

Norsk psykologforening,
Fagetisk råd
Postboks 419 Sentrum
N-0103 OSLO



Klager

Innklaget psykolog

FER sak: 51/17K

Dato: 05.06.18

VEDR.: FAGETISK KLAGESAK 51/17K

Norsk psykologforening (NPF), Fagetisk råd (FER) mottok klagen 23.11.17 og sluttbehandlet klagen i sitt møte 02.06.18.

Bakgrunn for klagen

Klagen omhandler psykologens opptreden og utsagn i et behandlingsforhold.

Saken ble behandlet av rådets faste medlemmer.

Vedtak: 5.1.1.2 Brudd på de fagetiske prinsippene er ikke godtgjort.

Begrunnelsen for FERs vedtak er beskrevet nedenfor.

Den fagetiske klageprosessen har som sitt viktigste formål å bidra til at den innklagede psykologen kan foreta en fagetisk refleksjon over de punktene som FER påpeker i psykologens arbeid og eventuelt endre sin praksis slik at denne er i overensstemmelse med EPNP. Det er ønskelig at denne prosessen kan vise at klager er respektert.

Saksgang

- 23.11.17 FER mottok brev fra klager med klage på Psykologforeningens medlem xxx
- 26.02.18 FER vurderte henvendelsen i møte og vedtok å utrede saken som en fagetisk klagesak.
- 27.02.18 Innklaget psykolog ble tilskrevet med anmodning om innen fire uker å redegjøre for klagen under henvisning til spesielle punkter i "Ethiske prinsipper for nordiske psykologer" (EPNP).
- 03.04.18 FER mottok redegjørelse fra innklagede psykolog.
- 03.04.18 Redegjørelsen ble sent til klager med anmodning om innen to uker å kommentere innklagedes redegjørelse.
- 24.04.18 FER purret på kommentar fra klager.
- 02.06.18 FER sluttbehandlet saken.

Oppsummering av tilsendt dokumentasjon

i) Klagers brev til FER

I sitt første brev til FER viser klager til det han oppfatter som psykologens kritikkverdige opptreden og væremåte mens hun var hans behandler. Klager er, etter det han selv opplyser, oppvokst i et hjem preget av fysisk og psykisk vold og emosjonell neglisjering. Han har fått diagnostisert PTSD og angstlidelse, og har søkt behandling for dette.

Som en del av behandlingen var klager tiltenkt en plass i en gruppe som var et tilbud til personer diagnostisert med PTSD. Forut for oppstart ble det problematisert at alle de øvrige deltakerne var kvinner som hadde vært utsatt for overgrep fra menn. Dette opplevde han, med sin historie, som uproblematisk, men opplevde at psykologen tok dette opp på en måte som var krenkende. Han følte seg beskyldt for å ha en stil og en væremåte som kunne virke truende, og at psykologen i forbindelse med dette etterapet hans mimikk, kroppsholdning og gester. I timen ga klager, overfor psykologen, uttrykk for at han opplevde henne som uprofesjonell og krenkende, og han ba henne også tenke over situasjonen dersom den hadde vært reversert. Han opplevde imidlertid ikke å nå frem til henne, begynte å gråte og valgte til slutt å forlate rommet. Han opplevde seg som uønsket på gruppetilbudet. Konsekvensen av opplevelsen var at han ikke lenger ønsket et behandlingstilbud hos psykologen, noe han også ga beskjed om. På tross av dette mottok han innkallinger og han ble også avkrevd betaling for en av disse timene.

ii) Relevante punkter i «Ethiske prinsipper for nordiske psykologer» (EPNP)

FER vurderte henvendelsen fra klager i møte 26.02.18, og vedtok å utrede saken som en fagetisk klagesak med henvisning til følgende punkter i EPNP:

II.1 Respekt for personens rettigheter og verdighet

Psykologen viser respekt for og arbeider for å fremme utviklingen av hvert menneskes rettigheter, verdighet og integritet. Han/hun respekterer individets rett til privatliv, konfidensialitet, selvbestemmelse og autonomi, i samsvar med psykologens øvrige profesjonelle forpliktelser og med loven.

