



POSTUPAK POVODOM PRITUŽBE

1. Svrha

Svrha ovog postupka povodom pritužbe je osigurati sredstvo i propisati postupak kojim edukatori, edukanti i članovi UPSI mogu podnijeti pritužbu protiv drugog edukatora, edukanta, suradnika ili člana Udruge UPSI zbog kršenja odredbi Etičkog kodeksa Udruge UPSI.

1.1. Pritužbe razmatra Etičko povjerenstvo UPSI, a naslovljavaju se na predsjednika povjerenstva. Svaka osoba, bilo da je član Etičkog povjerenstva ili ne, koja sudjeluje u postupku povodom pritužbe ili prigovore ne bi trebala imati veze s osobom protiv koje je podnesena pritužba.

1.2. Etičko povjerenstvo može odlučiti o tome da se razmatranje predmeta povjeri članu druge edukacijske organizacije.

1.2.1. U slučaju iz prethodnog stavka predsjednik Etičkog povjerenstva Udruge UPSI kontaktira odgovarajuću odabranu osobu. Odabrana osoba ne smije imati nikakvu povezanost s oštećenom osobom. Predsjednik Etičkog povjerenstva prvom prilikom izvješćuje oštećenu osobu o ovoj odluci, te obavještava o izabranoj osobi koja će voditi postupak povodom pritužbe.

1.3. Sve osobe koje sudjeluju u postupku povodom pritužbe moraju djelovati na način da ne krše povjerljivost postupka. Pisani materijal koji se odnosi na pritužbu mora imati datum te svu zabilježenu i datiranu verbalnu komunikaciju.

1.4. Postupak povodom pritužbe se provodi na temelju načela utvrđivanja istine, pravednosti i poštenja. Postupci se mogu voditi kao neformalni postupci opisani u točki 3.1 ili kao formalni postupci opisani u točki 3.2.

1.5. Formalna pritužba podnosi se u roku od šest (6) mjeseci od navodnih događaja zbog kojih se pritužba podnosi. Postupci uobičajeno završavaju unutar (6) šest mjeseci od primitka formalne pritužbe. Vremenski rokovi moraju biti jasno određeni na početku postupka te strogo poštovani tijekom cijelog postupka. Kada se postupak, iz bilo kojeg razloga, ne može okončati u roku od 6 mjeseci, o tome se u pisanom obliku izvješćuju svi sudionici postupka.

2. Podnošenje pritužbe

2.1. Osoba koja želi podnijeti pritužbu (oštećena osoba) može započeti povjerljive razgovore s predsjednikom Etičkog povjerenstva u svezi postupka. Ako se pritužba odnosi na edukatora Udruge UPSI preporučuje se oštećenoj osobi da najprije razgovara s voditeljem edukacije, ukoliko je to moguće.

2.2. Svrha razgovora s predsjednikom Etičkog povjerenstva je informiranje oštećene osobe o postupcima. Pravila postupka povodom pritužbe Etičkog povjerenstva trebaju biti dostupna oštećenoj osobi.

2.3. Nakon početnog sastanka oštećena osoba može nastaviti s pritužbom formalnim ili neformalnim postupkom. U oba slučaja oštećena osoba daje pismenu izjavu i dostavlja je predsjedniku Etičkog povjerenstva. Etičko povjerenstvo potvrđuje primitak pismene izjave oštećene osobe unutar deset (10) radnih dana.

2.4. Sva se pismena dokumentacija između oštećene osobe i predsjednika Etičkog povjerenstva kopira i dostupna je osobi protiv koje je podnesena pismena pritužba.

3. Neformalni postupci

3.1. Udruga UPSI nije odgovorna za troškove putovanja ili za ostale troškove koji nastaju oštećenoj osobi ili osobi protiv koje je podnesena pritužba, a u svezi postupka povodom pritužbe.

