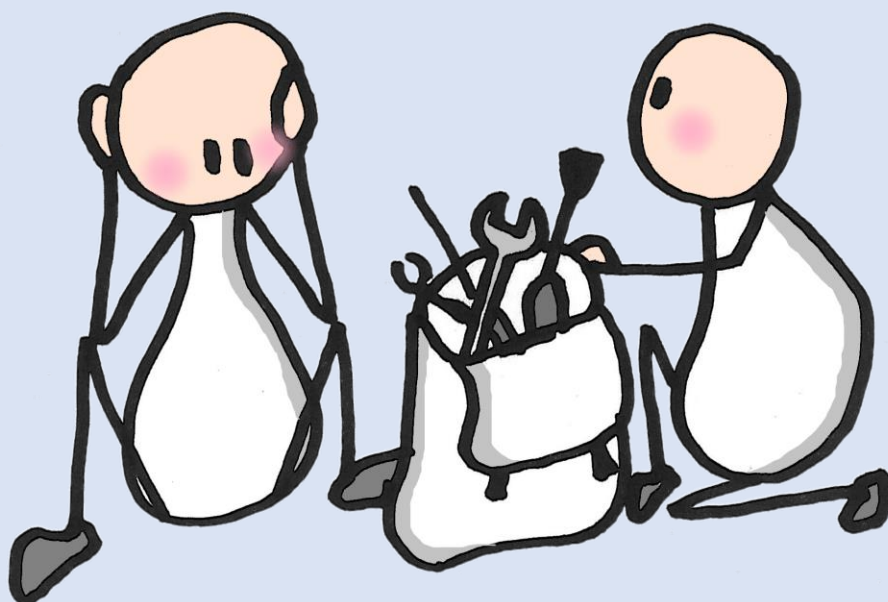




BERGEN
KOMMUNE



Sluttrapport

Erfaringskonsulenter i Etat for barn og familie

Etat for barn og familie,
Bergen Kommune

21.01.2022

Oppsummering

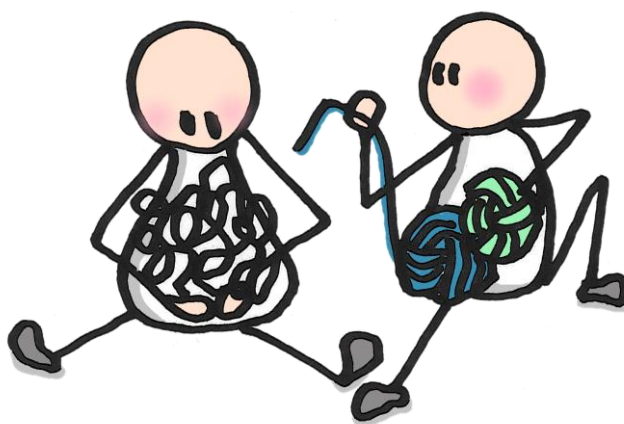
Etat for barn og familie ønsker at barn, unge og foreldre skal kunne møte erfaringskonsulenter når de tar kontakt med våre tjenester og at kunnskap fra erfaringskonsulenter er en sentral del av utviklingen av etatens tjenester. Prosjekt «Erfaringskonsulenter i Etat for barn og familie» har hatt i oppdrag å finne ut hvordan dette best kan gjøres.

Erfaringskonsulenter har selv kjent vanskeligheter på kroppen og vet hvordan det oppleves å motta hjelp fra hjelpeapparatet. Den kunnskapen er et viktig bidrag inn til å gjøre våre tjenester bedre for barn, unge og foreldre.

Prosjektet har hatt kunnskapsbasert praksis som grunnlag i sitt arbeid. Vi har sett til teori og forskning, sett på hvilke behov brukere har, hva erfaringskonsulentene trenger i sin jobb og hva som er viktig for medarbeiderne i tjenestene når det kommer til å ha kolleger som er ansatt med bakgrunn i sin erfaringskompetanse.

Denne sluttrapporten presenterer den innsikten vi har jobbet frem og det prosjektet anbefaler som beste praksis for hvordan erfaringskonsulenter kan bidra til tjenesteutvikling i Etat for barn og familie.

Rapporten legger frem anbefalinger under følgende tema: *forberedelser, rammer og struktur, rolleavklaringer og evaluering* - hvordan en best kan tilrettelegge for dette og hvordan en kan evaluere den anbefalte praksisen.



Innhold

01

Bakgrunn, mål og avgrensninger

Kapittelet handler om bakgrunn, mål, avgrensninger for prosjektet.

02

Kunnskapsgrunnlaget

Kapittelet forklarer blant annet modell for kunnskapsbasert praksis og hvordan vi har jobbet i prosjektet.

03

Innsikt og anbefalinger

Kapittelet beskriver under fire ulike tema, innsikten vi har med påfølgende anbefalinger.

04

Gevinst- og kommunikasjonsarbeid

Kapittelet beskriver hvordan prosjektet har jobbet med å tilrettelegge for gevinstrealisering og hvilke kommunikasjonskanaler som er benyttet for å informere om erfaringskompetanse i tjenestene.

05

Prosjektgruppe

Kapittelet viser en oversikt over hvem som har deltatt i prosjektgruppen.

06

Vedlegg

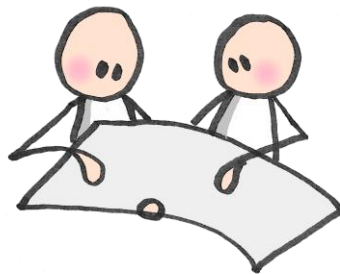
Kapittelet inneholder oversikt over hvor vi har hentet innsikt og verktøyene vi har brukt i prosjektperioden.

01

Bakgrunn, mål og avgrensinger

Med bakgrunn i planen Bergens barn – byen fremtid, vedtatt i bystyret desember 2016, beskriver oppdragsbrev til Etat for barn og familie 2019 følgende oppdrag 2; Etaten skal vurdere hvordan erfaringskonsulenter kan bidra til utvikling av Barne- og familiehjelpen. Rapport om Barne- og familiehjelpen av 2017 understreker at erfaringskunnskap skal være en sentral del av tjenesteutviklingen. I lys av dette besluttet Etat for barn og familie, ved hjelp av blant annet tilskuddsmidler fra Statsforvalteren, å ansette og prøve ut erfaringskonsulenter i tre ulike tjenestetyper; Ung Arena, Utekontakten og Barne- og familiehjelpene i Fyllingsdalen/Laksevåg og Bergenhus/Årstad.

Nå når prosjektet avsluttes desember 2021 er det ansatt seks erfaringskonsulenter i Ung Arena, tre i Utekontakten ved avdeling for oppsøkende sosialt arbeid og i vedtaksbasert barneverntiltak, en erfaringskonsulent i Barne- og familiehjelpen Bergenhus/Årstad og en i Barne- og familiehjelpen Fyllingsdalen/Laksevåg. (vedlegg 1)



Hvorfor velger Etat for barn og familie å ansette erfaringskonsulenter? Etat for barn og familie skal utvikle sine tjenester til barn og unge. Vi vet at tjenester som er utviklet sammen med brukere treffer bedre. Vi samarbeider med Forandringsfabrikken, benytter FIT (Feedback Informed Treatment) i deler av tjenestene og samarbeider med Forandringsfabrikken om Mitt Liv. Noen tjenester har også ungdomspanel som bidrar i workshops og på andre måter i videreutvikling av tjenesten de er tilknyttet. Erfaringskonsulentenes kompetanse representerer også brukerstemmen inn i utviklingen av våre tjenester og i erfaringskonsulentstillingene legges det til rette for medvirkning og samutvikling når vi skal utvikle tjenestene til beste for brukerne.

