

Til
Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering

Dokumenttype
Evaluering

Dato
November 2014

EVALUERING AF PSYKIATRIFONDENS RÅDGIVNING OM FLEKSJOBANSATTE MED PSYKISKE LIDELSER



RAMBOLL

EVALUERING AF PSYKIATRIFONDENS RÅDGIVNING OM FLEKSJOBANSATTE MED PSYKISKE LIDELSER

Dato **November 2014**

Udarbejdet af **Christine Lunde Rasmussen, Line Vester og Louis
Havn**

Rambøll
Hannemanns Allé 53
DK-2300 København S
T +45 5161 1000
F +45 5161 1001
www.ramboll.dk

INDHOLD

1.	Indledning	1
1.1	Baggrund og formål	1
1.2	Om evalueringen	1
2.	Resume og hovedkonklusioner	4
2.1	Evalueringens baggrund	4
2.2	Evalueringens hovedkonklusioner	5
3.	Om Psykiatrifondens rådgivningstilbud	8
3.1	Beskrivelse af den virksomhedsrettede rådgivningsindsats	9
3.2	Beskrivelse af den kapacitetsopbyggende rådgivningsindsats	10
4.	Den virksomhedsrettede rådgivningsindsats	13
4.1	Resultater fra behovsanalysen	13
4.2	Virksomhedernes efterspørgsel efter rådgivningsydelse	13
4.3	Virksomhedernes udbytte af rådgivningen	15
4.4	Virksomhedernes behov og fremadrettet praksis	16
5.	Den kapacitetsopbyggende rådgivningsindsats	19
5.1	Hvad viste survey gennemført i april 2014?	19
5.2	De fagprofessionelles efterspørgsel efter rådgivningsydelse	20
5.3	De fagprofessionelles udbytte af rådgivningen	23

BILAG

Bilag 1: Datagrundlag

Bilag 2: Supplerende figurer

bilag 3: Spørgeskema til fagprofessionelle

Bilag 4: Tilfredshedsundersøgelse - virksomheder

Bilag 5: Tilfredshedsundersøgelse - kursister

Bilag 6: Tilfredshedsundersøgelse - fagprofessionelle

Bilag 7: Interviewguides

1. INDLEDNING

I denne evalueringsrapport præsenterer Rambøll en evaluering af Psykiatrifondens rådgivning til virksomheder om ansættelse og fastholdelse af personer med psykiske lidelser.

1.1 Baggrund og formål

Psykiatrifonden har fået til opgave af Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR) at udbyde rådgivning til virksomheder om ansættelse og fastholdelse af personer med psykiske lidelser i fleksjob.

Opgaven udspringer af en aftale om flere fleksjob, som blev indgået som led i Finansloven for 2013 mellem regeringen og Enhedslisten, med det overordnede formål at bidrage til, at flere personer med nedsat arbejdsevne bevarer kontakten til arbejdsmarkedet. Aftalen indeholder en række initiativer, der sigter mod at styrke mulighederne for at deltage aktivt på arbejdsmarkedet for en større gruppe med nedsat arbejdsevne og for at få den enkelte til at blive en del af fællesskabet på virksomheden.

Et af tiltagene i aftalen er rådgivning til virksomheder om ansættelse og fastholdelse af personer med psykiske lidelser i fleksjob. Hensigten er at forbedre muligheden for en fleksjobansættelse for personer med psykiske lidelser ved at etablere en ordning, der giver virksomheder mulighed for rådgivning om konkrete og generelle problemstillinger med henblik på ansættelse og/eller fastholdelse af personer med psykiske lidelser i fleksjob.

Psykiatrifondens rådgivningsindsats er opdelt i et *direkte* og et *indirekte* rådgivningsspor til virksomhederne. Det direkte rådgivningsspor består af konkrete rådgivningstilbud målrettet virksomhederne, mens det indirekte rådgivningsspor består af en kapacitetsopbyggende rådgivning til de fagprofessionelle i jobcentre, der rådgiver virksomhederne i forbindelse med ansættelse (og i nogen grad med fastholdelse) af personer med psykiske lidelser i fleksjob.

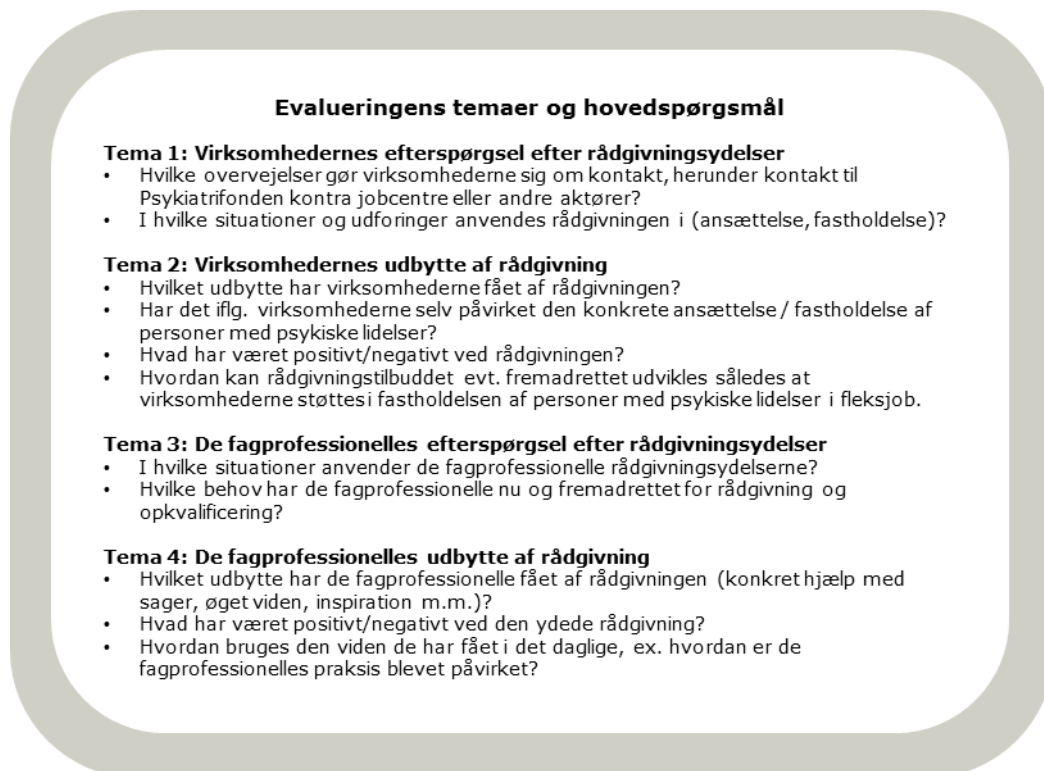
1.2 Om evalueringen

Rambøll indgår i opgaven som ekstern evaluatør og har i denne rolle bidraget til projektets overordnede værdiskabelse på tre felter:

1. **Behovsafdækning**, hvor virksomhedernes og andre aktørers behov for rådgivning i forbindelse med formidling, ansættelse og fastholdelse er kortlagt med henblik på dimensionering og tilpasning af de beskrevne rådgivningsydelser. Behovsanalysen bestod af en spørgeskemaundersøgelse blandt 700 virksomheder, fokusgrupper med fleksjobambassadører samt sparringsgrupper med virksomheder, brancheforeninger og fleksjobambassadører. Behovsanalysen blev afsluttet i december 2013.
2. **Proces- og implementeringsunderstøttelse**, hvor der løbende er samlet data ind om implementeringen af og tilfredsheden med rådgivningsydelserne gennem etablering af et monitoreringssystem (etableret februar 2014). Herudover har Rambøll i april 2014 gennemført en survey blandt fleksjobambassadører med henblik på at afdække deres kendskab til samt anvendelse af Psykiatrifondens rådgivningstilbud. Alle målingerne er samlet anvendt til at foretage løbende justeringer af indholdet i og volumen af de enkelte rådgivningsydelser.
3. **Resultat- og målopfyldelsesevaluering** (nærværende evalueringsrapport), der belyser, i hvilket omfang rådgivningsordningen og de konkrete tilbud i ordningen har tilføjet værdi for virksomheder og fagprofessionelle og dermed medvirket til at styrke fastholdelsen af personer med psykiske lidelser i fleksjob.

Nærværende evaluering fokuserer som nævnt på, i hvilket omfang rådgivningsindsatsen har tilføjet værdi. Som det fremgår af Figur 1 evalueres begge rådgivningsspor¹. Rådgivningssporene og de konkrete rådgivningstilbud gennemgås særskilt, således at der først fokuseres på den virksomhedsrettede rådgivningsindsats og derefter på den kapacitetsopbyggende rådgivningsindsats. Generelt fokuseres der i evalueringen på anvendelsen af rådgivningsindsatsen – herunder i hvilket omfang rådgivningsaktiviteterne er udbudt samt virksomhedernes og de fagprofessionelles efterspørgsel efter rådgivning. Herudover er der fokus på både virksomhedernes og de fagprofessionelles tilfredshed med rådgivningsindsatsen samt deres oplevede udbytte. Afslutningsvis drages der i evalueringens konklusioner paralleller mellem de to rådgivningsspor, og samspillet imellem dem vurderes, hvilket giver anledning til at formulere en række fremadrettede perspektiver. Nedenfor i Figur 1 er opsummeret de centrale evalueringsspørgsmål for evalueringen:

Figur 1: Evalueringens temaer og hovedspørgsmål



Evalueringen af baseret på følgende datakilder:

- Løbende indsamling af tilfredshedsdata² blandt modtagere af følgende rådgivningsydelser³
 - 17 virksomheder, der har modtaget telefonisk rådgivning
 - 33 fagprofessionelle, der har modtaget telefonisk rådgivning
 - 322 fagprofessionelle, der har deltaget i kursustilbud
- Telefoninterview med 14 virksomheder, der har modtaget telefonisk rådgivning
- Telefoninterview med 15 fagprofessionelle, der har modtaget telefonisk rådgivning

¹ Det bør i denne sammenhæng præciseres, at der efter aftale med STAR udelukkende evalueres på og indsamles data vedrørende den telefoniske rådgivning (både til virksomheder og fagprofessionelle), den kommunale sagssparring samt kurser for fagprofessionelle.

² Der er udtrukket data fra det etablerede monitoreringssystem mandag d. 20. oktober 2014.

³ Der er samlet flere virksomheder og fagprofessionelle, der har modtaget tilbuddene, end der har besvaret den løbende tilfredshedsmåling. Per 31.10.2014 har henholdsvis 30 virksomheder og 46 fagprofessionelle gjort brug af den telefoniske rådgivning. Herudover har der i perioden januar-december 2014 været afholdt/planlagt afholdelse af 26 kurser. Når de sidste kurser er afholdt i november og december, har der været afholdt kurser for 602 kursister. Da der har været afholdt tre forskellige typer kurser, er der således ikke nødvendigvis tale om 602 unikke kursister, da de enkelte kurser kan have deltaget på mere end ét kursus.

- Telefoninterview med 15 fagprofessionelle, der har deltaget i kommunal sagssparring
- Observation af to sagssparringsseancer
- Efterfølgende fokusgruppe med deltagere i sagssparring
- Spørgeskemaundersøgelse blandt fleksjobambassadører og andre fagprofessionelle, der arbejder med området i oktober 2014 (distribueret til 377 respondenter). Respondentkredsen omfatter kommunale medarbejdere, der har adgang til ambassadørsitet fleks.nu.
- Interview med projektleder Trine Lehmann Lund fra Psykiatrifonden
- Interview med chefpsykolog Michael Danielsen fra Psykiatrifonden
- Herudover er evalueringen baseret på behovsanalysen fra december 2013 samt en gennemført spørgeskemaundersøgelse blandt fleksjobambassadører i april 2014 (distribueret til 408 respondenter).

Dataindsamling, rapportens analyse og konklusioner dækker perioden fra tilbuddenes opstart (ultimo 2013) til ultimo oktober 2014. Tilbuddene er fortsat i drift, og der kan således ved rapportens afslutning (ultimo november 2014) være flere der har benyttet sig af tilbuddene. Vi har i rapporten (i fodnoter) angivet den eksakte dato for opgørelse af data i de enkelte tilbud.

Datagrundlaget giver kun i begrænset udstrækning mulighed for at drage konklusioner i forhold til den afledte *effekt* af rådgivningsindsatsen for den videre forløb for fleksjobansatte med psykiske lidelser, blandt givet den begrænsede tid tilbuddene har været i drift. Samtidig ville en egentlig effektvurdering med fordel involvere en kontrolgruppe, altså en sammenligning mellem forløbet for (lignende) fleksjobansatte med psykiske lidelser hvor virksomheden / fagprofessionelle enten modtager eller ikke modtager det konkrete rådgivningstilbud. På det foreliggende datagrundlag er det desuden vanskeligt at konkludere endeligt på spørgsmålet om, hvorfor nogle aktører vælger *ikke* at gøre brug af (visse af) rådgivningstilbuddene. Det er muligt på baggrund af en analyse af det foreliggende datagrundlag at opstille plausible forklaringer herpå – men altså ikke at opstille fuldstændige konklusioner på området.

2. RESUME OG HOVEDKONKLUSIONER

2.1 Evalueringens baggrund

Psykiatrifonden har for Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekrutterings (STAR) stået for indsatsen *Rådgivning til virksomheder om fleksjobansatte med psykiske lidelser* siden slutningen af 2013. Indsatsen har omfattet en række rådgivnings- og kompetencetilbud inden for følgende to spor:

- Et virksomhedsrettet spor:
 - Tilbud om telefonisk rådgivning
 - Virksomhedsbesøg i forbindelse med konkret sag/generel sparring
 - Virksomhedsoplæg om psykisk sygdom
- Et kapacitetsopbyggende spor til de fagprofessionelle:
 - Kurser for fagprofessionelle på tværs af kommunerne
 - Sagssparringsseancer i de enkelte kommuner,
 - Tilbud om telefonrådgivning i konkrete sager

Herudover har der gennemført været en generel kommunikationsindsats omkring tilbuddet.

Rambøll er indgået i indsatsen som ekstern evaluator og har bidraget til projektets værdiskabelse gennem en indledende behovsafdækning, løbende proces- og implementeringsunderstøttelse og en afsluttende resultat- og målopfyldelsesevaluering. Indeværende rapport redegør for resultaterne af resultat- og målopfyldelsesevalueringen der har haft til formål at belyse i hvilket omfang rådgivningsordningen og de konkrete tilbud i ordningen har tilføjet værdi for virksomheder og fagprofessionelle. Evaluering af indsatsen har primært haft fokus på de to rådgivningsspor, og berører derfor ikke effekten af kommunikationsindsatsen ud over hvor denne direkte angår rådgivningstilbuddene. Evalueringen bygger på en bred vifte af datakilder, herunder resultater af den løbende monitorering og tilfredshedsmålinger af tilbuddene, surveys blandt fleksjobambassadører, interviews med virksomheder og fagprofessionelle, observation af sagssparringsseancer og efterfølgende fokusgrupper med deltagerne, interviews med Psykiatrifondens projektledelse og erhvervspsykolog (se faktaboksen nedenfor).

FAKTABOKS: Datakilder for evalueringen

- Løbende indsamling af tilfredshedsdata¹ blandt modtagere af følgende rådgivningsydelse¹
 - 17 virksomheder, der har modtaget telefonisk rådgivning
 - 33 fagprofessionelle, der har modtaget telefonisk rådgivning
 - 322 fagprofessionelle, der har deltaget i kursustilbud
- Telefoninterview med 14 virksomheder, der har modtaget telefonisk rådgivning
- Telefoninterview med 15 fagprofessionelle, der har modtaget telefonisk rådgivning
- Telefoninterview med 15 fagprofessionelle, der har deltaget i kommunal sagssparring
- Observation af to sagssparringsseancer
- Efterfølgende fokusgruppe med deltagere i sagssparring
- Spørgeskemaundersøgelse blandt fleksjobambassadører og andre fagprofessionelle, der arbejder med området i oktober 2014 (distribueret til 377 respondenter). Respondentkredsen omfatter kommunale medarbejdere, der har adgang til ambassadørsitet fleks.nu.
- Interview med projektleder Trine Lehmann Lund fra Psykiatrifonden
- Interview med chefpsykolog Michael Danielsen fra Psykiatrifonden
- Herudover er evalueringen baseret på behovsanalysen fra december 2013 samt en gennemført spørgeskemaundersøgelse blandt fleksjobambassadører i april 2014 (distribueret til 408 respondenter).

Resultaterne fra evalueringen af rådgivningsindsatsen skal ses i lyset af flere forhold: Dels den begrænsede tid (ca. et år), der har været til at opbygge kendskab til indsatsen blandt virksomheder og fagprofessionelle og justere tilbuddene efter de behov. Dels må især resultaterne for telefonrådgivningen ses med forbehold for de relativt få brugere der har været i driftsperioden og som har kunnet inddrages i dataindsamlingen. Endelig er der med indsatsen tale om en pilotindsats hvor et vist behov for justering af indsatsen må anses som rimeligt.

2.2 Evalueringens hovedkonklusioner

Hovedkonklusioner for den virksomhedsrettede indsats⁴

- Anvendelsen af den telefoniske rådgivning har ved afslutning af dataindsamling været meget begrænset. 30 virksomheder har henvendt sig og der er gennemført⁵ tre arbejdspladsbesøg. Der blev ved tilbuddets opstart ikke sat et klart succeskriterium for antallet af henvendelser, men aktørerne deler bredt opfattelsen af, at antallet af henvendelser har været mere begrænset end forventet. Af samme årsag er der i projekttimplementeringen løbende taget skridt til at justere tilbuddet, således at ressourcer er flyttet til de kapacitetsopbyggende tilbud.
- De virksomheder, der har modtaget telefoniske rådgivning er generelt set meget tilfredse med rådgivningen. I nogle tilfælde har rådgivningen medvirket til at fastholde den fleksjobansatte, i andre tilfælde har virksomheden fået redskaber til at dække det øjeblikkelige behov og bibeholde en interesse i fleksjobansatte med psykiske lidelser.
- Virksomhederne har gennemgående kun henvendt sig en enkelt gang til rådgivningen. Evalueringen peger på, at aktiv opfølgning fra Psykiatrifondens side på sigt kan styrke rådgivningstilbuddet.
- Rådgivningen har primært omhandlet konkrete sager i forbindelse med fastholdelse af medarbejderne. De gennemførte interviews peger på, at det især er i forbindelse med komplekse problemstillinger, der kan berøre den fleksjobansatte såvel som samspillet med kollegaer på arbejdspladsen, og som virksomheden forgæves har søgt at løse internt, at der tages kontakt til Psykiatrifondens telefoniske rådgivning. Det er i disse sager meget konkrete råd og redskaber der efterlyses.
- Hovedparten af virksomhederne er informeret om tilbuddet via de fagprofessionelle i jobcentre.
- Evalueringen peger på flere årsager til den begrænsede anvendelse af telefonrådgivningen: For det første er der blandt virksomhederne et begrænset kendskab til Psykiatrifondens rådgivningstilbud. Virksomhedernes primære indgang til information og vejledning omkring personer i fleksjob er jobcenteret og det er således her, at mange virksomheder finder det oplagt at søge information hvis der opstår udfordringer en konkret fleksjobansat. For det andet er der blandt virksomhederne et begrænset kendskab til psykiske lidelser, og virksomhederne kan derfor være udfordret ift. at sætte ord på eller være bevidst omkring den form for udfordringer. For det tredje kan udfordringer der berører de fleksjobansattes psykiske lidelser være følsomme for virksomhederne, og tillid er således en vigtig parameter, før virksomhederne henvender sig til en rådgivningsindsats. Uden et forudgående kendskab eller ansigt på Psykiatrifondens rådgivere er den oplagte indgang for virksomhederne at søge information og vejledning omkring de fleksjobansatte derfor jobcenterets kontaktperson (fx fleksjobambassadøren).

Hovedkonklusioner for det kapacitetsopbyggende spor til de fagprofessionelle

- De fagprofessionelle har generelt et bredt kendskab til tilbuddene.
- Der har været stor anvendelse og interesse i kursustilbud og stort tilfredshed med kursustilbuddene blandt deltagerne.
- Der har været stor anvendelse og interesse i sagssparring: Ca. halvdelen af kommunerne har indtil videre modtaget sagssparringsseancer og er i vid udstrækning tilfredse hermed.
- De fagprofessionelle har i mindre udstrækning anvendt den telefoniske rådgivning. Evalueringen peger på flere årsager hertil: Dels håndterer de fagprofessionelle en del sager gennem intern sparring,

⁴ Evalueringen har primært haft den direkte rådgivning som fokus og kun indsamlet data i forhold til den bredere kommunikationsindsats og virksomhedsoplæg i den udstrækning, sidstnævnte har haft betydning for de direkte rådgivningstilbud.

⁵ Opgjort per 31.10.2014. Herudover er der planlagt afholdelse af endnu et arbejdspladsbesøg i november.

og det er således alene i et mindre tal af de særligt komplekse sager, at de oplever et behov for yderligere rådgivning. Dels har ikke alle de fagprofessionelle haft kendskab til det telefoniske rådgivningstilbud og dels kan problemstillinger relateret til psykiske lidelser opleves som svære at sætte ord på. Endelig peger en del fagprofessionelle på, at et forudgående personligt møde med Psykiatrifondens rådgivere fremmer den tillid der gør det nemmere at foretage en telefonisk henvendelse – et møde der fx sker gennem kurser og sagssparringseancer som mange af de fagprofessionelle først for nylig har deltaget i.