3.2. Kada predsjednik Etičkog povjerenstva primi pritužbu, isti u prvom redu, ukoliko je moguće, provodi neformalni postupak – medijaciju, koji se može provesti u pogledu pritužbi koje se odnose na:

3.2.1. Uvredljivo i štetno ponašanje;

3.2.2. Povreda integriteta druge osobe;

3.2.3. Nepoštenje

3.2.4. Diskriminaciju, ponižavanje i omalovažavanje.

3.3. Neformalni postupci se ne smatraju prikladnima kada se pritužba odnosi na:

3.3.1. Loše profesionalno ponašanje;

3.3.2. Teško kršenje Etičkog kodeksa;

3.3.3. Kršenje pozitivnih zakonskih propisa,

3.3.4. Ponašanje koje bi moglo narušiti reputaciju Udruge UPSI i profesiju psihoterapeuta.

3.4. Cilj medijacije je omogućavanje i poboljšanje komunikacije, ispravljanje pogrešaka i pomirenje oštećene osobe i osobe protiv koje je podnesena pritužba. Predsjednik Etičkog povjerenstva imenuje medijatora koji nije povezan s oštećenom osobom ili s osobom protiv koje je pritužba podnesena. Medijator je član UPSI a može biti i vanjski suradnik. Medijator može organizirati odvojene ili zajedničke sastanke s oštećenom osobom i osobom protiv koje je pritužba podnesena. Medijator pismeno izvješćuje predsjednika Etičkog povjerenstva o ishodu medijacije. Nakon što je podnio izvješće predsjedniku Etičkog povjerenstva, medijator dalje ne sudjeluje u daljnjim postupcima.

3.5. Etičko povjerenstvo na temelju izvješća medijatora donosi odluku kojom će:

- utvrditi da je pritužba riješena u postupku medijacije i da se daljnji postupci neće voditi, ili
- utvrditi da postupak medijacije nije uspio i obustaviti postupak medijacije

3.6. Neformalni postupak mora se dovršiti u roku dvadeset osam (28) radnih dana od primitka pismene pritužbe.

4. Formalni postupci

4.1. Ako oštećena osoba želi podnijeti formalnu pritužbu, odnosno odbije pristupiti medijaciji, ili tijekom medijacije izjavi da odustaje od medijacije ili ako medijacija nije uspjela, oštećena osoba o navedenom obavještava predsjednika Etičkog povjerenstva. Etičko povjerenstvo u roku od 10 radnih dana potvrđuje primitak službene pritužbe i obavještava

podnositelja pritužbe i oštećenu osobu o zaprimljenoj pritužbi, te poziva podnositelja prijave i oštećenu osobu na dostavu dokumentacije i drugih dokaza. Predsjednik Etičkog povjerenstva imenuje Sud časti koje se sastoji od tri (3) člana Udruge UPSI. Jedna od tri osoba imenuje se predsjednikom Suda časti. Članovi Suda časti dužni su prijaviti bilo koji podatak koji može baciti sumnju na njihovu nepristranost u radu formalnog postupka pritužbe.

4.2. Oštećena osoba dostavlja Sudu časti službenu pismenu pritužbu i svu dokumentaciju i dokaze, a osoba protiv koje glasi pritužba sve pismene odgovore, dokumentaciju i dokaze.

4.3. Predsjednik Etičkog povjerenstva mora osigurati da je oštećena osoba upoznata s pravilima postupka povodom pritužbe.

4.4. Predsjednik Etičkog povjerenstva mora osigurati da je osoba protiv koje glasi pritužba obaviještena o službenoj pritužbi te da je ista pritužba podnesena, a kopija pravila postupka povodom pritužbe dostavlja se osobi protiv koje je pritužba podnesena.

4.5. Sud časti analizira i ocjenjuje dokaze te dogovara sastanak sa oštećenom osobom i osobom protiv koje je podnesena pritužba. Sud časti dostavlja strankama pismenu obavijest o sastanku unutar četrnaest (14) dana od imenovanja vijeća i najmanje 15 dana prije dana održavanja sastanka.

