

Tidsskrift for

NORSK PSYKOLOG FORENING

JOURNAL OF THE NORWEGIAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION • NOVEMBER 2012 • VOL 49



NR. 11

REKORDMANGE KLAGER PÅ PSYKOLOGER • Debatt: Det utsatte barnet er forsømt • Etter applausen • Du må vite hvordan kassaapparatet virker

► Temasak: Å klage på psykologer

- Psykologforeningens retningslinjer får **kritikk fra pårørende**
- **Rekordmange klager** på psykologer til Psykologforeningen
- Klagene **hoper seg opp**, og det er **lang behandlingstid**
- Intern **uenighet** om vurdering av klager
- Fagetisk råd kritiseres for å **mangle kompetanse på sakkyndighet**
- Psykologforeningen **kritiseres for håndtering av klagesak**





TAR IMOT KLAGENE: Terskelen for å klage på psykolog skal være lav, mener Giske Holst, leder i Fagetisk råd i Psykologforeningen. Foto: Paul S. Amundsen

Å klage på psykologer

Drukner i klager

Aldri har så mange klaget på psykologer til Psykologforeningen. Det kunne vært verre.

Tekst: Øystein Helmikstøl

På et hotell i en by i Norge sitter to brødre i trettiårene. De er forvirrete og fortvilte. De forteller at faren deres møtte veggen i fjor, ble syk og oppsøkte psykolog. Det hadde sønnene ingenting imot, de hadde begge tro på at psykologen kunne være til god hjelp. Men de, og andre rundt dem, synes faren har oppført seg stadig merkeligere etter psykologbehandlingen. Ting er blitt ille. Faren ble langtidssykemeldt umiddelbart, og skal ha fått klar beskjed fra psykologen om ikke å ha særlig kontakt med sønnene sine. Problemene ville

løse seg ved tilbaketrekking og mye meditasjon, skal psykologen blant annet ha sagt.

Sønnene har oppriktig lurt på om psykologen vet hva hun driver med. Kanskje hun faktisk gjør det? Men når faren også skal ha fått råd om ikke å ta medisiner, blir de alvorlig bekymret. De tror ikke han får den hjelpen han trenger. De blir stadig mer fortvilte.

De vurderer å henvende seg til Psykologforeningen. Men de ønsker på død og liv ikke at faren deres skal få vite at de klager. Kontakten med faren er så skjør, og de

er redde for at en klage skal ødelegge det lille de har av kontakt. Til sin forbauselse og fortvilelse finner de ut at en klage til Psykologforeningen ikke kan være anonym. Og de må ha samtykke fra far for å klage, far som er så fornøyd med psykologen sin.

Vil ikke endre

I Psykologforeningens reglement står det at

Enhver person, gruppe av personer eller organisasjon som psykologen har et profesjo-

– Når det er så vanskelig å klage, kan jo en hvilken som helst psykolog holde på fritt og lenge, uansett hvor uegnet vedkommende måtte være

Pårørende

nelt forhold til, kan klage. Klage kan også den som mener at psykologen i annen sammenheng opptrer i strid med god psykologiskikk.

Fagetisk råd behandler ikke klager i saker der klageren ikke har en relasjon til psykologen. Man kan ikke klage anonymt. Man må altså være part i saken, eller ha fullmakt til å representere part i saken. Slik bør det også være, mener Giske Holst, leder av Fagetisk råd i Psykologforeningen. Hun ser ingen grunn til å endre reglene på det punktet. Fagetisk råd behandler heller ikke klager på psykologer som ikke er tilknyttet Psykologforeningen.

– Det virker lite trolig at vi endrer reglene her, fordi anonymitet vanskeliggjør det viktige prinsippet om kontradiksjon. Det er vanskelig å skulle forsvare seg mot en anklage dersom man for det første ikke vet hvem som har fremsatt den, og dermed ikke kan vite hva saken konkret gjelder. For det andre er sakene som regel bundet av taushetsplikt, og det er vanskelig å forklare seg uten å bryte denne.

Brødrene som møttes på hotellet i Trondheim, forstår, men er oppgitte over svaret.

– Når det er så vanskelig å klage, kan jo en hvilken som helst psykolog holde på fritt og lenge, uansett hvor uegnet vedkommende måtte være, eller hvor tvilsomme metoder vedkommende måtte bruke. Det er betenkelig. Vi snakker om mennesker som søker hjelp og som på forhånd er ute av balanse, sier de.

I Statens helsetilsyn har de en åpnere tilnærming til klager, og reglene er noe annerledes der enn hos Psykologforeningen. I Helsetilsynet kan man få vite navn på hvilke psykologer som er klaget inn, det er offentlig informasjon. Slike opplysninger får man ikke fra Psykologforeningen. Til Helsetilsynet kan alle og enhver sende inn en formell klage, eller sende inn en bekymringsmelding. Det gjøres til Fylkesmannen i det fylket hvor man bor.

– Det er ikke krav om at man må oppgi navn, og den som klager, trenger heller ikke nødvendigvis samtykke fra den som går i behandling hos den psykologen det skal klages på, opplyser fagsjef Aud Nordal i Helsetilsynet.

Hun understreker at Helsetilsynet søker ulike kilder når det skal vurderes om det er grunnlag for sanksjoner mot en psykolog.

– Vi ønsker informasjon fra alle hold. Når det er sagt, er det sjelden man går videre på en sak hvis det kun foreligger en anonym klage. Uten samtykke fra den som går i behandling hos psykologen, vil terskelen for å ta opp saken være høy, sier Nordal.

Så hva bør pårørende og andre som vurderer å klage, gjøre?