Etat for barn og familie ønsker også at brukere skal kunne velge å snakke med en som har vært gjennom noe vanskelig selv og vet hvordan det er å be om hjelp. Erfaringskonsulentene jobber derfor

også opp mot den enkelte ungdom eller forelder. De deltar blant annet i brukernes første møte med tjenesten, de er samtalepartnere og veiledere i å finne frem i ulike tjenester. De oppsøker ungdom på skoler og i det offentlig rom. Erfaringskonsulentene jobber også på systemnivå ved å sitte i styringsgrupper og arbeidsgrupper i prosjekter. De er blant annet deltagere i workshops og høringsinstans i utviklingsarbeid.

MÅL

Prosjektets hovedmål er at kunnskap fra erfaringskonsulenter er sentral del av tjenesteutviklingen i Etat for barn og familier. Erfaringskompetanse er en ny kompetanse i Etat for barn og unge. Å være ansatt som erfaringskonsulent innebærer at man har fått et særlig ansvar for å bringe inn erfaringskompetanse. Å utvikle denne nye fagarbeiderrolle som en integrert del av våre tjenester, krever tilstrekkelig støtte. Formålet med prosjektet har vært å sikre en styrt implementering av erfaringskonsulenter. Slik sikrer vi at erfaringskompetansen er en del av vårt kunnskapsgrunnlag i utviklingen av tjenestene og at erfaringskunnskapen gjenspeiles i våre tjenester. Prosjektets mål har videre vært å gi tjenestene et system for oppfølging av erfaringskonsulentene og et evalueringsverktøy som kan benyttes etter at prosjektet er avsluttet. Effekten av det arbeidet som er gjort skal gi både økt kapasitet og økt kvalitet i tjenestene.

AVGRENSING

Prosjektets mandat har hatt som avgrensing at utprøving av erfaringskonsulenter ikke innbefatter barnevernstjenestene, men kan bli vurdert som neste trinn i utviklingsprosjektet.

DEFINISJONER

- En *erfaringskonsulent* er en ansatt med brukererfaring.
- *Erfaringskunnskap* er når erfaring fra et område omsettes til kunnskap, og kunnskapen anvendes i praksis.
- *Erfaringskompetanse* er når man kan bruke tidligere erfaringer i praktisk arbeid for å hjelpe andre.

Skille mellom erfaringskunnskap og erfaringskompetanse innebærer at den enkeltes ferdigheter ikke bare er knyttet til individuelle personlige erfaringer. Å nyttiggjøre seg av erfaringskompetanse krever ikke at man har samme erfaringsbakgrunn som den man skal hjelpe.

02

Kunnskapsgrunnlaget

Innsiktsdreven tilnærming

Prosjekt «Erfaringskonsulenter i Etat for barn og familie» har på bakgrunn av praksiserfaring, tilbakemelding fra ansatte og med bakgrunn i teori, utarbeidet et kunnskapsgrunnlag som sier hva, hvordan og hvorfor erfaringskonsulenter kan bidra til utvikling av de utvalgte tjenestene i etaten. For å kunne utarbeide et velbegrunnet kunnskapsgrunnlag i prosjektet, er det tatt utgangspunkt i innsiktsdrevet metodikk. Der baseres avgjørelser på brukeres behov og eksisterende forskning og anbefalinger.

Kunnskapsbasert praksis

Kunnskapsbasert praksis innebærer at fagutøvere bruker ulike kunnskapskilder i sin praksis. Kildene finnes i forskningsbasert kunnskap, erfaringer fra praksis og brukeres kunnskap og behov. (Fig.1. s.6.) Kunnskapsbasert praksis bidrar til å øke bevisstheten om og reflektere rundt hvilke kunnskapskilder en baserer tjenester på og på den måten bedre kvaliteten på tjenestene. Alle utviklingsprosjekt i Kunnskapssenteret inkludert i denne rapporten, legger modellen til grunn i sitt arbeid. I fig 2; s. 8. knyttes innhentet innsikt i prosjektet opp mot denne modellen.



Fig.1: Kunnskapsbasert praksismodell

Kunnskapsbasert praksis i praksis

Innsikten vi har jobbet frem er innhentet gjennom intervjuer, undersøkelser, fagdager, webinarer og gjennomlesning av rapporter og forskningsartikler. Den er satt i en kontekst, det vil si at vi har sett på innsikten i sammenheng med tjenestene hvor erfaringskonsulentene i Etat for barn og familie jobber. Under forteller vi hvordan vi har hentet innsikten og illustrerer det i ved hjelp av fig. 2 på neste side.

Forskningsbasert kunnskap

Oppsummering av funn hentet fra forskningsartikler, kunnskapsoppsummeringer, undersøkelser og rapporter. Vi vil nevne at det meste av eksisterende forskning er knyttet til erfaringskonsulenters rolle i voksenfeltet, da spesielt innen rus- og psykiske helsetjenester. Vi har funnet lite forskning på effekten av å benytte erfaringskonsulenter på barne- og ungdomsfeltet (vedlegg 2).

Brukerkunnskap

Vi har intervjuet brukere. Med brukere mener vi i denne sammenheng ungdommer og foreldre som har fått oppfølging fra erfaringskonsulentene i våre tjenester (vedlegg 3).

Erfaringsbasert kunnskap

Vi har innhentet erfaringsbasert kunnskap fra erfaringskonsulenter med erfaring fra andre tjenester og fra tjenester internt i Etat for barn og familie. Vi har også hentet innsikt fra ansatte som har erfaring med å samarbeide med erfaringskonsulenter. I tillegg har vi snakket med ansatte som jobber med erfaringskonsulenter på systemnivå (vedlegg 3).

I figuren under (fig. 2) knyttes innhentet innsikt i prosjektet opp mot modellen for kunnskapsbasert praksis. I hver sirkel beskriver vi hvor vi har hentet innsikten. Konteksten for innsikten er tjenester i Etat for barn og familie.



Figur 2: Prosjektet har innhentet innsikt fra ulike innsiktskilder, i henhold til modell for kunnskapsbasert praksis.

03

Innsikt og anbefalinger

Den kunnskapen vi innhentet fra de ulike kildene samsvarte i høy grad. Med bakgrunn i dette bestemte vi oss for å presentere funnene og anbefalingene samlet under følgende tema: *forberedelser, rammer og struktur, rolleavklaringer og evaluering.*

Forberedelser

Prosjektet anbefaler at:

- Ledere og ansatte får god kunnskap om erfaringskompetanse.
- Det avklares hvilken erfaringskompetanse tjenesten har behov for.
- Det utarbeides en oppgavebeskrivelse og at en har en godt forberedt rekrutteringsprosess

Rammer og struktur Rammer og struktur

Prosjektet anbefaler at:

- En bruker en god opplæringsplan
- Det er fokus på inkludering i arbeidsfellesskapet
- Det tilrettelegges for kompetanseheving

Rolleavklaring

Prosjektet anbefaler at:

- Man har fokus på lederstøtte
- Det tilbys intern og ekstern veiledning

Evaluering

Prosjektet anbefaler at:

- Tjenestene evaluerer erfaringskonsulentene s rolle i møte med enkeltbrukere og tjenesteutvikling

Forberedelser

Med forberedelser mener vi de prosesser og tiltak/beslutninger som med fordel kan være på plass før en ansetter erfaringskonsulenter.

Innsikten vår viser at erfaringskompetanse er en ny og relativt ukjent kompetanse for mange fagpersoner. For de fleste vil ansettelse av erfaringskonsulent være første møte med denne type kompetanse. Det fører med seg en hel del spørsmål og usikkerhet knyttet til disse hva medarbeiderne skal bidra med og om de har en kompetanse som er nyttig i tjenestene, og noen ganger om fagpersonenes/tjenesten sin måte å møte brukerne på skal bli utfordret.

Videre viser innsikten at erfaringskonsulenter kan møte motstand og ikke bli sett på som likeverdige medarbeidere i møte med fagpersoner.

Leder og ansatte trenger kunnskap om hva erfaringskompetanse er og forståelse for hvordan kompetansen kan styrke tilbudet til brukere og kvaliteten på tjenestene.

