



Fastholdelsestelefonen

Kolding Kommune har etableret en telefon kun til henvendelser om fastholdelse og fast track. På baggrund af en informationskampagne blandt arbejdsgivere i kommunen er telefonen blevet et ofte anvendt redskab til tidlig kontakt og indsats.



Ideen

Siden 2014 har Jobcenter Kolding haft en fastholdelsestelefon. Arbejdsgivere og borgere kan ringe til telefonen, når de ser, at der er risiko for en sygemelding. I jobcentret svarer en sygedagpengemedarbejder på opkaldet. Under samtalen får medarbejderen indblik i, hvad situationen drejer sig om, og giver råd og vejledning. Hvis det er relevant, aftales der en tid til en rundbordssamtale, hvor arbejdsgiver, medarbejder og jobcenter er til stede. Rundbordssamtalen finder sted 1-7 dage efter opkaldet, alt efter arbejdsgiverens ønsker og behov.

Under rundbordssamtalen afdækkes mulighederne for fastholdelsestiltag og indsatser, der kan forebygge en langvarig sygemelding. På den måde er fastholdelsestelefonen en let og overskuelig kommunikationsvej for fastholdelsestiltag, der kan medvirke til færre sygemeldinger.



Sådan gør vi

Telefonen går på rundgang mellem de medarbejdere i jobcentret, der sidder med sygemeldte borgere i beskæftigelse. Hver medarbejder har ansvar for at besvare telefonen én dag ad gangen. De sager, der kommer ind på en given dag, varetages af den medarbejder, der har ansvaret for telefonen den pågældende dag. Medarbejderen følger herefter sagen hele vejen, det vil sige også, hvis den overgår til en normal sygedagpengesag. Hvis der kommer mange henvendelser på samme dag, kan den ansvarlige medarbejdere give sager videre til kolleger. Medarbejderne har selv ansvar for at udarbejde vagtplaner og bytte vagter indbyrdes, hvis de har fri- eller feriedage.

Medarbejderne bruger telefonsamtalen til at give arbejdsgiver eller borger råd og vejledning. Ved at spørge ind til borgerens arbejdsopgaver og helbredssituation kan medarbejderen af og til afklare situationen allerede i telefonen og for eksempel fortælle om mulighederne for praktik eller delvis raskmelding. Hvis det er relevant, aftales en rundbordssamtale.

For at sikre, at fastholdelsestelefonen bliver brugt, er der desuden søsat en informationskampagne. Kampagnen er blevet gennemført i samarbejde med virksomhedskonsulenterne i jobcentret. Konsulenterne er hver uge ude hos mindst 10 virksomheder hver, herunder én ny. Jobcentret har fået trykt postkort med oplysninger om fastholdelsestelefonen, som konsulenterne nu bringer med ud til virksomhederne.

Derudover er jobcentrets omstilling og ydelsescentret blevet informeret om, hvad tiltaget går ud på, for at sikre, at der også internt er viden om fastholdelsestelefonen.



Det har vi opnået

På nuværende tidspunkt oplyser Kolding Kommune, at der kommer omkring fem henvendelser om ugen på fastholdelsestelefonen. I 3-4 tilfælde kan jobcentrets medarbejdere afklare situationen under telefonsamtalen. I 1-2 tilfælde fører henvendelsen til en rundbordssamtale ude i virksomhederne.

Kolding Kommune vurderer, at teamet ved hjælp af fastholdelsestelefonen har opnået et større antal rundbordssamtaler. På baggrund af det stigende antal rundbordssamtaler oplever teamet desuden en stigning i antallet af tidlige indsatser og i sidste ende kortere og færre sygemeldinger.

Kolding Kommune peger endvidere på, at initiativet også har medført en holdningsmæssig ændring blandt virksomhederne. Erfaringen i jobcentret er, at virksomhederne i stigende grad ser jobcentret som en medspiller og samarbejdspartner fremfor kun som myndighed. Jobcentret ser denne udvikling som central, da virksomhedernes indstilling i høj grad er bestemmende for, om det lykkes at udbrede brugen af tidlig indsats og fastholdelse.



Det har vi lært

Jobcenter Kolding påpeger, at hvis et tiltag som dette skal lykkes, er der brug for en strategi for, hvordan man vil nå ud til arbejdsgiverne. Tilbuddet er ikke nok i sig selv – man er også nødt til at sætte ind med en omfattende oplysningskampagne. I Kolding Kommune har man god erfaring med at tænke over de kanaler, man allerede har til virksomhederne, for eksempel virksomhedskonsulenterne, der i dette projekt har spredt budskabet. Jobcentret sørger også selv for at fortælle om fastholdelsestelefonen, når sagsbehandlere besøger arbejdsgivere i normale sager.

Jobcentret har også været nødt til at gennemføre en intern oplysningskampagne. Hvis jobcentrets omstilling og ydelsesafdelingen ikke ved, hvem der er målgruppe for tiltaget, risikerer man at få henvendelser, som telefonen ikke er beregnet til.

Kontaktperson i kommunen

Maria Raun Hørlyck
Tlf.nr 7979 8676
E-mail: mrho@kolding.dk

Redskaber til fast track

På STARs hjemmeside findes en række værktøjer, der kan hjælpe kommunerne i anvendelsen af fast track-ordningen.

Find blandt andet:

- 1) Beskrivelse af arbejdsgange for fast track
- 2) Redskab til dialogen med medarbejder og arbejdsgiver
- 3) Redskab til dokumentation af sygefraværsamtale
- 4) Skabelon for indstilling til fast track

Redskaberne er udviklet i samarbejde med Deloitte.

Deloitte.

