



Oslo

PRIOslo, Velferdsetaten

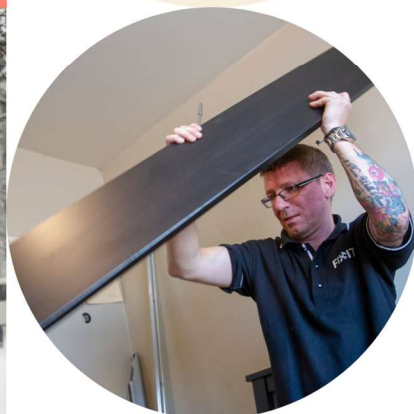
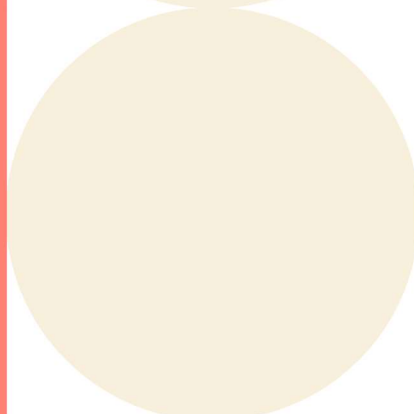
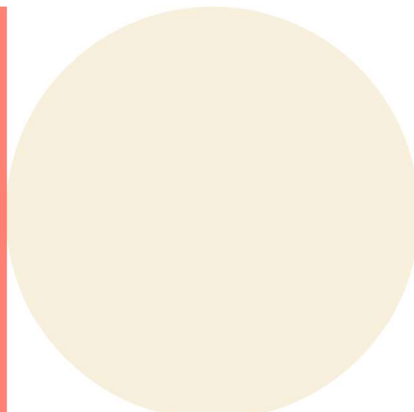
# Ansettelse av erfaringskonsulenter i Oslo

Veiledning og sjekklister

01.11.22



Foto: Monica Strømdahl, Liz Palm



# Innholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>Sjekkliste ved ansettelser av erfaringskonsulent .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Bakgrunn .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Forarbeid før utlysning .....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Utllysning.....</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>Intervju .....</b>	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>Ansettelse og kontraktsinngåelse .....</b>	<b>7</b>
6.1	Lønnsfastsettelse .....	8
6.2	Politiattest .....	8
6.3	Fagorganisering .....	9
<b>7</b>	<b>Opplæring .....</b>	<b>9</b>
<b>8</b>	<b>Arbeidsforholdet .....</b>	<b>10</b>
8.1	Veiledning av erfaringskonsulent.....	10
8.2	Utvikling av tjenestene .....	10
8.3	Medarbeidersamtaler .....	11
8.4	Sykdom og fravær .....	11
<b>9</b>	<b>Innledere og relevante aktører .....</b>	<b>11</b>
<b>10</b>	<b>Litteratur og kilder .....</b>	<b>12</b>
<b>11</b>	<b>Vedlegg .....</b>	<b>14</b>
11.1	Stillingsutlysning Uteseksjonen .....	14
11.2	Stillingsutlysning Universitetssykehuset Nord-Norge HF.....	16
11.3	Andregangsintervju .....	17
11.4	Intervjuguider Uteseksjonen.....	18

# 1 Sjekkliste ved ansettelse av erfaringskonsulent

Denne sjekklister<sup>1</sup> kan ledere eller ansvarlige bruke i forbindelse med ansettelse av erfaringskonsulenter.

- Vi har lest oss opp på hva en erfaringskonsulent kan bidra med, fått råd av andre og drøftet hvorfor det er viktig å ansette noen med erfaringskompetanse hos oss.
- Vi har diskutert hvilken rolle erfaringskonsulenten skal ha oss, hvilke arbeidsoppgaver personen skal ha og ikke ha.
- Vi har drøftet ansettelsen med andre fagansatte og besvart spørsmål de måtte ha.
- Vi har drøftet hvordan vi skal lønne erfaringskompetansen i vår virksomhet.
- Vi har hatt en god prosess på stillingsutlysningen, og den gir tydelig beskrivelse av hva slags person vi vil ansette.
- Vi har sørget for at erfaringskonsulenten inngår i team eller har kollegaer å samarbeide med i det daglige.
- Vi har laget en intervju manual for første- og andregangsintervju med relevante case for å blant annet gi søker innblikk i arbeidsoppgaver i stillingen.
- Vi har utarbeidet en stillingsbeskrivelse for erfaringskonsulenten.
- Vi har laget en god opplæringsplan som dekker både generelle - og stillingsspesifikke områder.
- Vi har drøftet hvordan vi skal følge opp og gi erfaringskonsulenten mulighet for å vokse i rollen sin gjennom kompetanseheving, veiledning og videreutdanning.

---

<sup>1</sup> Sjekklister er hentet fra erfaringsentrum.no i tillegg til at det er lagt til noen nye punkter.

## 2 Bakgrunn

Det er en nasjonal satsing på å ansette flere erfaringskonsulenter innen rus- og psykiske helsetjenester (St. Meld 11, 2015-2016). Til tross for dette finnes det ingen nasjonal standard for opplæring eller ansettelse av erfaringskonsulenter.

Bruk av erfaringskompetanse i rus/psykiatri og pårørende arbeid må fremdeles ansees å være i utvikling. Alt tyder på at denne type kompetanse vil utgjøre en naturlig og fullt integrert del av tjenestene framover.

I PRIOslo har man gjennom prosjektet «Bruk av erfaringskompetanse i bydel» utvikle denne veilederen med sjekkliste for ansettelse og bruk av erfaringskompetanse i bydel. Økt kompetanse på ansettelse og oppfølging vil gjøre at erfaringskonsulenter i større grad får brukt sin kompetanse på en konstruktiv måte. I neste omgang vil bydelene og brukerne få økt utbytte av ansettelsene.

