



Oslo kommune
Bydel Gamle Oslo

Utviklingssenter for psykisk helse- & rusarbeid

Erfaringskonsulentene i Bydel Gamle Oslo

Historikk, erfaringer og veien videre



Om Utviklingssenter for psykisk helse- og rusarbeid:

Visjon: Lokalt utviklingssenter for psykisk helse- og rusarbeid i Gamle Oslo sin visjon er å utvikle og skape nye idealer og arbeidsmetoder for dagens og fremtidens rus- og psykisk helsetjenester - idealer og arbeidsmetoder som er utviklet gjennom *kunnskapsbasert praksis*.

Mål: UPR Gamle Oslo skal bidra til arbeidet med utvikling av kunnskapsbasert praksis og tjenesteutvikling i bydelen. Begrepet kunnskapsbasert praksis innebærer et samlet fokus på forskjellige kilder til kunnskap – herunder forskningsbasert kunnskap, erfaringsbasert kunnskap og brukerkunnskap, sett opp mot en kontekst. Det overordnede målet er at en kunnskapsbasert praksis bedrer kvaliteten på den tjenesten bydelen tilbyr.

Delmål: Mer konkret vil UPR Gamle Oslos arbeide bestå av å:

1. bidra til å øke brukermedvirkningen både på individ og systemnivå,
2. bidra til omdømmebygging og markedsføring av tjenestetilbudet i bydelen,
3. øke samhandling og kommunikasjon mellom tjenesten i bydelen,
4. kartlegge behovet for kvalitetsforbedring i tjenestene,
5. understøtte og bistå i implementeringen av nye tjenester i bydelen,

Denne rapporten er utgitt av Lokalt utviklingssenter for psykisk helse- og rusarbeid i Bydel Gamle Oslo, Februar 2017

Henvendelser vedrørende publikasjonen kan rettes til:

Bydel Gamle Oslo, Lokalt Utviklingssenter for psykisk helsearbeid- og rusarbeid
Mestringsenhet for psykisk helse og rus
Kjølberggata 31C, 0653 Oslo

e-post: torbjorn.mohn-haugen@bgo.oslo.kommune.no

www.upr.no

Rapportnummer: UPR-RAPPORT 1:2017

Forfatter: Torbjørn Mohn-Haugen



**Utviklingssenter
for psykisk helse-
og rusarbeid**

Erfaringer er ikke hva som hender oss,
men hva vi gjør med det som hender oss.

- Aldous Huxley

Innholdsfortegnelse

Innledning	5
Kort historikk	5
Erfaringskonsulentene i Bydel Gamle Oslo som bidragsytere for bedre tjenester?	5
Sammenfatning av resultatene fra den kvantitative undersøkelsen	7
Utdanning	7
Arbeidsforhold	7
Arbeidsoppgaver	8
Resultater fra den kvalitative undersøkelsen	8
Opplærings- og veiledningsbehov	8
Utfordringer og usikkerheter erfaringskonsulentene opplever	9
Resultater fra lederundersøkelsen	9
Veien videre	10
Litteraturliste	12
Vedlegg	13

Innledning

Erfaringskonsulenter blir stadig vanligere innenfor psykisk helse- og rusfeltet i Norge. En erfaringskonsulent er en person som har egenerfaring med psykisk helse- og/eller rusutfordringer. Bydel Gamle Oslo er foreløpig den eneste bydelen i Oslo som har erfaringskonsulenter ansatt. I denne rapporten er målet å redegjøre for historikken, erfaringene og effekten med bruk av erfaringskonsulenter i Bydel Gamle Oslo.

I forbindelse med rapporten ble det gjennomført et fokusgruppeintervju og to spørreundersøkelser. Den ene spørreundersøkelsen ble sendt til fem ledere med direkte eller indirekte personalansvar og den andre ble sendt til erfaringskonsulentene som har jobbet eller som i dag jobber i bydelen. I spørreundersøkelsen deltok en av erfaringskonsulentene som har jobbet i bydelen tidligere, og alle de åtte erfaringskonsulentene som i dag jobber i bydelen. Fokusgruppeintervjuet ble gjennomført med seks av erfaringskonsulentene i bydelen.