Respekt

Psykologen viser respekt for individets grunnleggende rettigheter, verdighet og integritet, og tilstreber å unngå at hans/hennes kunnskap anvendes på en måte som krenker, utnytter eller undertrykker individer. Psykologen er oppmerksom på og respekterer den kunnskap, innsikt, erfaring og ekspertise som klienter, relevante tredje parter og allmennheten har og respekterer kollegers og andre yrkesgruppers særlige kompetanse, forpliktelser og ansvar.

Psykologen er oppmerksom på individuelle, rollemessige og kulturelle ulikheter basert på funksjonsnivå, kjønn, seksuell orientering, etnisk og nasjonal opprinnelse og tilhørighet, alder, religion, språk og sosioøkonomisk status, og på de begrensningene som ligger i egne kulturelle, klassemessige og kjønnsmessige forutsetninger.

Informert samtykke og valgfrihet

Psykologen gjør informert samtykke mulig gjennom å informere klienten om planlagte tiltak, og drøfter kontinuerlig sine handlinger og de sannsynlige følgene av disse, slik at klienten har et grunnlag for å velge om han/hun vil delta eller ikke.

Hvis en klient er mindreårig eller underlagt verge/formynder, innhentes informert samtykke under tilbørlig hensyntagen til de berørte personers selvstendighet.

Selvbestemmelse

Psykologen sørger for å ivareta maksimal autonomi og selvbestemmelse for klienten, inkludert retten til å gå inn i og til å avslutte den profesjonelle relasjonen. I arbeid med barn, personer underlagt lovhjemlet

tvang eller i pressede akutte situasjoner kan, under hensyntagen til gjeldende lovgivning, frivillighetsprinsippet fravikes, men en samarbeidsrelasjon tilstrebes også her.

Under dette punktet ba FER om at psykologen, med utgangspunkt i klagers beskrivelse, redegjøre for hva som skjedde og hvilke vurderinger som ble gjort, både når det gjelder hvordan temaet ble tatt opp med klager og måten hans reaksjoner ble håndtert på.

II.3 Ansvar

Psykologen er oppmerksom på det profesjonelle og vitenskapelige ansvaret han/hun har overfor sine klienter og overfor den organisasjon og det samfunn som han/hun lever og arbeider i.

Psykologen unngår å gjøre skade og er ansvarlig for sine handlinger. Han/hun forsikrer seg så langt det er mulig om at hans/hennes tjenester ikke misbrukes.

Håndtering av etiske dilemmaer

Psykologen erkjenner at fagetiske dilemmaer forekommer, og at det er psykologens ansvar å klargjøre slike dilemmaer og rådføre seg med kolleger og/eller den nasjonale foreningen og å informere relevante andre om de kravene som de etiske prinsippene stiller.

Kontinuitet i tjenester

Hvis psykologen har påtatt seg det profesjonelle ansvaret for et tiltak og påbegynt dette, treffer han/hun såvidt mulig en tilfredsstillende avtale med klienten om tiltakets avslutning eller viderehenviser til annen kompetent person før ansvaret oppgis.

Psykologen erkjenner det ansvaret han/hun har for relasjonen til en klient etter at det profesjonelle oppdraget formelt er avsluttet.

Med henvisning til punktene over, ba FER psykologen reflektere over og redegjøre for de fagetiske vurderinger som ble gjort i saken.

II. 4 Integritet

Psykologen søker å fremme integritet innen forskning, undervisning og anvendt psykologi. Dette innebærer at psykologen opptrer ærlig, upartisk og respektfullt overfor relevante involverte parter. Han/hun forsøker å synliggjøre og klargjøre sin egen rolle i de ulike sammenhengene der han/hun arbeider.