– En mulighet er å ringe Psykologforeningen for å få råd om hvordan man kan gå frem, oppfordrer Giske Holst i Fagetisk råd.

– Det er også mulig å melde fra til Helsetilsynet.

Lav terskel og åpenhet

Terskelen for å klage på psykologer skal være lav, mener lederen i Fagetisk råd. Hun understreker at den som klager, er den svake parten i en sak, og at det også av den grunn ikke skal være for krevende å klage. Lett tilgjengelig informasjon om hvordan man kan gå fram for å klage på psykologer, ligger på Psykologforeningens nettsted, opplyser hun. Der ligger det et eget skjema klageren skal bruke.

Fagetisk råd diskuterer også om klagesaker skal publiseres på nett, anonymisert.

– Vi har fått spørsmål om vi kan gjøre saker tilgjengelige. Kan vi lære av å lese slike konkrete klagesaker? Hva gjør psykologer feil? Folk vil vite, og åpenhet om disse sakene vil kanskje bidra til at vi blir bedre, sier Holst, som ønsker å lære av åpenhets- og tilbakemeldingskulturen på sykehusene. Hun jobber selv i spesialisthelsetjenesten og mener at det der jobbes

med å utvikle en kultur for åpenhet for å innrømme feil, og åpenhet for læring om hva man kan gjøre bedre.

Fagetisk råd ønsker tilbakemeldinger fra psykologer om hva de mener om å legge klagesaker på nettet.

– Vi har selv ikke konkludert i dette spørsmålet. Psykologforeningen kan gjerne undersøke blant medlemmene hvordan man stiller seg til publisering av klagesaker på nett, foreslår Holst. Hun mener at det er mulig å offentliggjøre klagesaker på en ryddig måte, slik både Legeforeningen og Helsetilsynet gjør det. Men hun ser at det ville kreve ressurser å skrive om og anonymisere klagesakene.

– Det har ikke Fagetisk råd kapasitet til å gjøre i dag.

Rekord i klager

Fram til 2009 lå antall formelle klager på ca. 30. Det kom et hopp i 2010, da var antallet 45. I fjor var det 46 klager. Hittil i år er det kommet inn over 50 klager, og

TALL FRA HELSEILSYNET

- Helsetilsynet behandlet 366 tilsynssaker i 2011
- 92 helsepersonell mistet autorisasjonen
- Årsaken til at autorisasjon ble tilbakekalt, er også i 2011 i de fleste tilfeller rusmisbruk
- 3 psykologer fikk advarsel i 2011, 5 i 2010
- Tap av autorisasjon eller lisens: Ingen psykologer i 2011, 6 psykologer i 2010
- Begrenset autorisasjon/lisens (hlspl paragraf 59): Ingen psykologer i 2011, 1 psykolog i 2010
- 2012: Det er åtte tilsynssaker som gjelder psykologer
- 2012: Det er mottatt klager på fire andre psykologer

Pascal G. E. Lhote

Generalsekretær,
Landsforeningen
for Pårørende
innen Psykiatri



Det er ikke så enkelt og kurant, i et terapiopplegg, å klage på psykologer.

Dersom man klager, får man ikke tilbud om noen ny terapeut, fordi det blir sett på som å si nei til behandling. Den vi er pårørende til, kan komme i en skvis, og som pårørende kan man være redd for represalier mot vedkommende som får behandling. Det kan også se ut til at Fylkesmannen og pasientombudet vegrer seg for å gå inn i saker der pårørende klager. En side av dette er at den det gjelder, må stå fram, og det er ikke ofte vedkommende orker det.

Det bør kunne klages på psykologer på lik linje med annet helsepersonell, slik som det er i dag. Likevel vet man at det terapeutiske forholdet kan gjøre det vanskelig å sette seg opp mot en tillitsperson. Rettighetene til pasientene finnes, men vår erfaring er at ikke alle behandlingssteder er like flinke til å opplyse om dem. Det er først og fremst brudd på etiske regler man må klage på. Klage på selve terapien blir fort vanskelig å håndtere og begrunne. Muligens bør det være lettere å skifte terapeut når situasjonen låser seg, uten at det blir oppfattet som et nederlag for partene. Det vil også kreve ressurser og organisatoriske grep.

lederen i Fagetisk råd tipper tallet på klager i 2012 vil ligge på i overkant av 60 saker. Det er klagererekord. I tillegg kommer ankesakene, som også må leses igjennom og vurderes. Dette er en ny ordning fra og med 2010. Før den tid gikk ankesakene direkte til Ankeutvalget. Ankeutvalgets leder, Karen Hassel, peker også på disse utfordringene:

– Jeg har fått klare signaler fra Fagetisk råd om at de er overarbeidet. De får mange klager på sakkyndighet etter barneloven, og mange av disse følges av omfattende dokumentasjon. Dokumentasjonen må leses og vurderes av Fagetisk råd, selv om det konkluderes med ikke-brudd på de etiske reglene. Den store arbeidsmengden dette fører til, er selvsagt en utfordring Psykologforeningen må finne gode løsninger på, slik at prosessene ikke drar ut i tid, og at det også blir tid nok til å holde god oversikt over sakene, sier Karen Hassel, og understreker at det nå tar tid før Ankeutvalget får sakene tilbake, for det er Fagetisk råd som også får disse først.

– Det forsinkes vår behandling av ankenene.

Erfaringen er også, ifølge Hassel, at Fagetisk råd ikke synes å endre sitt tidligere vedtak, så ordningen bidrar til forsinkelse generelt i Ankeutvalgets behandling.

– Det er beklagelig, sier Hassel.

– Er situasjonen slik at Fagetisk råd drukner i klager?

