

# ETIKRÅD OCH KLAGOMÅLSPROCEDUR

*Antagna den 17 september 2014, reviderade 15 september 2018.*

## A. Etikrådet

Etikrådet i yrkesföreningen Sveriges Auktoriserade Gestaltterapeuter (SAG) består av fyra medlemmar, plus två vid behov adjungerade, varav en sammankallande/ordförande. Medlemmarna väljs av årsmötet.

Etikrådets uppgifter kan sammanfattas i sex punkter

1. Rådgivande, konsulterande och informerande i etiska frågor.
2. Formulerar de etiska reglerna.
3. Utarbetar en klagomålsprocedur med möjlighet till överklagande.
4. Hantera och föreslå lösningar till föreningens styrelse.
5. Kan ta initiativ till möten om professionella etiska frågor.
6. Etikrådet har rapporteringsskyldighet inför årsmötet om sin verksamhet det gångna året.

## B. Klagomål

Terapeuten ska informera varje ny klient i sin verksamhet om sitt medlemskap i SAG och vad det innebär. Terapeuten skall informera om var klienten kan hitta ett klagomålsformulär.

Klagomålsformulär och informationsbroschyr ska finnas nedladdningsbara på föreningens hemsida.

## C. Klagomålsprocedur

### 1. Procedurens första skede

I det första skedet finns två vägar att gå, den ena är en möjlighet att konsultera Etikrådet, den andra är att direkt sända in ett formellt klagomål. Klienten uppmanas att i första hand söka en dialog med Etikrådet.

### 2. Konsultation

Konsultationen är ännu inget ärende; därmed kontaktas inte terapeuten i det här skedet utan klienten får stöd i sin fråga direkt av Etikrådet. Målet är att skapa en dialog som är till stöd för klienten. Konsultationen kan anses avslutad när klienten är nöjd, eller övergå i ett formellt klagomål.

### 3. Klagomål

Klagomål från klient ska alltid inlämnas skriftligen till Etikrådet på avsedd blankett.

Etikrådet ska sedan inom tre veckor besluta om klagomålet ska behandlas eller ej. Minst två av Etikrådets medlemmar ska stå bakom beslutet. I samband med detta ska en rådsmedlem utses att vara administrativt ansvarig och tillse att proceduren följs.

### 4. Avslag på formellt klagomål

Om Etikrådet beslutar att inte behandla ett formellt klagomål, ska klienten underrättas och handlingen överlämnas för arkivering hos SAG. Om klagomålet avslås under pågående terapi rekommenderas klienten starkt att själv ta upp frågan med terapeuten. Klienten skall informeras om att även terapeuten meddelas när ett klagomål inkommit och avslagits.



## 5. Behandling av formellt klagomål

Om Etikrådet beslutar att behandla klagomålet, ska kopia på detta skickas till berörd terapeut. Denne har då att inom tre veckor besvara klagomålet skriftligen till Etikrådet. Minst två medlemmar av Etikrådet (samma som tidigare) sammanträder sedan för bedömning av fortsatt hantering.

- a. I första hand ska parterna inom tre veckor erbjudas ett möte för dialog, där också en rådsmedlem deltar som moderator för att utröna möjligheterna till förlikning och avslut. Moderator ska i samband med detta kortfattat sammanfatta ärendet för arkivering samt informera övriga medlemmar av Etikrådet.
- b. Om detta inte kan genomföras har rådet att ensamt besluta om eventuell påföljd. Rådets beslut ska meddelas parterna inom tre veckor, och protokollföras. Parterna ska samtidigt informeras om sina rättigheter till överklagan. Även denna procedur ska arkiveras.
- c. Namnet på den medlem klagomålet gäller ska endast redovisas om rådets åtgärd blir uteslutning ur föreningen.

## D. Procedur vid överklagan

Båda parter har rätt att överklaga Etikrådets beslut. Överklagan ska skriftligen skickas till Etikrådet inom sex veckor sedan beslut meddelats. Etikrådet överlämnar då ärendet till en av styrelsen tillsatt kommitté för överklagan. Denna ska bestå av två betrodda föreningsmedlemmar (ej tillhörande SAG:s styrelse) och en vidtalad person med juridisk expertkunskap.

Kommittén ska sammanträda för behandling av ärendet inom åtta veckor. I den händelse då ärendet anses komplicerat har kommittén möjlighet att konsultera utomstående experter i frågan och anslå ytterligare tid för behandling. Beslut fattas med upprättad fil som underlag. Denna fil ska överlämnas till SAG för arkivering. Beslutet ska skriftligen meddelas parterna inom en tidsram av högst sex månader.

Kommittén har möjlighet att fastställa, ändra eller avvisa Etikrådets beslut. Kommittén kan också återförvisa ärendet till Etikrådet för förnyad behandling.

## E. Sanktioner

I händelse att Etikrådet – eller kommittén för överklagan – finner att klagomålet mot terapeuten är helt eller delvis berättigat kan följande åtgärder vidtas:

- a. Om terapeuten medger försummelse och är villig att granska sin kompetens rörande ärendet kan varning utfärdas, möjligen med en rekommendation om handledning.
- b. Om terapeuten bestrider någon form av försummelse eller fel ska en skarp varning utfärdas. Om försummelsen bedöms allvarlig och/eller risk för fortsatt felbehandling är uppenbar, ska uteslutning ur föreningen allvarligt övervägas.
- c. Terapeuten kan också åläggas att efter förmåga gottgöra klienten för uppkommet lidande.