

## Struktur, samarbejde og smidige arbejds-gange i fastholdelsesindsatsen i Aalborg Kommune har betydet øget effektivitet, ensartethed og faglighed i arbejdet med fastholdelse af sygemeldte

Aalborg Kommune samlede i januar 2015 alt arbejde på sygedagpengeområdet i ét stort hus bestående af ca. 150 medarbejdere. Det betyder, at Ydelsesafdelingen arbejder tæt sammen med både Visitationen og sagsbehandlerne og sikrer – ifølge kommunen - en hurtig sagsgang og et bedre samarbejde. Aalborg Kommune vurderer, at organiseringen, strukturen og arbejdsgangene har skabt et ensartet kvalitetsniveau i sagsbehandlingen, men samtidig også en tydelighed over for borgere såvel som arbejdsgivere i Aalborg Kommune – alle ved, hvem der skal rettes henvendelse til i tilfælde af sygemelding eller risiko herfor.

### Hvad gør kommunen?

Ydelsesafdelingen modtager anmodning om sygedagpenge. Såfremt kravene herfor er opfyldt, sendes sagen videre til Visitationen, som vurderer hvilken type sag, der er tale om. Er det en kategori 2, sendes sagen videre til ét af to teams: Fastholdelsesteamet tager sig af sygemeldte med en arbejdsgiver, hvor det allerede fra begyndelsen vurderes muligt at iværksætte en fastholdelsesindsats. Udredningsteamet tager sig af sygemeldte, hvor der er tale om en kompleks situation, og hvor der er brug for udredning, før det er muligt at arbejde videre med sagen. Dette team arbejder således både med ledige og borgere i job.

Sagsbehandlerne i Aalborg Kommunes Fastholdelsesteam varetager både myndigheds- og fastholdelsesopgaver, hvilket betyder, at borgerne og arbejdsgivere kun har én kontaktperson. Sagsbehandleren tager kontakt til begge parter, så snart sagen modtages, og ud fra denne samtale vurderer sagsbehandleren, om der kan udarbejdes en fastholdelsesplan/indsats alene ved telefonisk kontakt, eller om der er behov for en rundbordssamtale. Sagsbehandlerne har således kontakt med alle arbejdsgivere, men de tager ikke nødvendigvis ud på arbejdspladserne i alle tilfælde. Det afhænger af situationen.

For Aalborg Kommune er tilgængeligheden til sagsbehandlerne, ydelsessagsbehandlerne og andre i huset i

højsædet. Aalborg ønsker, at det skal være nemt at komme i kontakt med det nødvendige personale. En konsekvens heraf er eksempelvis, at Fastholdelsesteamet har aftaler med fem større virksomheder, som hver har en sagsbehandler som kontaktperson. Denne sagsbehandler besøger virksomheden hver 14. dag, hvor der kan afholdes samtaler med og om sygemeldte medarbejdere. Derudover kan arbejdsgiveren - eller en medarbejder med risiko for sygemelding - selv rette henvendelse med henblik på at drøfte muligheder for forebyggelse. Hvis fastholdelseskonsulenten ikke har aftale om personligt fremmøde på virksomheden, er der i stedet kontinuerlig telefonisk kontakt mellem parterne.

Endeligt har Aalborg Kommune i efteråret 2015 ansat to ergoterapeuter og én psykolog. Sagsbehandlerne kan gøre brug af disse efter behov, og de kan ligeledes deltage i rundbordssamtaler på arbejdspladserne, såfremt arbejdsgiver og borger i fællesskab har brug for at blive klædt på over for en bestemt problematik eller lidelse. Opstår der behov for bevilling af hjælpemidler eller andre handicapkompenserende ordninger, kan sagsbehandleren selv træffe beslutning om det, men selve bevillingen går gennem en administrativ medarbejder i huset.

### Resultater og erfaringer

Aalborg Kommune vurderer, at det har haft enorm betydning, at alle medarbejdere, som arbejder med sygedagpengeområdet, fysisk sidder under det samme tag. Kommunen vurderer, at der i dag er en ensartethed i sagsbehandlingen, og der er en løbende opmærksomhed på kvaliteten i arbejdet, herunder drøftelser af bl.a. mål, systematik og metodevalg. Ledelsen ændrer og justerer arbejdsgange, procedurer eller andet med betydning for husets arbejde, hvor der er behov, og det er via den daglige, tætte kontakt blevet nemmere løbende at sadle om.

Kommunen vurderer også, at den interne kommunikation er væsentligt forbedret. En bedre intern kommunikation afføder bedre kommunikation udadtil. Arbejdsgivere har netop udtrykt stor begejstring for, at der i dag kun er én indgang – uanset om man er arbejdsgiver eller borger. Der er sket en forsimpning, og der er skabt en mere direkte, hurtig kontakt til gavn for alle parter.

Endeligt har organiseringen og arbejdsgangene bevirket, at Ydelsesafdelingen har lært at være opmærksomme på gensygemeldinger, herunder sager som tidligere er lukket på baggrund af § 7 eller § 21. Ydelsesbehandlerne er i sådanne sager opmærksomme på, om der er behov for en vurdering fra en af sygedagpengesagsbehandlerne, før sagen eventuelt åbnes. Aalborg Kommune vurderer, at det i praksis har betydet, at man har undgået en række fejlåbninger.

### **Brug de gode erfaringer**

Det har været en længerevarende og ikke mindst tidskrævende proces at samle sygedagpengesagsbehandlingen under ét hus. Det skal man – ifølge Aalborg Kommune - være indstillet på både i ledelsen og blandt medarbejderne. Det er nødvendigt at inddrage alle parter undervejs, så alle tager ejerskab for projektet. Aalborg Kommune understreger, at kommuner ikke kan sætte deres lid til et regneark og en plan. Ændringen kommer, når der investeres fagligt og personligt fra medarbejderne. Det vil sige, når de deltager, arbejder, undres og ideudvikler.

*For at få mere viden kan Anni Vibeke Martens, leder af Sygedagpengehuset, kontaktes på e-mail [am-jobcenter@aalborg.dk](mailto:am-jobcenter@aalborg.dk) eller tlf. 99 82 73 33.*

### **Baggrund for etablering af indsatsen**

*I forbindelse med kontanthjælpsreformen i 2014 besluttede Aalborg Kommune at samle indsatsen i huse inddelt efter de forskellige målgrupper. Denne øvelse smittede af på sygedagpengeområdet, som besluttede at samle fem huse til ét med henblik på at opnå en mere strømlinet indsats præget af høj faglighed og ikke mindst serviceniveau overfor både borgere og arbejdsgivere.*