



/ Handleplan til implementering af taskeforcen til førtidspension og fleksjob

2. kontor

11. juni 2018



Baggrund for handleplanen

Handleplan til implementering af anbefalingerne fra taskercen til førtidspension og fleksjob

- Københavns kommune nedsatte i oktober 2017 en taskforce af eksperter for at få undersøgt kommunens behandling af sager om ressourceforløb, fleksjob og førtidspension.
- Taskercens anbefalinger bygger bl.a. på en gennemgang af 33 sager, der er udvalgt på baggrund af, at de befinder sig i gråzonen mellem ressourceforløb, fleksjob og førtidspension
- Den 9. april 2018 præsenterede taskercen sine anbefalinger til, hvordan indsatsen for udsatte borgere kan forbedres
- Handleplanen til implementering af taskercens anbefalinger er udarbejdet på baggrund af udvalgets og medarbejdernes drøftelser af taskercens anbefalinger
- Implementering af handleplanen vil være længere proces, og det forventes at aktiviteterne løbende vil ændre sig i takt med implementeringen og i takt med at nye udfordringer dukker op og andre ændrer karakter undervejs
- Denne handleplan vil derfor være et dynamisk dokument

Handleplan til implementering af taskforcen til førtidspension og fleksjob og læsningen heraf

Handleplanen består af fire overordnede spor, som hver har en række aktiviteter

1. Medarbejdernes sagsarbejde: Den gode afklaring af borgeren med fokus på, hvornår dokumentationen er tilstrækkelig
2. De organisatoriske rammer: Samarbejdet med leverandører, sundhedsvæsenet, andre forvaltninger, samt jobcentrenes organisering og sagsnormer
3. Ressource- og jobafklaringsforløb: Det gode forløb samt mere integreret indsats
4. Borgerne: En bedre borgeroplevelse

Læsning af handleplanen

- Initiativer markeret med blå indikerer, at der skal udarbejdes budgetnotat. De andre initiativer gennemføres indenfor rammen
- Starttidspunktet for hver aktivitet viser, hvornår forvaltningen sætter aktiviteten i gang
- Sluttidspunktet viser, hvornår en afdækning, en etablering, eller kompetenceudvikling er færdig.
 - Der arbejdes med et sluttidspunkt, der senest er december 2020, men dette kan ændre sig undervejs. Fx vil kompetenceudvikling givetvis fortsætte i længere tid, eller der kan være behov for at gentage denne
 - En afdækning eller analyse vil oftest afsluttes indenfor et halvt til et år og derefter vil der blive konkretiseret initiativer målrettet de elementer i afdækningen, der skal arbejdes videre med.
 - En etablering, fx af mødefora eller opsøgende teams vil oftest have sluttidspunkt indenfor et år. Med dette menes, at det tager et år at få aktiviteten startet op og sat i drift, men ikke at aktiviteten lukker efter et år

1. Medarbejdernes sagsarbejde: Den gode afklaring af borgeren med fokus på, hvornår dokumentationen er tilstrækkelig

Initiativ	Start	Slut
<p>1.a) Ny fælles retsforståelse: Sagsbehandlerne kan foretage den rette vægtning af dokumentationen og får styrket deres socialfaglige skøn</p> <p>Der er behov for en højere grad af en ny fælles retsforståelse på tværs af BIF, der sikrer klarere retningslinjer for afklaring af borgere, herunder fælles forståelse for dokumentationskrav</p> <p>Aktiviteterne til at sikre dette omhandler:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lovimplementering: Undervisning i lovændringen per 1. juni 2018 vedr. dokumentationskrav for tilkendelse af førtidspension (lov nr. 553 af 29. maj 2018) • Aktiviteter, der retter sig mod retsforståelsen, bl.a. i form af workshops med rehabiliteringsteamet • Etablering af foraer for drøftelse af principielle sager, der skal være med til at drive forandringen i resten af forvaltningen • Forankring af fælles retsforståelse i ledelsen (centerchef og afdelingschefer) 	Jun. '18	Dec. '20
• Lovimplementering: Undervisning i lovændringen per 1. juni 2018 vedr. dokumentationskrav for tilkendelse af førtidspension (lov nr. 553 af 29. maj 2018)	Jun. '18	Sep. '18
• Aktiviteter, der retter sig mod retsforståelsen, bl.a. i form af workshops med rehabiliteringsteamet	Jun. '18	Dec. '18
• Etablering af foraer for drøftelse af principielle sager, der skal være med til at drive forandringen i resten af forvaltningen	Jun. '18	Dec. '20
• Forankring af fælles retsforståelse i ledelsen (centerchef og afdelingschefer)	Efterår '18	Vinter '18