Det vil være nyttig å kunne drøfte dilemma og problemstillinger knyttet til å ansette erfaringskonsulent, før rekrutteringsprosessen begynner.

Det kan bidra til at organisasjonen blir forberedt til å ta imot en erfaringskonsulent på en god måte. Det er også viktig at tjenesten og medarbeidere medvirker for å sikre et eierskap i prosessen og en god utnyttelse av kompetansen til erfaringskonsulenten.

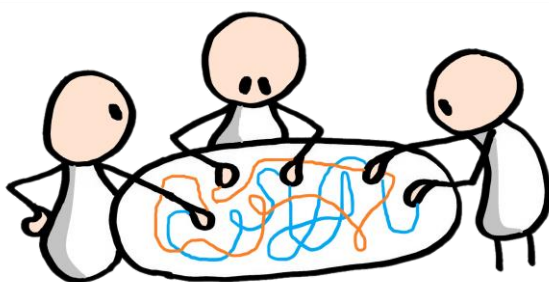
Prosjektet arrangerte fagdager for å gi ansatte forsknings- og erfaringsbasert kunnskap om erfaringskompetanse og hvilken rolle den kan ha i brukermøter og tjenesteutvikling. Fagdagen ble ledet av en forsker og en erfaringskonsulent. Det ble lagt til rette for gruppe- og plenumsdiskusjoner for å starte en diskusjon om hvordan dette kan være nyttig hos oss og hvilke problemstillinger som kan oppstå.

Det enkelte tjenestested som skulle ansette erfaringskonsulent for første gang fortsatte diskusjonen på sin arbeidsplass og kom i fellesskap frem til hvilket behov de hadde for erfaringskompetanse. Dette dannet grunnlaget for rekrutteringsprosessen.

Innsikten viser at det ofte er uklart hvilke arbeidsoppgaver erfaringskonsulentene skal ha og hvilke forventninger den skal møte. På lik linje med andre stillinger er det viktig at det utarbeides tydelige rammer og forventninger til stillingen gjennom en oppgavebeskrivelse (vedlegg 4). Samtidig sier erfaringskonsulentene at de både ønsker og faktisk er med på å påvirke utøvelsen av sitt arbeid. I oppgavebeskrivelsen er det derfor viktig å gi rom for at erfaringskonsulentene som ansettes selv kan få være med å utvikle stillingen i tråd med sin kompetanse og tjenestens behov.

I tillegg til oppgavebeskrivelse er det nødvendig å gjøre avklaring knyttet til lønn, arbeidstid, stillingsprosent, organisatorisk plassering, taushetsplikt m.m. Innsikt viser at erfaringskonsulenter ofte opplever utrygghet og misnøye når det gjelder mangel på faste stillinger, små deltidsstillinger, lav lønn og lite fleksibel arbeidstid. Dette er det viktig at arbeidsgiver tar stilling til i planleggingen av ansettelse.

I selve ansettelsesprosessen anbefaler vi godt gjennomtenkt og tydelig stillingsutlysning (vedlegg 5). Videre vil en god intervjuguide bidra til å sikre at en rekrutterer rett person til stillingen (vedlegg 6). I prosjektet har en erfaringskonsulent fra et annet tjenestested vært med i rekrutteringsprosessen, for å gjøre vurderinger av kandidatene med bakgrunn i sin kompetanse.



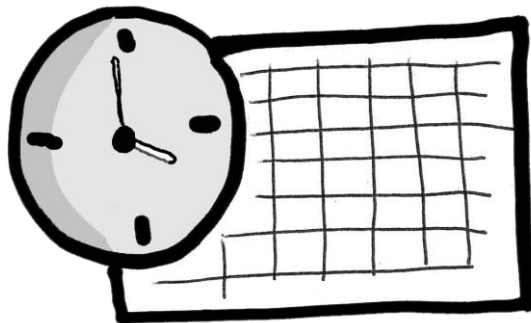
Rammer og struktur

Det er viktig at erfaringskonsulentene ikke bare er sin historie. Innsikt viser at erfaringskonsulentene har kompetanse utover de spesifikke erfaringene de har, som systemkunnskap, det å være mottaker av hjelpetjenester etc. Det kan likevel være nyttig at erfaringskonsulentene i oppstartsfasen sier noe om sine erfaringer på et generelt nivå, da ansatte tilbakemelder at dette kan bidra til å gi dem ideer til hvordan de kan samarbeide. Det kan være hensiktsmessig at erfaringskonsulenten har drøftet og gjort noen avklaringer med sin leder på forhånd, for å sikre at en ikke deler mer enn er komfortabel med.

Innsikt viser at det kan være utfordrende å gå fra å være mottaker av tjenesten til å være ansatt i tjenesten. Flere av erfaringskonsulentene kan ha hatt svak tilknytning til arbeidslivet fra tidligere. Det å imøtekomme arbeidslivets krav til rutiner og planlegging kan oppleves krevende. Vi anbefaler en grundig opplæringsplan og ekstra lederstøtte i oppstartsfasen (vedlegg 7). For å sikre at erfaringskonsulenten får nødvendig informasjon om praktiske forhold, anbefales det at en benytter tjenstedets opplæringsplan og sjekklister for nyansatte. På tjenestestedene i Etat for barn og familie benyttes det i tillegg fadder/mentorordning for alle nyansatte, også for erfaringskonsulenter. Dette er med på å trygge og støtte den nyansatte.

Innsikt viser videre at erfaringskonsulenter kan oppleve manglende anerkjennelse for sin rolle og kompetanse og ikke bli oppfattet som en likeverdig kollega. Å inkludere erfaringskonsulenter i arbeidsfellesskapet er noe en bør ha kontinuerlig fokus på. De bør delta i de strukturer som andre ansatte deltar og bidrar i, både faglige og sosiale fellesskap. Arbeidsplassen kan ha lite erfaring med erfaringskompetanse og erfaringskonsulenten kan være alene om å inneha denne kompetansen på sitt arbeidssted. Det er derfor ekstra viktig med kollega- og lederstøtte.

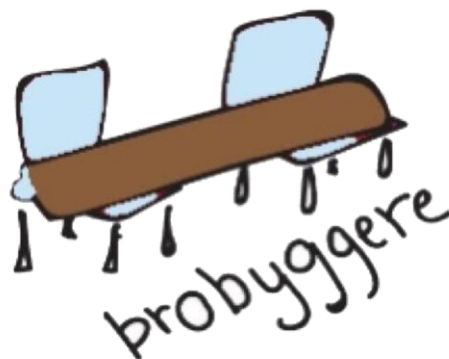
Erfaringskonsulenter er som andre ansatte interessert i å utvikle seg selv og sin kompetanse. Innsikt viser at de ønsker kurs, utdanning og opplæring i nye ferdigheter. De ønsker å ha karrieremuligheter, gjerne også i form av økt stillingsprosent og høyere lønn. Det er viktig at det tilrettelegges for kompetanseheving på arbeidsplassen.



Rolleavklaringer

Innsikten viser at erfaringskonsulentene ofte har en ny og uavklart rolle. De kan oppleve å ha mange ulike arbeidsoppgaver og sprikende forventninger til hvordan de skal løse og prioritere sine oppgaver. Erfaringskonsulenter kan jobbe på individnivå hvor de følger opp enkeltbrukere eller familier med samtaler, i aktiviteter og med praktisk bistand. På systemnivå kan de delta i råd og utvalg, i prosjektarbeid og annen tjenesteutvikling. Alltid med brukerstemmen i fokus. Med så mange mulige oppgaver kan det være vanskelig å rekke over alt og møte forventinger om deltagelse på alle områder. Dette forsterkes ytterligere dersom en er i en deltidsstilling.

Erfaringskonsulenter blir ofte beskrevet som brobyggere mellom brukere og systemer og som rollemodeller som skaper håp om bedring. De blir beskrevet som tilgjengelige og fleksible, mer uformelle i kontakten, og de fokuserer på styrker, ferdigheter og muligheter hos brukerne. De blir ofte oppfattet som er representant for brukerne og ikke som en forsvarer av systemet.