Kort historikk

Den første erfaringskonsulenten i bydelen ble ansatt i 2013 etter at det ble søkt midler til ansettelse via tilskuddsordningen *Kultur- og holdningsendring* hos Helsedirektoratet. Bydelen fikk tilskuddet og det ble ansatt en erfaringskonsulent på midlertidig basis. Vedkommende ble ansatt i 2013 ved Psykisk helseteam og jobbet der frem til januar 2014. I 2013 ble også FACT-prosjektet satt i gang, og det ble også ansatt en erfaringskonsulent i tilknytning til satsningen i 2014 (se www.factgo.no). I november 2014 ble det ansatt ny erfaringskonsulent i Psykisk helseteam. I 2016 har det blitt ansatt flere erfaringskonsulenter i bydelen tilknyttet det nye lavterskeltilbudet UngArena Oslo. Pr. i dag er totalt ansatt åtte erfaringskonsulenter bydelen. På landsbasis er dette et svært høyt tall som viser at det har vært en sterk satsning på denne yrkesgruppen i bydelen.

Erfaringskonsulentene i Bydel Gamle Oslo som bidragsytere for bedre tjenester?

Syv av de åtte erfaringskonsulentene i bydelen jobber direkte med brukere, imens erfaringskonsulenten ved Utviklingssenter for psykisk helse- og rusarbeid jobber på

systemnivå. Dette betyr at erfaringskonsulentene i bydelen kan hjelpe brukere, og støtte dem i deres bedringsprosesser og livsutfordringene de står i. I rapporten *Med livet som kompetanse* (Rådet for psykisk helse, 2008) står det at:

En brukeransatt vil være en synlig rollemodell som kan bidra til håp om et bedre liv. En slik synlighet kan også hjelpe andre ansatte som lett kan miste håpet om bedring når de stadig arbeider med mennesker i dyp krise. Bare ved å være til stede på arbeidsplassen kan en brukeransatt være en representant for håpet (s. 6).

Å gi håp er derfor en av de sentrale elementene erfaringskonsulentene i bydelen bidrar med. En annen viktig funksjon erfaringskonsulentene har, er at de har direkte erfaringer som brukere av tjenestene og vet hvor skoen trykker. ”De har selv vært gjennom forskjellige behandlingsopplegg og har ofte kunnskap om helheten i systemet og forskjellige behandlingsopplegg og forutsetninger for å komme i dialog om hva som hjelper og ikke hjelper” (Rådet for psykisk helse, 2008, s. 5). Denne kompetansen er viktig både for utvikling av tjenestene, men også for at brukerne av tjenestene kan få råd om hvilke behandlingsformer som virker, hvordan de skal komme i kontakt med hjelpeapparatet. I internasjonal forskning kan dette eksemplifiseres gjennom en artikkel av Repper og Carter (2011) der de skriver at:

”Peer support is generally described as promoting a wellness model that focuses on strengths and recovery: the positive aspects of people and their ability to function effectively and supportively, rather than an illness model, which places more emphasis on symptoms and problems of individuals (Carter, 2000). Mead (2003) offers a short and all encompassing definition of peer support as: *a system of giving and receiving help founded on key principles of respect, shared responsibility and mutual agreement of what is helpful*” (s. 394).

Med andre ord kan erfaringskonsulentene bidra til å skape mer recoveryorienterte tjenester der fokuset er på brukerens ressurser, fremfor fokus på sykdom og diagnoser. Dette kan skape holdningsendringer blant de ansatte, som igjen kan gi bedre tilbud til brukerne i bydelen. I spørreundersøkelsen gjennomført med lederne for erfaringskonsulentene kommer dette tydelig frem i flere av svarene. Flere av dem nevner at tjenestene har blitt mer recoveryorienterte etter at man ansatte erfaringskonsulenter. Blant annet skrev en av respondentene at:

Det gir en trygghet å ha erfaringskonsulenter som kan bidra med sin kompetanse når vi jobber med tjenesteutvikling. Erfaringskonsulenten er en viktig støttespiller/samtalepartner for ledere. Rollen bidrar

til at øvrige ansatte holder riktig fokus i brukerarbeidet. Vil alltid være viktige når en setter fokus på mestringsarbeid og recovery.

Denne typen uttalelser styrker argumentet for at bydelens erfaringskonsulenter har en positiv virkning på tjenestene og er et argument for en fortsatt satsning på erfaringskonsulenter i bydelen.

Sammenfatning av resultatene fra den kvantitative undersøkelsen

Utdanning

Tre av erfaringskonsulentene i bydelen har en høyskoleutdanning på mellom 1 – 4 år. Tre har høyskole og universitetsutdanning på mer enn fem år. To har fullført videregående og en har kun grunnskole.