### Erfaringskonsulentrollen

Erfaringskonsulenter er ansatte med egenerfaring innen rus og/eller psykiatri, eller med erfaring som pårørende til personer med rus- og/eller psykiske helseproblemer. I Sammen om mestring (Helsedirektoratet, 2014) står det at ansettelse av medarbeidere med egenerfaring styrker brukerperspektivet i tjenestene og anbefales for å fremme en recoveryorientert praksis. Erfaringskonsulent kan også være noen med egenerfaring fra barnevern, kriminalomsorg etc.

I strategisk plan for rusfeltet (bystyrevedtak 350/18) er et av tiltakene at erfaringskompetanse og erfaringskonsulenter i større grad skal tas i bruk i endrings- og mestringsarbeidet.

Erfaringskonsulenter kan være brobyggere og «oversettere» i møte med brukere som er vanskelig tilgjengelig og skape mer «likhet» i møte mellom tjeneste og bruker. De kan også bidra til å formidle håp. Erfaringskompetanse er nyttig for å videreutvikle tjenestene og gjøre de mer tilpasset brukernes behov.

Erfaringskonsulentene er ikke brukerrepresentanter, og kan ikke erstatte brukerrepresentantenes rolle og funksjon. Erfaringskonsulenter kan ha vært lite i kontakt med hjelpeapparatet og ha lite brukererfaring, selv om de har mye egenerfaring fra å ha et rusproblem.

### Rammer

Flere erfaringskonsulenter i Oslo opplever uklarhet rundt rammer og arbeidsoppgaver. Dette gjør at ikke alle får brukt sin kompetanse på en hensiktsmessig måte. En del ledere har behov for

økt kompetanse på tilrettelegging og hvordan støtte erfaringskonsulentene i utøvelsen av arbeidet, slik at man får best mulig resultat ut av ansettelsene.

Tidligere arbeidserfaringer og fagutdanning kan lette oppstarten av arbeidsforholdet for erfaringskonsulenter. Andre kan ha erfaring fra uformelle og uryddige arbeidsforhold som i liten grad samstemmer med offentlige virksomheter. Det blir da viktig med god opplæring og veiledning underveis i arbeidsforholdet.

Mange erfaringskonsulenter har et stort ønske om å gjøre en god jobb og ta på seg mange arbeidsoppgaver. Det er viktig for arbeidsgiver å følge opp arbeidsmengde og tidsbruk sammen med erfaringskonsulentene.

Personalgruppen må vite hva man kan forvente av erfaringskonsulentene, hvilke arbeidsoppgaver personen skal inn i, og hvordan samarbeidet skal fungere med veileder og ev. teamsamarbeid. De andre ansatte må ha en klar forståelse av hva erfaringskonsulentene skal bidra med.

Det bør være et mål å strekke seg mot hele, faste stillinger og ikke bare prosentstillinger i finansiert med prosjektmidler.

### 3 Forarbeid før utlysning

Arbeidsplassen må gjøre et forarbeid før ansettelse. Håndboken Brukeransettelser<sup>2</sup> fra Nasjonalt senter for erfaringskompetanse innen psykisk helse gir en god innføring for virksomheter som ønsker å ansette personer med egenerfaring innen psykisk helse- og rusfeltet.

Arbeidsplassen bør ha tatt stilling til disse spørsmålene:

- Hva trenger man erfaringskompetanse til? Hvorfor?
- Hvordan få til godt samarbeid og utveksling av erfaringer mellom ansatte og erfaringskonsulent?
- Hvordan skal erfaringskonsulentene følges opp?
  - Faglig veiledning fra en veileder på arbeidsplassen
  - Ev. mentor i annen bydel/Velferdsetaten med erfaringskompetanse for veiledning i rollen som erfaringskonsulent
  - Inngå i et team?
  - Delta i nettverk for erfaringskonsulenter<sup>3</sup> eller andre fora?
- Samsvar mellom oppgaver og stillingstittel/stillingsbeskrivelse
- Hvilke lønns- og arbeidsvilkår skal man tilby?

---

<sup>2</sup> <https://erfaringskompetanse.no/nettbutikken/brukeransettelser/>

<sup>3</sup> Nettverk for erfaringskonsulenter på Workplace: SAM/Nettverk for erfaringskonsulenter

- Skal man kreve at erfaringskonsulenter skal dele egen erfaring? Ev. i hvilke sammenhenger forventes det at erfaringskonsulent skal kunne dele egne erfaringer?
- Det kan være en fordel med mer enn én erfaringskonsulent i samme virksomhet. Derfor kan man i oppstarten vurdere å utlyse to 50% stillinger i stedet.

Stillingens formål, forventninger og organisering av stillingen må forankres hos ledelsen.

## 4 Utlysning

Erfaringskonsulentrollen er kontekstavhengig. Det er store variasjoner i arbeidsoppgaver og rammer.

Utlysningsteksten må være tydelig og lett forståelig. Bruk klarspråk.

Det må være tydelig at man etterspør arbeidstaker med egenerfaring. Dette for å unngå at man for eksempel får sosialarbeidere uten egenerfaring innen rus og/eller psykiatri som søkere.

HR ønsker ofte korte utlysningstekster, men her kan det være behov for mer informasjon. Målgruppen kan være personer som i begrenset grad har søkt stillinger tidligere, og rollen kan være både kompleks og ulik fra den ene stillingsutlysning til den andre. Derfor er det behov for utdypninger i utlysningsteksten.

Det bør i utgangspunktet ikke være behov for krav om formalkompetanse når man utlyser stilling som erfaringskonsulent. Det bør heller ikke stilles krav om ha gjennomført erfaringskolen. Personlig egnethet er sentralt.

