

Resultater fra evaluering af rehabiliteringsteamet

I perioden d. 5. september 2016 til 30. november 2016 har borgere, der har været til møde i rehabiliteringsteamet, fået udleveret et spørgeskema om deres oplevelser i og omkring mødet. 91 borgere har fået udleveret spørgeskemaet, og AMA har modtaget 43 besvarelser svarende til 47 pct.

Arbejdsmarkedsudvalget orienteres her om

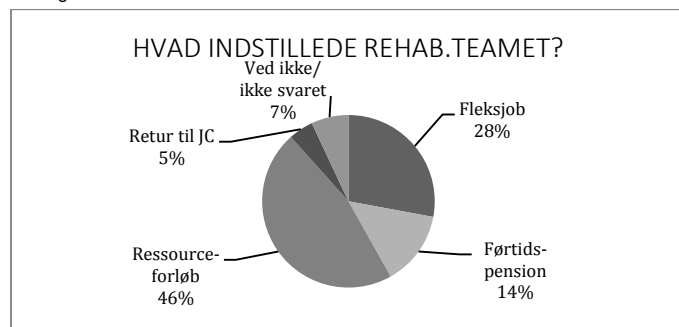
1. resultaterne af den nyligt afsluttede evaluering
2. udviklingen i forhold til forrige evaluering i februar 2015
3. evalueringens resultater i forhold til STAR's evaluering fra september 2016.

1. Spørgeskemaundersøgelse 2016

I spørgeskemaet blev borgere spurgt til deres samlede oplevelse af mødet i Rehabiliteringsteamet, deres viden om mødet forinden, deres deltagelse og tryk under mødet, og i hvor høj grad de følte sig informeret om det videre forløb efter mødet.

Afslutningsvist svarede respondenterne på, hvad Rehabiliteringsteamet indstillede.

Figur 1



46 pct. (20 pers.) blev indstillet til ressourceforløb, 28 pct. (12 pers.) blev indstillet til fleksjob, 14 pct. (6 pers.) blev indstillet til førtidspension, 5 pct. (2 pers.)

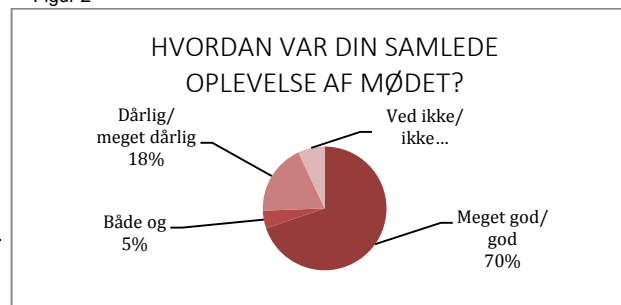
blev sendt retur til jobcentret (figur 1). 7 pct. (3 pers.) har enten ikke svaret eller svarende "ved ikke".

Den samlede oplevelse til mødet

Det første spørgsmål lyder: "Hvordan var din samlede oplevelse af mødet med Rehabiliteringsteamet?". Hertil kunne respondenterne svare: 'Meget god'; 'God'; 'Både og'; 'Dårlig'; og 'Meget dårlig', samt tilføje kommentarer om, hvad der eventuelt kunne have været bedre.

I figur 2 nedenfor ses borgernes svar.

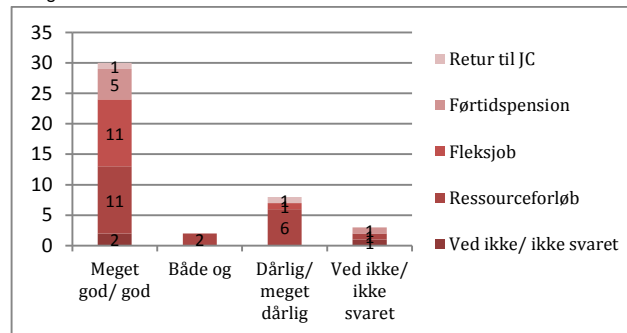
Figur 2



Hele 70 pct. (30 pers.) svarede 'meget god' eller 'god' og 18 pct. (8 pers.) svarede 'dårlig' eller 'meget dårlig'. 7 pct. (3 pers.) har enten svaret uklart eller svaret 'ved ikke', og 5 pct. (2 pers.) svarede 'både og'. (figur 2)

Det er borgere fra alle 'indstillingsgrupperne', der har svaret positivt på spørgsmålet om den samlede oplevelse (figur 3).