- De fagprofessionelle søger især specialistviden og støtte til håndtering af komplekse sager, de forgæves eller med besvær har forsøgt at løse internt. Det er især konkrete værktøjer fx til at tale med borgeren eller vurdere sagen der efterspørges. Udbyttet af tilbuddene er især større inspiration og handlingsanvisninger til konkrete sager, samt generel viden om psykiske sygdomme.

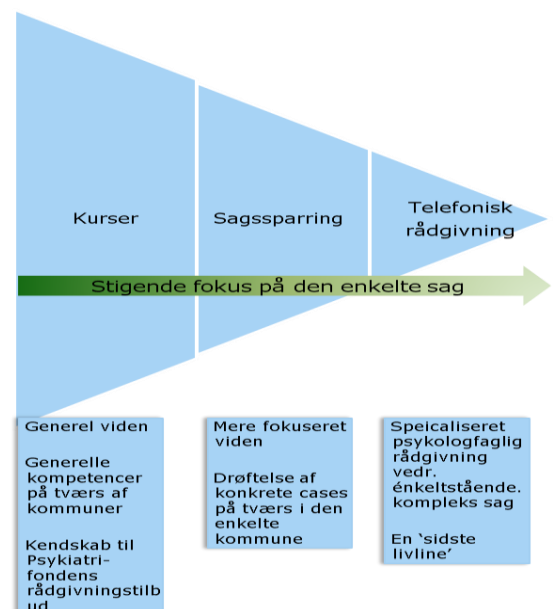
Hovedkonklusioner i samlet og fremadrettet perspektiv

Overordnet peger evalueringen på, at der er et behov for specialistrådgivning og kompetenceopbygning omkring (fleksjob)ansatte med psykiske lidelser (ift. virksomhedernes behov fremgår dette især af den indledende behovsanalyse, de gennemførte telefoninterviews med virksomheder samt interviews med fagprofessionelle). Både den indledende behovsanalyse og de gennemførte telefoninterviews blandt virksomhederne peger på et behov, samt både blandt fagprofessionelle og virksomheder. Behovet er voksende, især blandt de fagprofessionelle og særligt fleksjobambassadørerne der ser en betydelig andel borgere med psykiske lidelser. Evalueringen peger på, at det især er de kompetenceopbyggende tilbud der efterspørges (kurser og sagssparring), mens efterspørgslen efter den telefoniske rådgivning og virksomhedsbesøg har været begrænset. Der er relativt stor tilfredshed med alle de forskellige tilbud blandt både virksomheder og de fagprofessionelle. Der er derfor et centralt spørgsmål, hvordan en samlet vifte af tilbudselementer (telefonisk rådgivning, virksomhedsbesøg, kurser, sagssparring) fremadrettet bedst sammensættes og dimensioneres ressourcemæssigt. Med de forbehold der er nævnt ift. tilbuddets korte driftstid og den begrænsede brug af telefonisk rådgivning, peger evalueringens resultater på følgende:

- **Samspillet mellem kurser, sagssparring og den telefoniske rådgivning**

De forskellige tilbudselementer kan med fordel ses som en samlet helhed, fremfor som enkeltstående tilbud. Vi har i figur 2 illustreret dette som en "tragt": Her har *kurserne* til formål at sikre generel kompetenceopbygning på feltet samt udbrede et basalt kendskab til Psykiatrifondens tilbud blandt de fagprofessionelle. Gennem kurserne opbygges samtidig den relation til Psykiatrifonden, der fremmer en senere anvendelse af sagssparring og den telefoniske rådgivning. Kursusdeltagerne er typisk de centrale medarbejdere der arbejder med feltet i den enkelte kommune og da kurserne afholdes tværkommunalt kan de evt. på længere sigt få et endnu stærkere fokus på at skabe netværk og erfaringsdeling på tværs af kommunerne. *Sagssparringseancerne* der afholdes for ca. 6-8 deltagere i den enkelte kommune har til formål at sikre mere fokuseret viden om psykiske lidelser blandt de fagprofessionelle. Sagssparringseancerne giver samtidig rum for en drøftelse af konkrete, komplekse sager mellem de relevante fagprofessionelle (aktuelt primært jobcentermedarbejdere) hvor de fagprofessionelle savner støtte ift. de elementer af sagen der har at gøre med psykiske lidel-

Figur 2 et helhedsperspektiv på rådgivningstilbuddene



se. *Telefonrådgivningen* fungerer som specialistrådgivning, der er løbende tilgængelig i tilfælde af særligt komplekse sager, hvor specialistviden ift. psykiske lidelser savnes for at bringe sagen videre. Selvom der således kan være tale om få sager, er det samtidig sager der har en *kompleksitet* der fordrer tid og ressourcer i kommunerne. Kan specialist-rådgivningen derfor støtte kommunerne i at løse eller bringe sådan sager "videre", er der potentielt stor samfundsmæssig værdi at hente. Det er sager af samme komplekse karakter der tages op i regi af sagssparring såvel som telefonisk rådgivning; her har sagssparringstilbuddet den fordel, at flere fagmedarbejdere evt. på tværs af sektorer kan drøfte sagen med en rådgiver fra Psykiatrifonden, mens telefonrådgivningen på den anden side er løbende tilgængelig. Telefonrådgivningen er både relevant for kommunale *fagprofessionelle* samt for *virksomhederne*, der desuden har mulighed for at kombinere rådgivningen med et *virksomhedsbesøg*. Ressourcerne afsat til de enkeltstående tilbud i viften bør dimensioneres efter efterspørgsel og omkostninger ved tilbuddet – som det også er sket i det forløbne år. De forskellige tilbud skal ses som en helhed, der støtter op om hinanden: såfremt de fagprofessionelle gennem en god opkvalificering opnår tilstrækkelige kompetencer til at håndtere hovedparten af sager selv, er behovet for specialist-rådgivningen tilsvarende mindre.

- **En tydelig kontaktperson i jobcenteret for tilbuddet**

Evalueringen peger på, at jobcenteret med fordel kan fungere som virksomhedens primære indgang til tilbuddet, og at det er centralt at definere en tydelig kontaktperson/indgang til tilbuddet for både virksomheder og de øvrige fagprofessionelle i kommunerne. Denne kontaktperson deltager i Psykiatrifondens kurser, aftaler sagssparringsseance efter behov og kan henvise virksomhederne og andre fagprofessionelle i kommunen til Psykiatrifondens rådgivning i de særlig komplekse sager.

- **Formidling gennem jobcentermedarbejdernes netværk**

Evalueringen har ikke haft til formål at vurdere effekten af den udførte kommunikationsindsats blandt virksomhederne og har derfor ikke indsamlet data blandt en bredere kreds af virksomheder. Data indsamlet blandt de (få) virksomheder der aktivt har anvendt rådgivningsindsatsen og de fagprofessionelle peger på, at det i hovedparten af tilfælde er gennem jobcentermedarbejderne, at virksomhederne har opnået kendskab til det telefoniske rådgivningstilbud. Nogle virksomheder har desuden fået kendskab til rådgivningen gennem leder- eller virksomhedsnetværk eller ved at søge på internettet - dette kan meget vel være en afledt effekt af indsatsens formidlingsindsats. Det skal bemærkes, at de interviewede virksomheder, der angiver at have fundet oplysninger om rådgivningstilbuddet uden om jobcenteret, har haft en ordinært ansat med psykiske lidelser og ikke en person i fleksjob, dvs. at disse virksomheder har derfor ikke haft en forudgående kontakt til jobcenteret. Uanset kilden til kendskab om telefonrådgivningen har anvendelsen været meget begrænset, og idet evalueringen peger på betydningen af relation og tillid til Psykiatrifonden for anvendelse af tilbuddet, kan det ift. den fremadrettede formidling af tilbuddet synes mest ressourceoptimalt at lægge vægten på opbygning af netværk og relation blandt fleksjobambassadørerne, der atter kan videreformidle tilbuddet til relevant kommunalt virksomhedsnetværk.

- **Brugernes behov for støtte**

I de komplekse sager, der fylder i den telefoniske rådgivning og sagssparringen, efterspørger de fagprofessionelle og virksomhederne især konkrete redskaber til at vurdere sagen eller handle på den i samspil med borgeren. De fagprofessionelle er desuden interesseret i den generelle viden om psykiske lidelser, der formidles på kurserne. Evalueringen peger på følgende forbedringsmuligheder:

- *For direkte rådgivning til virksomhederne:* Styrket opfølgning samt evt. besøg på virksomheden. Større synlighed af rådgivningen, blandt andet gennem henvisning via jobcenter.
- *For den kapacitetsopbyggende rådgivning: Kurser:* Styrket arbejdsmarkedsperspektiv og mere dialog om konkrete cases. *Telefonisk rådgivning:* Større synlighed/kendskab til rådgivningen – den personlige kontakt evt. suppleret af formidlingsmateriale. *Sagssparring:* Flere handlingsanvisninger, færre oplæg. Styrket henvisning til øvrige tilbud.

3. OM PSYKIATRIFONDENS RÅDGIVNINGSTILBUD

Psykiatrifonden har siden efteråret 2013 udbudt rådgivning til virksomheder om ansættelse og fastholdelse af personer med psykiske lidelser i fleksjob. Rådgivningsopgaven har Psykiatrifonden valgt at håndtere ud fra to separate – men dog gensidigt afhængige – spor:

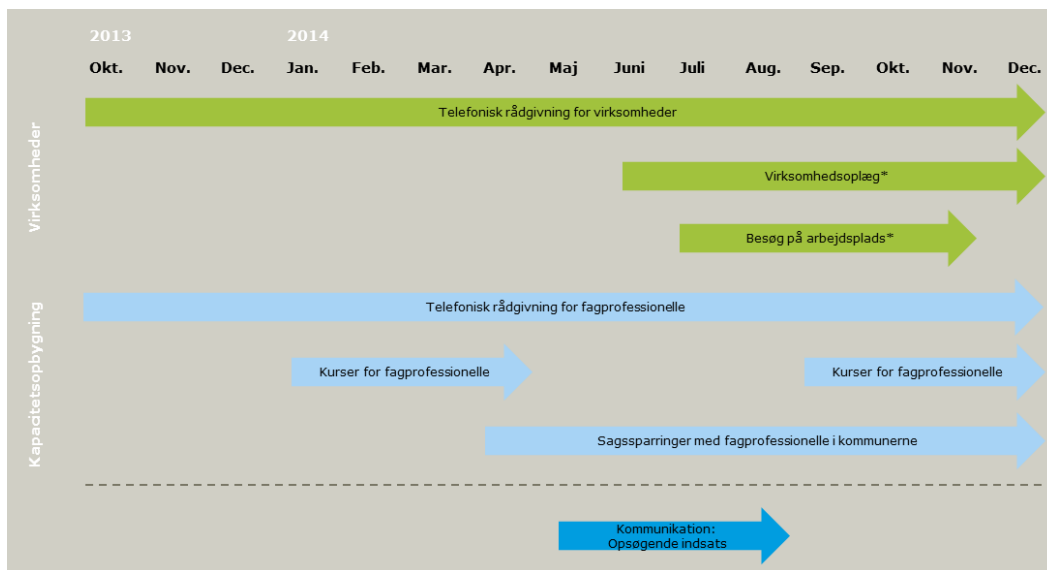
- 1) En virksomhedsrettet rådgivningsindsats
- 2) En kapacitetsopbyggende rådgivningsindsats til de fagprofessionelle i jobcentrene

Den virksomhedsrettede rådgivningsindsats har overvejende haft karakter af en direkte rådgivningsindsats i konkrete situationer. Herudover er der gennemført en formidlingsindsats i form af oplæg om psykisk sygdom og arbejdspladsen. Den kapacitetsopbyggende rådgivningsindsats har udover at opkvalificere de fagprofessionelle også haft karakter af indirekte rådgivning, da rådgivningen er med til at understøtte den indsats og rådgivning, som de fagprofessionelle i jobcentrene varetager overfor virksomhederne. Herudover er der tilbudt telefonrådgivning i konkrete sager. Projektet giver således virksomhederne mulighed for rådgivning dels via direkte rådgivning fra erhvervspsykologer i Psykiatrifonden og dels indirekte via de fagprofessionelle i jobcentrene.

Evalueringen peger på, at rådgivningsindsatsens "tosporede" rådgivningstilbud er en styrke. Årsagen hertil er, at det er de fagprofessionelle i jobcentrene, som arbejdsgiverne ideelt set har den primære og løbende kontakt omkring fleksjob. Det har derfor været afgørende for Psykiatrifonden ikke at oprette parallelle rådgivningsforløb men derimod at kvalificere og udvikle jobcentrenes rådgivningsydelse til arbejdsgivere og borgere med psykiske lidelser.

Ved projektets opstart var ressourcerne fordelt, således at der var afsat flest ressourcer til den virksomhedsrettede rådgivningsindsats. Allerede tidligt i projektperioden var det klart, at kan få virksomheder valgte at benytte sig af rådgivningstilbuddene. Indsatsen blev derfor justeret i foråret 2014, således at der blev overført ressourcer fra den virksomhedsrettede del til den kapacitetsopbyggende del og dermed et øget fokus på den opkvalificerende indsats for de fagprofessionelle. Herudover blev der iværksat en særligt opsøgende indsats (som en del af en større kommunikationsindsats) i forsommeren 2014 rettet mod virksomhedsnetværk, brancher/organisationer og landsdækkende firmaer med henblik på at øge virksomhedernes kendskab til rådgivningstilbuddene. Nedenstående figur viser de enkelte rådgivningstilbud, som de to rådgivningsspor har bestået af.

Figur 3: Oversigt over rådgivningstilbud⁶



De enkelte rådgivningstilbud beskrives nærmere i de følgende afsnit.

3.1 Beskrivelse af den virksomhedsrettede rådgivningsindsats

Den virksomhedsrettede rådgivningsindsats har bestået af tre rådgivningstilbud. Virksomhedernes anvendelse af de tre rådgivningstilbud fremgår af tabellen nedenfor:

Tablet 1: Virksomhedernes anvendelse af rådgivningstilbud

	Afholdt (per 31.10.2014)	Planlagt (nov./dec. 2014)
Telefonisk rådgivning	30	-
Arbejdspladsbesøg	3	1
Virksomhedsoplæg	14	4

Telefonisk rådgivning til ledere og arbejdsgivere

Tilbuddet om telefonisk rådgivning har hovedsageligt været målrettet ledere og arbejdsgivere, der har spørgsmål og/eller har brug for rådgivning eller sparring om ansættelse eller fastholdelse af en medarbejder med psykiske problemer. Den telefoniske rådgivning ydes uanset medarbejdernes ansættelsesform, selv om projektet har været målrettet fleksjobansættelser. I forbindelse med den telefoniske rådgivning har det været muligt at modtage rådgivning fra Psykiatrifondens erhvervsrådgivere (i forhold til mere generelle problemstillinger såsom lovgivning og beskæftigelsesindsats) og/eller fra Psykiatrifondens erhvervspsykologer.

Der er 30 virksomheder⁷, der har gjort brug af tilbuddet om den telefoniske rådgivning. Tilbuddet har været tilgængeligt siden oktober 2013.

Arbejdspladsbesøg

Udover den telefoniske rådgivning har virksomhederne haft mulighed for at få Psykiatrifondens erhvervsrådgivere og/eller erhvervspsykologer ud på arbejdspladsen til et møde. Et arbejdspladsbesøg kan for det første afholdes som en rundbordssamtale, hvor medarbejderen, lederen og en erhvervspsykolog fra Psykiatrifonden (og evt. en fagprofessionel) sammen drøfter, hvordan arbejdet bedst kan tilrettelægges. Herudover kan arbejdspladsbesøget udformes som en sparring, hvor den enkelte leder/arbejdsgiver for

⁶ Både virksomhedsoplæg og besøg på arbejdsplads er tilbud, der har været udbudt siden oktober 2013, men de er først blevet anvendt af virksomhederne fra henholdsvis juni og juli 2014.

⁷ Antallet af henvendelser fra virksomheder til den telefoniske rådgivning er opgjort den 31. oktober 2014.

mulighed for at drøfte spørgsmål om ledelse af en medarbejder med psykiske problemer med en erhvervspsykolog fra Psykiatrifonden. Og endelig kan arbejdspladsbesøget være udformet som et oplæg for gruppen af kolleger til medarbejderne med psykiske lidelser.

Der er gennemført tre arbejdspladsbesøg⁸. Heraf har der været to oplæg for kollegagrupper og én rundbordssamtale med arbejdsgiver og medarbejder. Herudover er der planlagt ét oplæg for en kollegagruppe i november 2014.

Virksomhedsoplæg om psykisk sygdom på arbejdspladsen

Tilbuddet om virksomhedsoplæg består i, at en erhvervspsykolog fra Psykiatrifonden holder oplæg for et virksomhedsnetværk, grupper af virksomheder, grupper af ledere eller lignende grupperinger, som har ansvar for ansættelse og fastholdelse af medarbejdere. Oplægget tager ca. 1,5 time med mulighed for spørgsmål og dialog efter oplægget. Titlen på oplægget er 'Psykisk sygdom og arbejdsmarkedet', herunder hvad psykisk sygdom og sårbarhed er, samt hvad man kan gøre som leder, hvis eller når man stifter bekendtskab hermed.

Der er gennemført 14 virksomhedsoplæg⁹ om psykisk sygdom på arbejdspladsen og planlagt fire for november-december 2014.

3.2 Beskrivelse af den kapacitetsopbyggende rådgivningsindsats

Den kapacitetsopbyggende rådgivningsindsats har ligeledes bestået af tre rådgivningstilbud. De fagprofessionelles anvendelse af de tre rådgivningstilbud fremgår af tabellen nedenfor:

Tablet 2: De fagprofessionelles anvendelse af rådgivningstilbud

	Afholdt (per 31.10.2014)	Planlagt (nov./dec. 2014)	Afholdt (jan.-april 2014)	Afholdt/planlagt (sep.-dec. 2014)
Telefonisk rådgivning	46	-		
Kurser til fagprofessionelle			10 (310 kursister)	16 (292 kursister)
Kommunal sagssparring	46	12		

Telefonisk rådgivning til fagprofessionelle

Tilbuddet om telefonisk rådgivning til fagprofessionelle omfatter muligheden for, at fagprofessionelle i kommunerne kan ringe til Psykiatrifondens erhvervspsykologer i tilfælde af, at de har spørgsmål eller behov for rådgivning vedrørende borgere, der er visiteret til fleksjob eller i et fleksjob. Der svares ligeledes på generelle spørgsmål vedrørende bestemte psykiske diagnoser eller typiske udfordringer forbundet med håndteringen af personer med psykiske lidelser. Rådgivningen indeholder også den mulighed, at der i særligt vanskelige sager kan aftales møde i jobcentreret, hvor borgeren, den fagprofessionelle og en erhvervspsykolog fra Psykiatrifonden deltager.

Der er 46 fagprofessionelle¹⁰, der har gjort brug af tilbuddet om den telefoniske rådgivning. Telefonrådgivningen har været åben siden oktober 2013.

Kurser til fagprofessionelle

Der er etableret tre forskellige typer kurser til fagprofessionelle:

1. 'At arbejde med psykisk sårbarhed – modul 1' (to dage)

I foråret 2014 blev kurset udbudt til de ca. 400 kommunale fleksjobambassadører, mens kurset i efteråret 2014 ligeledes blev udbudt til øvrige fagprofessionelle, der arbejder med fastholdelse af fleksjobansatte. Indholdet i kurset er en gennemgang af begrebet psykisk sårbarhed og en række

⁸ Antallet af arbejdspladsbesøg er opgjort den 31. oktober 2014.

⁹ Antallet af virksomhedsoplæg er opgjort den 31. oktober 2014.

¹⁰ Antallet af henvendelser fra fagprofessionelle til den telefoniske rådgivning er opgjort den 31. oktober 2014.

psykiske sygdomme. Herunder hvordan sygdommen typisk opleves af den enkelte, og hvordan sygdommen kan have indvirkning på arbejdsevnen.

2. 'At arbejde med psykisk sårbarhed – modul 2' (1,5 dag)

Kurset er et kort brush-up på dele af indholdet fra modul 1 samt arbejde med konkrete cases. Målgruppen for kurset er fleksjobambassadører og øvrige fagprofessionelle, der har deltaget på modul 1.

3. 'Undervisning for undervisere' (to dage)

Kurset er rettet mod den undervisningsindsats (gruppeindsats), som de fagprofessionelle i kommunerne har igangsat overfor borgere, der er tilkendt fleksjob. Målgruppen er således fagprofessionelle i jobcentrene, som underviser, laver workshops m.m. for grupper af fleksjobvisiterede borgere. Kursets fokus er, hvordan man bedst varetager undervisning, workshops og gruppearbejde med borgere, der er psykisk sårbare.

I perioden januar-april 2014 er kurset 'At arbejde med psykisk sårbarhed – modul 1' blevet afholdt 10 gange for i alt 310 deltagere. I perioden september-december 2014 er det samme kursus blevet afholdt/planlagt afholdt seks gange for i alt 148 deltagere, mens kurset 'At arbejde med psykisk sårbarhed – modul 2' i perioden er blevet afholdt/planlagt afholdt seks gange for i alt 111 deltagere. Endelig er kurset 'Undervisning for undervisere' blevet afholdt/planlagt afholdt fire gange for i alt 63 deltagere i samme periode. Kurserne er gratis for deltagere og er afholdt/bliver afholdt på biblioteker, kulturcentre mv. forskellige steder i landet.