1. Medarbejdernes sagsarbejde: Den gode afklaring af borgeren med fokus på, hvornår dokumentationen er tilstrækkelig (blå markering indikerer, at der skal udarbejdes budgetnotat)

Initiativ	Start	Slut
<p>1.b) Medarbejderne navigerer sikkert i regler og ser muligheder i lovgivningen: Medarbejderne får kompetencer og værktøjer til at sikre kvalitet i opbygningen af borgerens sag og til at igangsætte rette indsats på rette tidspunkt</p> <p>Der er behov for faglig kompetenceudvikling af en stor del af medarbejderne på tværs af JKI, JKA, AMC og CAB således, at alle medarbejdere ved, hvilke tiltag og hvornår i forløbet de skal iværksættes for at understøtte en borgers afklaring til fleksjob, førtidspension eller ressourceforløb, herunder sikre en sammenhængende indsats</p> <p>Aktiviteterne til at sikre dette omhandler:</p>	Jun. '18	Vinter '20
<ul style="list-style-type: none"> • Kursus i introduktion til den forberedende plan og identificering af borgere med nedsat arbejdsevne, herunder opmærksomhed på særlige målgrupper jf. taskforcens anbefalinger (fortsættelse af eksisterende kurser) 	Jun. '18	Dec. '20
<ul style="list-style-type: none"> • Understøttelse af vidensdeling og af et fælles sprog blandt medarbejdere på førtidspensions- og fleksjobområdet 	Okt. '18	Dec. '20
<ul style="list-style-type: none"> • Afdækning af behovet for udvikling af supplerende tiltag, der skal understøtte arbejdet med at arbejde med medarbejdernes kompetencer, herunder afdækning af fremtidig rekrutteringsstrategi 	Okt. '18	Jan. '19
<ul style="list-style-type: none"> • Oprettelse/genoprettelse af fora'er til løbende sparring og drøftelse i afdelingerne af faglige problemstillinger, særlige målgrupper (jf. taskforcens anbefalinger) samt med fokus på træning af samtalemetoder, herunder principperne fra Styrket Borgerkontakt 	Efterår '18	Dec. 20
<ul style="list-style-type: none"> • Udvikling af model for kompetenceudvikling i udarbejdelse af den forberedende plan i form af såkaldt kørekortsmodel inspireret af Aarhus Kommune (forvaltningen planlægger at tage på studietur til Aarhus). Modellen udvikles og testes i første omgang på CAB 	Sep. '18	Dec. 20
<ul style="list-style-type: none"> • Kompetenceudvikling (kræver finansiering): <ul style="list-style-type: none"> ○ Udbredelse af ovennævnte kørekortsmodel for udarbejdelse af den forberedende plan til alle relevante medarbejdere ○ Kursus for medarbejdere i førtidspensions- og fleksjoblovgivningen, herunder lovregler for særlige målgrupper jf. taskforcens anbefalinger ○ Styrket borgerkontakt 	Jan. '19	Dec. '19
<ul style="list-style-type: none"> • Rekruttering og uddannelse af internt korps af supervisere, der skal arbejde på tværs af centrene, som skal arbejde med faglige problemstillinger og samtalemetoder med udgangspunkt i konkrete sager (kræver finansiering) 	Jan. '19	(varigt)
<ul style="list-style-type: none"> • Øget adgang til den sundhedsfaglige rådgivning hos sundhedskoordinatoren mhp. at få sparring og kvalificering af de lægelige oplysninger (kræver finansiering). Inspiration fra Ballerup Kommune ift. deres brug af lægekonsulenter. 	Jan. '19	(varigt)

1. Medarbejdernes sagsarbejde: Den gode afklaring af borgeren med fokus på, hvornår dokumentationen er tilstrækkelig

Initiativ	Start	Slut
1.c) Bedre overblik over borgerens sagsforløb: Medarbejderne skal nemt kunne danne sig et overblik over borgerens sag i sagsbehandlingssystemet vha. bedre journaliseringspraksis og smartere it-understøttelse For både medarbejdere og borger er der behov for, at der hurtigt og nemt kan fås et overblik over borgerens sag. Det kræver bedre udnyttelse af fagsystemet Fasit samt en mere ensartet journaliseringspraksis i BIF. Aktiviteterne til at sikre dette omhandler:	Maj '18	Dec. '19
• Afdækning af muligheder for bedre IT-understøttelse mhp. eventuelt budgetnotat til budget '20	Efterår '18	Forår '19
• Skabe fælles journaliseringspraksis	Sep. '18	Sep. '19
• Vejledning til brug af Min Plan	Jan. '18	Dec. '18
• STARs digitalisering af rehabiliteringsplanen (forberedende plan, indstilling og indsatsdelen)	Aug. '18	Jun. '19