– Ja, akkurat nå har vi dessverre en del klager som står i «kø» for å bli åpnet. Slik Fagetisk råd fungerer nå, er vi ikke dimensjonert for å håndtere så store mengder saker, sier Giskken Holst.

Hun tror at økningen i antall klager er en økning som er kommet for å bli. Den gjenspeiler en generell tendens i samfunnet, der kunder og brukere er mer bevisst på rettighetene sine, og stiller større krav til de tjenestene de får.

– Det mener jeg er bra.

Samtidig ser hun at det innenfor sakkyndigfeltet kan være andre årsaker til økt saksmengde. I disse sakene er det ofte

høyt konfliktnivå mellom partene, og psykologer som opptre som sakkyndige, er spesielt utsatt for å bli klaget inn til Fagetisk råd.

Giskken Holst er ikke fornøyd med at sakene nå hopper seg opp fordi Fagetisk råd ikke makter å behandle klagesakene fort nok. Og hun kan forstå kritikere som mener at seksukers-regelen om å starte saksbehandlingen ikke overholdes.

– Jeg ser at regelen om seks uker kan fortolkes slik at man forventer et svar fra oss etter seks uker. Vi ser igjennom alle klager som kommer inn etter hvert som de kommer til oss, men det kan ta noe mer tid å saksbehandle ferdig og sende ut åpningsbrevet.

Når Fagetisk råd ser at saker hopper seg opp, sender de ut et informasjonsbrev, der klagerne blir informert om at behandlingen av klagesakene vil ta tid.

– Vi jobber for å komme à jour med saksbehandlingstiden, det er en litt spesiell periode vi er inne i nå, opplyser Holst, som sier at rådet har satt i verk noen kortsiktige tiltak for å øke kapasiteten noe, men at de også må vurdere selve innretningen på rådet, siden det ser ut til at økt saksmengde er en varig trend.

– Her vil vi fremme et forslag til neste landsmøte, sier Holst.

Klagene på psykologer ser i de siste årene ut til å ha blitt mer omfangsrike enn tidligere. Det er ikke uvanlig at medlemmene i Fagetisk råd må behandle klager med vedlegg på over hundre sider. Og klagerne legger ved både bøker og cd-er. Bruk av advokat er også blitt mer vanlig.

– Vi i rådet ser igjennom alt, for å vurdere hva som er relevant for vår saksbehandling. Spesielt i barnefordelingssakene er klagen omfattende. Og i noen saker klages det på alt og alle. Vi har laget et skjema for å få klageren til å rydde i klagepunktene sine, men jeg er usikker på i hvilken grad dette blir brukt, sier Holst.



HOPER SEG OPP: Det er nå lang behandlingstid på klagesaker i Psykologforeningen, og brukere opplever at det er vanskelig å nå fram med klager. Illustrasjonsfoto: Flickr.com

Gisken Holst jobber 30 prosent som leder i Fagetisk råd. Alle medlemmene har noe tid frigjort gjennom avtale med arbeidsgiveren, men mye av arbeidet gjøres på fritiden. For å korte ned på saksbehandlingstiden har rådet for tiden økt møtevirksomheten noe for å få økt kapasitet til saksbehandling.

– Dette høres ut som et krevende arbeid?

– Ja, det er det, men det er også givende og meningsfylt. Vi visste i noen grad hva vi gikk til da vi tok på oss vervet, selv om vi ikke så for oss en såpass stor økning i antall saker. Det er en tradisjon for at mye av organisasjonsarbeid gjøres utenom arbeidstid, og slik må det også være. Det er vanskelig å skulle kompensere for alt.

Uenighet om vedtak

Ankeutvalget har flere ganger vært uenige med Fagetisk råd i vurderingen av klager, og de har omgjort vedtak Fagetisk råd har gjort.

– Det er slik det skal være, understreker Ankeutvalgets leder, Karen Hassel, spørsmålet er hvor stor uenighet som kan være rimelig, sier hun.

– Er det ulik kultur i Fagetisk råd og Ankeutvalget, er det derfor dere bedømmer klagen ulikt?

– Vi legger ikke skjul på at vi mener Ankeutvalget har større kompetanse enn Fagetisk råd på feltet sakkyndighet, svarer Hassel. Hun opplyser at fire av medlemmene i Ankeutvalget har sakkyndighetskurs og lang erfaring med sakkyndig-

hetsarbeid, som ifølge Hassel er en fordel, ettersom en stor del av sakene gjelder klager på sakkyndige.

I noen sakkyndigsaker virker det som om Fagetisk råd rett og slett ikke har forstått hva saken dreier seg om, mener hun.

Ankeutvalgets leder mener det er et problem at ingen i Fagetisk råd har gått Psykologforeningens eget kurs om sakkyndighet.

Hvilke tanker har Gisken Holst i Fagetisk råd om det Karen Hassel i Ankeutvalget sier om ulik vurdering av klager, og at hun mener Ankeutvalget har høyere kompetanse om sakkyndighet?

– Vi ser også at Fagetisk råd og Ankeutvalget vurderer klagen noe ulikt,

– I noen sakkyndigsaker virker det som om Fagetisk råd rett og slett ikke har forstått hva saken dreier seg om

Karen Hassel, leder i Ankeutvalget

Anne Grethe Klunderud

Landsleder,
Mental Helse



Det er viktig å informere både om muligheten til å klage på psykologer, og også om hvordan man kan klage. Dette må alltid være lett tilgjengelig informasjon, og det skal selvsagt finnes godt synlig på nettet. Men det må også være lett tilgjengelig hos psykologen. På venterommet, for eksempel.

Jeg er tilhenger av å legge anonymiserte klagesaker ut på nett, slik Psykologforeningen nå vurderer å gjøre. Åpenhet rundt dette er positivt. Det er lettere å lære ved å sette seg inn i konkrete saker, og studere grundig hvordan en klage blir vurdert av ulike parter.

