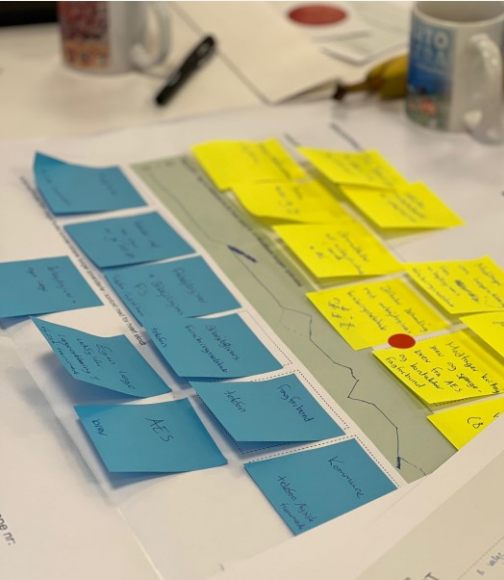


SAMSKABELSESWORKSHOP UDDANNELSES- GODTGØRELSE

Workshop 2
12. oktober 2023 kl. 10-16

atp=



Agenda

Workshop 2

09:30

Ankomst & tjek ind

10:00

Velkommen

Lovgrundlag for Uddannelsesgodtgørelse i et borgerperspektiv

Genbesøg segmenter, kerneproblemer og as-is brugerrejser

To-be brugerrejse

12:30

Frokost

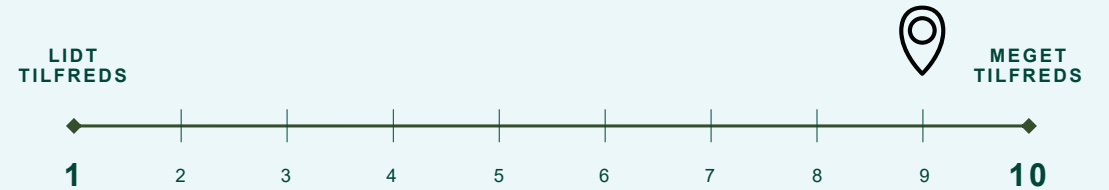
To-be brugerrejse fortsat

Opsamling & afslutning

16:00

Tak for i dag

Feedback



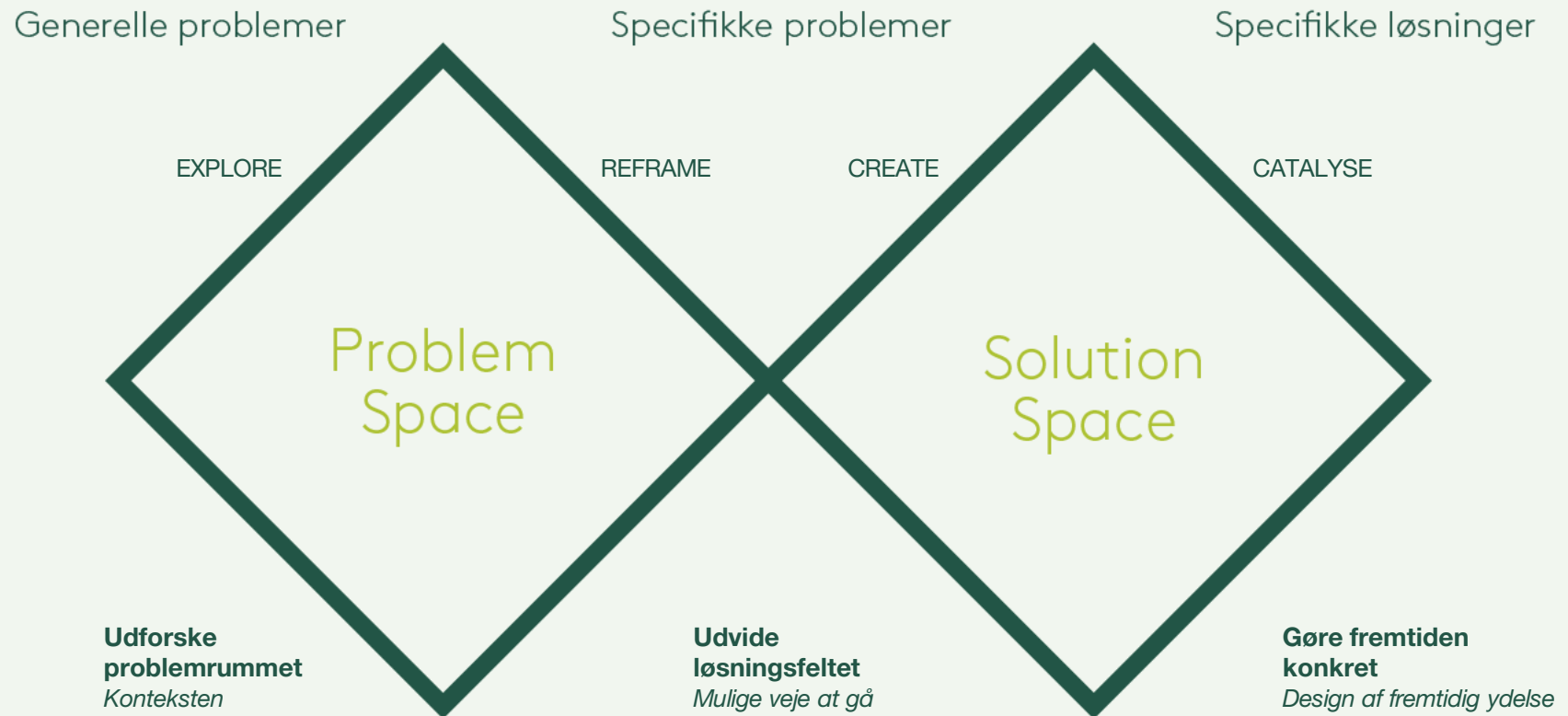
FUNGERER GODT

- At I har sat pris på at arbejde i tværfaglige grupper
- I har været glade for vores facilitering
- At oplæggene fra Christian Bason og fakta om segmenter og kerneproblemer var spændende og nyttige for jeres arbejde
- Fedt at prøve at lave en brugerrejse
- Fedt med mulighed for at tænke nyt
- Godt med materiale at orientere sig i

FUNGEREDE MINDRE GODT

- Behov for mere tid til snak i grupper
- Behov for udlægning af lov som start på dag 1
- Der er stor kompleksitet
- For varmt
- Det var svært at lave kunderejse
- Ikke alle vidste nok om arbejdsskader
- For lidt snak om det, der virkelig gør ondt

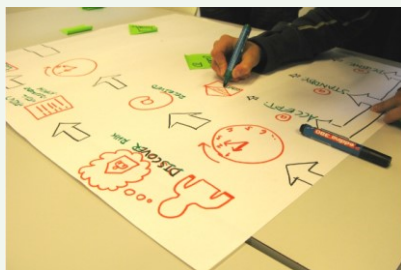
Double Diamond



Når vi er færdige i dag, skal vi gerne stå med

To-be brugerrejse

Designet den – ud fra borgerperspektivet – mest attraktive brugerrejse for Uddannelsesgodtgørelse



De konkrete løsninger

Identificeret konkrete løsninger ud fra to-be brugerrejsen, der kan imødekomme kerneudfordringerne

ØVELSESRÅD
 5. Identificer og offentliggør løsninger

DEN KONKRETE LØSNING

Hvilket sted på brugerrejsen:

1. Beskrivelse af løsning/koncept (tegn og beskriv med ord)
2. Hvorfor de mest radikale beslutninger vi har taget og hvorfor?
3. Det er en god ide fordi (S, store effekter, let at implementere, kvalitetsforøgelse)
4. Hovedmangler der for at få det til at ske (systemer, tid, infrastruktur etc.)
5. Hvor sandsynligt vil det så være at implementeres/realiseres løsningen?
 RELATIVT LET MEGET UMSÆLLEGT

