

Samskabelse på sygedagpenge området

Introduktion

En borger som har været fuldtidsansat i en virksomhed bliver sygemeldt med depression og angst. Sygemeldingen bliver meldt til kommunen og ydelseskantoren får tilsendt et oplysningsskema for at undersøge, hvorvidt borgeren har ret til sygedagpenge. Da det afgøres, at borgeren har ret til sygedagpenge, sendes sagen til jobcenteret, hvor visitationen sender sagen videre, afhængig af forventet varighed af sygemelding. Da sygemeldingen forventes at være over 8 uger, visiteres sagen til team 2 eller team udkørende (kun sager med arbejdsgiver). Borgeren indkaldes til 1. samtale på Jobcenteret. Sygedagpengeteamets kontakt til borgeren starter med en opringning til borgeren, hvor sagsbehandleren kort introducerer sig selv, og der bliver herefter sendt et brev gennem digitalpost, hvor borgeren bliver inviteret til et møde.

Nysgerrighed på sagen

Sagsbehandleren fra sygedagpengeteamet starter det første møde med at byde borgeren velkommen i foyeren. I mødelokalet sætter sagsbehandleren rammen for mødet:

- Hvad er formålet med mødet?
- Hvad ønsker vi at gå fra mødet med?
- Hvad er programmet for mødet?
- Hvem er ansvarlig for hvad under og efter mødet?
- Hvor lang tid er der sat af til mødet?

Efter at sagsbehandleren har givet konteksten for mødet, spørger sagsbehandleren nysgerrigt ind til borgerens situation. Sagsbehandleren er særligt opmærksom på at spørge nysgerrigt ind til borgerens liv, uden dog kun at dvæle ved sygdommen. Sagsbehandleren er opmærksom på, hvordan personers historier om deres egen situation kan være med til at forme den situation, de er i. Det er vigtigt at borgeren ikke *bliver* sin sygdom, men at sygdommen snarere blot er et aspekt af borgerens nuværende situation. Sagsbehandleren starter ud med at spørge ind til, hvad årsagen til sygemeldingen er, herunder hvilke ting, der ledte til sygemeldingen. I den forbindelse er det vigtigt for sagsbehandleren at vide hvilken behandling, der allerede er igangsat. Sagsbehandleren spørger ind til borgerens familierelationer, venner og andet netværk for at afdække, hvilke ressourcer borgeren har til rådighed. Disse informationer noterer borgeren vejledt af sagsbehandleren på en grafisk skabelon, som bruges til at afdække borgerens netværk. På den måde bliver der produceret noget til mødet som sagsbehandleren og borgeren er fælles om, og som er blevet synliggjort gennem mødet. Borgeren har mulighed for at tage skabelonen med hjem for at huske de konkrete ressourcer, hun har i sit netværk. Derudover har sagsbehandleren en skabelon, som giver et overblik over de vigtigste elementer og tidshorisonter i et sygedagpengeforløb, som sagsbehandleren gennemgår kort for borgeren. De synlige skabeloner skaber et overblik for borgeren og et fælles udgangspunkt at tale ud fra. Herefter spørger sagsbehandleren ind til hvilket håb, og forventninger borgeren har fremadrettet. Vil borgeren gerne tilbage til det arbejde vedkommende blev sygemeldt fra eller ønsker borgeren noget andet? Følgende spørgsmål stiller sagsbehandleren undervejs, hvor det giver mening i samtalen:

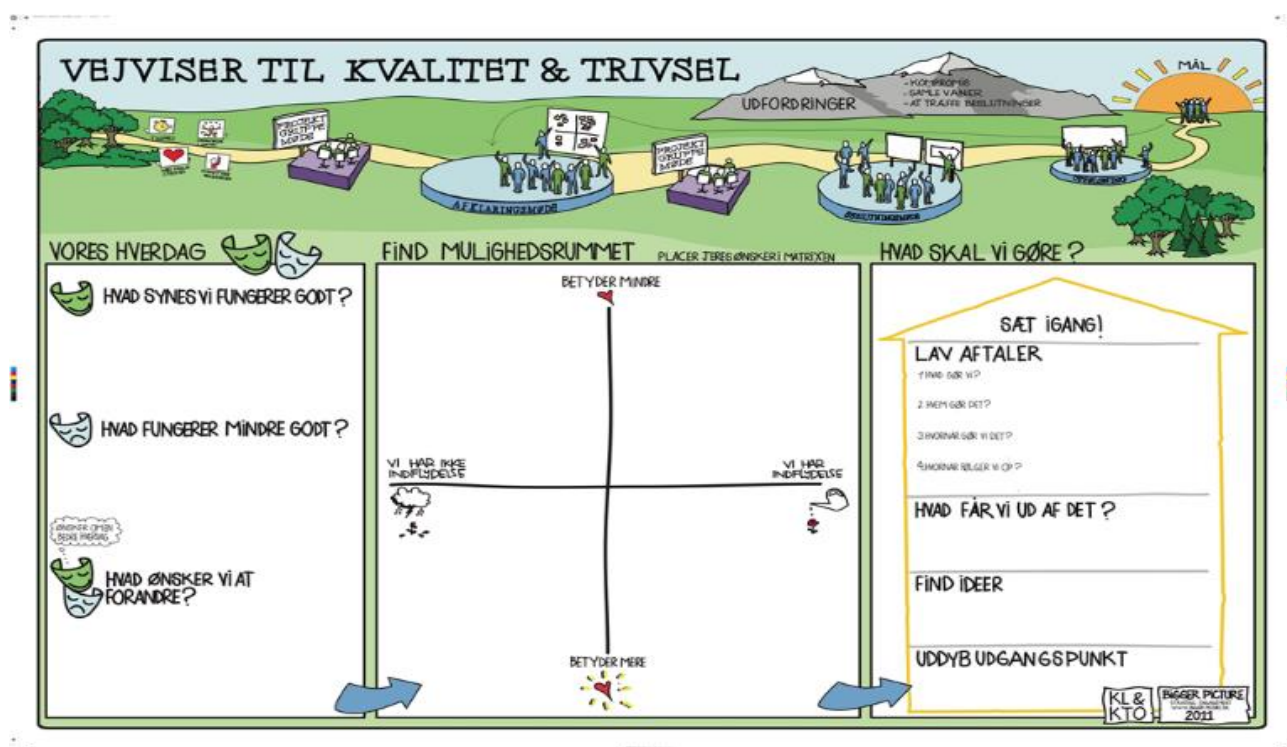
- Hvilke perspektiver tror du, dine venner/familie/bekendte har på din sygemelding?
- Hvilke ting kan du stadig, selvom du er syg?
- Hvilke ting begejstrer dig og gør dig glad?
- Hvilke ting fungerer stadig godt i hverdagen?

Borgeren fortæller til mødet, at vedkommende er bange for at blive opsagt af sin nuværende arbejdsgiver. Af den grund foreslår sagsbehandleren at have et forebyggende møde med en virksomhedskonsulent og arbejdsgiveren netop om dette.

Udforskning af løsninger

Herefter fokuserer sagsbehandleren på at udforske mulige løsninger sammen med borgeren, som kan være med til at støtte borgeren i sin nuværende situation. Borgeren fortæller, at hun ikke er i stand til at komme tilbage på arbejdet, men ønsker en førtidspension. I stedet for at lukke ned for denne samtale, er sagsbehandleren åben for dette ønske, men spørger nysgerrigt ind til hvad borgeren ønsker at opnå. Sagsbehandleren fortæller, at der er mange andre muligheder end en førtidspension, som sagsbehandleren og borgeren i fællesskab må undersøge.

Sagsbehandleren og borgeren benytter værktøjet "trivselstæppet" til at udforske en række mulige løsninger sammen med borgeren.



Trivselstæppet

Der er mange forskellige veje at gå i forhold til borgeren nuværende situation:

- Vil borgerne gerne tilbage på sin tidligere arbejdsplads?
- Kan borgeren stadig besidde det arbejde vedkommende havde tidligere?
- Hvilke andre muligheder ser borgeren?

Efter at borgeren har givet sine ideer til mulige løsninger på den nuværende situation supplerer sagsbehandleren med sin viden om mulige løsninger:

- At arbejde på deltid.

- Et fleksjob.
- Omplacering i virksomheden.
- I enkelte tilfælde kan man starte ud i praktik og så senere komme på deltid i virksomheden.