Sagssparring til fagprofessionelle i kommunerne

Ved sagssparring kommer en erhvervspsykolog fra Psykiatrifonden som udgangspunkt ud til de enkelte kommuner. Tilbuddet er målrettet de fagprofessionelle, og det er som regel sagsbehandlere, fleksjobambassadører og job-/virksomhedskonsulenter, der deltager. Deltagerne er forud for sagssparringen blevet bedt om at forberede et par cases vedrørende borgere med psykiske lidelser, der er visiteret til fleksjob eller allerede ansat i fleksjob, som de ønsker sparring på. Deltagerne kan også have forberedt mere generelle problemstillinger, som de ønsker at sparre med erhvervspsykologen om. Sagssparringen er som udgangspunkt en tre timers seance, der indledes med, at erhvervspsykologen holder et oplæg om psykisk sårbarhed, stress, angst og depression. Herefter giver erhvervspsykologen sparring på de forberedte sager eller problemstillinger.

Der er gennemført 46 sagssparringer¹¹ til fagprofessionelle i kommunerne og planlagt yderligere 12 sagssparring i november-december 2014.

Kommunikationsindsats målrettet virksomheder og fagprofessionelle

Kommunikationsindsatsen for at udbrede kendskabet til rådgivningstilbuddet startede samtidig med at den telefoniske rådgivning blev tilgængelig for virksomheder og fagprofessionelle i oktober 2013. Indsatsen har for det første bestået af et opsøgende arbejde i hele landet med henblik på at øge virksomhedernes og arbejdsgivernes kendskab til Psykiatrifondens rådgivningstilbud. Det fremgår af boksen til højre, hvem der er taget kontakt til i forbindelse med kommunikationsindsatsen. Som resultat af det opsøgende arbejde er tilbuddet om en gratis rådgivning blevet udbredt gennem regionale og lokale nyhedsbreve og infomails, notitser i nyhedsbreve fra fx CABI og Job og Handicap samt lagt ud på

Der er taget kontakt til:

- 86 lokale erhvervsråd og -foreninger samt Dansk Erhvervsfremme
- 5 regionale væksthuse og væksthus for ledelse
- 45 branche- og fagforeninger
- 25 af landets største landsdækkende virksomheder og banker
- 13 hotelkæder, 7 restaurantkæder og 20 butikskæder
- HR- og udviklingschefer i de fem regioner

¹¹ Antallet af sagssparring til fagprofessionelle i kommunerne er opgjort den 31. oktober 2014.

flere hjemmesider og intranet, som virksomheder og arbejdsgivere har adgang til. Den opsøgende kommunikationsindsats har også indeholdt deltagelse på forskellige konferencer med foldere og/eller oplæg, fx Dansk Socialrådgiverforenings Socialrådgiverdage i nov. 2013, Ledernes stress-konferencer i april/maj, HR-messe og Arbejdsmiljørådsmesse i København i okt. 2014 og AM-konference i Nyborg i november 2014.

Udover en presseindsats, har Hansen Agenda arbejdet med at justere og tilrette hjemmesiden fleks.nu – både med tekster og film rettet mod virksomheder og teksterne på fleksjobambassadørernes hjemmeside. Der har desuden været tilknyttet onlineannoncering, som henviser til hjemmesiden, ved bestemte søgeord.

I perioden maj-august 2014, har den opsøgende kommunikationsindsats mod virksomhederne været forstærket, da der fortsat var en udfordring med at med at få virksomhederne og arbejdsgiverne til at opsøge rådgivningen.

For det andet er budskabet om rådgivningen ligeledes forsøgt udbredt gennem diverse artikler i landsdækkende og regionale medier samt fagblade.

For det tredje har kommunikationsindsatsen bestået i at klæde de fagprofessionelle på til at fortælle relevante virksomheder om rådgivningstilbuddene. Samtlige kommuners fleksjobambassadører har derfor modtaget visitkort og foldere om rådgivningstilbuddet til uddeling blandt virksomhederne. Herudover har de modtaget informationer og oplysninger om projektet på mails, kurser og netværksseminarer, ligesom der har været informationer om projektet tilgængeligt på fleksjobambassadørernes hjemmeside (på www.fleks.nu).

4. DEN VIRKSOMHEDSRETTEDE RÅDGIVNINGSSINDSATS

HOVEDKONKLUSIONERNE PÅ DEN VIRKSOMHEDSRETTEDE INDSATS ER:

- Virksomhederne er generelt set meget tilfredse med den telefoniske rådgivning.
- Anvendelsen af den telefoniske rådgivning og virksomhedsbesøg har været meget begrænset.
- Hovedparten af virksomhederne er blevet informeret om tilbuddet via jobcentre.
- Rådgivningen har primært omhandlet konkrete sager i forbindelse med fastholdelse.

Afsnittet redegør for evalueringens resultater i forhold til den virksomhedsrettede rådgivningsindsats. Vi indleder med kort at skitsere resultaterne af den behovsanalyse der blev gennemført i 2013 blandt virksomhederne. Resultaterne i forhold til den telefoniske rådgivning skal tages med forbehold for det begrænsede antal virksomheder der indtil videre har gjort brug af tilbuddet og den relativt korte tid tilbuddet har været i drift.

4.1 Resultater fra behovsanalysen

Der blev i december 2013 gennemført en behovsanalyse baseret på survey udsendt til 702 virksomheder. Survey omhandlede, hvilken viden det som virksomhed er vigtig at have i forbindelse med ansættelse og fastholdelse af en person med psykiske lidelser i fleksjob. Virksomheder uden erfaring med ansættelse af personer med psykiske lidelser påpeger, at de særligt ønsker viden om ansættelsesvilkår – herunder både den økonomiske kompensation for den ansattes nedsatte arbejdsevne samt eventuel opsigelse og håndtering af den ansattes særlige hensyn. Virksomheder med erfaring i forhold til fleksjobansatte med psykiske lidelser påpeger, at de derimod særligt har manglet viden om, hvad denne ansættelsestype kræver af kollegaerne, samt hvordan særlige hensyn og eventuelle problemer håndteres.

Størstedelen af virksomhederne vurderer, at jobcentret er den primære informationskilde, hvorefter internettet og a-kasser samt fagforeninger også nævnes. Afgørende for rådgivningens kvalitet er et højt fagligt niveau, samt at der er forståelse for de formelle og uformelle regler på arbejdspladsen og for vigtigheden af det sociale arbejdsmiljø. I behovsanalysen giver de fleste virksomheder udtryk for en præference for, at rådgivningen foregår personligt på arbejdspladsen, mens en mindre, men stadig væsentlig del, foretrækker en hotline. Som vi skal se, peger evalueringen af den virksomhedsrettede indsats på mange af de samme forhold. Dog har det i realiteten været flere virksomheder, der har gjort brug af den telefoniske rådgivning frem for af virksomhedsbesøgene.

4.2 Virksomhedernes efterspørgsel efter rådgivningsydelse

4.2.1 Oplysning om rådgivningsydelser

Virksomhedernes anvendelse af den telefoniske rådgivning har været meget begrænset, idet blot 30¹² virksomheder har ringet til rådgivningen siden tilbuddets opstart. Der har ikke været sat tal på det forventede antal henvendelser før tilbuddets opstart, men der er bred enighed blandt aktørerne om, at antallet må vurderes som begrænset. Af samme årsag er der tidligt i forløbet taget skridt til at justere tilbuddets udformning og flytte flere af ressourcerne til de kapacitetsopbyggende tilbud.

Årsagerne til den begrænsede brug af tilbuddene kan være flere. Vi skal her nævne, at dataindsamlingen begrænser sig til de virksomheder der har anvendt rådgivningstilbuddet samt de fagprofessionelle, og at vi derfor ikke har haft mulighed for at inddrage perspektivet fra de virksomheder der *ikke* har anvendt tilbuddet. De interviewede virksomheder, der har anvendt den telefoniske rådgivning, og de fagprofessio-

¹² Antallet af henvendelser fra virksomheder til den telefoniske rådgivning er opgjort den 31. oktober 2014.

nelle peger på et manglende kendskab til Psykiatrifondens tilbud som en vigtig årsag til den begrænsede anvendelse. Flere af virksomhederne nævner i den forbindelse, at information om rådgivningsydelsen ikke har været let at finde på internettet eller Psykiatrifondens hjemmeside. De fagprofessionelle i jobcentrene påpeger desuden, at manglende kendskab til psykiske lidelser generelt set kan være begrænsende for at tage kontakt til rådgivningen, da det er vanskeligt at italesætte problemet og stille konkrete spørgsmål, når man mangler viden om psykiske lidelser. For det tredje kan udfordringer der berører de fleksjobansattes psykiske lidelser være følsomme for virksomhederne, og tillid er således et vigtigt parameter før virksomhederne henvender sig til en rådgivningsindsats. Uden et forudgående kendskab eller ansigt på Psykiatrifondens rådgivere er det mere nærliggende for virksomhederne når de oplever udfordringer at kontakte jobcenteret (oftest fleksjobambassadøren), der fungerer som virksomhedernes almindelige indgang ift. de fleksjobansatte.

Det er da også jobcenteret der i godt halvdelen af tilfældene har henvist virksomhederne, der har anvendt Psykiatrifondens rådgivning hertil. Denne tendens stemmer således overens med konklusionen i behovsanalysen, hvor jobcentret viste sig at være den foretrukne informationskilde. Desuden har ca. hver femte virksomhed angivet, at de kender til rådgivningstilbuddene gennem enten leder- eller virksomhedsnetværk. Psykiatrifonden har netop taget kontakt til disse netværk som en del af projektets kommunikationsindsats, og det kan derfor meget vel være et afledt resultat af denne formidlingsindsats. Endelig viser de kvalitative interviews, at virksomhederne ligeledes (om end i mindre udstrækning) kan have hørt om rådgivningstilbuddene fra deres kolleger eller ved at søge på internettet. Ingen af virksomhederne har fået information om tilbuddet fra medier som fx radio eller TV, aviser, tidsskrifter, rekrutteringsbureauer, jobportaler eller lignende. En væsentlig observation er, at de virksomheder, vi har interviewet, der angiver at have fundet oplysninger om rådgivningstilbuddet uden om jobcentret, ikke har haft ansat en person i fleksjob, men har haft en elev/lærling eller almindelig ansat med psykiske lidelser. Disse virksomheder har derfor ikke nødvendigvis haft en foregående kontakt til jobcentret, de kunne trække på.

4.2.2 Indhold i rådgivningen

Næsten samtlige virksomheders henvendelser til Psykiatrifondens rådgivningsindsats har omhandlet fastholdelse i forbindelse med konkrete sager, hvilket fremgår af både tilfredshedsmålingerne (Figur 25, bilag 2) og interviewene. Oftest har virksomhederne taget telefonisk kontakt én gang, hvor der kun ved enkelte tilfælde har været efterfølgende besøg fra Psykiatrifonden på virksomheden.

Virksomhederne har således ikke søgt rådgivning om hverken ansættelse eller generel viden om personer med psykiske lidelser. Mere konkret har formålet med henvendelsen været af mere "akut" karakter med henblik på at få rådgivning om, hvordan virksomheden skal agere i en konkret sag i forbindelse med specifikke og ofte komplekse problemstillinger omkring den ansatte enten i forhold til fastholdelse eller relationen til andre kollegaer.

Tabel 3: Tre eksempler på virksomheders problemstillinger og behov

Problemstilling	Behov for rådgivning
En fleksjobansat med psykiske lidelser grundet oplevelser i barndommen. Den ansatte sov over sig og klarede ikke sine arbejdsopgaver tilfredsstillende.	Virksomheden havde behov for at vide, hvordan man kan spørge til problemerne, uden at det bliver for personligt eller for hårdt for den ansatte.
En fleksjobansat med social angst, der nægtede at få nødvendige opkvalificeringer.	Virksomheden havde behov for viden om, hvilke og hvor store krav man kan stille til den ansatte om opkvalificering.
En fleksjobansat med mani-depressiv lidelse, der lod sine frustrationer gå ud over kunder og kollegaer.	Virksomheden havde behov for viden om, hvordan man tager den vanskelige samtale samt verificering af, at samtalen ikke vil forværre den ansattes tilstand.

(Kilde: Virksomhedsinterview)

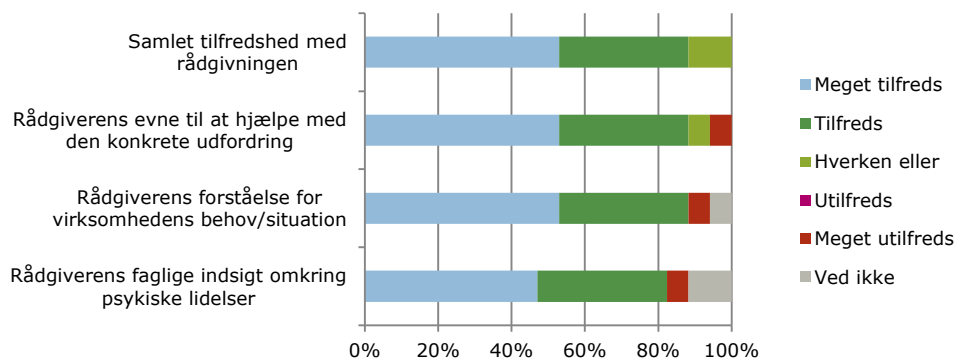
De interviewede virksomheder efterspørger primært viden af konkret karakter samt direkte redskaber til at håndtere et opstået problem. Flere af virksomhederne udtrykker i den forbindelse en usikkerhed grundet deres manglende kendskab til den pågældende psykiske lidelse og særligt, hvor mange og hvor store krav man kan stille til medarbejderen. Idet medarbejderens reaktioner er uforudsigelige, udtrykker flere af virksomhederne frygt for, at krav eller kritik kan forværre medarbejderens situation eller psykiske velbefindende.

De interviewede virksomheder er derudover blevet bedt om at vurdere det generelle behov for et rådgivningstilbud som Psykiatrifondens. 11 af de 14 virksomheder vurderer, at der generelt set er et behov for en sådan type rådgivningstilbud. Selvom det måske ikke er en problemstilling, der generelt set fylder meget hos virksomhederne, er behovet akut, når det opstår og virksomhederne har ikke selv den fornødne viden til at håndtere problemerne, særligt fordi psykiske lidelser er meget forskelligartede, og fordi vidensbehovet afhænger af den konkrete kontekst. Virksomhederne efterspørger derfor i høj grad en faglig sparring, der kan give dem et grundlag til at træffe beslutninger og ikke mindst skabe tryghed ved, at en faglig kompetent person har vurderet situationen og støtter virksomhedens håndtering af problemet.

4.3 Virksomhedernes udbytte af rådgivningen

Generelt set er virksomheder, der har anvendt Psykiatrifondens telefoniske rådgivning tilfredse med ydelserne. Fra tilfredshedsundersøgelsen udtrykker 80-90 pct. af virksomhederne, at de enten er *tilfredse* eller *meget tilfredse* både i forhold til rådgiverens faglige indsigt omkring psykiske lidelser, rådgiverens forståelse for virksomhedens behov og situation, rådgiverens evne til at hjælpe med den konkrete udfordring samt rådgivningen som helhed. Kun én respondent har tilkendegivet utilfredse svar, som nedenstående figur viser.

Figur 4: Virksomhedernes tilfredshed med rådgivningen



(Kilde: Rambølls tilfredshedsundersøgelse blandt virksomheder. N=17)

En lignende tendens viser sig i interviewene, hvor alle på nær én virksomhed udtrykker overvejende tilfredshed med rådgivningen. Den utilfredse respondent oplevede ikke at blive taget seriøst i sin henvendelse og oplevede ikke, at rådgiveren havde den fornødne tid til at sætte sig ind i sagen til at give kompetent rådgivning. De resterende virksomheder har gennemgående oplevet god faglig indsigt, konkret rådgivning samt hurtig tilbagemelding. Alle de 14 interviewede virksomheder vil da også anvende den telefoniske rådgivning igen i fremtiden, hvis en relevant situation opstår.

Fra interviewene med virksomhederne, der har gjort brug af tilbuddet, nævnes en række konkrete elementer relateret til udbyttet af rådgivningen. Vi har samlet disse i nedenstående fem punkter, jf. boksen.

Boks 1: Virksomhedernes udbytte af rådgivningen

- Redskaber til hvordan virksomheden tager den vanskelige samtale med en ansat med psykisk lidelse, så det bliver en konstruktiv samtale.
- Viden om hvilke krav virksomheden kan tillade sig at stille den ansatte – og at virksomheden rent faktisk bør og kan tillade sig at stille krav.
- Bekræftelse af at virksomhedens handlinger er berettigede, og at de ikke forværrer den ansattes situation.
- Sikkerhed ved at have psykiatrisk faglig viden i ryggen.
- Viden om den ansattes behov grundet den psykiske lidelse.

(Kilde: Virksomhedsinterview)

De interviewede virksomheder oplever i høj grad at have fået redskaber gennem rådgivningen, som de har kunnet anvende i den efterfølgende proces med fastholdelsen af medarbejderen. Derudover har det givet dem tryghed i deres videre ageren, da de har fået en faglig funderet bekræftelse i deres handlinger og ikke mindst en sikkerhed om, at de ikke forværrer medarbejderens tilstand. Ikke mindst har en del af virksomhederne udtrykt, at de oplever en tryghed i at vide, at de har muligheden for at ringe tilbage til rådgiveren, hvis de skulle få behov for det.

Det vurderede udbytte af Psykiatrifondens rådgivningstilbud stemmer således i høj grad overens med det behov, som virksomheder med erfaring med psykisk syge medarbejdere har efterspurgt både ifølge behovsanalysen og interviewene. Gennem behovsanalysen fremgår det dog, at virksomheder uden erfaring med psykisk syge medarbejdere desuden udtrykker behov for viden af mere praktisk karakter omhandlende fx ansættelsesvilkår og opsigelse forud for at ville ansætte en person med psykiske lidelser. Der synes altså at være forskel på virksomhedernes efterspørgsel afhængigt af deres erfaringer, hvor virksomheder med erfaring oplever behov for mere konkret rådgivning, end de umiddelbart forventer forud for ansættelsen.

Samlet set har der således været bred tilfredshed med Psykiatrifondens rådgivningstilbud, og samtlige interviewede virksomheder vurderer da også, at de har anvendt rådgivningen i den efterfølgende proces med medarbejderen. Det er dog forskelligt, om rådgivningen har resulteret i direkte fastholdelse. For nogle virksomheder har rådgivningen primært medført, at virksomheden ikke er blevet afskrækket i forhold til at skulle ansætte en person med psykiske lidelser i fremtiden. I andre tilfælde har rådgivningen været en væsentlig faktor for den efterfølgende fastholdelse – i hvert fald på kort sigt – mens det igen i andre virksomheder ikke vurderes at have haft stor indflydelse. Årsagen hertil er, at personer med psykiske lidelser i fleksjob er en målgruppe, der gerne både har svære og komplekse problemstillinger og derfor vil være vanskelige at fastholde i job grundet flere faktorer. En god og relevant rådgivning, som virksomheden har kunnet anvende i relationen med medarbejderen, er således langt fra den eneste afgørende faktor for den efterfølgende fastholdelse. I den forbindelse kan der argumenteres for, at langvarig fastholdelse ikke nødvendigvis er et rimeligt succeskriterium for rådgivningsindsatsen, da det ikke i alle tilfælde er realistisk givet den pågældende ansættelsesrelation. Et mere realistisk kriterium kan være, hvorvidt virksomheden har fået dækket sit konkrete behov og har kunnet anvende rådgivningen i sin efterfølgende håndtering af medarbejderen – hvilket evalueringen generelt viser er tilfældet.

4.4 Virksomhedernes behov og fremadrettet praksis

4.4.1 Indholdet i rådgivningen

Der vurderes at være et behov for rådgivning til virksomheder, der ansætter personer med psykiske lidelser, og alle de interviewede virksomheder giver udtryk for, at de vil gøre brug af Psykiatrifondens rådgivningstilbud fremover. Nødvendigt er det dog, at rådgivningen er anvendelig i praksis og møder virksomhedernes behov. I virksomhedsinterviewene blev en række forskellige faktorer nævnt som værende afgørende for rådgivningens anvendelighed. Disse fremgår af nedenstående boks.

Boks 2: Faktorer for god rådgivning

- At man får konkrete redskaber, der kan anvendes i håndteringen af medarbejderen.
- At rådgiveren har høj faglig viden og kan hjælpe med at afklare problemstillingen.
- At det er den samme rådgiver, der gennemfører eventuel opfølgning på sagen.
- At henvendelsen og problemstillingen tages seriøst.
- At der handles hurtigt, da problemstillingerne primært er af akut karakter.

(Kilde: Virksomhedsinterview)

Igen påpeges den høje faglighed samt de konkrete redskaber som værende afgørende faktorer. Derudover afhænger rådgivningens kvalitet også af, at rådgiveren tager henvendelsen seriøst, kan handle hurtigt og ikke mindst giver sig tid til at sætte sig ind i problemstillingen. Ofte henvender virksomhederne sig med uklare problemstillinger, enten fordi de ikke kender til medarbejderens situation, eller fordi de ikke har viden om den pågældende psykiske lidelse. Derfor efterspørger virksomhederne ofte i praksis en todelt rådgivning bestående af først og fremmest en afklaring af problemstillingen og dernæst hjælp til løsningen på problemet.

Virksomhederne er afslutningsvis blevet bedt om at vurdere, om andre supplerende tilbud kunne være anvendelige. En tredjedel af de interviewede vurderer, at den telefoniske rådgivning er dækkende for deres behov. De virksomheder, der efterspørger supplerende rådgivning, fokuserer primært på en opfølgende indsats, hvor rådgiveren kommer ud på virksomheden og følger op på medarbejderens udvikling og virksomhedens håndtering af situationen. Om det er et generelt behov blandt virksomheder er vanskeligt at afgøre på baggrund af det foreliggende data, da det som nævnt er få virksomheder, der har valgt at gøre brug af opfølgende tilbud.

