

2015

## DUKH-undersøgelse: Borgernes oplevelse af mødet med kommunernes rehabiliteringsteams

"Det føles alt for meget som en eksamen. Kommer ind til en masse mennesker. Fremlægger min sag, får stillet spørgsmål, bliver sendt udenfor døren, kommer ind og får min "dom". Total eksamen... der mangler kun den grønne dug."

"God stemning, konstruktive indstillinger, dog mangelfulde hensynstagen til kognitiv handicap."

"For mig har det været 2 meget skræmmende oplevelser at have siddet overfor 2 forskellige rehabiliteringsteam, da jeg begge gange oplevede mig som siddende som anklaget i en retssal, hvor de var autoriteterne, der straffede mig."

"Jeg synes mødet var behageligt og teamet lyttede til mig, men deres afgørelse om at jeg er for ung til pension er jeg meget uenig i."

"Det var absolut en positiv oplevelse - alle mine bekymringer blev gjort til skamme!"



Mette Jessen  
SOCIALFAGLIG KONSULENT I DUKH

# Borgernes oplevelse af mødet med kommunernes rehabiliteringsteams

af socialfaglig konsulent Mette Jessen

## 1. Indledning

### 1.1 Baggrund for undersøgelsen

Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet (DUKH) igangsatte i efteråret 2014 en undersøgelse af borgernes oplevelse af mødet med kommunernes rehabiliteringsteams.

Baggrunden for undersøgelsen er, at der i forbindelse med Reformen af førtidspension og fleksjob, som trådte i kraft 1. januar 2013, blev et lovkrav om, at alle kommuner skal etablere rehabiliteringsteam. Der er lovkrav om, at rehabiliteringsteamet skal være tværfagligt sammensat, således at der i teamet sidder repræsentanter fra forskellige sektorer, dvs. repræsentanter fra beskæftigelsesområdet, sundhedsområdet, socialområdet og sundhedskoordinator fra regionen. I nogle sager skal der også være en repræsentant fra uddannelsesområdet.

Rehabiliteringsteamet skal behandle visse typer af sager indenfor beskæftigelsesområdet, og teamet skal afgive en indstilling på baggrund af oplysningsgrundlaget, herunder rehabiliteringsplanens forberedende del inkl. lægeattest (LÆ 265) og møde med borgeren, førend at kommunen kan træffe en egentlig afgørelse omkring fremtidig indsats.

Formålet med rehabiliteringsteamet er med udgangspunkt i den enkelte borgers samlede situation at sikre en tværfaglig koordinering og helhedsorienteret indsats, således at borgeren bedst muligt får fodfæste på arbejdsmarkedet (jf. § 9 stk. 3 i Lov om organisering og understøttelse af beskæftigelsesindsatsen m.v.).

Det er lovgivningsmæssigt fastlagt, at borgeren som udgangspunkt skal deltage sammen med sin sagsbehandler i mødet med rehabiliteringsteam (jf. § 10 stk. 2 i Lov om organisering og understøttelse af beskæftigelsesindsatsen m.v.), medmindre det er åbenbart formålsløst, at borgerens arbejdsevne kan forbedres. Det er i lovforslaget (L53) pointeret, at *"...borgerens deltagelse er afgørende for at sikre, at pågældende har ejerskab til indsatsen."* Således bliver inddragelse af borgeren - også kaldet borgerinddragelse - et vigtigt element og en intention i forbindelse med behandling af sagerne i rehabiliteringsteamet.

DUKH ønsker med denne undersøgelse at få afklaret, hvorledes borgerne oplever mødet med rehabiliteringsteamet og om de oplever, at de får ejerskab for indsatsen i deres sag, som er en af intentionerne i lovgivningen. DUKH ønsker at sætte fokus på, hvorledes borgeren oplever denne inddragelse i sin egen sag gennem mødet med rehabiliteringsteamet.

### 1.2 Indsamling af data og forbehold i undersøgelsen

DUKH har udarbejdet et elektronisk spørgeskema til belysning af undersøgelsens tema omkring borgerens oplevelse af mødet med rehabiliteringsteamet. Spørgeskemaet blev fremsendt til de rådgivningssager, som DUKH har haft kontakt med, samtidig med, at borgerens sag blev behandlet i rehabiliteringsteam. Spørgeskemaet blev endvidere tilgængelig på DUKH's hjemmeside og facebookside. Borgere har derfra delt opslaget på Facebook. Det betyder, at besvarelserne formentligt også er kommet fra borgere, som ikke har kendskab til eller har været i kontakt med DUKH. Dét at nogle af besvarelserne ikke alene baserer sig på borgere, der har henvendt sig til DUKH, ses ikke som et problem i forhold til undersøgelsen. Tværtimod ses det som en styrke i forhold til undersøgelsens resultater, idet borgere typisk kontakter DUKH, såfremt de oplever, at der er problemer i deres sag. Det kan derfor ikke udelukkes, at dette kunne have en indvirkning på deres oplevelser med rehabiliteringsteamet.



