



**Medarbeider med brukererfaring**  
*– en ressurs*

# Innhold

Forord .....	3
Medarbeider med brukererfaring .....	4
Verdiskapning .....	5
Tips ved tilsetting .....	6
Opplæring som medarbeider med brukererfaring .....	6
Ikkje berre ei konsultasjonsordning ved Trond F. Aarre, fagsjef Psykiatrisk Divisjon, Helse Bergen HF .....	7
Erfaringer fra Bergen kommune ved Audun Pedersen, spesialrådgiver i Bergen kommune .....	9
Eksempler .....	10
Kontaktinformasjon for å tilsette en medarbeider med brukererfaring .....	12

## Ulike betegnelser

Det brukes ulike betegnelser som erfaringskonsulent, medarbeider med brukererfaring og brukersatt for stillingstyper som beskrives i dette heftet. Vi har valgt å bruke «Medarbeider med brukererfaring» som en samlebetegnelse.

Rådet for psykisk helse har bidratt med intervjuer.  
Det vil bli lagt ut flere eksempler på direktoratens nettsider.

# Medarbeider med brukererfaring

– en ressurs for helse-, arbeids- og velferdstjenestene og deres brukere

Brukermedvirkning er en forutsetning for og et bærende prinsipp i utviklingen av helhetlige og gode tjenester. En medarbeider med brukererfaring er en ansatt som har erfaring med egen eller pårørendes psykiske sykdom/ rusmiddelproblemer og med tjenesteapparatet. Tilsetting av medarbeidere med brukererfaring er én av flere måter å styrke brukerperspektivet og brukermedvirkning i tjenestene på.

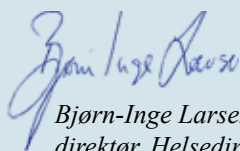
Rusomsorgen har en lang tradisjon med å tilsette medarbeidere med tidligere erfaring fra rusmiddelmissbruk. På psykisk helsefeltet er det relativt nytt og er i en utviklingsfase. Flere virksomheter har de siste årene tilsatt medarbeidere med brukererfaring. I dette heftet finner du eksempler på dette.

I regi av Nasjonal strategiplan for arbeid og psykisk helse har NAV utviklet et opplæringstilbud for medarbeidere med brukererfaring. Opplæringen skal bidra til å bevisstgjøre deltakerne på hvordan egne erfaringer kan nyttes som ressurs i arbeidslivet og gjøre tjenesteapparatet bedre.

Vi håper dette heftet vil inspirere til å etterspørre erfaringskompetanse og bidra til at flere ledere i helse-, arbeids- og velferdstjenestene ser verdien av å tilsette medarbeidere med brukererfaring i sin virksomhet.

Takk til alle som har bidratt med tekst, og som har latt seg intervjuet. Heftet er laget i nært samarbeid med Arbeids- og velferdsdirektoratet.

Lykke til!



Bjørn-Inge Larsen  
direktør, Helsedirektoratet



## Medarbeider med brukererfaring

Arbeidet innen psykisk helse- og rusfeltet er mangfoldig, og det er behov for mange ulike typer kompetanse.

En medarbeider med brukererfaring er en ansatt som har

- erfaring med psykisk sykdom/rusmiddelproblemer
- erfaring med hjelpeapparatet

Ved tilsetningen er det stilt krav om denne type erfaring og den er nødvendig for å utføre arbeidsoppgavene som er tillagt stillingen. I tillegg til erfaringskompetansen, har medarbeideren gjerne en tilleggskompetanse i form av utdanning og yrkeserfaring som er relevant for den aktuelle stillingen.

En ansatt med brukererfaring, men hvor det ikke har vært stilt krav om denne ved tilsetning, regnes ikke som medarbeider med brukererfaring i denne sammenheng.

En medarbeider med brukererfaring er en medarbeider på lik linje med andre medarbeidere. Som ved alle tilsetninger er det viktig å legge grundig arbeid i å finne den riktige personen for stillingen, og å legge til rette for at jobben kan utføres på en god måte.

Medarbeidere med brukererfaring skal *ikke* erstatte eller overta oppgaver og roller som brukerrepresentanter og de som driver likemannsarbeid har.



Foto: Photos.com



Foto: Photos.com

Medarbeidere med brukererfaring har en kompetanse som det ikke er mulig å lese seg til.