4.4.2 Fremadrettede perspektiver

Fremadrettet, såfremt tilbuddet fortsætter, har nogle af virksomhederne påpeget, at det er relevant at styrke kendskabet til tilbuddet blandt virksomhederne. I den forbindelse foreslår nogle virksomheder en styrket opsøgende indsats, hvor viden om tilbuddet fx formidles til virksomhederne via nyhedsbreve eller lignende, mens andre peger på, at medarbejderne i jobcentrene bør kende til rådgivningstilbuddet i Psykiatrifonden, så de kan henvise virksomhederne. Det sidstnævnte forslag vurderes umiddelbart mest relevant i lyset af evalueringens resultater, der indikerer, at jobcentrene er virksomhedernes primære informationskilde.

I interviews med jobcentermedarbejderne vurderes det ligeledes af langt de fleste, at det er oplagt at forankre indgangen og information om rådgivningstilbuddene i jobcenteret. For det første har virksomhederne – i hvert fald ved ansættelse af fleksjobbere – allerede en relation til jobcentret. Da virksomhedernes rådgivningsbehov ofte er diffust, kan det være fordelagtigt, at de kan kontakte en i forvejen kendt person. Derudover udtrykker jobcentermedarbejderne et behov for at fungere som mellemlid mellem virksomheden og Psykiatrifonden, fordi de skal kende til borgerens sag og udvikling og derfor gerne vil kunne følge sagen nært, herunder have viden om virksomhedernes anvendelse af rådgivningstilbud.

Figur 5 giver en oversigt over jobcentrenes information om Psykiatrifondens rådgivning til virksomhederne.

Figur 5: De fagprofessionelles informering om rådgivningstilbuddet



(Kilde: Rambølls survey blandt fagprofessionelle, oktober 2014. N=158)

Det fremgår af tabellen, at selvom der i hovedparten af tilfælde sker en information af virksomhederne, er det ikke altid tilfældet. Henholdsvis 15 pct. og 49 pct. af de fagprofessionelle i jobcentrene informerer altid, eller når de vurderer, at det er relevant og 11 pct. informerer, hvis virksomheden selv efterspørger det. Der er dog 7 pct. som af og til mens 16 pct. sjældent eller aldrig informerer om tilbuddet. Som påpeget af enkelte fagprofessionelle i interviewene kan den manglende information i knap hver fjerde tilfælde være et udtryk for, at jobcentermedarbejderne ikke ønsker at skabe et behov ved at problematisere ansættelsen på forhånd. Derfor venter de med at henvise til tilbuddet, til problemet eventuelt opstår, i stedet for at skabe en forventning om, at der vil opstå problemer. Vi vurderer, at jobcenteret fortsat er den mest oplagte indgang, men at det med fordel kan konkretiseres, hvornår og hvorledes virksomhederne informeres om tilbuddet, således at der er en systematik på tværs af jobcentrene.

5. DEN KAPACITETSOPBYGGENDE RÅDGIVNINGSSINDSATS

Hovedkonklusionerne på den kapacitetsopbyggende indsats er:

- De fagprofessionelle udtrykker et betydeligt behov for et tilbud om rådgivning vedr. ansættelse og fastholdelse af borgere med psykiske lidelser (både for borgere i fleksjob og herudover)
- Kendskabet til Psykiatrifondens rådgivningstilbud er i vid udstrækning udbredt blandt de fagprofessionelle
- Den telefoniske rådgivning og sagssparringerne har primært vedrørt konkrete sager af kompleks karakter, hvor den hidtidige indsats i jobcenteret eller kommunen ikke har haft effekt
- De fagprofessionelles primære udbytte af kurserne er styrket viden
- De fagprofessionelles primære udbytte af den telefoniske rådgivning er primært styrket sparring om konkrete sager og nye perspektiver på en sag
- Udbyttet af sagssparringerne er primært handleanvisninger ift. konkrete sager, samt inspiration og generelle værktøjer til arbejdet med borgere med psykiske lidelser

Afsnittet redegør for evalueringens resultater i forhold til den virksomhedsrettede rådgivningsindsats. Vi indleder med kort at skitsere resultaterne af den survey der blev gennemført i april 2014 blandt de fagprofessionelle.

5.1 Hvad viste survey gennemført i april 2014?

I april 2014 gennemførte Rambøll en survey blandt 317 fleksjobambassadører vedrørende deres kendskab til og anvendelse af Psykiatrifondens rådgivningstilbud samt hvilke udfordringer, der opleves i forbindelse med at ansættelse af personer med psykiske lidelser i fleksjob. Surveyen viste, at fleksjobambassadørerne generelt ikke udtrykker behov for information om lovgivning og ansættelsesvilkår samt skånehensyn. Flexjobambassadørerne gav således i høj grad udtryk for at have den viden, virksomhederne efterspørger, jf. kapitel 4.

Surveyen viste omvendt, at langt størstedelen af fleksjobambassadørerne ikke følte sig klædt på til at vejlede omkring problemstillinger vedrørende ansættelse og fastholdelse af personer med psykiske lidelser: Under en fjerdedel¹³ af fleksjobambassadørerne vurderede således, at de *i meget høj grad* eller *i høj grad* havde forudsætningerne til at vejlede virksomheder om ansættelse og fastholdelse af personer med psykiske lidelser eller arbejde med personer med psykiske lidelser. Under en femtedel vurderede, at de havde forudsætningerne til at arbejde med problemstillinger knyttet til psykiske lidelser. Flexjobambassadørerne angav, at det primært er lidelser som personlighedsforstyrrelser, skizofreni, udviklingsforstyrrelser, angst og fobier, de havde vanskeligt ved at håndtere, mens færre angav stress og depression som værende særligt vanskelige lidelser at håndtere.

Flexjobambassadørerne blev endvidere spurgt ind til deres kendskab til af Psykiatrifondens rådgivningstilbud: Det fremgik, at 91 pct.¹⁴ havde kendskab til tilbuddene. I forhold til anvendelsen af tilbud, havde 64 pct.¹⁵ deltaget i Psykiatrifondens kurser, mens kun 8 pct.¹⁶ havde benyttet sig af telefonisk rådgivning og sparring. Over 80 pct. angav, at de i meget høj grad, i høj grad eller i nogen grad kunne forestille sig at benytte enten sagssparring på komplicerede sager, telefonisk rådgivning og sparring eller kurser fremadrettet.

¹³ N=165

¹⁴ N=165

¹⁵ N=147

¹⁶ N=138

I de følgende afsnit gennemgår vi henholdsvis de fagprofessionelles efterspørgsel efter rådgivningsydelser samt deres udbytte opdelt på de forskellige tilbud.

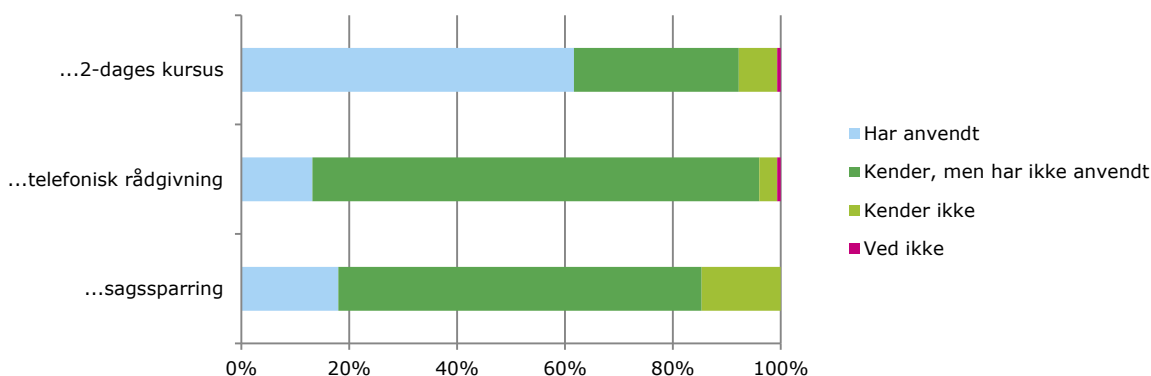
5.2 De fagprofessionelles efterspørgsel efter rådgivningsydelser

5.2.1 Kendskab til rådgivningstilbud

Den gennemførte survey blandt fagprofessionelle (fra oktober 2014) viser, at 97 pct.¹⁷ af respondenterne overordnet set kender til, at Psykiatrifonden har et rådgivningstilbud til fagprofessionelle, der arbejder med personer med psykiske lidelser (Figur 15). Nedenstående Figur 6 viser, at kendskabet til Psykiatrifondens forskellige rådgivningstilbud er meget udbredt. Tæt på samtlige af de adspurgte fagprofessionelle kender til muligheden for den telefoniske rådgivning, mens det er lidt færre – men stadig næsten 9 ud af 10 – der kender til muligheden for sagssparring.

Det store kendskab til rådgivningsmulighederne kan skyldes, at Psykiatrifonden ad to omgange har udsendt mails til fleksjobambassadørernes ledere vedrørende mulighederne for både kurser og sagssparring. Grundet manglende respons på muligheden for sagssparring, valgte Psykiatrifonden i juli og august 2014 at ringe til og sende mails ud til fleksjobambassadørernes ledere for at gøre opmærksom på tilbuddet.

Figur 6: Respondenternes kendskab til og anvendelse af Psykiatrifondens rådgivningstilbud:



(Kilde: Rambølls survey blandt fagprofessionelle, oktober 2014, N=158)

De fagprofessionelle tilkendegiver, at de har hørt om tilbuddet fra oplæg på konferencer, kurser og lignende eller gennem deres kolleger eller ledere¹⁸. En respondent fra telefoninterviews fortæller eksempelvis, at han har hørt om rådgivningen gennem kolleger, der har været på kursus hos Psykiatrifonden: *“De kom hjem med nogle visitkort, hvor der stod ”Psykiatrifonden” på. Kollegerne fortalte, at man kunne ringe til fonden og få noget sparring, hvis man havde nogle borgere med psykiske sygdomme”*.

5.2.2 Anvendelse af og indhold i rådgivningstilbuddet

Næsten samtlige henvendelser til den telefoniske rådgivningsindsats har drejet sig om konkrete sager, hvilket fremgår af både tilfredshedsmålingerne og interviewene (Figur 30, bilag 2). Indholdet i den telefoniske rådgivning vedrørte i over halvdelen af henvendelserne forhold knyttet til specifikke psykiske lidelser, frem for psykiske lidelser generelt. Ca. en tredjedel af alle henvendelserne omhandlede ansættelse, fastholdelse og motiverende arbejde med borgerne (Figur 30, bilag 2). De gennemførte interviews indikerer, at virksomhedernes rådgivningsbehov i høj grad er relateret til konkrete problemstillinger, hvor virksomheden har behov for en snarlig løsning. De fagprofessionelles rådgivningsbehov vurderes på dette område at være en smule anderledes. Der er fortsat hovedsageligt tale om rådgivning i konkrete sager

¹⁷ N=158

¹⁸ Kilde: Løbende tilfredshedsmåling blandt fagprofessionelle (telefonisk rådgivning) Figur 29, bilag 2

og ud fra konkrete problemstillinger, men rådgivningsbehovet har ikke i helt samme grad "akut" karakter. De fagprofessionelles rådgivningsbehov er i højere grad karakteriseret ved at have et mere helhedsorienteret og langsigtet perspektiv i forhold til borgerens sag. Det skyldes formentlig, at de fagprofessionelle i de fleste tilfælde har haft og/eller forventer at skulle have kontakt til disse borgere i længere tid – og oftest flere år ud i fremtiden.

De fagprofessionelle vælger for det første at søge råd og vejledning hos Psykiatrifondens telefonrådgivning i de tilfælde, hvor de har søgt sparring med kolleger og/eller ledere, men stadigvæk har behov for yderligere rådgivning. Psykiatrifondens rådgivning kan bidrage med en psykologfaglighed, man ikke har i jobcentret. Herudover kan den bidrage med et andet perspektiv på sagen. Citaterne nedenfor viser eksempler herpå:

"Jeg vil også gerne bruge mine kolleger. Målet for mig er ikke at bruge det hver gang, jeg er usikker. Men som et sikkerhedsnet, når jeg ikke kan få nok sparring blandt kollegerne."

"Jeg var meget i tvivl om, hvad jeg skulle gøre og havde brug for at tale med nogen, der havde lidt mere faglig viden. Og for at få noget sparring med en anden indgangsvinkel, end den vi har i jobcentret."

(Kilde: Telefoninterviews med fagprofessionelle)

For det andet søger de fagprofessionelle råd og vejledning hos Psykiatrifonden med henblik på at blive bekræftet i, at deres tilgang til borgeren ikke forværrer borgerens situation eller potentielt kan skade borgeren. De fagprofessionelle kan ofte være i tvivl om, hvordan de skal håndtere borgere med psykiske lidelser, samt hvilke krav de kan tillade sig at stille til vedkommende. De har således behov for at blive i støttet i den konkrete håndtering. Dette illustreres i nedenstående citater.

"Jeg var bange for, at jeg kunne forværre hendes situation. Om det ville være medårsag til at få hende genindlagt, hvis jeg pressede på. Jeg kunne med god samvittighed meddele hende, at hun godt kunne delta. At hvis hun blev syg igen, ville det ikke være på grund af, at jeg pressede hende. Så jeg fik min ryg fri."

"Jeg var bange for at presse ham til selvmord. Psykiatrifonden bekræftede mig i, at det var rigtig at presse ham lidt."

"Det var fordi, jeg var gået i stå. Jeg var bange for, at jeg skadede borgeren mere, end jeg gavnede."

(Kilde: Telefoninterviews med fagprofessionelle)

For det tredje søges rådgivning i de sager, hvor den fagprofessionelle har brug for at blive klædt på til og forberedt på et specifikt møde med borgeren. Dette eksemplificeres herunder:

"Jeg vidste, at undervejs i praktikken ville hun tvivle på sig selv og ende med at afbryde den. Så jeg ringede for at være forberedt på denne situation, så jeg kunne sikre fastholdelse."

"Jeg ringede til Psykiatrifonden forud for min samtale med borgeren for at få en god indgang til sagen. Så jeg fik sparring omkring, hvordan jeg kunne gribe samtalen an."

"Jeg skulle forberede mig til en samtale med borgeren med henblik på at finde fleksjob. Det er noget tid siden, jeg sidst arbejdede med diagnosen (borderline, red.)"

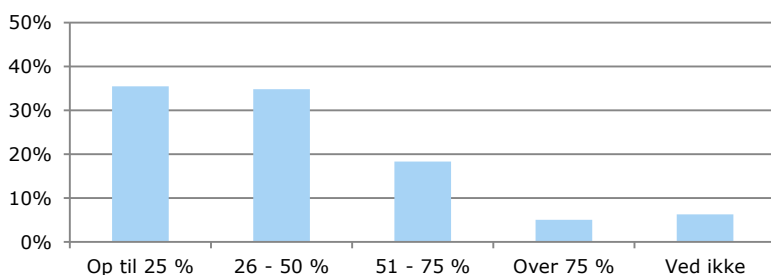
(Kilde: Telefoninterviews med fagprofessionelle)

Endvidere er sagssparringerne og den telefoniske rådgivning ofte blevet anvendt som en mulighed for at drøfte komplekse sager. Det kan være sager, hvor borgeren har mere end én psykisk lidelse, eller sagen yderligere kompliceres af sociale problemstillinger. I disse sager kan den fagprofessionelle have en oplevelse af at have forsøgt alt uden nævneværdige fremskridt hos borgeren. En deltager i en sagssparring påpeger således, at der er behov for rådgivning, når "man er ved at blive gråhåret".

5.2.3 Fagprofessionelles behov for rådgivning og opkvalificering

De fagprofessionelle er i surveyen blevet spurgt ind til, i hvilket omfang de arbejder med borgere med psykiske lidelser. Som det fremgår af Figur 7 udgør personer med psykiske lidelser en betydelig del af respondenternes borgergruppe.

Figur 7: Andel af borgere med psykiske lidelser



(Kilde: Rambølls survey blandt fagprofessionelle, oktober 2014, N = 158)

De gennemførte interviews underbygger, at borgere med psykiske lidelser er en stor målgruppe for de fagprofessionelle. Herudover er det påpeget, at andelen af borgere med psykiske lidelser forventes at bliver større særligt som konsekvens af reformen af førtidspension og fleksjob fra 2013. I den forbindelse påpeger respondenterne, at der fortsat og i stigende grad er behov for Psykiatrifondens rådgivningstilbud:

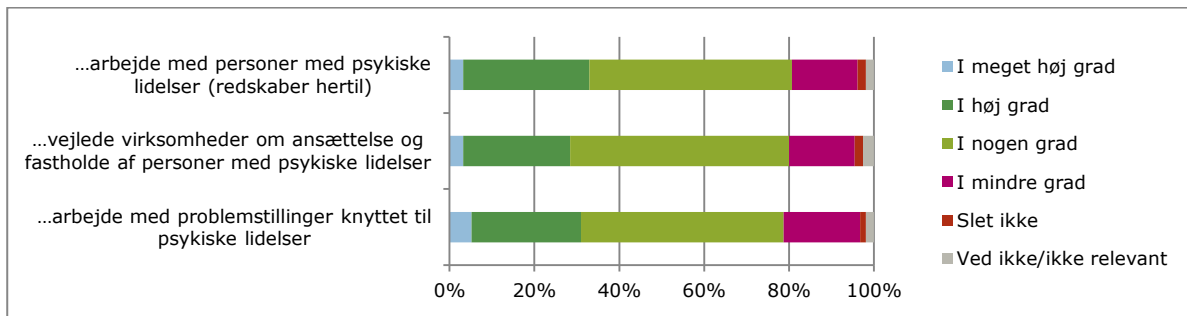
"Med den nye lovgivning sker der en stigning i personer med psykiske diagnoser. Før ville de blive tilkendt førtidspension, men nu bliver de tilkendt fleksjob. Derfor har vi behov for en masse opkvalificering."

"Vi får meget mere behov for det (Psykiatrifondens rådgivningstilbud, red). Vi får flere og flere med store psykiske problemer."

(Kilde: Telefoninterviews med fagprofessionelle)

Men også de respondenter, der ikke har særligt mange borgere med psykiske lidelser giver udtryk for, at de har et behov for at kunne søge rådgivning: "Hvis der går lang tid imellem personerne med psykiske lidelser, så kan man hurtigt glemme, hvordan man bedst muligt skal reagere. Her vil det være godt at kunne ringe ind, når man ikke får oparbejdet den nødvendige erfaring."

Som det fremgår af nedenstående Figur 8, angiver størstedelen de fagprofessionelle 1) at have de rette redskaber til at arbejde med personer med psykiske lidelser, 2) at have de rette forudsætninger for at vejlede virksomheder om ansættelse og fastholdelse af personer med psykiske lidelser og 3) at have de rette forudsætninger til at arbejde med problemstillinger knyttet til psykiske lidelser i enten meget høj, høj eller nogen grad.

Figur 8: De fagprofessionelles forudsætninger for at...

(Kilde: Rambølls survey blandt fagprofessionelle, oktober 2014, N=155)

De fagprofessionelle vurderer således, at de overordnet har fine forudsætninger for at arbejde med målgruppen. Men når de skal påpege områder, hvor de har behov for yderligere information, drejer det sig hovedsageligt om råd og vejledning i forhold til at præsentere den psykiske sårbarhed/lidelse over for virksomheden, løsninger af eventuelle problemer på arbejdspladsen og forhold knyttet til specifikke lidelser (Figur 12, bilag 2). De typer af psykiske lidelser, som de fagprofessionelle i særlig grad mangler viden om, er personlighedsforstyrrelser, skizofreni og udviklingsforstyrrelser (Figur 18, bilag 2).

Nedenstående Tabel 4 giver en række eksempler på konkrete problemstillinger og behov hos de fagprofessionelle:

Tabel 4: Eksempler på fagprofessionelles problemstillinger og behov

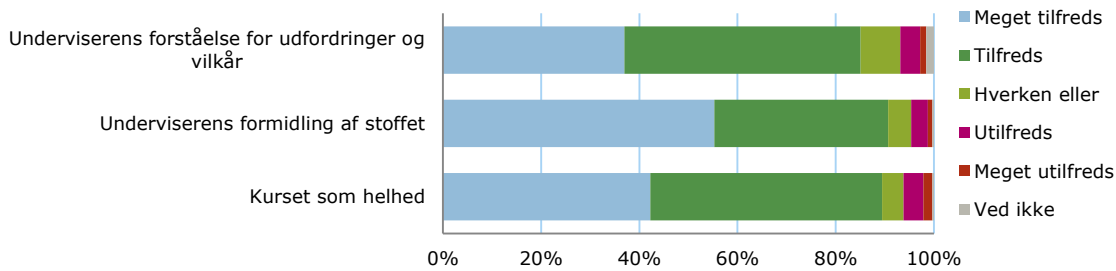
Problemstilling	Fagprofessionelles behov
At være gået i "hårdknude" i indsatsen over for en borger. Man har forsøgt alt, men kan ikke komme videre.	Redskaber til at håndtere kommunikationen med borgeren i sådanne sager. Mere viden om hvad man kan gøre og hvad det er for nogle borgere man har med at gøre, når de har bestemte diagnoser.
Manglende viden omkring hvordan man går til en borger med en specifik psykisk lidelse, som man ikke har erfaring med.	Information om lidelsen og hvordan man kan forvente, at en borger med denne lidelse reagerer. Idéer til, hvordan man skal gribe samtalen med den type borger an.