5. Postupak Suda časti

5.1. Sud časti ispituje navode pritužbe kako bi odlučilo o njezinoj osnovanosti.

5.2. Oštećena osoba i osoba protiv koje je podnesena pritužba mogu biti u pratnji kolege ili prijatelja koji bi govorio u njihovu korist.

5.3. Tijek postupka pred Sudom časti:

5.3.1. Oštećena osoba ili njen kolega/prijatelj iznosi sažetak pritužbe.

5.3.2. Osoba protiv koje je podnesena pritužba ili kolega/prijatelj iznosi sažetak slučaja i svoju obranu.

5.3.3. Oštećena osoba postavlja pitanja preko predsjednika Suda časti osobi protiv koje je podnesena pritužba.

5.3.4. Osoba protiv koje je podnesena pritužba postavlja pitanja oštećenoj osobi preko predsjednika Suda časti.

5.3.5. Članovi Suda časti mogu zatražiti pojašnjenje od obiju stranaka te izvršiti uvid u druge dokaze, pročitati dokumentaciju i saslušati svjedoke.

5.3.6. Kada Sud časti utvrdi da je stanje slučaja dovoljno raspravljeno predsjednik Suda časti izvješćuje sve strane da će dobiti pismenu odluku Suda časti u roku od deset (10) radnih dana od dana održavanja sastanka. Predsjednik Suda časti objavljuje dovršetak sastanka.

5.4. Odluke

Nakon dovršetka postupanja iz točke 5.3. Sud časti se nastavlja sastajati kako bi donijelo zaključak s prijedlogom odluke o pritužbi. Sud časti može zaključiti da pritužba nije osnovana.

5.5. Nakon završetka diskusije predsjednik Suda časti piše izvješće, zajedno s preporukama, koje predaje predsjedniku Etičkog povjerenstva u roku od deset (10) radnih dana od završetka postupka pred Sudom časti. Etičko povjerenstvo tada odlučuje koje će radnje poduzeti te izvješćuje stranke o ishodu postupka, odluci i radnjama koje treba poduzeti.

5.6. U slučaju da utvrđivanje činjenica i odlučivanje traje duže nego se na početku očekivalo, tada predsjednik Etičkog povjerenstva piše oštećenoj osobi i osobi protiv koje je podnesena pritužba s objašnjenjem o zastoju i daje novi datum završetka postupka.

5.7. U slučaju da oštećena osoba ne pristupi sastanku iz točke 4.5 bez valjanog razloga ili bez pravovremene isprike tada se pritužba odbacuje, a predsjednik Suda časti o tome pismeno izvješćuje predsjednika Etičkog povjerenstva.

5.8. U slučaju da osoba protiv koje je podnesena pritužba ne prisustvuje sastanku bez valjanog razloga ili bez pravovremene isprike, predsjednik Suda časti o tome izvješćuje Etičko povjerenstvo. Sastanak Etičkog povjerenstva održava se čim prije moguće. Sastanak je tada u svojstvu disciplinskog povjerenstva koje daje službenu preporuku Predsjedniku/ci Etičkog povjerenstva o radnjama koje treba poduzeti te o vrsti preporučenih prikladnih sankcija.

5.9. Sankcije: Ako je pritužba djelomično ili u cijelosti osnovana Etičko povjerenstvo će to utvrditi te uputiti formalan prijedlog Predsjedniku/ci Udruge UPSI s prijedlogom jedne od sljedećih sankcija:

5.9.1. da se osoba protiv koje je pritužba podnesena dužna pismeno ispričati oštećenoj osobi

ili

5.9.2. da se osoba protiv koje je pritužba podnesena dužna pismeno ispričati oštećenoj osobi i pismeno obvezati da će poduzeti radnje po pitanjima pritužbe u osobnoj terapiji te izvješćuje supervizora o svim detaljima i ishodu pritužbe;

ili

5.9.3. da se osobi protiv koje je podnesena pritužba izrekne opomena

ili

5.9.4. da je osoba protiv koje je pritužba podnesena dužna postupiti po gore navedenim točkama 5.9.1. i 5.9.2. te prestaje raditi kao edukator ili biti u svojstvu edukanta na određeno vrijeme dok po tom pitanju radi na terapiji;