Indsamling af data er foretaget i efterår 2014 og vinter 2015. Der er i alt indkommet 464 besvarelser fra borgere, som har fået deres sag behandlet i rehabiliteringsteam. Undersøgelsens datagrundlag er således disse besvarelser.

DUKH's undersøgelse sker ud fra kvantitative data i form af elektronisk spørgeskema, hvor borgerne ved nogle af spørgsmålene har haft mulighed for at uddybe deres besvarelse gennem en kommentar. Der er ingen tvivl om, at der er uhensigtsmæssigheder i denne undersøgelsesform henset til, at en kvalitativ form ville have kunne give en mere nuanceret besvarelse af borgerens oplevelser. En kvalitativ undersøgelse ville endvidere have betydet, at der havde været en større sikkerhed for, at borgerne havde forstået spørgsmålene korrekt og efter hensigten. Det må således i herværende undersøgelse tages forbehold for, at borgeren har forstået spørgsmålene korrekt og efter hensigten og dermed afgivet deres besvarelse derefter. DUKH mener på trods af den kvantitative undersøgelsesforms ulemper, at denne undersøgelses resultater kan anvendes. Resultaterne afspejler et billede af de oplevelser som borgerne har, når deres sag behandles i rehabiliteringsteam. Endvidere er det med til at underbygge de tendenser og erfaringer, som DUKH ser i rådgivningerne gennem kontakten til borgerne.

Det er væsentligt at være opmærksom på, at undersøgelsens formål har været at have fokus på borgerens oplevelse af mødet med rehabiliteringsteamet. Det er derved ikke givet, at f.eks. sagsbehandler er af samme opfattelse.

Der har i undersøgelsen ikke været sat fokus på, hvornår borgeren har fået deres sag behandlet i rehabiliteringsteamet. Således kan der være sager der er behandlet ved opstarten af rehabiliteringsteams umiddelbart efter 1. januar 2013, og der kan være sager der for nyligt er behandlet i rehabiliteringsteamet. Det kan ikke udelukkes, at det kan have en betydning for borgerens oplevelse, hvorvidt der har været tale om, at rehabiliteringsteamet har været nystartet eller ej.

Der er i undersøgelsen spurgt ind til borgernes oplevelse før, under og efter mødet med rehabiliteringsteamet. Idet borgerne har fået stillet spørgsmålene, efter at deres sag er behandlet i rehabiliteringsteamet, kan det ikke udelukkes, at oplevelserne før og under mødet er præget af det udfald som sagen efterfølgende har fået for borgerne. Det kan derfor heller ikke udelukkes, at besvarelserne kunne være anderledes og/eller mere nuanceret, såfremt borgerne var blevet spurgt på et andet tidspunkt i forløbet.

## 2. Undersøgelsens resultater

I det følgende vil resultaterne fra undersøgelsen blive præsenteret ud fra forskellige emner.

### 2.1 Deltagelse i møde med rehabiliteringsteamet

Undersøgelsen viser, at 83 % af de adspurgte borgere har deltaget i mødet med rehabiliteringsteamet, svarende til 385 personer.

Ud af de 17 %, som ikke deltog, dvs. 79 personer, har knap 16 % angivet, at det var deres helbredsmæssige tilstand, der forhindrede dem i at deltage i mødet. 9 % har angivet, at de ikke selv havde valgt, at de ikke skulle deltage i mødet. Resterende 75 % har angivet, at de ikke ved hvorfor de ikke deltog eller anden grund. De personer der i undersøgelsen har svaret, at de ikke selv deltog i mødet med rehabiliteringsteamet, har ikke haft muligheden for at svare på yderligere spørgsmål, hvorfor den fremadrettede præsentation af undersøgelsens resultater baserer sig på de borgere, som har deltaget i mødet med rehabiliteringsteamet.

DUKH har i undersøgelsen spurgt borgerne om hvorvidt de havde fravalgt at deltage i mødet med rehabiliteringsteamet, såfremt de havde haft muligheden derfor. Her har 55 % svaret, at de ikke ville have fravalgt mødet med rehabiliteringsteamet, såfremt de havde haft muligheden herfor. 18 % har svaret at de helt sikkert ville have

Kommentar fra undersøgelsen:

*"Det handler om mig!!! Derfor ønsker jeg at være tilstede."*



fravalgt det, og 27 % ville måske eller var i tvivl om de havde fravalgt mødet, såfremt de havde haft muligheden derfor. Flere angiver i deres kommentarer, at det er vigtigt for dem, at være tilstede ved et møde som omhandler dem og deres liv og have muligheden for at forklare sig og indgå i dialog med teamet.

DUKH har i undersøgelsen spurgt ind til, hvorvidt borgernes helbredsmæssige situation gav problemer i forhold til at deltage i mødet med rehabiliteringsteamet. Heraf har 24 % svaret, at helbredet i høj grad gav problemer i forhold til mødet med rehabiliteringsteamet. 46 % svaret, at helbredet i nogen grad gav problemer. 27 % har angivet, at det overhovedet ikke var et problem rent helbredsmæssigt at mødes med rehabiliteringsteamet, mens resterende var i tvivl.