Figur 3



Fem af de seks borgere, der blev indstillet til FØP og 11 af de 12 borgere, der blev indstillet til Fleks, havde en overvejende positiv oplevelse af mødet. Over halvdelen af dem, der fik indstillingen ressourceforløb, havde også haft en positiv oplevelse (11 af 20). De 8 borgere, der havde en overordnet negativ oplevelse af mødet fordelte sig på borgere med indstillingen: ressourceforløb (6 pers.), Fleksjob (1 pers.) og Retur til JC (1 pers.)

Overvejende har oplevelse af mødet altså været positiv. I tabel 1 nedenfor står nogle af borgernes kommentarer relateret til spørgsmål 1.

Tabel 1

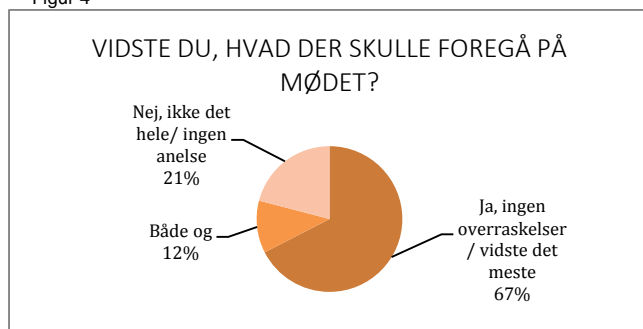
Hvad kunne eventuelt have været bedre?	
Ressourceforløb	"Bedre information om selve mødet, hvem der er til stede og hvorfor"
	"Blev meget overrasket over alle de mennesker, der deltager i mødet"
	"Jeg har fået indtryk af, at rehabiliteringsteamet ikke er informeret om alle mine problemer."
Fleksjob	"Jeg har været sygmeldt i to år, så jeg forstår ikke, hvorfor jeg ikke før er blevet sendt til de steder, som jeg nu skal!"
	"Men det var nu ikke jeres skyld" (at den samlede oplevelse var meget dårlig, red.)
	"At overholde selve loven (LAB). Alt det efter mødet, kunne have været gjort meget bedre.
	"Det er bare en ubehagelig situation at sidde i."
Retur	"Meget tilfreds. De var super søde alle sammen og viste hensyn til min situation"
	"Det var ubehageligt, at der var så mange mennesker. Det virkede som 6 mod 1. I øvrigt var det uheldt at blive mistænkeliggjort pga. ikke at være sygmeldt."
Retur	"Jeg følte nærmest, at jeg var til eksamen eller i et retssal."

Viden om mødet før mødet fandt sted

Spørgsmål 2 og 3 lød: "Vidste du, hvad der skulle foregå på mødet?" og "Foregik mødet, som du havde forventet?".

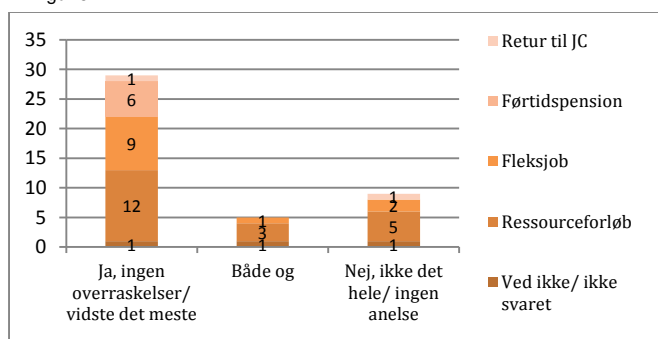
Respondenterne svare: 'Ja, der var ingen overraskelser'; 'Ja, jeg vidste det meste'; 'Både og'; 'Nej, ikke det hele'; og 'Nej, jeg havde ingen anelse'. Respondenten kunne uddybe, hvad vedkommende eventuelt var overrasket over.

Figur 4



De fleste borgere (67 pct., 29 pers.) var ikke i tvivl om, hvad der skulle foregå på mødet. 21 pct. (9 pers.) var i tvivl om, hvad mødet indebar, og de sidste 12 pct. (5 pers.) svarede 'både og' (figur 4).