ili

5.9.5. da se osobi protiv koje je pritužba podnesena suspendira prema potrebi svaka aktivnost u Udruzi UPSI sa ili bez obveze pridržavanja obveza navedenih u točkama 5.9.1 i 5.9.2;

ili

5.9.6. da se osobi protiv koje je pritužba podnesena prekine, prema potrebi, svaka aktivnost sa Udrugom UPSI sa ili bez obveze pridržavanja gore navedenih točaka 5.9.1 i 5.9.2.

5.10. Imenuje se član Suda časti koji prati sankcije, ako ih ima.

5.11. U slučaju da Sud časti utvrdi da pritužba nije osnovana, odlučiti će da oštećena osoba napiše pismenu ispriku osobi protiv koje je podnijela pritužbu.

6. Žalbe

6.1. Obje stranke mogu podnijeti predsjedniku Etičkog povjerenstva pismenu žalbu protiv odluke Etičkog povjerenstva u roku od četrnaest (14) dana od dostave odluke prvostupanjskog pritužbe iz razloga:

6.1.2. što su u postupku počinjene povrede postupka;

i/ili

6.1.3. što je žalitelj u mogućnosti predočiti nove dokaze, a koje prethodno nije mogao iznijeti, a da ih je iznio isti bi značajno utjecali na odluku Suda časti;

i/ili

6.1.4. zbog odluke o sankciji/odluci koju smatra nerazumnom ili nepravednom za stranke u postupku.

6.2. U slučaju žalbe predsjednik Etičkog povjerenstva imenuje Žalbeno vijeće od tri člana. Jedan član žalbenog vijeća se imenuje iz redova članova Etičkog povjerenstva koji nije sudjelovao u prvostupanjskom postupku, a druga dva člana se imenuju za tu priliku iz redova uglednih članova koji ne smiju biti ni privatno ni poslovno povezani sa strankama postupka, a od kojih je jedan, po mogućnosti, pravne struke. Žalbenom vijeću se dostavlja sva dokumentaciju u svezi pritužbe. Žalbeno vijeće ispituje slučaj, te nakon toga donosi odluku kojom žalbu odbija ili kojom preinačava prvostupanjsku odluku.

6.3. Žalbeno vijeće o svojoj odluci izvješćuje Etičko povjerenstvo, Predsjednika/cu Udruge UPSi te daje i preporuke, ako ih ima.

6.4. Odluka Žalbenog vijeća je konačna.

Dodatak 2.

POSTUPAK POVODOM PRIGOVORA PROTIV EDUKANATA

Postupak povodom prigovora se odnosi na prijavu ili primjedbu koju u obliku prigovora zbog kršenja Etičkog kodeksa podnosi član javnosti ili bilo tko izvan Udruge UPSI protiv edukanata psihoterapije.

Uvod

Svrha postupka prigovora je ispitivanje prigovora protiv Edukanata.

Ovaj postupak određuje pravila i postupke pomoću kojih Udruga UPSI rješava o prigovorima protiv edukanata.

Izraz edukant se odnosi na edukante psihoterapije neovisno o godini edukacije koju pohađaju.

1. Prigovori se odnose na probleme, zabrinutost, predstavke i primjedbe koje donosi član javnosti ili bilo tko izvan Udruge UPSI. Prigovor se protiv edukanta može podnijeti dok je edukant student Udruge UPSI, u roku od šest (6) mjeseci od datuma navodne povrede Etičkog kodeksa.

2. Prigovor je valjan ako je osoba protiv koje se podnosi prigovor bila edukant Udruge UPSI u razdoblju povrede Etičkog kodeksa.

3. Udruga UPSI nije odgovorna za bilo kakve troškove koji mogu nastati kod trećih osoba.

4. Bilo koja osoba koja ima dokaze o povredi načela i odredbi Etičkog kodeksa ili ima dokaze o kršenju ugovora, sporazuma ili neetičkog ponašanja u praktičnom radu s klijentima može kontaktirati predsjednika Etičkog povjerenstva radi podnošenja službenog prigovora.