(Kilde: Telefoninterviews med fagprofessionelle)

5.3 De fagprofessionelles udbytte af rådgivningen

5.3.1 Kurser for fagprofessionelle

Det fremgår af både den gennemførte survey og den løbende tilfredshedsmåling blandt fagprofessionelle, at der overordnet er stor tilfredshed med de afholdte kurser blandt kursisterne. I den gennemførte survey blandt fagprofessionelle har 98 pct. af de adspurgte respondenter angivet, at de overordnet er enten meget tilfredse eller tilfredse med kurserne (Figur 19, bilag 2). Nedenfor i Figur 9 fremgår det fra den løbende tilfredshedsmåling, at knap 90 pct. af de adspurgte kursister har været enten meget tilfredse eller tilfredse med henholdsvis underviserens forståelse for kursisternes udfordringer og vilkår, underviserens formidling af stoffet samt kurset som helhed.

Figur 9: De fagprofessionelles tilfredshed med kurserne

(Kilde: Rambølls tilfredshedsundersøgelse blandt kursister. N= 322)

Herudover har kursisterne været særligt tilfredse med det faglige niveau på kurserne samt kursernes anvendelighed i forhold til det daglige arbejde. Det ses, da 90 pct. af respondenterne fra den løbende tilfredshedsmåling har angivet, at niveauet har været passende (Kilde: Løbende tilfredshedsmåling blandt fagprofessionelle (kurser)

Figur 26, bilag 2), og 96 pct. har angivet, at kurset har været anvendeligt i enten meget høj, høj eller nogen grad (Figur 27, bilag 2).

Kursisternes store tilfredshed med kurserne fremgår ligeledes ved, at langt størstedelen af respondenterne (85 pct.) fra den gennemførte survey enten i meget høj, høj eller nogen grad fremadrettet vil gøre brug af kurserne (Figur 16, bilag 2). Blandt de respondenter, der har svaret, at de i mindre grad eller slet ikke vil gøre brug af kurserne i fremtiden, skyldes det overordnet, at de bruger deres kolleger i stedet. Herudover er der et par stykker, der angiver, at de enten ikke har behov for rådgivning, eller at de får den nødvendige viden fra skriftlige kilder, internettet mm. (Figur 20, bilag 2).

Kursisterne peger selv på, at det særligt er styrket viden, de har fået med hjem fra kurserne (Figur 21, bilag 2). Herunder hører, at kursisterne oplever at opnå en grundlæggende viden om psykiske lidelser og håndteringen heraf, som kan virke øjenåbnende i forhold til kursisternes daglige praksis. Herudover er det påpeget, at det har betydning for udbyttet af kurserne, at der er et vist anvendelsesorienteret og arbejdsmarkedsrettet perspektiv. I boksen nedenfor fremgår direkte eksempler på kursisternes oplevelse af udbyttet af kurserne.

"Jeg har været socialrådgiver i 26 år. Kurset i de psykiske lidelser var så helt ekstremt godt. Vi fik en basis viden om de forskellige lidelser. Hvad skal man tænke, når man skal have folk i job med specifikke lidelser? Vi fik nogle gode redskaber."

"Jeg fik så mange ahaoplevelser på det kursus. Det er ikke mig, der ikke håndterer det godt nok, men sådan er det bare med den gruppe."

"Jeg har gjort brug af al den viden, vi fik den dag. Meget givende. Man kender sygdommene og får noget ballast. Jeg vil gerne rose kurserne til skyerne. Jeg kender dog andre her fra kommunen, der har været på kursus med en anden kursusleder, hvor der ikke var det samme arbejdsmarkedsperspektiv. Der manglede vist en dimension af erhvervs erfaringer, hvorfor de har været mindre positive overfor kurset."

(Kilde: Telefoninterviews med fagprofessionelle)

Herudover viser det sig, at kursisternes oplevelse af kurserne samt udbyttet kan have betydning for valget af at benytte sig af øvrige rådgivningstilbud for Psykiatrifonden. Når de fagprofessionelle er blevet spurgt om, hvorfor de valgte at gøre brug af tilbuddet om den telefoniske rådgivning eller deltage i sags-

sparring er der eksempler på, at det er de fagprofessionelles positive oplevelse på kurset, der fremhæves som værende afgørende.

"Jeg havde oplevet to så fantastiske dage. Jeg var så duperet, at jeg endda overvejede psykiatrivejlederuddannelsen. Det var afgørende for, at jeg ringede til den telefoniske rådgivning."

"Jeg havde været på Psykiatrifondens kursus, der både var konstruktivt og spækket med erhvervs erfaring. Kursuslederen havde både erhvervsindsigt og teoretisk indsigt. Det var hans erfaring med og indblik i arbejdsmarkedet og arbejdslivet med en psykisk sygdom, der var afgørende. Det var meget anvendelsesorienteret. Den oplevelse medførte, at der opstod en tillid fra vores side af, hvorfor jeg senere vælger at bruge Psykiatrifonden som rådgiver [telefonisk rådgivning, red.]. Det har været afgørende for mig. Hvis kurset havde været rent teoretisk, så havde jeg nok ladet deres telefonnummer hænge på opslagstavlen."

"Det var udslagsgivende for min deltagelse i sagssparringen, at jeg havde fået rigtig meget viden til kurset og oplevede, at rådgiveren fra Psykiatrifonden var dygtig."

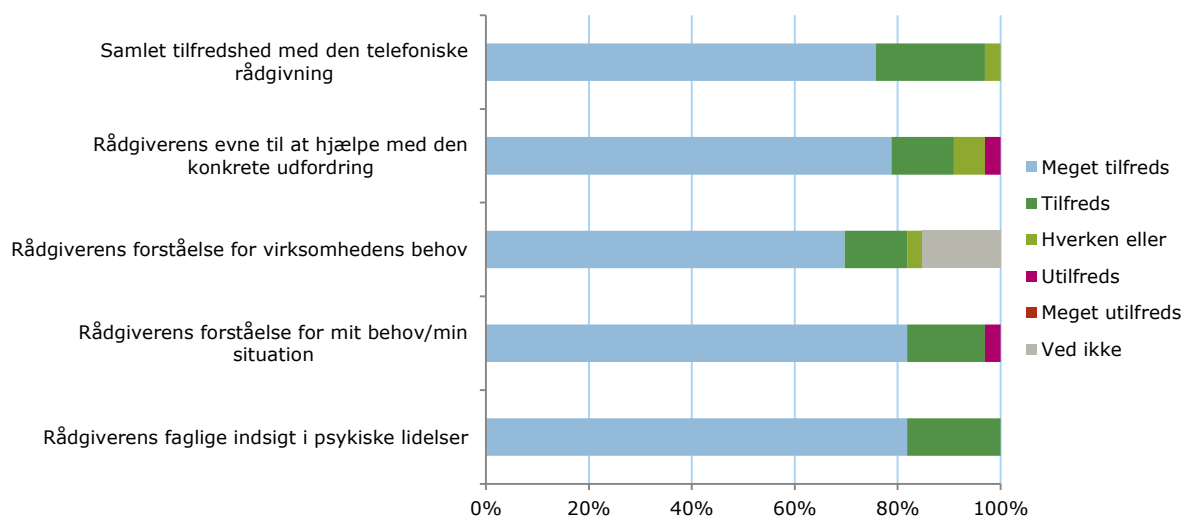
(Kilde: Telefoninterviews med fagprofessionelle)

I forhold til kursernes forbedringspotentialer peger kursisterne overordnet på tre forhold. For det første at det vil forbedre kursernes arbejdsmarkedsperspektiv, hvis der i højere grad arbejdes med konkrete cases og erfaringer. For det andet nævnes at der er behov for at forbedre kursusfaciliteterne – herunder forplejning, møblement og indeklima. For det tredje efterspørges det, at kurserne i mindre grad består af oplæg og i højere grad af dialog, opgaver mm. Udover disse tre forhold efterspørges der flere konkrete redskaber og mindre tidspres. (Se evt. [Figur 28](#), bilag 2). Også de gennemførte telefoninterviews underbygger efterspørgslen på flere kurser, gerne specifikt målrettet bestemte diagnoser eller områder. Herunder er der ligeledes efterspurgt kurser målrettet sagsbehandlere. Endelig har én respondent fra de gennemførte telefoninterviews påpeget, at hun generelt har savnet en mere anvendelsesorienteret viden. Hun nævner, at det er "fint at få viden om diagnoser, men der mangler hjælp til at omsætte viden til, hvordan vi reelt håndterer disse borgere i vores dagligdag."

5.3.2 Telefonisk rådgivning til fagprofessionelle

De fagprofessionelle, der har gjort brug af den telefoniske rådgivning, har i overvejende grad været meget tilfredse med rådgivningen. Det fremgår af såvel den gennemførte survey og den løbende tilfredshedsmåling blandt fagprofessionelle. I den gennemførte survey blandt fagprofessionelle har samtlige respondenter angivet, at de overordnet er enten meget tilfredse eller tilfredse med rådgivningen ([Figur 22](#), bilag 2). Nedenfor i [Figur 10](#) fremgår det fra den løbende tilfredshedsmåling, at 97 pct. af de adspurgte respondenter har været enten meget tilfredse eller tilfredse med den telefoniske rådgivning som helhed. Herudover har samtlige respondenter været enten meget tilfredse eller tilfredse med rådgiverens faglige indsigt i psykiske lidelser samtidig med, at henholdsvis 97 pct. og 91 pct. har været meget tilfredse eller tilfredse med rådgiverens forståelse for den fagprofessionelles behov/situation og rådgiverens evne til at hjælpe med den konkrete udfordring. Det område, hvor respondenterne har været mindst tilfredse, har været i forhold til rådgiverens forståelse for virksomhedernes behov – men langt størstedelen af respondenterne er fortsat meget tilfredse eller tilfredse (82 pct.).

Figur 10: De fagprofessionelles tilfredshed med den telefoniske rådgivning



(Kilde: Rambølls tilfredshedsundersøgelse blandt fagprofessionelle. N = 33)

De fagprofessionelles store tilfredshed med den telefoniske rådgivning kan ligeledes ses ved, at hele 91 pct. af de adspurgte respondenter i den løbende tilfredshedsmåling angiver, at de i enten meget høj eller høj grad vil kontakte Psykiatrifonden i forbindelse med fremtidige rådgivningsbehov (Figur 32, bilag 2). Langt størstedelen af respondenterne (85 pct.) fra den gennemførte survey vil enten i meget høj, høj eller nogen grad fremadrettet gøre brug af den telefoniske rådgivning (Figur 16, bilag 2). Blandt de respondenter, der har svaret, at de i mindre grad eller slet ikke vil gøre brug af den telefoniske rådgivning i fremtiden, skyldes det overordnet, at de bruger deres kolleger i stedet. Herudover er der et par stykker, der angiver, at de enten ikke har behov for rådgivning, at de får den nødvendige viden fra skriftlige kilder, internettet mm. eller ikke finder, at telefonisk rådgivning er en egnet rådgivningsform (Figur 23, bilag 2).

De fagprofessionelle peger selv på, at det hovedsageligt er styrket sparring om en konkret sag samt styrket viden generelt, som de har fået med fra den telefoniske rådgivning (Figur 24, bilag 2). Ved de gennemførte telefoninterviews er de fagprofessionelle, der har gjort brug af telefonisk rådgivning, blevet spurgt til deres konkrete udbytte af rådgivningen. Her er bl.a. blevet nævnt følgende tre områder:

1. Nye redskaber og fremgangsmåder – særligt i kommunikationen med/om borgeren

De fagprofessionelle giver udtryk for, at de gennem den telefoniske rådgivning har modtaget konkrete redskaber til at kunne forbedre kommunikationen med borgeren og andre aktører omkring borgeren (fx i forbindelse med rundbordssamtaler, psykiatriske udredninger mv.). Herunder hører at modtage nye redskaber til, hvordan man som fagprofessionel kan håndtere borgere med psykiske lidelser på en måde, hvorpå der både passes på borgeren og sagsbehandleren, da der kan være tale om meget krævende sager. Herudover er de fagprofessionelle blevet vejledt i, hvordan de i højere grad kan spørge ind til og få uddybet den psykiatriske udredning, således at den fagprofessionelle oplever at have modtaget den nødvendige information. I den forbindelse har de fagprofessionelle modtaget helt konkrete eksempler på spørgsmål, som de kan stille, når de ønsker at på uddybet en psykiatrisk udredning.

Psykiatrifondens rådgivning bliver rost for evnen til at opstille meget konkrete og lavpraktiske redskaber eller fremgangsmåder, hvilket bl.a. fremgår af følgende eksempel: *"Jeg fremlagde casen, og så fik jeg nogle præcise råd til, hvordan jeg kunne styre samtalen med borgeren. Han (rådgiveren, red.) kunne – uden at kende borgeren – stille meget præcise forudsigelser op for, hvilke indvendinger*

og kommentarer, hun ville komme med. Han gav mig derfor råd til, hvad min rolle skulle være. Alt fra indhold i samtalen til mit generelle engagement."

2. Ny viden, nye vinkler og et psykologfagligt perspektiv

Den telefoniske rådgivning har ifølge de fagprofessionelle bidraget med ny viden om konkrete diagnoser, således at der er opnået en øget faglig indsigt på området. Hertil hører, at det har været muligt for de fagprofessionelle at modtage forklaringer på, hvorfor borgere med bestemte diagnoser har et bestemt reaktionsmønster, samt hvordan det kan være både hensigtsmæssigt og uhensigtsmæssigt at håndtere vedkommende. Herved opbygges den nødvendige forståelse hos den fagprofessionelle, hvilket bidrager til, at den fagprofessionelle i højere grad kan forberede sig på at møde borgeren hensigtsmæssigt. Herudover fremhæves det som særligt givtigt at få inddraget et psykologfagligt perspektiv på sagerne. Det er således oplevelsen, at rådgivningen hos Psykiatrifonden har kunnet bidrage med en tilgang og en viden, der ikke normalt er tilgængelig i jobcentrene.

Det har været et gennemgående tema for de fagprofessionelle, at de har været usikre på, i hvilken grad de har kunnet stille krav til personer med psykiske lidelser og i den forbindelse har været bekymrede for at gøre skade på borgeren ved at stille for høje krav. Her har det for flere respondenter været udbytterigt at modtage beskeden fra Psykiatrifonden om, at man generelt gerne må stille krav – og faktisk gerne skal stille krav: *"For mig har det været en øjenåbner, hvordan jeg håndterer en person med psykiske lidelser, der er ved at bakke ud, uden at presse dem. Jeg kan faktisk gå længe, end jeg havde forestillet mig. Jeg har før været bekymret for at presse folk udover kanten."*

3. Tryghed, støtte og sikkerhed

De fagprofessionelle giver udtryk for, at de oplever en øget tryghed eller sikkerhed ved at have Psykiatrifondens ekspertrådgivning i baghånden. Rådgivningen omtales i den forbindelse som en form for livline eller sikkerhedsnet. Som nævnt ovenfor har de fagprofessionelle gennemgående været usikre på, i hvilken grad de har kunnet stille krav til borgere med psykiske lidelser. De fagprofessionelle giver derfor udtryk for at opleve en stor støtte og sikkerhed ved muligheden for at få enten bekræftet eller afvist, at den hidtidige og/eller planlagte tilgang til borgeren er den rigtige. Hertil kommer således, at de fagprofessionelle oplever at kunne fremstå mere sikkert og roligt overfor borgeren, når de har modtaget Psykiatrifondens bekræftelse af, at de gør det rigtige – eller har modtaget nye redskaber eller fremgangsmåder, som de kan tage i brug overfor borgeren.

Ved de gennemførte telefoninterviews har et overvejende flertal af de fagprofessionelle givet udtryk for, at sagssparringen har bidraget til at føre sagen et skridt videre – eksempelvis ved grundet en ny udredning, bedre kommunikation med borgere, flere rundbordssamtaler etc. Det er afgørende at holde sig for øje, at der oftest er tale om meget komplekse og tunge sager, hvorfor bare små fremskridt i sagens forløb må anses som værende udtryk for en succesoplevelse. I nedenstående boks fremgår konkrete eksempler på, hvorledes den telefoniske rådgivning har kunnet bidrage til at rykke sager et skridt videre.

EKSEMPEL 1:

Borgeren har været igennem en psykiatrisk udredning, hvor konklusionen var 'uspecificeret personlighedsforstyrrelse'. Som følge af den telefoniske rådgivning tog den fagprofessionelle kontakt til den læge/psykiater, der havde udarbejdet den psykiatriske udredning for at få uddybet, hvad der lå til grund for konklusionen. Ud fra de oplysninger, som den fagprofessionelle modtog fra lægen/psykiateren, er borgeren i langt højere grad blevet udredt. Herudfra har det været muligt at komme frem til beslutningen om, at sagen skulle videre til rehabiliteringsteamet, der efterfølgende har bevilget borgeren førtidspension. Den fagprofessionelle oplever selv, at der er tale om en god udgang på en sag, der ellers var gået lidt i hårdknude.

EKSEMPEL 2:

Borgeren har gennem 14 år forsøgt at komme i fleksjob men uden held. Borgeren lider af forskellige personlighedsforstyrrelser og er meget ængstelig, emotionel ustabil og dependent. Mønstret plejer at være, at borgeren selv afbryder praktikken, da vedkommende tvivler for meget på sig selv. Den fagprofessionelle tog kontakt til Psykiatrifonden med ønsket om at være forberedt på situationen og forsøge at sikre fastholdelse i praktikken. Ud fra samtalen med Psykiatrifondens rådgiver var den fagprofessionelle i stand til at forberede borgeren på, hvad hun kunne komme ud for i praktikken, og hvordan hun skulle håndtere det. Borgeren er nu ansat i fleksjob i samme virksomhed. Hun kan fortsat føle sig usikker, men hun er blevet mere tryk ved de symptomer, der tidligere har fået hende til at afbryde praktikforløb.

EKSEMPEL 3:

Den fagprofessionelle bliver kontaktet af en virksomhed, der har en borger med psykiske lidelser i fleksjob. Virksomheden oplever udfordringer i relation til, at borgeren udviser en upassende adfærd overfor kunderne, hvorfor de ønsker at afslutte fleksjobansættelsen. Den fagprofessionelle tilbyder at tage en samtale med borgeren. Forud for denne samtale kontakter den fagprofessionelle Psykiatrifonden med henblik på at blive klædt på til samtalen. Ud fra rådgivningen modtog den fagprofessionelle viden om, hvordan borgeren ville reagere og hvorfor. Den fagprofessionelle oplevede herved at opnå en større forståelse for borgerens situation, der resulterede i, at den fagprofessionelle gik til samtalen med en større tryghed og sikkerhed i forhold til at kunne håndtere og hjælpe borgeren. Situationen blev løst ud fra samtalen med borgeren, der kunne blive på virksomheden ansættelsen ud (tidsbegrænset stilling). Herefter har borgeren fået et nyt arbejde fortsat med kunderelation. Den fagprofessionelle oplever, at borgeren har gået gode redskaber og indsigt i egen situation.

(Kilde: Telefoninterviews med fagprofessionelle)

To af de interviewede fagprofessionelle har ikke oplevet, at den telefoniske rådgivning har bidraget til at rykke den pågældende sag, men de har derimod været i stand til at anvende rådgivningen i forhold til andre borgere.

De fagprofessionelle er således meget tilfredse med og positive overfor den telefoniske rådgivning, som Psykiatrifonden tilbyder.

Som nævnt i kapitel 3 er den telefoniske rådgivning kun blevet benyttet af 44 fagprofessionelle. En forklaring herpå kan være, at de fagprofessionelle i høj grad også gør brug af hinanden som kolleger til at opnå den nødvendige sparring i svære og komplekse sager. I forbindelse med et telefoninterview har en fagprofessionel gjort opmærksom på følgende: "*Jeg har delt ud af den rådgivning, jeg fik fra Psykiatrifonden, hvorfor mine kolleger ikke nødvendigvis ringer ind om den samme problematik.*" Herved kan kollegasparringen bidrage til, at færre fagprofessionelle henvender sig til Psykiatrifonden, da den enkelte fagprofessionelle vil sprede egne erfaringer fra rådgivningen til de øvrige kollegaer. Udbyttet af den rådgivning, som de fagprofessionelle modtager, kan således meget vel være blevet spredt til flere fagprofessionelle, der arbejder med målgruppen.

I fremadrettet perspektiv nævnes det, at der er behov for en større synlighed omkring rådgivningsmuligheden. Herudover er der forslag om, at Psykiatrifonden gerne må udarbejde og udsende mere informationsmateriale på område. Eksempelvis i form af pjecer med lovgivningsmæssige informationer, best practice-kataloger eller lignende. De fagprofessionelle påpeger, at det er vigtigt med den fremadrettede synlighed, at det tager tid at udbrede kendskabet – og herefter tager det igen tid, førend rådgivningsmuligheden indarbejdes i den fagprofessionelles praksis. Det er således en vigtig pointe, at resultaterne fra evalueringen af rådgivningsindsatsen skal ses i lyset af den begrænsede tid, der har været til at opbygge kendskab til indsatsen og justere tilbuddene efter de konkrete behov.

De fagprofessionelle ønsker, at rådgivningen skal bevare kombinationen af den psykologfaglige viden og det arbejdsmarkedsrettede perspektiv, som er afgørende for udbyttet af rådgivningen.