Anbefalinger

Reflekteret over anbefalinger til egen organisation samt anbefalinger til de øvrige aktører/eller en udvalgt aktør

ANBEFALINGSRÅD – INDIVIDUEL REFLEKSION VED BORD
 5. Reflekter over organisationens handlinger

Hvad vil jeg anbefale mit bagland
 Atter hvad de vil anbefale til baglandet herfra

Hvad vil jeg anbefale en eller flere aktører
 Atter hvad de vil anbefale en eller flere af de øvrige aktører og herfra

... men det kræver noget af jer

- Vi sætter os i borgers sted ved at tage udgangspunkt i deres udfordringer og behov
- Det handler om borgers behov og ønsker – vi skal forsøge at lægge egne interesser til side
- Vi kender ikke den endelige løsning fra start, den skal vi designe sammen – vi skal forstå problemerne inden vi går i løsningsmode
- Vi skal lytte til hinanden og udnytte den viden, vi sammen kan bringe til bordet
- Vi deltager på lige fod indenfor den givne ramme – samskabelsesprocesser er demokratiske

Det bliver to intense dage, og vi har brug for jeres fokuserede indsats og energi



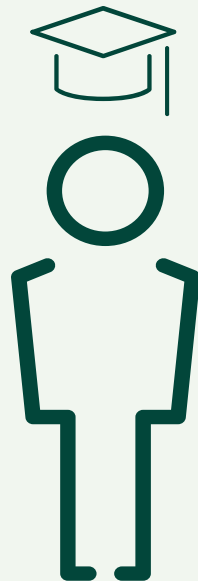
Søren Ahrensberg

Underdirektør
Forretningsudvikling AES

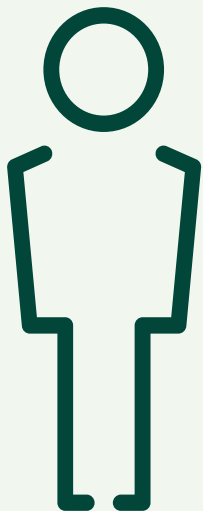
L 23 Forslag til lov om ændring af lov om
arbejdsskadesikring og forskellige andre love
§ 18 a-h

Uddannelsesgodtgørelse i et borgerperspektiv

Næsten 50 % er *ikke* i ordinær
beskæftigelse 5 år efter en arbejdsskade



Inden start på uddannelsen



AES

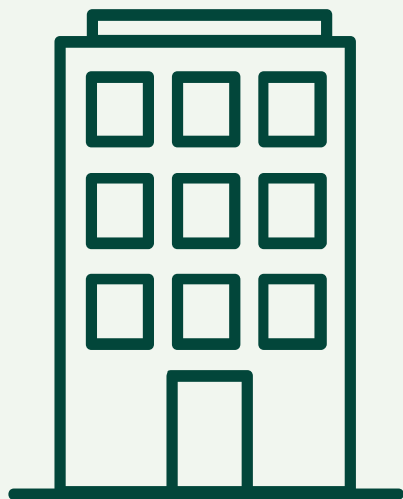


Er borgeren i målgruppe for
uddannelsesgodtgørelse?



Er borgeren i målgruppe for uddannelsesgodtgørelse?

AES



AES ser på 4 forskellige forhold:

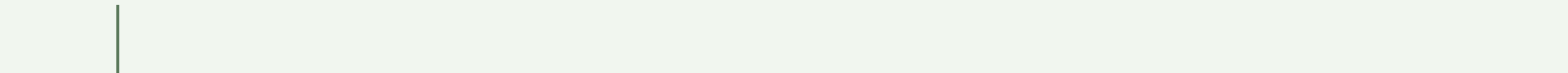
1. Forventer vi, at borgeren får et varigt mén på mindst 10% (én eller flere arbejdsskader)?
2. Er borgeren ledig eller i en opsagt stilling?
3. Kan borgeren ikke bruge sine uddannelser, eller arbejde indenfor sine tidligere arbejdsområder på fuld tid?
4. Vil borgeren kunne tjene mere med en ny uddannelse end uden?

Inden start på uddannelse

AES



Er borgeren i målgruppe for
uddannelsesgodtgørelse?



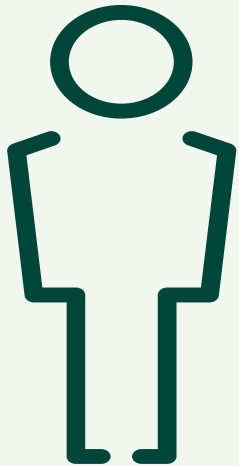
Ønsker jeg uddannelsesgodtgørelse?



Borgeren

Ønsker jeg uddannelsesgodtgørelse?

Borgeren



Det er et frivilligt tilbud, hvor borgeren skal:

- forstå konsekvenserne af at sige ja
 - økonomi i forhold til evt. erstatning for erhvervsevnetab
 - økonomi i forhold til anden lovgivning og andre offentlige ydelser
 - oplysningspligt
 - evt. tabsbegrænsningspligt hvis uddannelsen afbrydes
- deltage i dialog med kommunen om valg af uddannelse, job og egnethed
- søge ind på en uddannelse, deltage aktivt og gennemføre uddannelsen
- modtage uddannelsesgodtgørelse mens uddannelsen løber (dog højst 4 år)

Inden start på uddannelse

AES



Er borgeren i målgruppe for uddannelsesgodtgørelse?

Kommunen



Hvilken uddannelse skal der vælges – og er borgeren fortsat i målgruppen?

Ønsker jeg uddannelsesgodtgørelse?



Borgeren

Hvilken uddannelse skal borgeren vælge – og er borgeren fortsat i målgruppen?

Kommunen



Lov om aktiv beskæftigelsesindsats § 38 a, stk 2

Borgeren bliver indkaldt til en samtale med Jobcenteret om uddannelsesmuligheder.

Jobcenteret vejleder borgeren om uddannelsesgodtgørelse og andre muligheder i beskæftigelsessystemet.

