

## - Fagetiske klager er et sunnhetstegn



Nina Strand

journalist i Tidsskrift for Norsk psykologforening

– Det å få en fagetisk klage er ikke ensbetydende med å ha tapt sin fagetisk ære for evig og alltid, sier Nina Berg, leder i Fagetisk råd. – Det store flertallet innmeldte saker ender med en veiledende konklusjon. Det at vi har rundt tretti slike saker i året, viser at brukerne har tillit til oss.



Nina Berg er regiondirektør i Ungplan Hordaland, som driver behandling og botiltak for barn og ungdom.

Foto: Eirik Hagesæter.

– Min erfaring er at psykologer opplever det som svært belastende å få en klage mot seg, sier Berg. – Jeg snakket nylig med en psykolog som hadde blitt innklaget. Hun var helt på felgen. Man tenker jo på de store og alvorlige sakene. Men ser vi på forrige landsmøteperiode, ble bare 57 % av de innmeldte sakene åpnet for videre utredning, etter at Fagetisk råd hadde vurdert dem i forhold til de etiske prinsippene. Fire av fem av sakene som ble åpnet endte med en veiledende konklusjon. En skal ikke gå duknakkert etter å ha fått fagetisk veiledning. Psykologers arbeidshverdag inneholder etiske dilemmaer og utfordringer som fører til at en kan gjøre overtramp. Mange av oss vet med oss selv at vi har sagt og

gjort ting som ikke holder etisk god standard, og vi vet at vi med god grunn kunne vært innmeldt til Fagetisk råd.



## Spør ikke om metode

Om lag en gang i måneden møter Berg de andre medlemmene i Fagetisk råd, for å diskutere saker de har brukt mangfoldige timer på å forberede. Det er interessante diskusjoner, forteller hun: – Jeg lærer mye, vi har ulike erfaringer og vinklinger, og jeg ser alltid nye sider ved sakene i løpet av gjennomgangen med de andre medlemmene. Jevnlige snakker hun med tvilrådig psykologer i rådgivingstelefonen for fagetikk. Fra sitt ståsted har hun derfor god oversikt over hvilke etiske dilemmaer psykologer særlig strever med, og hvilke feilgrep de gjør. Hun peker på at det ikke er overensstemmelse mellom det psykologene selv opplever som utfordringer, og det klagesakene gjenspeiler: – Det vi får flest spørsmål om i rådgivingstelefonen, er praktisering av taushetsplikten, forteller hun. – Klagen dreier seg oftere om kompetanse og metodebruk. Det får vi svært sjelden spørsmål om fra psykologene.

– Har du eksempel på slike klager?

– Det kan være at konklusjonen i en utredning eller en sakkyndig rapport fremkommer uten at det er tydeliggjort hvilke observasjoner og tolkninger konklusjonen bygger på, og ikke tar med usikkerhet og forbehold når det er grunnlag for det. Det nyanserte bildet mangler, eller rapporten gjenspeiler ikke godt nok hva psykologen har gjort. Når vi ber psykologen redegjøre bedre for metoder og fremgangsmåte, ser vi ofte at han eller hun har gjort et godt og grundig arbeid, uten at dette kom frem i rapporten. Det er altså ikke slik at helheten i psykologens arbeid har dårlig kvalitet, faktisk er det sjelden vi reagerer på selve hovedkonklusjonen, understreker Berg. – Et typisk tilfelle er der en mor har mistet omsorgen for barna sine. Hun reagerer på at psykologen har skrevet mye om henne men lite om far, og klager. Når vi så ber psykologen gjøre greie for arbeidet sitt, ser vi at utredningen er like grundig både når det gjelder mor og far, at metodebruken er god og at det ikke er noe å utsette på konklusjonen.

Andre klager kan gjelde bruk av Wisc-testen, hvor noen psykologer tilsynelatende ikke kjenner godt nok til sterke og svake sider ved testen. – Man skal ikke stille diagnose på grunnlag av én test, det kan fort bli feil, sier Berg. Over en tredjedel av klagesakene dreier seg om sakkyndighetsarbeid i familiesaker. Her er konfliktnivået høyt, og mange klager på partiskhet hos psykologen, eller at de har hatt en ubehagelig opplevelse av psykologen som maktperson.

## Psykologen som maktperson

– Har psykologene vanskeligheter med å se seg selv som maktpersoner?

– I noen sammenhenger tror jeg nok det. Men i forhold til klienter og pasienter er vi jo nettopp maktpersoner. Det er en asymmetrisk relasjon, noe som først og fremst oppleves av klient eller pasient. Den fagetiske veiledningen vil ofte inneholde en bevisstgjøring om denne skjevheten, og at klientens opplevelse av å bli behandlet respektløst kan ha sammenheng med den. Når en klagesak ender med at psykologen ser at han eller hun har gjort feil, opplever brukeren å ha blitt møtt med respekt.

