

Innhold

Takk	5
Prolog	23
Innledning	25
Målfrid J. Frahm-Jensen & Karl Johan Johansen	
Om boken	25
Begrepsavklaringer	26
Bokens inndeling	30
Del 1 – Tilbakeblikk – begynnelsen og bevegelsen	30
Del 2 – Å være medmenneske og profesjonell i rollen som helsepersonell	31
Del 3 – Å lære og mestre – pedagogiske tilnærminger og psykologiske prosesser	31
Del 4 – Helsepersonells rettigheter og plikter og vår velferdstjeneste ..	32
Del 5 – Erfaringskonsulentens virke	33
Boken er aktuell for mange	34
DEL 1 Tilbakeblikk – begynnelsen og bevegelsen	35
Kapittel 1	
Alt har en begynnelse	37
Målfrid J. Frahm-Jensen	
Ekspertgruppe brukerkompetanse	37
Borgeseminaret	39
Dagskonferanse, Sem Gjestegård	40

Erfaringskonsulentene i spesialisthelsetjenesten	41
Ansettelse hos Statsforvalteren og i kommuner	42
MB-programmet i Danmark gir inspirasjon	43
Erfaringskonsulentkonferanse	45
Spiren til Erfaringsentrum?	46
Stigma og forutinntatthet	47
Taler pasientenes sak	47
To viktige ideologier på feltet	48
En rask og positiv utvikling	49
Alt har en begynnelse	50
 Kapittel 2	
Menneskerettigheter og verdighet	52
Mette Ellingsdalen	
Menneskerettigheter	53
Kunnskap om menneskerettigheter	54
Hva er CRPD?	54
Stigma, utenforskap og diskriminering	55
Fra «i beste interesse» til respekt for vilje og preferanser	57
Beslutningsstøtte	59
Frihet fra tortur og mishandling	60
Mot et tvangsfritt psykisk helsetilbud	60
Hva er menneskerettighetsbasert praksis?	61
Å stille spørsmål til gjeldende praksis	63
Verdighet	64
Refleksjonsspørsmål	64
 Kapittel 3	
Brug af erfaringskundskab på rusfeltet – Faldgruber	65
Liese Recke	
Rusfeltets karakteristika	65
Rusafhængighed og adfærd	66
Rusmidlers tilgængelighed	67
Naturlig bedring	67
Rusbehandling og omsorgstilbud	68
Rusbehandling som identitetsændring	68
Rusbehandling som medicinsk intervention	70
Skadesreduktion	71

Lægemedlassisteret rehabilitering (LAR)	71
Etiske utfordringer: Dobbeltroller	72
Etiske utfordringer: Ligepersoners bruk av rusmidler	73
Afsluttende bemerkninger	74
Refleksjonsspørsmål	75

Kapittel 4

En historie om recovery – fra stigma til antistigma

Trude Lønning

Fra alibi til samarbeid og samskaping	77
Rådgivere med erfaringskompetanse	78
Erfaringskonsulenter i oppfølgingstjenesten	78
Nybrottsarbeid og frykt for å tråkke feil	79
Hva kan vi prate om i lunsjen?	80
Utfordringer for erfaringskonsulenten	80
Er vi i mål med ansettelse av erfaringskonsulenter?	81
Erfaringskonsulenten i et recoveryperspektiv	81
Skepsis og utfordringer	82
Egen stillingskode	83
Fra stigma til antistigma	83
Refleksjonsspørsmål	84

Kapittel 5

Små glimt av en verdensomspennende bevegelse

Karl Johan Johansen

Ulike land – ulike tilnærminger	86
USA	88
Canada	88
Australia	89
New Zealand	89
Storbritannia	89
Tyskland	90
Nederland	90
Danmark	90
Finland	91
Island	92
Sverige	92
Norden	92