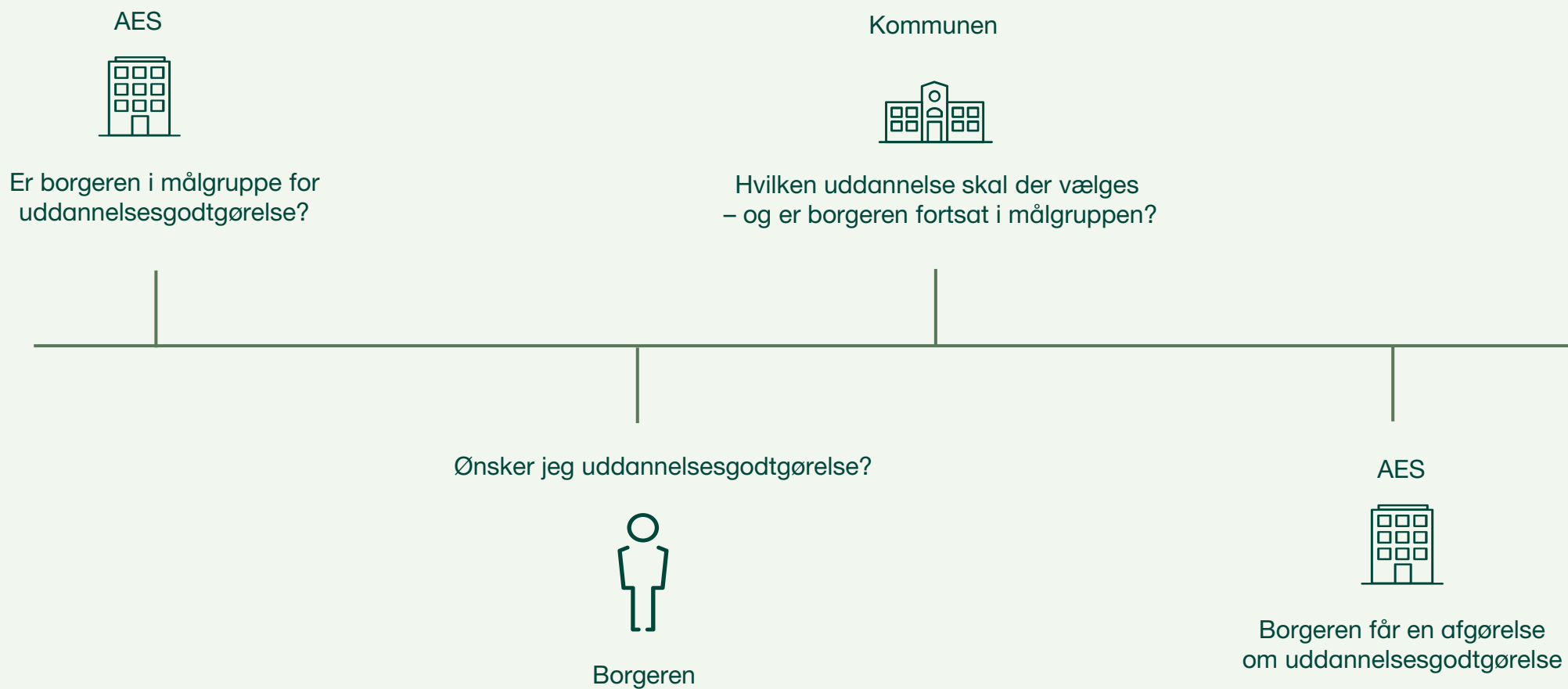
Samtalen hjælper borgeren til at træffe et oplyst valg om, hvad der bedst passer til borgerens behov.

Jobcenteret vurderer 2 overordnede spørgsmål ift uddannelsesgodtgørelse:

1. Kan borgeren gennemføre en uddannelse og arbejde på normale vilkår bagefter?
2. Er den ønskede uddannelse 'erhvervskompetencegivende' og inden for et område med mangel på arbejdskraft?

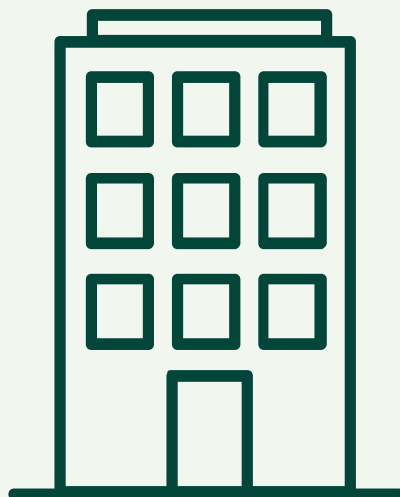
"Arbejdsmarkedsbalancen" og "UddannelsesGuiden" anvendes til at vurdere spørgsmål 2.

Inden start på uddannelse



Borgeren får en afgørelse om uddannelsesgodtgørelse

AES



På baggrund af kommunens oplysninger tilkender AES borgeren uddannelsesgodtgørelse til den godkendte uddannelse.

Borgeren får besked om:

- Hvornår udbetalingen går i gang
- Hvor meget borgeren vil få udbetalt hver måned
- Hvor længe udbetalingen skal løbe

Uddannelsesgodtgørelse udbetales af AES.

Inden start på uddannelse

AES



Er borgeren i målgruppe for uddannelsesgodtgørelse?

Kommunen



Hvilken uddannelse skal der vælges – og er borgeren fortsat i målgruppen?

Borger



Borgeren søger ind på en uddannelse og bliver optaget

Ønsker jeg uddannelsesgodtgørelse?



Borger

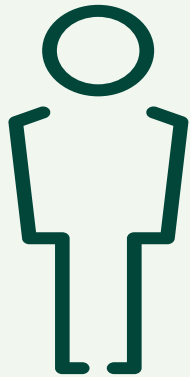
AES



Borgeren får en afgørelse om uddannelsesgodtgørelse

Borgeren søger ind på en uddannelse og bliver optaget

Borgeren

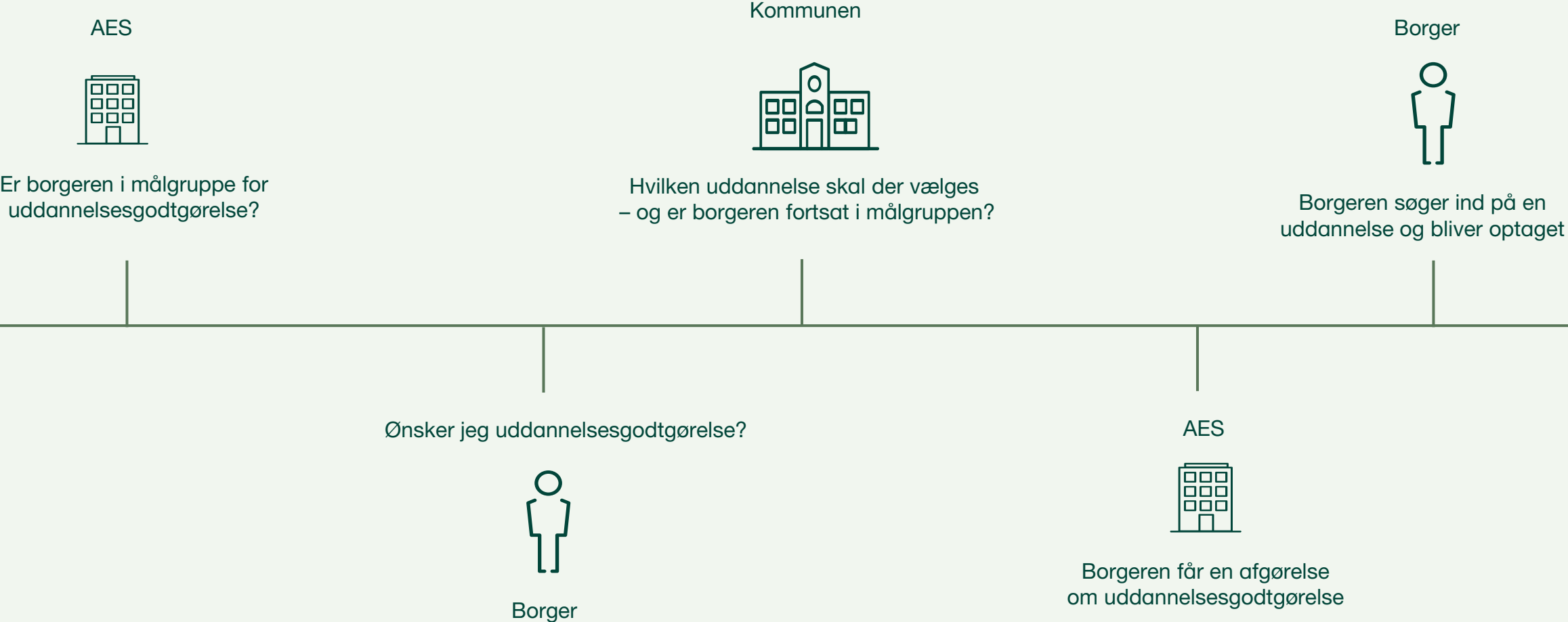


Borgeren skal nu hurtigst muligt søge ind på sin uddannelse

- Borgeren skal være opmærksom på ansøgningsfrister
- Borgeren skal sende de nødvendige oplysninger om optagelse og start på uddannelsen til AES
- Borgeren skal følge uddannelsen