En utlysningstekst bør blant annet inneholde disse punktene:

- Stillingstittel
- Kort beskrivelse av arbeidsplassen
- Hvordan arbeidsplassen forstår erfaringskonsulentrollen
- Krav til kvalifikasjoner og personlig egnethet må komme tydelig frem
- Type erfaringskompetanse som er ønsket (pårørende, barn og unge, rus og/eller psykiske problemer). Ønskes dobbeltkompetanse (fagkompetanse og egenerfaring), kun egenerfaring eller eventuelt fagkompetanse med egenerfaring?
- Beskriv arbeidsoppgaver (strategisk eller operativt nivå), brukergrupper man skal jobbe med, og for det er forventet at man skal delta i
- Beskrivelse av veiledningstilbudet og oppfølging (for å trygge søker)
- Betingelser og lønn (fast/prosjekt, prosent, lønnsspenn)
- Personlige egenskaper som er ønskelig

- Generelle vendinger om hvem som oppfordres til å søke

Innhenting av vitnemål og attester kan være vanskelig for erfaringskonsulenter. Det bør vurderes om dette er relevant.

I vedlegg 11.1 og 11.2 ligger det to eksempler på stillingsutlysninger.

## 5 Intervju

Personer som bør være tilstede under intervjuet er teamleder/nærmeste leder, tillitsvalgt og fortrinnsvis en annen erfaringskonsulent. Erfaringskonsulenten bør være med og forberede intervjuet.

Det er hensiktsmessig med to intervjuer: Det første intervjuet handler om å bli kjent med søkerne, og å velge ut hvem som går videre til et andregangsintervju. Arbeidsplass, oppgaver og betingelser presenteres bare helt kort.

Andregangsintervjuet handler i enda større grad om forventningsavklaring begge veier og en mer inngående presentasjon av arbeidsplass, arbeidsoppgaver, forventinger og betingelser. Bruk av relevante case på andregangsintervjuet er en fin måte å se hvordan erfaringskonsulenten løser konkrete arbeidsoppgaver, og vil i tillegg gi søkeren innblikk i relevante oppgaver eller situasjoner man kan møte i jobben. Se vedlegg 11.3 for spørsmål på et andregangsintervju. Vedlegg 11.4 inneholder intervjuguiden til Uteseksjonen for første- og andregangsintervju. Se også Velferdsetatens maler og verktøy<sup>4</sup> til bruk i rekrutteringsprosessen.

## 6 Ansettelse og kontraktsinngåelse

Det anbefales å bruke standard ansettelseskontrakter.

- Kontrakt
  - Stillingstittel – hva fungerer best for den nyansatte? Erfaringskonsulent eller konsulent med erfaringskompetanse eller noe annet?
  - Lønn og betingelser, se punkt 6.1.
- Etske retningslinjer for alle ansatte i Oslo kommune

---

<sup>4</sup> <https://vel.intranett.oslo.kommune.no/hr-lonn-og-personal/rekruttering-og-ansettelse/maler-og-verktoy/>

- De etiske retningslinjene for ansatte i Oslo kommune<sup>5</sup> er et vedlegg til den enkeltes arbeidsavtale. Ledere skal gjennomgå disse ved oppstart av ethvert arbeidsforhold og på medarbeidersamtaler. Etiske retningslinjer er ment å skape gode rammer for arbeidshverdagen.
- Stillingsbeskrivelse
  - Tydelig spesifisering av ansvar og oppgaver i henhold til utlysningstekst. Vurder om vedkommende har tilleggskompetanse, slik at andre/ekstra arbeidsoppgaver kan være relevante.
  - Legg til et punkt «Andre arbeidsoppgaver kan tilkomme ved behov» slik at man som arbeidsgiver kan ha mulighet til å justere stillingsinnholdet noe underveis. Dette er mindre relevant ved prosjektstillinger eller tidsavgrensede ansettelse.

## 6.1 Lønnsfastsettelse

Det er stor variasjon i lønn og betingelser ved ansettelse av erfaringskonsulenter i Oslo. Lønnsinnplasseringen varierer fra veldig lave LT 19 til LT 40<sup>6</sup> (sistnevnte direkte innplassert), men i dette ligger det også ulik formalkompetanse.

- Én bydel lønner erfaringskonsulenter som ordinære konsulenter og starter på LT 34<sup>7</sup>. Årsaken er at flere har en fagkompetanse i tillegg til egenerfaring, som elektriker eller bilmekaniker. Ingen av disse ville jobbet i bydelen hvis de fikk for lav lønn.
- En annen bydel lønner i LT 27<sup>8</sup> og gir uttelling for egenerfaring.

Det er viktig å lønnsmessig få uttelling for årene med egenerfaringen. En bydel gir for eksempel et standard tillegg på 5 års ansiennitet for egenerfaringen.

Forhold som arbeidsoppgaver, utdanning og annen arbeidserfaringen må tas hensyn til i lønnsfastsettelsen. Lønningen bør stå i rimelig forhold til andre kollegaer som utfører tilnærmet samme arbeidsoppgaver. Erfaringssentrum kommer med en fin anbefaling om at erfaringskonsulenter bør lønnes i rammen som konsulenter<sup>9</sup>.

## 6.2 Politiattest

En politiattest er et dokument utstedt av politiet og som viser om det er registrert lovstridige eller kriminelle forhold på en person. Det kreves politiattest for alle som yter tjenester etter

---

<sup>5</sup> <https://felles.intranett.oslo.kommune.no/hr-lonn-og-personal/etikk-verdigrunnlag-og-ytringsklima/oslo-kommunes-etiske-regler/>

<sup>6</sup> Tall fra workshop 1. april 2022

<sup>7</sup> Se fotnote 3

<sup>8</sup> Se fotnote 3

<sup>9</sup> Et innspill fra Uteseksjonen, Velferdsetaten er å benytte stillingskode Miljøarbeider ved ansettelse av erfaringskonsulenter uten formalkompetanse.



helse- og omsorgstjenesteloven, ikke bare dem som yter tjenester til barn eller personer med utviklingshemning jf. Helse- og omsorgstjenesteloven § 5-4. Dette gjelder også erfaringskonsulenter som jobber brukernært.