Det betyder, at sammenlagt oplevede 70% af borgerne, at helbredet i høj eller nogen grad gav problemer for at mødes med rehabiliteringsteamet. Undersøgelsen viser ikke, hvilke og hvorfor borgerne oplever disse problemer, men kommentarerne afspejler nogle af de problemstillinger som borgerne oplever.

Uddrag af kommentarer omkring, hvorvidt helbredet gav problemer i at deltage med rehabiliteringsteamet:

*"Det kostede meget energi og overskud"*

*"Da jeg er autist og har PTSD kunne jeg ikke holde til det".*

*"Det at skal afsted kræver en del kræfter og koster minimum en dag i sengen efter den slags."*

*"Det var en stor belastning med manglende søvn op til og derfor var smerteniveauet højt"*

*"Øgning af de kroniske smerter og sengeliggende resten af dagen."*

### 2.1.1 Sammenfatning

Undersøgelsen peger således på, at det for en stor del af borgerne er svært pga. helbredsmæssige problemer at mødes med rehabiliteringsteamet. Det er interessant, at på trods af, at 70% i høj eller nogen grad har problemer i forhold til helbredet ved at mødes med rehabiliteringsteamet, så har 55 % svaret, at de ønsker at mødes med rehabiliteringsteamet og ikke ville fravælge dette, såfremt de havde haft muligheden derfor.

Endvidere har 27 % svaret, at de var i tvivl i forhold til, hvorvidt de ville have valgt muligheden fra eller ej. Det er væsentligt at bemærke, at undersøgelsen viser, at mødet med rehabiliteringsteamet er vigtigt for størstedelen af borgerne, på trods af, at 70 % har oplevet, at deres helbredsmæssige situation gav problemer i forhold til at skulle deltage i mødet med teamet.

## 2.2 Forberedelse af borgerne før mødet med rehabiliteringsteamet

DUKH har i undersøgelsen spurgt ind til, om borgerne på forhånd var klar over formålet med mødet i rehabiliteringsteamet. 90 % har svaret, at de i høj eller i nogen grad var orienteret om formålet med mødet med rehabiliteringsteamet. 9 % har svaret at de overhovedet ikke var bekendt med formålet, mens 1 % har angivet, at de ikke ved om de var klar over formålet.

Undersøgelsen giver intet svar på, hvorledes og i hvilket omfang borgerne er blevet forberedt på formålet med mødet med rehabiliteringsteamet og ej heller bud på, om en god forberedelse har haft betydning for borgerens opfattelse af mødet med rehabiliteringsteamet. Det er interessant, hvad det er der har været medvirkende til, at et forholdsvis stort antal føler sig forberedt på formålet med mødet. Det kunne have



været interessant at afklare nærmere, hvorledes kommunerne forbereder borgeren f.eks. i forbindelse med udarbejdelse af rehabiliteringsplanen m.v.

Selvom 90 % af borgerne har svaret, at de var vidende om formålet med mødet med rehabiliteringsteamet, angiver 88 %, at de i høj eller nogen grad var nervøse inden mødet med rehabiliteringsteamet. 11 % angiver, at de ikke var nervøse, mens 1 % har svaret ved ikke.

I undersøgelsen er der endvidere spurgt ind til de overordnede forventninger, som borgeren havde til mødet med rehabiliteringsteamet. Svarerne hertil afspejler nervøsiteten fra borgernes side. 56 % har svaret, at de frygtede mødet med teamet, 14 % havde ikke lyst til at møde teamet, 19 % har svaret, at de havde en neutral holdning, og 9 % glædede sig til at mødes med rehabiliteringsteamet – resterende har svaret ved ikke.

Uddrag af kommentarer omkring spørgsmålet hvorvidt borgerne var nervøse og hvilke forventninger de havde før mødet med rehabiliteringsteamet:

*"Det er et tungt "system" at være oppe imod, hvis man er syg og uarbejdsdygtig. Så selvfølgelig er man nervøs."*

*"Det var min fremtid det drejede sig om."*

*"Fremtiden afhang meget af den beslutning, som skulle træffes."*

*"Sov ikke i to døgn inden."*

*"Fordi mange andre har haft dårlige oplevelser med det, men min blev god."*

*"Men jeg håbede det bedste, og fik det."*

*"Fordi jeg ikke havde opbakning fra min sagsbehandler."*

### 2.2.1 Sammenfatning

Undersøgelsen viser som beskrevet oven for, at størstedelen (90%) af borgerne oplever at have været bekendt med formålet med mødet rehabiliteringsteamet i nogen eller høj grad. Dette tyder på, at kommunerne i et stort omfang lykkedes med at forberede borgerne på formålet med mødet med rehabiliteringsteamet.