Med bakgrunn i arbeidsoppgavene og rollen kan erfaringskonsulentene oppleve å ha dobbel lojalitet, der de både skal være lojal mot brukernes behov og perspektiv, samtidig som de skal forholde seg lojalt til regler, rutiner og kolleger på arbeidsplassen. Dette kan sette dem i krevende situasjoner. I rollen som tjenesteutvikler kan de også oppleve å stå alene som systemkritiker, og i verste fall som varsler.

Noen erfaringskonsulenter kan oppleve vansker med å ivareta egne behov i møte med brukerne, med å sette grenser for seg selv og brukerne, og å skille mellom jobb og privatliv. Noen kan streve med at de ikke har et avklart forhold til egne erfaringer, at de er for opptatt av egen historie og «løsninger» til å møte brukere fleksibelt, eller at egne vonde følelser reaktiveres i møte med brukere.

Tett oppfølging og veiledning av erfaringskonsulentene er spesielt viktig, da de er ansatt med bakgrunn i egen erfaring og kan ha tilknytning til et miljø som forbindes med utfordringer. Denne oppfølging må foregå kontinuerlig.

Med bakgrunn i innsikten anbefales det lederstøtte knyttet til å definere forventninger og prioritere arbeidsoppgaver. Det er behov for en trygg arena hvor erfaringskonsulenten kan lufte utfordringer og spille inn endringsforslag knyttet til tjenesteutvikling.

Videre anbefales det at erfaringskonsulentene tilbys ekstern veiledning (vedlegg 8). Innsikt viser at erfaringskonsulenter ønsker veiledning av en erfaren erfaringskonsulent, og gjerne sammen med andre erfaringskonsulenter. De forteller at dette bidrar til at de får spisset rollen sin, får hjelp til å holde på sin rolle og identitet som erfaringskonsulent, og at de kan kjenne seg stolt over sin rolle. Ved å ha erfaringskonsulent som veileder kan en sikre at veileder har spesiell kompetanse og innsikt i de problemstillinger og dilemma som erfaringskonsulene oftere opplever å stå i, og at de får hjelp til å håndtere rolleutfordringene.

Evaluering

Det å ansette erfaringskonsulent kan bidra positivt både for brukerne av tjenesten, for kolleger og for tjenesteutvikling.

Fra innsiktsarbeidet kommer der frem at brukerne i møte med erfaringskonsulent opplever håp, tillit, samt en unik troverdighet og forståelse. De opplever tillit til erfaringskonsulenten, men opplever også økt tillit til andre tjenesteutøvere og systemer. De opplever å få «oversatt» hjelpeapparatet; hvor er det trygt å ta kontakt og hva som kan tilbys. Forskning viser også at brukere som har fått oppfølging av erfaringskonsulenter generelt rapporterer om like gode resultater som de som har fått oppfølging av andre fagpersoner. Det er spesielt på faktorer som håp, myndiggjøring og livskvalitet at brukerne rapporterer om positiv effekt.

Kolleger av erfaringskonsulenter rapporterer at de får økt forståelse for brukerne, kommer raskere i posisjon til enkelte brukere, at de får tilgang til tidligere lukkede miljøer, og at de selv deler mer av sine erfaringer med brukere.

På systemnivå kan erfaringskonsulenter avdekke mangler brukerne opplever i møte med tjenestene, og bidra til tjenesteutvikling. De kan bidra til at tjenestene utvikles mer i tråd med brukernes behov, til kulturendring og utfordring av maktbalansen mellom brukere og hjelpere.

Erfaringskonsulentene rapporterer at det å jobbe som erfaringskonsulent styrker dem, det rapporteres om bedre helse og generell tilfredshet med arbeidet. Det oppleves godt og meningsfullt at de kan bruke erfaringene sine til noe positivt og hjelpe andre.

Vi anbefaler at tjenestene evaluerer erfaringskonsulentenes rolle både i møte med enkeltbrukere og i tjenesteutvikling. Dette for å sikre at kompetanse blir utnyttet, og at brukerperspektivet holdes høyt, og kunne igangsette tiltak/justeringer dersom en ikke oppnår dette. (Vedlegg 9-12)



04

Gevinstarbeid og kommunikasjonskanaler

Gevinstarbeid

Prosjektet har hatt fokus på gevinstarbeid. En gevinst er en effekt av prosjektet som er positiv for minst en interessent. Dette betyr at når vi snakker om gevinster, så handler det om de effekter prosjektet fører til som følge av de endringene som innføres.

I løpet av prosjektperioden har ansatte i tjenestene vært involvert i å kartlegge gevinstene og å jobbe frem beslutningen om hvor ansvaret for å følge opp tiltakene legges.

Prosjektet har hatt fokus på tiltak for å nå følgende gevinster:

1. Bedre treffsikkerhet i tjenestetilbudet vårt til barn og unge
2. Barn og unge får tilgang til erfaringskompetanse
3. Ansatte får mer kunnskap om erfaringskompetanse

Tabellen under viser en oversikt over tiltakene og hvor ansvaret for oppfølging er plassert.

Tiltak	Ansvar
Sikre at erfaringskonsulentstillingen er besatt	Avdelingsledere i tjenestene
Kommunikasjonsplan for å informere om erfaringskompetanse i tjenestene	Avdelingsleder i Utekontakten
Fagdag om erfaringskompetanse for ansatte i Etat for barn og familie	Avdelingsleder i Utekontakten
Avtale om ekstern veiledning til erfaringskonsulentene	Avdelingsleder i Utekontakten
Evalueringsplan for erfaringskompetanse i tjenestene	Fagkonsulent for medvirkning, Byområde Bergenhus/Årstad

Tabell 1: Oversikt over tiltak og ansvars plassering for oppfølging.

Kommunikasjonskanaler

Prosjektet har hatt fokus på å informere byens innbyggere om at det finnes erfaringskompetanse i noen av våre tjenester. Det ble derfor utarbeidet eget informasjonsmateriell og en kommunikasjonsplan for hvilke kanaler vi ønsket å bruke til å informere i (vedlegg 13).

For å sikre at det gode informasjonsarbeidet forsetter etter prosjektslutt, er ansvaret for en kommunikasjonsplan gitt videre til en avdeling i tjenestene.

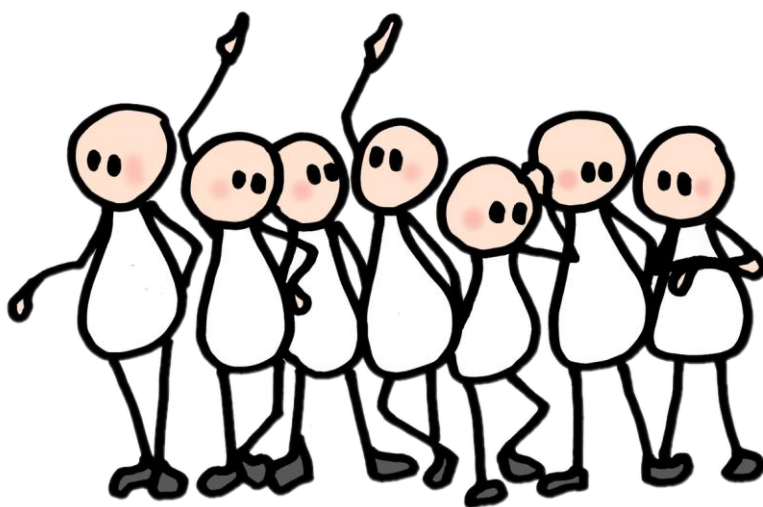


05

Prosjektgruppen

Prosjektgruppen er sammensatt av medarbeidere i etatens tjenester og Kunnskapssenteret i etaten. Erfaringskompetansen er representert i styringsgruppen og i prosjektets ulike prosesser og leveranser.

