støtte.** Det kan også være, at borgeren har brug for støtte for at kunne være i en virksomhedsrettet indsats. Det kan fx være, at det skal indgå i planen, at jobformidleren er med under opstart i praktik, hyppigere opfølgning eller lignende.
- **Supplerende indsatser.** For nogle borgere kan det være relevant med en ny indsats, der kan støtte op om den virksomhedsrettede indsats. Det kan være støtte i forhold til familien eller en helbredsrelateret indsats.

De to sagseksempler fra forrige side fortsætter nedenfor. Her handler det om, hvordan borgerens udfordringer løses.

Eksempel 1: Borger med helbredsmæssige udfordringer (fortsat)

Til den tværfaglige samtale deltager en sygeplejerske fra kommunens sundhedsforvaltning. Hun spørger åbent ind til, hvordan borger har det i de situationer, hvor han skal begynde i en ny praktik. Borgeren fortæller nu at han har svært ved at deltage i praktik og han tror, at det er fordi han lider af angst.

Sygeplejersken kan beskrive for borgeren, hvad der ud fra et medicinsk synspunkt sker i borgers krop i de situationer, hvor han oplever angsten. Borgeren oplever det som en anerkendelse af sin problematik.

Sygeplejersken, borgeren og jobformidleren taler om, hvordan borgeren kan få hjælp. Sammen kommer de frem til, at det kan være en hjælp, hvis jobformidleren følger borgeren de første dage i praktikken. Ved næste praktik blev denne løsning iværksat, og borgeren lykkedes med at blive i sin praktik.

Eksempel 2: Borger med familierelaterede problemer (fortsat)

Efter borgeren har fortalt om sin situation, spørger sundhedsplejersken og familierådgiveren åbent ind til borgeren. I samtalen afklarer de, at det vigtigste for borgeren i forhold til overskud er, at hendes søn ofte sendes hjem fra skole, fordi han ikke trives. Derfor føler borgeren, at hun er nødt til at være hjemme.

Da teamet og borgeren er blevet klar over, at problemstillingen med at få overskud til at gå i praktik handler mindre om borgerens tarmsygdom og mere om sønnen, der bliver sendt hjem fra skole, bliver familierådgiveren og borgeren enige om at tage et fælles møde med skolen. På det fælles møde med skolen deltager også en rådgiver fra PPR. Sammen bliver de enige om et forløb med et tæt samarbejde mellem forældre og skole, der skal hjælpe drengen med at føle sig bedre tilpas på skolen og i undervisningen.

Organisering af step up-indsatsen

I organiseringen af step up-indsatsen er det vigtigt, at deltagerkredsen er den rigtige (og ikke for stor), at der er beslutningskompetence på mødet, og at der sidder én med ved bordet, som har et tværgående overblik over kommunens indsatser, og hvordan man kommer i gang med dem.

Erfaringer med organisering af step up-indsatsen

De indledende erfaringer fra Frontrunner-kommunerne viser, at det er helt centralt at få skabt opbakning fra de øvrige forvaltninger i kommunen fra starten. Nogle kommuner har allerede et veletableret samarbejde, hvor denne opbakning fx løbende styrkes gennem faste lederfora. Men i andre kommuner er erfaringerne, at det indimellem kan være svært at skabe denne opbakning.

Relevant deltagerkreds

Det understøtter opbakningen, når alle mødedeltagerne på forhånd er orienteret om, *hvorfor* de skal medvirke til step up, og de har en oplevelse af, at deres deltagelse har konkret betydning. Derfor skal deltagerkredsen ikke være for stor og det er vigtigt, at det er de rigtige, der deltager. Det vil sige, at alle tilstedeværende fagligheder har relevante perspektiver på problemstillingen.

Beslutningskompetence på møderne: Det er også vigtigt for opbakningen til step up, at der er en fælles oplevelse af, at møderne gør en reel forskel for borgerne. For at opretholde momentum i sagerne bør mødedeltagerne have beslutningskompetence til at igangsætte indsatser. På den måde er det muligt at arbejde med den videre plan umiddelbart efter mødet, i stedet for at borgeren oplever ventetid på afklaring efter mødet.

Fast koordinator (mødeleder): Det kræver koordination at skabe en smidig proces for afholdelsen af step up-møderne. I den forbindelse er der gode erfaringer med at udpege en fast koordinator, der blandt andet indkalder til og leder step up-møderne. Koordinatoren bør om muligt have et overblik over kommunens samlede tilbudsvifte.