Det er nærliggende at overveje hvorvidt den begrænsede anvendelse af den telefoniske rådgivning blandt fagprofessionelle (og virksomheder) er det udtryk for, at behovet herfor tilsvarende er begrænset. Det er imidlertid på baggrund af evalueringen vores vurdering, at billedet er mere nuanceret:

- Flere fagprofessionelle omtaler, at de har brugt den telefoniske rådgivning, når de følte, at de var gået helt i stå med en sag, og hverken leder, kolleger eller andre kunne hjælpe dem videre. Samtidig er der som beskrevet ovenfor en særdeles høj tilfredshed med den telefoniske rådgivning og hele 85 pct. forventer i meget høj, i høj eller i nogen grad at gøre brug af den telefoniske rådgivning fremover. Alt i alt ser det således ud til, at den telefoniske rådgivning udfylder rollen som specialistvejledning i komplekse sager, en form for "sidste livline" for de fagprofessionelle, som arbejder med borgere med psykiske lidelser, og som oplever at have udtømt alle andre rådgivningsmuligheder. En fagprofessionel udtrykker det på følgende måde:

"Jeg håber meget, at rådgivningen fortætter. Selvom rådgivningen måske ikke er brugt lige så meget, som man kunne forvente, så er der virkelig behov for den i de situationer, hvor rådgivningen er søgt. Så når behovet opstår, er der virkelig et behov, som det kan være svært at få dækket andre steder. Vi som fagprofessionelle har virkelig behov for en sparringspartner."

(Kilde: Telefoninterviews med fagprofessionelle)

Selvom der således kan være tale om få sager, er det samtidig sager der har en *kompleksitet* der fordrer tid og ressourcer i kommunerne. Kan specialist-rådgivningen derfor støtte kommunerne i at løse eller bringe sådan sager "videre", er det potentielt et værdifuldt udkomme af tilbuddene.

- Dels er det vores vurdering, at de forskellige tilbud skal ses som en helhed: Kurserne sikrer en basal opmærksomhed og kompetencer blandt de fagprofessionelle på feltet, sagssparringsseancerne klæder kernemedarbejderne på og sikrer sparring på konkrete og komplekse sager, mens telefonrådgivning er det specialiserede tilbud for de yderst komplekse sager, hvor man er "kørt fast" og har brug for en ekstern hånd. Samtidig benyttes telefonrådgivningen i højere grad af medarbejdere der har kendskab til Psykiatrifonden fra kurser og sagssparringsseancer.

Overordnet peger evalueringen således på, at den telefoniske rådgivning som tilbud til de fagprofessionelle har værdi, men at dimensioneringen og den konkrete udformning af tilbuddet bør ske ud fra en helhedsbetragtning (se også afsnittet Hovedkonklusioner).

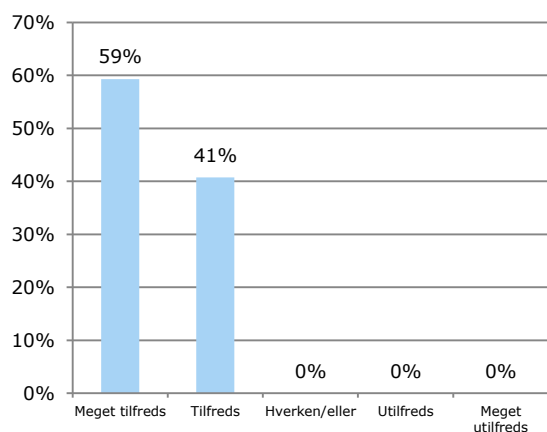
5.3.3 Kommunale sagssparringer

Som det fremgår af både den gennemførte survey blandt fagprofessionelle og telefoninterviewene med samme er der gennemgående en høj tilfredshed med de kommunale sagssparringer. I Figur 11 nedenfor ses det, at hele 59 pct.¹⁹ i surveyen svarer, at de overordnet er meget tilfredse og 41 pct.²⁰ svarer at de

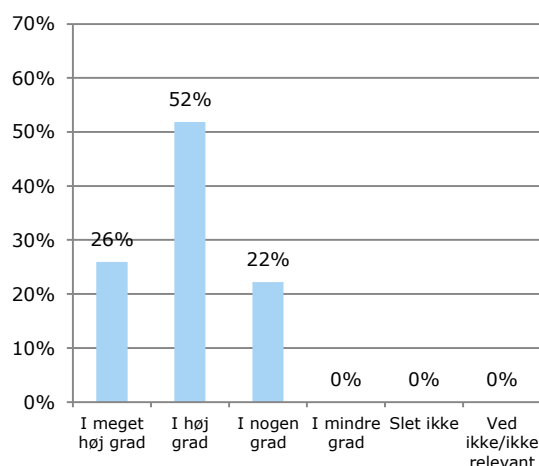
¹⁹ ¹⁹ N = 27.

er tilfredse med sagssparringen. Figur 12 viser, at 78 pct.²¹ i meget høj grad eller i høj grad oplevede, at sagssparringen bidrog med viden, tilgange eller lignende, som den fagprofessionelle oplever at kunne bruge i sit arbejde

Figur 11: Overordnet tilfredshed med sagssparringen



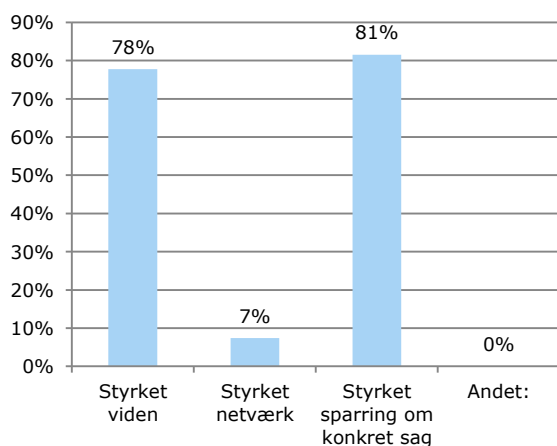
Figur 12: I hvilken grad sagssparringen bidrog med viden, tilgange e. lign., som den fagprofessionelle kan bruge i sit arbejde



(Kilde: Rambølls survey blandt fagprofessionelle, oktober 2014. N=27)

Når det kommer til det konkrete udbytte af sagssparringerne, viser Figur 13, at deltagerne især har fået styrket sparring om konkret sag (81 pct.) og styrket viden (78 pct.). Kun 7 pct. har fået styrket deres netværk.

Figur 13: Udbytte af sagssparring



(Kilde: Rambølls survey fagprofessionelle, oktober 2014. N=27)

I telefoninterviewene med deltagere i de kommunale sagssparringer gives også i langt de fleste tilfælde en meget positiv bedømmelse af disse sessioner, og der nævnes følgende forskellige former for udbytte:

- Inspiration og handleanvisninger ift. konkrete sager

²⁰ ²⁰ N = 27.

²¹ ²¹ N = 27.

- Større viden om forskellige diagnoser og deres konsekvenser
- Inspiration ift. tilgangen til borgere med psykiske lidelser – særligt balancen mellem at rumme borgernes lidelser og samtidig turde stille krav til borgerne
- Generelle værktøjer til at arbejde med borgere med psykiske lidelser
- Feedback på den eksisterende praksis omkring borgere med psykiske lidelser herunder bekræftelse i, at man allerede gør meget af det rigtige

I tekstboksen neden for eksemplificeres deltagernes udbytte med citater.

Vi fik nogle super gode redskaber. Og for mig har det givet rigtig meget, at det handlede om vores egne borgere. At det ikke var en person på papir, som man ikke kan forholde sig til.

De [borgerne] forsøger at undvige, og der kan man godt være for hurtig til at dømme: "Nå, de er dovne", men nej det er jo et tegn på usikkerhed og angst. Dette følger med næsten alle psykiske diagnoser, og det betyder at de [borgerne] trækker sig. Det var en 'aha-oplevelse' for mig.

Vi har meget erfaring, så ikke på den måde noget nyt – men rigtig godt med en udefra, der kunne bringe nye perspektiver på banen. Folk gik derfra med en følelse af: "Det var fandeme godt at få en ny vinkel på". Både i forhold til den konkrete sag men også psykolog-vinklen.

(Kilde: Telefoninterviews med fagprofessionelle)

Samlet set ser det således ud til, at sagssparringerne bl.a. kan påvirke de fagprofessionelles praksis i retning af at anlægge et mere nuanceret perspektiv på borgerne samt give de fagprofessionelle nogle flere værktøjer at trække på i deres daglige arbejde. Endelig kan sagssparringerne give de fagprofessionelle helt konkrete handleanvisninger ift. sager, som de aktuelt sidder med, hvilken kan udgøre en vigtig løftestang for at skabe progression i borgerens sag.

Enkelte fagprofessionelle giver i telefoninterviewene dog også udtryk for, at sagssparringerne ikke gav dem det ønskede udbytte, hvilket eksemplificeres i følgende tekstboks:

Det var mere mæglende, end det var rådgivende. Vi får ikke rigtig noget feedback, jeg kan tage med hjem og prøve af. "Det er forskelligt fra sag til sag". Jeg har brug for: "Har du prøvet det her?" "Hvad har du gjort?" "Hvordan virkede det?" "Hvorfor tror du ikke, det virkede?" Giv mig noget brugbart jeg kan prøve af!

[som forberedelse til sagsgennemgangen, havde Psykiatrifonden fremsendt en skabelon, som sagsbehandlere skulle fremlægge en case på baggrund af]. "Dette gav ikke rigtig mening, for skabelonen er bygget anderledes op i forhold til, hvordan vi plejer at håndtere sager. Derfor blev der ikke rigtigt taget udgangspunkt i vores konkrete sager til sagssparringen."

(Kilde: Telefoninterviews med fagprofessionelle)

Den samlet set meget positive vurdering af sagssparringerne passer fint med, at kun 10 pct.²² af deltagere i surveyen med de fagprofessionelle svarer, at de i mindre grad eller slet ikke kunne forestille sig at gøre brug af dette tilbud fremover.

²² N = 155.

Ud fra interviewene med de fagprofessionelle, som har deltaget i sagssparringer, vurderer vi, at følgende faktorer er afgørende for udbyttet af sagssparringerne:

- *De fagprofessionelles forberedelse*
Det er helt centralt, at de fagprofessionelle rent faktisk oplever et behov for sagssparringen, samt at de har forberedt sig til sagssparringen på en måde, som både giver mening for dem selv, og som gør dem klar til at få noget ud af rådgivningen. Dette kan fx understøttes ved, at de fagprofessionelles leder og rådgiveren fra Psykiatrifonden tager en telefonisk drøftelse forud for sagssparringen, så der kan forventningsafstemmes om, hvordan sessionen skal forløbe, og hvordan de fagprofessionelle bedst muligt kan forberede sig.
- *Tilpasning af rådgivningen til de fagprofessionelles arbejdskontekst*
En anden vigtig faktor er, at den rådgivning der gives under sagssparringen er tilpasset den kontekst, som de fagprofessionelle arbejder inden for. Eksempelvis
Det er bestemt *ikke* et krav, at rådgiveren fra Psykiatrifonden er ekspert på beskæftigelsesområdet, men det er vigtigt, at vedkommende forstår den situation, som de fagprofessionelle står i med borgerne, fx at de på relativt kort tid forventes at sende borgeren ud i en form for tilbud.
- *Konkrete handlingsanvisninger*
Det er tydeligt, at sagssparringernes vigtigste funktion er at rådgive de fagprofessionelle omkring de konkrete udfordringer, de sidder med, og derfor er det meget vigtigt, at sagssparringen indeholder konkrete handlingsanvisninger og ikke hovedsageligt er et generelt/teoretisk oplæg.
- *Ekspertrolle suppleret af facilitatorrolle*
Som nævnt i forrige punkt er det vigtigt, at rådgiveren som ekspert leverer konkrete handleanvisninger, og dette fylder også meget i de positive tilkendegivelser omkring sagssparringerne. Rambølls observation af sagssparringer viste dog også, at det bidrog på frugtbar vis til de fagprofessionelles diskussion og gensidige erkendelse omkring de gennemgåede sager, når rådgiveren fra Psykiatrifonden ikke bare gav råd, men også faciliterede diskussionen mellem de fagprofessionelle.
- *Formidlingsmæssig gennemslagskraft*
Endelig er det vigtigt, at rådgiveren fra Psykiatrifonden, der gennemfører sagssparringen, udviser gennemslagskraft og er i stand til på konstruktiv vis at udfordre de fagprofessionelle.

Rambølls vurdering er, at Psykiatrifondens sagssparringer i ret høj grad har levet op til ovenstående krav til at skabe udbytterige sagssparringer. Dog har nogle telefoninterviews peget på, at rådgiveren fra Psykiatrifonden i visse tilfælde kunne have leveret lidt større gennemslagskraft og faglig pondus. Desuden lader koordineringen med jobcentret i en del tilfælde til ikke at have været tilstrækkelig, hvilket skabte bl.a. uklare forventninger og/eller mindre hensigtsmæssig forberedelse hos de fagprofessionelle.

I telefoninterviewene nævner deltagerne også en række forbedringspotentialer for de kommunale sagssparringer:

- *Mulighed for opfølgende sagssparringer*
Flere nævner, at det ville være en stor fordel, hvis man kunne bestille flere sagssparringer, når behovet opstod igen evt. som behov for opfølgning på de samme sager, som blev gennemgået under den første sagssparring.
- *Bedre forberedt rådgiver*
Der findes et klart forbedringspotentiale i, at rådgiveren fra Psykiatrifonden møder op til sagssparringen velforberedt ikke bare på de faglige temaer, men også på de konkrete sager, som de fagprofessionelle ønsker at gennemgå. En måde at sikre dette på kunne være, at rådgiveren fik tilsendt sagerne på forhånd, så vedkommende ikke var henvist til at få dem præsenteret i ultrakort form under selve sagssparringen eller skimme dem i en pause.
- *Mere ekspertrådgivning og konkrete handlingsanvisninger*
Et gennemgående træk ved de sagssparringer, hvor de fagprofessionelle i mindre grad har været tilfredse med sessionen, er, at rådgiveren i lidt for høj grad har lagt op til diskussion mellem de fagprofessionelle på bekostning af at give konkrete handlingsanvisninger.

- *Henvisning til øvrige rådgivningstilbud*

Ud fra Rambølls observation af sagssparringer stod det klart, at sagssparringerne kunne gøres endnu mere effektfulde, hvis rådgiveren i højere grad henviste til de Psykiatrifondens forskellige tilbud, særligt den telefoniske rådgivning til hhv. fagprofessionelle og virksomheder.

BILAG 1: DATAGRUNDLAG

Datagrundlaget for evalueringsrapporten består af en række tilfredshedsundersøgelser, en survey med de fagprofessionelle, der beskæftiger sig med fleksjob, interviews med virksomheder og fagprofessionelle, der har benyttet sig af et eller flere af tilbuddene samt to observationer af sagssparringer med efterfølgende fokusgruppeinterviews. Nedenfor vil først datagrundlaget i tilfredshedsundersøgelserne og surveyen præsenteres, hvorefter samtlige figurer, der henvises til igennem rapporten, præsenteres i bilag 2. Spørgeskemaer til survey og tilfredshedsundersøgelser præsenteres i bilag 3-6 og sidst præsenteres interviewguides i bilag 7.

Til alle virksomheder og fagprofessionelle, der har benyttet sig af Psykiatrifondens telefoniske rådgivning samt til fagprofessionelle, der har deltaget på Psykiatrifondens kurser, er distribueret en tilfredshedsundersøgelse²³. Her er de blevet spurgt om kendskabet til, tilfredsheden med og udbyttet af tilbuddet, ligesom de, der har benyttet telefonisk rådgivning, er blevet spurgt ind til formålet med henvendelsen og indholdet i rådgivningen. Af tabellen nedenfor fremgår det, hvor mange tilfredshedsundersøgelser er distribueret til samt andelen af besvarelser.

Table 5: Distribution og besvarelse af tilfredshedsundersøgelse

	Distribueret til	Besvarelser (n)	Besvarelser (pct.)
Telefonisk rådgivning, virksomheder	22	17	77
Telefonisk rådgivning, fagprofessionelle	37	33	89
Kursusdeltagere	414	322	78

NB: Data fra tilfredshedsmålingerne er trukket den 20. oktober 2014. Der er siden da blevet planlagt og gennemført yderligere kurser og den telefoniske rådgivning er ligeledes benyttet efterfølgende.

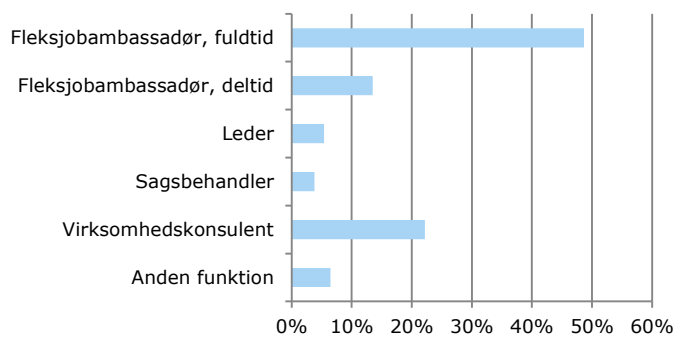
Derudover er der udsendt et spørgeskema til i alt 377 fagprofessionelle vedrørende deres kendskab til, anvendelse af og behov for Psykiatrifondens rådgivningstilbud samt spørgsmål til, hvordan Psykiatrifonden med fordel kan udvikle deres rådgivningstilbud. Heraf var 40 uden for målgruppen. Som det fremgår af tabellen nedenfor, er spørgeskemaet gennemført med en svarprocent på 53,4.

Table 6: afrapportering af stikprøve og svarprocent

		Pct. af nettostikprøve
Stikprøve	377	
- Udenfor målgruppe	40	
NETTOSTIKPRØVE	337	100
- Ikke gennemført	152	45,1
- Ufuldstændig	5	1,5
- Gennemført	180	53,4
SVAR	180	53,4
FRAFALD	157	46,6

Respondenternes arbejdsfunktion fordeler sig som vist nedenfor.

²³ Der er udsendt tilfredshedsskemaer fra februar 2014.

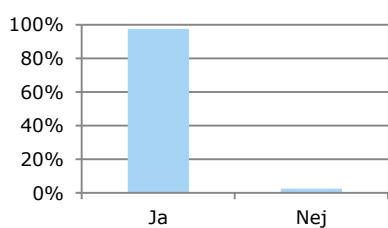
Figur 14: Respondenternes arbejdsfunktion

(N=185)

BILAG 2: SUPPLERENDE FIGURER

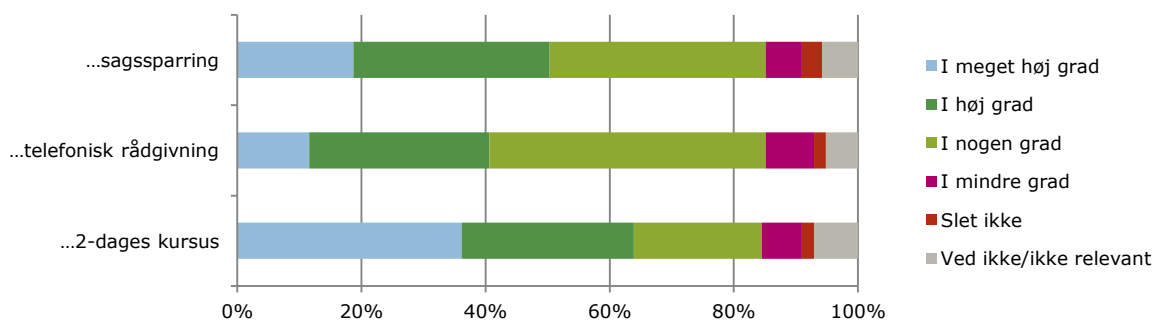
Kilde: Rambølls survey med fagprofessionelle

Figur 15: Kendskab til Psykiatrifondens rådgivningstilbud



(N=158)

Figur 16: Fremadrettet anvendelse af Psykiatrifondens rådgivningstilbud

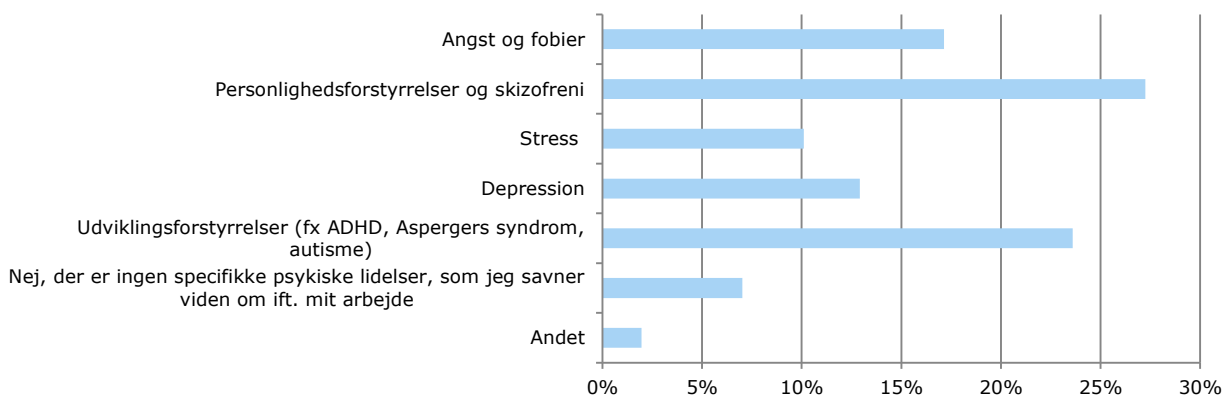


(N=155)

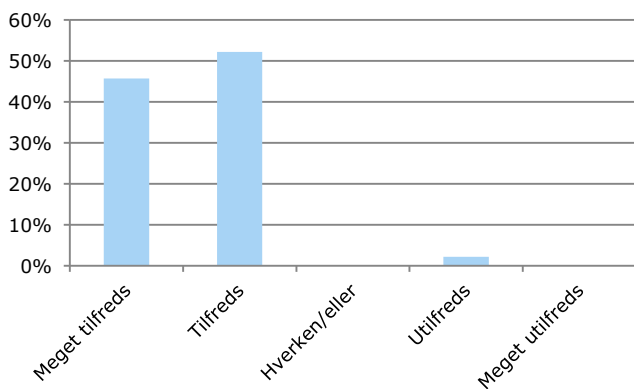
Figur 17: Områder, hvor de fagprofessionelle særligt mangler information