Øst-Europa	93
Globalt	93
Vi er kommet for å bli	94

Kapittel 6

Ansatt – med mål om endring	95
--	----

Ann-Mari Lofthus

Hva er erfaringskunnskap i møte med andre?	96
Sivilsamfunnets arm inn i helsetjenestene	96
Likepersonssamtaler	99
Endring av helsetjenestene – et umulig kall?	101
Hvorfor erfaringskonsulent?	101
Utfordringer og rollesammenblanding	101
Uriaspost og lojalitetskonflikter	102
Erfaringskompetanse i profesjonsutdanningene	105

Kapittel 7

Frivillighet før tvang	107
-------------------------------------	-----

Unn Elisabeth Hammervold

Formell og uformell tvang og subtil tvang	107
Erfaringer med tvang	108
Pasienters erfaringer	108
Pårørendes erfaringer	110
Helsepersonells erfaringer	111
Juridiske og etiske perspektiver på bruk av tvang	111
Etiske prinsipper og teorier	112
Å forebygge bruk av tvang	114
Primærforebygging	115
Sekundærforebygging	116
Tertiærforebygging	117
Erfaringskonsulenters rolle i tvangssituasjoner	118
Tvang kan reduseres betydelig	119

Kapittel 8

Juridiske og etiske dilemma og lojalitet	120
---	-----

Målfrid J. Frahm-Jensen & Ann-Mari Lofthus

Bare en kaffekopp	121
Pasientjournalen	122
Rett til innsyn eller ikke	122

Ubevisst inkompetanse	123
Lidelsenes kompleksitet	125
Omsorgsfull helsehjelp i tilspissede situasjoner	125
Ansvarsfraskrivelse	126
Eie egne løsninger	127
Er det lov eller ikke lov	127
Bør eller ikke bør	128
Rolleblanding	129
Lydopptak – etikk og juss	129
I spagat mellom brukermiljø og helsetjeneste	130
Bistå pasienten ved å klage på helsehjelp	131
Tenk selv	132

Kapittel 9

I møte med ungdom 133

Juni Raak Høiseth

FACT	134
Betydning av alder	135
Eldre eller yngre	136
Den gode relasjonen: Hvor mye skal man dele?	138
Bruk av egne erfaringer	138
Hva kan erfaringskonsulentene bidra med?	139

DEL 2 Å være medmenneske og profesjonell i rollen som helsepersonell	143
---	-----

Kapittel 10

Helseetikk, verdier og menneskesyn 145

Siv Skarstein

Å gjøre godt	146
Å respektere selvbestemmelse	146
Å være rettferdig	147
Å ikke skade	148
Menneskesyn	148
Et humanistisk menneskesyn	149
Menneskerettighetene	150

Etikk og etisk refleksjon	152
Ordene vi bruker	154
Modell for etisk refleksjon	155
Trinn 1. Den etiske utfordringen	155
Trinn 2. Fakta	156
Trinn 3. Involvering og inkludering	157
Trinn 4. Verdier, prinsipper og lovverk	157
Trinn 5. Handlingsalternativer	158
Trinn 6. Helhetlig drøfting og vurdering av handlingsalternativene	159
Ledelse og organisering av arbeidet med etisk refleksjon	160
Kritisk tenkning	160
Kommunikasjon med mennesker i psykologisk krise	161
Helsepersonell trenger støtte og veiledning	162
Makt og avmakt i kommunikasjon og omsorg	163
Avmakt	164
Makt til å bestemme – viktig for å menneskeverdet	165

Kapittel 11

Bruk av egne erfaringer – personlig og profesjonell

Tommy Sjøfjell

Hvem er jeg?	167
Erfaringsbasert kunnskap handler om levde liv	168
Personlig, privat og profesjonell	169
Bruk av egne erfaringer: personlig og profesjonell	172
Ekko av en pandemi	174
Sår som aldri gror	175
Recovery og ivaretagelse	175
Det er verdt det	176
Refleksjonsspørsmål	177

Kapittel 12

Medvirkning og medbestemmelse – helt i eget liv

Målfrid J. Frahm-Jensen

Brukermedvirkning	179
Systemnivå	179
Tjenestenivå	180
Individnivå	181
Hvem er brukerrepresentant	182
Bruker- og interesseorganisasjoner	183