2. De organisatoriske rammer: Samarbejdet med leverandører, sundhedsvæsenet, andre forvaltninger samt jobcentrenes organisering og sagsnormer (blå markering indikerer, at der skal udarbejdes budgetnotat)

Initiativ	Start	Slut
<p>2.a) Leverandørsamarbejdet: Samarbejdet med leverandørerne skal understøtte fremdriften i borgerens sag</p> <p>Der er behov for et større udbytte af leverandørforløbene både indenfor de nuværende rammeaftaler og ved det kommende udbud</p> <p>Aktiviteterne til at sikre dette omhandler:</p>	Jun. 18	Sep. '19
<ul style="list-style-type: none"> • Indenfor de nuværende rammeaftaler iværksættes et forløb med fokus på kvalitetssikring af jobcentrenes bestillinger og tilbagemeldingerne fra leverandørforløbene. 	Juni'18	Dec' 18
<ul style="list-style-type: none"> • Forberedelse af kommende udbud for aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere, ressourceforløbsborgere og borgere på sygedagpenge og jobafklaringsforløb 	Sep. '18	Sep. '19
<ul style="list-style-type: none"> • Afdække muligheder for kandidatbank til fleksjobformidling 	Sep. '18	marts. '19
<p>2.b) Samarbejde med andre forvaltninger: Samarbejdet skal understøtte afklaringen af borgerne</p> <p>Der er behov for bedre samarbejdsflader med særligt BUF og SOF, som kan smidiggøre sagsgangene om fællesborgere.</p> <p>Aktiviteterne til at sikre dette omhandler:</p>	Nov. '18	Dec. '19
<ul style="list-style-type: none"> • Sikre, at forvaltningerne får viden om, hvordan deres indsigt i borgernes funktionsniveau mv. kan understøtte en hurtigere afklaring af borgeren i beskæftigelsessystemet. 	Nov. '18	Dec ,18
<ul style="list-style-type: none"> • Opsøgende team: Etablering af et opsøgende team fra jobcentrene, som skal vejlede andre forvaltninger samt sundhedsvæsenet (særlig psykiatrien) om hvordan de kan understøtte en hurtigere afklaring af borgeren (kræver finansiering) 	Jan '19	Dec '19
<p>2.c) Lægesamarbejdet: Konstruktivt samarbejde med lægerne, hvor lægeerklæringer mv. bidrager til fremdrift i borgerens sag</p> <p>Lægerne er en afgørende aktør i at sikre en hurtigere afklaring af borgernes arbejdsevne og der er behov for at udvikle samarbejde med læger, speciallæger og hospitaler om attestudfyldelse og fælles sprog.</p> <p>Aktiviteterne til at sikre dette omhandler</p>	Jan '19	Dec '19
<ul style="list-style-type: none"> • Praksiskonsulent: Ansættelse af en praksiskonsulent til at understøtte samarbejdet med de praktiserende læger, kvalificere attestsamarbejde, lægefaglig sparring etc. (kræver finansiering) 	Jan '19	Dec '19

2. De organisatoriske rammer: Samarbejdet med leverandører, sundhedsvæsenet, andre forvaltninger samt jobcentrenes organisering og sagsnormer (blå markering indikerer, at der skal udarbejdes budgetnotat)

Initiativ	Start	Slut
<p>2.d) Organisering: Organiseringen af indsatsen understøtter få sagsbehandlerskift i borgerens sag</p> <p>At sikre den mest hensigtsmæssige organisering af indsatsen og som understøtter så få sagsbehandlerskift som muligt.</p> <p>Aktiviteterne til at sikre dette omhandler:</p> <ul style="list-style-type: none"> Afdækning af organiseringsmuligheder indenfor rammen, som understøtter få sagsbehandlerskift, herunder afdækker, hvordan et sagsbehandlerskift kan opleves med så få gener som muligt for borgeren (hænger tæt sammen med initiativer i spor 4), samt sikrer formål ved bestilling af hvert forløb Lavere sagsstammer: Nedsættelse af antal sager per medarbejder mhp. at frigøre tid og rum for at arbejde med afklaring af borgerne og sikre god sagsbehandling (Kræver finansiering) 	Okt. '18	Dec. '19
<ul style="list-style-type: none"> Afdækning af organiseringsmuligheder indenfor rammen, som understøtter få sagsbehandlerskift, herunder afdækker, hvordan et sagsbehandlerskift kan opleves med så få gener som muligt for borgeren (hænger tæt sammen med initiativer i spor 4), samt sikrer formål ved bestilling af hvert forløb 	Okt. '18	Dec. '18
<ul style="list-style-type: none"> Lavere sagsstammer: Nedsættelse af antal sager per medarbejder mhp. at frigøre tid og rum for at arbejde med afklaring af borgerne og sikre god sagsbehandling (Kræver finansiering) 	Jan. '19	Dec. '19