På trods af, at borgerne føler sig bevidst om formålet med mødet med teamet, svarer 88 %, at de er nervøse for mødet med rehabiliteringsteamet. Dét at et så højt antal har svaret, at de var nervøse i høj eller nogen grad, siger i sig selv ikke så meget om mødet med rehabiliteringsteamet. Det er forventeligt og forståeligt, at borgerne er nervøse, idet mødet har en afgørende betydning i forhold til deres fremtid.

Netop det, at borgerne er nervøse, kan formentlig ikke forhindres, men spørgsmålet kan anvendes til at illustrere den situation som borgerne er i, det pres og den usikkerhed som nogle af borgerne oplever. Kendskabet dertil kan være med til at skabe en forståelse for den situation, som borgerne står i og forståelse for den adfærd som borgerne evt. udviser. Undersøgelsen viser, at borgerne prægnes af andres oplevelser med rehabiliteringsteams, som bl.a. deles på sociale medier. Kommentarerne afspejler således, at det har en indvirkning på den nervøsitet og indgangsvinkel som borgerne møder rehabiliteringsteamet med, når de hører om andres oplevelser af mødet med rehabiliteringsteamet.



## 2.3 Borgernes oplevelse af selve mødet med rehabiliteringsteamet

Undersøgelsen viser, at borgerne i 85 % af besvarelserne har oplyst, at deres sagsbehandler deltog i mødet med rehabiliteringsteamet. DUKH har i undersøgelsen spurgt ind til, om borgerne oplevede, at parterne var villige til at lytte til deres synspunkter. Hertil svarer 60 %, at de i høj eller nogen grad oplevede, at parterne i rehabiliteringsteamet lyttede til borgeren og dennes synspunkter. 37 % har oplyst, at de overhovedet ikke oplevede sig lyttet til, mens resterende har svaret ved ikke.

Kommentarerne i forbindelse med spørgsmålene illustrerer, at borgerne har forskellige oplevelser af hvorvidt de oplevede sig lyttet til.

Uddrag af kommentarerne i forhold til spørgsmålet illustrerer, at en væsentlig del af borgerne har haft en oplevelse af, at indstillingen fra rehabiliteringsteamet var afgjort på forhånd, hvorfor de ikke har oplevet, at teamets parter har lyttet til dem eller deres synspunkter.

Uddrag af kommentarer i forhold til spørgsmålet om borgeren følte sig lyttet til:

*"Det var vist et proforma-møde i deres øjne. Jeg følte, at det var spild af ressourcer."*

*"Det var fuldstændig ligegyldigt, hvad jeg sagde. Beslutningen var truffet."*

*"De lyttede, men havde truffet deres valg inden."*

*"De spurgte ind og var meget høflige og tog hensyn til, om jeg ville svare på spørgsmålet."*

*"Blev mødt med respekt."*

DUKH har i undersøgelsen spurgt ind til, hvorvidt borgerne oplevede at deres synspunkter blev tillagt lige så stor vægt som øvrige deltagere. Her har 44 % svaret, at de i nogen eller høj grad følte, at deres synspunkter blev tillagt lige så stor vægt som de øvrige deltagers. 50 % har svaret, at det overhovedet ikke var tilfældet, og 6 % har angivet ved ikke.

Der er i undersøgelsen spurgt ind til borgernes opfattelse af, hvorvidt rehabiliteringsteamet havde kendskab til og behandlede alle relevante aspekter af deres sag. Her har 55 % svaret, at de oplever i høj eller nogen grad, at teamet havde kendskab til og behandlede alle relevante aspekter af sagen. 40 % angiver, at det overhovedet ikke var tilfældet, mens 5 % angiver ved ikke.

I kommentarerne afspejles det, at nogle af borgerne havde en oplevelse af, at lægefaglige udtalelser blev ignoreret, at teamet ikke havde læst lægeakterne eller sat sig ind i borgerens situation. Der er også kommentarer om, at nogle af borgerne oplevede, at teamet havde sat sig godt ind i sagen, og at de havde relevante papirer som teamet anvendte i deres forklaring/begrundelser.

### 2.3.1 Sammenfatning

En del af borgerne har tilkendegivet, at de oplevede, at de blev mødt med respekt og forståelse for deres situation. Undersøgelsen peger på, at flere borgere er frustreret over ikke at opleve sig hørt i mødet med rehabiliteringsteamet, og at de har haft oplevelsen af, at indstillingen fra rehabiliteringsteamet var klarlagt inden mødet.