Erfaringskonsulent versus brukerrepresentant	184
Erfaringskonsulent kan øke brukermedvirkningen	185
Erfaringskonsulent i råd og utvalg	187
Inkludert i beslutninger	188
Brukermedvirkning i pasientjournalen	189
Brukermedvirkning versus ansvarsfraskrivelse	189
Rettigheter, klager og behandlingsalternativ	190
Pasienten og brukeren må bli hørt	191
Medbestemmelse og valgmuligheter år etter år	192
Festtalene har falmet!	193
Bedre rettsvern	193
Sammen og bare sammen	193
Sapere aude!	194
Helt i eget liv!	194
DEL 3 Å lære og mestre – pedagogiske tilnærminger og psykologiske prosesser	195
Kapittel 13	
Helsepedagogikk: en tilnæringsmåte og arbeidsform	197
Liv Hopen	
Helsepedagogikk – hva handler det om?	197
Læring – hvordan kan vi få det til?	198
Å spørre – er kanskje ikke alltid så lett?	199
Informasjon er ikke gitt – hvis den ikke er forstått!	200
Helsekompetanse – hva handler det om?	201
Mestre hverdagen med langvarige helseutfordringer	202
Brukermedvirkning – å vite hvor skoen trykker	204
Pårørende – også viktige	205
Fortellingens kraft	206
Språket – enkelt hverdagsspråk er bra	207
Kommunikasjon – dialog – samvalg	208
Grupper – kan gi mange fordeler	209
Møteplassen – betyr også noe	210
Støtte i bruker- og interesseorganisasjoner	210
Avsluttende ord	211

Kapittel 14**Recovery og recoveryorienterte praksiser 213**

Marit Borg

Røtter	214
Erfaringskunnskap	215
Definisjon av recovery	216
Menneskerettigheter	218
Hva er medborgerskap	219
Recoveryorienterte praksiser	221
Rammebetingelser	223
Recovery krever fagutvikling	225

Kapittel 15**Relasjonell velferd 226**

Ottar Ness & Dina von Heimburg

Relasjonell velferd	226
Anerkjennelse av betydningen av relasjoner	229
Livskvalitet	230
Mattering: verdighet og deltagelse	231
Medborgerskap og sosial inkludering	234

Kapittel 16**Traumereaksjoner og kompliserte traumelidelser 236**

Ida Ek-Rambo & May Bente Hagen

Viktigheten av god omsorg	238
Hva er traumer?	239
Hva er dissosiasjon?	239
Nervesystemets reaksjoner på fare	241
Alvorlighetsgrader	244
Andre overlevelsesmekanismer	245
Traumebevisst tilnærming som en del av miljøarbeid	246
Hva kan erfaringskonsulenten gjøre?	247

Kapittel 17**Selvmondsforebygging og kommunikasjon – ordene oss imellom** 249

Siv Hilde Berg

Selvmondsatferd	250
Myter	251
Pasientopplevelser er mål for kvalitet	251
Tilknytning	252
Beskyttelse fra impulser	253
Opplevelsen av kontroll	255
Tips til erfaringskonsulenten	256
Som representant for personer i selvmordskrise	256
I møte med selvmordsnære	257
Selvivarettakelse	258

Kapittel 18**Relasjonell kompetanse – essensen i en terapeutisk relasjon** 260

Målfrid J. Frahm-Jensen

Mål	262
Hva er relasjonell kompetanse?	262
Betydningen av relasjoner må belyses	262
God, gammel kunnskap	263
Livserfaringene	264
Relasjonens betydning	264
Møt meg i mørket	265
Skam	267
Krevende samtaler	268
Se om igjen!	268
Relasjoner bygges ikke på personalrommet	269
Ubevisst kunnskap	270
Diagnosenes forbannelse og velsignelse	270
Pårørende – ressurs eller belastning?	271
Galgenhumorens tid er forbi	272
Såne små store ting	272
Relasjonens betydning mangler i pasientjournalen	274
Kan relasjonen bli for tett?	274
Vi er ganske like, du og jeg	275

DEL 4 Helsepersonells rettigheter og plikter og vår velferdstjeneste ..	277
---	-----