## Verdiskapning

Fagkompetanse og brukererfaring kan sammen gi et mer helhetlig og bedre tilpasset tjenestetilbud til den enkelte brukeren.

### Medarbeidere med brukererfaring

- har erfaring med psykisk helseproblematikk/rusproblematikk, hva slags hjelp de fikk og hva som var viktig i bedringsprosessen
- kan bidra med ny kunnskap mellom bruker og hjelpeapparatet, fordi de med sine livserfaringer har en innsikt som det ikke er mulig å lese seg til
- kan fungere som brobyggere mellom brukere og tilsatte, og kan bidra til å bygge ned skillet mellom «friske» og «syke»
- er positive rollemodeller og viser at det er mulig å komme i jobb selv om en har eller har hatt et alvorlig psykisk helseproblem eller rusmiddelproblem
- kan bidra til at hjelpeapparatet på et tidlig tidspunkt ser arbeid og arbeidsrettet aktivitet som en mulighet for brukeren
- kan bidra til å skape et mer inkluderende arbeidsmiljø

### Arbeidsområder og arbeidssteder

Medarbeidere med brukererfaring kan tilsettes på alle nivå i en virksomhet, avhengig av virksomhetens behov, hva man ønsker å oppnå med stillingen og medarbeiderens bakgrunn. Medarbeidere med brukererfaring jobber blant annet i kommunalt psykisk helsearbeid og rustjenester, i spesialisthelsetjenesten, NAV og i brukerorganisasjoner.

### Eksempler på arbeidsområder

- Planarbeid, fagutvikling, evaluering
- Holdnings- og informasjonsarbeid
- Ulike typer behandling og aktivitetsledelse
- Veiledning og oppfølging
- Personalarbeid

## Tips ved tilsetning

Her er noen tips for å lykkes ved tilsetning av medarbeidere med brukererfaring:

- Ha klare mål med tilsetningen
- Forankre stilling og arbeidsoppgaver tydelig i ledelsen
- Anerkjenn erfaringskompetansen og skap forståelse for denne på arbeidsplassen
- Vær klar på hvordan den nye kompetansen skal tas imot og brukes
- Sikre at den som tilsettes har et avklart forhold til sine erfaringer og er profesjonell i forhold til andres erfaringer og behov.
- Gi tilbud om veiledning i stillingen
- Vær oppmerksom på at det finnes en MB-opplæring og sjekk om den kan være aktuell

*«Den gode matchen er når medarbeiderne med brukererfaring kan utnytte sine brukererfaringer sammen med andre ting de er gode på i et arbeidsforhold. Vi ser etter egenskaper som evne til å lytte, evne både til selvstendighet og til å jobbe sammen med andre, evne til relasjonsbygging osv.»*

Audun Pedersen, spesialrådgiver i Bergen kommune.

*Det er viktig at medarbeideren med brukererfaring faktisk får reell innflytelse i sin egen arbeidsdag og reell innflytelse på institusjonens arbeid. Dessverre opplever en del at de blir ansatt fordi det «ser bra ut på papiret at vi har en som deg...»*

Marius Helland Sørensen-Sjømæling, generalsekretær i Barn av rusmisbrukere (BAR)

## Opplæring

Opplæring av medarbeidere med brukererfaring (MB-opplæring) i NAV gir teoretisk og praktisk fordypning i psykisk helse, med særlig vekt på erfaringsbasert kunnskap. Det gis individuell og gruppebasert veiledning.

Formålet med MB-opplæringen er å skolere personer med brukererfaring fra psykiske helsetjenester, til å arbeide i tjenesteapparatet.

Opplæringen er i Bergen og har vært prøvd ut både i Akershus og i Buskerud. NAV har ansvar for opplæringen, som drives av kvalifiserte tiltaksarrangører. For flere opplysninger, se [www.nav.no/helse/arbeid](http://www.nav.no/helse/arbeid) og [www.erfaringskompetanse.no](http://www.erfaringskompetanse.no)

## -Ikkje berre ei konsultasjonsordning

– Skal me oppnå likeverd, må brukarperspektivet vere tilstades i alt me gjer sier Trond F. Aarre, spesialist i psykiatri, avdelingssjef ved Nordfjord psykiatrisenter og fagsjef ved Psykiatrisk Divisjon, Helse Bergen HF.