- **Prosjektleder/rådgiver, Helga Sagen**, Kunnskapssentret i Etat for barn og familie
- **Prosjektkoordinator Sindre Andreassen**, Utekontakten
- **Avdelingsleder Maren Tveit-Winter**, Ung Arena
- **Fagkonsulent Marianne Espelid**, Barne- og familie hjelpen
- **Fagkonsulent Sølvi Madsen**, Barne- og familie hjelpen
- **Fagutvikler Nawar Sayyad** Enslige mindreårige flyktninger
- **Psykologspesialist og prosjektmedarbeider, Lene M. Davøen**, Kunnskapssenteret i Etat for barn og familie



06

Vedleggsversikt

Kapittelet inneholder vedlegg med oversikt over kilder til innsikt og eksempler på hvordan en kan løse ulike oppgaver i implementeringsarbeid av erfaringskompetanse.

01

Bakgrunn, mål og avgrensinger

[Vedlegg 1: Oversikt over hvor erfaringskonsulentene jobber](#)

04

Gevinster og kommunikasjonskanaler

[Vedlegg 13: Informasjonsplakater](#)

02

Kunnskapsgrunnlaget

[Vedlegg 2: Referanseliste](#)

[Vedlegg 3: Kilder til innsikt](#)

03

Innsikt og anbefalinger

[Vedlegg 4: Oppgavebeskrivelse for erfaringskonsulent i <tjenestested>](#)

[Vedlegg 5: Annonsetekst](#)

[Vedlegg 6: Intervjuguide 1](#)

[Vedlegg 7: Opplæringsplan](#)

[Vedlegg 8: Veiledningsstruktur](#)

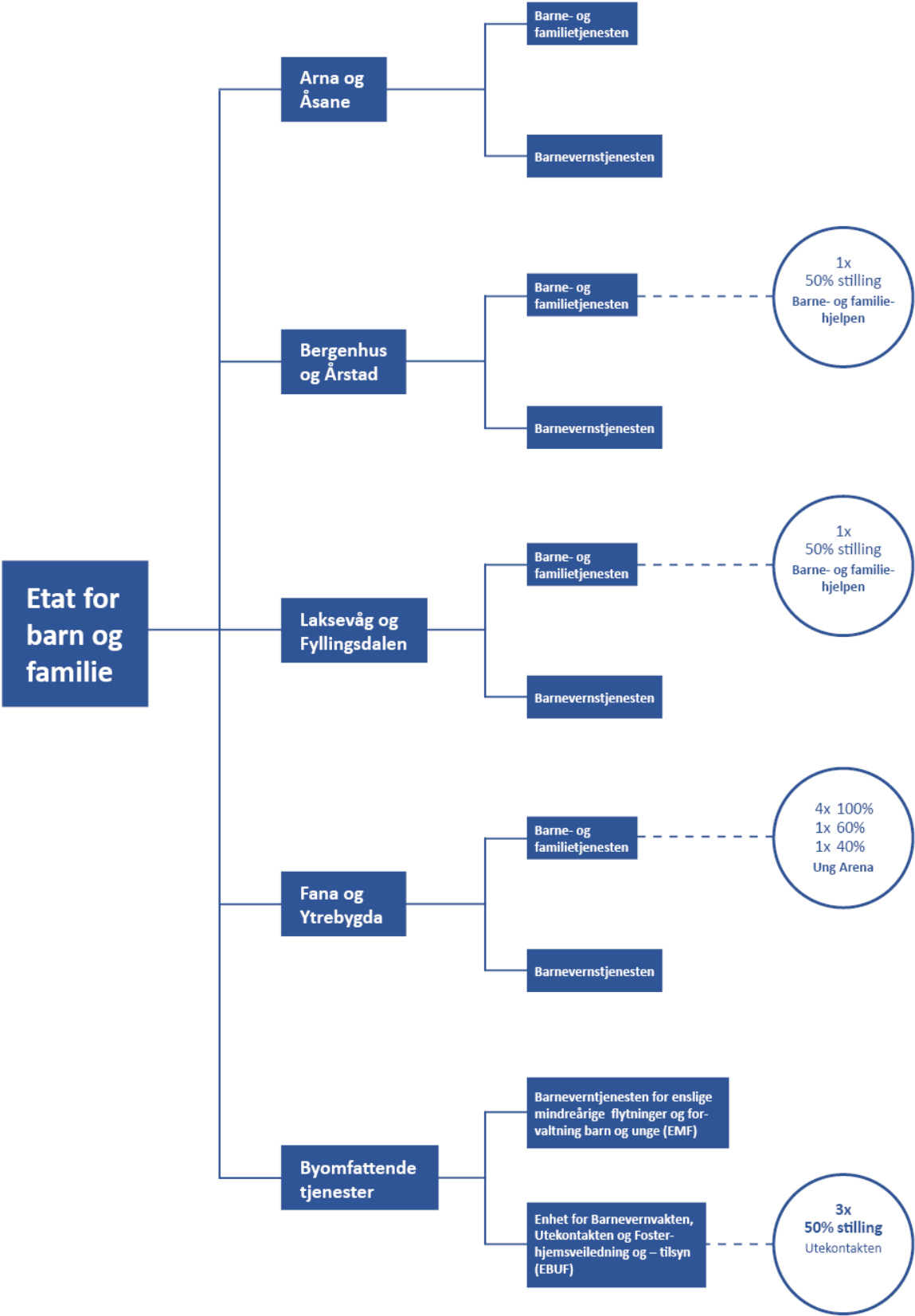
[Vedlegg 9: Evalueringsverktøy sluttbruker](#)

[Vedlegg 10: Evalueringsverktøy erfaringskonsulentene](#)

[Vedlegg 11: Evalueringsverktøy medarbeiderne](#)

[Vedlegg 12: Evalueringsverktøy avdelingslederne](#)

Vedlegg 1: Oversikt over hvor erfaringskonsulentene jobber



Vedlegg 2: Referanseliste

- Sammen om mestring: Veileder i lokalt psykisk helsearbeid. Fremhever at tjenestene skal jobbe recovery-orientert og benytte erfaringskompetanse. [Sammen om mestring – lokalt psykisk helsearbeid og rusarbeid for voksne - Helsedirektoratet](#)
- Pasientens helsetjeneste. Øke bruken av erfaringskompetanse i tjenesten, blant annet gjennom systematisk utprøving av erfaringskonsulenter, få flere brukerstyrte løsninger og en sterkere brukerstemme ved utforming av tilbud [Meld. St. 11 \(2015–2016\) - regjeringen.no](#)
- Nasjonal innovasjonsstrategi. Økt brukermedvirkning listet som den første av 10 strategiske satsninger og et fundament for fremtidens helsetjenester [HelseOmsorg21-strategien](#)
- En innovativ offentlig sektor. Den peker på at innbyggere el brukerne skal ta del i utviklingen eller gjennomføringen av tjenestene. [Meld. St. 30 \(2019–2020\) - regjeringen.no](#)
- Odden, S., Kogstad, R., Brodahl, M. og Landheim. A. (2015). Opplærings - og veiledningsbehov hos erfaringskonsulenter. <https://erfaringskompetanse.no/wp-content/uploads/2016/02/Oppl%C3%A6rings-og-veiledningsbehov-hos-erfaringskonsulenter.pdf>
- Borg, Sjøfjell, Ogundipe, Bjørklyhaug. (2017). Brukeres erfaringer med hjelp og støtte fra erfaringsmedarbeidere innen psykisk helse og rus HSN, Senter for psykisk helse og rus. <https://erfaringskompetanse.no/wp-content/uploads/2020/01/Forskningsrapport-Brukeres-erfaringer-med-hjelp-og-st%C3%B8tte-fra-erfaringsmedarbeidere-innen-psykisk-helse-og-rus.pdf>
- Klevan, Sjøfjell, Borg, Karlsson. 2018 USN «Det er litt som et eget språk» <https://erfaringskompetanse.no/wp-content/uploads/2018/11/Det-er-litt-som-et-eget-spra%CC%8Ak.pdf>
- Walker, G. & Bryant, Wendy. (2013). Peer support in adult mental health services: A metasynthesis of qualitative findings. Psychiatric Rehabilitation Journal. 36. 28-34. 10.1037/h009474.
- Bellamy, Chyrell & Schmutte, Timothy & Davidson, Larry. (2017). An update on the growing evidence base for peer support. Mental Health and Social Inclusion. 21. 10.1108/MHSI-03-2017-0014.
- Borg, M & Bengt, Karlsson & Kim, Hesook. (2009). User involvement in community mental health services - Principles and practices. Journal of psychiatric and mental health nursing. 16. 285-92. 10.1111/j.1365-2850.2008.01370.x.

