



NASJONALT SENTER FOR ERFARINGS-
KOMPETANSE INNEN PSYKISK HELSE

Erfaringskonsulent | Rådgiver i brukermedvirkning
Brukerspesialist | Medarbeider med brukererfaring
Fagkonsulent med brukererfaring | Lønnet likeperson

Brukeransettelser

Håndbok for virksomheter som ønsker å ansette personer
med egenerfaring innen psykisk helse- og rusfeltet.

Forfattere: Astrid Karine Weber & Målfrid J. Frahm Jensen

Nasjonalt senter for erfaringskompetanse innen psykisk helse

PB 298 Sentrum
3701 Skien

post@erfaringskompetanse.no
www.erfaringskompetanse.no

–

Forfattere

Astrid Karine Weber
og Målfrid J. Frahm Jensen

Omslagsfoto
iStock

Design og trykk
ETN

Typografi
Avenir Next

FORFATTERE:

Astrid Karine Weber har lang erfaring fra psykisk helsefeltet som pasient og pårørende, og som tillitsvalgt i en brukerorganisasjon. Ansatt som erfaringskonsulent ved Universitetssykehuset Nord-Norge, Psykisk helse- og rusklinikken fra 2008. Er prosessleder i «Bruker Spør bruker». Medforfatter i en fagbok innen psykisk helsefeltet. Utdannet sosionom.

Målfrid J. Frahm Jensen har lang erfaring fra psykisk helsefeltet som pasient og pårørende, og som tillitsvalgt i brukerorganisasjoner. Ansatt som erfaringskonsulent ved Helse Stavanger, psykiatrisk divisjon fra 2009 til 2015. Medforsker i et doktorgradsprosjekt. Medforfatter i flere fagbøker og hefter innen psykisk helsefeltet. Har gitt ut seks diktsamlinger. Tildelt "Tabuprisen 2015" fra Rådet for psykisk helse. Tildelt "Ytringsfrihetsprisen 2015" fra Stiftelsen til fremme av ytringsfriheten innen psykisk helsevern. Utdannet hjelpepleier.

REFERANSEGRUPPE:

Morten Brodahl har lang erfaring fra psykisk helse- og rusfeltet som bruker. Ansatt som erfaringskonsulent i Stange kommune, og som erfaringsrådgiver i Nasjonalt kompetansesenter for samtidig rusmisbruk og psykiske lidelser (ROP) fra 2014. Medforsker i rapporten «Opplæring og veiledningsbehov hos erfaringskonsulenter».

Gunnhild Ruud Lindvig har flere års erfaring fra psykisk helsefeltet som pasient. Ansatt som erfaringskonsulent ved Sørlandet Sykehus fra 2010 til 2015. Har bidratt som medforsker i et doktorgradsprosjekt. Ansatt som erfaringskonsulent og universitetslektor ved Universitetet i Agder fra 2015. Utdannet spesialpedagog med master i dramapedagogikk.

Solveig Bartun Rob har flere års erfaring fra psykisk helsefeltet som pasient. Ansatt som erfaringskonsulent ved Helse Bergen, Kronstad DPS fra 2013. Har publisert artikler i *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*. Har fast spalte om psykisk helse i lokalavisen «Askøyværingen». Vant pris for beste poster for kvalitetsutvikling på Sykepleiersymposiet i Helse Bergen 2015. Utdannet i kommunikasjon og livssyn på Gimlekollen medie høyskole. Har MB-programmet fra Bergen.

Eva Svendsen er ansatt som seniorrådgiver hos Nasjonalt senter for erfaringskompetanse innen psykisk helse. Tidligere arbeidet ved Notodden Sykehus, psykiatrisk poliklinikk, og i kommunal helse og sosialtjeneste. Utdannet sosionom. Har i tillegg utdanning som kunst- og uttrykksterapeut og familierapeut.

ULIKE BETEGNELSER

Brukeransatte benevnes med flere ulike titler, for eksempel erfaringskonsulent, rådgiver i brukermedvirkning, brukerspesialist, medarbeider med brukererfaring (MB), fagkonsulent med brukererfaring og likepersoner. I denne håndboken brukes benevnelsen «erfaringskonsulent» som en samlebetegnelse.

Forord

Nasjonalt senter for erfaringskompetanse innen psykisk helse er glad for å kunne publisere denne håndboken for arbeidsgivere som ønsker ansette erfaringskonsulenter og medarbeidere med brukererfaring. I Norge er det å ansette tidligere pasienter og brukere av psykisk helsetjenester i stillinger innen helseforetak og kommuner, forholdsvis nytt. Innenfor rusfeltet har man imidlertid mange års erfaring med dette. Erfaringskonsulenter kan gjøre en viktig positiv forskjell i tjenestene både på individnivå så vel som på systemnivå, gitt visse forutsetninger. Vi håper at vi har løftet fram de mest sentrale i denne publikasjonen.

Satsningen på ansettelse av erfaringskonsulenter fra myndighetenes side, har ført til at mange helseforetak og kommuner har etablert slike stillinger de siste årene. Mange har etterlyst sentrale føringer når det gjelder spørsmål rundt målsetningen med stillingene og stillingenes innhold, kompetansekrav, lønnplassering med mer.

Nasjonalt senter for erfaringskompetanse innen psykisk helse har siden 2011 samlet oversikt over og invitert erfaringskonsulenter til nasjonale samlinger to ganger i året for å få del i deres erfaringer fra stillinger i det offentlige. Resultatet er blant annet at vi har fått et stort nettverk av mennesker som bruker sin egenerfaring innen psykisk helse og rus for å tilføre tjenestene viktig bruker- og pårørendekunnskap. To av de som har mange års erfaring som erfaringskonsulenter i tjenesten er engasjert av senteret til å utarbeide denne håndboken i samarbeid med oss. Noen av våre samarbeidspartnere både innen fag- og brukerfeltet har hatt boken til gjennomsyn og gitt oss verdifulle innspill.

Vi håper at vi har fanget opp de viktigste problemstillingene som arbeidsgivere står overfor når det gjelder ansettelser av denne faggruppen og at publikasjonen blir et nyttig redskap i deres hverdag.

Vi er takknemlig for tilbakemeldinger.



Eva Svendsen,
Prosjektleder

Skien, 07.01.16 – Nasjonalt senter for erfaringskompetanse innen psykisk helse



Innledning

De siste årene har interessen for å ansette personer med brukererfaring i ulike roller i psykisk helse- og rusfeltet økt. Erfaringskompetansen som brukerne besitter er en viktig ressurs og kompetanse. Kommune- og spesialisthelsetjenesten, lærings- og mestringssentre (LMS), private virksomheter, brukerorganisasjoner, forvaltningen og nasjonale kompetansesentre trenger denne kompetansen for å bli bedre. For å få til brukermedvirkning trenger man både brukerrepresentanter og erfaringskonsulenter. Det er viktig å være bevisst på de ulike rollene og deres mandat, slik at det er tydelig hvem man involverer hvor.

I flere engelsktalende land er det langt større politisk og sosial bevissthet om brukersattelser enn i Norge. I USA og England er det gitt tydelige politiske og administrative signaler om å vektlegge brukersattelser. I Norge kom en klar oppfordring om brukersattelser i forbindelse med opptrappingsplanen for psykisk helse (1999-2008).

«Bruk av erfaringskonsulenter er et annet eksempel på tiltak som bringer brukernes erfaringer inn i behandlingen på en god måte».¹

En brukersattelse er en ansettelse innenfor psykisk helse- og rusfeltet hvor brukererfaringen er hovedgrunnen til at man blir ansatt, enten det er i rådgivende stillinger eller i klinisk virksomhet.²

Å ansette personer som er eller har vært brukere, er ikke en brukersattelse i seg selv. For at en ansettelse skal kalles en brukersattelse må det stilles krav om at brukererfaringene er nødvendige for å utføre formålet og oppgavene med stillingen, ellers kan den ansatte ikke regnes som erfaringskonsulent eller MB i denne sammenheng.³

1 Meld. St. 11 (2015-2016): Nasjonal helse- og sykehusplan (2016-2019)

2 Westerlund, Heidi: *Mer enn bare ord*, Nasjonalt senter for erfaringskompetanse innen psykisk helse (2012)

3 Helsedirektoratet. «Medarbeider med brukererfaring – en ressurs». IS-1927

Brukeransettelser er viktige i utviklingen av fremtidens psykisk helse- og rusfelt for å fremme brukermedvirkning som en sentral verdi i helsetjenesten, sammen med verdier som autonomi, likeverd og vern om personlig integritet.⁴ Det er også et avgjørende virkemiddel for å styrke brukerperspektivet og brukermedvirkningen i den enkelte virksomhet, både i klinisk arbeid, forskning, undervisning og i utvikling av tjenestene. Helsepersonell og brukere er eksperter på hver sine felt, og idealet er å oppnå likeverdighet og likestilling av kunnskap.⁵ Kombinasjonen av erfaringskompetansen og profesjonskunnskapen kan gjøre tjenestene bedre.

Både arbeidsgivere og personer med brukererfaring har mange spørsmål angående brukersettelser, og om hvordan man bør gå frem. Nasjonalt senter for erfaringskompetanse innen psykisk helse vil derfor gjennom

denne håndboken bidra med råd og tips, slik at ansettelsene kan gjøres på en ryddig og hensiktsmessig måte både for arbeidsgiver og arbeidstaker.