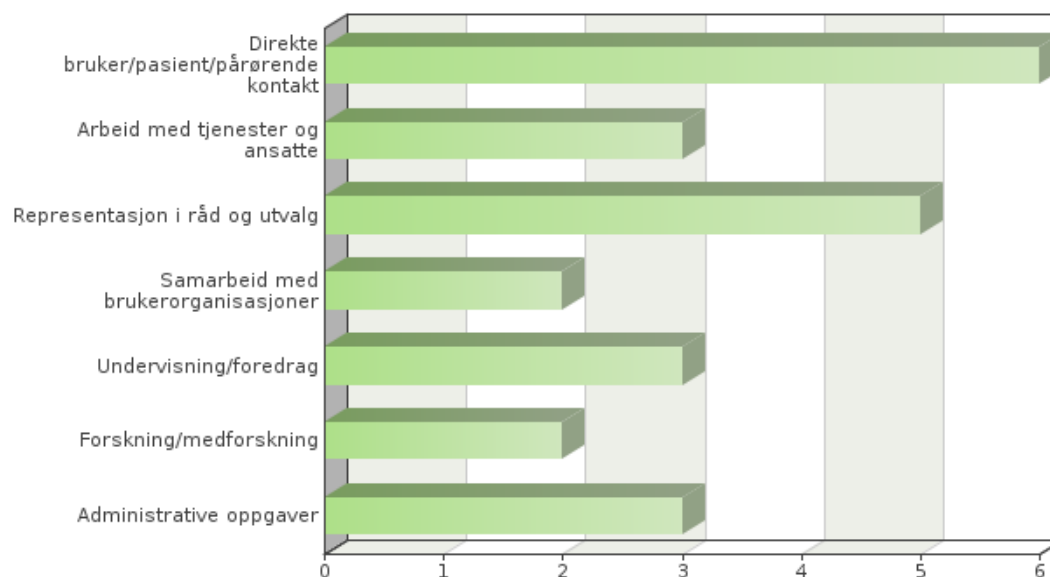
Fire av erfaringskonsulentene har en annen utdanning med en varighet på seks måneder eller mer. Fem har ingen slik utdannelse. Det er store variasjoner i hva slags utdanning dette er. Blant svarene finner vi journalistikk, psykodrama, videreutdanningen SEPREP, en makeup artist og en som har vekterutdanning.

To av erfaringskonsulentene svarte at stillingen deres krever en høyskoleutdanning eller universitetsutdanning. Tre svarte vet ikke og tre svarte nei.

Arbeidsforhold

Alle erfaringskonsulentene i bydelen er ansatt i prosjektstillinger eller engasjement. Fem av erfaringskonsulentene i bydelen har jobbet som erfaringskonsulent i under et år. Tre har vært i jobben i mellom 1 – 3 år. En av respondentene jobber ikke lenger som erfaringskonsulent. To av erfaringskonsulentene er pr. i dag ikke ansatt med tittelen erfaringskonsulent. Dette skyldes at en har sluttet og at en arbeider som lærling ved UngArena Oslo. En har en stillingsprosent på mellom 1 – 20 prosent. Tre har en stillingsprosent på mellom 50 – 79 prosent og tre jobber 80 prosent eller mer.

Arbeidsoppgaver



Resultater fra den kvalitative undersøkelsen

I fokusgruppeintervjuet kom det frem at det å være med på å skape endringer på systemnivå, gi motivasjon og støtte brukernes egne behov var viktig. Disse to punktene ble nevnt flere ganger. Denne typen svar underbygger påstanden over om at erfaringskonsulentene bidrar til mer recoveryorienterte tjenester i bydelen.

Et annet interessant poeng i diskusjonen rundt dette spørsmålet, er at det ofte er enklere for erfaringskonsulentene å få kontakt med brukerne enn for fagpersonene. Fordi flesteparten av deltagerne i fokusgruppeintervjuet jobber ved UngArena Oslo kan dette ha sammenheng med hvordan de jobber med en Ung-til-ung-metodikk. Denne metodikken går kort ut på at unge erfaringskonsulenter, møter og deltar aktivt i oppfølgingen av barna og ungdommene som benytter seg av lavterskeltilbudet. I diskusjonen ble det også nevnt at erfaringskonsulentene hadde mindre fokus på diagnoser enn fagpersoner. Dette understrekes også i internasjonal forskning (Repper & Carter, 2011).