På landsmøtet i fjor høst, var det diskusjon om ny ankeordning i klagesaker. Delegatene var uenige om begge parter i klagesaken skulle kunne anke. Noen tok til orde for at ankeordningen bare skulle gjelde for psykologer, ut i fra tankegangen om at pasient eller klient var ivaretatt gjennom lovverket og gjennom pasientombud og fylkeslege. Fag-etisk råd og Nina Berg ønsket klagerett

for begge parter. Landsmøtet vedtok at både klager og påklaget psykolog kunne anke avgjørelsen i en klagesak. Det er Berg glad for. – Ankeordningen skal ikke utelukkende ivareta medlemmene i Psykologforeningen. Ordningen vi har i dag signaliserer til klienter og til samfunnet at vi er klar over den makten vi har som fagfolk, og at vi vil ivareta den svake parten i dette, påpeker hun.



## Klagerne viser oss tillit

– Vi har utfordrende jobber, og kan foreta feilvurderinger eller ikke ivareta respekten godt nok. Vi er ikke perfekte. I dag får vi om lag tretti klagesaker i året, og det er nok der nivået bør ligge. Det viser at klientene har tillit til at vi behandler sakene ordentlig. De fleste klagesaker der klienten får medhold ender altså med en veiledende konklusjon. Men i forrige landsmøteperiode hadde vi tre saker som ble innrapportert til Helsetilsynet. Dette dreier seg om alvorlige brudd som ikke burde forekommet i det hele tatt.

– Noen klager på ting psykologen har sagt. Har du noe eksempel?

– En terapeut hadde en pasient som stadig maste om å få komme oftere til terapi. Til slutt svarte terapeuten at han ikke orket å se pasienten oftere. Dette er et fagetisk brudd, men fører jo ikke til alvorlige konsekvenser, som at psykologen mister sin autorisasjon. Det å ha en alvorlig deprimert pasient i behandling over lengre tid kan føre til at terapeuten sovner, enten bokstavelig talt, eller ved at terapeuten mister oppmerksomhet og tilstedeværelse.

## Pasienten skulle ha klagd

– Kan du komme med et personlig eksempel?

– Jeg husker godt en ung kvinne jeg hadde i behandling over et års tid. Det var store problemer i ekteskapet hennes, og det var mannen som hadde ordnet med at hun fikk timer hos meg. Han var også med i noen samtaler. Så uteble kvinnen. Etter en tid kontaktet mannen meg, og spurte om han kunne komme alene. Det fikk han. I løpet av samtalen begynte han å spørre meg om symptomer ved schizofreni, og jeg ga noen generelle svar. Senere ringte kvinnen meg. Nå hadde de to gått fra hverandre. Hun fortalte at ifølge mannen hadde jeg sagt at hun hadde schizofreni.

– Kvinnen meldte ikke saken, forteller Berg. – Men etter mitt syn hadde hun grunn til å gjøre det. Hun var jo min primærklient, og jeg skulle ikke ha åpnet for en samtale om henne i det hele tatt. Nå hadde jeg ordlagt meg på en måte som gjorde at mannen hennes hadde opplevd å få støtte fra meg til å gi sin kone en diagnose. Jeg burde ha visst at det ikke finnes generelle spørsmål, og tenkt på at nettopp noe sånt kunne være motivet for mannens spørsmål til meg. Jeg gjorde en feil, fikk en tilbakemelding og lærte av det. Slik er det, og faren for at noe lignende skal skje igjen, er mindre nå.

## Diskuterer med kolleger

– Er psykologer åpne overfor hverandre om vanskelige situasjoner de er i?

– Det varierer nok veldig i ulike arbeidsmiljøer. Mange har diskusjoner, og i rådgivningstelefonen opplever vi at kolleger har drøftet et problem, og så blitt enige om å kontakte rådgivningstelefonen. Mitt inntrykk er at der en jobber med særlig utsatte grupper, som rusmisbrukere eller med alvorlige psykiske lidelser, eller på arbeidssteder der en må ta mange raske avgjørelser, snakker man mye sammen om fagetikk.

– Hvordan er det å skulle gi råd til psykologer som kontakter rådgivningstelefonen?

– Det hender nok jeg føler for sterke forventninger om entydige svar. Men vi i Fagetisk råd er ikke annerledes enn andre psykologer. Vi vil ikke alltid kunne presentere ferdige løsninger, men jeg håper vi kan være gode samtalepartnere. Noen ganger ringer folk oss før de skal inn i en utfordrende situasjon, for eksempel en rettssak. Andre ganger fordi de trenger hjelp til å finne en vei ut av problemer de midt oppe i.

Hun forteller om psykologen som hadde en ung gutt i behandling. Gutten stjal en bil sammen med en kamerat, og havnet i grøfta. Dette var en traumatisk hendelse, og begge hadde behov for å bearbeide traumet. Guttene var under 18 år, og svært opptatt av at foreldrene ikke skulle få vite noe om dette. Psykologen hadde gått med på at begge kunne komme til samtale, og at foreldrene ikke skulle kontaktes. Plutselig satt psykologen med to pasienter, og dermed krav om dokumentasjon og journalføring. Psykologen var også i tvil om foreldrene burde vært kontaktet, men var redd for å bryte avtalen med ungdommene, slik at de mistet tillit både til terapeuten og til voksne generelt. Hun ringte rådgivningstelefonen for å få råd om hvordan å håndtere denne floken.