I denne håndboken redegjøres det for begreper, og det sies noe om hva som er viktig å tenke på før, under og etter en ansettelse, hvilken kompetanse erfaringskonsulenter har, og hva de kan tilføre.

Håndboken er utarbeidet på bakgrunn av cirka ti års erfaring med brukersettelser i Norge.

Nasjonalt senter for erfaringskompetanse innen psykisk helse håper håndboken vil være et godt verktøy i prosessen med å ansette personer med brukererfaring som hovedkvalifikasjon i tjenestene, og at den kan bidra til at flere blir ansatt.

4 Storm, Marianne: *Brukermedvirkning i psykisk helsearbeid*, Gyldendal (2009)

5 Strøm, Anita og Fagermoen, May Solveig: «Brukermedvirkning som tjenesteytelse - brukerrepresentanter som samarbeidspartnere» (2011), i: Lerdal, Anners og Fagermoen, May Solveig (red.): *Læring og mestring - i et helsefremmende perspektiv i praksis og forskning*. (s. 63-81). Oslo, Gyldendal Akademisk (2011)

Innhold

Forord	3
Innledning	5
Begrepsavklaringer	9
Bruker / Pårørende.....	9
Brukerperspektivet.....	9
Brukermedvirkning.....	9
Brukerkunnskap	10
Erfaringskompetanse.....	10
Brukerrepresentant.....	10
Likeperson.....	10
Brukeransettelser: erfaringskonsulenter	11
MB-programmet.....	11
DEL 1: FORBEREDELSE FØR ERFARINGSKONSULENT ANSETTES	13
Formålet med stillingene.....	14
Viktig ved brukersettelser.....	15
Tilpasninger	18
Utlysning av stillingene.....	18
Forventninger.....	19
Eksempel på intervjuguide	23
Stilling som erfaringskonsulent	24
Fire eksempler på stillingsbeskrivelser ...	27
Eksempler fra helseforetak:	28
1. Stillingsbeskrivelse for erfaringskonsulent i DPS	28
2. Stillingsbeskrivelse for erfaringskonsulent i sykehus.....	30
3. Stillingsbeskrivelse for konsulent med brukererfaring/likeperson i Dropout-teamet.....	32
Eksempel fra kommune:	33
4. Stillingsbeskrivelse for medarbeider med brukererfaring i ROP-team	33

DEL 2: NÅR ERFARINGSKONSULENT ER ANSATT	35
Når erfaringskonsulent er ansatt ...	36
Eksempler på ulike arbeidsoppgaver.....	37
Erfaringskompetansen er viktig	38
Kompetanseprofil	40
Ikke brukersettelse.....	41
Kvalifikasjoner og lønnsplassering.....	41
Ethiske retningslinjer	42
Lojalitet.....	42
Medie- og kommunikasjonsstrategi	43
Anbefalt litteratur om brukersettelser	44
Anbefalt litteratur om brukermedvirkning	44
Aktuelle nettsider.....	45
Aktuelle nettsider til brukerorganisasjoner, kompetansesenter og stiftelser	45
Etterord	46



Begrepsavklaringer

Begrepene innen brukermedvirkning er mange og noen ord har ikke en klar definisjon. I denne håndboken nevnes derfor de mest sentrale begrepene og hva som legges i dem, samt rolleforskjellen mellom brukerrepresentanter og brukersatte.

BRUKER / PÅRØRENDE

Begrepet «bruker» brukes i helse- og omsorgstjenesten om en person som benytter seg av relevante tjenester. I denne håndboken er «bruker» en person som har behov for, eller nyttiggjør seg, tjenester innen psykisk helse- og rusfeltet. Med «pårørende» menes familiemedlem eller annen nær person til en som nyttiggjør seg tjenester fra psykisk helse- og rusfeltet. Brukermedvirkning omfatter både brukere, pasienter og pårørende.

BRUKERPERSPEKTIVET

Brukerperspektivet er brukernes blikk på egne erfaringer og forståelse av ulike fenomener.⁶

Eksempler på fenomener kan være forståelse av situasjonen brukeren er i, møte med ulike tjenester, opplevelse av helseplager, livssituasjon og hvordan vedkommende blir møtt i samfunnet.

6 Volden, Odd: «Å sette farge på livet», kapittel 3 (2014)

Brukerperspektivet er grunnleggende for å oppnå reell medvirkning. Å se noe i et brukerperspektiv er å ta inn over seg brukerens behov, valg og ønsker.

BRUKERMEDVIRKNING

Brukermedvirkning handler om at virksomheten benytter brukerens erfaringskunnskap for å kunne yte best mulig hjelp. *Brukermedvirkning skal bidra til økt kvalitet på tjenestene og at brukeren får økt innflytelse på egen livskvalitet.*⁷

Brukermedvirkning er å legge brukerens behov til grunn for tilbud og organisering av tjenestetilbudet.

7 Sosial og helsedirektoratet: Rapport IS:1315 «Brukermedvirkning – psykisk helsefeltet. Mål og anbefalinger og tiltak i opptrappingsplanen for psykisk helse».

Det skal legges til rette for et tjenestetilbud som fremmer brukerens uavhengighet, selvstendighet og mestring.⁸

Brukermedvirkning er lovpålagt og skal være etterprøvbart i forhold til hvordan brukerens rettigheter og tjenesteutøvernes plikter er ivaretatt.

BRUKERKUNNSKAP

Brukerkunnskap er kunnskap basert på erfaringer man har tilegnet seg som bruker av tjenester innen psykisk helse- og rusfeltet som pasient, bruker eller pårørende.

ERFARINGSKOMPETANSE

Det kalles erfaringskompetanse når brukerkunnskapen man har tilegnet seg gjennom lidelse, bedringsprosess og møte med helse- og sosialtjeneste er reflektert og bearbeidet, og satt i sammenheng med andres. Denne kompetansen kan da brukes konstruktivt i eget liv, og i møte med andre, på individ- og systemnivå.

BRUKERREPRESENTANT

Brukerrepresentant kan enten være en person som er valgt av en gruppe brukere i for eksempel bolig, dagsenter og brukerstyrt senter eller en person som er tilknyttet en brukerorganisasjon og er demokratisk valgt til å representere det syn organisasjonen står for,⁹ og som representerer organisasjonens interesser på system- og tjenestenivå. Når brukermedvirkning på systemnivå er omtalt i lovverket, skal det oppnevnes brukerrepresentanter av og fra brukerorganisasjonene.

LIKEPERSON

En likeperson innen rus og psykisk helsefeltet er en person som bruker sine erfaringer i møte med en annen som har liknende erfaringer. Likepersonen er villig til å dele sine erfaringer med likesinnede, enten fordi vedkommende selv har erfart helseplagene eller situasjonen, eller fordi man er pårørende. Først og fremst er en likeperson et medmenneske som kan gi håp og trygghet i tilfriskningen. Noen steder kalles likeperson for Peers.¹⁰

8 St.meld. nr. 25 (1996-1997): «Åpenhet og helhet - om psykiske lidelser og tjenestetilbudet»

9 Westerlund, Heidi: *Mer enn bare ord*, Nasjonalt senter for erfaringskompetanse innen psykisk helse (2012)

10 "Peers" er et begrep i engelsktalende helse- og sosialtjenester, og kan på norsk best oversettes med "likeperson".

BRUKERANSETTELSE: ERFARINGSKONSULENTER

Brukeransatte benevnes med flere ulike titler, for eksempel erfaringskonsulent, rådgiver i brukermedvirkning, brukerspesialist, medarbeider med brukererfaring (MB), fagkonsulent med brukererfaring og lønnede likepersoner. I denne håndboken brukes benevnelsen «erfaringskonsulent» som en samlebetegnelse på brukersansatte.

Erfaringskonsulenter er ansatt i stillinger innen psykisk helse- og rusfeltet hvor kompetansekravet er egen ruserfaring og/eller erfaring med psykiske helseplager som pasient og/eller pårørende. Erfaringskompetansen skal anvendes i arbeidet og oppgavene som ligger til stillingen.

Brukeransettelser er et virkemiddel for å styrke brukermedvirkning, brukerperspektivet og erfaringskompetansen i tjenestene. De representerer et eget fagperspektiv på psykisk helse- og rusfeltet, og de tilfører en verdifull kompetanse. Erfaringskonsulentene har taushetsplikt på lik linje med andre ansatte. Erfaringskonsulenter kan også utføre likepersonarbeid.

MB-PROGRAMMET

For medarbeider med brukererfaring (MB) finnes det et eget opplæringsprogram i Bergen som tilbys av NAV Hordaland i samarbeid med Bergen kommune, Helse Bergen og Senter for arbeidslivsforberedelser (ALF).¹¹ MB-programmet har som mål å kvalifisere deltakere til å arbeide som hjelpere i tverrfaglig rehabiliteringsarbeid innen psykisk helse- og rusfeltet. Hovedfokus er å lære å anvende egne erfaringer som kompetanse, med utgangspunkt i kunnskap om egen bedringsprosess. Det er mange som har tittelen medarbeider med brukererfaring uten å ha gjennomført dette programmet.