Opplærings- og veiledningsbehov

Under fokusgruppeintervjuene ble det også stilt spørsmål knyttet til hvilke opplærings- og veiledningsbehov erfaringskonsulentene i bydelen har. De sentrale elementene som kom frem

her er at de ønsker jevnlig veiledning sammen med andre erfaringskonsulenter der de kan drøfte utfordringer som oppstår i hverdagen. Det ble ytret ønske om å opprette et lokalt nettverk i bydelen der erfaringskonsulentene kan møtes for å diskutere denne typen problemstillinger. Det ble også fremmet et ønske om opplæring i relevant lovverk, brukerrettigheter, kunnskap om NAV og de ulike tiltakene NAV har i bydelen.

Utfordringer og usikkerheter erfaringskonsulentene opplever

I fokusgruppeintervjuet kom det frem enkelte utfordringer og usikkerheter erfaringskonsulentene står ovenfor i sin hverdag. Det ble gitt uttrykk for at det å jobbe alene som eneste erfaringskonsulent innenfor en avdeling kan oppleves som ensomt og frustrerende. I denne sammenhengen ble det uttrykt et sterkt ønske om jevnlig samlinger for erfaringskonsulentene slik som nevnt over. Fra nasjonale undersøkelser vet vi at erfaringskonsulenter som jobber alene i en avdeling ofte opplever en følelse av å ”stå alene i det” (Odden et. al, 2015).

Alle erfaringskonsulentene er midlertidig ansatt. Dette oppleves usikkert, noe som ble gjentatt flere ganger under fokusgruppeintervjuet.

Resultater fra lederundersøkelsen

fire av de fem lederne som besvarte undersøkelsen mener at erfaringskonsulentene bidrar til å styrke tjenestene. En av lederne skriver at ”Erfaringskonsulentene har bidratt til å høyne kvaliteten på tjenestene”. En annen skriver at de hjelper til med å bygge bro mellom fagpersoner og brukere. Erfaringskonsulentene blir også beskrevet som etisk kloke og at de skaper entusiasme hos brukerne.

På spørsmål om hvilke effekter erfaringskonsulentene har på tjenestene kommer det frem at de er med på gi økt kompetanse på brukermedvirkning blant øvrige ansatte. De skaper grunnlaget for et bedre systematisk arbeid med utvikling av tjenestetilbudene og er med på å få i gang faglige diskusjoner som gir nye perspektiver både på system- og individnivå.

I undersøkelsen ble de også spurt hvilke styrker og utfordringer det er ved å ha erfaringskonsulenter ansatt. Når det gjelder utfordringer melder lederne at det har vært relativt høyt sykefravær totalt sett og at det har vært en utfordring at stillingsbeskrivelsen til

erfaringskonsulentene har vært uklare. En annen utfordring er knyttet til hvordan erfaringskonsulentene skal ivareta seg selv og skille mellom jobbhverdag og privatliv. I den forbindelse blir det nevnt at også erfaringskonsulentene ved UngArena Oslo bør få egne jobbtelefoner for å løse denne utfordringen. Når det gjelder styrker skriver en av lederne at:

Det gir en trygghet å ha erfaringskonsulenter som kan bidra med sin kompetanse når vi jobber med tjenesteutvikling. Erfaringskonsulenten er en viktig støttespiller/samtalepartner for ledere. Rollen bidrar til at øvrige ansatte holder riktig fokus i brukerarbeidet. Det vil alltid være viktig når en setter fokus på mestringsarbeid og recovery.

På bakgrunn av lederundersøkelsen ser det ut til at lederne er fornøyd med erfaringskonsulentene på tross av de utfordringene som er beskrevet.

Veien videre

Informasjonen som er samlet inn i forbindelse til denne rapporten viser at erfaringskonsulentene i bydelen bidrar til mer recoveryorienterte tjenester. Dette kommer også til uttrykk i fokusgruppeintervjuene og i spørreundersøkelsen som ble sendt lederne for erfaringskonsulentene. Alle de fire lederne som besvarte undersøkelsen påpeker at erfaringskonsulentene er med på å styrke tjenestene og utfordrer gjeldende praksis. Dette betyr at de som arbeider som erfaringskonsulenter kan bidra til innovasjon i tjenestene, og gi innbyggerne i bydelen et bedre tilbud.

Frem mot 2020 vil Bydel Gamle Oslo ha en befolkningsvekst på 15 prosent. Dette gjør bydelen til den raskest voksende i Oslo kommune. I bydelsdirektørens budsjettforslag for 2017 kommer det frem at det ligger utfordringer knyttet til et stadig økende tjenestebehov blant befolkningen i bydelen (Bydel Gamle Oslo, 2016, s. 7).