Redelighet og tydelighet

Psykologen gir adekvate opplysninger om sine kvalifikasjoner, utdanning, erfaring, kompetanse og faglige tilknytning, og benytter bare de yrkesbetegnelser som utdanning, autorisasjon og stilling gir rett til.

Når psykologen uttaler seg i egenskap av psykolog, tilstrebes saklighet og nøyaktighet. Psykologen informerer om psykologisk yrkesutøvelse på en slik måte at misoppfatningen eller skade for fag eller yrke unngås.

Psykologen informerer på forhånd om de økonomiske vilkårene og vurderer nøye de følger det kan få for den profesjonelle relasjonen dersom han/hun mottar gaver eller andre tjenester fra klienten.

Når det gjelder dette punktet, ba FER psykologen om å redegjøre for og reflekterer over klagers påstand om at han urettmessig har blitt fakturert for timer.

iii) Innklagedes redegjørelse.

I sin redegjørelse viser psykologen til at hun mottok klager til utredning og behandling ved en voksenpsykiatrisk poliklinikk. Hun fant at han oppfylte kriteriene for en kompleks PTSD pga. svært traumatiske opplevelser i nær familie og han ble også vurdert å kunne nyttiggjøre seg et stabiliserende traumekurs. Han ble tilbudt individualterapi hos henne som en del av tilbudet. Traumekurset ble ledet av to psykologspesialister som gjennomførte forsamtaler med alle kursdeltakerne. Klager var eneste mannlige deltaker på kurset. Innklaget psykolog ble bedt

om å tematisere situasjonen med ham. Tanken var at reaksjoner fra kvinnene i gruppen kunne utløse reaksjoner hos klager.

I samtale 06.11.17 tok hun temaet opp med klager, fremholdt at noen ville kunne reagere på at han var eneste mann og at det kunne være bra å være forberedt på dette. Klager hadde tidligere omtalt seg selv som «en stor mann», i forbindelse med at andre ikke så lett klarte å forestille seg hva han hadde vært utsatt for. Psykologen antydte med overarmene at han var en «stor mann», noe hun i ettertid ser ikke var heldig. Klager reagerte, ifølge psykologen, med gråt, han ble opprørt og ga uttrykk for at han ikke lenger følte seg fri til å bruke kurset til det han trengte. Psykologen beklaget at hun hadde uttrykt seg klossete og at hensikten hadde vært å ivareta ham. Hun opplevde at hun ikke nådde frem til han, og kom ikke frem til en felles forståelse i samtalen.

Psykologens oppfatning av hva som skjedde er langt fra slik som klager har beskrevet det, og hun avviser langt på vei at hun skal ha vist ansiktsuttrykk, kroppsholdninger og tonefall slik han har oppfattet det. Hun avviser også at hun ønsket å vise at han kunne virke truende og mener klager har misforstått henne på dette punktet. Flere av utsagnene, er etter hennes oppfatning, blitt tolket annerledes enn de var ment. Hun opplevde situasjonen som trist da hun så hvor såret han ble. Hun forsøkte å være empatisk og å klargjøre budskapet, men opplevde at hun ikke nådde frem. Ved samtaleens slutt, opplevde psykologen, klager som roligere, men fortsatt fortvilet og frustrert og i villrede om hva han skulle gjøre videre.

Klager møtte ikke til neste samtale, men psykologen innkalte ham til fellessamtale med en av kurslederne. Hun trodde på dette tidspunktet at hun ville kunne klare å reparere alliansen. Det kom i stand et slikt møte den 01.12.17, og kursleder beklaget måten saken var blitt problematisert på. Klager ble tilbudt å fortsette med innklaget psykolog som behandler, men ønsket ikke dette. Det ble da avtalt at klinikken skulle se på andre løsninger. På dette tidspunktet hadde klager påbegynt kurset som han også beskrev som positivt. Ved samtale-slutt ble han oppfattet som rolig og tilfreds. I etterkant av samtalen ble han tilbudt ny behandler.