Politiattesten skal ikke være eldre enn tre måneder ved fremleggelse. Hvis leder skulle motta en politiattest med merknader, har leder plikt til å vurdere hvorvidt om den eller de er forenlig med jobben eller ikke. Innenfor arbeid med psykisk utviklingshemmede innebærer enkelte merknader på politiattesten yrkesforbud. På rusfeltet kan man ha merknader, men for å jobbe med ungdom under 18 år kan man ikke ha lovbrudd knyttet til seksualforbrytelser.

Informasjon på Velferdsetatens side om [politiattest](#)<sup>10</sup>. Man søker politiet om politiattest<sup>11</sup>.

## 6.3 Fagorganisering

Det bør opplyses om muligheten for å fagorganisere seg, og hvem som er tillitsvalgte på arbeidsplassen.

# 7 Opplæring

Den innledende opplæringen bør for alle ansatte strekke seg over de to første ukene av ansettelsen. I løpet av denne perioden skal den nyansatte både bli kjent med ny organisasjon, møte ulike avdelinger, få opplæring i systemer og rutiner, og i tillegg få innføring i egne arbeidsoppgaver.

Opplæringsplanen må være klar før oppstart. Opplæringen bør blant annet inkludere:

### Generelt

- Innføring i organisasjonen, organisasjonskultur, forkortninger, rutiner<sup>12</sup>
- Introduksjonsmøte med hver enkelt avdeling/enhet
- Tilganger og opplæring i saksbehandlingssystemer, verktøy og intranett
- HR, ansattbetingelser, bedriftshelsetjeneste, oppfølging av helseavtaler, fagforeninger, mulighet for kompetansehevende tiltak (kurs, erfaringskolen, videreutdanning)
- Informasjon om verneombudrollen og hva verneombud kan hjelpe med.

---

<sup>10</sup> Om politiattest på intranettsidene til Velferdsetaten: <https://vel.intranett.oslo.kommune.no/hr-lonn-og-personal/rekruttering-og-ansettelse/politiattest/>

<sup>11</sup> <https://www.politiet.no/tjenester/politiattest/>

<sup>12</sup> Velferdsetaten har nettside med innføring til nyansatte med nyttig informasjon til nyansatte og ledere: <https://vel.intranett.oslo.kommune.no/hr-lonn-og-personal/rekruttering-og-ansettelse/nyansatt/>

## Spesifikt

- Innføring i egne arbeidsoppgaver
- Team, veiledning og annen støtte
- Innføring i taushetsplikt og rutiner for informasjonsutveksling med andre ansatte
- Dokumentasjon av arbeid
- Erfaringsentrum, nettverk for erfaringskonsulenter (Helseetaten), konferanser, Fyll Dage etc.

# 8 Arbeidsforholdet

## 8.1 Veiledning av erfaringskonsulent

Veiledningen bør være formalisert og utnevnt veileder bør være gjort kjent også for andre ansatte. Erfaringskonsulenten bør også delta i ordinær veiledning som praktiseres på arbeidsplassen.

- Faglig veiledning fra mellomleder/teamleder/erfaren kollega må skje jevnlig gjennom hele ansettelsesforholdet.
- Oppfølgingen må tilpasses de utfordringene den ansatte står i og type arbeidsplass.
- Evaluer underveis om faglig veiledning og oppfølging er på riktig nivå.
- Vurder underveis behov for hospitering eller mentorordning av erfaren erfaringskonsulent f.eks. i annen bydel.

## 8.2 Utvikling av tjenestene

Erfaringskonsulenten skal ikke bare tre inn i bestående praksis, men være med på å utvikle metodikk og tjenester. Dette består også i å peke på utfordringer i tjenestetilbudet på vegne av brukerne. Dette kan oppleves krevende for enkelte erfaringskonsulenter, og det er derfor viktig med støtte fra leder i slike prosesser.

Det bør tilrettelegges for at erfaringskonsulenten kan dele overordnede erfaringer fra møte med tjenester og hjelpeapparat. Studier viser at dette bidrar til økt kompetanse og forståelse blant øvrige ansatte, og gjør at andre ansatte også deler mer av egne erfaringer (Klevan, 2018). At en fagansatt og erfaringskonsulent jobber sammen to og to kan gi god læringsverdi begge veier.

## 8.3 Medarbeidersamtaler

Leder bør gjennomføre medarbeidersamtaler med erfaringskonsulent på lik linje med andre ansatte. Under de halvårlige eller årlige medarbeidersamtaler evalueres arbeidsoppgaver og eventuelt behov for kompetansehevende tiltak. Stillingsbeskrivelsen justeres ved behov. Ansatt bør spørres hva som skal til for at vedkommende skal kunne gjøre en god jobb.

## 8.4 Sykdom og fravær

Arbeidsgiver bør for alle ansatte ha strategier ved funksjonsfall. Dette kan for eksempel være bruk av AKAN, bedriftshelsetjenesten eller psykologtjeneste i nabobydel, i tillegg til ordinær sykefraværsoppfølging.

Mange erfaringskonsulenter kan oppleve slitasje ved stadig bruk av egenerfaring. Godt tilrettelagt team- og kollegasamarbeid kan ha en avdempende effekt på denne type belastning. Om erfaringskonsulenten over tid opplever rollen for krevende, bør vedkommende ta en vurdering sammen med arbeidsgiver om tilrettelegging eller eventuelt overføring til andre arbeidsoppgaver.

# 9 Innledere og relevante aktører

Hvis arbeidsplassen har behov for en innleder som kan snakke om hva en erfaringskonsulent er og hvorfor og hvordan bruke dette på en arbeidsplass, kan følgende personer være aktuelle:

- Torbjørn Mohn-Haugen, Erfaringsssentrum (interesseorganisasjon)
- Børge Erdal, Uteseksjonen/Velferdsetaten (arbeidsgiver)
- Magne Ådne, Nyttig Arbeid/Velferdsetaten (egenerfaring)
- Stig Herman Nygård, Helsedirektoratet (nasjonale føringer)
- Elin Sundsbarm og Thor Øystein Langsholt, Erfaringskolen, Helsetaten (kompetanseutvikling mm.)