Undersøgelsen kan ikke sige noget om, hvorvidt det er korrekt, at borgeren ikke blev lyttet til, men den siger noget om den oplevelse, som borgerne har haft i mødet med rehabiliteringsteamet. Det er her væsentlig at være opmærksom på, at rehabiliteringsteamet forinden mødet er forberedt på oplysninger i sagen i form af



minimum rehabiliteringsplanens forberedende del og lægeattest fra egen læge (undtagen ved ansøgning om førtidspension på det foreliggende grundlag). Rehabiliteringsplanen skal udarbejdes i samarbejde med borgeren, hvor borgeren gennem dialog med sagsbehandler har en vis indflydelse på hvad der skal stå i planen. Det kan derfor ikke udelukkes, at når borgeren oplever, at rehabiliteringsteamets indstilling er givet på forhånd, kan det være fordi, at rehabiliteringsteamet forinden mødet med borgeren har en forhåndsviden omkring borgeren og derudfra en faglig vurdering af behov for fremtidig indsats.

Dét at teamet har en forhåndsviden omkring sagen i forhold til lovpligtig rehabiliteringsplan mv. er gældende i alle sagerne. Når så nogle borgere oplever, at de bliver mødt med respekt, forståelse og føler sig lyttet til, kan det betragtes som, at inddragelse og samarbejdet omkring borgeren fungerer bedre i nogen sager end andre. Det kan derfor antages, at samarbejdet og inddragelsen af borgeren er afgørende for hvorledes borgeren oplever sig mødt, hørt og forstået.

Undersøgelsen peger på, at det er væsentligt for borgerne, at rehabiliteringsteamet har sat sig ind i borgerens sag ud fra det oplysningsgrundlag, der er tilstede. Samtidig er det vigtig for borgerne, at rehabiliteringsteamet lytter til borgeren og indgår i dialog. Kommentarerne i forhold til ovenstående emne afspejler, at en del borgere har oplevelsen af, at rehabiliteringsteamet har taget stilling til deres indstilling i sagen før mødet med borgeren.

Det må antages, at oplysningsgrundlaget (som minimum rehabiliteringsplanens forberedende del og lægeattest), som rehabiliteringsteamet har kendskab til før mødet med borgeren, er en medvirkende faktor til, at rehabiliteringsteamet af borgeren kan opleves at have taget stilling i sagen allerede før mødet. Det kan antages, at rehabiliteringsteamets formåen til at indgå i dialog med borgeren her bliver afgørende for, at borgeren ikke får oplevelsen af, at rehabiliteringsteamet på forhånd har truffet deres indstilling i sagen. Kommunikationen med borgeren bliver her, som i mange andre tilfælde, afgørende for samarbejdet med borgeren.

## **2.4 Borgernes oplevelse efter mødet med rehabiliteringsteamet**

DUKH har spurgt borgerne om, hvorvidt de har været enig i den indstilling, som rehabiliteringsteamet har afgivet i sagen. Hertil har 29 % svaret, at de var enige i rehabiliteringsteamets indstilling. 15 % har været delvist enig og hele 56 % har angivet at de ikke har været enig i rehabiliteringsteamets indstilling.

DUKH har i undersøgelsen stillet forskellige spørgsmål til belysning af, hvorledes borgernes oplevelse er efter mødet med rehabiliteringsteamet, herunder hvilken betydning det har haft i forhold til sagen. Borgerne har her ikke haft mulighed for at angive supplerende bemærkninger til disse spørgsmål, hvorfor nedenstående alene omhandler procentvise angivelser på et afgrænset antal svarmuligheder.

*Har mødet med rehabiliteringsteamet medført, at kommunen og din sagsbehandler har fået en bedre forståelse for dig og din situation?*

Her har 32 % angivet, at mødet med rehabiliteringsteamet i høj eller nogen grad har betydet, at kommunen og herunder sagsbehandler har fået en bedre forståelse for borgeren og dennes situation. 41 % angiver, at det overhovedet ikke har medført en øget forståelse og 17 % angiver, at det tværtimod har ført til en mindre forståelse for borgeren og dennes situation. 10 % har svaret ved ikke.

*Har mødet med rehabiliteringsteamet medført, at de involverede parter og din sagsbehandler blev oplyst om dine behov og din situation?*

Hertil har 46 % angivet, at mødet med rehabiliteringsteamet i høj eller nogen grad har medført at involverede parter og sagsbehandler er blevet oplyst om borgerens behov og situation. 36% anfører, at det overhovedet ikke har medført øget oplysning om behov og situation, mens 9 % angiver, at det tværtimod har haft en indflydelse. 10 % angiver ved ikke.



*Har mødet med rehabiliteringsteamet gjort, at de involverede parter og din sagsbehandler har talt sammen og udvekslet informationer i tilstrækkelig grad i din sag?*

Til dette spørgsmål har 34 % svaret, at mødet med rehabiliteringsteamet i høj eller nogen grad har medført, at de involverede parter og sagsbehandler har talt sammen og udvekslet informationer i tilstrækkelig grad i borgerens sag. 32 % angiver overhovedet ikke, mens 8 % svarer at det tværtimod. 26% har anført ved ikke.

DUKH finder efterfølgende, at spørgsmålet er uklart og upræcist, og det er derfor noget usikkert hvorledes borgerne har forstået spørgsmålet. I og med, at borgerne ikke har haft mulighed for at komme med uddybende kommentarer, kan det ej heller udledes hvorvidt borgerne har forstået spørgsmålet efter hensigten.