- Bailie, Alistair & Tickle, Anna. (2015). Effects of employment as a peer support worker on personal recovery: A review of qualitative evidence. *Mental Health Review Journal*. 20. 48-64. 10.1108/MHRJ-04-2014-0014.
- Gagne, Cheryl & Finch, Wanda & Myrick, Keris & Davis, Livia. (2018). Peer Workers in the Behavioral and Integrated Health Workforce: Opportunities and Future Directions. *American journal of preventive medicine*. 54. S258-S266. 10.1016/j.amepre.2018.03.010.
- Cronise R, Teixeira C, Rogers ES, Harrington S. The peer support workforce: Results of a national survey. *Psychiatr Rehabil J*. 2016 Sep;39(3):211-21. doi: 10.1037/prj0000222. PMID: 27618458.
- (Åkerblom m.fl., 2020), bekrefter at erfaringskonsulenter ofte blir tilgodesett med knappe ressurser, som for eksempel midlertidige stillinger og deltidsarbeid
- Warhuus, Sara A. (2020). Evaluering av Perspektiv, et ung-til-ung prosjekt i Uteseksjonen i Oslo. Korus Oslo. https://korusoslo.no/wp-content/uploads/2020/08/KORUS_Rapport_Brobyggerene_Orig-Trykkefil.pdf
- Austin, Elizabeth & Ramakrishnan, Aditi & Hopper, Kim. (2014). Embodying Recovery: A Qualitative Study of Peer Work in a Consumer-Run Service Setting. *Community mental health journal*. 50. 10.1007/s10597-014-9693-z.
- Åkerblom, Agdal & Haakseth. (2020). Integrering av erfaringskompetanse; Hvordan opplever erfaringskonsulenter med ruserfaring sin arbeidssituasjon? https://erfaringskompetanse.no/wp-content/uploads/2020/06/Integrering_av_erfaringskompetanse.pdf
- <https://www.helsedirektoratet.no/tema/brukermedvirkning>
- https://bergenkommune.sharepoint.com/:w:/r/sites/BkProsjekt/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BE2CCFC82-FFF1-4A37-9556-28C86AF3456D%7D&file=Veileder%20for%20gevinstarbeid%20i%20prosjekter.docx&action=default&mobileredirect=true



Vedlegg 3: Kilder til innsikt

Sluttbrukere

- Ungdommer i kontakt med erfaringskonsulenter, Ung Arena
- Ungdommer i kontakt med erfaringskonsulenter, Utekontakten

Erfaringskonsulenter

- Erfaringskonsulenter, Utekontakten
- Erfaringskonsulenter, Ung Arena
- Erfaringskonsulenter, Barne- og familiehjelpen
- Erfaringskonsulent, Etat for rus og psykisk helse
- Erfaringskonsulent, Medforsker, Høgskolen på Vestlandet

Medarbeidere

- Ansatte i Barne- og Familiehjelpene
- Ansatte i Utekontakten
- Ansatte i Ung Arena
- Ansatte i Enhet for enslige mindreårige flyktninger

Andre

- Spesialrådgiver, Byrådsavdeling for arbeid, sosial og bolig
- Forsker, Høgskolen på Vestlandet

Vedlegg 4: Oppgavebeskrivelse for erfaringskonsulent i <tjenestested>

Organisatorisk plassering

- «Fyll inn avdeling i tjenestestedet»

Formål

- Erfaringskonsulenten skal styrke brukerperspektivet og brukarmedvirkning i tjenesten.
- Erfaringskonsulenten skal ha fokus på at brukerens mål og interesser blir ivaretatt.
- Erfaringskonsulenten skal bidra til tjenesteutvikling.

Ansvar og oppgaver

- Aktivt bidra til oppnåelse av overordnet mål og strategier i tjenesten
- Målbære brukerstemmen i aktuelle utvalg, avdelinger og prosjektgrupper
- Handle innenfor delegert myndighet
- Utvikle og vedlikeholde godt samarbeid til barnet/ ungdommen/ familien
- Utføre direkte arbeid knyttet til barn, ungdom og familier
- Være en brobygger mellom barnet/ ungdommen/ familien og tjenesteapparatet
- Utvikle og vedlikeholde godt samarbeid til interne og eksterne samarbeidspartnere
- Etterleve dokumentasjonsplikten i tjenesten
- Ha ansvar for å kjenne til gjeldende prosedyrer og rutiner, følge disse og eventuelt melde avvik.
- Ha ansvar for å kunne bruke de data- og fagsystemer som er tilknyttet tjenestestedet/avdelingen.
- I stillingen ligger det handlingsrom til å utøve og utvikle jobben sin.



Erfaringskonsulenter ved Ung Arena

Barne- og familietjenesten i
Fana og Ytrebygda, Bergen
kommune

Barne- og familietjenesten omfatter helsestasjons- og skolehelsetjeneste, svangerskapsomsorg, helsestasjon for ungdom, Barne- og familiehjelpen og Ung Arena. Virksomheten er hovedsakelig delt inn i fire byområder. Ung Arena er lokalisert på Nesttun og tilknyttet Barne- og familietjenesten i Fana og Ytrebygda, men gir et lavterskeltilbud til unge i hele Bergen kommune.

Ung Arena er et samtale- og hjelpetilbud på lavterskelnivå for unge mellom 12 og 23 år. Avdelingen skal bidra til at Bergens tjenester og tilbud blir mer tilgjengelig for ungdom, og sikre at unge får rask og helhetlig hjelp på riktig sted og til riktig tid. Ungdom har vært med å utvikle tilbudet fra start, og er sentrale i videreutviklingen av tjenestene. Ung Arena tilbyr derfor hjelp og samtaler på ungdommenes egne premisser.

Ung Arena-teamet består av avdelingsleder, fagkoordinator, psykolog og tre erfaringskonsulenter. Frivillige utgjør også en del av bemanningen.

Ung Arena søker nå en erfaringskonsulent i 100 % fast stilling fra snarest. Tjenesten har også ledige vikariater i hel-/deltidsstillinger. Søkere som også ønsker å bli vurdert til vikariatene kan oppgi dette i søknaden.

Vi søker deg som vil være en samtalepartner med ungdom om små og store utfordringer. Vi søker deg som har hatt utfordringer i oppveksten du har lært av, og som gjør deg klar til å støtte og veilede andre unge. Vi trenger din erfaringskompetanse!

For mer info se www.bergen.kommune.no/ungarena

Søknadsfrist:	20.06.2021	Stillinger:	1
Arbeidsgiver:	Bergen kommune	Heltid / Deltid:	Heltid
Stillingstittel:	Erfaringskonsulenter ved Ung Arena	Ansettelsesf...	Fast
		Stillingsprose...	100
Webcruiter-ID:	4399354238		
Sosial deling:			

Arbidsoppgaver

- Være med på å videreutvikle og drifte Ung Arena Bergen
- Ha samtaler og oppfølging med unge om små og store utfordringer
- Være en brobygger mellom ungdom og tjenesteapparatet
- Bidra til at erfaringskompetanse og målgruppens perspektiver kommer tydelig frem i det daglige arbeidet
- Holde presentasjoner og tilstedeværelse på unges arenaer
- Være med i samlinger med ungdomspanelet
- Samarbeide med aktuelle aktører
- Arrangere aktiviteter og delta på ulike arrangementer
- Utføre praktiske oppgaver knyttet til senteret
- Dokumentere i fagsystem
- Arbeidstid på ettermiddag 2 dager i uken må påregnes. Utover dette er det fleksibel arbeidstid med arbeidstid til kl. 16 to av tre øvrige dager i uken.

