

# Yrkesetiske retningslinjer for erfaringskonsulenter

Yrkesetiske retningslinjer er et levende dokument som har til hensikt å sikre erfaringskonsulenter et felles verdigrunnlag i arbeidet vårt. Som erfaringskonsulenter har vi et bevisst forhold til når, hvordan, hvorfor, og i hvilken grad vi skal dele av våre erfaringer. Vi skal være bevisst vår egen kompetanses styrker og begrensninger. Vårt arbeid er basert på recoverytenkning, der tilnærmingen er at mennesker kan leve meningsfulle og tilfredsstillende liv, på tross av opplevde helseutfordringer. Vi har et overordnet fokus på å sikre brukermedvirkning i tjenestene.

I dette dokumentet benyttes betegnelsen «bruker/pasient» for å speile pasient- og brukerrettighetslovens\* begreper. De følgende prinsipper for erfaringskonsulentens yrkesutøvelse skal anses som likeverdige, og ingen av de yrkesetiske prinsippene har forrang fremfor et annet.

Sist revidert oktober 2021

## 1. Vi skal opptre respektfullt

Erfaringskonsulenten skal sikre en opplevelse av likeverdighet gjennom respektfull tilnærming til hver enkelt pasient, bruker og pårørende. Erfaringskonsulenten skal inneha en etisk grunnholdning preget av medmenneskelighet, menneskeverd og likeverd. Ingen må diskriminere brukere/pasienter/pårørende eller kolleger, eller akseptere at andre gjør det. Vi motarbeider aktivt enhver form for stigmatisering i helse- og omsorgstjenestene. Pasient, bruker eller pårørende skal selv velge om hen tenker at brukererfaring kan være nyttig å benytte seg av.

## 2. Vi skal bidra til et godt arbeidsmiljø

Alle erfaringskonsulenter skal bidra aktivt til faglig og tverrfaglig samarbeid og til et forsvarlig og godt arbeidsmiljø. Vi skal videre bidra til at alle enkeltpersoner og yrkesgrupper kjenner seg verdsatt og respektert. Ingen må opptre krenkende overfor kolleger. Erfaringskonsulenter skal i samarbeid med leder og øvrige kolleger ta ansvar for helse, trivsel og krav til arbeidsmiljø. Vi er bevisst egne og kollegaers behov i en krevende yrkeshverdag og opptre på en respektfull og konstruktiv måte i arbeidshverdagen. Vi opptre på den måten vi selv ønsker å bli møtt.

## 3. Vi skal utvise profesjonalitet i utøvelsen av yrket

Vi skal til enhver tid følge de gjeldende lover og retningslinjer som gjelder vår yrkesutøvelse. Vi streber etter å ha en åpen dialog med overordnede. Vi skal møte vår arbeidshverdag med respekt for egen arbeidsplass og egen yrkesrolle, og samtidig stille oss undrende til etablert praksis ved tjenestestedet. Vi skal ta ansvar for egen læring og holde oss faglig oppdatert. Vi skal delta aktivt og saklig i diskusjoner der faglige eller yrkesetiske verdier blir utfordret. Erfaringskonsulenter har på lik linje som annet helsepersonell plikt til å yte faglig forsvarlig helsehjelp, og å samhandle med og involvere kolleger i pasientens/brukerens oppfølging.

## 4. Vi skal være bevisst vår posisjon i kontakt med pasient/bruker

Alle erfaringskonsulenter skal ivareta brukeren/pasientens personvern og følge regler om taushetsplikt. Vi skal ikke dele fortrolige opplysninger uten eksplisitt samtykke fra vedkommende selv, med unntak av opplysninger som berører helsepersonellovens varslings- eller meldeplikt. Vi er bevisst at vår hjelperrolle kan skape tette relasjoner og potensielle rollekonflikter i yrkesutøvelsen, og tar selv ansvar for å tydeliggjøre egen rolle i arbeidet.

## 5. Vi skal bidra til en tydelig kommunikasjon

Vi kommuniserer på en måte som er forståelig, med hensikt å sikre god kommunikasjon mellom tjeneste og bruker/pasient/pårørende. Vi skal være tydelig i kommunikasjonen uten å bli påtrengende, og vise at de involverte blir lyttet til og anerkjent for sine tanker, følelser og verdier. Vi ivaretar våre egne behov ved å kommunisere på en tydelig måte hva vi er komfortabel med å dele av vår levde erfaring. Vi skal aldri dele mer enn vi selv ønsker.

## 6. Vi skal være bevisst det unike ved den enkeltes opplevelse

Vi skal opptre med en holdning preget av empati og ydmykhet, og med respekt for den enkeltes opplevelse av egen situasjon. Vi har et bevisst forhold til at menneskers erfaringer kan ligne, og vi er særlig oppmerksom på at vår egen erfaring ikke nødvendigvis er definerende for andre. Vi har fokus på åpen dialog om pasientens egenopplevde behov, og streber etter å ivareta disse.

## 7. Vi skal være en brobygger ved å fremme et godt samarbeid

Vi skal fungere som en brobygger ved å bruke egen kompetanse til å skape trygge møter med hjelpeapparatet. Vi utviser en positiv holdning til våre kollegaer og jobber aktivt for gjensidig tillit og forståelse mellom bruker/pasient/pårørende. Brobyggerrollen innebærer muligheten til å være et bindeledd i kommunikasjonen mellom hjelper og pasient/bruker gjennom å ha forståelse for begge sider av saken. Vi skal med dette bidra til å redusere avstand mellom tjenestene og pasient/bruker/pårørende.

## 8. Vi skal arbeide for å fremme recoveryorientering i tjenestene

Recoverytenkning er erfaringskonsulentens fagområde. I recoveryorienterte tjenester er fokuset at mennesker kan leve meningsfulle og tilfredsstillende liv, på tross av rus- og/eller psykiske helseutfordringer. Vi skal bidra til at tjenestene jobber recoveryorientert overfor den enkelte pasient/bruker. Dette innebærer blant annet å gi kunnskap og veiledning om hva som kan føre til recovery/tilfriskning, samt bidra til å utvikle mestingsstrategier i møte med hverdagen. Vi skal strebe etter å foreslå tjenester bruker selv opplever som hensiktsmessig i egen bedringsprosess.

## 9. Vi skal fremme brukermedvirkning

Brukerinvolvering skal vektlegges på alle områder som omhandler yting av tjenester i helse- og omsorgssektor, på individnivå, tjenestenivå og systemnivå. Erfaringskonsulenten skal i samarbeid med leder legge til rette for et godt samarbeid med bruker- og pårørendeorganisasjoner og institusjonens egne brukerråd/brukerpanel. Vi arbeider aktivt for at pasienten/brukeren skal få en stemme inn i egen behandling. Vi anerkjenner viktigheten av tillit til pasienten/brukerens og pårørendes vurderinger og uttrykte behov. Vi skal bidra til at brukeren/pasienten/pårørende får nødvendig kunnskap om egne rettigheter, og legge til rette for samvalg gjennom å sikre at informasjon gis på en forståelig måte.

## 10. Vi skal sikre ønsket involvering av pårørende

Pasienten/brukeren kan selv velge sin nærmeste pårørende, og hans valg skal anerkjennes og respekteres. Vi streber etter å involvere pårørende i samarbeid med bruker når bruker ønsker det. Vi skal bidra til å legge til rette for at den/de valgte pårørende får oppfølging og informasjon i henhold til gjeldende lovverk.