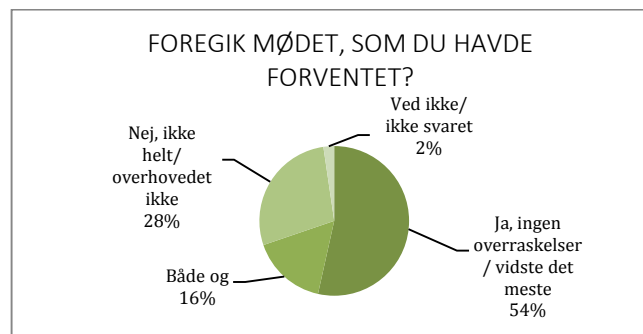
Figur 5



Alle seks med FØP-indstilling og 9 ud af 12 med Flex-indstilling, var klar over mødets indhold, og har med stor sandsynlighed deltaget før. 12 af 20 borgere, der blev indstillet til ressourceforløb, var klar over mødets indhold, og 5 af de 20 var ikke klar over det.

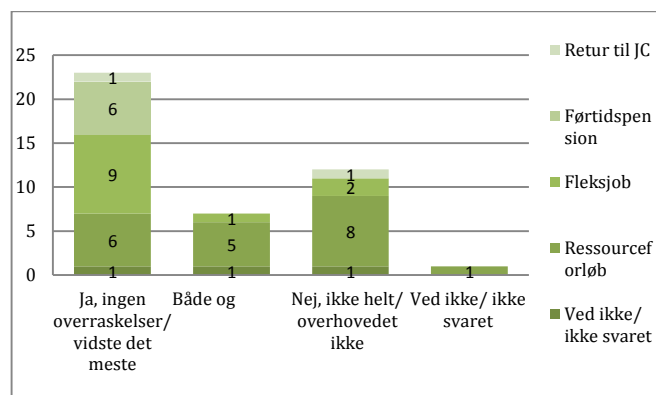
Ressourceforløbsindstillede udgør altså den største del af de borgere, der var i tvivl om mødet (5 af 9). (figur 5).

I forhold til, om mødet gik som forventet, er der lidt større splittelse (figur 6).



54 pct. (23 pers.) fandt ikke noget overraskede og 28 pct. (12 pers.) syntes ikke, mødet gik som forventet.

Otte af de 12, der var overraskede over mødet, var ressourceforløbsindstillede, men gruppen fordelte sig jævnt over alle svarmulighederne (figur 7)



Ingen FØP-indstillede var i tvivl om mødets indhold.

I tabel 2 nedenfor er borgernes kommentarer til, hvad de eventuelt var overraskede over, samlet og sorteret efter hvilken indstilling, teamet gav.

Tabel 2

Hvad var du eventuelt overrasket over?

Indstilling	Kommentarer
Ressourceforløb	"Der blev snakket om fx min vægt. Jeg blev sendt til fys m. træning, og der fik jeg intet resultat. Nu forstår jeg ikke, hvordan det skal lykkes med vægttab. Jeg havde regnet med førtidspension eller fleksjob"
	"I var mere imødekommende, end jeg havde turde håbe på"
	"Jeg skulle svare på en række spørgsmål, hvor svarene kunne læses i min journal, der var udleveret til dem allerede længe inden mødet."
	"Jeg blev overrasket over, hvor vigtigt det er for kommunen at spare, det er det eneste, de er ude på. Jeg er sendt ud til læger, speciallæger, det bruger de en masse penge på, og når man går hele sundhedssystemet igennem, er det ikke godt nok. Det er kommunen, der snyder borgerne for ens pension."
	"Jeg blev ignoreret. Samtalen med mig varede 7-10 min"
	"Jeg havde ikke forventet noget"
Fleksjob	"Jeg havde ikke forventet, at jeg skulle i et ressourceforløb, men måske fleksjob."
	"Mødet var fint, dog blev der lavet en urealistisk plan, som ikke kunne fuldføres, plus at efter ca. 1,5 år blev der set i planen, selvom det var blevet påpeget flere gange"
	"At min sag ikke var forberedt godt nok og ikke gik videre."
Retur	"Var super nervøs. Forestillede mig det grønne bord til en eksamen, så det var en super positiv overraskelse"
	"At der skulle være så mange mennesker bare for at indstille til fleksjob"
Retur	"At afgørelsen blev truffet på så kort tid (20 min)"

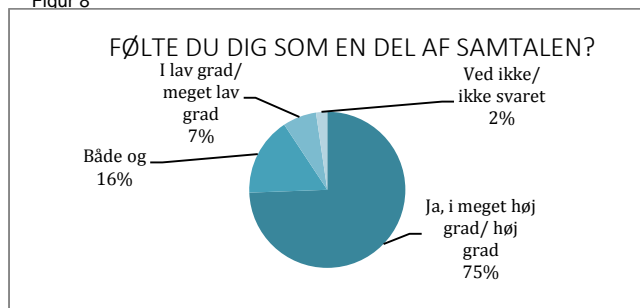
Tilpashed under mødet

Spørgsmål 4 og 5 lød: "Følte du dig som en del af samtalen?" og "Følte du dig tilpas i samtalen?". Til begge spørgsmål kunne respondenterne svare: 'Ja, i meget høj grad'; 'Ja, i høj grad'; 'Både og'; 'I lav grad'; og 'I meget lav grad'.