I samtalen ovenfor opplyste klager at han hadde sendt identiske klager til sykehuset og FER, men innklaget psykolog hadde ikke lest denne og var følgelig heller ikke kjent med alle detaljene i klagen. Disse ble derfor heller ikke tatt opp i møtet.

I sine refleksjoner skriver psykologen at hun har respekt for klager, men at hun ikke var tilstrekkelig tydelig når mulige situasjoner på kurset ble tematisert. Hennes illustrasjon av «stor mann», var ikke heldig, men var ikke ment uvennlig. Hun ville klart ikke gjort dette igjen og vil i fremtidig kontakt legge mindre vekt på kjønn og mer vekt på hvordan mennesker med traumeerfaringer kan utløse reaksjoner hos hverandre på et kurs.

Slik psykologen vurderer det, var det et dilemma at klager var eneste mannlige deltaker på kurset. Hun og kurslederne forsøkte å forbygge vansker ved å forberede ham på situasjoner som kunne oppstå. Det var ikke personlig ment, og psykologen tar ansvar for at dette ikke kom godt nok frem, heller ikke at hensikten var å ivareta ham. Som hans behandler følte hun seg forpliktet til å skaffe ham det best mulige tilbudet, men det kan være at å plassere ham på kurs med kun kvinner ville være for krevende. Alternativt kunne han fått et kurstilbud dersom det var flere mannlige deltakere.

Når det gjelder urettmessig fakturering, opplyser psykologen at det ble satt opp ny time i og med at han ved avslutning sa at han ikke visste hva han skulle gjøre. I etterkant ble samtalen avlyst, men han mottok like fullt regning for timen. Årsaken var at psykologen ikke hadde mottatt avlysningen da dette var formidlet til sentralbordet. Det hun ble kjent med at han hadde avlyste timen, ble fakturaen slettet.

Avslutningsvis ønsker psykologen å beklage sakens utfall og hun gir uttrykk for at hun føler seg ansvarlig for det som skjedde. Hun kunne ha uttrykt seg klarere slik at intensjonen om å ivareta ham hadde kommet tydeligere frem. Hun vurderer det også slik at hun kunne ha ventet til at det eventuelt hadde oppstått en konkret situasjon på kurset før temaet ble tatt opp. Hun er også, på bakgrunn av de erfaringene hun har gjort, i tvil om det var riktig å tilby han et traumestabiliserende kurs med bare kvinnelige deltakere.

Både psykologen og kurslederne har erkjent at en tematisering av hypotetiske situasjoner kan være uheldig. De har også lest og er innforstått med psykologens redegjørelse. Det samme er leder for poliklinikken, og de vil i fremtidige situasjoner håndtere tilsvarende situasjoner annerledes.

FERs vurdering og konklusjon

FER har ikke mottatt kommentarer fra klager på redegjørelsen fra innklaget psykolog, og følgelig foreligger det heller ingen sluttkommentarer fra psykologen. FERs behandling bygger derfor kun på klagen og redegjørelsen samt en e-post fra klager datert 22.11.17. E- posten konsentrerer seg i hovedsak om det klager mener er urettmessig fakturering.

Slik FER har forstått klager, er det tre hovedtema det klages over. Det første er det klager mener er psykologens etteraping av hans kroppsholdning, mimikk og gester da temaet om hans rolle på kurset ble tatt opp, det andre er psykologen manglende evne til å håndtere tilbakemeldingen fra klager på at hun hadde opptrådt krenkende, og det tredje er psykologens fakturering av timer som han hadde varslet han ikke ville møte på.

Tema som kurslederne ba psykologen om å ta opp med klager er i seg selv vanskelig og ømtålig, nemlig at klienter i et gruppetilbud kan ha ulike behov, og at disse noen ganger kan komme i konflikt med hverandre. FER er enig i at temaet er aktuelt og bør tas opp, men ser at måten dette ble gjort på falt uheldig ut. Når det gjelder det første punktet, hevder psykologen at hun kun forsøkte å illustrere at klager var en «stor mann», og at de øvrige deltakerne, pga. sin erfaringshistorie, kunne reagere på dette. Klager opplevde at psykologens imitasjon var mer omfattende, men dette tilbakevises av psykologen. Hun hevder at hun heller ikke sa at klager kunne virke truende. Disse forholdene blir dermed stående som påstand mot påstand og FER har ikke et tilstrekkelig grunnlag til å vurdere disse.