11 <http://www.alf.no/Programmertiltak/PROGRAM/MBprogrammet/tabid/57/Default.aspx> (Lest: 10.03.2016)



Del 1: Forberedelser før erfaringskonsulent ansettes



erfaringskompetanse.no

*Erfaringskonsulenter
og MB skal gi
fagmiljøene tilgang
på kunnskap og
kompetanse fra et
pasient-, bruker- og
pårørendeperspektiv,
og bidra til at
fagfolkene lettere
ser situasjoner og
utfordringer i lys av
brukerens perspektiv,
ønsker og livssituasjon.*

FORMÅLET MED STILLINGENE

Formålet med stillingene er å styrke brukerperspektivet, bidra til økt brukermedvirkning, recovery-tenkning og medbestemmelse i behandling, planlegging og forskning, samt å styrke pasientens autonomi, personlig integritet og menneskerettigheter, i tillegg til å være håpsbærere. Erfaringskonsulenter målbærer pasient-, bruker-, og pårørende-stemmen blant annet i klinisk arbeid, undervisning, råd og utvalg, forskning og i forskjellige ledergrupper.

På individnivå kan erfaringskonsulenter tilby pasienter, brukere og pårørende erfaringsbasert kunnskap ved at de møter en som har vært «i samme båt», og som nå kjenner systemet også som ansatt. Det kan skape tillit, håp og gjenkjennelse som kan gi en opplevelse av å bli forstått på en annen måte, noe som kan være positivt i bedringsprosesser. En brukeransettelse kan i seg selv bygge tillit til tjenesten.

Ved å ha kvalifikasjoner ingen kan lese seg til, kan erfaringskonsulenter møte pasienter, brukere, og pårørende med et annet blikk enn fagfolkene. De kan derfor hjelpe pasienter og brukere til å opprette en opplevelse av sammenheng, og til å se sin situasjon og sitt liv som begripelig, håndterbart og meningsfylt.¹² Fagfeltet trenger brukeransatte som kan løfte frem stemmer som tidligere ikke er blitt hørt og anerkjent. Erfaringskonsulenten skal være brobygger mellom bruker- og fagkunnskap.

Erfaringskonsulenter kan utfordre og forbedre holdninger overfor personer med psykiske helseutfordringer og/eller rusavhengighet som kan finnes i fagfeltet.

12 Danielsen, Monica: *En av oss?* Universitetet i Agder. Masteroppgave (2010)

Brukeransettelser har en merverdi i seg selv ved at erfaringskompetansen anerkjennes og at «de-og-oss-tenkingen» utfordres. Erfaringskompetansen er et fagperspektiv som bør være en naturlig del av et tverrfaglig arbeid.

Erfaringskonsulenter skal ikke erstatte brukerrepresentanter fra brukerorganisasjonene. De skal være i tillegg til, og de skal heller ikke være bundet av brukerorganisasjonenes mandat.

VIKTIG VED BRUKERANSETTELSE

Forankring og forberedelse

En brukeransettelse må ha en klar forankring i ledelsen, og det må være tydelig hva formålet med stillingen er. Formålet må fremkomme i utlysningstekst og stillingsbeskrivelse.

Fordi ansettelser av personer med pasient-, pårørende- og brukererfaring innen psykisk helse- og rusfeltet er forholdsvis nytt, må kollegaer bli forberedt på den kommende ansettelsen. Dette kan gjøres ved at motforestillinger og eventuell skepsis blir satt ord på, og at kollegaer får informasjon om hvilke ansvarsområder vedkommende kommer til å ha. Den som ansettes må få opplæring og støtte. Alle i virksomheten bør ha ansvar og interesse for at erfaringskompetansen blir en del av kompetansen i virksomheten. Ledelsen må gi erfaringskompetansen, som er kvalifikasjonskravet til stillingen, like høy status som annen fagkompetanse og arbeide for at øvrige ansatte anerkjenner dette. Veien dit går gjennom åpenhet rundt eventuelle motforestillinger og tanker om det å ansette en erfaringskonsulent. Åpenhet vil tjene både virksomheten og den som blir ansatt.

For at virksomheten skal få fullt utbytte av erfaringskompetansen, bør den brukersatte arbeide ut fra det brukeren, pasienten og de pårørende mener er viktig, deres behov og deres premisser. Det er på dette grunnlaget de kan utgjøre størst forskjell.

Av og til har erfaringskonsulenten en pasientrolle i virksomheten i tillegg til å være ansatt. Det er viktig at virksomheten skiller på behandleransvar

og arbeidsgiver-/lederansvar. Den brukeransatte er ikke i en pasientrolle når vedkommende er på arbeid.

Målsetting

Målsettingen for stillingen vil kunne variere ut i fra plassering, organisering og rammer.

Det anbefales å utforme en stillingsbeskrivelse med oversikt over målsetting, forventninger til stillingen, organisering og arbeidsområdene. Arbeidsområdene kan videreutvikles i samarbeid med den eller de som blir ansatt. Det kan være viktig å være åpen for justeringer underveis.

Tenk gjennom hva som er målsettingen med stillingen. Hvordan kan en best tilrettelegge for den nye stillingen og den som blir ansatt? Hvordan kan en best tilrettelegge for den erfaringskompetansen vedkommende har, og sørge for at han eller hun får det handlingsrommet som skal til for at virksomheten skal dra mest mulig nytte av kompetansen?

Organisering

Organiseringen av stillingene vil variere etter hvor i virksomheten stillingen plasseres og hvilke arbeidsoppgaver som tillegges stillingen. Det bør likevel aldri være tvil om hvem som er den enkeltes nærmeste leder.

Eksempler kan være teammedarbeider i klinisk arbeid, undervisning, støttefunksjon for flere deler av virksomheten, konsulent i forsknings- og undervisningsavdeling eller rådgiver for ulike ledere.

Erfaringskonsulenter ansettes som oftest i nye stillinger. Dette medfører nybrottsarbeid og arbeid for å oppnå likeverdighet og anerkjennelse av erfaringskompetansen. Det kan være krevende for den som innehar stillingen og det kan utfordre kollegaer.

Det bør gis støtte og veiledning til erfaringskonsulenten. Veiledning kan gis både av ekstern og intern veileder. Dette gjøres for å gi mulighet for refleksjon og utvikling av arbeidsoppgaver og rollen. Erfaringskonsulenten må selv si noe om hvilken type veiledning vedkommende ønsker. Det er gode erfaringer med veiledere som selv har erfaringskompetanse, og med faglig veiledning fra fagpersoner med tanke på strategiarbeid og kliniske oppgaver.

Som hovedprinsipp anbefales det faste stillinger, og stillinger av en viss størrelse slik at brukersatte blir en del av den daglige driften. Erfaringer viser at det ofte tar ett til to år før stillingen har fått en klar identitet og gir full uttelling. Ved prosjektstillinger og midlertidige stillinger bør det utarbeides en prosjektplan med mål, delmål, finansiering og organisering.

«Nå, etter å ha jobbet her som erfaringskonsulent i nesten to år, har funksjonen fått en klar identitet»

*- Annika Alexandersen,
Erfaringskonsulent UNN HF*

Der stillingen inngår i en fast personalgruppe, bør det beskrives hvordan erfaringskonsulenten skal involveres i arbeidet. Dette være seg i klinisk arbeid, forbedringsarbeid, undervisning eller ledelse. Der stillingen ikke inngår i en fast personalgruppe, kan det være klokt å sørge for tett kontakt med ledelse og ledergruppen for de ulike delene av virksomheten.

Ved deltidsstillinger kan det i samarbeid med den som ansettes, være viktig å tilrettelegge for fleksibel arbeidstid slik at erfaringskonsulenten kan være på arbeid når det er mest aktuelt å være tilstede.

Det anbefales å ha flere ansatte med erfaringskompetanse med en organisering på tvers av eventuelle avdelinger slik at de kan finne støtte i hverandre. Da kan den enkeltes spisskompetanse nyttiggjøres i en større del av virksomheten.¹³

13 Med spisskompetanse menes det her for eksempel egenerfaring med rusavhengighet (alkohol eller stoff), psykose, selvsykdom, selvmordsproblematikk, pårørende, demens.

TILPASNINGER

Erfaringskonsulenter ønsker som arbeidstakere å bli behandlet som andre ansatte. På lik linje med andre ansatte, kan noen ha behov for tilrettelegging på grunn av psykisk funksjonsnedsettelse eller sårbarhet. Noen har også psykosomatiske utfordringer, som påvirkes av det fysiske arbeidsmiljøet. Tilrettelegging kan for eksempel være fleksibel arbeidstid, tilrettelagt kontorarbeidsplass med hev/senk-pult, tilpasset kontorstol, dynamisk arbeid og veiledning etter behov.

Mange av virksomhetene er IA-bedrifter, og vil ikke ha problemer med å tilpasse seg disse behovene. Personer med tidligere erfaringer med rusavhengighet og/eller psykiske lidelser har opplevd å bli møtt med skepsis og fordommer om at de ikke kan fungere godt i arbeid. Erfaringer tilsier at denne skepsisen er ubegrunnet.

UTLYSNING AV STILLINGENE

Ved ansettelse er det naturlig å følge ordinære ansettelsesprosedyrer med ekstern utlysning, innkalle kandidater til intervju og sjekke referanser. Det anbefales å involvere brukerorganisasjoner i utforming av utlysningstekst, arbeidsområder og ansettelse for å sikre samarbeid, og for å ivareta formålet med stillingen.

Noen tjenester ønsker helse- og sosialfaglig utdanning i tillegg til erfaringskompetanse, andre krever at en har gjennomført MB-programmet, mens noen vektlegger kun erfaringskompetanse.