Efter de to spørgsmål kunne respondenterne uddybe, hvad der eventuelt kunne have været bedre.

Figur 8 viser svarene på spørgsmål 4.

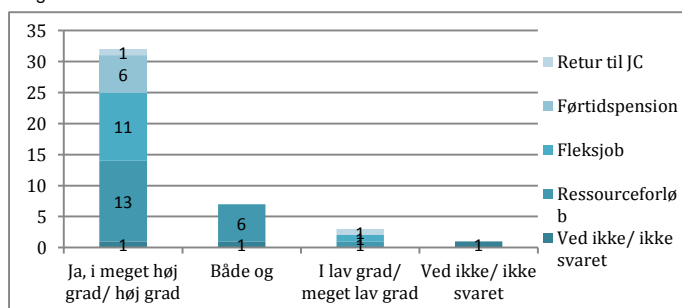
Figur 8



Hele tre ud af fire (32 pers.) følte sig som en del af samtalen, og kun tre borgere (7 pct.) har i lav eller meget lav grad følt sig som en del af samtalen. Syv borgere (16 pct.) har svaret neutralt.

De 10 borgere, der svarede neutralt eller negativt, var indstillet til ressourceforløb (syv), fleksjob (én), sendt retur (én) eller ikke svaret (én) (figur 9).

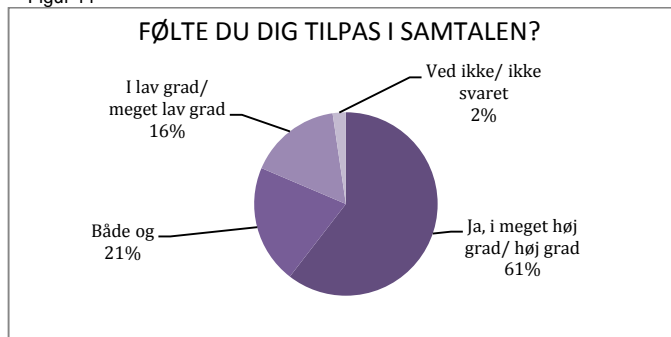
Figur 9



De resterende (13 ressourceforløb, 11 fleks, seks FØP, én retur og én uklar) har svaret positivt på spørgsmålet.

På spørgsmål 5 er der også svaret overvejende positivt (figur 11)

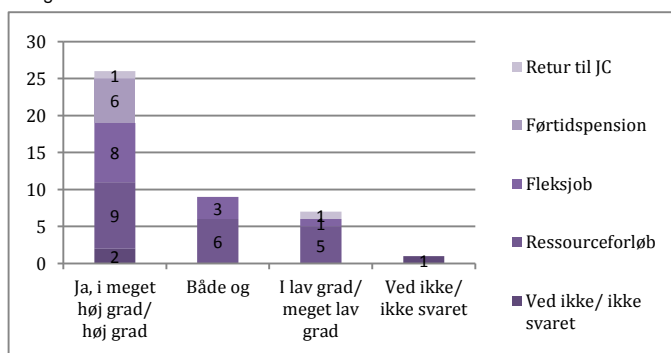
Figur 11



62 pct. (26 pers.) svarede, at de i høj eller meget høj grad følte sig tilpasse under samtalen, 21 pct. (9 pers.) svarede 'både og' og 17 pct. (7 pers.) svarede i lav eller meget lav grad.

Igen ses tendensen med, at borgere indstillet til fleksjob eller førtidspension svarede overvejende positivt. Fem af de syv borgere, der svarede negativt blev indstillet til ressourceforløb (figur 12).

Figur 12



I tabel 3 er borgernes kommentarer til de to spørgsmål samlet og fordelt efter hvilken indstilling, teamet gav.