Borgerens opgaver og tidsfrister bliver nærmere fastlagt i bekendtgørelsen

Borgerens vej til uddannelse med uddannelsesgodtgørelse

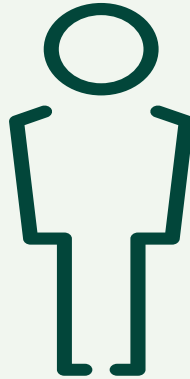


De andre aktørers roller og opgaver er ikke beskrevet i loven

Arbejdspladsen



Borgeren



Behandlere



Fagforeningen



Forsikringssselskabet



Uddannelsen



Borgerens vej til uddannelse med uddannelsesgodtgørelse

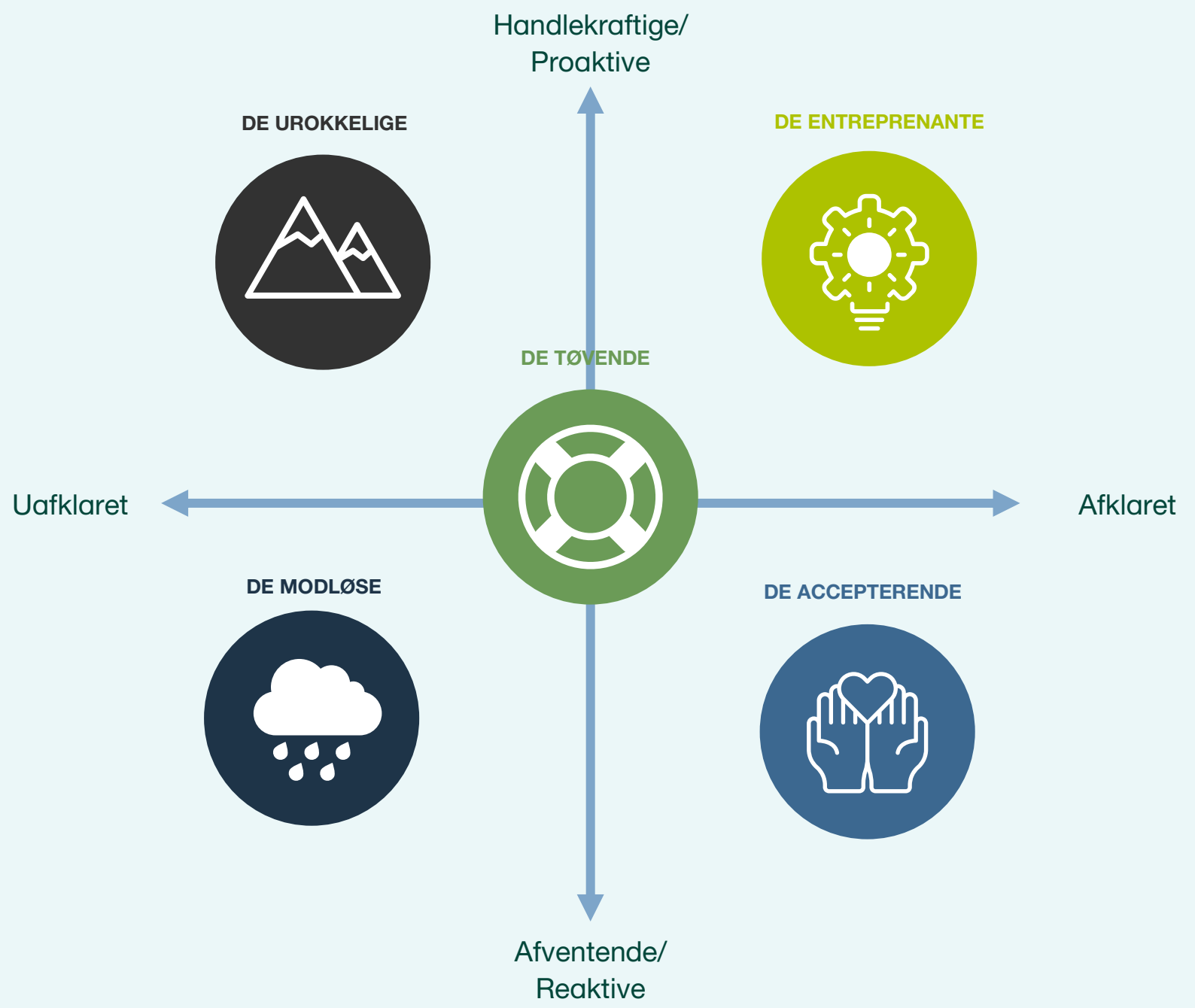


Segmenter, kerneproblemer og as-is brugerrejser



Segmenter

5 segmenter





DE TØVENDE

Dem, der har brug for tid og betryggelse for at komme videre – og som ikke altid gør det...

Karsten



- Har svært ved beslutte, hvad der er rigtigt at gøre i livet efter arbejdsskaden
- Skal have hjælp til at erkende situationen og se nye muligheder
- Er autoritetstro og bange for at gøre noget forkert



Nogle gange ligger tingene lige for foden af en, men man har brug for et wake up call.”

– Tømrer, 35 år



Kerneproblemer

5

kerneproblemer

#1

Jeg får et ansvar, jeg ikke kan løfte

- fordi jeg ikke forstår mine rettigheder, muligheder og konsekvenserne af mine og andres handlinger

#2

Jeg føler, at jeg skal være på vagt

- fordi der er modsatrettede budskaber og manglende tillid til systemet

#3

Jeg føler mig som en sag

- fordi jeg oplever, at jeg ikke bliver behandlet som et menneske

#4

Mit helbred spænder ben for mig

- både professionelt og privat

#5

Jeg er usikker på at skifte spor i livet

- fordi forandring er hårdt og min situation gør det svært at skulle på skolebænken



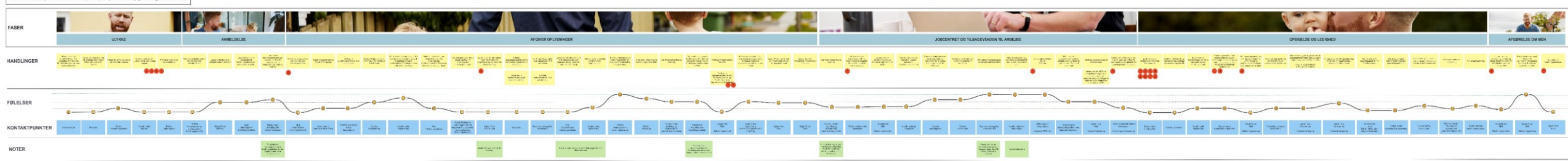
As-is brugerrejsten



As-is brugerrejsen



Sagnum - De Besvæde
 Parkvej, København, 13 W, Antennekabel fra Park, biler parkeret på motorvej og for svovlske skader på bil





#1 **Jeg får et ansvar, jeg ikke kan løfte**
- fordi jeg ikke forstår mine rettigheder, muligheder og konsekvenserne af mine og andres handlinger

#3 **Jeg føler mig som en sag**
- fordi jeg oplever, at jeg ikke bliver behandlet som et menneske

Mange aktører
- Alle aktører kommer på banen – og beder om det samme

Løbende kontakt med aktører
- Taber overblik når sagerne kører parallelt i AES, FS og Jobcenter



#3 **Jeg føler mig som en sag**
- fordi jeg oplever, at jeg ikke bliver behandlet som et menneske

#4 **Mit helbred spænder ben for mig**
- både professionelt og privat

Mange aktører
- Alle aktører kommer på banen – og beder om det samme



#1

Jeg får et ansvar, jeg ikke kan løfte

- fordi jeg ikke forstår mine rettigheder, muligheder og konsekvenserne af mine og andres handlinger

#2

Jeg føler, at jeg skal være på vagt

- fordi der er modsatrettede budskaber og manglende tillid til systemet

Spørgeskemaer

- Svare på spørgeskemaer fra AES, forsikringsselskab og kommune



De svære skridt

De svære skridt

- Det bøvler mange steder i Karstens brugerrejse
- De svære skridt er fordelt ud over hele brugerrejsen
- ALLE ønsker at hjælpe borgeren – men...