Hvilke kvalifikasjoner som skal vektlegges beror på aktuelle arbeidsoppgaver, og i hvilken virksomhet stillingen skal være.

Det anbefales at man tar med i utlysningsteksten at det er ønskelig med kjennskap til organisert brukermedvirkning og pasient- og brukerrettigheter. Personen trenger ikke å besitte

kunnskapen, men må være villig til å tilegne seg den. Når man er enige om utlysningstekst, bør den annonseres på samme måte som andre utlysninger virksomheten har.

I intervjurunden av aktuelle søkere anbefales det å ha med en erfaren erfaringskonsulent og/eller en brukerrepresentant. Disse ser kanskje andre egenskaper og kvalifikasjoner enn det ledelsen legger vekt på, og kan være en god støtte i prosessen for å finne rett kandidat til stillingen. Intervjuet utføres på lik linje som andre intervjuer, men det legges spesiell vekt på vedkommende sin erfaringskompetanse.

FORVENTNINGER

En bør avklare forventninger mellom brukeransatte, arbeidsgiver, kollegaer, brukerutvalg på det aktuelle virksomhetsnivået og brukerorganisasjoner. Det kan være ulike og av og til urealistiske forventninger, derfor er avklaring viktig.

Mange erfaringskonsulenter opplever å være den første som blir ansatt i en slik stilling i virksomheten. Det kan føre til utfordringer både for den som ansettes, arbeidsgiver og kolleger. Hvem er den nyansatte, hva slags stilling er det, hvilken rolle skal vedkommende ha, er det en brukerrepresentant, og så videre. Spørsmålene er mange. Det anbefales å lese kapittelet "Mellom barken og verden" fra boken *Psykisk Helse, nye arenaer, aktører og tilnærminger*¹⁴ som gir mer utfyllende informasjon fra erfaringer med å være brukeransatt.

14 Ulland, Dagfinn, Ulland, Erna, Torød, Anne Brita: *Psykisk Helse, nye arenaer, aktører og tilnærminger*. Universitetsforlaget (2015)

Faksimile,
stillingsannonse
erfaringskonsulent.

Stavanger
Universitetssjukehus

Helse Stavanger HF - Stavanger Universitetssjukehus (SUS) har ansvar for spesialhelsetjenesten i Sør-Rogaland og tilbyr helsetjenester til en befolkning på drøye 300 000 mennesker. Det er over 5000 ansatte i helseforetaket, som i 2009 har et driftsbudsjett på kroner 4,3 milliarder. Hovedsykehuset ligger i Stavanger mens flere avdelinger, filialer, poliklinikker, distriktpsikiatriske sentra og ambulansestasjoner er lokalisert i regionen. SUS er landets fjerde største sykehus, og aktiviteten øker for hvert år i takt med befolkningsveksten.

Erfaringskonsulent - Psykiatrisk divisjon

Stavanger Universitetssjukehus har utdanning av helsepersonell og forskning som en av sine hovedoppgaver. For Psykiatrisk divisjon er oppgavene rundt dette lagt til Undervisnings- og forskningsavdelingen. I tillegg til undervisning og forskning har avdelingen ansvar for psykoterapiveiledning for leger i spesialistutdanning, bibliotekjenester samt administrativt delansvar for medisiner-, psykolog- og sykepleierstudenter. Avdelingen har et avdelingsvergrående perspektiv og tilbyr en god bredde i kompetanseutviklingstilbud til de ulike faggrupper og tverrfaglige grupper, samt til samarbeidspartnere i psykisk helse. Det er per i dag ca 11 medarbeidere i avdelingen i hel- og deltidstillinger.

En annen av Stavanger Universitetssjukehus sine hovedoppgaver er opplæring av pasienter og pårørende og for å ivareta denne oppgaven best mulig ønsker Psykiatrisk divisjon nå å ansette en erfaringskonsulent i 40 % stilling. Erfaringskonsulent vil ha Undervisnings- og forskningsavdelingen som sitt arbeidssted.

Referansenr: 422371305

Søknadsfrist: 25.02.2009

[Søk på stillingen](#)

Kontaktinfo:

Jan Olav Johannessen
Berit Lode Helland

sjeflege
opplæringskonsulent

51515211
51 51 56 25

Arbeidsoppgaver

- Erfaringskonsulentens hovedoppgave vil være utvikling, planlegging og gjennomføring av opplæringsprogram rettet mot pasienter og pårørende, både internt og eksternt. Videre skal vedkommende målbære brukernes stemme både i forhold til undervisningsvirksomheten og i forhold til det kliniske arbeidet i divisjonen. Et av målene med stillingen er også å bidra til økt fokus på brukermedvirkning i vår virksomhet og stillingen vil derfor også fungere som et bindeledd mellom brukerorganisasjoner og Psykiatrisk divisjon. Den som ansettes må derfor samarbeide nært med organisasjoner som Mental Helse og Landsforeningen for pårørende i psykiatrien. Erfaringskonsulent skal koordinere brukernes deltakelse i ulike råd og utvalg i divisjonen og må sette seg inn i arbeidsoppgavene for disse.

Utdanningsnivå

- Videregående skole

Personlige egenskaper

- Evne til å arbeide systematisk og langsiktig
- Gode samarbeidsevner
- Gode IT-kunnskaper

Arbeidssted

- Stavanger Universitetssjukehus, 4068 Stavanger
- Helse Stavanger HF

Utdanningsretning

- Annet (kommenter i tekstfelt)

Kvalifikasjoner

- Egen brukererfaring og/eller erfaring som brukermedvirker, ansatt eller tillitsvalgt i brukerorganisasjon innen det psykiske helsefeltet vil bli tillagt stor vekt.
- Det stilles ingen formelle krav til utdanning utover fullført videregående skole, men utdanning innen helse- og sosialfag vil kunne være nyttig i stillingen.

Vi tilbyr

- Det vil legges til rette for at den som ansettes kan holde seg oppdatert om det som skjer innen det psykiske helsefeltet.
- Selvstendig og variert arbeid i et godt faglig og sosialt arbeidsmiljø
- Lønn i samsvar med gjeldende overenskomst
- Medlemskap i pensjonsordning, 2 %
- Gode forsikringsordninger
- IA-bedrift

Diverse arbeidsforhold

- Stillingsbrøk: 40%
- Fast
- Antall stillinger: 1



Jæren distriktpsikiatriske senter

JÆREN DISTRIKTPSYKIATRISKE SENTER, N.K.S. er en faglig og administrativ selvstendig institusjon som eies og drives av Norske Kvinners Sanitetsforening. Senteret gir voksenpsykiatrisk tilbud til Jærkommunene, har driftsavtale med Helse Vest og pensjonsordning i KLP. Senteret består av 3 differensierte sengeposter, ambulant akutt-team, poliklinikk og dagpoliklinikk og har i alt 140 årsverk. Beliggenhet sentralt i Bryne med gåavstand til jernbane og bussholdeplass.

Jæren DPS vil i løpet av 2009 opprette Lærings- og mestringscenter (LMS) som vil tilby ulike kurs i forhold til det å mestre og leve med langvarig psykisk sykdom. LMS-kurs utvikles, gjennomføres og evalueres i likeverdig samarbeid mellom fagpersoner og erfarne brukere som har egen erfaring med psykisk sykdom. Les mer om LMS på www.jdps.no.

2 medarbeidere med bruker- og/eller pårørende-erfaring for deltidsansettelse v/LMS

Stillingene er midlertidige for 1 år, med mulighet for forlengelse.

Arbeidsoppgavene vil være:

- planlegging, gjennomføring og evaluering av LMS-kurs sammen med fagpersoner.
- informasjons- og opplysningsarbeid internt og eksternt.
- kontakt med samarbeidsparter (kommunene, brukerorganisasjoner, o.a.).

Kvalifikasjoner:

- Egen erfaring som bruker av psykisk helsetjenester, evt. pårøndererfaring.

Ønskelige tilleggskvalifikasjoner:

- Helse- /sosialfaglig eller pedagogisk utdanning.
- Fortrolig med bruk av IT.
- Gode samarbeidsevner.

Det vil bli gitt opplæring i starten og underveis.

Stillingsstørrelse 30-50%.

Arbeidstiden vil være fleksibel, med noe arbeid på kveldstid.

Lønn etter avtale.

Nærmere opplysninger fås ved henvendelse til:

Forsknings- og undervisningsleder Margrete Tytlandsvik,
tlf. 51 77 69 51 / 480 07 848, Prosjektleder Elisabeth Sortland
Sande, tlf. 51 77 68 12 / 952 44 039.

Søknad sendes post.jdps@ihelse.net eller Jæren DPS, Pb 163,
4349 Bryne v/ Margrete Tytlandsvik innen 2 uker etter utlysning.

Faksimile,
stillingsannonse
LMS.

Jæren Distriks-
psykiatriske senter

Med mennesket i sentrum



Faksimile,
stillingsannonse
LMS.

Jæren Distriks-
psykiatriske senter

Sandnes kommune

Se ledige stillinger ▾ Registrer ny CV / hent CV

Tilbake Ikke pålogget

Se ledige stillinger Annonse


Stillingsannonse

(Trykk på i for utfyllende informasjon)

Forrige annonse Neste annonse

Vi søker etter personer med allværsjake og utesko som vil være med og etablere FACT-team i Sandnes.