Kvalifikasjoner

- Alder 18-30 år
- Erfaringskompetanse, for eksempel egen erfaring fra møter med hjelpeapparatet, ulike ungdomsmiljøer, psykisk helse og/eller rus, og at det finnes en vei ut av ting.
- God muntlig og skriftlig fremstillingsevne på norsk
- Fordel, men ikke et krav:
 - Flerspråklighet og flerkulturell bakgrunn
 - Erfaring fra organisert ungdomsarbeid/frivillig arbeid
- Politattest må leveres før tiltredelse. Det kreves ikke plettfri politattest, men eventuell tidligere straffbare forhold må være godt avklarte og ferdig oppgjorte.

Personlige egenskaper

- Som ansatt på Ung Arena blir du en viktig person i andres liv. Mange unge er sårbare eller i vanskelige livssituasjoner. Det er derfor viktig at du kan fremstå som en trygg og vennlig person, og at du har et avklart og reflektert forhold til dine egne erfaringer.
- Du må også være nysgjerrig på andre, tålmodig og åpen for at ikke alle tenker det samme som deg.
- Relasjonene til ungdommene er det mest verdifulle vi har. Du må derfor være god på å etablere kontakt og relasjon til ungdom, god på å tilpasse deg ulike situasjoner og være engasjert i livene deres.
- Det er viktig at du holder avtaler, tør å ta ansvar og har gode samarbeidsevner.
- Vi er opptatt av å ha et ressursfokus i møte med de unge. Derfor må du kunne se styrker og gode egenskaper hos andre.
- Det er viktig at du kan gjøre andre gode både i arbeid med ungdom, kollegaer og samarbeidspartnere.
- Personlig egnethet og relasjonskompetanse vektlegges.

Vi tilbyr

- Varierte og spennende arbeidsoppgaver
- Opplæring og relevante kurs
- Veiledningsgruppe for unge erfaringskonsulenter og deltakelse i nettverk for erfaringskonsulenter
- Godt arbeidsmiljø i en inkluderende arbeidslivsbedrift.
- Lønn etter utdanning og praksis
- Gode pensjons- og forsikringsordninger

Vedlegg 6: Intervjuguide

+Motivasjon og forventninger for Utekontakten	- Hvorfor ønsker du å jobbe ved Utekontakten? - Hvordan ser du for deg en arbeidshverdag i Utekontakten? - Hvilke forventninger har du til Utekontakten som arbeidsplass?
Erfaringskompetanse	- Kan du fortelle litt om din erfaringsbakgrunn og hvordan du tenker denne kan ha nytte i møte med ungdom og barn? - Hvilke erfaringer har du som kan ha relevans for denne stillingen? - Hvordan har disse erfaringene blitt til erfaringskompetanse? - Hvordan tenker du at dine erfaringer kan komme til nytte for barn og ungdom? - Kan du beskrive en situasjon hvor din egenerfaring har kommet til nytte for andre? - Kan du fortelle om egne erfaringer med hjelpeapparatet? - Er det noe med dine erfaringer som gjør deg sårbar i møte med unge som står i ulike former for utfordringer? - Hvordan kan erfaringene dine komme til nytte på et mer overordnet nivå/systemnivå? - Hva tenker du skal til for å sikre at ungdommer er medvirkende i kontakt med hjelpeapparatet?
Refleksjoner rundt rollen	- Hvilke utfordringer ser du for deg som erfaringskonsulent? - Hva skal til for at du blir trygg i rollen som erfaringskonsulent? - I hvilke situasjoner tror du vil ha et spesielt behov for veiledning og oppfølging?
Samarbeid/kommunikasjon / læring	- Hvilke erfaringer har du med samarbeid og hvordan kan erfaringene komme til nytte på Utekontakten? - Kan du beskrive en situasjon der du hadde utfordring med å samarbeide? Hva lærte du av dette? - Hvilke kommunikasjonsferdigheter er du sterk på - og hvilke ønsker du å utvikle videre? - Hvordan forholder du deg til kollegaer/brukere som har ulike synspunkter enn deg selv? - Beskriv en situasjon der du kom i en konflikt med en kollega. Hvordan løste du dette? Hva lærte du om deg selv?
Relasjonsbygging	- Hvilken erfaring har du med arbeid med barn og unge? Hva har du lært av dette? - Hva gjør du for å skape tillit? - Hvordan bygger du relasjoner? - Hva er viktig for å skape gode møter med ungdom? - Hva tenker du om å oppsøke fremmede ungdom på gaten? - Hvordan håndterer du avvisning?
Motivasjon	- Hva motiverer deg til å gå på jobb? - I hvilke situasjoner synes du det er vanskelig å motivere deg selv for å gå på jobb/gjøre en god jobb?
Formidling	Erfaringer med formidlingsarbeid, hvordan har du det med å snakke foran mange mennesker?
Generelt	- Hvilke situasjoner gjør deg stolt (i arbeidslivet)? - Hva skal til for at jobben skal engasjere deg? Kom gjerne med eksempler. - I hvilke situasjoner jobber du aller best?
Dokumentasjon	- Hvilke erfaringer har du med dokumentasjon? - Hvordan er din skriftlige formidlingsevne?

- Noen spørsmål?
- Er det noe du føler at ikke har kommet frem i intervjuet som du ønsker å få frem?
- Er det noe som er viktig for oss å vite?
- Er du noe du ønsker å nevne/brenner inne med?

Vedlegg 7: Opplæringsplan

Opplæringsplan for stilling som erfaringskonsulent i (tjeneste)

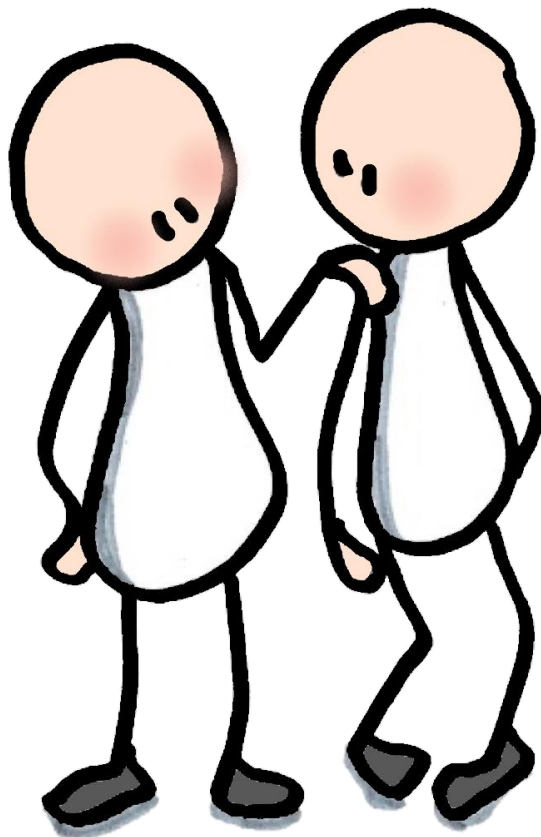
[illegible]

Vedlegg 8: Veiledningsstruktur

Veiledningsstruktur for erfaringskonsulenter ansatt i Etat for barn og familie

Etat for barn og familie tilbyr erfaringskonsulenter som er ansatt i tjenestene følgende modell for veiledning:

- Saksveiledning og rolleveiledning gis av nærmeste leder i henhold til intern veiledningsstruktur.
- Prosessveiledning i gruppe med andre erfaringskonsulenter, gis eksternt av erfaringskonsulent. Pr. 1.11.21 gis gruppeveiledning en gang pr. måned a 2 timer.
- Veiledning i aktuell metodikk som benyttes i arbeidet gis i henhold til tjenesteområde og arbeidsoppgaver. Enhetene har ansvar for å vurdere behovet og i vareta dette.