Mødets rammer: Sidst er det vigtigt at afstemme mødernes længde. Det er et centralt hensyn, at møderne ikke bliver for lange, så de bliver uoverkommelige og udmattende for borgeren. Flere Frontrunner-kommuner arbejder derfor med 45 minutters møder og 15 minutter til forberedelse uden borger umiddelbart inden mødet.

Step up-indsatsen i Thisted Kommune

I Thisted er der en fast mødeleder og kalendersat faste, hele dage til step up-indsatsen. På en step up-dag behandles hver gang 5 sager. Der er afsat 45 minutters mødetid til hver sag, samt 15 minutter til et formøde, hvor de faglige mødedeltagere sammen tuner sig ind på, hvad der er på spil i sagen.

Thisted har tilkøbt **lægefaglig bistand** (fra klinisk funktion), der dels deltager på de tværfaglige møder og dels bistår med løbende sparring i sagsforløbet. I Thisted lægges der stor vægt på den lægefaglige bistand på møderne, fordi "lægens ord" vægtes højt af borgeren og giver borgeren sikkerhed for, at han eller hun kan deltage i praktik uden, at det gør pågældende mere syg. På den måde bidrager lægedeltagelsen til at gøre planerne realistiske og gennemførbare.

Thisted anvender også altid **aftaleskabelonen**: Alle borgere, der er til step up-møde i Thisted, får et aftaledokument med i hånden efter mødet, hvor der er en holdbar og realistisk plan og et mål om, at borgeren er på en virksomhed inden for 3 måneder. Skabelonens styrke ligger i, at det bliver konkret og transparent i forhold til, hvad der skal ske, hvem der er ansvarlig, og hvornår tingene sker. Det er især i forhold til borgerne, at transparensen vurderes værdifuld og skaber tryghed om det videre forløb efter de tværfaglige møder. Det er altid den personlige jobformidler, der skriver planen.

Step up-indsatsen i Faxe Kommune

I Faxe Kommune tilrettelægges step up-møderne løbende efter behov.

Der er udpeget en **fast koordinator fra jobcentret**, der har ansvaret for step up. Koordinatoren fra jobcentret er udvalgt, fordi hun er fagligt dygtig og kender kommunens indsatser og tilbud rigtig godt. Som koordinator er hendes rolle, at indgå i sparringen på mødet. Hun faciliterer og samler op på drøftelserne og kan pege på indsatser ved behov.

I forbindelse med det forberedende arbejde og etablering af step up har jobcentret inddraget de andre forvaltninger tæt. Der er indgået **aftaler** med fire andre afdelinger i kommunen, herunder fra Børn & Undervisning og Sundhed & Pleje. Hver afdeling har udvalgt en fast medarbejder, der deltager på step up-møderne. Det er teamlederen i jobcentrets afdeling, der har stået for indgåelsen af aftaler.

På møderne er det ikke et mål i sig selv, at der skal bevilges nye indsatser i step up. Formålet er derimod, at nye faglige vinkler kan hjælpe jobformidler og borger med at komme videre i det beskæftigelsesfaglige arbejde.



Om Deloitte

Deloitte leverer ydelser indenfor revision, consulting, financial advisory, risikostyring, skat og dertil knyttede ydelser til både offentlige og private kunder i en lang række brancher. Deloitte betjener fire ud af fem virksomheder på listen over verdens største selskaber, Fortune Global 500®, gennem et globalt forbundet netværk af medlemsfirmaer i over 150 lande, der leverer kompetencer og viden i verdensklasse og service af høj kvalitet til at håndtere kundernes mest komplekse forretningsmæssige udfordringer. Vil du vide mere om, hvordan Deloittes omkring 286.000 medarbejdere gør en forskel, der betyder noget, så besøg os på Facebook, LinkedIn eller Twitter.

Deloitte Touche Tohmatsu Limited

Deloitte er en betegnelse for en eller flere af Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), dets netværk af medlemsfirmaer og deres tilknyttede virksomheder. DTTL (der også omtales som "Deloitte Global") og alle dets medlemsfirmaer udgør separate og uafhængige juridiske enheder. DTTL leverer ikke ydelser til kunderne. Vi henviser til www.deloitte.com/about for nærmere oplysninger.

© 2019 Deloitte Statsautoriseret Revisionspartnerselskab. Medlem af Deloitte Touche Tohmatsu Limited