Kapittel 19

Helsepersonells yringsfrihet	279
---	-----

Vidar Strømme

Yringsklima	280
Grunnlovens bestemmelse om yringsfrihet	281
Generelle begrensninger i yringsfriheten	283
Forskning om opplevd yringsfrihet på arbeidsplassen	285
Ansattes lojalitetsplikt som grense for yringsfriheten	286
Gjelder egne regler om helsepersonell og yringer?	289
Lojalitet til pasienten	290
Varsling om kritikkverdige forhold	291
Refleksjonsspørsmål	292

Kapittel 20

Arbeidslivet	293
---------------------------	-----

Ingvar Skjerve

En veldig kort historie om det norske arbeidslivet	294
Viktige rettigheter og plikter	296
Plikter	297
Vernetjenesten og fagbevegelsens struktur	298
Likhet satt i system	299
Godt, men ikke godt nok	299
Du trenger fagbevegelsen, og fagbevegelsen trenger deg	300

Kapittel 21

Erfaringsentrum av og for erfaringskonsulenter	303
---	-----

Torbjørn Mohn-Haugen & Thuy May Mirabel Nguyen

Barrierer må brytes	304
Styrking av erfaringskonsulenten	305

Kapittel 22

Om Nav	307
---------------------	-----

Trude H.P. Karlsen & Aina A. Kane

Nav som verktøy for velferdsstaten	307
Begrepsavklaringer	308
Navs organisering	309

Navs ansvarsområder	310
Navs tilgjengelighet	312
Nav-brukerens rettigheter og plikter	313
Medvirkning i egen sak	314
Forsvarlige saksbehandlingsprosesser for å sikre brukerens rettigheter . .	315
Skriftlige og begrunnede vedtak	316
Klage på vedtak	317
Nav og erfaringskonsulenten	317

Kapittel 23

Helselovgivningen	318
------------------------------------	------------

Oddvar Thorbjørnsen Faltin

Ulike nivåer av regelverk og hvor man finner dem	319
Helsepersonelloven	320
Pasient- og brukerrettighetsloven	321
Rett til informasjon og medvirkning	321
Pasient- og brukerombud	322
Helse- og omsorgstjenesteloven og pårørendestøtte	322
Psykisk helsevernloven	323
Faglig forsvarlighet	323
Opplysningsplikt og rett til informasjon	324
Samtykke og tvang	325
Bruk av tvang	327
Andre bestemmelser	328
Klager og tilbakemeldinger	328
Rettighetsklager	329
Om å hjelpe med å klage	329
Kvalitetsklager	330
Varslingsplikt etter helsepersonelloven § 17	330
Refleksjonsspørsmål	332

Kapittel 24

Pasientjournalen: Rettssikkerhet og pasienters sikkerhet	333
---	------------

Målfrid J. Frahm-Jensen

Pasientjournal og relasjoner	334
Erfaringskonsulenten og pasientjournalen	334
Samskriving – to eksperter må til	336
Feil og mangler	338
Eksempler fra pasientjournalen	339

Om å gjenta seg selv	340
Pasientjournalen lever sitt eget liv	341
Norske sykehus lekker	341
Fremmede ber om innsyn i pasientjournalen	342
Underrapportering og skyggejournaler	343
Pasientjournalens Janusansikt	343
Kapittel 25	
Pasientjournalen: Ord, skriving og samskriving	344
Rune Karlsen	
Faglige kvalitetskriterier for pasientjournal	345
Å skrive er å tenke – sammen med pasienten	345
Å sette ord på relasjonen	346
Systematisk evaluering	347
Unngå diagnostiske begreper i journalnotat	348
Lokale «diagnoser» bør fjernes fra journalen	348
Ord begynner å gjenta seg selv i journalen	348
Unngå at irrelevant informasjon havner i journalnotatet	349
Å bidra til brukermedvirkning	350
Kapittel 26	
Pasientjournalen: Plikt til å føre pasientjournal	351
Oddvar Thorbjørnsen Faltin	
Rett til innsyn i egen pasientjournal	352
Retting og sletting	353
Taushetsplikt og meldeplikt	353
Brudd på taushetsplikten	354
DEL 5 Erfaringskonsulentens virke 355	
Kapittel 27	
Erfaringskonsulent – hvorfor og hvordan?	357
Målfrid J. Frahm-Jensen	
Hvorfor ansette en erfaringskonsulent?	358
Utlysningsteksten	360