5. Mnogi slučajevi manjih grešaka dobre prakse mogu se riješiti u četiri oka na sastanku između podnositelja prigovora i edukanta.

5.1. Svi oni koji su uključeni u postupke utvrđene i propisane ovim aktom, uključujući i vanjskog posrednika, trebaju ograničiti razgovor o sadržaju i procesu, te slijediti pravila povjerljivosti i nepristranosti. Imena uključenih stranaka spominju se samo u iznimnim slučajevima poput sankcije koja zahtijeva isključenje. Svrha ovih mjera je sačuvati prava i

interese stranaka u postupku. U svim drugim slučajevima, osim ovdje navedenim iznimnim slučajevima, podaci i materijali u svezi s time smatraju se povjerljivima.

Prigovori

1. Postupak povodom prigovora koji slijedi započinje primitkom pismenog prigovora od strane predsjednika Etičkog povjerenstva Udruge UPSI. Pismena potvrda dostavlja se podnositelju prigovora u roku od dva (2) tjedna od primitka.

1.2. Pismeni prigovor treba imati jasnu izjavu i iskaz o ponašanju na koji se prigovara sa svim relevantnim činjenicama te dokaze koji to podupiru.

1.3. Pismeni prigovor predsjedniku Etičkog povjerenstva Udruge UPSI i pismena potvrda primitka prigovora dostavljaju se poštom ili e-mailom.

2. Predsjednik Etičkog povjerenstva Udruge UPSI vodi postupak prigovora te potvrđuje ishod kada je postupak zaključen.

3. Predsjednik Etičkog povjerenstva informira predsjednika uprave - direktora Udruge UPSI ishodu kod raznih faza Postupka povodom prigovora, a mogu se savjetovati s vanjskim savjetnicima kod bilo koje faze Postupka povodom prigovora.

4. Prigovori u svezi pravnih, statutarnih, komercijalnih ili akademskih pitanja članova nisu u ovlasti Etičkog povjerenstva.

5. Udruga UPSI može zatražiti pravni savjet u svezi prigovora.

6. Predsjednik Etičkog povjerenstva izvješćuje edukanta o primljenom prigovoru.

7. Edukant protiv kojeg je podnesen prigovor podnosi pismeni odgovor u roku od dva (2) tjedna.

8. Cijeli postupak od primitka pismenog prigovora do zaključenja postupka ne smije trajati više od šest (6) do sedam (7) mjeseci pod uvjetom da nema žalbe.

9. Ispis edukanta Udruge UPSI. iz edukacije neće zaustaviti postupak ako se navodni prijestup dogodio za vrijeme pohađanja edukacije osobe u Udruzi UPSI ili u razdoblju od šest (6) mjeseci nakon što se osoba ispisala.

10. Obzirom da Postupak povodom prigovora može biti stresan i kompleksan proces za sve stranke u njemu, kod slučajeva gdje nema ozbiljnog prijestupa profesionalnog ponašanja, predsjednik Etičkog povjerenstva potiče i pomaže pronaći način rješavanja koji što više moguće poštuje obje stranke i njihove potrebe, a koji je u skladu s načelom pravednosti.

11. Predsjednik Etičkog povjerenstva može u određenim okolnostima imenovati jednu ili više osoba kod ispitivanja predmeta. Etičko povjerenstvo određuje uvjete koje navedene osobe moraju ispunjavati.

12. Ako se ne pronađe rješenje, kao u točki (10) na koje pristaju sve uključene stranke ili se radi o teškoj povredi Etičkog kodeksa, tada se Etičko povjerenstvo sastaje te može donijeti sljedeće odluke:

(I) prigovor se odbija;

(II) prigovor se odbija, ali stranke se uključuju u postupak rasprave i posredovanja;

(III) utvrđuje se da je prekršen Etički kodeks;

(IV) utvrđuje se da je prekršen Etički kodeks i izriče sankcija

(V) podnositelj prigovora i član protiv kojeg se podnosi prigovor izvješćuju se o donesenoj odluci.