Tabel 3

Hvad kunne eventuelt have været bedre?	
Ressourceforløb	<p>"Der kunne havde været taget højde for egen læges papirer. Jeg synes ikke, at de blev gennemgået, for jeg ved godt, hvordan egen læge har vurderet min sygdom. Jeg har mange smerter og er godkendt som fibromyalgi. Efter alle de lægelige besøg på de forskellige lægecentre og specialister, er der ingen behandling, og jeg må leve med min sygdom. Egen læge havde sagt, at jeg skulle søge førtidspension. Har nakke- og ryg-discusprolaps, og kan ikke bære mere end 3 kilo. Jeg vil gerne have, at I gennemgået alle mine lægelige papirer ordentligt."</p> <p>"At lovgivningen ikke overskygger min helbredsmæssige tilstand, min indsats og loyalitet. Der skal tages hensyn til, at enhver har sit sygdomsforløb."</p> <p>"De siger selv, at de gør, hvad de får besked på, Gi' borgerne det, de gerne vil. HVIS EN KAN IKKE ARBEJDE, SÅ BLIVER DET IKKE TIL NOGET ARBEJDE."</p> <p>"Jeg følte, at det stressede mig. Der ligger akter fra lægerne, og det virker ikke som om, at de overhovedet bliver læst. De forholdte sig ikke til det, lægerne skriver eller til det fra HKI"</p> <p>"Jeg havde det dårligt - både fysisk og psykisk."</p>
Fleksjob	<p>"Mødet blev startet op som Rehabiliteringssag og ikke fleksjob. Der blev jeg meget utryk og fik en indre uro. Men der var en, der stoppede personen og sagde, at det var forkert. Men jeg var påvirket resten af mødet pga. min angst og PTSD. Jeg blev spurgt, om jeg ville have pause, men jeg kunne godt klare det, da jeg igen blev bekræftet i, at det var en fejl fra personens side."</p>
Retur	<p>"Mere uddybende spørgen ind til mit helbred generelt, så jeg havde fået tid til at nævne alle mine lidelser"</p>
Ved ikke	<p>"Jeg havde fået besked af min sagsbehandler og min datter: sig så lidt som muligt og lad være med at hidse dig op. Pigerne, der var fra kommunen, var mægtig søde og lod mig gå derfra med et håb."</p>

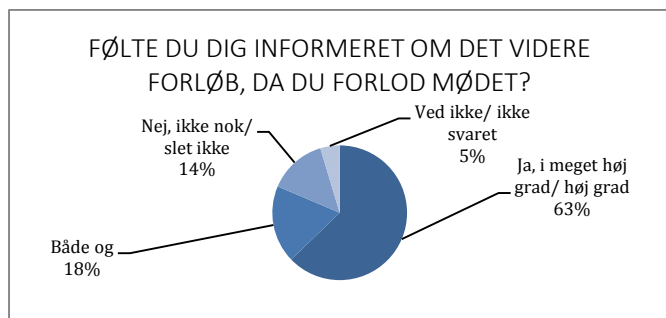
Information om det videre forløb

Spørgsmål 6 lød: "Følte du dig informeret om det videre forløb, da du forlod mødet?" og hertil kunne respondenterne svare: 'Ja, i meget høj grad'; 'Ja, i høj grad'; 'Både og'; 'Nej, ikke nok'; og 'Nej, slet ikke'.

Efterfølgende kunne respondenterne uddybe, hvad vedkommende eventuelt manglede information om.

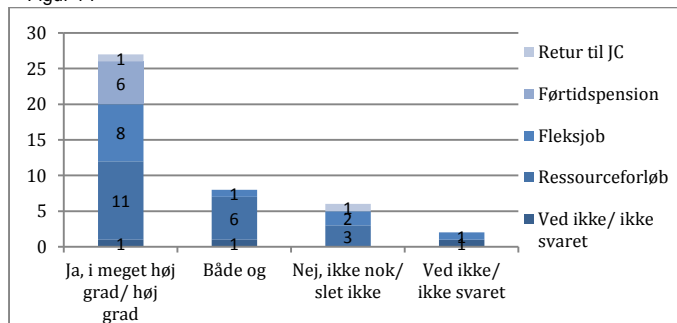
Figur 13 viser, hvad borgerne har svaret.

Figur 13



63 pct. (27 pers.) følte i høj eller meget høj grad, at de var informerede om det videre forløb, da de forlod mødet. 14 pct. (6 pers.) følte sig ikke tilstrækkeligt informeret, 18 pct. (8 pers.) svarede 'både og' og to har ikke svaret (figur 14).