Jeg vil understreke at hos Mental Helse er ikke psykologer overrepresentert i klagestatistikken. Det er ikke for å klage på psykologer folk ringer til oss. De ringer fordi de er ensomme.

spesielt innenfor sakkyndigfeltet, sier Holst.

Ifølge lederen i Fagetisk råd har de en løpende dialog med Ankeutvalget om dette. Holst mener det likevel er viktig at begge står fritt til å gjøre sine vedtak, noe som kan føre til at sakene blir vurdert ulikt. Slik skal det også være, mener hun.

Men mangler Fagetisk råd kompetanse?

– **Jeg er enig i at Ankeutvalget har kompetanse på et meget høyt nivå innenfor dette feltet**, noe som kanskje ikke er representativt for den alminnelige utøver. Fagetisk råd er bredt sammensatt kompetansemessig, noe jeg mener er veldig bra. **Det er i flere saker en utfordring å skille fag og fagetikk fra hverandre, der vårt mandat er fagetikken.** Det kan tenkes at det er i balansepunktet mellom fag og fagetikk at noe av uenigheten mellom Fagetisk råd og Ankeutvalget ligger, siden vi ser at **Ankeutvalget etter vår mening i større grad går inn i de faglige spørsmålene enn vi vil gjøre.**

I år har Ankeutvalget behandlet seks saker, ifølge lederen. Ytterligere fem anker er kommet inn til Psykologforeningen, de ligger i skrivende stund hos Fagetisk råd for ny vurdering.

– På grunn av stor arbeidsbelastning hos Fagetisk råd tar det tid før vi får dem til behandling, sier Karen Hassel. Dette forsinker utvalgets behandling av ankesakene.

I 2008 hadde Ankeutvalget elleve saker, i 2009 ni saker og i 2010 fem saker.

– I en sak i 2010 konkluderte Fagetisk råd med «brudd på flere forhold», mens vi i Ankeutvalget vurderte det som at psykologen hadde oppført seg «perfekt». I den saken fant vi grunn til å poengtere at Ankeutvalget hadde vurdert saken på en helt annen måte enn Fagetisk råd, opplyser Hassel.

I år har Ankeutvalget hatt en sak der det ble konkludert med brudd, og Ankeutvalget anbefalte sentralstyret i Psykologforeningen å gi en advarsel. Den vur-

deringen var sentralstyret uenig i, ifølge Hassel, som opplyser at Fagetisk råd konkluderte med ikke brudd.

– Denne saken har to av oss i Ankeutvalget drøftet med hele Fagetisk råd. Etter det var de enige i vår vurdering av brudd, men ikke mer.

Av de seks sakene Ankeutvalget har behandlet hittil i år, har Fagetisk råd konkludert med tre «brudd» og tre «ikke brudd». Ankeutvalget var enig med Fagetisk råd i sakene hvor rådet har konkludert med brudd.

– Vi var enige, men hadde en noe annen innfallsvinkel, i minst én sak. I en av sakene der Fagetisk råd har konkludert med ikke brudd, gjaldt det ett av medlemmene i Ankeutvalget. Vi fikk opprettet et setteutvalg, og vurderingen deres er ukjent for oss.

Å bruke setteutvalg er nytt. Ankeutvalget mener ordningen er god, og vil fremme forslag om setteutvalg til landsmøtet neste år.

Ankeutvalget har aldri sendt en sak videre til Helsetilsynet.

– Jeg regner med at så grove saker blir fanget opp av Fagetisk råd, men det er kanskje riktig at vi også har den muligheten, sier Karen Hassel.

Fosap

Tidsskriftet har snakket med flere kilder som er kritiske til Foreningen for sakkyndige psykologer (Fosap). De er usikre på hva Fosap egentlig bidrar med.

Tidligere leder Anne Poulsson forklarer at Fosap er en interesseorganisasjon for psykologer som arbeider med utredning i barne- og familiesaker for barnevernet, fylkesnemnda og alle rettsinstanser. Hun skriver i e-post at Fosap ble dannet for 20 år siden av folk som ønsket å ha et forum for faglig debatt. Feltet var da ganske nytt, og få påtok seg slike oppdrag. Fosaps medlemmer har ifølge den tidligere lederen deltatt i fagutviklingen gjennom mange år, både i departementale utvalg og i forskning. Fosap er drevet på dugnad frem til



i høst, nå får styremedlemmene for første gang noe honorar.

– I fjor høst var vi pådriver for at Psykologforeningen skulle engasjere seg mer systematisk for psykologer som utover faget i rettspleiens tjeneste, skriver Poulsson.

Kritikken mot Fosap er ikke Karen Hassel i Ankeutvalget med på. Hun har tillit til at foreningen bidrar til at barne-sakkyndige kan gjøre en bedre jobb på et vanskelig felt der alle er innforstått med at de lett kan bli klaget på.

Fosap ønsker at det i Fagetisk råd også skal være personer med sakkyndighetskurs og lang erfaring som sakkyndige. Dette prøvde de å få til på forrige landsmøte. Det gikk ikke, de reagerte for sent på valgkomiteens forslag, ifølge Karen Hassel.

Dette kommenterer Fosaps nylig avgåtte leder Anne Poulsson slik:

– Fagetisk råd har nå ingen medlemmer som har gjennomført et opplæringsprogram for sakkyndige, mens det i Ankeutvalget er flere som har slik utdanning, og som kjenner feltet godt. Vi var pådriver for å få et vedtak om dette på landsmøtet 2010, men Psykologforeningen mente senere at vedtaket var ugyldig, noe Fosap fant merkelig.