Håpsbærer og rollemodell?	361
Erfaringskompetanse	362
Ansettelse og opplæring	362
KBT Fagskole i Trondheim	364
MB-programmet i Bergen	365
Erfaringskolen i Oslo	365
Bli Norge	366
Samarbeidsfellesskap – utfordringer	366
Faglig uenighet	366
Lojalitetsutfordringer	367
Den viktige erfaringskonsulent	368
Pasientens «advokat» (advocacy)	369
Flere utfordringer	371
Stigma – Antistigma	372
Erfaringskonsulenten – et alibi	373
Åpenhet om egne erfaringer	374
Erfaringskonsulentens makt	375
Om å strekke seg litt lenger	376
Arbeidsoppgaver i sykehus og DPS	377
I pasientbehandling	378
I utdanning av helsepersonell	379
I forskning	379
I opplæring av pasienter og pårørende	379
I utvalg, revisjon og grupper	380
Ensomhet og harde kamper i helseforetak	380
Erfaringskonsulenter i kommunehelsetjenestene	382
I demensomsorgen	382
I kommunale boliger og institusjoner	383
I flyktningmottak	383
I frisklivssentraler og ulike hjemmetjenester	383
CHIME	384
Forankring	384
Ulike personer – forskjellige arbeidsoppgaver	385
Langvarig yrke eller et springbrett	385
Skepsis hos brukerorganisasjonene	386
Suksess eller fiasko	387

Kapittel 28**Å utvikle seg gjennom veiledning** 389

Ann-Mari Lofthus

Åpen refleksjon som et eksempel for veiledning 390

Kritiske tilbakemeldinger 392

Læring – refleksjon – praksis 393

Kapittel 29**Det handler om håp** 394

Solveig Bartun Rob

Praksis og fast jobb 394

Erfaringskonsulentens oppgaver 395

«Utskrevet til» 396

Å bidra til håp 397

Refleksjonsspørsmål 398

Kapittel 30**Fra utenforskap til bindeledd** 399

Mickael Sommerseth

KBT Fagskole 400

Erfaringskonsulent i Nav 401

Kapittel 31**En brobygger** 402

Cecilie Reinertsen Egeland

Fra alkohol via hasj til heroin 402

Ansvar for et nytt liv 403

Hjelp fra Nav 403

Fast stilling som erfaringskonsulent 404

KBT Fagskole 404

Utfordringer 405

Erfaringskonsulentprisen i 2023 405

Et vendepunkt 405

Kapittel 32**Kampen for Traumeenheten** 407

Marianne Kristiansdatter Finstad

En stilling for meg	407
Fornøyde pasienter – fornøyd ledelse	408
Moderniseringsprosjektet	409
Kampen for traumeenheten	409
Jeg gjorde jobben!	411

Kapittel 33**For pasientenes skyld** 412

Målfrid J. Frahm-Jensen

Først til begynnelsen	413
Hovedoppgaver	413
Informasjon til pasienter og pårørende	415
Fag- og tjenesteutvikling	415
Bistår ved klage	416
Studieturer	416
Møte med pressen	417
Mål om endring	418
For pasientenes skyld	419

Kapittel 34**Hun er ikke schizofren, hun er min søster** 420

Odd Volden

Kapittel 35**Epilog** 422

Målfrid J. Frahm-Jensen

Bokens omslag	423
Meningsfylt arbeid for alle?	424
For få kritiske spørsmål?	425
Livgivende relasjoner	426
Vi vet ikke alt	426
Vi kan!	427
Til deg som er erfaringskonsulent	428

Presentasjon av kapittelforfattere	429
Noter	435
Litteratur	441
Lovregister	461
Stikkord	462