Relevante aktører:

- Erfaringsssentrum – Nasjonale interesseorganisasjonen for erfaringskonsulenter<sup>13</sup>. På sin nettside<sup>14</sup> har de samlet nyttige dokumenter om erfaringskonsulenter.

---

<sup>13</sup> <https://erfaringsssentrum.no/> Erfaringsssentrum har i sitt tildelingsbrev fått i oppdrag å utarbeide veiledning til arbeidsgivere i løpet av 2023.

<sup>14</sup> <https://erfaringsssentrum.no/lesestoff/>

- Erfaringskompetanse.no - Nasjonalt senter for erfaringskompetanse innen psykisk helse<sup>15</sup>
- De regionale brukerstyrte sentrene – ressurs- og kompetansesenter for recovery i sine regioner<sup>16</sup>

## 10 Litteratur og kilder

Helsedirektoratet, Nasjonal faglig retningslinje for utredning, behandling og oppfølging av personer med samtidig ruslidelse og psykisk lidelse – ROP-lidelser, Nasjonale faglige retningslinjer, 2012

Helsedirektoratet, «Sammen om mestring – Veileder i lokalt psykisk helsearbeid og rusarbeid for voksne. Et verktøy for kommuner og spesialisthelsetjenesten», 2014

Helsedirektoratet og NAV, Medarbeidere med brukererfaring: En ressurs, IS-1927, 2011

Husbanken, Helsedirektoratet m.fl., veiviseren.no, Brukeransettelse i enhet for rus- og psykisk helse, <https://www.veiviseren.no/forstaa-helheten/eksempler-og-erfaringer/brukeransettelse-i-enhet-for-rus-og-psykisk-helse>

Husbanken, Helsedirektoratet m.fl., veiviseren.no, Metoder for brukermedvirkning, <https://www.veiviseren.no/forstaa-helheten/brukermedvirkning/metoder-for-brukermedvirkning>

KBT Kompetansesenter for brukererfaring og tjenesteutvikling – Vi løfter brukerstemmen, <https://kbtkompetanse.no/>

KBT Kompetansesenter for brukererfaring og tjenesteutvikling – Vi løfter brukerstemmen, Fagskoleutdanning for erfaringskonsulenter <https://kbtkompetanse.no/fagskoleutdanning-for-erfaringskonsulenter/>

Kronstad DPS, Hvorfor brukermedvirkning – nytte sette fra faglig hold, Erfaringer fra Kronstad DPS, Helse Bergen, [https://www.kvalitetsregistre.no/sites/default/files/4\\_hvorfor\\_brukermedvirkning\\_-\\_nytte\\_sett\\_fra\\_faglig\\_hold\\_randi-luise\\_mog.pdf](https://www.kvalitetsregistre.no/sites/default/files/4_hvorfor_brukermedvirkning_-_nytte_sett_fra_faglig_hold_randi-luise_mog.pdf)

NAPHA, Erfaringskompetanse i tjenestene – hva er viktig for å lykkes?, 2021 <https://napha.no/content/25104/erfaringskompetanse-i-tjenestene---hva-er-viktig-for-a-lykkes>

---

<sup>15</sup> <https://erfaringskompetanse.no/>

<sup>16</sup> <https://www.recoveryknutepunkt.no/om-knutepunkt/> og <https://www.recoveryknutepunkt.no/de-regionale-brukerstyrte-sentra/>

NAPHA, Temasider om Erfaringskompetanse og erfaringskonsulenter, 2022  
<https://napha.no/content/25393/erfaringskonsulenter>

NAPHA, Erfaringskonsulenter – en yrkesgruppe for fremtiden?, 2019  
[https://napha.no/erfaringskonsulenter\\_status\\_2019](https://napha.no/erfaringskonsulenter_status_2019)

Nasjonalt senter for erfaringskompetanse innen psykisk helse, Erfaringskonsulenter – vanlige spørsmål, 2017 <https://erfaringskompetanse.no/ressurs/erfaringskonsulenter-vanlige-sporsmal/>

Nasjonalt senter for erfaringskompetanse innen psykisk helse, Her er resultatet fra undersøkelse blant erfaringskonsulenter, 2019 <https://erfaringskompetanse.no/nyheter/her-er-resultatene-fra-undersokelsen-blant-erfaringskonsulenter/>

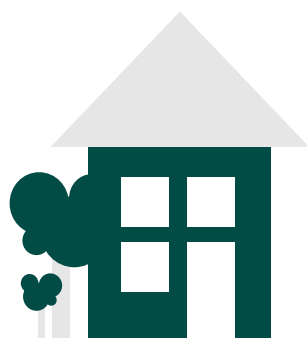
Nasjonalt senter for erfaringskompetanse innen psykisk helse, Håndboken Brukeransettelser – Håndbok for arbeidsgivere som skal ansette erfaringskonsulenter, 2016  
<https://erfaringskompetanse.no/nettbutikken/brukeransettelser/>

KBT Kompetansesenter for brukererfaring og tjenesteutvikling – Vi løfter brukerstemmen,  
<https://kbtkompetanse.no/>

KBT Kompetansesenter for brukererfaring og tjenesteutvikling – Vi løfter brukerstemmen, Fagskoleutdanning for erfaringskonsulenter  
<https://kbtkompetanse.no/fagskoleutdanning-for-erfaringskonsulenter/>

Workshop om bruk av erfaringskompetanse i bydel, 1. april, PRIOslo/Velferdsetaten. Takk til deltagerne fra bydel Stovner, Velferdsetaten, Uteseksjonen, Kirken Bymisjon, BAR, Foreningen for Human Narkotikapolitikk, Frelsesarmeen, Bydel Nordre Aker, Nyttig Arbeid, Erfaringsentrum, KORUS, Helseetaten, Bydel Gamle Oslo.