10

svære skridt i Karstens brugerrejse

4

Skridt flere grupper var enige om

Opsagt

- *Karsten bliver opsagt fra jobbet på grund af sygdom*

Sygemeldt

- *Karsten sygemelder sig fra arbejdet lige efter ulykken*

Spørgeskemaer

- *Svare på spørgeskemaer fra AES, forsikringselskab og kommune*

Jobplan

- *Karsten skal lave en plan for et andet arbejde med Jobcentret*

6

Skridt fordelt mellem grupper

Mange aktører

- *Alle aktører kommer på banen – og beder om det samme*

Løbende kontakt med aktører

- *Taber overblik når sagerne kører parallelt i AES, Forsikring og Jobcenter*

Tilbage på deltid

- *Forsøger at komme tilbage på arbejde – i starten på deltid*

Møder Jobcentret

- *Den første kontakt med Jobcentret*

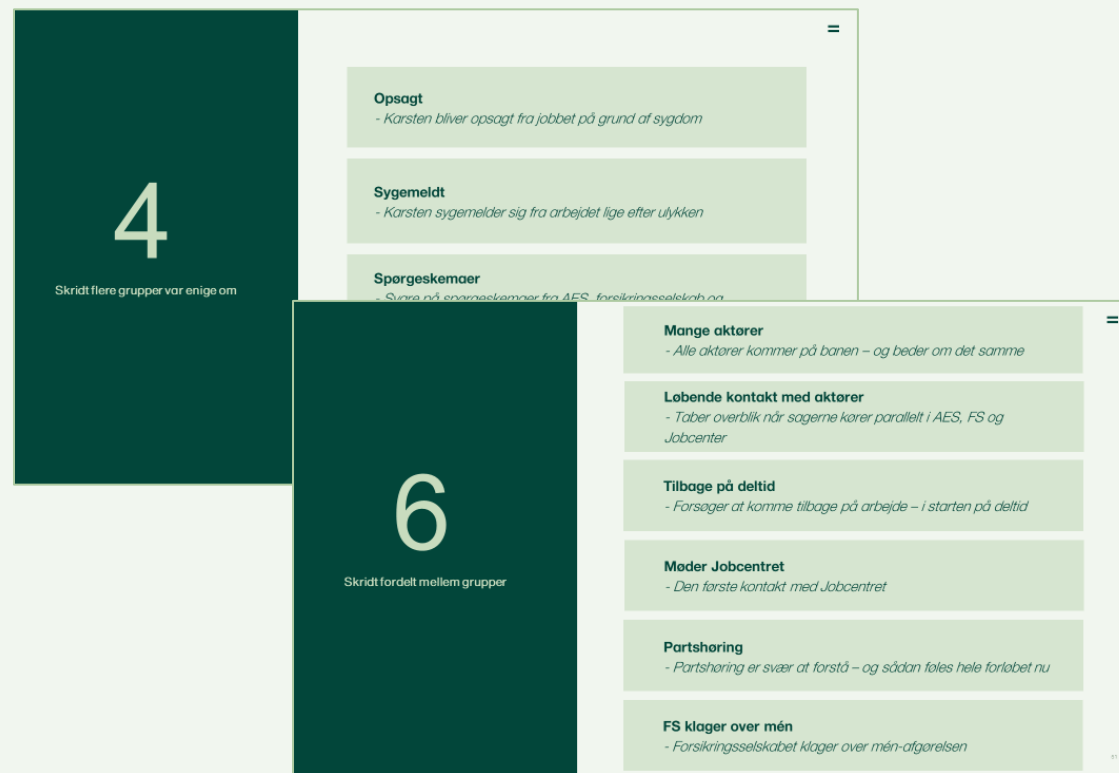
Partshøring

- *Partshøring er svær at forstå*

Forsikringen klager over mén

- *Forsikringselskabet klager over mén-afgørelsen*

Spørgsmål?



Segment: De berørte
Personer: Karsten, 35 år, Autismebehandler hos Faac, bliver påklagt på modersmål og får alvorlige skader på knæ



Kaffepause
11:20-11:35



Introduktion til to-be brugerrejse

Hvad er en to-be brugerrejse, og hvorfor skal vi designe en?

En "to-be" brugerrejse refererer til **en fremtidig eller ønsket kunderejse, der beskriver den ideelle oplevelse**, som en bruger skal have, når de interagerer med vores produkt, service eller organisation.

En vigtig pointe er, at vi i dag optegner den **ideelle brugerrejse for segmentet "De tøvende"**, da de er identificeret mest relevante ift. Uddannelsesgodtgørelse. Vi kunne i virkeligheden optegne de fire andre segmenters kunderejse, og disse ville formentlig se lidt forskellige ud.



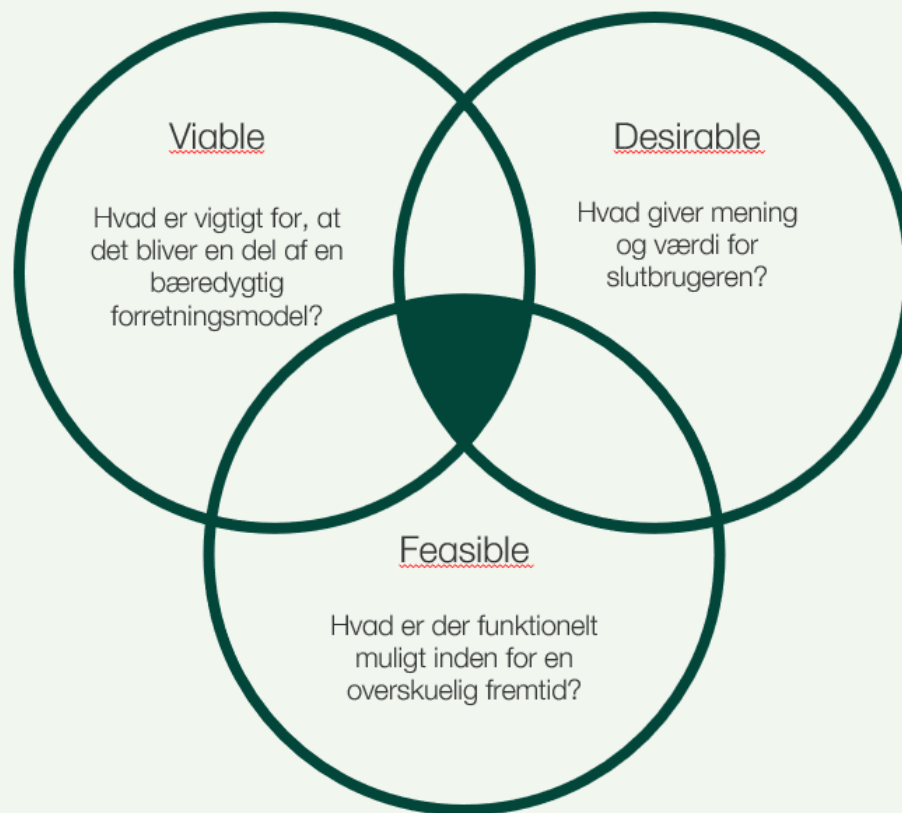
Fordele ved to-be brugerrejsen

- **Forbedret brugeroplevelse** – gennem sammenhængende brugerrejse
- **Innovation** – overvejelse af nye teknologier, processer og/eller funktioner
- **Bedre målretning** af bl.a. kommunikation - gennem at kende brugerne/borgerne bedre
- **Effektivisering** - En fremragende brugeroplevelse kan være med til at øge effektiviteten og nøjagtigheden af ydelsen, vi som organisationer skal levere til borgerne

10%

0%

Tænk 360 grader rundt om idéen



Designprincipper for Uddannelsesgodtgørelse



Få skridt



Transparens



Sammenhæng



Timing



Alternative kanaler



Få skridt

Design en brugerrejse der er så enkel som mulig, det vil sige en brugerrejse, der har så få skridt og kontaktpunkter som muligt.