Spørsmål

Svar

Erfaringskonsulenter i Etat for barn og familie - hva er din vurdering?

Kan du si noe om ditt møte med en erfaringskonsulent? Vi ber om at du svarer på spørsmålene og påstandene under. Dine svar er anonyme. Tusen takk for hjelpen!

1. Kryss av det som passer: *

- ☐ Jeg er barn/ ungdom
- ☐ Jeg er foresatte til en ungdom

2. Hvordan var det for deg å møte en erfaringskonsulent? *

Skriv inn svaret

3. Hva var annerledes i møte med en erfaringskonsulent sammenlignet med andre hjelpere? *

Skriv inn svaret

4. Har du noen forslag som erfaringskonsulentene kan bruke når de møter andre barn/ unge og deres familier? *

Skriv inn svaret

5. Har du andre kommentarer? *

Skriv inn svaret

Vedlegg 10: Evalueringsverktøy for erfaringskonsulenter

Dialogspill til bruk i semistrukturert gruppesamtale/ evaluering

Instruks til deltakerne

- Velkommen! Vi skal bruke en metode kalt dialogspill, som vil gi en tydelig ramme og sikre at alle får snakke.
- Tidsramme: 1 time
- Grupperegler
 - Vi lytter til hverandre
 - Vi er åpne for forskjellige synspunkter
 - En person snakker om gangen
 - Vi skruer av mobil mens vi deltar i intervjuet
- Alle får utdelt kort med nøyaktig de samme utsagnene, du får alle i én farge, som er unik for deg.
 - En EK (går på rundgang) leser opp første utsagn, og bestemmer seg for hvor han/ hun/ hen vil legge det på enighetsarket. Sier hvorfor man legger utsagnet på akkurat den plassen.
 - Neste person bruker samme utsagn, og gjør det samme osv.
 - Etter at alle har lagt på sitt utsagn, tar fagkonsulent et bilde av utsagnene og oppsummerer/ ber om utdypinger/ oppklaringer/ forslag til endringer og noterer.
 - Når runden er gjennomført, begynner en annen EK på neste runde.
- Todelt bruk av det som kommer frem:
 - Vi ønsker å samle data for å forbedre rollen til hver enkelt av dere. Derfor vil svarene deres lenkes til navnene deres, slik at jeg kan evaluere og vurdere tiltak etter dette gruppeintervjuet – slik at deres innspill kan påvirke deres egen arbeidshverdag
 - Vi ønsker å samle data til å videreutvikle hvordan Etat for barn og familie benytter erfaringskonsulenter på overordnet nivå. Derfor blir svarene deres registrert med kamera (bare arkene på bordet) – anonymt.

Instruks til leder for gruppeintervju:

- Dette er en ramme som gir en uformell, men strukturert metode – og som sikrer at alle kommer til orde
- Gruppestørrelse ca. 6 stk.
- Du trenger: Påstandskort i ulike farger til alle deltakere (se eget ark); enighetsark (se eget ark); kamera (mobil); navneliste; ark med grupperegler; ark til notater
- Forberedelse: Liste med navn på de som deltar – skrive opp hvilken farge de får. F eks: Lars – gul. Kari – blå.

Tolkningsinstruks til bruker av dialogspill EK (fagkonsulent)

- En kort rapport lages, som inneholder:
 - Dato, antall EK som deltok, navn på fagkonsulent som fasiliterte
 - Pr utsagn: hvor mange EK sa seg enig, verken enig eller uenig, uenig
 - En kort oppsummering, hva hovedfunnene er

Vedlegg 10: Evalueringsverktøy for erfaringskonsulenter

Påstandskort

Påstandskortene brukes i et dialogspill som er tilpasset og kan brukes til informasjonsinnhenting og evaluering fra erfaringskonsulentene. Dialogspill er en semistrukturert metode for å hente informasjon og ha åpne diskusjoner/ evalueringer.

PÅSTANDSKORT

Jeg føler meg trygg i rollen som erfaringskonsulent.

1

Det er tydelig for meg hva mine arbeidsoppgaver er.

2

Jeg benytter ekstern veiledning.

3

Jeg benytter intern veiledning.

4

Jeg deltar på kurs og opplæringer på jobb.

5

Min kompetanse etterspørres og benyttes.

6

Avdelingen har gjort konkrete ting for at jeg skal føle meg inkludert.

7

Jeg blir lyttet til når jeg har ideer til forbedringer.

8

Et åpent spørsmål/ kort til slutt.

9

Vedlegg 10: Evalueringsverktøy for erfaringskonsulenter

Enighetsark

Enighetsarket brukes i et dialogspill som er tilpasset og kan brukes til informasjonsinnhenting og evaluering fra erfaringskonsulentene. Dialogspill er en semistrukturert metode for å hente informasjon og ha åpne diskusjoner/ evalueringer.

ENIGHETSARK

ENIG

**HVERKEN ENIG
ELLER UENIG**

UENIG

Vedlegg 11: Evalueringsverktøy - medarbeidere

Erfaringskonsulenter i Etat for barn og familie: kollega/ - avdelingsledervurdering

Vi ber om tilbakemelding fra deg på følgende spørsmål og påstander vedrørende erfaringskompetanse i Etat for barn og familie. Din tilbakemelding er viktig for å evaluere og forbedre etatens arbeid med erfaringskompetanse. Dine svar er anonyme.

...

Hei, Lars. Når du sender inn dette skjemaet, vil eieren se navnet ditt og e-postadressen din.

* Obligatorisk

1. Hva er din rolle? *

- ☐ Avdelingsleder til erfaringskonsulent
- ☒ Kollega til erfaringskonsulent

2. Hva er ditt arbeidssted og hvor mange stillinger for erfaringskonsulenter er det ved arbeidsstedet? *

Skriv inn svaret

3. Jeg har god kjennskap til erfaringskonsulentens rolle og kompetanse *

Helt uenig ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 Helt enig

4. Jeg ønsker å samarbeide med erfaringskonsulenter *

Helt uenig ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 Helt enig

5. Jeg har opplevd samarbeidet med erfaringskonsulenten som nyttig for bruker *

Helt uenig ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 Helt enig

6. Jeg har opplevd samarbeidet med erfaringskonsulenten som nyttig for meg/ min rolle *

Helt uenig ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 Helt enig

Send

Erfaringskonsulenter i Etat for barn og familie: kollega/ - avdelingsledervurdering

Vi ber om tilbakemelding fra deg på følgende spørsmål og påstander vedrørende erfaringskompetanse i Etat for barn og familie. Din tilbakemelding er viktig for å evaluere og forbedre etatens arbeid med erfaringskompetanse. Dine svar er anonyme.



Hei, Lars. Når du sender inn dette skjemaet, vil eieren se navnet ditt og e-postadressen din.

* Obligatorisk

1. Hva er din rolle? *

☒ Avdelingsleder til erfaringskonsulent

☐ Kollega til erfaringskonsulent

2. Hva er ditt arbeidssted og hvor mange stillinger for erfaringskonsulenter er det ved arbeidsstedet? *

Skriv inn svaret

3. Er det ansatt en erfaringskonsulent i stillingen? *

☐ Ja

☐ Nei

4. Eventuelle kommentarer til ansettelse i stillingen:

Skriv inn svaret

5. Hva er erfaringskonsulentenes arbeidsoppgaver? *

Skriv inn svaret

Send

Vedlegg 13: Informasjonsplakater



Disse plakatene publiseres i følgende kanaler:

- Digitale skjermer på helsestasjoner, legekantor, idrettshaller og skoler
- Opphengte papirplakater på de lokalene hvor man ikke har skjermer
- I betalte annonsekampanjer i sosiale medier
- På Facebook-sidene til etaten og de forskjellige sosiale mediekanalene som tilhører de tjenestene hvor erfaringskonsulentene er ansatt i Etaten