Bydelen er innovativ innenfor psykisk helse- og rustjenester. Dette kan eksemplifiseres ved at bydelen har opprettet Norges første sertifiserte FACT-team. Bydelen er hjem til det nevnte lavterskeltilbudet UngArena Oslo og er den bydelen i Oslo som har flest erfaringskonsulenter ansatt. Bydelen har også etablert landets første Utviklingssenter for psykisk helse- og rusarbeid. En videreutvikling og et stadig fokus på innovasjon vil kunne øke kvaliteten på tjenestene og gi befolkningen et godt tilbud på tross av utfordringene.

Jobben erfaringskonsulentene gjør for bydelens innbyggere bør derfor løftes frem og bli en fast del av tilbudet i bydelen. For å vise hvorfor dette er viktig bør det søkes eller gis midler til et prosjekt der det redegjøres og utforskes mer inngående for den virkningen erfaringskonsulentene har på tjenesteutviklingen i bydelen. På denne måten kan man sikre kvaliteten og finne ut mer om hva erfaringskonsulentene konkret bidrar med inn i tjenestene.

Litteraturliste

Bakke, Udness, Larsen, Aarnes, De Vibe, Vege (2016) *Notat om kvalitetsutvikling nr. 5. Utvikling av en ny brukerrolle i helse- og omsorgstjenesten – en beskrivelse av suksessfaktorer*. Sted: Oslo. Utgiver: Folkehelseinstituttet

Bartun Rob S. (2015) *Anerkjennes erfaringskompetanse på lik linje med fagkompetanse* i Tidsskrift for psykisk helsearbeid; Volum 12 – Nr 3 – 2015. Side 256 – 260. Utgiver: Universitetsforlaget

Odden, Kogstad, Brodahl & Landheim (2015) *Opplærings- og veiledningsbehov hos erfaringskonsulenter –* Sted: Oslo. Utgiver: Nasjonalt senter for erfaringskompetanse innen psykisk helse.

Borchgrevink N. (2013) *Representanter for håpet* – Universitetet i Agder – Fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap. Publisert på:
<https://brage.bibsys.no/xmlui/bitstream/id/86641/Andersen,%20Nina%20B%20Lund%20oppgaven.pdf>
Hentet: 03.01.2017

Bydel Gamle Oslo (2016) *Bydelsdirektørens budsjettforslag for 2017* Publisert: Oslo. Utgiver: Oslo kommune.

Erfaringskompetanse (2016) *Resultatet fra erfaringskonsulentundersøkelsen* – Publisert på:
<http://www.erfaringskompetanse.no/nyheter/resultatet-av-erfaringskonsulentundersokelsen/> hentet: 02.01.2017

Helsedirektoratet (2014) *Sammen om mestring – veileder i lokalt psykisk helsearbeid og rusarbeid for voksne – Et verktøy for kommuner og spesialisthelsetjenesten*. Sted: Oslo. Utgiver: Helsedirektoratet

Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage.

Lund Andersen (2013) *Representanter for håpet – en studie av erfaringskonsulentenes rolle og funksjon i det psykiske helsefeltet*. Sted: Agder. Utgiver: Universitet i Agder.

Mediesenteret, Høgskolen i Bergen (2012) *Kunnskapsbasert praksis.no* Publisert på:
<http://kunnskapsbasertpraksis.no/> hentet: 26.12.2016

Johnson, R. B., & Onwuegbuzie, A. J. (2004). Mixed methods research: A research paradigm whose time has come. *Educational Researcher*, 33, 14–26.

Repper & Carter (2011) *A review of the literature on peer support in mental health services* i Journal of Mental Health 20:4, s. 392 – 411.

Rådet for psykisk helse (2008) *Med livet som kompetanse*. Sted: Oslo. Utgiver: Rådet for psykisk helse.

Vedlegg

Spørsmål i undersøkelsen til ledere med personalansvar for erfaringskonsulentene

Spørsmål 1: Opplever du at erfaringskonsulentene bidrar til å styrke tjenestene?

Spørsmål 2: Hvis ja, hva opplever du at erfaringskonsulentene i bydelen bidrar med?

Spørsmål 3: Hvilke utfordringer ser du som leder knyttet til å ha erfaringskonsulenter ansatt?

Spørsmål 4: Hvilke effekter har det, slik du ser det, å ha erfaringskonsulenter ansatt i tjenestene?