FACT brukerspesialist - Sandnes kommune



Sandnes i sentrum for fremtiden

Sandnes kommune ligger sentrert på Nord-Jæren, er Norges 7. største by med nesten 75 000 innbyggere og er i stadig vekst. Regionen har et varert næringsliv, godt utbyggt kommunikasjonsnett og mangfold i kultur- og fritidsbud. Vi tilbyr våre ansatte utfordrende arbeidsplasser hvor verdene romslig, modig og sunn står i fokus. I Sandnes kommune skal ingen diskrimineres på grunn av kjønn, alder, etnisk opprinnelse, nedsatt funksjonsevne, religion eller seksuelt legning. For enkelte stillinger kan vi hjelpe med å skaffe barnehageplass.

[Les mer om Sandnes kommune](#)

Vi etablerer FACT-team i Sandnes - et samarbeidsprosjekt mellom Helse Stavanger og Sandnes kommune. FACT står for «Flexible Assertive Community Treatments», Arbeidsmåter er tverrfaglig, ambulant oppfølging. Målgruppen er voksne personer over 18 år med nedsatt funksjonsnivå på grunn av psykisk lidelse. De fleste vil ha rusavhengighet i tillegg. Ansatte i teamet skal støtte den enkeltes bedringsprosesser og i perioder tilby tett oppfølging for å forebygge kriser, hindre innleggelse i sykehus og bidra til å stabilisere en vanskelig situasjon. Arbeidet er recoveryorientert og i dette inngår også fokus på arbeid, aktivitet, opplæring (psykoeducation) og veiledning. Teamet skal levere tjenester uavhengig av tradisjonelle skiller mellom 1. og 2. linjetjenesten. Brukerorganisasjonene Mental Helse og RIO deltar i styringsgruppe for prosjektet. Teamet vil bestå av prosjektleder, case managere, brukerspesialister, psykologspesialist, psykiater og NAV-ansatt. Stillingen lyses ut av Sandnes kommune og Helse Stavanger.

[Les mer om FACT-modellen og andre utlyste stillinger i prosjektet](#)

Vi søker her etter brukerspesialist i 50% stilling

Arbeidsoppgaver

- Møte brukere på en personlig og nær måte
- Gjøre ting sammen med brukere
- Oppfølging i forhold til mestring av dagligliv og aktivitet/fritid.
- Motiverende samtaler, veiledning, pårørendesamarbeid og samarbeid med andre hjelpeinstanser
- Delta i teammateriale møter.
- Dokumentasjon og rapportering.

Kvalifikasjoner

- Erfaring med egen psykisk lidelse og/eller ruslidelse
- Ha et avklart forhold til egen lidelse
- Vil bruke egne erfaringer
- Ha evne til å arbeide systematisk og langsiktig

Søk på stillingen

Søknadsfrist:
18.12.2015

Tips en venn
Utskriftsversjon

Nøkkelinformasjon:

Annonser:
Sandnes kommune

Ref. nr.: 2836971941
Stillingsbrøk: 50%
Engagement
Antall stillinger: 1

Kontaktinfo:

Dagrunn Samme
Avdelingsleder
(+47) 918 80 783

Hanne B Gardum
Sykepleier
(+47) 913 08 701


Søkekriterier:

Bransje
Fylke / kommune
Offentlig virksomhet

Fagfelt
Helse / sosial

Arbeidssted:

Sandnesveien 297, 4306
Sandnes



Eksempel på intervjuguide



erfaringskompetanse.no

Stilling som erfaringskonsulent

1. TILSETTINGSPROSEDYRE

- Presenter deg selv og hvordan du har tenkt å legge opp intervjuet.
- Fortell hvor mange søkere det var til stillingen, og hvor mange som er innkalt til intervju.

2. KORT PRESENTASJON AV TJENESTESTEDET MED ORGANISASJONSKART

3. SELVE JOBBINTERVJUET

Motivasjon til å søke stillingen

- Hvorfor søker du denne stillingen?
- Hva kan du tilføre?
- Hvilke kunnskaper og ferdigheter mener du at du har som gjør deg egnet for denne stillingen?

Kvalifikasjon

- Kort beskrivelse av tanker om å ha en stilling med bakgrunn i egenerfaring med psykiske vansker/lidelse, bruk av psykiske og/eller rushelsetjenester og evt. egen bedringsprosess.
- Hvilken kjennskap til organisert arbeid med brukermedvirkning og pasient- og brukerrettigheter?

Refleksjon om erfaringsbakgrunn, evt. erfaring fra brukerorganisasjon og tillitsarbeid, yrkeserfaring og utdanningsbakgrunn.

Personlighet

- Fortell litt om deg selv som person.
- Hva er viktig for deg i arbeidet? Arbeider du best alene eller i team?
- Hva motiverer deg?
- Hvordan planlegger du din egen arbeids- og eller fritid?
- Hvordan tror du dine venner, evt. nåværende/ forrige sjef/kollegaer vil beskrive deg?

Privatliv

- Familie/barn
- Fritidsinteresser?

Egenskaper/ferdigheter

- IKT
- Skriftlig og muntlig fremstillingsevne

Framtid/ambisjoner

- Hvilke forventninger har du til denne stillingen?
- Hva vil du gjøre ut av den?
- Hva tenker du om å skulle samarbeide med helsepersonell/ledere og brukerorganisasjoner?

Eksempel: Fra utlysningen/oppgaver tiltenkt stillingen

Utvikling av likemanngrupper, bistand i oppfølging av brukere av teamet, refleksjon med teamet om praksis, bidra til støtte og håp for enkeltbrukere av teamets/senterets tjenester.

- Hva er målet ditt på sikt?

4. FORTELL SØKEREN OM STILLINGEN

- Arbeidsoppgaver
- Organisasjon
- Forventninger

5. OPPSUMMERING

- Spørsmål og avklaringer
- Referanser
- Beskriv neste skritt i ansettelsesprosessen
- Til slutt: Vil du ta imot stillingen hvis du får den?

Andre spørsmål som det bør samtales om kan være:

- Kan søkeren formidle egne og andres erfaringer?
- Har vedkommende evne til å se problemstillinger utover sine egne?
- Har vedkommende tanker om hva som skal til for å styrke brukerperspektivet og brukervedvirkningen?
- Er det mulig å ha et kritisk blikk, ut i fra brukerperspektivet, på praksis ved virksomheten?
- Hvis vedkommende er aktiv brukerrepresentant lokalt, spør om hvordan vedkommende ser for seg at disse to rollene kan kombineres, evt. fordeler/ulempes?
- Hvis vedkommende arbeider som assistent/helsepersonell i tilstøtende tjeneste (for eksempel en annen enhet i samme virksomhet); spør hvordan vedkommende ser for seg at disse to rollene kan kombineres, evt. ulemper/fordeler?
- Hvis vedkommende er utdannet innen helse- og sosial; spør vedkommende hvordan han eller hun tenker dette som styrke eller ulempe for å inneha en stilling som erfaringskonsulent.

Fire eksempler på stillingsbeskrivelser¹⁵

¹⁵ Stillingsbeskrivelsene er hentet fra autentiske stillingsbeskrivelser fra DPS (helseforetak), DropOut-team (helseforetak), Helseforetak (sykehus) og kommune. Dette er eksempel på hvordan det kan gjøres. Virksomhetene bør utarbeide stillingsbeskrivelser i tråd med arbeidsoppgavene tilpasset personen som skal i arbeid. Bruk gjerne det som passer fra disse.

Eksempler fra helseforetak:

1. STILLINGSBESKRIVELSE FOR ERFARINGSKONSULENT I DPS

- Nivå: DPS.
- Stillingsbeskrivelse: Erfaringskonsulent.

Organisatorisk plassering

- Rapporterer til seksjonsleder / klinikkdirektør.

KVALIFIKASJONER

- MB-programmet.
- Erfaring som pasient, bruker og/eller pårørende av ulike tjenester innen psykisk helse- og rusfeltet.
- Ha et avklart forhold til egen sykdom, og er villig til å bruke egne erfaringer og være bindeledd mellom brukere og fagfolk.

FORMÅL

- Erfaringskonsulenten skal styrke brukerperspektivet, brukermedvirkning og recovery-tenkning i tjenestene ved klinikken.
- Skal bidra til å bedre ivareta pasientenes psykiske helse og gi dem håp.
- Skal ha fokus på at pasientens mål, interesser og rettigheter blir ivaretatt.

ANSVAR OG OPPGAVER

- Handle innenfor gjeldende lover, forskrifter, avtaler og interne bestemmelser, herunder etiske retningslinjer.
- Aktivt bidra til oppnåelse av DPS og Helseforetakets overordnede mål og strategier.
- Handle innenfor delegert myndighet.
- Levere gode tjenester og yte støtte til pasienter.
- Utvikle og vedlikeholde et godt samarbeid med interne og eksterne samarbeidspartnere.
- Arbeide for et godt arbeidsmiljø, herunder følge HMS-prosedyrer.
- Medvirke til å videreutvikle DPS i tråd med sentrale føringer.