*Har mødet i rehabiliteringsteamet gjort en forskel i forhold til, at din kommune og sagsbehandler har lyttet og lagt vægt på dine synspunkter?*

31 % af borgerne svarer hertil, at mødet i rehabiliteringsteamet i høj eller nogen grad har gjort en forskel i forhold til at kommunen og sagsbehandler har lagt vægt på borgernes synspunkter. 43 % angiver, at det overhovedet ikke har gjort en forskel, mens 15 % siger tværtimod og 11 % angiver ved ikke.

*Har mødet gjort, at du har fået mere indflydelse på din egen sag?*

Hertil har 27 % svaret, at de oplever at mødet med rehabiliteringsteamet har medført, at de har fået mere indflydelse på deres egen sag. 47 % angiver, at det overhovedet ikke har haft en indflydelse, og 19 % angiver tværtimod, mens 8 % angiver ved ikke.

*Har mødet med rehabiliteringsteamet gjort, at du føler dig mere oplyst om, hvad der skulle ske i din sag?*

Her angiver 45 %, at mødet med rehabiliteringsteamet i høj eller nogen grad har gjort, at de føler sig oplyst om, hvad der skal ske i deres sag. 33 % har angivet at det overhovedet ikke haft en indvirkning på at borgeren har følt sig mere oplyst, mens 17 % angiver tværtimod. 5 % angiver ved ikke.

*Har mødet med rehabiliteringsteamet gjort, at du er blevet mere tryk ved, hvad der skulle ske i din sag?*

33 % har angivet, at mødet med rehabiliteringsteamet i nogen eller høj grad har medført, at borgeren føler sig mere tryk ved hvad der skal ske i deres sag. 32 % angiver, at det overhovedet ikke har været tilfældet, og 31 % angiver tværtimod. 4 % angiver ved ikke.

### **2.4.1 Sammenfatning**

En andel af borgerne (32 %) svarer i undersøgelsen, at mødet med rehabiliteringsteamet har medført, at borgeren oplever, at kommunen og sagsbehandler har fået en bedre forståelse for borgeren og dennes situation. Sammenholdt med, at 46 % af borgerne oplever, at mødet med teamet har medført, at involverede parter og sagsbehandler er blevet oplyst om borgerens behov og situation, kan det vurderes, at virkningen af borgerens møde med rehabiliteringsteamet i nogle tilfælde gør, at borgeren oplever, at deres sag bliver bedre oplyst, og at borgeren oplever en større forståelse for sin sag. Omvendt er der også et stort antal borgere (41 %), som angiver, at mødet med rehabiliteringsteamet ikke har medført, at sagsbehandler og kommune har fået bedre forståelse af borgerens sag. 17 % angiver, at de oplever, at mødet har ført til en mindre forståelse fra kommunen og sagsbehandlers side.

43 % har i undersøgelsen svaret, at mødet i rehabiliteringsteamet ikke har gjort en forskel i forhold til, at sagsbehandler og kommune har lyttet og lagt vægt på borgerens synspunkter. Det er værd at bemærke, at det ikke kan udelukkes, at borgernes oplevelse af hvorvidt borgerene føler, at der er blevet lyttet til og lagt vægt på borgerens synspunkter har en klar sammenhæng med, at hele 56% har angivet, at de ikke var enige





i rehabiliteringsteamets indstilling. Det kan således antages, at borgerens oplevelse af mødet med rehabiliteringsteamet, har en vis sammenhæng med det udfald som mødet får, dvs. den indstilling som rehabiliteringsteamet afgiver.

Når det kommer til, hvorvidt borgerne oplever, at mødet har medført, at de har fået mere indflydelse på deres sag, angiver 27 %, at de oplever at have fået større indflydelse på deres egen sag. Der er således 47 %, der angiver, at det ikke har gjort nogen forskel, og 19 % der siger tværtimod (8% har angivet ved ikke).

Borgernes oplevelse af, hvorvidt de har fået mere indflydelse på sin sag efter mødet med rehabiliteringsteamet, kan igen antages at have en indvirkning på, hvorvidt de har været enig med rehabiliteringsteamets indstilling og deri er enig i den indsats der iværksættes.

45 % angiver, at de efter mødet med rehabiliteringsteamet oplever, at de er mere oplyst om, hvad der skal ske i deres sag, og 33 % oplyser, at de er mere tryk ved, hvad der skal ske i deres sag. Dette må antages at være positivt, at nogle af borgerne oplever, at de er mere oplyste om sagsforløbet og endvidere er mere trykke ved det, der skal ske i deres sag. Undersøgelsen kan dog ikke klarlægge, om de borgere, der oplever mere tryk, også er blandt de 44 %, som har været helt eller delvis enig i den indstilling, som rehabiliteringsteamet har afgivet; men man kunne formode, at det kunne have en indflydelse derpå.