Gisken Holst sier imidlertid at Fagetisk råd per i dag har kompetanse på sakkyndigfeltet.

– Vi er likevel lydhøre for innspill på om dette er et felt som skulle vært styrket. Det er samtidig viktig at det ikke går utover den bredden rådet nå representerer.

– Hva vil Fosap gjøre for å unngå eller begrense klager på psykologer, Anne Poulsson?

– Jeg vet ikke hva Fosap kan gjøre for å begrense klagen. Fosap har gjennom alle år arbeidet for kompetanseheving, men arbeidet er ikke ferdig. Det vil kontinuer-

lig være behov for at psykologer skal gjøre en best mulig innsats.

– Er det for enkelt å klage på psykolog?

– Fosap er naturligvis ikke fornøyd med at det klages på sakkyndige psykologers arbeid. Det skal likevel ikke være vanskelig å klage, men i høykonfliktsaker som vi arbeider med, vil en klage også kunne være ledd i konflikten.

Det vil være vanskelig å ha en nullvisjon om klager, mener Poulsson. Psykologer kan i dette arbeidet ikke se til at alle blir fullstendig fornøyd, noen vil ifølge Fosaps tidligere leder oppleve seg som «tapere» av konflikten og forbli misfornøyd.

– Sjekk bare sjikanesidene på Internett.

Blander roller

– Burde det vært personer utenfra, som ikke er psykologer, med i Fagetisk råd eller Ankeutvalget?

– Det er jeg ikke så sikker på. Det er jo vår egen forenings retningslinjer man skal vurdere opp mot en klage, så det blir kunstig om en utenfra skal ha sterke meninger om en slik vurdering. Men dette har jeg aldri tenkt på det i det hele tatt, svarer Karen Hassel, leder i Ankeutvalget.

Det har lenge vært reist kritikk mot sakkyndighetsfeltet både innen- og utenfra, og det har vel ligget i kortene at det vil bli nødvendig med endringer, mener Hassel, helt uavhengig av det som kom fram av kritikk mot sakkyndighetsvurderinger i Breivik-saken i vår. Hun mener at til tross for at grove overtramp sjelden skjer, så må det skje endringer på feltet.

– Tiden forandrer seg. Mange sentrale psykologer har bidratt til å få gode systemer som fungerer. Nå ser vi at tiden kanskje er moden for å endre systemene.

– Fosap er naturligvis ikke fornøyd med at det klages på sakkyndige psykologers arbeid

Anne Poulsson, tidligere leder i Fosap

Espen Idås

Psykologspesialist,
BUPA poliklinikk
Nordre Vestfold
Klinikk psykisk
helse og
rusbehandling
Sykehuset i Vestfold HF



Min erfaring fra poliklinikk innenfor psykisk helsevern er at de fleste klager blir håndtert internt, ved at enhetsleder eller avdelingssjef sørger for at pasientrettighetene overholdes, etter at en klage er mottatt. Ved alvorlige overtramp fra psykologens side vil avdelings-sjefen ta ansvar for at pasientens klagerettigheter videre blir ivaretatt, og de konsekvensene dette eventuelt får for psykologens arbeidsforhold videre innenfor helseforetaket.

Klager på psykologfaglig sakkyndig arbeid, og klager på psykologfaglig arbeid innenfor psykisk helsevern, er vesentlig forskjellig. En som er misfornøyd med et sakkyndig arbeid, vil oftest rette sin klage direkte til Fagetisk råd, og saken vil bli behandlet der.

Pasienter innenfor psykisk helsevern som opplever at bestemmelsene i pasientrettighetsloven, om deres rett til helsehjelp, rett til medvirkning, informasjon og samtykke til helsehjelp er brutt, kan anmode den som yter helsehjelp (psykologen), om at reglene blir etterlevd. Dersom psykologen som yter helsehjelp, avviser anmodningen eller mener reglene er overholdt, kan det klages til Fylkesmannen.

Ved klage på behandling uten eget samtykke (tvunget psykisk helsevern) er fylkeslegen klageinstans.

Enhver pasient kan også henvende seg direkte med en klage til Pasient- og brukerombudet. Alle fylkeskommuner skal ha et pasientombud.

Cecilia Dinardi
Driftsansvarlig,
Unge DUER (De
Unge Egen
Rettighetsbase)



Jeg arbeider stort sett med unge mennesker, og opplever at det for mange av dem kan være problematisk å klage på eller bytte psykolog. Det er så godt som ingen opplysning og veiledning for unge mennesker om bytte av psykolog. Men viktigst: Det er ingen informasjon for unge når det kan være grunner til å klage, og ingen veiledning i hvordan de kan gjøre dette.

Mange unge vil, både på grunn av alder og vanskelige faser i livet, ha problemer med å forstå hva som er galt, hvis for eksempel en psykolog skulle bryte sine yrkesetiske grenser. Det er derfor viktig å løfte frem informasjon om dette, og gjøre det tilgjengelig for unge mennesker.

Slik det er nå, lar mange være å klage. Dette er ille, fordi mange ender også opp med «å gi opp» psykologer og den viktige hjelpen de kan gi ved for eksempel terapi. Jeg hører dessverre altfor ofte ungdommer si at de ikke har noen tro på psykologer.



Ankeutvalget ser at psykologer av og til blander rollene sine, men det er ikke sikkert det bare er psykologens feil, det kan være reglene og systemene som må bli tydeligere og bedre, undrer Hassel.

Hun er opptatt av å bygge sterke fagmiljøer for bedre å kvalitetssikre sakkyndighetsarbeidet, og hun er kritisk til at psykologer tar på seg mange sakkyndig-opdrag og sitter alene med rapportene sine.