Figur 18: Typer af psykiske lidelser eller problemstillinger, som de fagprofessionelle mangler viden om

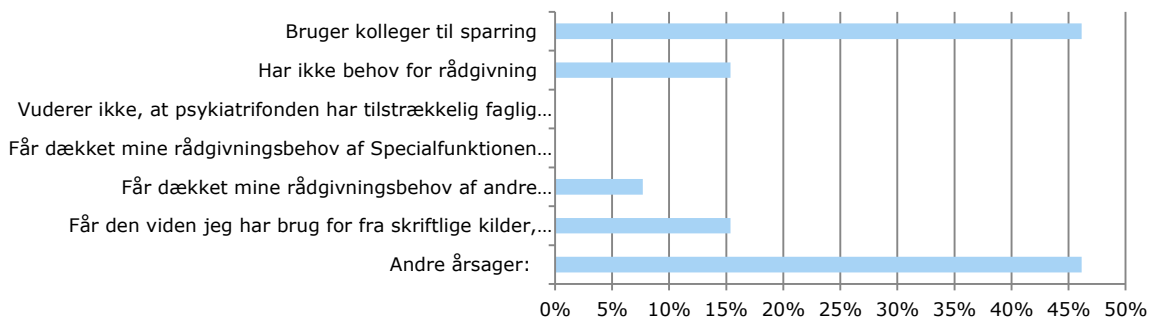


Figur 19: Overordnet tilfredshed med 2-dages kursus



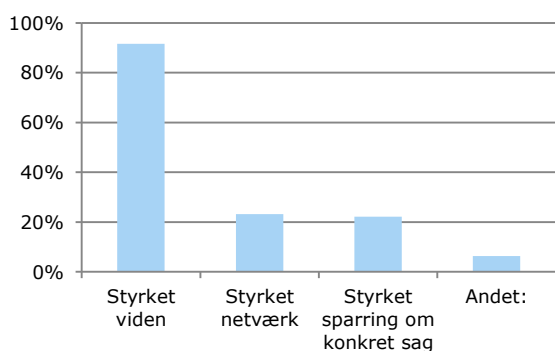
(N=92)

Figur 20: Årsager til, at man ikke ønsker at benytte 2-dages kursus fremadrettet



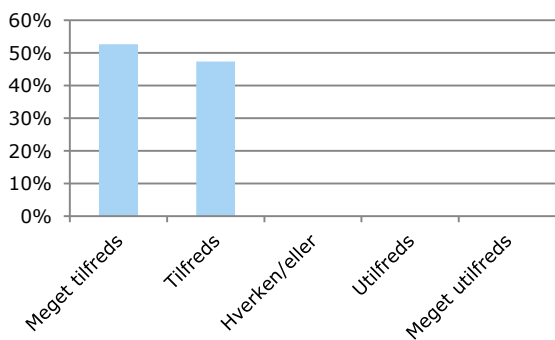
(N=17)

Figur 21: Udbytte af 2-dages kursus



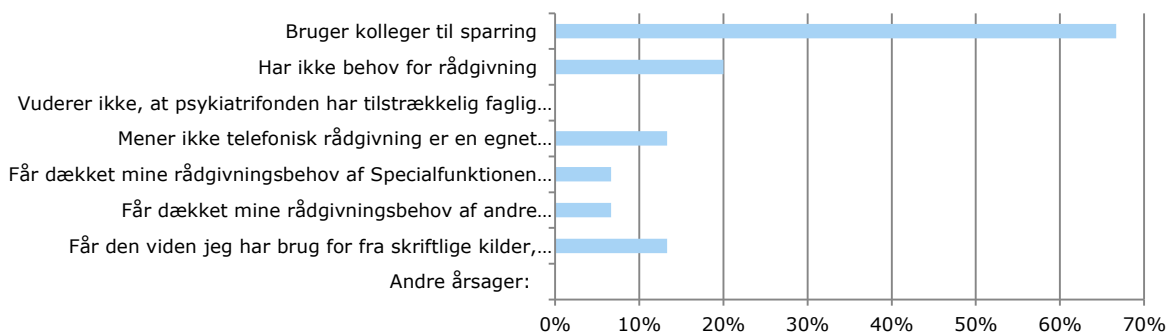
(N= 27)

Figur 22: Overordnet tilfredshed med telefonrådgivning

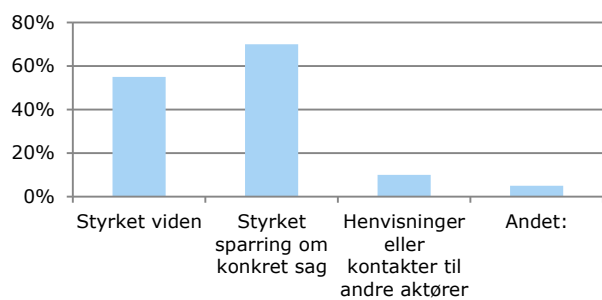


(N=19)

Figur 23: Årsager til, at man ikke ønsker at benytte telefonisk rådgivning fremadrettet



(N=19)

Figur 24: Udbytte af telefonisk rådgivning

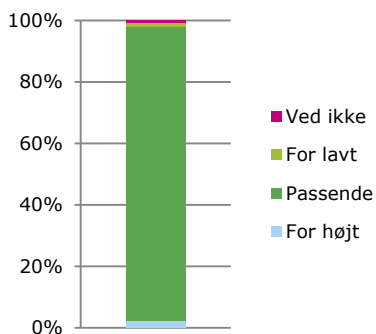
(N 20)

Kilde: Løbende tilfredshedsmåling blandt virksomheder**Figur 25: Formålet med henvendelsen**

(N=17)

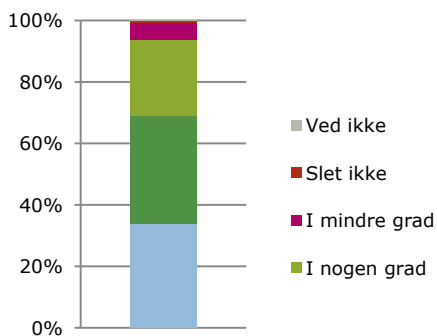
Kilde: Løbende tilfredshedsmåling blandt fagprofessionelle (kurser)

Figur 26: Vurdering af kursets faglige niveau



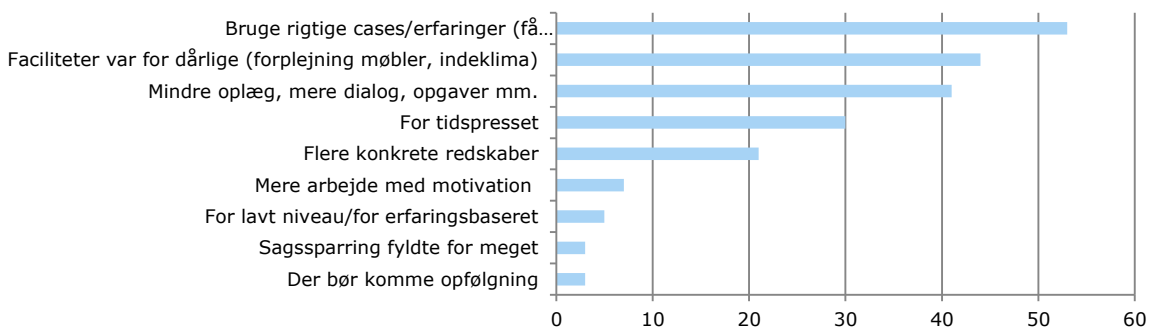
(N=22)

Figur 27: Vurdering af kursets anvendelighed i det daglige arbejde



(N=22)

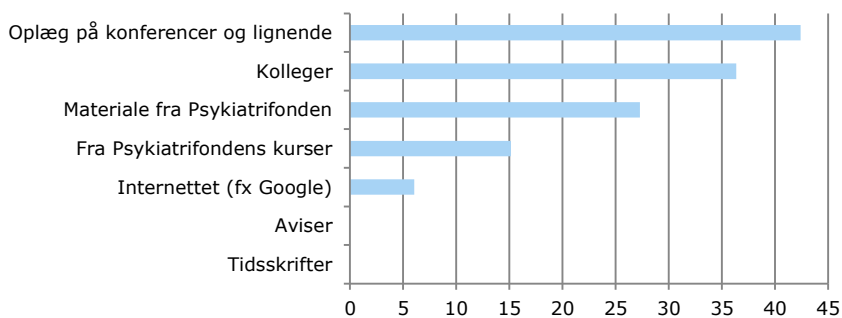
Figur 28: Kursisternes forslag til forbedringer



(N=22)

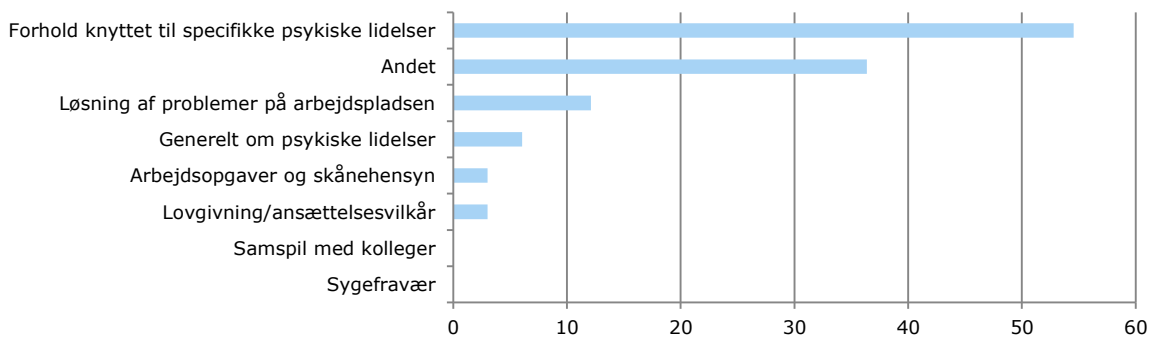
Kilde: Løbende tilfredshedsmåling blandt fagprofessionelle (telefonisk rådgivning)

Figur 29: Hvorfra har du kendskab til rådgivningstilbuddet?



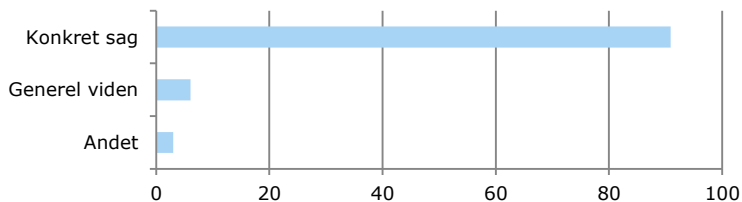
(N=33)

Figur 30: Indhold i rådgivningen



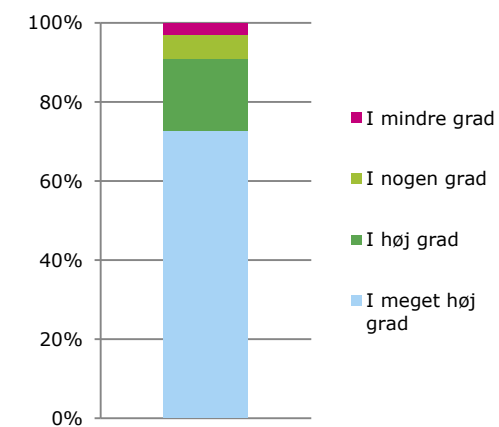
(N=33)

Figur 31: Formålet med henvendelsen



(N=33)

Figur 32: I hvilken grad vil du benytte rådgivningstilbuddet fremadrettet?



(N=33)

BILAG 3: SPØRGESKEMA TIL FAGPROFESSIONELLE

Baggrundsoplysninger

1. Hvad er din jobfunktion?

- (1) Fleksjobambassadør, fuldtid
 (2) Fleksjobambassadør, deltid
 (3) Leder (spring til afslutning)
 (5) Sagsbehandler
 (6) Virksomhedskonsulent
 (7) Anden funktion. Hvilken: _____ (spring til afslutning)

2. Hvor stor en andel af dine sager omfatter borgere med psykiske lidelser?

- (1) Op til 25 %
 (2) 26 – 50 %
 (3) 51 – 75 %
 (4) Over 75 %
 (5) Ved ikke

Kendskab til og anvendelse af rådgivningstilbud

3. Er du bekendt med muligheden for som fagperson at få rådgivning og støtte fra Psykiatrifonden i forhold til ansættelse og fastholdelse af personer med psykiske lidelser i fleksjob?

- (1) Ja
 (2) Nej (spring til spørgsmål 19: "Kan du fremover forestille dig...")

Kendskab til og anvendelse af 2-dagskursus til fleksjobambassadører fra Psykiatrifonden

4. Kender du, og har du gjort brug af 2-dagskursus til fleksjobambassadører fra Psykiatrifonden?

- (1) Har anvendt
 (2) Kender men har ikke anvendt (spring til spørgsmål 9: "Kender du, og har du gjort brug af telefonisk rådgivning...")
 (3) Kender ikke (spring til spørgsmål 9: "Kender du, og har du gjort brug af telefonisk rådgivning...")
 (4) Ved ikke (spring til spørgsmål 9: "Kender du, og har du gjort brug af telefonisk rådgivning...")

5. I hvor høj grad har 2-dagskurset til fleksjobambassadører bidraget med viden, tilgange e. lign., som du kan anvende i dit arbejde?

- (1) I meget høj grad
 (2) I høj grad
 (3) I nogen grad
 (4) I mindre grad
 (5) Slet ikke
 (6) Ved ikke/ikke relevant

6. Hvad var dit udbytte af 2-dagskurset til fleksjobambassadører? Sæt gerne flere krydser.

- (1) Styrket viden
 (2) Styrket netværk
 (3) Styrket sparring om konkret sag
 (4) Andet _____

7. Hvor tilfreds er du overodnet med 2-dagskurset til fleksjobambassadører?

- (1) Meget tilfreds
 (2) Tilfreds
 (3) Hverken/eller
 (4) Utilfreds
 (5) Meget utilfreds

8. Hvad kan efter din mening gøre 2-dagskurset til fleksjobambassadører bedre?

Kendskab til og anvendelse af telefonisk rådgivning fra Psykiatrifonden

9. Kender du, og har du gjort brug af telefonisk rådgivning fra Psykiatrifonden?

- (1) Har anvendt
- (2) Kender men har ikke anvendt (spring til spørgsmål 14: "Kender du, og har du gjort brug af sagssparring...")
- (3) Kender ikke (spring til spørgsmål 14: "Kender du, og har du gjort brug af sagssparring...")
- (4) Ved ikke (spring til spørgsmål 14: "Kender du, og har du gjort brug af sagssparring...")

10. I hvor høj grad har den telefoniske rådgivning bidraget med viden, tilgange e. lign., som du kan anvende i dit arbejde?

- (1) I meget høj grad
- (2) I høj grad
- (3) I nogen grad
- (4) I mindre grad
- (5) Slet ikke
- (6) Ved ikke/ikke relevant

11. Hvad var dit udbytte af den telefoniske rådgivning? Sæt gerne flere krydser.

- (1) Styrket viden
- (2) Henvisninger eller kontakter til andre aktører
- (3) Styrket sparring om konkret sag
- (4) Andet _____

12. Hvor tilfreds var du overodnet med den telefoniske rådgivning?

- (1) Meget tilfreds
- (2) Tilfreds
- (3) Hverken/eller
- (4) Utilfreds
- (5) Meget utilfreds

13. Hvad kan efter din mening gøre den telefoniske rådgivning bedre?

Kendskab til og anvendelse af sagssparring på komplicerede sager fra Psykiatrifonden

(Ved sagssparring forstås, at du har deltaget i et møde på din arbejdsplads, hvor der er drøftet konkrete sager med en rådgiver fra Psykiatrifonden).

14. Kender du, og har du gjort brug af sagssparring på komplicerede sager fra Psykiatrifonden?

- (1) Har anvendt
- (2) Kender men har ikke anvendt (spring til spørgsmål 19: "Kan du fremover forstille ...")
- (3) Kender ikke (spring til spørgsmål 19: "Kan du fremover forstille ...")
- (4) Ved ikke (spring til spørgsmål 19: "Kan du fremover forstille ...")

15. I hvor høj grad har sagssparring på komplicerede sager bidraget med viden, tilgange e. lign., som du kan anvende i dit arbejde?

- (1) I meget høj grad
- (2) I høj grad
- (3) I nogen grad
- (4) I mindre grad
- (5) Slet ikke
- (6) Ved ikke/ikke relevant

16. Hvad var dit udbytte af sagssparringen på komplicerede sager? Sæt gerne flere krydser.

- (1) Styrket viden
 (2) Styrket netværk
 (3) Styrket sparring om konkret sag
 (4) Andet _____

17. Hvor tilfreds er du overordnet med sagssparringen på komplicerede sager?

- (1) Meget tilfreds
 (2) Tilfreds
 (3) Hverken/eller
 (4) Utilfreds
 (5) Meget utilfreds

18. Hvad kan efter din mening gøre sagssparringen på komplicerede sager bedre?

Fremtidig anvendelse af Psykiatrifondens rådgivningstilbud**19. Kan du fremover forestille dig at gøre brug af 2-dagskursus til fleksjobambassadører?**

- (1) I meget høj grad (spring til spørgsmål 21: "Kan du fremover...")
 (2) I høj grad (spring til spørgsmål 21: "Kan du fremover...")
 (3) I nogen grad (spring til spørgsmål 21: "Kan du fremover...")
 (4) I mindre grad
 (5) Slet ikke
 (6) Ved ikke/ikke relevant (spring til spørgsmål 21: "Kan du fremover...")

20. Hvad er baggrunden for, at du ikke eller i mindre grad ønsker at gøre brug af ét eller flere af Psykiatrifondens tilbud?

Sæt gerne flere krydser.

- (1) Bruger kolleger til sparring
 (2) Har ikke behov for rådgivning
 (3) Vurderer ikke, at Psykiatrifonden har tilstrækkelig faglig indsigt til at rådgive om de relevante problemstillinger
 (4) Får dækket mine rådgivningsbehov af Specialfunktionen Job og Handicap
 (5) Får dækket mine rådgivningsbehov af andre organisationer (Dansk Handicap Forbund, SIND og lignende)
 (6) Får den viden jeg har brug for fra skriftlige kilder, internettet m.m.
 (7) Andre årsager. Hvad:

21. Kan du fremover forestille dig at gøre brug af telefonisk rådgivning?

- (1) I meget høj grad (spring til spørgsmål 23: "Kan du fremover...")
 (2) I høj grad (spring til spørgsmål 23: "Kan du fremover...")
 (3) I nogen grad (spring til spørgsmål 23: "Kan du fremover...")
 (4) I mindre grad
 (5) Slet ikke
 (6) Ved ikke/ikke relevant (spring til spørgsmål 23: "Kan du fremover...")

22. Hvad er baggrunden for, at du ikke eller i mindre grad ønsker at gøre brug af ét eller flere af Psykiatrifondens tilbud?

Sæt gerne flere krydser.

- (1) Bruger kolleger til sparring
 (2) Har ikke behov for rådgivning
 (3) Vurderer ikke, at Psykiatrifonden har tilstrækkelig faglig indsigt til at rådgive om de relevante problemstillinger
 (4) Mener ikke telefonisk rådgivning er en egnet rådgivningsform
 (5) Får dækket mine rådgivningsbehov af Specialfunktionen Job og Handicap
 (6) Får dækket mine rådgivningsbehov af andre organisationer (Dansk Handicap Forbund, SIND og lignende)
 (7) Får den viden jeg har brug for fra skriftlige kilder, internettet m.m.

- (8) Andre årsager. Hvad:

23. Kan du fremover forestille dig at gøre brug af sagssparring på komplicerede sager?

- (1) I meget høj grad (spring til spørgsmål 25: "Er du bekendt med...")
 (2) I høj grad (spring til spørgsmål 25: "Er du bekendt med...")
 (3) I nogen grad (spring til spørgsmål 25: "Er du bekendt med...")
 (4) I mindre grad
 (5) Slet ikke
 (6) Ved ikke/ikke relevant (spring til spørgsmål 25: "Er du bekendt med...")

24. Hvad er baggrunden for, at du ikke eller i mindre grad ønsker at gøre brug af ét eller flere af Psykiatrifondens tilbud?

Sæt gerne flere krydser.

- (1) Bruger kolleger til sparring
 (2) Har ikke behov for rådgivning
 (3) Vurderer ikke, at Psykiatrifonden har tilstrækkelig faglig indsigt til at rådgive om de relevante problemstillinger
 (4) Mener ikke telefonisk rådgivning er en egnet rådgivningsform
 (5) Får dækket mine rådgivningsbehov af Specialfunktionen Job og Handicap
 (6) Får dækket mine rådgivningsbehov af andre organisationer (Dansk Handicap Forbund, SIND og lignende)
 (7) Får den viden jeg har brug for fra skriftlige kilder, internettet m.m.
 (8) Andre årsager. Hvad:

Kendskab til virksomhedernes mulighed for rådgivning fra Psykiatrifonden

25. Er du bekendt med, at virksomhederne har mulighed for at kontakte Psykiatrifonden og få gratis rådgivning i forbindelse med psykiske lidelser og fleksjob?

- (1) Ja
 (2) Nej (Spring til spørgsmål 27: "I hvilken grad føler du, at du har de rette forudsætninger...")