Innspill i høringsrunde fra Nyttig Arbeid/Velferdsetaten, Kirkens Bymisjon, Bydel Nordre Aker, Erfaringsentrum, Helseetaten, Uteseksjonen/Velferdsetaten, Bydel Stovner.



# 11 Vedlegg

## 11.1 Stillingsutlysning Uteseksjonen

Vi styrker innsatsen overfor voksne i åpne rusmiljø – Uteseksjonen søker Erfaringskonsulent til oppsøkende arbeid

Oslo kommune, Velferdsetaten

Uteseksjonen er en del av Avdeling forebygging og sentrumsarbeid i Velferdsetaten. Uteseksjonen driver gatebasert oppsøkende sosialt og helsefaglig arbeid overfor utsatte mennesker i alle aldersgrupper i Oslo sentrum, og har et særlig fokus på unge og unge voksne opp til 25 år. Uteseksjonens arbeid omfatter:

- rus- og kriminalitetsforebyggende arbeid
- helse- og sosialfaglig ivaretagelse av mennesker med problematikk knyttet til rus og/eller psykisk helse
- samarbeid med andre hjelpeinstanser

I tillegg har Uteseksjonen tjenester som SaLTo sentrum, Rådgivningstjeneste, Hasjavvenningsprogrammet HAP og psykologtjeneste. Erfaringskompetanse er integrert i tjenesten gjennom erfaringskonsulenter. Vi har forsterket innsats gjennom likepersonsarbeid, koordinerende tillitspersoner overfor unge i det såkalte Vaterlandsmiljøet, tilbud om aktivitet med mentor, tilbud om arbeid gjennom SE-metodikk (Supported Employment), sommerjobbtilbudet JobbUng og tilbud om musikkterapi.

Stillingen er en videreføring av Velferdsetatens innsats overfor de mest sårbare voksne over 25 år i åpne rusmiljø. Dette åpne rusmiljøet er kartlagt i Uteseksjonens rapport "Utrygg markedsplass - En kartlegging av det åpne rusmiljøet i Brugata/Storgata i Oslo sentrum" (2021). Arbeidet baserer seg på denne kunnskapen og de satsningsområder som er identifisert i rapporten, samt at det representerer implementering av erfaringskompetanse i alle team i Uteseksjonen. Stillingen er administrativt underlagt vår teamleder som har ansvar for team med hovedfokus på Uteseksjonens innsats overfor voksne over 25 år. Erfaringskonsulenten skal bidra til økt brukerperspektiv på alle områder i tjenesten, samt bidra til å utvikle tjenesten i tråd med innbyggernes behov. Man vil arbeide tett sammen med Uteseksjonens øvrige ansatte i å nå inn til og bygge tillit og relasjon til utsatte voksne med store og sammensatte hjelpebehov. Stillingen inngår i tjenestens turnusarbeid med kveldsarbeid og arbeid hver 5 helg.

Søknadsfrist: 26.01.2021

Arbeidsgiver: Oslo kommune

Sted: Oslo kommune

Stillingstittel: Erfaringskonsulent – voksne

Stillinger: 1

Heltid/Deltid: Heltid

Ansettelsesforhold: Fast

Stillingsprosent: 100

### Arbeidsoppgaver

- Oppfølging av voksne i målgruppen i samarbeid med miljøterapeuter og øvrige ansatte
- Relasjons- og tillitsskapende arbeid overfor voksne i målgruppen og deres nettverk
- Å bidra til samarbeid mellom brukergruppen og aktuelle hjelpetjenester
- Erfaringskonsulenten skal, i samarbeid med brukergruppen og relevante hjelpeinstanser, bidra til:
  - Større grad av tillit mellom målgruppa og hjelpetjenester
  - Reell tilgang på velferdstjenester, bolig, behandlingstilbud og kompetansehevede tiltak
  - Styrking av målgruppas egne ressurser og medvirkning
  - Økt deltakelse og inkludering i samfunnet

## Kvalifikasjoner

- Det kreves egen erfaringskompetanse innenfor områdene barnevern, rus, psykisk helse og kriminalitet
- Relevant 3-årig sosial- eller helsefaglig høyskole-/universitetsutdanning, fortrinnsvis barnevernspedagog, sosionom eller vernepleier, kan være en fordel men er ikke et krav
- Det kreves erfaring fra arbeid med voksne i målgruppen
- God muntlig og skriftlig fremstillingsevne på norsk og engelsk er den fordel
- Språkkunnskap og flerkulturell forståelse er en fordel
- Gode IKT-ferdigheter er den fordel
- Førerkort klasse B er en fordel
- Plettfri vandelsattest kreves ikke, men anmerking på politiattest må vurderes og eventuelt tidligere straffbare forhold må være avklart og ferdig oppgjort

## Personlige egenskaper

Vi søker en medarbeider som har gode evner til å bruke egne erfaringer som en ressurs i møte med utsatte unge og ønsker at du er:

- En reflektert praktiker som kan samarbeide godt i team
- Opptatt av å spille kollegaer og samarbeidspartnere gode
- Utadvendt, fleksibel, kreativ og initiativrik
- Målbevisst og resultatorientert
- Strukturert og ansvarsbevisst
- En holdningssterk og handlekraftig medarbeider
- Bevisst på egne styrker og begrensinger
- Raus mot andre og byr på seg selv
- Personlig egnethet vektlegges, herunder gode samarbeidsevner og evne til å bygge trygge relasjoner og stå i krevende relasjoner over tid

## Vi tilbyr

- Et spennende og utfordrende fagmiljø innen et fagfelt i stadig endring
- Engasjerte medarbeidere og et godt arbeidsmiljø
- Varierte og spennende arbeidsoppgaver
- Uteseksjonen har ulike veiledningsordninger og vi benytter reflekterende team for å utvikle reflekterte praktikere og øke faglig bevissthet
- Faglig påfyll gjennom fagdager, kurs og kompetanseheving i Velferdsetaten
- Gode tjenestepensjons- forsikrings- og låneordninger i Oslo pensjonsforsikring
- Lønnplassering som verneassistent i lønnstrinn 23-28 (427 350,- til 454 800,- per år) uten formalkompetanse, eller som miljøterapeut i lønnstrinn 28-40 (kr. 454 800,- til 551 400,- per år) med formalkompetanse samt turnustillegg i **Oslo kommunes regulativ**, avhengig av dokumentert ansiennitet.