– I noen miljøer, for eksempel i Bergen, leser psykologene hverandres rapporter, og kommer med råd underveis. Dette er veldig verdifullt.

– Har psykologer dårlig etikk?

– Jeg tror at psykologer generelt har god etikk, og jeg mener det er en stadig økt bevissthet rundt disse spørsmålene. Men i saker vi har vurdert i Ankeutvalget, ser vi dårlig utøvelse av psykologarbeidet. Og det er et problem når vi konkluderer med brudd, at ikke psykologen anerkjenner Fagetisk råd, og til og med reagerer med å bruke jurist for å skrive sin anke.

Og det er håpløst når en tilbakemelding om brudd, som egentlig er ment som en veiledning for å bli bedre, ender som en sak der psykologen nekter å godta Ankeutvalgets vedtak, mener Hassel.

Leder i Ankeutvalget for fagetiske klagesaker understreker at hun mener Fagetisk råd jobber svært seriøst. Det er sammensetningen når det gjelder sakkyndigerfaring, hun er kritisk til, og dette er det først og fremst valgkomiteen på landsmøtet som har ansvaret for, mener hun.

– I noen av rådets vedtak mener jeg å se konsekvenser av denne mangelen på sakkyndigerfaring, men jeg understreker at Ankeutvalget kun ser få av Fagetisk råds vedtak, sier Karen Hassel.

Utfordringer

Hvilke utfordringer for Psykologforeningen ser leder Giske Holst i Fagetisk råd?

– Hovedutfordringen i dag er helt klart saksbehandlingskapasitet. Det må vurderes om Fagetisk råd skal utvides med en eller to personer, samt at det settes av noe mer tid på møtene hvor sakene blir behandlet. En god sekretærfunksjon er også viktig, det er mye å følge opp, med brev fram og tilbake, tidsfrister og purringer. Jeg skulle også ønsket at vi kunne hatt tid til å lage gode oversikter og statistikk til enhver tid.

I tillegg oppfordrer Giske Holst Psykologforeningen til å se spesielt på sakkyndigfeltet. Det er en krevende jobb å være sakkyndig, og det er viktig at psykologen gjør en god vurdering, understreker hun.

– Hva er de typiske klagesakene?

– Jeg har ikke nøyaktig statistikk på det, men jeg mener at bortimot halvparten av sakene handler om psykologer som har gjort en sakkyndigvurdering. Hovedvekten gjelder samværsrett i barnefordelingsaker, og noen saker handler om omsorgsovertakelse.

Det klages ofte på påståtte faktiske feil i en sakkyndigrapport, og at psykologen skal ha tatt stilling og parti for en av partene. Og det klages på valg av komparanter og metode ellers. Lederen i Fagetisk råd er kritisk til at noen ser ut til å bruke klagemuligheten som brekkstang inn i den rettslige prosessen.

Noen av klagesakene er innenfor arbeids- og organisasjonspsykologi, på fellet arbeidsmiljøkartlegging, der enkeltpersoner kan føle seg uthengt. Noen saker gjelder pasienter som klager på behandlere.

– Men det er færre saker om akkurat dette enn man skulle tro, sier Holst.

– Hvor mange har mistet autorisasjonen på grunn av en klage fra dere?

– Det har jeg ikke oversikt over, det er det Helsetilsynet som avgjør. Jeg vet ikke om vi får den informasjonen. Jeg tviler på at det er så mange. Det er ikke mange saker vi har som vi finner grunnlag for å melde til Helsetilsynet, men vi

har i noen tilfeller meldt saker videre til tilsynet.

Sakkyndig

Psykologspesialist Einar Salvesen har vært involvert i en rekke barnevernssaker som både sakkyndig, fagdommer og veileder. Han mener at mye av sakkyndighetsarbeid utført av psykologer, er dårlig funderte beslutninger som rammer de involverte hardt.

Konklusjoner trekkes på grunnlag av antakelser og på et altfor tynt observasjonsgrunnlag, gode alternative tiltak uteblir, og den store ustoppelige kvernen – som altfor sjelden lar seg snu – blir satt i gang, ifølge Salvesen.

– Det er et rettssikkerhetsproblem at barnevernet står som godt betalende oppdragsgivere for de sakkyndige psykologene som i første omgang skal sikre at barnevernets vedtak er fattet på rett grunnlag, fortsetter han.

Salvesen mener at de sakkyndige for ofte har et svakt observasjonsgrunnlag å bygge sine konklusjoner på, samtidig som deres definisjonsmakt i rettssalen er stor.

– Dommeren slutter å utøve eget godt juridisk skjønn, og den ene dårlig funderte beslutningen bygger på den andre.

Salvesen sier han har meldt fra om sin bekymring til Psykologforeningen, men vedgår at han ikke har tatt det opp bredt.

– Jeg burde ha klaget mer. Men i de tilfellene jeg har vært opprørt over, og klaget på, kollegers manglende etikk, har Psykologforeningen vært unnfallende.

Psykologspesialisten mener Psykologforeningen har et ansvar for å sile ut de psykologene som ikke driver vitenskapelig fundert sakkyndighetsarbeid.

– Jeg har vært veldig tydelig i min kritikk om dette i media tidligere også. Det har forbauset meg at ingen har svart på kritikken.

– Hva tenker du om det?

– At jeg har en god sak. Og at den ties i hjel.

Einar Salvesen hadde egentlig sluttet å ta oppdrag som sakkyndig. Han mener at mye har endret seg siden 90-tallet på dette feltet. Den gang var de profesjonelle partene som var involvert i barnevernssakene, mye mer opptatt av å samarbeide for å finne gode løsninger. Nå ser det ut til at partene i mye større grad er opptatt av å vinne en sak i retten, og frontene er mye hardere, mener han.