3. Ressource- og jobafklaringsforløb: Det gode forløb samt mere integreret indsats (blå markering indikerer, at der skal udarbejdes budgetnotat)

Initiativ	Start	Slut
<p>3. a) Integreret indsats: Afdække mulighed for at sikre en tæt og kontinuerlig indsats ved at koble den virksomhedsrettede indsats, mentorindsatsen og sagsbehandlingen tættere sammen</p> <p>At sikre den mest hensigtsmæssige organisering af indsatsen og arbejdsfordelingen mellem leverandører og jobcenter</p> <p>Aktiviteterne til at sikre dette omhandler:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afdækning af hvad det kræver at koble den virksomhedsrettede indsats, mentorindsatsen og sagsbehandlingen tættere sammen i ressource – og jobafklaringsforløb 	Jun. '18	Dec. '18
<p>3. b) Det gode forløb: Det skal sikres, at både sagsbehandler og borger ved, hvilken retning og hvilke mål der arbejdes med i ressource- og jobafklaringsforløb for at sikre hurtig afklaring</p> <p>Det er nødvendigt, at borgerne i ressource- og jobafklaringsforløb i langt højere grad end i dag bliver afklaret til job, eller fleksjob eller førtidspension.</p> <p>Aktiviteterne til at sikre dette omhandler:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afdækning af, hvad der skal til for at der i forløbene er et klart mål med de tiltag, der iværksættes. Det undersøges som led heri, hvordan anvendelsen af "Min plan" i højere grad kan fungere som rettesnor for de indsatser der sættes i gang, herunder behov for flere eller andre tiltag. • Gennemførelse af korte, fx to-årige ressourceforløb, hvor der sker en afklaring inden for perioden, så det herefter er muligt at vurdere, om borger er berettiget til en førtidspension eller et fleksjob 	Jun. '18	Dec. '20
<p>3. c) Businesscase: Kvalitet i sagsflowet til rehabiliteringsteammøde</p> <p>Det afdækkes, om der er mulighed for at udarbejde en businesscase, der sikrer mere kvalitet i arbejdet med at få en borgers sag klar til rehabiliteringsteammøde, herunder sagsgange og arbejdsmetoder under rehabiliteringsteammøde og i den efterfølgende tid indtil en afgørelse om ressourceforløb, førtidspension eller fleksjob (kræver finansiering)</p>	Okt. '18	Mar. '19

4. Borgerne: En bedre borgeroplevelse (blå markering indikerer, at der skal udarbejdes budgetnotat)

Initiativ	Start	Slut
<p>4.a) Opfølgning på borgernes oplevelse: Udvikling af koncept til at måle borgeroplevelsen</p> <p>Borgerne skal opleve en større grad af imødekommenhed, empati og anerkendelse og i højere grad opleve, at de involveres i tilrettelæggelsen af deres forløb, jf. principperne fra Københavns Kommunes tidligere program Borgeren ved Roret.</p> <p>Der skal udvikles et koncept for opfølgning på borgernes oplevelse med sagsbehandlingen og tilfredsheden hermed, bl.a. ved at trække på erfaring fra andre forvaltninger, kommuner og borgerorganisationers erfaringer på området. BIU skal inddrages undervejs</p> <p>Aktiviteterne til at sikre dette omhandler:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opfølgning på borgernes oplevelse: Udvikling af koncept til at måle borgeroplevelsen kvantitativt og kvalitativt 	Aug. '18	Forår '19
<ul style="list-style-type: none"> • Måling af borgernes oplevelse: Implementering af koncept, der beslattes i december 2018 	Jan. 19	-
<p>4.b) Borgerens oplevelser med forvaltningen: Analyse af servicerejsen, herunder centrale kontaktpunkter mellem borger og forvaltning</p> <p>Afdækning af alle de kontaktpunkter borgeren har med forvaltningen i sit forløb, herunder når borgeren: modtager en indkaldelse, ankommer til de fysiske rammer, deltager i samtaler og møder, modtager afgørelser og klagebesvarelser, mv. Borgere og medarbejdere vil blive inddraget i afdækningen.</p> <p>Aktiviteterne til at sikre dette omhandler:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyse og afdækning af centrale kontaktpunkter mellem borger og forvaltning 	Efterår '18	Forår '19
<ul style="list-style-type: none"> • Udvidet udviklingsproces på de områder, som analysen i spor 4.b. peger på (kræver finansiering). Udviklingsprocessen skal inddrage borgere og medarbejdere, og der skal arbejdes med løbende tests og tilretninger, der skal sikre en reel forandring (under spor 4.b) 	Forår '19	Sommer '19