Overvej om jeres interaktioner med borger gentages af andre aktører. Og om jeres interaktioner med borger påfører borger ekstra-opgaver.

Forbedret kommunikation hos norske myndigheder

LØSNING

I Norge har man i 2023 undersøgt, hvordan god kommunikation i det offentlige kan spare både borger for frustration og usikkerhed – og samtidig spare det offentlige for henvendelser og ekstra tid på sagsbehandling, med fokus på bl.a. boligstøtte.

Klar og tydelig information: Ved at levere klar og tydelig information på hvert trin af brugerrejsen kan borgerne hurtigere forstå, hvad der kræves af dem, og hvordan de skal fortsætte. Dette reducerer forvirring og fejl og kan forhindre borgerne i at gå tabt i processen.

Feedback og bekræftelse: At give borgerne feedback i realtid, når de udfører handlinger, kan hjælpe med at bekræfte, at de har gjort det korrekt. Dette kan øge borgernes selvtillid og minimere behovet for korrektioner senere i processen.

Proaktiv information: I stedet for at vente på, at borgerne stiller spørgsmål eller støder på problemer, kan god kommunikation være proaktiv og informere borgerne om relevante oplysninger på det rette tidspunkt.

FORDELE

- Reducerede sandsynligheden for mangelfuld ansøgning med 4% – svarende til 194 færre mangelfulde søgninger om boligstøtte i en enkelt kommune
- Sparer borgerne for ca. 10 minutter ved ansøgningsformular
- Det omskrevne skema kan anvendes på flere områder i kommunen





Transparens

Skab en transparent brugerrejse, hvor borger til enhver tid kender næste skridt, og hvornår det sker, så borger har forståelse for den samlede proces.

På den måde ved borger også, hvis der er behov for, at vedkommende skal gøre noget.

Post Nord – Track & Trace

LØSNING

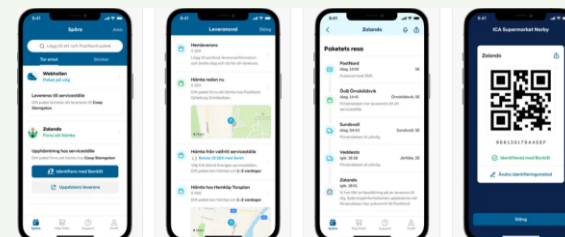
Digitale løsninger til pakke-tracking skaber gennemsigtige og brugervenlige oplevelser for brugerne ved at reducere usikkerhed og give mulighed for at være mere informeret og inddraget i hele leveringsprocessen.

Digital pakke-tracking giver brugeren mulighed for at se en pakkes placering og status i realtid. Dette gør det nemt at vide, hvor pakken er, og hvornår den forventes at blive leveret. På den måde kan modtager planlægge og sikre, at være tilgængelig, når pakken ankommer.

Samtidig kan brugeren følge med i, hvis der opstår problemer eller fejl undervejs i processen, hvilket giver bruger mulighed for at agere og rette op på situationen – fx kontakte distributør for yderligere oplysninger. Og på samme måde kan distributør bruge pakke-tracking til at sende notifikationer og opdateringer til bruger undervejs i processen.

FORDELE

- Markant færre henvendelser hos leverandør og distributør
- Svar på typiske spørgsmål i pakke-tracking-løsningen sparer tid og ressourcer for både kunden og distributør
- Sporing af forsendelser gør det muligt hurtigt at reagere på uventede hændelser som forsinkelser eller problemer, hvilket mindsker omkostningerne ved håndtering af sådanne situationer efter de er opstået
- Identifikation af ineffektive processer i forsyningskæden og logistikken





Sammenhæng

Skab en oplevelse af sammenhæng i den samlede brugerrejse på tværs af aktører. Borgeren skal have en oplevelse af, at de taler med et system, der taler sammen.

Dette indebærer fx en brugerrejse, hvor I anvender data, som I i forvejen har – også mellem aktører – så I forstyrrer borger mindst muligt.

Emento – digital forløbsplan

LØSNING

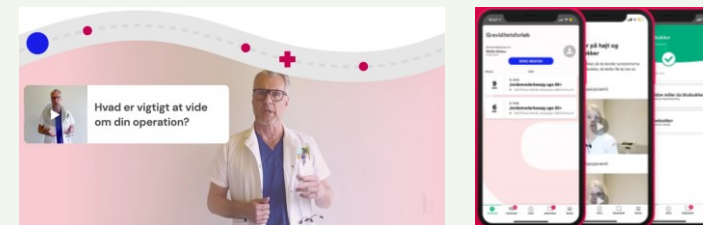
En digital forløbsplan er en elektronisk version af en plan. Digitale forløbsplaner kan være afgørende for at skabe sammenhæng og en god brugeroplevelse i en brugerrejse, især hvor komplekse opgaver skal administreres, f.eks. inden for sundhedsvæsenet.

I den digitale forløbsplan har borger adgang til relevant information ift. de opgaver, borger skal udføre undervejs i den samlede brugerrejse. Derudover kan borger se den fulde rejse visuelt på tværs af aktører. Dette gør det lettere for borgeren at finde de nødvendige oplysninger og værktøjer.

I sundhedsvæsenet har man anvendt digitale forløbsplaner (Emento) og opnået en række fordele for både borgere og alle de aktører, der indgår i det samlede sundhedsvæsen.

FORDELE

- På Aarhus Universitetshospital faldt belægningsprocenten fra 2,7 til 2,5 dage på familieafsnittene og fra 3,5 til 3,2 på afsnittet for mor/barn
- Mere tid til patienterne, og det smitter positivt af på arbejdsglæden
- Øget patienttilfredsheden og patienten tager mere ansvar over eget forløb
- Forbedret kommunikationen mellem patient og behandlere





Timing

Vær sikker på, at borger gør det, I beder dem om. Det gøres ved at finde den rette timing og være opmærksom på, hvornår I beder borger om at udføre en handling.

Spørg jer selv: ”Hvornår vil det være det mest optimale tidspunkt at spørge en borger om det her – eller præsentere en given løsning for dem?”

Sundhedskortet som app og organdonation

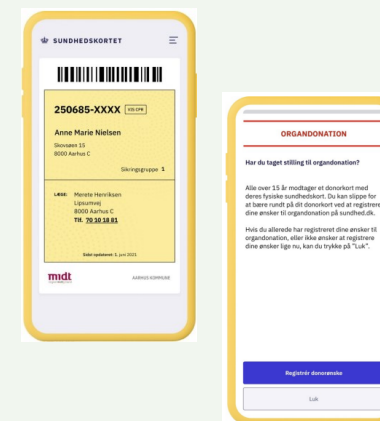
LØSNING

Dette eksempel illustrerer, hvordan sundhedskortet kan bruges til at fremme organdonation ved at tage fordel af timingen og motivationsfaktorer.