Nå tar psykologen igjen noen oppdrag som sakkyndig.

– Jeg har ingen økonomiske motiver i dette. Sakkyndigfeltet bekymrer meg. Advokater forteller meg at de ikke finner uhildete psykologer. Jeg har tatt noen oppdrag nå av samvittighetsgrunner.

Sendte klage

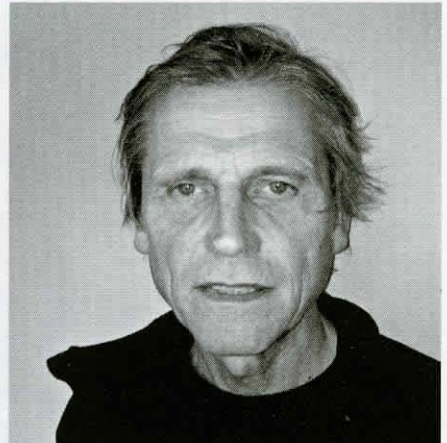
Marius Fynboe sendte 6. august 2010 en e-post til generalsekretær Ole Tunold i Psykologforeningen. Der skriver han blant annet at han i en lengre periode har satt seg inn i virksomheten til sakkyndige psykologer som opptrer i barnesaker. «Som en rød tråd i disse sakene har jeg lagt merke til den fullstendige manglende seriositeten til disse psykologene», skriver han.

Fynboe legger ved et eksempel, en skjermdump som viser at en psykolog ber om råd på Facebook om en sak hun holder på å utrede. Fynboe spør om generalsekretæren synes at dette er greit?

Generalsekretæren svarte slik på e-post 11. august:

Psykologforeningen takker for henvendelsen din. Vi har tatt opp det aktuelle oppslaget på Facebook med vedkommende psykolog.

– Jeg burde ha klaget mer. Men i de tilfellene jeg har vært opprørt over, og klaget på, kollegers manglende etikk, har Psykologforeningen vært unnfallende



SAKKYNDIG: Psykologspesialist Einar Salvesen mener Psykologforeningen har et ansvar for å sile ut de psykologene som ikke driver vitenskapelig fundert sakkyndighetsarbeid. Foto: Columbus Consulting

Oppslaget er slettet, og vi er glad for at vi på denne måten er blitt oppmerksom på hvor ubeskyttet de sosiale mediene faktisk er.

29. august 2010 sender Fynboe en ny e-post, der han takker for svaret, men undres over flere ting, og mener blant annet at generalsekretæren gir de sosiale mediene skylden for at et av medlemmene gjør dumme ting. Fynboe avslutter henvendelsen sin med å skrive at han har diskutert med blant annet advokater og journalister om det er rett å bringe saken fram i mediene, «for å kaste lys over en bransje som kort sagt er svært tvilsom».

Den 1. september svarer generalsekretæren igjen. Han skriver at Psykologforeningen har tatt tak i og jobber videre med problemstillingen. Han informerer også om hvordan Fynboe kan gå fram

Einar Salvesen, psykologspesialist

- Fagetisk råd har ikke noen reelle straffereaksjoner å komme med mot en psykolog som bryter god psykologskikk eller andre regler

Marius Fynboe, sendte klage til Psykologforeningen



STÅR FOR SVARET: Generalsekretæren ville ikke svart annerledes i dag på klage han fikk på e-post i 2010. Foto: Arne Olav L. Hageberg

hvis han vil sende en formell klage, og legger ved link til Psykologforeningens nettsted om klager. Han avslutter med å skrive at «Enhver som har innsigelser mot våre medlemmers virke, kan klage til Fagetisk råd».

Stor mediasak

I januar 2011 skriver Aftenposten om psykologens aktivitet på Facebook. Psykologen sa da dette til avisen:

– Disse tingene skulle aldri ha vært skrevet, og det er jeg veldig lei for. I sene kvelder på Facebook og etterfølgende hissig ordskifter har følelsene tatt overhånd. Da har min manglende erfaring med sosiale medier blitt åpenbar. Jeg har senere gjort mitt beste for å få innlegg slettet. Dette er nå fem måneder siden. Etter dette har jeg lært og er blitt svært forsiktig.

Psykologen ønsker ikke å kommentere denne saken i Tidsskriftet.

– Burde ordnet opp selv

Hva tenker han som sendte klagen til Psykologforeningens generalsekretær, om saken i dag?

– Svaret jeg fikk fra Psykologforeningen er svada. Og jeg står ved at han skylder på mediet, når det er ett av hans medlemmer som har tabbet seg ut. Etter denne opplevelsen tenker jeg at det å være medlem av Psykologforeningen, ikke nødvendigvis er noe «kvalitetsstempel» for en psykolog å ha på brevpapiret sitt.

– Gikk du videre med klagen?

– Dette er noe Psykologforeningen burde ha håndtert selv, sier Marius Fynboe, som ikke så noen grunn til å klage til Fagetisk råd, fordi han mener rådet ikke har noen reelle straffereaksjoner å komme med mot en psykolog som bryter god psykologskikk eller andre regler.

– Helsetilsynet og rettsapparatet er faktisk de eneste som kan ta autorisasjonen fra helsepersonell.

Står for svaret

Generalsekretæren i Psykologforeningen ville ikke svart noe annerledes i dag på e-posten fra Marius Fynboe.

– Jeg står for svaret jeg ga den gang, sier Ole Tunold.

– Forstår du at det kan se ut som om du skylder på Facebook?

– Nei, det forstår jeg ikke.