Specielt når man lider af angst, kan det, at være fysisk tilstede i arbejdslokalerne være en måde at overvinde angstsymptomerne. Der er også mulighed for at få personlig assistance, hvis man har betydeligt nedsatte funktionsevner inden for en afgrænset opgave, som borgeren ikke kan udføre mere pga. sin sygdom. Borgeren har ligeledes mulighed for at blive tilknyttet en mentorordning, hvor en ikke-kommunalt ansat kan være med til at give sine perspektiver og sparre med borgeren om fremtidige muligheder.

Sagsbehandlerens tro på borgeren

Sagsbehandleren er bevidst om, at forskningen på beskæftigelsesområdet har påvist en positiv sammenhæng mellem sagsbehandlerens tro på, at borgeren kan komme i job og sandsynligheden for, at borgeren kommer i arbejde. Det betyder ikke, at sagsbehandlerens tro på, at borgeren kan komme i arbejde, er tilstrækkeligt for at borgeren rent faktisk kommer i arbejde. Derimod kan sagsbehandlerens forventning have en positiv påvirkningskraft i det samlede billede. Sagsbehandleren er også bevidst om, at vores sprog kan være med til at sætte rammerne for, hvordan vi forstår borgeren, og de fortællinger vi tillægger borgeren. Den måde vi taler om borgeren på kan både være med til at fastholde borgeren i en uhensigtsmæssig situation, fordi vi uden at vide det, kan være med til at fastfryse en bestemt udlægning af en kompleks situation. Men sproget kan også være med til at forandre borgerens opfattelse af en given situation eller person. Sagsbehandleren har fokus på, hvordan vi gennem kommunikation kan skabe nuancerede fortællinger om borgerens situation, som øger borgerens oplevelse af handlemuligheder i samarbejdet og ad den vej også forstørre borgerens tro på egne muligheder. Sagsbehandleren er konstant opmærksom på sine egne fordomme og forventninger til borgeren, og hvordan dette påvirker interaktionen med borgeren.

Medbestemmelse

Borgeren ender med at beslutte sig for at starte ud i en deltidsstilling på fem timer, hvor timetallet gradvist skal øges over et halvt år.

Selvom at sagsbehandleren og borgeren i fællesskab er blevet enige om, at denne løsning vil være den bedste for borgeren, er borgeren stadig usikker på, om det kan lade sig gøre. Da sagsbehandleren vurderer, at løsningen er realistisk, forsøger sagsbehandleren at opmuntre borgeren med udgangspunkt i de kompetence og ressourcer, sagsbehandleren har set hos borgeren. Sagsbehandleren udtrykket eksplicit sin tro på borgeren ved at bruge sætninger som de nedenstående:

- "Jeg tror på, at det lykkes."
- "Jeg tror på, at det er en meget realistisk plan."
- "Jeg tror på, at du kan med dine kompetencer."
- "Jeg er overbevist om, at du kan."

Sagsbehandleren ved at sætningerne har en positiv effekt på borgeren i de fleste tilfælde. Mange borgere bliver glade, mere motiverede og modtagelige over for den information sagsbehandleren bringer ind i samtalen.

I mange tilfælde kan det frembringe et smil på borgernes læber eller en synlig reaktion i deres kropssprog, når de hører, at sagsbehandleren har en tro på deres jobchance, og at de kan bidrage til arbejdsmarkedet.

Sagsbehandleren er samtidig opmærksom på at sætningerne kan virke provokerende for nogen borgere. For at undgå at borgeren skal føle sig presset, er det vigtigt at tilpasse formuleringerne i forhold til borgerens tro på egne evner og at løsningen også vurderes at være realistisk af sagsbehandleren.

Medansvar

Borgeren forpligter sig på at møde på arbejdspladsen til de aftalte tider. Derudover forpligter borgeren sig på:

- opfølgning hver 4. uge med sagsbehandleren eller virksomhedskonsulenten for at få sparring om eventuelle udfordringer.
- at behandle sin angst og depression i samarbejde med en professionel.

Sagsbehandleren er opmærksom på, at borgeren har et højt ejerskab til løsningen. Det er derfor altafgørende, at der løbende bliver fulgt op på borgeren situation, så borgerens høje motivation for løsningen bibeholdes, og at der samtidig kan skabes momentum til, at borgeren kan komme tilbage på arbejdsmarkedet.