– Brukarmedverknad kan ikkje berre vere ei konsultasjonsordning der ein legg fram avgrensa problemstillingar til drøfting. Medverknaden må bli ei arbeidsform som strekk seg mot kontinuerleg samhandling med brukarar om alle vesentlege spørsmål. Medarbeidarar med brukarrøynsler kan vere til uvurderleg hjelp i dette arbeidet.

– Brukarar har kunnskap som ingen andre har. Berre dei veit korleis tenestene våre blir opplevd av dei som tek i mot dei. Berre dei veit kva dei trengde, kva dei ynskte og kva som var tilgjengeleg då dei søkte hjelp. Utan sterke brukarrøyster vil denne kunnskapen vere utilgjengeleg for oss. Eg trur ikkje me kan unne oss å vere den forutan, sier Aarre.

– Den sterkaste motivasjonen til endring og utvikling får me ved å utsetje oss for andre sine perspektiv på verksemda vår. Eit blikk utanfrå kan kaste ljøs over det me driv med og syne oss korleis me kan forbetre tenestene våre. Medarbeidarar med brukarrøynsle kan hjelpe oss med akkurat dette.

– Tilsetjing av medarbeidarar med brukarrøynsle er eit gode for medarbeidarar sjølv. Men framfor alt vil det gagne helsetenesta ved å institusjonalisere brukarperspektivet. Det har potensiale til å endre språk og haldningar og fremje maktutjamning – som er i alle si interesse. Eg vil rå til at alle leiarar tenkjer nøye over om ikkje også dei skal tilsetje medarbeidarar som har brukarrøynsle, sier Trond F. Aarre.







# Erfaringer fra Bergen kommune

*Av Audun Pedersen, spesialrådgiver i Bergen kommune*

Hva er poenget med å ansette personer med brukererfaringer i psykiske helse-tjenester? Er erfaring med egen psykisk lidelse relevant kompetanse i møtet med andre?

Bergen kommune har til enhver tid 10–15 ansatte som medarbeidere med brukererfaring (MB-ere). Etter seks års erfaring med denne typen ansettelse i de kommunale tjenestene, ser jeg stadig klarere effektene dette gir. Jeg ser det som et kindereg, med tre oppfylte ønsker på en gang.

## 1. Merverdi blant kolleger

- Flere beskriver hvordan språk, etikk og holdninger endrer seg positivt på arbeidsplassen. Fagfolks optimisme og tro på bedring styrkes, og flere brukere og pårørende tør å åpne for egne erfaringer. Fra en del skepsis i starten er det nå slik at de fleste enheter etterspør MB-ere i staben

## 2. Gir håp om bedring til andre brukere

- At «de selv har vært der» gir medarbeideren en tillit og troverdighet, og styrker håpet om at noen blir helt bra. At noen krysser «juvet» mellom «dem og oss», har en sterk symboleffekt.

## 3. Fortsatt vekst og utvikling hos MB-eren selv

- Det gir en verdsett og respektert rolle ved at de har gått fra å være passive pasienter til å bli aktive arbeidstakere. Dette gir også tilfriskning og en personlig utvikling. Det skal letes lenge etter mer motiverte medarbeidere.

Det som av mange ble ansett som et eksperiment for seks år siden, er nå blitt en naturlig del av våre tjenester. Har det ikke vært problemer? Har ikke noen av MB-erne blitt syke igjen? Jo da, men sykefraværet blant MB-erne er lavere enn snittet for ansatte i de psykiske helsetjenestene. Det er mange suksesshistorier for hver problemhistorie.

Per Helge Aanonsen (t.v.) fikk gjennom MB-programmet i Bergen igjen kontakt med arbeidslivet. Han jobber i dag som arbeidsleder ved Dagsverket, som er et arbeidstilbud for rusmiddelmissbrukere. Ragnar Skille Olsen (t.h.), arbeidsleder i Alf A/S.

# Erfaringer fra psykisk helse, rusfeltet og NAV

## Erfaringskonsulenter

Barn med psykisk syke foreldre og voksne som søker hjelp for egne psykiske plager, kan ved Sørlandet sykehus HF møte en som har vært i samme situasjon. Ellen Walnum er en av fire fast ansatte erfaringskonsulenter ved sykehuset. Stillingen hennes er tillagt flere funksjoner, de fleste på systemnivå. Blant annet jobber hun med fagutvikling og er koordinator for samtlige barneansvarlige ved sykehuset.

Noen av oppgavene til erfaringskonsulentene er samtaler, råd og veiledning til enkeltpersoner.