Ut fra dokumentasjonens som foreligger er det enighet mellom klager og psykologen om at hun i sin formidling av problemtema prøvde å illustrere at øvrige deltakere kunne reagere på at han var en «stor mann». Dette har psykologen erkjent var uheldig og har beklaget dette. Det er ikke noe som tyder på at psykologen har gjort dette på en måte som var støtende, men det ble gjort i forhold til et tema som var vanskelig for klager pga. hans erfaringshistorie. Klagers reaksjon var derfor annerledes og sterkere enn hva psykologen hadde forutsatt. Hun hadde ikke noen intensjon om å krenke ham, tvert imot ønsket hun å ivareta ham ved å forberede ham på andre kursdeltakeres mulige reaksjoner. Hennes problematisering ble imidlertid tolket som personlige angrep fra klagers side.

Psykologen hadde utredet klager og han oppfylte, etter hennes vurdering, kravene til flere alvorlige tilstander, f.eks. PTSD og omfattende angst. En kan godt mene at psykologen pga. sin kunnskap burde utvist enda større varsomhet i måten temaet om andre kursdeltakeres reaksjoner ble presentert på, men det er mer et faglig anliggende. I et behandlingsforhold bør behandler være varsom dersom en velger å illustrere klienters kroppsholdninger, mimikk og gester. FER finner det ikke godtgjort at dette ble gjort på en måte eller i et slikt omfang at det bryter med EPNP.

Etter at det ble klart at klager opplevde seg som krenket, prøvde både klager og psykolog å reparere relasjonen der og da. Dette lyktes ikke, og det hele endte med at klager forlot timen. I ettertid avviste han invitasjoner fra psykologen om å forsøke å gjenopprette tilliten og relasjonen i enesamtale. Han møtte til en fellessamtale og ble spurt om å fortsette i behandling hos psykologen. Dette ønsket han ikke. Han begynte på kurset og ble tilbudt annen individuell behandler. Slik FER vurderer dette, har psykologen, i sin håndtering av dette ikke opptrådt på en måte som bryter med EPNP. Det var klienten som brøt kontakten og avviste psykologens tilbud om å ordne opp i relasjonen. Hun på sin side sørget for kontinuitet i behandlingen ved at han ble henvist til annen behandler.

Etter FERs vurdering har psykologen redegjort tilfredsstillende for grunnen til at klager ble feilfakturert og hun har, i denne sammenhengen, ikke brutt EPNP.

Psykologen beklager sakens utfall og opplyser at hun føler seg ansvarlig for denne. Hun har i ettertid, i samarbeid med sine kollegaer og overordnede endret rutinene for håndtering av disse temaene.

Vedtak: 5.1.1.2 Brudd på de fagetiske prinsippene er ikke godtgjort.

Vedtaket fattet av Fagetisk råd kan ankes til Psykologforeningens Ankeutvalg for fagetiske klagesaker. Jmfør punkt 4.2.4 som kommer inn under saksgang og saksbehandling, påligger det den ankende part å begrunne hvilke(t) punkt(er) i Fagetisk råds konklusjon det ankes på. Anken sendes Norsk psykologforening sammen med Fagetisk råd sin konklusjon og øvrige dokumenter i saken. En anke må være fremmet innen 3 måneder etter at fagetisk råd sin konklusjon er avgitt.

Med hilsen
Fagetisk råd
Norsk psykologforening
Svanhild Mellingen, leder

for leder, Ingvild Aubert sekretær FER

Kopi: Sentralstyret i Psykologforeningen, v/president Tor Levin Hofgaard