STILLINGSSPESIFIKKE ARBEIDSOPPGAVER

- Erfaringskonsulenter skal møte pasienten på en personlig og nær måte, opprettholde kontakten over tid, og gi informasjon om pasient- og brukerrettigheter.
- Representere håp, motivere og være en positiv rollemodell.
- Bruke egne sykdomserfaringer og egne erfaringer med hjelpeapparatet til å støtte bedringsprosessene hos pasientene både individuelt og i team.
- Skal arbeide klinisk og pasientrettet, men også representere erfaringskompetanse i temaarbeid, teammøter og beslutningsprosesser.
- Dele sine erfaringer, gjerne gjennom undervisning og miljøarbeid.
- Være pådriver til etablering av brukerstyrkende tiltak.
- Jevnlig samarbeid med de andre erfaringskonsulentene for å styrke og utvikle arbeidet.
- Kunne være fleksibel og tilgjengelig for flere seksjoner.
- Selv ta ansvar for å søke opplæring og kompetanse, holde seg faglig oppdatert.
- Delta etter forespørsel i samtaler og møter med pasienter.
- Informere klinikkledelsen ved møter med media.
- Være oppmerksom på konfidensialitet ved bruk av sosiale medier og i møte med massemedia.
- Eventuelle kritikkverdige forhold skal tas opp med leder, eller ledelsen i Divisjonen psykisk helsevern dersom dette er mest hensiktsmessig.
- Medarbeidere med brukererfaring skal ikke erstatte eller overta oppgaver og roller som innehas av brukerrepresentanter og de som driver likepersonarbeid.

2. STILLINGSBESKRIVELSE FOR ERFARINGSKONSULENT I SYKEHUS

- Nivå: Sykehus, Psykisk helse- og rusklinikk.
- Stillingsbeskrivelse: Erfaringskonsulent.

ORGANISATORISK PLASSERING

- Forsknings- og undervisningsavdeling / klinikkledelse.

KVALIFIKASJONER

- Erfaring som pasient, bruker og eller pårørende av ulike tjenester innen psykisk helse- og rusfeltet.
- Ha et avklart forhold til egne helseutfordringer og erfaringer.
- Være villig til å bruke og dele egne erfaringer.
- Være et bindeledd mellom pasienter, brukere, pårørende og fagfolk.
- Evne til å arbeide systematisk, selvstendig og langsiktig.
- Fordel å ha vært tillitsvalgt for en brukerorganisasjon.
- Gode IT-kunnskaper.
- Kunnskap om pasient- og brukerrettigheter, eller vilje til å tilegne seg kunnskap innen dette.

FORMÅL

- Målbære brukernes stemme både i forhold til undervisningsvirksomheten og i forhold til det kliniske arbeidet.
- Bidra til brukermedvirkning i drift, klinisk arbeid, kvalitetsarbeid, kompetanseheving og utdanning.
- Styrke samarbeid mellom brukerorganisasjoner, kompetansesenter og klinikken.
- Bidra til kunnskapsutvikling i et brukerperspektiv.

STILLINGSSPESIFIKKE ARBEIDSOPPGAVER

- Være pådriver og inspirator for økt brukermedvirkning og medbestemmelse.
- Aktiv dialog med brukerorganisasjonene, brukerutvalg og kompetansesentre.
- Målbære brukerstemmen i aktuelle utvalg, prosjektgrupper, kvalitetsråd og ledergruppe.
- Rådgiver i brukermedvirkning og i kvalitets- og strategiarbeid.
- Koordinere brukerrepresentantenes deltakelse i aktuelle råd og utvalg.
- Utvikling, planlegging og gjennomføring av opplæringsprogram rettet mot bruker, pasienter og pårørende, internt og eksternt.
- Undervisning ved utdanninger, kurs og i kompetansegrupper.
- Delta i samarbeidsfokustert forskning.
- Bistå og støtte pasienter og pårørende som ber om råd så langt som mulig.

3. STILLINGSBESKRIVELSE FOR KONSULENT MED BRUKERERFARING/LIKEPERSON I DROPOUT-TEAMET

- Helseforetak: Psykiatrisk divisjon, Avdeling for unge voksne, Dropout-teamet.
- Stillingsbeskrivelse: Konsulent med brukererfaring/likeperson.

ORGANISATORISK Plassering

- Avdeling for unge voksne, RPS-teamet, Dropout-teamet.

KVALIFIKASJONER

- Brukererfaring
- Personlig egnethet
- Kreativitet
- Ha et avklart forhold til egen ruserfaring

FORMÅL

- Utvikle metoder og systemer som styrker kontinuiteten i rusbehandling.
- Bidra til å forebygge brudd og gjenopprette kontinuitet ved brudd i individuelle behandlingsforløp.
- Være ressursperson i kvalitetsarbeid.

STILLINGSSPESIFIKKE ARBEIDSOPPGAVER

- Være brukerne sin egen tillitsperson (Recovery-coach) som følger dem mer eller mindre tett i recovery-prosessen ut fra den enkeltes behov.
- Promotere selvhjelpsgrupper og introdusere brukere for selvhjelpsgrupper ved å følge dem til møter.
- Være et bindeledd mellom brukeren og helse- og omsorgstjenesten for å styrke relasjonene mellom behandler og bruker ved behov.
- Følge bruker og være sammen med vedkommende til ulike fysiske aktiviteter.
- Bidra til at brukeren får opplevelser av mening og mestring.
- Løse brukeren inn i ulike aktiviteter som vedkommende på sikt kan delta i selv.
- Løse brukeren inn på rusfrie arenaer.
- Være i dialog med ulike deler av helse- og omsorgstjenesten for å bidra til å få et godt behandlingstilbud, og behandlingsforløp for den enkelte bruker.
- Motiveringssamtaler med brukerne. Hjelp dem til å ta tak i livet sitt, og til å bli nøkterne.
- I arbeidsoppgavene ligger det mulighet for kunstnerisk frihet.

Eksempel fra kommune:

4. STILLINGSBESKRIVELSE FOR MEDARBEIDER MED BRUKERERFARING I ROP-TEAM

- Kommune: Mestringsenheten - enhet for recoveryorientert rus- og psykisk helsearbeid.
- Stillingsbeskrivelse: Medarbeider med brukererfaring.

ORGANISATORISK PLASSERING

- Rapporterer til avdelingsleder Fagteam Rus.

KVALIFIKASJONER

- Egen erfaring fra rusavhengighet.
- Beherske norsk muntlig og skriftlig.
- Førerkort klasse B.
- Ha et avklart forhold til egen ruserfaring.

FORMÅL

- Recoveryperspektiv på praksis.
- I større grad ta erfaringskompetanse inn i tjenesteutvikling og kompetansebygging.
- Å tilby bedre tjenester ved å ta i bruk erfaringskompetanse i tjenesteytingen.
- Komme i dialog med brukerne raskere, og gi trygghet til brukeren, på en måte fagfolk ikke alltid klarer like godt.

STILLINGSSPESIFIKKE ARBEIDSOPPGAVER

- Oppfølging i forhold til bolig, mestring av dagligliv og fritid.
- Oppfølging vil være motiverende samtaler, veiledning, pårørendesamarbeid og samarbeid med andre hjelpeinstanser.
- Arbeid knyttet til utdeling av LAR-medisin.
- Journalføring.
- Delta i gruppeveiledning sammen med fagfolk og andre medarbeidere med brukererfaring, og veiledning i egen faggruppe (kollegaveiledning for medarbeidere med brukererfaring) på tvers av kommunene.



Del 2: Når erfaringskonsulent er ansatt



erfaringskompetanse.no

NÅR ERFARINGSKONSULENT ER ANSATT

Etter ansettelsen er opplæring, oppfølging og tilrettelegging viktig. Arbeidsgiver bør tilby den nyansatte opplæring og tid til å gjøre seg kjent med arbeidsstedet. Det kan variere hvor mye utdanning og arbeidserfaring personer med brukerkunnskap har fra tidligere. Noen har ingen arbeidserfaring, mens andre kan ha arbeidet i lignende virksomhet og ha relevant utdanning. Det er viktig å finne ut hvilken intern og ekstern opplæring vedkommende ønsker og trenger. Intern opplæring kan være innføring i virksomheten, i data- og journalsystemene, kvalitetshåndbok, retningslinjer og rutiner og personalrelaterte spørsmål. Noen virksomheter har kurs for nyansatte, og det anbefales at disse følges.

Av ekstern opplæring kan det være nyttig at erfaringskonsulenter deltar på samlinger for brukeransatte i regi av Nasjonalt senter for erfaringskompetanse innen psykisk helse. I tillegg finnes det ulike brukeropplæringer, kurs og studier som kan være aktuelle. For eksempel studiet i Samarbeidsfokuset forskning i psykisk helsearbeid,¹⁶ eller opplæringer i regi av regionale brukerstyrte sentre.¹⁷

Erfaringer viser at det er av stor betydning å ha jevnlig arbeidsmøter med leder, team, personalgruppe og ulike brukermiljøer. Dette for samarbeid og avklaringer, og som en langsgående prosess for å skape større integrering av brukerperspektivet og erfaringskompetansen. Det er ønskelig å ha evaluering underveis, samt formelle og uformelle medarbeidersamtaler.

16 Studie i samarbeidsfokuset forskning kan tas ved Høgskolen i Sørøst-Norge.

17 Eksempel på brukerstyrte sentre som har opplæringsprogram er: Kompetansesenter for brukererfaring og tjenesteutvikling, Sagatun brukerstyrt senter og Pårørendesenteret i Oslo (PIO).