– Vi har det vi kaller for «Samme-båt-samtaler». Særlig for barn er det godt å møte noen som kan si: «Jeg hadde det sånn eller slik, er det sånn du også har det?» Ofte svarer de at det ikke er sånn, men at jeg er åpen om mine tanker, åpner opp for videre tanker hos barna, sier Ellen Walnum. Hennes oppgave er å støtte barna og ivareta deres interesser i systemet. Hun har selv erfaring som barn av en mor med psykiske problemer.

Ellen Walnum jobber også med voksne, og det hender hun er med brukere inn i timen med psykolog eller annen behandler.

– Stadig flere behandlere ønsker å ha med en erfaringskonsulent og ser det som et nyttig supplement i behandlingen. Jeg har fått høre at vi åpner dører hos brukeren som behandleren selv ikke har klart å åpne, sier Ellen Walnum.

## Erfaringer man aldri kan lese seg til

Jorunn Hole, institusjonssjef ved Manifestsenteret, mener at en behandler med brukererfaring har kunnskap som man aldri kan lese seg til. Dette nyter både pasientene og de andre behandlerne godt av.

– Ved Manifestsenteret har vi også en miljøarbeider med brukererfaring. Han har en spesiell teft for en del miljøfaglige utfordringer. Dette kan for eksempel være å oppdage inntak av rusmidler tidligere, eller å finne ut hva slags stoff som er blitt brukt. Han ser og forstår en del signaler som de andre kanskje bruker lengre tid på å oppdage, sier Jorunn Hole.

## Tåler «annerledeshet»

Per Helge Aanonsen hadde vært ute av arbeidslivet i 10 år før han gjennom MB-programmet i Bergen igjen fikk kontakt med arbeidslivet. I dag jobber han i et vikariat som arbeidsleder ved Dagsverket, som er et arbeidstilbud for rusmiddelmissbrukere. Som arbeidsleder må han ha fokus både på det praktiske arbeidet som skal gjennomføres, og på folkene som skal gjøre arbeidet.

– Arbeidet kan tidvis være krevende, men jeg tror kanskje jeg håndterer mennesker litt lettere på grunn av egen erfaring. Jeg har stor toleranse når det gjelder



Foto: iStock

Noen av oppgavene til erfaringskonsulentene ved Sørlandet sykehus er samtaler, råd og veiledning til enkeltpersoner. Det kan også være samtaler med barn.

å være annerledes, sier Per Helge Aanonsen.

Per Helge Aanonsen mener at det er mange fordommer om rus og psykiske lidelser, og at han er et eksempel på at det går an å komme seg. Han har ikke hatt en fraværsdag!

Han opplever at arbeidsgiver er positivt overrasket, og synes selv han har kommet så langt i tilfriskningen at han vil gi noe tilbake til samfunnet. Per Helge Aanonsen har kommet for å bli i arbeidslivet, og håper nå på en fast jobb.

### – Bedre jobb med Magdalena

Marianne Bjørkly, fylkeskoordinator for arbeid og psykisk helse i NAV Hordaland, har stor tro på å ansette mennesker med brukererfaring. Hun mener at dette bidrar til større forståelse for det å være psykisk syk. I tillegg tilføres ny kompetanse inn i tjenestene. Hun tror imidlertid at den viktigste effekten er hva det betyr for andre. Det representerer håp og den brukersatte blir en rollemodell.

NAV Hordaland har ansatt en rådgiver med brukererfaring, Magdalena Krossgått. Marianne fremhever hvor viktig det er å ha hennes kompetanse tilgjengelig.

– Jeg gjør en mye bedre jobb med Magdalena som rådgiver, sier Marianne Bjørkly.

## Vil du tilsette en medarbeider med brukererfaring?

Du finner flere eksempler og mer informasjon på:

[www.nav.no/arbeidogpsykiskhelse](http://www.nav.no/arbeidogpsykiskhelse)

[www.psykisk.no](http://www.psykisk.no)

[www.erfaringskompetanse.no](http://www.erfaringskompetanse.no)

Ønsker du å høre nærmere om andres erfaringer, anbefaler vi å ta kontakt med ledere som har tilsatt medarbeidere med brukererfaring eller en ansatt i en slik stilling. Eventuelt kan fylkeskoordinator for arbeid og psykisk helse i NAV i ditt fylke kontaktes.

