

Klager

Psykolog



Oslo, 31.05.2021
FER-sak:07/21K

FAGETISK KLAGESAK - KONKLUSJON

Klager:

Innklaget psykolog:

Norsk psykologforening (NPF), Fagetisk råd (FER) mottok klagen 28.01.21 og sluttbehandlet klagen i sitt møte 31.05.21. Saken ble behandlet av rådets faste medlemmer.

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 *Etiske prinsipper for nordiske psykologer, EPNP*. Det er ønskelig at denne prosessen kan vise at klager er respektert.

VEDTAK:

5.1.1.2 Brudd på de fagetiske prinsippene er ikke godtgjort.

Begrunnelsen for FERs vedtak er beskrevet nedenfor.

BAKGRUNN FOR KLAGEN:

Innklaget psykolog var klagers behandler i tidsrommet 2016-2019 i to perioder. Klager mener seg avvist ved senere henvendelser, og oppgir å ikke ha fått svar fra psykologen på brev der det bes om en avslutningssamtale.

De sentrale klagepunktene, slik FER oppsummerte dem, var:

1. Klager oppgir at psykologen ga forsikringer om at klager kunne komme tilbake senere ved behov, da klager avsluttet terapien pga. utenlandsopphold. Etter en tid tok klager kontakt på nytt. Forespørsel om ny time ble avvist med begrunnelse at psykologen var på ferie. Klager fikk imidlertid opplyst av en annen ansatt på psykologens arbeidssted at dette ikke var tilfelle, og at psykologen likevel var på jobb. Klager fikk da tilbud om time senere, og hadde et kort forløp. Igjen fikk klager opplyst at det var bare å komme tilbake hvis behovet skulle oppstå.
2. Klager opplevde så en krise en tid etterpå, og tok på nytt kontakt med psykologen. Nå hadde ikke psykologen ledig kapasitet. Klager sendte ny forespørsel men fikk avslag på nytt. Klager fikk også opplyst at det heller ikke var mulig å få time på et

senere tidspunkt, uten noen ytterligere forklaring fra psykologen. Klager opplevde dette som svært vanskelig og at denne avvisningen kjentes personlig. Klager ønsket å avslutte behandlingen på en annen måte. Klager skrev derfor et brev/epost til psykologen og forklarte situasjonen, men har ikke fått svar på denne henvendelsen.

Klager synes det er vanskelig å skulle begynne hos en annen behandler nå og starte en ny relasjon. Klager mener at psykologens handlinger er brudd på de etiske prinsippene «Respekt» og «Ansvar».

FER besluttet å åpne saken for behandling på klagepunktene og ba om psykologens fagetske refleksjon med henvisning til EPNP, underpunkt **Respekt** og **Ansvar**

FERs OPPSUMMERING OG VURDERING:

Med utgangspunkt i klagepunktene som ble åpnet for behandling, har FER gjort følgende oppsummering og vurdering:

Psykologens redegjørelse:

Psykologen skriver at det var begrenset åpningstid på klinikken og ingen drift i ferier. Forespørsel om time gikk hovedsakelig gjennom SMS eller via felles resepsjon hos utleier. Det var derfor ikke mulig å gi time på kort varsel eller på foretrukne tidspunkt. Praksisen ble avvirket våren 2019 og er grunnen til at klager ikke har blitt møtt på sine forespørsler. Psykologen beklager dersom klager har følt seg avvist.

Psykologen redegjør så for behandlingsforløpet til klager og at hun mener de hadde en god relasjon. Hun anbefalte klager om å ta kontakt med psykiater eller tilsvarende lokalt da kontakten ble avsluttet fordi klager skulle flytte. Psykologen mente at tilbudet hun kunne gi i alle tilfeller ikke var tilstrekkelig.

Psykologen kjenner seg ikke igjen i klagers beskrivelse men har forståelse for at dette har vært en vanskelig erfaring for klager.

Klagers kommentarer på psykologens redegjørelse

Klager sier at resepsjonen ikke hadde kontroll på psykologens timelister og det at praksisen ble nedtrappet og skulle avvikes var noe psykologen burde ha kommunisert både i 2019 og i 2020 da klager tok kontakt med psykologen. Klager ba heller ikke om time på et bestemt tidspunkt.

Klager kan heller ikke huske at psykologen anbefalte å ta kontakt med psykiater eller at psykologen mente at hun ikke kunne gi klager et godt nok tilbud. Hvis psykologen hadde gitt beskjed om dette ville klager selvsagt ikke tatt kontakt på nytt.

Klager oppsummerer med å si at dette handler om å bli avvist i en allerede vanskelig periode i livet uten noen form for forklaring fra psykologen. I tillegg så ville klager ikke ha tatt kontakt dersom det var tydeliggjort at praksisen kun hadde åpent 2-3 timer hver uke. Klager synes også at det er skuffende at psykologen ikke har svart på punktene i klagen.

Psykologens sluttkommentar

Psykologen skriver i tillegg til det hun tidligere har opplyst om behandlingsforløpet at klager ikke ble tilbudt ny time fordi klinikken var under avvikling. Hun skriver ikke noe om hvorvidt klager ble informert om dette, men at hun hele tiden har ønsket å gi klager et forsvarlig og godt tilbud og ba derfor om samtykke til å samarbeide med fastlege, noe klager avsto.

Når det gjelder henvendelse på e-post fra klager til psykologen så hadde psykologen oppfattet dette kun som informasjon som ikke trengte oppfølging. Hun skriver videre at hun tar tilbakemeldingene fra klager til etterretning, men opplyser ikke om hun vil foreta seg noe med hensyn til klager i forlengelsen av denne klageprosessen.

FERs vurdering:

Når det gjelder det første punktet i FERs oppsummering av klagen, har FER forståelse for klagers opplevelser i tilknytning til forespørsel om ny time for oppfølging. Videre anser FER at det er uheldig om det ble gitt uklar informasjon om grunnlaget for dette og andre praktiske forhold knyttet til tilbudet. FER oppfatter at psykologen selv ikke var i direkte kontakt med klager rundt dette, men at timer og annen informasjon ble formidlet av resepsjon.

Det er i henhold til FERs vurdering ikke grunnlag for å konkludere med at psykologen har handlet i strid med EPNP på dette punktet.

Vedrørende punkt to i klagen, som omhandler brev/epost fra klager til psykologen, er det vanskelig for FER å ta stilling til dette klagepunktet. Det fremkommer at psykologen vurderte at brevet var å regne som informasjon, mens klager har hatt en forventning om at brevet skulle føre til en avsluttende samtale. FER har forståelse for at klager har opplevd dette som vanskelig og en respons fra psykologen på brevet/eposten kunne bidratt til en bedre opplevelse av situasjonen. FER har ikke tilgang på og har ikke lest brevet/eposten som klagen omhandler. FER har ikke grunnlag for å vurdere om psykologen har handlet i strid med EPNP på dette punktet.

FERs KONKLUSJON:

På bakgrunn av den fremlagte dokumentasjonen finner FER at

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

Dette brevet er å regne som kollegial veiledning.

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
Maria Løvvik Norheim, leder

for leder, Ingvild Aubert, sekretær FER
Kopi: Sentralstyret i Psykologforeningen, v/president Håkon Kongsrud Skard