EKSEMPLER PÅ ULIKE ARBEIDSOPPGAVER

- Samtaler med pasienter, brukere og pårørende etter likeperson-prinsippet. Det vil si at en bruker egne erfaringer i møte med en annen person som har lignende erfaringer.
- Være co-terapeut i ulike behandlings- og samtalegrupper for pasienter og/eller pårørende.
- Være et bindeledd mellom ledelse, pasient og pårørende, og bidra til å opprette dialog og konfliktløsning før eventuell misnøye blir klagesaker som havner hos pasientombud eller fylkesmann.
- Kvalitet- og utviklingsarbeid som for eksempel pasientsikkerhet, reduksjon av tvang og forebygging av selvmord og selvskade.
- Koordinere kompetansegrupper og fagnettverk, samt gjennomføre tjenesteevaluering i et brukerperspektiv.
- Øke kunnskap og kompetanse i virksomheten om sentrale verdier som er nedfelt i menneskerettighetsloven (MR).
- Utvikling av nye tjenestetilbud, alt fra å starte en kreativ gruppe, til etablering av nye behandlingstilbud.
- Utvikling av brukerkunnskap gjennom forskning og undersøkelser, og i samtale med brukere og pårørende
- Arbeide bruker- og pasientnært som medarbeider på sengepost, i Housing First,¹⁸ ambulante team, kommune og forvaltning eller andre aktuelle steder.
- Være en del av et dropout-team for å hindre at brukere faller ut av rusbehandling.
- Utvikle tjenester som treffer brukerens behov, gjennom å tilføre enda større bredde til de ansattes kompetanse.
- Utarbeide informasjonsmapper til pasienter, brukere og pårørende, og anbefale aktuell litteratur.
- Planlegge, gjennomføre og evaluere informasjons- og opplæringstilbud i pasient- og pårørendeopplæring sammen med fagfolk.
- Koordinere brukerorganisasjonenes og brukernes deltakelse i ulike råd, utvalg og intern undervisning, og påse at brukerrepresentant blir oppnevnt der det er påkrevd og ellers hvor det er aktuelt.
- Være bidragsyter under ansettelsesprosesser for å etterspørre brukerperspektivet hos arbeidssøkende.
- Arbeidsoppgavene til den enkelte vil variere ut i fra virksomheten, arbeidsområdet og erfaringskonsulentens sine spesifikke kvalifikasjoner og erfaringskunnskap.

*«Et likeverdig samarbeid forutsetter at brukernes hverdagskunnskap aksepteres på samme linje som fagpersonellens profesjonskunnskap».*¹⁹

18 Housing First er en metode for varig bosetting av bostedsløse med rusmiddelavhengighet og eller psykiske lidelser.

19 www.mestrings.no Nettside til Nasjonalt kompetansesenter for læring og mestring innen helse

ERFARINGSKOMPETANSEN ER VIKTIG

Bruker-, pasient-, og pårørendeerfaringer kan være kvalifiserende, ressurskapskapende og identitetsdannende.²⁰ I Norge oppmuntres det til ansettelser i ulike offentlige meldinger, senest i *Sammen om mestring*²¹ fra Helsedirektoratet. I den heter det blant annet at brukerinnflytelse er en grunnleggende verdi og en rettesnor for veilederen, og at tilsetning av medarbeider med brukererfaring styrker brukerperspektivet i tjenestene.²² Innen rusfeltet har det lenge vært en tradisjon for å anse brukererfaringer som kompetanse, og det er nå en positiv trend at psykisk helsefeltet kommer etter.

Kompetansen til en erfaringskonsulent er tilegnet gjennom erfaring med lidelse, sårbarhet i møte med tjenesteapparatet, erfaringer med behandling, samt kunnskap om hva som var viktig i en bedringsprosess. Det er viktig at disse erfaringene er bearbeidet, reflekterte, satt i sammenheng med andres og kan brukes konstruktivt. Mange har i tillegg relevant kompetanse fra tillitsverv i ulike brukerorganisasjoner og systematisk arbeid med brukermedvirkning.

Brukerkunnskap er en nødvendig del av det tverrfaglige arbeidet i virksomhetene, og brukerkunnskapen er like verdifull som fagkunnskapen.

Å ha erfaringskonsulenter med i det daglige arbeidet er av stor verdi for å oppnå likeverdighet mellom fag- og brukerkunnskap. Erfaringsbasert kompetanse gir et supplerende grunnlag for å forstå personer med psykiske og/eller rusrelaterte helseutfordringer. Brukeransatte arbeider ut i fra kvalifikasjoner man ikke kan lese seg til, derfor er de så viktige i dette feltet.

20 Jensen, Målfrid J. Frahm og Weber, Astrid: "Mellom barken og verden", i: Ulland, Dagfinn, Thorød, Anne Brita og Ulland, Erna (red.): *Psykisk Helse, nye arenaer, aktører og tilnærminger*. Universitetsforlaget (2015)

21 <https://helsedirektoratet.no/retningslinjer/sammen-om-mestring-veileder-i-lokalt-psykisk-helsearbeid-og-rusarbeid-for-voksne> (Lest: 10.03.2016)

22 «Opplærings- og veiledningsbehov hos erfaringskonsulenter», Nasjonalt kompetansesenter ROP på oppdrag av Nasjonalt senter for erfaringskompetanse innen psykisk helse (2015)

«Erfaringskonsulentene skal møte pasienten på en personlig og nær måte, opprettholde kontakten over tid, og gi informasjon om brukerrettigheter. De skal representere håp, og bruke sine egne sykdomserfaringer til å støtte bedringsprosessene hos pasientene individuelt og i team».

*- Randi-Luise Møgster,
klinikkdirektør, Kronstad DPS, Helse Bergen*

Noe av det mest særegne er det tydelige brukerperspektivet erfaringskonsulenter definerer seg ut fra. Et felles trekk er forståelsen av rollen: *Erfaringskonsulenten skal endre tjenestene på brukernes premisser.*²³

Viktige fagområder for erfaringskonsulenter

- Egenerfaringen
- Brukermedvirkning
- Pasient- og brukerrettigheter
- Endringsarbeid og påvirkningsmuligheter
- Recovery og mestringsstrategier
- Kommunikasjon og samarbeid
- Relasjonskompetanse
- Etikk og menneskesyn

De viktigste fagområdene er i tråd med statlige føringer.

Forskningssliteratur viser at brukeransatte kan etablere relasjon til pasienter litt raskere, og særlig til personer med dårlige erfaringer fra tidligere behandling. Det har med troverdighet og identifisering å gjøre.²⁴

«Vi i ACT-teamet har erfart at erfaringskonsulentene har en innsikt og forståelse i møte med mange av pasientene våre som gjør at de klarer å oppnå tillit der fagfolk ikke har nådd frem».

*- Hanne Grete Jensen, psykiater,
Tiller DPS Trondheim*

23 <http://www.erfaringskompetanse.no/nyheter/erfaringskonsulenter-setter-brukerperspektivet-forst/> (Lest: 10.03.2016)

24 Nyttignes, Olav: <http://napha.no/content/12613/-Brukeransettelse-er-fornuftig> (2010) (Lest: 10.03.2016)

En oppsummering av erfaringer om Peer support²⁵ fra Australia viser at erfaringskompetansen fungerer best når Peers får arbeide på brukernes betingelser. Rapporten sier at stillingenes innhold primært bør være styrt av tilbakemeldingene fra pasienter, brukere og pårørende, og ikke fra fagleder.²⁶

Erfaringskonsulenter kan

- Gi gjenkjennelse og håp
- Styrke brukerperspektivet
- Bedre tjenestene
- Tilby mer tilgjengelig kunnskap for brukerne
- Være brobygger
- Etablere raskere allianse
- Synliggjøre erfaringskompetansen som eget fagperspektiv
- Sikre autonomi

I Nasjonal helse- og sykehusplan understreker regjeringen at pasientopplevd kvalitet er like viktig som medisinsk kvalitet. Regjeringen vil øke bruken av erfaringskompetanse i tjenesten, blant annet gjennom systematisk utprøving av erfaringskonsulenter.²⁷

KOMPETANSEPROFIL

Erfaringskompetansen skal være en del av tverrfagligheten i virksomheten. Den må derfor inn i virksomhetens kompetanseprofil.

Det er først og fremst pasient-, bruker- og/eller pårøndererfaringer innen psykisk helse- og rusfeltet som er kompetansegivende.

«Vi ønsker oss øremerkede varige midler til egne stillinger for erfaringskonsulenter fordi de har en unik kompetanse vi ikke kan være foruten. De inngir i tillegg uvurderlig håp for svært mange av pasientene».

- Hanne Grete Jensen, psykiater, Tiller DPS Trondheim

25 www.peersupportvic.org The chapter of Peer Support: <http://www.peersupportvic.org/index.php/2014-12-15-22-41-32/2014-12-15-22-46-46> (Lest: 10.03.2016)

26 Jensen, Målfrid J. Frahm og Weber, Astrid: "Mellom barken og verden", i: Ulland, Dagfinn, Thorød, Anne Brita og Ulland, Erna (red.): *Psykisk Helse, nye arenaer, aktører og tilnærminger*. Universitetsforlaget (2015)

27 Meld. St. 11 (2015-2016): Nasjonal helse- og sykehusplan (2016-2019)

IKKE BRUKERANSETTELSE

Å ansette personer som er, eller har vært, brukere er ikke en brukersettelse i seg selv. For at en ansettelse skal kalles en brukersettelse må det stilles krav om at brukerserfaringene er nødvendige for å utføre formålet og oppgavene med stillingen, ellers kan den ansatte ikke regnes som erfaringskonsulent i denne sammenheng.²⁸ Dette innebærer at det å ansette for eksempel en sosionom med brukerserfaring i en ordinær sosionomstilling, ikke kan kalles en brukersettelse.