Arbeidsplassene i Oslo kommune skal preges av mangfold, og våre ansatte skal gjenspeile byens befolkning. Vi oppfordrer alle som er kvalifisert til å søke jobb hos oss uansett alder, funksjonsevne, kjønn, seksuell orientering, religion eller etnisk bakgrunn. Oslo kommune legger vekt på å tilrettelegge arbeidsforholdene dersom du har behov for det. Vi gjør oppmerksom på at søkere kan føres opp på offentlig søkerliste selv om søkeren har bedt om anonymitet, men dette vil du i så tilfelle få varsel om. Velferdsetatens hovedoppgaver er sosial- og boligvirkemidler, botiltak, institusjoner og andre tiltak for rusavhengige, samt anskaffelser og kontraktsstyring på området sosiale tjenester og TT. Etaten har ansvar for byomfattende sosiale tiltak i Oslo sentrum, og samarbeider med frivillige organisasjoner innen Oslos helse- og velferdssektor. Informasjon om Velferdsetaten finner du på [www.oslo.kommune.no](http://www.oslo.kommune.no). Elektroniske søknader foretrekkes.

## 11.2 Stillingsutlysning Universitetssykehuset Nord-Norge HF

### **Erfaringskonsulent, 50% stilling**

Arbeidsgiver: Psykiatrisk avdeling, Universitetssykehuset Nord-Norge HF

Sted: Åsgårdvegen 40, 9016 Tromsø

Stillingstittel: Erfaringskonsulent

Søknadsfrist: 15.08.2022

Psykisk helse- og rusklinikken omfatter UNNs samlede tilbud innenfor psykisk helsevern og rusbehandling for voksne i Ofoten, Sør-Troms, Midt-Troms og Nord-Troms.

Psykiatrisk avdeling er en av fem avdelinger i Psykisk helse- og rusklinikken. Avdelingen har ca 280 årsverk og et nettobudsjett på 249 mill.kr. Psykiatrisk avdeling består av tre seksjoner; Alderspsykiatrisk seksjon, Akuttpsykiatrisk seksjon og Sikkerhetspsykiatrisk seksjon, alle med virksomhet i Tromsø.

### **Psykiatrisk avdeling har ledig ett års engasjement for erfaringskonsulent i 50% stilling, med mulighet for fast tilsetting.**

Andre stillingsbrøker (20 - 30%) kan også være aktuelt, og vil bli vurdert.

Vi søker etter en engasjert og dyktig person som ønsker å bruke egne erfaringer/kompetanse med psykiske helseplager for å hjelpe andre og bidra i utviklingsarbeid. Du har et bevisst forhold til egne erfaringer innen psykisk helse og rus, og må evne å se problemstillinger utover det private. Erfaringskonsulenten inngår som likeverdig medarbeider i avdelingen.

Du bør oppgi to referanser fra personer som har tidligere kjennskap til deg, gjerne tidligere arbeidsgiver eller tilsvarende. CV vedlegges.

### Arbeidsoppgaver

- Målbære brukerkompetansen i avdelingsledermøter og i avdelingens beslutningsprosesser
- Rådgiver i brukermedvirkning og bidra til at brukerperspektivet tydeliggjøres i avdelingsledermøte og utviklingsarbeid
- Ha en aktiv dialog med brukere, pasienter og pårørende i avdelingens tjenester og tilby likepersonssamtaler
- Undervisning og refleksjon med personalgrupper
- Samarbeid med brukerorganisasjoner

### Kvalifikasjoner

- Egenerfaring med psykisk lidelse
- Villig til å bruke egne erfaringer/kompetanse i arbeid med enkeltpersoner og i team
- Har et bevisst forhold til egne erfaringer innen psykisk helse og rus.
- All studie- og yrkeserfaring kan være relevant
- En fordel å ha jobbet med temaet brukermedvirkning/brukerinvolvering i en organisert sammenheng
- Ha god kjennskap til bruker- og pasientrettigheter, eller villighet til å tilegne seg dette
- God samarbeids-, kommunikasjons- og formidlingsevne
- Evne til selvstendig jobbing

### Personlige egenskaper



- Du må ha interesse for, og mot til, å møte mange interessante og ulike mennesker
- Personlig egnethet vektlegges

Vi tilbyr

- Et godt kompetansemiljø
- God opplæring og veiledning
- Jevnlig samarbeid og kollegaveiledning med andre erfaringskonsulenter i klinikken
- Ordnete arbeidsforhold
- Lønn etter avtale

## 11.3 Andregangsintervju

I andregangsintervjuet kan punktene under være svært relevante:

- God beskrivelse av arbeidsstedet inkludert
  - antall ansatte
  - arbeidsområder
  - organisasjonskultur
- Hvordan arbeidsplassen forstår erfaringskonsulentrollen
- Hvorfor ønskes erfaringskompetanse inn i denne arbeidsplassen/oppgaven? Hvilken rolle er det tenkt at erfaringskonsulentene skal ha?
  - Ev. presiseres at man ønsker at vedkommende skal bruke egenerfaring i møte med tjenesteutvikling/systemet, kollegaer/ledere og brukere.
- Veiledning og kompetansebygging
  - Hvilke veiledning vil bli gitt?
  - Mentorordning
  - Mulighet til å delta i f.eks. nettverk for erfaringskonsulenter eller andre fora?
  - Ev. mulighet for kursing eller deltidsutdanning?
- Mulighet for å legge til rette for helseoppfølging (f.eks. henting av LAR-medisin og psykologsamtaler)
- Betingelser og lønn
  - Prosjektstilling eller fast stilling
  - Stillingsprosent
  - Prøveperiode – hva innebærer dette?
  - Lønnsfastsettelse
- Hvilke erfaringer har du som kan være relevant for denne stillingen? Hvordan kan du bruke disse erfaringene inn i stillingen?
- Hvordan er ditt forhold til rus? Ev. be søkeren om å fortelle om forholdet til egen avhengighetsproblematikk/ev. psykiske problemer. Intervjuer bør være mer interessert i prosessen enn hva de har levd i, og hvilke faktorer som har vært vesentlig på veien til et rusfritt liv.

- Hvordan kan du bruke det du har vært igjennom i møte med personer i aktiv rus?
- Hvordan kan du bruke det du har vært igjennom i utvikling av tjenestene til bydelene (på systemnivå)?
- Ev. hvis personen skal jobbe operativt, hvordan det vil føles å skulle dele egne erfaringer med kollegaer og brukere? Og hvordan det vil oppleves å jobbe tett opp mot mennesker i aktiv rus?
- Hvordan vil det kunne føles å møte personer man kjenner fra rusmiljøet? (Hvis ikke dette går bra kan det bli svært krevende å jobbe som erfaringskonsulent i operativ tjeneste.)
- Hvilken rolle tenker søkeren at erfaringskonsulenten vil ha?
- 2-3 case som søker må besvare. Casene bør ligge så nært opp mot mulige arbeidsoppgaver som mulig. Case er viktige for å få fram refleksjoner og holdninger.

Arbeidsgiver har ansvar for å styre et intervju i en hensiktsmessig retning. Intervjuet skal være en god erfaring, der søker gis mulighet til å presentere seg selv på en god måte.

## 11.4 Intervjuguider Uteseksjonen

### Førstegangsintervju

1. Hva tenker du om å være kandidat til jobb i Uteseksjonen der kvalifikasjonen er å være "ekspert på meg selv + problematisk fortid"?
2. Hva tenker du om å skulle fortelle andre mennesker, inkludert dine kollegaer, at du har hatt en problematisk fortid? (bevissthet på at dette kan være et bidrag for å komme seg videre for andre)
3. Kan du beskrive din personlige prosess - hva har hjulpet deg med å bevege deg fra der du hadde det som verst, til der du er i dag?
4. Hva gjorde du selv, og hva gjorde andre?
5. Hva du har lært om deg selv i din recovery-prosess?
6. Kan du beskrive noen av de styrker du har utviklet – eller er blitt mer klar over – i din recovery-prosess?
7. Kan du beskrive for andre, noe av det du gjør i hverdagen for at ha det bra?
8. Kan du beskrive hvordan det å ha et rusproblem/ psykiske plager har påvirket livet ditt?
9. Når du snakker med andre mennesker om bruk av rus og medisin, i hvilken grad farges det av dine egne holdninger?
10. Kan du beskrive noen av de verdier og overbevisninger som har hjulpet deg i din tilfriskning?
11. Hender det at du har negative tanker om deg selv?
12. Kan du beskrive noe av det du gjør som holder negative tanker om deg selv i sjakk?
13. Hvilken rolle spiller håp i din hverdag?

14. Kan du beskrive hvordan du håndterer vanskelige situasjoner? Og tilbakeslag?
15. Har du prøvd å lede en gruppe av mennesker før?
16. Vil du kunne delta i å lede en større gruppe?
17. Arbeidet krever engasjement – hvordan vil det vises i det daglige at du vil involverer deg?
18. Hvordan ivaretar du dine egne interesser – også når andre med autoritet, er uenige i dine beslutninger.
19. Er du forberedt på å være en del av medarbeidergruppe og delta i personalemøter, fagmøter og veiledning?
20. Hvis du fikk jobben – hvilken betegnelse liker du best som kjennetegner din funksjon best av erfaringskonsulent, likemannsperson, tillitsperson, fadder, mentor?

### Andregangsintervju

1. Hva har du tenkt siden sist? Fikk du vist deg godt nok fram? Ting du vil snakke mer om i dag?
2. Hvilken mulighet ser du for å kunne gjøre bruk av erfaringen din inn i jobben?
  - a. Er det en spesiell målgruppe, alder, problematikk, etnisitet el.l. som du er spesielt opptatt av?
  - b. Ser du noen begrensninger ved å gjøre bruk av erfaringene dine?
  - c. Er det noen du ikke kommuniserer så godt med?
3. Hva er dine styrker?
4. Hvilke forbedringspunkter har du?
5. Har du hatt tilbakefall? Kan du fortelle om det?
6. Har du noe som du bør være oppmerksom på for å ikke få tilbakefall? Hva vil du gjøre?
7. Er det sider ved deg som vi trenger å være oppmerksom på (signaler du sender ut verbalt/nonverbalt)?
8. Hva slags støtte vil du kunne trenge i arbeidet som erfaringskonsulent?
  - a. For å etablere kontakt med bruker?
  - b. For å forstå eller bearbeide egne reaksjoner?
  - c. Stressmestring?
  - d. Skriftlig/muntlig framstilling?
  - e. Forståelse av hjelpeapparatets organisering, lover mm.
9. Liker du best å jobbe selvstendig eller i team? Hva har du mest erfaring med?
10. Har du vært i konflikt? Hvordan taklet du den?
11. Hva forbinder du med «respekt»?
12. Hva er en god leder for deg?
13. Hvordan skal en god kollega være?
14. Hvis en leder eller kollega skal beskrive deg, hva vil denne si om deg (negativt/positivt)?
15. Kan du oppgi tre referanser?