13. Sankcije:

Ako je prigovor djelomično ili u cijelosti osnovan Etičko povjerenstvo će to utvrditi te može izreći jednu od sljedećih sankcija:

13.1. da se osoba protiv koje je prigovor podnesena dužna pismeno ispričati podnositelju prigovora;

ili

13.2. da se osoba protiv koje je prigovor podnesen dužna pismeno ispričati podnositelju prigovora i pismeno obvezati da će poduzeti radnje po pitanjima prigovora u osobnoj terapiji te izvješćuje supervizora o svim detaljima i ishodu prigovora;

ili

13.3. da se osobi protiv koje je podnesen prigovor izrekne opomena

ili

13.4. da se osoba protiv koje je podnesen prigovor isključuje iz edukacije na određeno vrijeme do godine dana ili trajno

Žalbe

1. Protiv prvostupanjske odluke Etičkog povjerenstva donijete u postupku povodom prigovora dopuštena je žalba.

2. Nezadovoljna stranka koja želi podnijeti žalbu, istu mora uputiti u pismenom obliku predsjedniku Etičkog povjerenstva unutar četiri (4) tjedna od dostave odluke Etičkog povjerenstva.

3. Stranka koja se žali treba dokazati postojanje razloga za žalbu i određeno navesti činjenice i dokaze na kojima temelji žalbu.

3.1. Etičko povjerenstvo odlučuje, prema slobodnoj ocjeni, postoje li razlozi za dopuštenje žalbe bilo koje od stranaka. Protiv odluke Etičkog povjerenstva da žalba nije dopuštena nije dopuštena posebna žalba.

4. Žalba je dopuštena samo ako:

(I) stranka stekne mogućnost uporabe novih dokaza nakon završetka prvostupanjskog postupka povodom prigovora, pod uvjetom da bi ti dokazi, da su ranije predočeni, mogli imati utjecaja na odluke Etičkog povjerenstva;

(II) su u prvostupanjskom postupku pred Etičkim povjerenstvom bitno povrijeđena pravila postupka;

(III) jedna od stranaka učini vjerojatnim da su sankcije neprikladne.

5. Ako Etičko povjerenstvo dopusti podnošenje žalbe predsjednik Etičkog povjerenstva saziva sjednicu žalbenog vijeća koje se sastoji od triju (3) starijih kolega koji nisu ranije bili uključeni u postupak, a koje imenuje u roku od 8 (osam) dana od dana donošenja odluke o dopuštenju žalbe.

6. Žalbeno se vijeće sastaje kako bi razmatralo žalbu na temelju podnesenih pismenih očitovanja i dokaza.

7. Žalbeno vijeće donosi odluku o žalbi koju dostavlja Etičkom povjerenstvu zajedno sa svojim zaključcima i preporukama, ukoliko ih ima.

7.1. Odluka Žalbenog vijeća dostavlja se pismeno Etičkom povjerenstvu i predsjedniku uprave/direktoru Udruge UPSI u roku od sedam (7) radnih dana.

7.2. Predsjednik etičkog povjerenstva izvješćuje podnositelja žalbe o zaključku Žalbenog vijeća u roku od sedam (7) dana od dostave odluke.

7.3. Kopije izvješća zaključaka i preporuka Žalbenog vijeća kojeg je imenovalo Etičko povjerenstvo dostavljaju se objema strankama i predsjedniku uprave/direktoru Udruge UPSI.

8. Predsjednik Etičkog povjerenstva provodi odluke Žalbenog vijeća koje su konačne.

9. Svi dokazi, pismena dokumentacija i svjedočenja u tijeku žalbe pohranjuju se sukladno zakonskim pravilima.

Bilješka: Udruga UPSI (poštanska adresa):

Mladena Fiolića 18e

Zagreb 10020

Hrvatska