Man bad danskerne om at tage stilling til organdonation samtidig med, at man hentede sundhedskort-appen. Det er god timing, fordi man er i gang med at forholde sig til sundhed generelt, og man allerede har sit NemID/MitID fremme. Her er ingen gode argumenter - bare et smart tidspunkt. Det gør det lettere for borgerne at træffe beslutningen om at blive organdonor på et tidspunkt, hvor de allerede er engageret i deres sundhed og har adgang til relevante oplysninger og ressourcer.

FORDELE

- Efter første uge havde næsten 27.000 borgere registreret sig, hvilket svarer til halvdelen af registreringer for et halvt år
- Enkel og hurtig proces, når man alligevel beskæftiger sig med sundhedsoplysninger
- Let for borgere at tage beslutningen om organdonation





Alternative kanaler

Vær sikker på, at I rammer borger med jeres kommunikation – og at borger svarer tilbage. Tænk altid på, om den kanal, I anvender, er den mest intuitive kanal for borger.

For hver gang I ønsker at kommunikere med borger (eller borger skal kommunikere med jer), bør I overveje, hvilke kanaler borger ellers benytter sig af til daglig.

Personlige assistenter og chatbots hos skattemyndigheder

LØSNING

Flere skattemyndigheder rundt om i verden har implementeret chatbots og AI-drevne virtuelle assistenter. Chatbots anvender kunstig intelligens til at forstå borgers spørgsmål og give relevante svar baseret på en database af skatterelateret information. De kan også henvise borger til menneskelige skatteeksperter ved mere komplekse spørgsmål.

Spørgsmål om skatteregler: Borgerne kan chatte med chatboten for at få svar på spørgsmål om skatteregler, frister for indsendelse af selvangivelse, skatteafgifter og skattefordelingsordninger.

Hjælp til selvangivelse: Chatboten kan guide borgeren gennem processen med at udfylde selvangivelsen ved at stille spørgsmål og tilbyde forklaringer på, hvordan forskellige indtægts- og fradragsposter fungerer.

Forespørgsler om skatteaftaler: Chatboten kan hjælpe borgere med at afgøre, om de er berettiget til bestemte skatteaftaler og guide dem gennem ansøgningsprocessen.

FORDELE

- Forbedret brugeroplevelse ved nem adgang til skatterelaterede oplysninger og support, uden at borger skal navigere gennem komplekse websteder eller apps
- Borger kan få svar på deres spørgsmål døgnet rundt
- Reduceret behov for at kontakte skattevæsnet via telefon





TJEKLISTE

- 1 Har I sikret, at det er nemt for Karsten at gøre det rigtige og forstå sine rettigheder og muligheder?

- 2 Har I sikret, at Karsten modtager klar og tydelig kommunikation, som er afstemt med de øvrige aktørers kommunikation, og at kommunikationen giver Karsten en indikation af, hvad han kan forvente, og hvordan han kommer trygt videre?

- 3 Har I sikret, at oplysninger om Karsten og hans sag bliver anvendt på en måde, så han føler sig mødt med empati og forståelse?

- 4 Har I sikret, at der kan tages højde for Karstens arbejdsskade, når han skal indgå på et studie- og/eller en arbejdsplads?

- 5 Har I sikret, at I understøtter Karsten i den (psykologiske) forandring, som han står overfor ift. at skulle studere og skifte retning i sit arbejdsliv?



TO-BE BRUGERREJSE

Jeres to-be brugerrejse skal designes ud fra borgerens perspektiv - hvad vil være mest hensigtsmæssigt for Karsten. I skal være ambitiøse, men med hensyntagen til, at rejsen også skal være realistisk ift. det efterfølgende implementeringsarbejde, herunder jeres roller og forpligtelser. Ambitionen er ikke en perfekt rejse, men et overordnet og realistisk billede af, hvordan brugerrejsen bør se ud.

1

Udvælg en ved jeres bord, der læser den opdaterede case-beskrivelse om Karsten højt.

2

I skal nu arbejde med to spor i brugerrejsen:

- Spor 1: Karstens (borger) handlinger
- Spor 2: Kontaktpunkter (kanaler/aktører)
- Spor 3: Noter

Vælg tre forskellige post-it farver; et til hvert spor.

3

Spor 1:
Notér og diskuter i gruppen, hvilke steps Karsten bør komme igennem på sin brugerrejse fra skaden opstår og til afgørelse om Uddannelsesgodtgørelse. En post-it pr. skridt.

Spor 2:
Notér på en anden farve post-it alle de kontaktpunkter, Karsten har med kanaler/aktører.

4

Organiser jeres post-its på tidslinjen i kronologisk rækkefølge (brugerrejse-templaten).

Husk at bruge designprincipperne og tjeklisten.

Materialer til brugerrejse

BRUGERREJSEKABELON Gruppe nr: _____

HANDLINGER – definér Karstens vigtigste skridt

--	--	--	--	--	--

FØLELSER – tegn en følelseskurve for hvert skridt for at visualisere borgers oplevelse

😊 _____
 ☹️ _____

--	--	--	--	--	--

KONTAKTPUNKTER – angiv hvilke kanaler/aktører borger anvender/er i kontakt med for hvert skridt

--	--	--	--	--	--

Designprincipper for Uddannelsesgodtgørelse

- Få skridt
- Transparens
- Sammenhæng
- Timing
- Alternative kanaler

TJEKLISTE

- Har I sikret, at det er nemt for Karsten at gøre det rigtige og forstå sine rettigheder og muligheder?
- Har I sikret, at Karsten modtager klar og tydelig kommunikation, som er afstemt med de øvrige aktørers kommunikation, og at kommunikationen giver Karsten en indikation af, hvad han kan forvente, og hvordan han kommer frygt videre?
- Har I sikret, at oplysninger om Karsten og hans sag bliver anvendt på en måde, så han føler sig mødt med empati og forståelse?
- Har I sikret, at der kan tages højde for Karstens arbejdsskade, når han skal indgå på et studie- og/eller en arbejdsplads?
- Har I sikret, at I understøtter Karsten i den (psykologiske) forandring, som han står overfor ift. at skulle studere og skifte retning i sit arbejdsliv?

CASEBESKRIVELSE

Karsten



OM KARSTEN

- 33 år gammel
- Bor med kæresten Annika og deres to sønner William (3 år) og Lukas (7 år)
- Uddannet automekaniker og ansat hos Faick
- Elsker at tilbringe tid i naturen - særligt at tage på shelture og være aktiv i den lokale kajakklub
- Er ordblind og mere praktisk end bogligt anlagt

DET ER VIGTIGT FOR KARSTEN

- at have et arbejde og kunne forsørge sin familie
- at være en del af fællesskabet på arbejdspladsen
- at være sammen med Annika, William og Lukas
- at kunne dyrke sine hobbyer
- at arbejde med noget, der gør ham glad

Segment: De tøvende

OM SKADEN

Karsten bliver påkørt på en motortrafikvej, da han bugserer en kundes bil.

Han bliver kørt på hospitalet, hvor de konstaterer, at hans knæ er blevet knust. Han bliver derfor opereret. Han tager en del smertestillende medicin i den første periode efter skaden og starter til genoptræning. Han går også i et forløb hos en psykolog for at bearbejde det, der er sket.