### **3. Undersøgelsens resultater set ud fra et lovgivningsmæssigt perspektiv**

En af intentionerne omkring iværksættelse af rehabiliteringsteams var, at borgerne skulle deltage i mødet med teamet, og at borgernes deltagelse derved skulle sikre, at den enkelte borger har ejerskab til den indsats, der iværksættes jf. lovforslaget herom (L 53).

DUKH's undersøgelse viser, at alene 27 % har en oplevelse af, at de har fået større indflydelse på deres sag efter mødet med rehabiliteringsteamet. Indflydelse i sagen er ikke i sig selv lig med, at borgeren føler ejerskab for indsatsen i sin sag, men der er ingen tvivl om, at når hele 56 % ikke er enig i rehabiliteringsteamets indstilling, ligger der også i fremtiden en stor udfordring for kommunerne i at få borgerne til at tage ejerskab for den indsats, som kommunen iværksætter.

DUKH's oplevelse er, at kommunikationen i forhold til borgeren, samarbejdet og inddragelsen, som foreskrives i retssikkerhedslovens § 4, bliver afgørende for, at borgerne kan komme til at have ejerskab for sagen. Der er dog ingen tvivl om, at samarbejdet og herunder borgerens ejerskab vanskeliggøres, når borgeren ikke er enig i den indsats som iværksættes.

DUKH mener, at denne undersøgelse kan være med til at give kommunerne, rehabiliteringsteamene, sagsbehandlere m.fl. en forståelse af, hvad det er borgerne oplever, når de møder rehabiliteringsteamet.

Borgernes oplevelse er også med til at påvirke den adfærd som borgerne udviser og møder systemet med.

Med øget bevidsthed om borgernes oplevelser er det DUKH's opfattelse, at kommunerne, sagsbehandlere, rehabiliteringsteams m.fl. har en mulighed for at inddrage denne viden i deres tilgang til borgerne, dvs. måden de inddrager borgeren og sikrer borgerinddragelsen.

Set ud fra DUKH's perspektiv er der ingen tvivl om, at det er uopnåeligt, at alle borgere er tilfredse. Som undersøgelsen også peger på, er et stort antal borgere (56 %) ikke enige i den indsats, som rehabiliteringsteamet indstiller til, hvilket er en udfordring i forhold til samarbejdet med borgeren.

Det er DUKH's opfattelse, at med en øget bevidsthed og viden omkring borgernes oplevelser, kan kommunen, sagsbehandlere, rehabiliteringsteams mv. møde borgerne på en anerkendende måde og sandsynligvis også



med en større chance for, at borgeren kan føle ejerskab for sin sag, uanset at borgeren ikke er enig i den indsats som iværksættes.

Hvor vidt intentionen er lykkedes tilfredsstillende om at skabe ejerskab for indsatsen gennem mødet med borgeren og rehabiliteringsteamet, er ikke muligt at vurdere alene ud fra denne undersøgelse. Undersøgelsen giver dog nogle pejlemærker i forhold til hvad der kan væsentlig at være opmærksom på.

Set ud fra DUKH's perspektiv skabes borgerens ejerskab for indsatsen ikke alene ved mødet med rehabiliteringsteamet. Det er DUKH's opfattelse, at processen for at få borgeren til at føle ejerskab for den indsats, der iværksættes, skal starte langt tidligere i forløbet.

Det er således DUKH's opfattelse, at samarbejdet, inddragelsen og forberedelsen af borgeren allerede starter ved borgerens møde med systemet. Særligt relateret til rehabiliteringsteam er det DUKH's opfattelse, at udarbejdelse af rehabiliteringsplanens forberedende del giver et væsentligt grundlag for at forberede og arbejde for at borgeren kan og tager ejerskab for den indsats der iværksættes. Her bliver som tidligere nævnt inddragelsen og samarbejdet afgørende, men også kommunikationen og kontinuiteten for borgeren er medvirkende til, at det kan lykkedes at få borgeren til at tage ejerskab i sagen.

#### **4. KL's undersøgelse sammenholdt med DUKH's undersøgelse**

Resultaterne fra herværende undersøgelse omkring borgernes oplevelser af mødet med rehabiliteringsteam, er i overensstemmelse med dele af resultaterne som fremkommer i "KL-undersøgelse af ressourceforløb mv." – fra Kommunernes Landsforening – april 2015.

KL's undersøgelse er foretaget på baggrund af registerundersøgelse og spørgeskemaundersøgelse, hvor samtlige 98 kommuner er blevet spurgt. 55% af kommunerne har besvaret. KL's undersøgelse er foretaget i forhold til kommunernes oplevelser. Hovedvægten har været lagt på en undersøgelse af implementeringen af førtidspensionsreformen med særlig fokus på, om intentionerne omkring ressourceforløb bliver indfriet og hvilke barrierer kommunerne oplever i den forbindelse.