Spørsmål 5: Hvilke styrker ser du som leder knyttet til å ha erfaringskonsulenter i tjenesten?

Spørsmål 6: Har erfaringskonsulenten(e) du har ansatt gitt tilbakemeldinger på hva de trenger av kompetanse?

Spørsmål 7: Hvis ja, hva slags kompetanse har erfaringskonsulentene etterspurt?

Spørsmål 8: Har erfaringskonsulentene du har ansatt gitt tilbakemelding på hva de trenger av veiledning?

Spørsmål 9: Hvis ja, hva slags veiledning har erfaringskonsulentene etterspurt?

Spørsmål 10: På hvilken måte legger du til rette for at erfaringskonsulentene skal få økt sin kompetanse?

Spørsmål 11: Andre kommentarer/ erfaringer forbundet med å ha erfaringskonsulenter ansatt?

Kvantitativ undersøkelse med spørsmål til erfaringskonsulentene

Spørsmål 1: Kjønn?

Spørsmål 2: Hva er din høyeste fullførte utdanning?

Spørsmål 3: Spesifiser eventuell Høgskole/Universitetsutdanning

Spørsmål 4: Har du tatt MB-utdanning?

Spørsmål 5: Har du annen utdanning med varighet på seks måneder eller mer?

Spesifiser eventuell annen utdanning

Spørsmål 7: Hvor lenge har du totalt jobbet som erfaringskonsulent?

Spørsmål 8: Stillingsandel i nåværende stilling (er) som erfaringskonsulent i BGO?

Spørsmål 9: Ansettelsessted i nåværende stilling som erfaringskonsulent?

Spørsmål 10: Er du fast ansatt i nåværende stilling som erfaringskonsulent?

Spørsmål 11: Har din nåværende stilling krav om høgskoleutdanning?

Spørsmål 12: Sett kryss ved arbeidsoppgaver i nåværende stilling som erfaringskonsulent

Spørsmål 13: Hva er hovedoppgaven din i nåværende stilling?

Spørsmål 14: Er det oppgaver du ønsker å jobbe mer med som erfaringskonsulent?

Spørsmål 15: Spesifiser eventuelt inntil to oppgaver du ønsker å jobbe med som erfaringskonsulent

Spørsmål 16: Hvilke områder ønsker du opplæring/undervisning i for å kunne gjøre en bedre jobb i nåværende stilling

Spørsmål 17: Hvilke områder mener du en erfaringskonsulent bør ha kunnskap om? Kryss av områder du mener er viktige

Spørsmål 18: Har du behov for mer kunnskap om hvordan du kan bruke egenerfaringer i rollen som erfaringskonsulent?

Spørsmål 19: Er det noe annet enn opplæring/utdanning som kan styrke deg i rollen som erfaringskonsulent?

Spørsmål 20: Gi en kort beskrivelse av hva som eventuelt kan styrke deg i rollen som erfaringskonsulent

Spørsmål 21: Vurder alternativene under ut fra hvilken betydning de kan ha for å gi støtte i stilling

Spørsmål 22: Har du planer om å ta utdanningen for medarbeidere med brukererfaring

Spørsmål 23: Har du planer om å ta en eksisterende helse eller sosialfaglig utdanning?

Spørsmål 24: Spesifiser eventuell hvilken utdanning du har planer om å ta

Spørsmål 25: Bør alle erfaringskonsulenter ha en felles opplæring/utdanning?

26: Hvem bør ha ansvar for felles utdanning for erfaringskonsulenter?

Spørsmål 27: Utfyllende synspunkter til enkeltspørsmål eller generelt til temaet utdannings- og opplæring i.

Kvalitativ undersøkelse til fokusgruppeintervjuene med erfaringskonsulentene

Hva innebærer det å være erfaringskonsulent?

Hva er viktigst i rollen som erfaringskonsulent?

Hva mener dere en erfaringskonsulent skal gjøre?

Hvilke utfordringer møter dere som erfaringskonsulenter? (leder, kollegaer, arbeidsoppgaver, system). Hvilke tanker har dere om lojalitet (bruker versus system)?

Hva er de viktigste kvalifikasjonene og egenskapene i rollen som erfaringskonsulent?

Hva slags støtte og veiledning har dere behov for som erfaringskonsulenter? (Ledelse, mentor, coach, flere ansatte som erfaringskonsulenter).

Hvilke synspunkter har dere på en formalisert utdanning for erfaringskonsulenter