Figur 14



Borgernes uddybende kommentarer til spørgsmålet, kan ses i tabel 4 nedenfor

Hvad manglede du information om?	
Fleksjob	"Det kan jeg faktisk ikke huske"
	"Alt."
	"Jeg har ingen anelse om, hvad fleksjob betyder. Hverken mht. løn, pension, arbejdsvilkår osv."
Ressourceforløb	"Manglede klart hjælp fra andre afdelinger, som teamet ikke vidste noget om."
	Informationen er ikke det hele, Man ved aldrig, hvad de kan finde på igen, for man får et nej. De er ligeglade med os, vi skal bare på arbejde.
Retur	"Info om det videre forløb"

2. Udvikling i forhold til evaluering i for 2015

I februar 2015 gennemførte Arbejdsmarkedsafdelingen i Hvidovre Kommune samme evaluering af rehabiliteringsmødet som nu. I tabel 5 ses resultaterne fra de to evalueringer.

Som det fremgår summer de angivne svarprocenter ikke til 100 i alle tilfældene. Det skyldes, at 'ved ikke' ikke er taget med.

Tabel 5	Forår 2015			Efterår 2016		
0. Indstilling	Ress.: 39%	Retur: 6%		Ress.: 46%	Retur: 5%	
	Fleks: 23%	FØP: 19%		Fleks: 28%	FØP: 14%	
	Ved ikke: 13%			Ved ikke: 7%		
	God	Neutral	Dårlig	God	Neutral	Dårlig
1. Samlet oplevelse	52 %	16 %	26 %	70 %	5 %	18 %
2. Viden om møde?	74 %	10 %	16 %	67 %	12 %	21 %
3. Som forventet?	23 %	22 %	55 %	54 %	16 %	28 %
4. Del af samtalen?	58 %	19 %	23 %	75 %	16 %	7 %
5. Tilpas i samtalen?	52 %	24 %	24 %	61 %	21 %	16 %
6. Informeret om forløb?	48 %	19 %	23 %	63 %	18 %	14 %
Svarprocent	xx/?? = xx pct.			43/?? = xx pct.		

Den samlede oplevelse af mødet er blevet bedre. Hele 70 pct. af de borgere, der har deltaget i undersøgelsen for efterår 2016 har haft en samlet set god oplevelse i rehabiliteringsteamet mod 52 pct. i undersøgelsen for forår 2015.

Færre havde imidlertid tilstrækkelig viden om mødet inden, men sammenhængen mellem det, borgerne forventede og det, der skete, er blevet bedre. Tre ud af fire borgere, der har svaret på seneste spørgeskema, følte sig som en del af samtalen – sidste år var det godt hver anden. Flere føler sig også tilpasse i samtalen og informeret om det videre forløb, og samlet set har svarene på dette års spørgeskema altså været mere positive end sidste år. Denne positive tendens bliver yderligere positiv, når den ses i lyset af, at den mest kritiske gruppe er de ressourceforløbsindstillede, og at denne udgør en større andel i år end sidste år.

3. Sammenligning med forrige undersøgelse og STAR

I maj 2016 gennemførte Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR) en landsdækkende brugerundersøgelse blandt borgere i ressourceforløb. En del af undersøgelsen har fokus på rehabiliteringsteammødet, nærmere bestemt forberedelsen til mødet og forholdene under selve mødet. På trods af, at STAR's brugerundersøgelse kun inddrager borgere i ressourceforløb, kan resultaterne alligevel give perspektiv på Arbejdsmarkedsafdelingens egen brugerundersøgelse for efteråret 2016. I arbejdsmarkedsafdelingens egen undersøgelse havde 20 respondenter fået indstillingen 'ressourceforløb'.

I Arbejdsmarkedsafdelingens egen undersøgelse syntes 55 pct. (11 pers.) af ressourceforløbsborgerne, at den samlede oplevelse af mødet var meget god eller god, og 30 pct. (6 pers.) syntes oplevelsen var dårlig eller meget dårlig (figur 3). I STAR's undersøgelse var 43 pct. samlet set meget tilfredse eller tilfredse med mødet og 38 pct. var utilfredse eller meget utilfredse. De hvidovreborgere, der indstilles til ressourceforløb er altså generelt mere tilfredse end ressourceforløbsindstillede i landet generelt.

STAR's undersøgelse viser endvidere, at graden af tilfredshed med rehabiliteringsteammødet er afhængig af, hvilke ønsker borgerne havde til indstillingen, før mødet. Således er kun 29 pct. tilfredse med mødet, hvis de havde ønsket førtidspension, og 69 pct. er tilfredse med mødet, hvis de ønskede ressourceforløb.