Borgernes deltagelse i møde med rehabiliteringsteam er også en del af KL's undersøgelse, dog set ud fra kommunens perspektiv/vinkel. Heraf fremgår det: *"Jobcentrene oplever, at det for nogle borgere kan være en ubehagelig eller utryk oplevelse at deltage i rehabiliteringsteammøderne, hvor udvikling af arbejdsevnen er i fokus."* (KL-undersøgelse af ressourceforløb mv. s. 12).

Borgernes oplevelse, som er undersøgt i DUKH's undersøgelse, er således i tråd med den opfattelse, som kommunerne iflg. KL's undersøgelse ligeledes har af borgernes oplevelse.

KL's undersøgelse beskriver følgende: *"Det opleves, at borgeren på trods af foregående orientering ikke forstår formålet med rehabiliteringsteamet og mødet. Mere fyldestgørende orientering kan derfor fremadrettet være et fokuspunkt i forhold til borgerinddragelse."* (KL-undersøgelse af ressourceforløb mv. s. 12). Dette udsagn er divergerende med DUKH's undersøgelse, hvor 90 % af borgerne angiver, at de var klar over formålet med mødet med rehabiliteringsteamet.

I KL's undersøgelse peges der på, at *"66 pct. af jobcentrene vurderer, at intentionen om indflydelse og ejerskab til borgeren bliver indfriet i høj eller væsentlig grad..."* (KL-undersøgelse af ressourceforløb mv. s. 11). DUKH's undersøgelse siger ikke konkret noget, om hvorvidt borgene føler ejerskab til deres sag efter at den er behandlet i rehabiliteringsteam, men den giver dog nogle indikatorer. 27 % af borgerne føler at de har fået en større indflydelse på deres sag efter mødet i rehabiliteringsteamet og endvidere at 45 % føler sig mere oplyst om hvad der skal ske i deres sag. Kommunernes opfattelse (præsenteret ved KL's undersøgelse) og borgerens oplevelse (DUKH's undersøgelse) er således ikke helt entydige, idet der er en vis divergens i forhold til de to parter opfattelser.



## 5. Fremtidigt arbejde

DUKH vil i 2015 og 2016 arbejde med en undersøgelse i forlængelse af denne undersøgelse. Formålet med kommende undersøgelse er at undersøge, hvorledes sagsbehandlere oplever møderne med rehabiliteringsteamet, herunder hvilken effekt mødet i rehabiliteringsteamet har for sagen, sagens koordination samt hvorvidt sagen er behandlet helhedsorienteret. Den tværfaglige koordination og helhedsorienteret indsats er sammen med ejerskabet hos borgeren de lovgivningsmæssige intentioner bag etablering af rehabiliteringsteams.

---

### DUKH's anbefalinger:

Borgeren får ikke ejerskab af egen sag alene ved at deltage i mødet med rehabiliteringsteamet. At opleve ejerskab af sin sag er en proces, hvor deltagelse i mødet med rehabiliteringsteamet er én del.

#### Ud fra undersøgelsen anbefaler DUKH følgende:

- ❖ At sagsbehandler er opmærksom på borgerinddragelsen jf. retssikkerhedslovens § 4 allerede fra borgerens opstart af sagen i jobcenteret.
- ❖ At sagsbehandler er omhyggelig med at inddrage og forberede borgeren, bl.a. ved udfærdigelsen af rehabiliteringsplanens forberedende del, således at borgeren er vidende om, hvad planen skal anvendes til og herunder, at planen er del af oplysningsgrundlaget for drøftelsen i rehabiliteringsteamet.
- ❖ At sagsbehandler rådgiver om, at borgerinddragelse (her deltagelse i møde med rehabiliteringsteamet) ikke er ensbetydende med, at teamet peger på den indsats man som borger ønsker.
- ❖ At sagsbehandler gør borgeren bevidst om borgerens opgaver/rolle på mødet med rehabiliteringsteamet – herunder:
  - At det ikke er borgerens opgave at redegøre for sagen, idet den er oplyst via rehabiliteringsplanen, som teamet forinden har sat sig ind i.
  - At borgeren har mulighed for at fremhæve punkter eller supplere nogle punkter i rehabiliteringsplanen.
  - At teamet og borgeren gensidig har mulighed for at stille afklarende spørgsmål til sagen.



## Kilder

### DUKHs lovguide:

Værd at vide om: Rehabiliteringsplan & Rehabiliteringsteam – februar 2015

### Lovgrundlag:

Bek. 1557 af 23. december 2014 - Bekendtgørelse om rehabiliteringsplan og rehabiliteringsteamets indstilling om ressourceforløb, fleksjob, førtidspension m.v.

L 53: Reform af førtidspension og fleksjob, herunder indførelse af ressourceforløb, rehabiliteringsteams, fleksløntilskud m.v.

Lov om organisering og understøttelse af beskæftigelsesindsatsen m.v. §§ 9-18

### Andet materiale:

KL-undersøgelse af ressourceforløb mv. – notat fra KL april 2015