KVALIFIKASJONER OG LØNNSPASSERING

Ved stillinger som erfaringskonsulent skal primærkvalifikasjonen være egen bruker-, pasient- og/eller pårørendeserfaring. Denne erfaringsen skal danne grunnlaget for å utføre arbeidet som ligger i stillingen. I enkelte stillinger kan en relevant utdanning, arbeidserfaring fra helse- og omsorgstjenesten eller erfarings som tillitsvalgt eller ansatt i ulike brukersorganisasjoner være et tilleggskriterium.

På bakgrunn av erfaringsen med disse stillingene gjennom mange år anbefales det at det kompenseres for etterspurt kompetanse ved fastsettelse av lønn. Det tilrådes at man lønner for realkompetanse, arbeidserfaring, utdanning og ansiennitet som den enkelte har, og at man i tillegg gis kompensasjon for den erfaringskompetansen som etterspørres. Erfaringskompetansen må vektas som realkompetanse.

En erfaringskonsulent, både med og uten utdanning, bør lønnes ekstra for realkompetanse, og den kompetansen som etterspørres spesifikt. Der de har en relevant utdanning (for eksempel helse- og sosialfaglig utdanning), og/eller videreutdanning, skal dette også legges til grunn for fastsettelse av lønn.

28 Helsedirektoratet: *Medarbeider med brukerserfaring - en ressurs*. IS-1927

ETISKE RETNINGSLINJER

Erfaringskonsulenter har per i dag ikke egne etiske retningslinjer, fordi man ennå ikke defineres som en yrkesgruppe med tilhørighet i et fagforbund. Det kan imidlertid være hensiktsmessig at det utarbeides egne retningslinjer for denne gruppen på sikt. Mange erfaringskonsulenter har en helse- og sosialfaglig utdanning og følger derfor retningslinjene til sine respektive fagforbund.

LOJALITET

For å ivareta erfaringskonsulenten, og for å unngå misforståelser i virksomheten, er det viktig å være åpen for nye forslag og andre synspunkt enn de man kanskje er vant med å høre. Erfaringskonsulenter er ansatt for å målbære pasient-, bruker-, og pårørendestemmen, og arbeidsgiver må sørge for at de får anledning til å gjøre dette på best mulig måte. Ved å løfte frem problemstillinger som de blir kjent med, kan de være med på å bedre kvaliteten i tjenestene. Erfaringskonsulenten kan i noen situasjoner oppleve å slites mellom lojaliteten til arbeidsgiver og kollegaer, og lojaliteten til pasienter, brukere og pårørende. De har i så måte en vanskelig oppgave, og en utfordrende balansegang.

Det er viktig å klargjøre hvor erfaringskonsulenter skal ta opp kritikkverdige forhold, i hvilken form, og til hvem. Virksomheten må ha rammer som ivaretar integriteten til brukeransatte, og gode rutiner som gjør det mulig å ta opp kritikkverdige forhold uten at dette slår tilbake på dem.

Erfaringskonsulenter må, som alle andre ansatte, gjøres kjent med virksomhetens varslingsrutiner for forhold på arbeidsplassen som kan gå ut over pasientsikkerheten, og den ansattes rett og plikt til å varsle tilsynsmyndighetene etter Lov om Helsepersonell §17. Det er et lederansvar å gjøre dette kjent for den ansatte.

MEDIE- OG KOMMUNIKASJONSSTRATEGI

De fleste virksomheter har en medie- og kommunikasjonsstrategi hvor det fremgår hvem som kan uttale seg til media på vegne av virksomheten. I saker som er kjent for media fra før, bør erfaringskonsulenten gis mulighet til å uttale seg på generelt grunnlag på vegne av pasienter, brukere og pårørende.

Dersom erfaringskonsulenten ønsker å ha en slik rolle, bør vedkommende få råd og tips om mediehåndtering. Saker hvor det kan være aktuelt for erfaringskonsulenten å uttale seg kan for eksempel være nedleggelse av enheter eller sengeposter, feriestenging av sengepost, kutt i behandlingstilbud, tvangsmiddelbruk, manglende oppfølging i omsorgsboliger, manglende bygging av omsorgsboliger og for stort press på poliklinikker. Ikke alle ønsker å ha en slik offentlig rolle, og det bør tas hensyn til.

«Vi ber erfaringskonsulentene informere klinikkledelsen ved møter med media».

*- Randi-Luise Møgster, klinikkdirektør,
Kronstad DPS, Helse Bergen*

ANBEFALT LITTERATUR OM BRUKERANSETTELSE

Rob, Solveig Bartun: «Anerkjennes erfaringskompetanse på lik linje med fagkompetanse?» Tidsskrift for psykisk helsearbeid nr. 3 (2015)

Jensen, Målfrid J. Frahm og Weber, Astrid: "Mellom barken og verden", i: Ulland, Dagfinn, Thorød, Anne Brita og Ulland, Erna (red.): *Psykisk Helse, nye arenaer, aktører og tilnærminger*. Universitetsforlaget (2015)

Nasjonalt senter for erfaringskompetanse innen psykisk helse og Nasjonal kompetansetjeneste for samtidig rusmisbruk og psykisk lidelse (ROP): *Opplærings- og veiledningsbehov hos erfaringskonsulenter* (2015)

Rydheim, Siv Helen og Svendsen, Eva: «Hvilken plass har erfaringskonsulenter i tjenestene i psykisk helse?» Tidsskrift for psykisk helsearbeid nr. 4 (2014)

Jørgensen, Carina: «Om å bli ansatt i en helt ny rolle og funksjon på et DPS», Dialog nr. 3 (2013)

Danielsen, Monica: *En av oss?*, Masteroppgave ved Universitetet i Agder (2010)

Andersen, Nina Borchgrevink Lund: *Representanter for håpet*, Masteroppgave ved Universitetet i Agder (2013)

Helsedirektoratet og Nav: *Medarbeider med brukererfaring – en ressurs* (2011)

Rådet for psykisk helse: *Med livet som kompetanse, brukersettelse i psykiske helsetjenester* (2009)

Elvemo, Olav og Bøe, Tore Dag: «Psykiske lidelser – en kvalifikasjon». Tidsskrift for psykisk helse, nr. 4 (2008)

ANBEFALT LITTERATUR OM BRUKERMEDVIRKNING

Malmvik, Arve og Borge, Lisbet: *Å sette farge på livet, helhetlig psykisk helsearbeid*. Fagbokforlaget (2014)

Westerlund, Heidi: *Mer enn bare ord*, Nasjonalt senter for erfaringskompetanse innen psykisk helse (2012)

Storm, Marianne: *Brukermedvirkning i psykisk helsearbeid*, Gyldendal Akademisk (2009)

Ulvestad, Asbjørn Kärki, Henriksen Arne Kristian, Tusest, Anne-Grethe og Fjeldstad, Tor (red.): *Klienten - den glemte terapeut, brukerstyring i psykisk helsearbeid*. Gyldendal Akademisk (2007)

AKTUELLE NETTSIDER

www.erfaringskompetanse.no

er Nasjonalt senter for erfaringskompetanse innen psykisk helse sin hjemmeside. Her finnes fanen «erfaringskonsulenter» hvor det legges ut relevant informasjon. Nasjonalt senter for erfaringskompetanse innen psykisk helse arrangerer årlige samlinger for erfaringskonsulenter. Disse samlingene erfares som viktig for utvikling, opplæring og erfaringsutveksling.

www.napha.no er Nasjonalt kompetansesenter for psykisk helsearbeid sin hjemmeside. De har en stor kunnskapsbase. Her finnes blant annet flere artikler og nettsaker om brukersettelser.

<https://helsedirektoratet.no/folkehelse/psykisk-helse-og-rus/brukermedvirkning> er en side hos Helsedirektoratet som anbefaler ansettelse av erfaringskonsulenter. Her kan en finne oversikt over tilskuddsordninger fra Helsedirektoratet og fylkesmenn som skal stimulere til flere brukersettelser.

AKTUELLE NETTSIDER TIL BRUKERORGANISASJONER, KOMPETANSESENTER OG STIFTELSE

www.kbtmidt.no

Kompetansesenter for brukererfaring og tjenesteutvikling

www.lpp.no

Landsforeningen for pårørende innen psykisk helse

www.mentalhelse.no

Mental Helse

www.mestring.no

Nasjonalt kompetansesenter for læring og mestring innen helse

www.motstoff.no

Landsforbundet mot stoffmisbruk

www.psykiskhelse.no

Rådet for psykisk helse

www.psykopp.no

Stiftelsen Psykiatrisk Opplysning

www.rio.no

Rusmisbrukernes interesseorganisasjon

www.rop.no

Nasjonalt kompetansesenter for samtidig rusmisbruk og psykiske lidelser (ROP)

www.nettros.no

Rådgivning om spiseforstyrrelser

www.wso.no

We shall overcome



Etterord

Nasjonalt senter for erfaringskompetanse innen psykisk helse håper at håndboken gir inspirasjon og nyttige tips til den som skal ansette erfaringskonsulenter i tjenestene.

Er det noe som savnes, ta gjerne kontakt med Nasjonalt senter for erfaringskompetanse innen psykisk helse, slik at det kan komme med når håndboken revideres.

Lykke til med brukeransettelser i din virksomhet!





erfaringskompetanse.no

ISBN 978-82-93171-30-0
ISSN 1891-6163