KARSTENS BEKYMNINGER

- er bange for at blive fyret, fordi han har mange sygedage
- har dårlig samvittighed over for sin arbejdsplads og kolleger, fordi han føler, at han ikke løfter sin del
- kan ikke forestille sig at lave andet end at være mekaniker
- er bange for, om skaden bliver værre af, at han fortsætter med at arbejde
- har svært ved at sige farvel til det job, han elsker, og de kolleger, han er glad for
- er bange for, hvad hans familie vil sige, hvis han giver op og skifter til noget andet
- skal passe på ikke at modarbejde sin skadesag og sine muligheder for at få erstatning
- er bange for at gøre noget forkert, når han skal svare på spørgsmål fra forsikringsseksjonen

KARSTENS ARBEJDS SITUATION EFTER ULYKKEN

Karsten er sygemeldt på fuld tid efter ulykken. Efter tre måneder genoptager Karsten sit arbejde 20 timer om ugen og får nogle mere administrative opgaver for at skåne knæet. Han forsøger langsomt at træppe op i timeantal og at varetage flere af sine tidligere opgaver. Det er dog svært, fordi opgaverne giver Karsten store smerter. Arbejdsgiveren og Karsten beslutter derfor, at han er nødt til at slutte i sit job.

KARSTENS OPGAVER UNDER SKADESFORLØBET

- Blive opereret og gennemgå genoptræning
- Gå til mange aftaler med læger, psykologer osv.
- Forstå og erkende konsekvenserne af sin arbejdsskade
- Aktivere fagforeningen
- Gå til møder med kommunen
- Udfylde spørgeskemaer fra AES, forsikring og kommune
- Tilpasse sine arbejdsopgaver til en ny virkelighed i samarbejde med sin arbejdsgiver (udarbejde plan)
- Vurdere om smerterne er for stærke til at kunne udføre sine arbejdsopgaver
- Forholde sig til råd, bekymringer og anbefalinger fra familie og netværk
- Forstå hvilke konsekvenser de forskellige tilbud fra det offentlige (fx uddannelse, praktik etc.) har af konsekvenser for økonomi (inkl. pension) og fremtidige jobmuligheder
- Undersøge og vælge en vej mod et andet arbejdsliv - i samråd med kommunen

4

Skridt flere grupper var enige om

Opsagt
- Karsten bliver opsagt fra jobbet på grund af sygdøm

Sygemeldt
- Karsten sygemelder sig fra arbejdet lige efter ulykken

Spørgeskemaer
- Svare på spørgeskemaer fra AES, forsikringssekskab og

6

Skridt fordelt mellem grupper

Mange aktører
- Alle aktører kommer på banen - og beder om det samme

Levende kontakt med aktører
- Tager overblik ned søgner kører parallelt i AES, FS og Jobcenter

Tilbage på det tid
- Forsøger at komme tilbage på arbejde - i starten på deltid

Møder Jobcenter
- Den første kontakt med Jobcenter

Partshøring
- Partshøring er svært at forstå - og sådan føles hele forløbet nu

FS klager over mån
- Forsikringssekskabet klager over mån-afregnelsen

To-be brugerrejse: Skade anmeldes til tilkendelse af Uddannelsesgodtgørelse

12:30 -13:15

Frokost



To-be brugerrejse fortsat

Udarbejdelse af de konkrete løsninger



DE KONKRETE LØSNINGER PÅ BRUGERREJSEN

I får nu mulighed for at uddybe de steder på to-be brugerrejsen for Uddannelsesgodtgørelse, som I ser som værende de vigtigste at få beskrevet i dybden. Kortet vil hjælpe jer med at tydeliggøre tankerne bag to-be brugerrejsen, hvilke tiltag I har indført samt hvorvidt I vurderer, at denne brugerfokuserede rejse er realistisk at implementere.

1

Identificer de steder på jeres brugerrejse, som I vurderer er de vigtigste at få beskrevet yderligere.

2

Udvælg de to steder, I vil uddybe, f.eks. hvad for en løsning/koncept som lægger bagved dette skridt i brugerrejsen. Marker de to udvalgte steder med grønne dots.

3

Udfyld kortet "Den konkrete løsning" for hver af jeres to udvalgte steder på brugerrejsen.

Øvelseskort

ØVELSESKORT
 Det udfyldte kort afleveres i konvolutter

DEN KONKRETE LØSNING

Hvilket sted på brugerrejsten:

1. Beskrivelse af løsning/koncept (tegn og beskriv med ord)

2. Hvad er de mest radikale beslutninger vi har taget og hvorfor?

3. Det er en god ide fordi (fx. stor effekt, let at implementere, kvalitetsforøgelse)

4. Hvad mangler der for at få det til at ske (systemer, tid, infrastruktur etc.)

5. Hvor vanskelig/let vil det så være at implementere/realisere løsningen?

RELATIVT LET

MEGET VANSKELIGT

Kaffepause
14:45-15:00



Præsentation af ideer

Find den gruppe, som har samme farve kasse som jer og præsenter jeres bedste ide/koncept



Anbefalinger

5 min. individuel refleksion
 15 min. plenum diskussion

Opsamling og næste skridt

Næste skridt for AES

#1

Prioritering af indsamlede indsigter fra samskabelsesworkshop

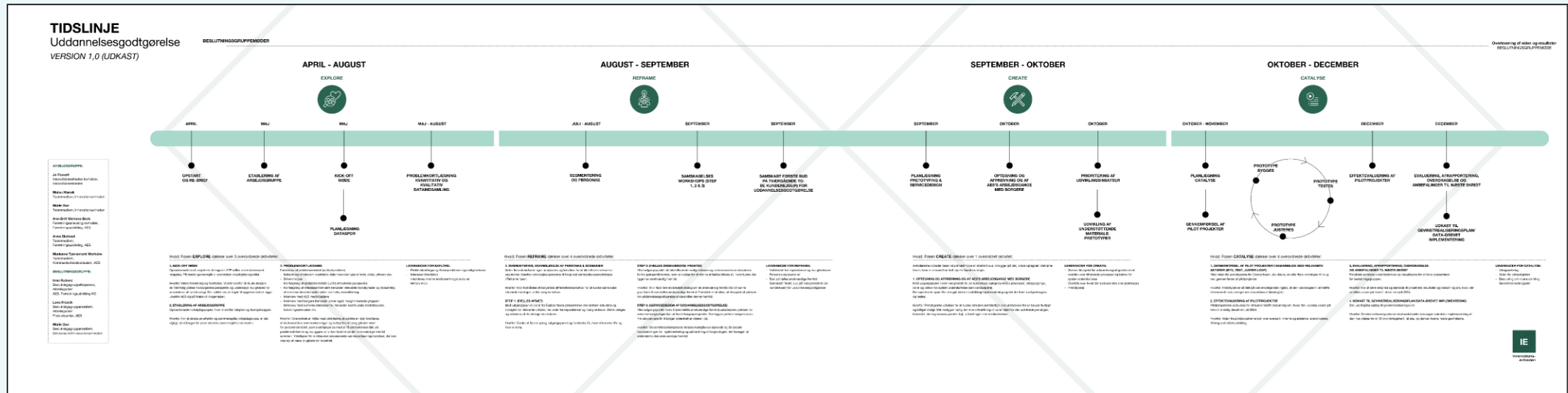
Ud fra den tværgående to-be brugerrejse prioriteres skridt og løsninger til implementering i AES' del af brugerrejsen på kort og lang sigt.

#2

Optegning og afprøvning af AES's processer

Med udgangspunkt i den tværgående to-be brugerrejse optegnes AES' processer, arbejdsgange, roller og behov for systemunderstøttelse (service blueprint).

Referencegruppe inddrages løbende.



Tak for i dag!

Feedback

FEEDBACK-KORT
 ☐ *Det udfyldte kort afleveres i konvolutten*

Det fungerede godt

Det fungerede mindre godt

Min overordnede tilfredshed med dagen

Noter på skalaen

Et godt råd til facilitatorerne