– Du svarer også at «enhver som har innsigelser mot våre medlemmers virke, kan klage til Fagetisk råd». Men er det så enkelt? Fagetisk råd behandler jo ikke klager i saker der klageren ikke har en relasjon til psykologen?

– Her vil jeg vise til reglementet, der det står at «Enhver person, gruppe av personer eller organisasjon som psykologen har et profesjonelt forhold til, kan klage. Klage kan også den som mener at psykologen i annen sammenheng opptrer i strid med god psykologskikk.»

Gisken Holst, leder i Fagetisk råd, kommenterer på generelt grunnlag slik:

– Fagetisk råd kan selv opprette klagesak, noe som også er blitt diskutert i rådet i noen tilfeller. Det kan tenkes at rådet burde gjøre dette oftere.

Et sentralt element i rådets vurdering vil være å ta utgangspunkt i psykologens refleksjoner rundt, og valg av, handlingsalternativ når han eller hun står overfor et vanskelig dilemma, understreker Holst, og sier at det i enkelte situasjoner ikke er opplagt hva som er en rett eller feil måte å handle på.

– Men vi forventer at psykologen tar ansvar for sitt handlingsvalg, og utviser evne til etisk refleksjon når han eller hun begrunner sitt valg.

Det er uansett viktig at den som klager, blir hørt og ivarettatt på en seriøs måte, noe Fagetisk råd ifølge Gisken Holst legger mye arbeid ned i å få til, enten man får medhold eller ikke.

Tilbake til brødrene på hotellet, som er bekymret for at faren deres er utsatt for en inkompetent psykolog.



Vi har spurt **Henning Mohaupt**, psykolog ved Alternativ til Vold (ATV), om litteratur og lesevaner.

Hva ligger øverst i bunken av faglitteratur akkurat nå?

■ – Det er en ny rapport fra Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress, *Kjennetegn ved menn som har oppsøkt Alternativ til Vold (ATV) for vold i nære relasjoner* av Askeland, Lømo, Strandmoen, Heir & Tjersland. Studien finner tydelig sammenheng mellom høy forekomst av traumer i livsløpsperspektiv, psykiske lidelser og voldsutøvelse i nære relasjoner. Viktig lesing for oss som jobber med familievold, men også for alle som er interessert i menns psykologi.

■ Hva leser du mest, artikler eller bøker?

– Artikler. Jeg har i år jobbet med å lage en oversikt over far- barn-relasjoner hos menn som har utøvd vold i familien, og som har et problematisk forhold til alkohol eller rusmidler. Da ble det en del artikler.

■ Abonnerer du på noe tidsskrift?

– Det er jo Tidsskriftet, og Morgenbladet.

■ Er det noe du kaster deg over med det samme det kommer inn døra? – Barna mine. Og en bok, hvis den kommer i posten, uansett sjanger. Det er gøy når bøkene «kommer inn døra», da virker de faktisk noe mer utålmodige på å bli lest enn når jeg kjøper dem i butikken.

■ En spesielt god bok/artikkel du har lest det siste året? – *Barn som lever med vold i familien* redigert av Hjeltne og Steinsvåg, fra 2011. En viktig, klinisk anvendelig og faglig mangesidig bok med bidrag fra kyndige fagpersoner om et tema som lenge har vært forsømt.

■ Hva leser du av skjønnlitteratur? – Mye, og alt mulig. Moderne fiksjon som Siri Hustvedt, Anna Gavalda, Michael Ondaatje, John Berger. Noen ganger leser jeg samme bok som sønnen min på 11 – *Toby Lol-*

ness og treets hemmeligheter av Timothee de Fombelle måtte vi slåss litt om. Jeg tenker at lesing som opplevelse er avhengig både av boken og omstendighetene rundt lesingen – og at lesing er best når den deles. Jeg leser nesten ikke noe som jeg ikke har fått fra noen andre – med deres tanker rundt boken: Det er annerledes å lese med andres og eget blikk samtidig. Å ha en leseopplevelse bare for meg selv er like lite gøy som å være helt alene på en teaterforestilling, synes jeg.

■ Hva med poesi? – Ja, i perioder. Jeg opplever at poesi krever en tilstedeværelse som hverdagen ikke alltid tillater. Derfor er den så viktig, mener jeg. Jeg har en poesikalender på kontoret, den fungerer litt som anker for min mentale tilstedeværelse. Hvis jeg har roen til å lese dagens dikt slik at jeg klarer å lytte til det, da er det et godt tegn (og ofte mandag etter ferie).

■ Boka du aldri vil glemme? – Det er Michael Ondaatjes *The English Patient* og *Divisadero*. Begge bøkene rommer mange fortellinger på en gang. Jeg leser dem som refleksjoner over menneskets behov og frykt for å knytte seg til andre, og over vår evne til å skape og ødelegge. At mennesket har et fantastisk intellekt, og samtidig er et dyr og prisgitt følelse og impuls. Begge bøkene klarer å tematisere dette i en form som er spennende og ikke minst vakker. Jeg kan fremdeles av og til lure på om jeg har vært på ferie en gang i den utbombede renessansevillaen i Toscana, sammen med de fire karakterene fra *The English Patient*...

■ Du kan velge en bok til juleferien. Hva blir det? – *Snø* av Orhan Pamuk. Noen bøker må leses i rett årstid, og dette er en vinterbok.

Nina Strand



– Det er ingen vits i å bruke tid på å klage til Psykologforeningen. Vi vil heller vurdere Helsetilsynet, sier de.

I år er det rekordmange som klager på psykologer til Psykologforeningen. Hvis alle som mener de har grunn til det, hadde klaget, hadde tallene vært verre.

TIPS? REAKSJONER?

oystein@psykologtidsskriftet.no

Følg Tidsskrift
for Norsk
Psykologforening på

facebook