26. Informerer du virksomhederne om muligheden for at benytte Psykiatrifondens rådgivningstilbud i forbindelse med fleksjob og psykiske lidelser?

- (1) Ja, altid i forbindelse med sager om psykiske lidelser
 (2) Ja, hvis jeg vurderer, at der er behov for yderligere rådgivning og støtte?
 (3) Ja, hvis virksomheden selv efterspørger mere rådgivning
 (4) Af og til, når jeg husker det
 (5) Sjældent eller slet ikke
 (6) Ved ikke

Forudsætninger og behov for yderligere viden

27. I hvilken grad føler du, at du har de rette forudsætninger for at arbejde med psykiske lidelser og fleksjob?

	I meget høj grad	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved ikke/ikke relevant
Har du de rette forudsætninger (eksempelvis erfaring og uddannelse) til at arbejde med personer med psykiske lidelser i dit arbejde?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Har du de rette forudsætninger (eksempelvis erfaring og uddannelse) til at vejlede virksomheder i forhold til ansættelse og fastholdelse af personer med psykiske lidelser i dit arbejde?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Har du de rette faglige redskaber til at arbejde med problemstillinger knyttet til	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

I meget høj grad **I høj grad** **I nogen grad** **I mindre grad** **Slet ikke** **Ved ikke/ikke relevant**

psykiske lidelser i dit arbejde (eksempelvis redskaber til screening, etablering af match mellem borgere og virksomheder, opfølgning i forhold til borgere)?

28. Er der områder, hvor du i særlig grad mangler information i forhold til indsatsen overfor personer med psykiske lidelser? *Sæt gerne flere krydser.*

- (1) Lovgivning/ansættelsesvilkår
- (2) Arbejdsopgaver og skånehensyn
- (3) Samspil med kolleger
- (4) Råd og vejledning i forhold til, hvordan jeg bedst præsenterer den psykiske sårbarhed/sygdom for virksomheden
- (5) Den svære samtale med en borger
- (6) Løsning af eventuelle problemer på arbejdspladsen
- (7) Viden om, hvilke opgaver en ansat med en psykisk lidelse kan håndtere
- (8) Forhold knyttet til specifikke psykiske lidelser
- (9) Hvordan man sikrer det rette match mellem den enkelte person og virksomheden
- (10) Sygefravær
- (12) Mangler ikke information eller rådgivningsmuligheder
- (13) Andet. Hvad: _____

29. Er der bestemte typer af psykiske lidelser eller problemstillinger, som du synes kan være særligt vanskelige at håndtere i det arbejde?

30. Er der bestemte typer af psykiske lidelser, hvor du gerne vil have mere viden? F.eks. fordi det er vanskeligt at håndtere eller fordi, du har mange borgere med de pågældende lidelser. *Sæt gerne flere krydser.*

- (1) Angst og fobier
- (2) Personlighedsforstyrrelser og skizofreni
- (3) Stress
- (4) Depression
- (5) Udviklingsforstyrrelser (f.eks. ADHD, Aspergers syndrom, autisme)
- (6) Nej, der er ingen specifikke psykiske lidelser som jeg savner viden om i forhold til mit arbejde
- (7) Andet. Hvad: _____

31. Har du yderligere kommentarer?

Du skal nu trykke på 'Afslut' for at afslutte og gemme din besvarelse. Tak for hjælpen!

BILAG 4: TILFREDSHEDSUNDERSØGELSE - VIRKSOMHEDER

1. Hvor har du hørt om Psykiatrifondens rådgivningstilbud?

- (1) Medier (radio/tv)
 (2) Jobcenteret
 (3) Aviser
 (4) Tidsskrifter
 (5) Medarbejdere i virksomheden
 (6) Rekrutteringsbureauer, jobportaler e. lign.
 (7) Leder- eller virksomhedsnetværk
 (8) Internettet (fx Google)
 (9) Andet, angiv: _____

2. Har du søgt information andre steder fra, inden du henvendte dig til Psykiatrifonden?

- (1) Medier (radio/tv)
 (2) Jobcenteret
 (3) Aviser
 (4) Tidsskrifter
 (5) Medarbejdere i virksomheden
 (6) Rekrutteringsbureauer, jobportaler e. lign.
 (7) Leder- eller virksomhedsnetværk
 (8) Internettet (fx Google)
 (9) Andet, angiv: _____
 (10) Har ikke søgt informationen andre steder fra

3. Hvor tilfreds er du med følgende?

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke
Rådgiverens faglige indsigt omkring psykiske lidelser	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rådgiverens forståelse for virksomhedens behov/situation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rådgiverens evne til at hjælpe med den konkrete udfordring	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andet, angiv: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Hvor tilfreds er du samlet set med den rådgivning, du har modtaget fra Psykiatrifonden i forbindelse med din henvendelse?

- (1) Meget tilfreds
 (2) Tilfreds
 (3) Hverken/eller
 (4) Utilfreds
 (5) Meget utilfreds
 (6) Ved ikke

5. Som led i Psykiatrifondens rådgivning gennemfører Rambøll en yderligere evaluering af ordningen. Må vi evt. kontakte dig med nogle supplerende spørgsmål?

- (1) Ja
 (2) Nej

BILAG 5: TILFREDSHEDSUNDERSØGELSE - KURSISTER

1. Hvor tilfreds var du med kurset som helhed?

- (1) Meget tilfreds
 (2) Tilfreds
 (3) Hverken/eller
 (4) Utilfreds
 (5) Meget utilfreds
 (6) Ved ikke

2. Hvordan vurderer du det faglige niveau på kurset?

- (1) For højt
 (2) Passende
 (3) For lavt
 (4) Ved ikke

3. Hvordan vurderer du kursets anvendelighed i dit daglige arbejde?

- (1) Meget god
 (2) God
 (3) Hverken/eller
 (4) Utilfreds
 (5) Meget utilfreds
 (6) Ved ikke

4. Hvor tilfreds var du med underviseren i forhold til at:

... formidle stoffet:

- (1) Meget tilfreds
 (2) Tilfreds
 (3) Hverken/eller
 (4) Utilfreds
 (5) Meget utilfreds
 (6) Ved ikke

... forstå de udfordringer og vilkår du har i dit daglige arbejde:

- (1) Meget tilfreds
 (2) Tilfreds
 (3) Hverken/eller
 (4) Utilfreds
 (5) Meget utilfreds
 (6) Ved ikke

5. Hvor meget viden havde du om at arbejde med psykiske lidelser forud for kurset?

- (1) Meget høj
 (2) Høj
 (3) Nogenlunde
 (4) Begrænset
 (5) Meget begrænset
 (6) Ved ikke

6. Har du ideer til, hvordan kurset kunne forbedres?

Skriv: _____

7. Hvad er din jobfunktion?

- (1) Fleksjobambassadør
 (2) Virksomhedskonsulent
 (3) Sagsbehandler/jobkonsulent
 (4) Team/afdelingsleder
 (5) Andet _____

BILAG 6: TILFREDSHEDSUNDERSØGELSE - FAGPROFESSIONELLE

1. Hvor har du hørt om Psykiatrifondens rådgivningstilbud?

- (1) Medier (radio/tv)
 (2) Jobcenteret
 (3) Aviser
 (4) Tidsskrifter
 (5) Medarbejdere i virksomheden
 (6) Rekrutteringsbureauer, jobportaler e. lign.
 (7) Leder- eller virksomhedsnetværk
 (8) Internettet (fx Google)
 (9) Andet, angiv: _____

2. Har du søgt information andre steder fra, inden du henvendte dig til Psykiatrifonden?

- (1) Medier (radio/tv)
 (2) Jobcenteret
 (3) Aviser
 (4) Tidsskrifter
 (5) Medarbejdere i virksomheden
 (6) Rekrutteringsbureauer, jobportaler e. lign.
 (7) Leder- eller virksomhedsnetværk
 (8) Internettet (fx Google)
 (9) Andet, angiv: _____
 (10) Har ikke søgt informationen andre steder fra

3. Hvor tilfreds er du med følgende?

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke
Rådgiverens faglige indsigt omkring psykiske lidelser	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rådgiverens forståelse for virksomhedens behov/situation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rådgiverens evne til at hjælpe med den konkrete udfordring	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andet, angiv: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Hvor tilfreds er du samlet set med den rådgivning, du har modtaget fra Psykiatrifonden i forbindelse med din henvendelse?

- (1) Meget tilfreds
 (2) Tilfreds
 (3) Hverken/eller
 (4) Utilfreds
 (5) Meget utilfreds
 (6) Ved ikke

5. Som led i Psykiatrifondens rådgivning gennemfører Rambøll en yderligere evaluering af ordningen. Må vi evt. kontakte dig med nogle supplerende spørgsmål?

- (1) Ja
 (2) Nej

BILAG 7: INTERVIEWGUIDES

SPØRREGUIDE – VIRKSOMHEDSINTERVIEWS	
1. Introduktion	
Tak for at vi må ringe til dig. Baggrunden er, at vi er i gang med at gennemføre en evaluering af psykiatrifondens rådgivningsindsats. Vi vil derfor gerne tale med forskellige virksomheder, der har modtaget rådgivning fra Psykiatrifonden i forbindelse med medarbejdere (i fleksjob) med psykiske lidelser. Dette interview vil handle om den konkrete case/borger som du og din virksomhed har henvendt sig til Psykiatrifonden omkring. Det er derfor vi meget gerne vil tale med dig.	
Info om respondenter	Navn
	Organisation
	Stilling
Kort intro til undersøgelsen	Rambøll evaluerer psykiatrifondens rådgivningstilbud for personer i fleksjob med psykiske lidelser. Rådgivningstilbuddet omfatter en telefonisk rådgivning til virksomheder og kommunal aktører samt en række kompetenceopbygningstilbud blandt de kommunale aktører/jobcenteret. Tilbuddet har været i gang ca. et år og skal nu evalueres. Ud over en række telefoninterviews med virksomheder, kommunal aktører oa. interessenter, omfatter evalueringen en spørgeskemaundersøgelse blandt fleksjobambassadører, fokusgrupper og interview med bl.a. erhvervspsykologer. Interviewet med dig indgår således i en bredere dataindsamling. Du er som udgangspunkt anonym og skulle vi ønske at anvende konkrete navngivne citater kontakter vi dig for godkendelse. Interviewet tager ca. En halv time
Konkret anvendelse af tilbud:	Hvilket tilbud? Hvilken sag/anledning? (generel case, konkret erfaring?)
Kendskab til tilbud	Hvordan fik du kendskab til ydelsen?
2. Specifikke erfaringer med konkret case(s)	
Konkret case.	Fortæl om den konkrete case du er blevet rådgivet omkring?
	Om personen? Hvilke diagnose?
	Hvilket sted i processen omhandler forespørgslen? Ansættelse/fastholdelse?
	Hvilken rådgivning fik du?
	Videre rådgivning?
	Hvad er der efterfølgende sket? Med personen.
	Dit generelle udbytte af den konkrete rådgivning
Konkret case 2	Fortæl om den konkrete case....
	...
Generelle erfaringer	
3. Dine generelle erfaringer med rådgivning ifb. ansættelse af personer i fleksjob med psykiske	Relevans: Er der behov for rådgivning?
	Hvor stor en problemstilling er det for jer med en person i fleksjob/psykiske lidelser?
	Hvornår er det problemstillinger hvor I har brug for ekstern støtte?
	Nytte: Har det konkrete rådgivningstilbud nytteværdi?

lidelser	Dækkende: Kunne andre ydelser være meningsfulde ifm. støtte af ansættelse og fastholdelse af personer med psykiske lidelser i fleksjob, Fx er telefonisk rådgivning tilstrækkeligt eller kunne besøg på arbejdspladsen, kompetenceopbygning være relevant? Samarbejdsdimensionen med jobcenteret?
Fremadrettet anbefaling	Vil du gøre brug af rådgivningen fremadrettet?
Andet?	Hvilke andre anbefalinger eller overvejelser skal vi tage med os? Virksomhederne har ikke gjort af muligheden for telefonisk rådgivning i det omfang, som man havde håbet på. Har du noget bud på, hvorfor virksomhederne ikke gør mere brug af rådgivningstilbud fra Psykiatrifonden?

SPØRREGUIDE – TELEFONINTERVIEWS MED FAGPROFESSIONELLE (TELEFONISK RÅDGIVNING)	
1. Introduktion til interviewet	
<p>Baggrunden for interviewet er, at Rambøll er i gang med at evaluere Psykiatrifondens rådgivningstilbud i forbindelse med ansættelse og fastholdelse af personer med psykiske lidelser (i fleksjob). Tilbuddet har været i gang i ca. et år og skal altså nu evalueres. Rådgivningstilbuddet omfatter både en rådgivningsindsats overfor virksomheder og fagprofessionelle. Der er etableret en gratis telefonisk rådgivning for både virksomheder og fagprofessionelle samt øvrige kompetenceopbygningstilbud for kommunale aktører/jobcentre. Dette interview omhandler den del af rådgivningstilbuddet, hvor du som fagprofessionel har haft mulighed for gratis at kontakte Psykiatrifonden telefonisk og modtage rådgivning i forhold til håndtering af en konkret sag eller af mere generel karakter. Ud over en række telefoninterviews med virksomheder, kommunale aktører og interessenter, omfatter evalueringen en spørgeskemaundersøgelse blandt fleksjobambassadører, fokusgrupper og interview med bl.a. erhvervspsykologer. Dette interviewet indgår således i en bredere dataindsamling. Du er som udgangspunkt anonym, og skulle vi ønske at anvende konkrete navngivne citater, kontakter vi dig for godkendelse.</p>	
Info om respondenter	Navn
	Organisation
	Stilling
Kendskab til tilbuddet	Hvordan fik du kendskab til tilbuddet?
	Hvor mange gange har du gjort brug af tilbuddet?
	Har du gjort brug af andre rådgivningstilbud?
2. Specifikke erfaringer med den konkrete rådgivning	
Om sagen	Hvad var borgerens situation? Diagnose?
	Hvad omhandlede forespørgslen? Ansættelse, fastholdelse, firing, interaktion med kolleger mv.
	Hvad var dit behov for rådgivning/viden/sparring?
Om den konkrete rådgivning	Hvilken rådgivning eller støtte modtog du i den konkrete sag? (Hvad sagde rådgiveren?)
	Blev du henvist til yderligere rådgivning, information mv.?
	Hvad var udslagsgivende for, at du valgte at gøre brug af rådgivningstilbuddet?
	Hvad kan være baggrunden for, at man som fagprofessionel vælger <i>ikke</i> at gøre brug af rådgivningen?
Sagens udvikling	Hvad er der efterfølgende sket i sagen?
	Har du fået yderligere rådgivning?
	Hvor er personen henne i dag?
Udbyttet af rådgivningen	Hvad var dit generelle udbytte af rådgivningen?
	Var det muligt at anvende rådgivningen konstruktivt i det efterfølgende arbejde med sagen (og andre sager)? Hvordan?
	Dækkede rådgivningen dit behov for viden/rådgivning/sparring?
Flere cases...	[Samme spørgsmål som ovenstående]
3. Det generelle behov for rådgivning ift. ansættelse/fastholdelse af personer med psykiske lidelser i fleksjob	
Rådgivningens relevans	Er der overordnet behov for den type rådgivning, Psykiatrifonden tilbyder?
	Hvor stor en problemstilling er ansættelse/fastholdelse af personer med psykiske lidelser i fleksjob for jer?
	Føler du dig generelt klædt på til at rådgive virksomheder om ansættelse/fastholdelse af personer med psykiske lidelser? Og generelt arbejde med personer med psykiske lidelser?
	I hvilke situationer/hvilken type problemstillinger har du oftest brug for ekstern støtte? Fx diagnose?
	Hvornår i forløbet med en sag, vil man oftest have behov for rådgivning?
Værdien af rådgivning på området	Hvad er den konkrete værdi af den type rådgivning, Psykiatrifonden tilbyder?
	Kan rådgivningen være med til at gøre dig mere tryk i din praksis? Hvordan?
	Vil du gøre brug af rådgivningen fremadrettet? Hvorfor/hvorfor ikke?
4. Anbefalinger til Psykiatrifondens fremtidige rådgivningstilbud	
Anbefalinger	Har du andre behov for rådgivning i dit arbejde med målgruppen?
	Kunne andre ydelser være meningsfulde i forbindelse med støtte til ansættelse/fastholdelse af personer med psykiske lidelser i fleksjob?
	Har du ellers nogen ideer til, hvordan Psykiatrifonden fremadrettet kan udvikle/målrette rådgivningstilbud?
	Virksomhederne har ikke gjort af muligheden for telefonisk rådgivning i det omfang, som man havde håbet

	på. Har du noget bud på, hvorfor virksomhederne ikke gør mere brug af rådgivningstilbuddet?
Andet?	Har du andre kommentarer?

SPØRREGUIDE – TELEFONINTERVIEWS MED FAGPROFESSIONELLE (SAGSSPARRING)	
1. Introduktion til interviewet	
<p>Baggrunden for interviewet er, at Rambøll er i gang med at evaluere Psykiatrifondens rådgivningstilbud i forbindelse med ansættelse og fastholdelse af personer med psykiske lidelser (i fleksjob). Tilbuddet har været i gang i ca. et år og skal altså nu evalueres. Rådgivningstilbuddet omfatter både en rådgivningsindsats overfor virksomheder og fagprofessionelle. Der er etableret en gratis telefonisk rådgivning for både virksomheder og fagprofessionelle samt øvrige kompetenceopbygningstilbud for kommunale aktører/jobcentre. Dette interview omhandler den del af rådgivningstilbuddet, hvor du som fagprofessionel har haft mulighed for at deltage i en sagssparring. Herved forstås, at der er kommet en rådgiver fra Psykiatrifonden ud på din arbejdsplads og har drøftet konkrete komplicerede sager med dig og dine kolleger. Ud over en række telefoninterviews med virksomheder, kommunale aktører og interessenter, omfatter evalueringen en spørgeskemaundersøgelse blandt fleksjobambassadører, fokusgrupper og interview med bl.a. erhvervspsykologer. Dette interviewet indgår således i en bredere dataindsamling. Du er som udgangspunkt anonym, og skulle vi ønske at anvende konkrete navngivne citater, kontakter vi dig for godkendelse.</p>	
Info om respondenter	Navn Organisation Stilling
Kendskab til tilbuddet	Hvordan fik du kendskab til tilbuddet? Hvor mange gange har du gjort brug af tilbuddet? Har du gjort brug af andre rådgivningstilbud? Enten i regi af Psykiatrifonden eller andersteds?
2. Specifikke erfaringer med den konkrete sagssparring	
Om sagen	Har du til sagssparringen drøftet konkrete sager eller blot generelle problemstillinger <i>Hvis konkret sag(er):</i> Hvilken diagnose havde borgeren/borgerne? <i>For både konkrete sager/generelle forespørgsler:</i> Hvad omhandlede den sag du bragte op i rådgivningen? fx problemstillinger relateret til ansættelse, fastholdelse, opsigelse, relation til kollegaer mv.? Hvad var dit konkrete behov for rådgivning/viden/sparring?
Om den konkrete rådgivning	Hvilken type rådgivning/sparring modtog du i den konkrete sag? (Hvad sagde rådgiveren?) Blev du henvist til yderligere rådgivning, information mv.?
Sagens udvikling	Hvad er der efterfølgende sket i sagen/med borgeren? Har du efterfølgende taget sagen op, enten i den kollegiale sparring eller andetsteds?
Udbyttet af rådgivningen	Hvad var dit generelle udbytte af sagssparringen? Var det muligt at anvende den konkrete sagssparring konstruktivt i det efterfølgende arbejde med sagen (og andre sager)? Hvordan? Dækkede sagssparringen dit behov for viden/rådgivning/sparring? Hvad var udslagsgivende for, at du valgte at deltage i sagssparringen? Hvad kan være baggrunden for, at man som fagprofessionel vælger <i>ikke</i> at gøre brug af rådgivningen?
3. Det generelle behov for rådgivning ift. ansættelse/fastholdelse af personer med psykiske lidelser i fleksjob	
Rådgivningens relevans	Er der behov for den sagssparring, Psykiatrifonden tilbyder? Hvor stor en problemstilling er ansættelse/fastholdelse af personer med psykiske lidelser i fleksjob for jer? Føler du dig generelt klædt på til at rådgive virksomheder om ansættelse/fastholdelse af personer med psykiske lidelser? I hvilke situationer/hvilken type problemstillinger har du oftest brug for ekstern støtte? Fx diagnose? Hvornår i forløbet med en sag, vil man oftest have behov for rådgivning?
Værdien af rådgivning på området	Hvad er den generelle værdi af den sagssparring, Psykiatrifonden tilbyder? Kan sagssparring være med til at gøre dig mere tryk i din praksis? Hvordan? Vil du gøre brug af sagssparring fremadrettet? Hvorfor/hvorfor ikke?
4. Anbefalinger til Psykiatrifondens fremtidige rådgivningstilbud	
Anbefalinger	Har du behov for andre typer rådgivning eller opkvalificering i dit arbejde med målgruppen? Kunne andre ydelser være meningsfulde i forbindelse med støtte til ansættelse/fastholdelse af personer

	med psykiske lidelser i fleksjob?
	Har du ellers nogen ideer til, hvordan Psykiatrifonden fremadrettet kan udvikle/mållrette rådgivningstilbud?
	Virksomhederne har ikke gjort af muligheden for telefonisk rådgivning i det omfang, som man havde håbet på. Har du noget bud på, hvorfor virksomhederne ikke gør mere brug af rådgivningstilbuddet?
Andet?	Har du andre kommentarer?