

Zprávy z Etické komise

Stížnost na jednání psychologa v péči o dospívajícího klienta

Otec, v té době sedmnáctileté dívky, si stěžoval na postup psychologů při vyúčtování plateb za terapii své dcery a na způsob ukončení terapie dcery ze strany psychologů.

V prvním bodě stěžovatel uvádí, že psychologka odmítla na jeho žádost vyhotovit zprávu o terapii dcery, resp. nejdříve odmítla uvést termín, v němž ji vyhotoví, a nakonec ji odmítla vyhotovit úplně.

Ve druhém bodě stížnosti zmiňuje, že psychologka rodiče o délce terapeutické hodiny informovala až v průběhu terapie, kdy se vyjádřila, že hodina sezení trvá nikoli 60, ale jen 50 minut a že matka nezletilé, která také absolvovala konzultace u psychologů, sezení přetahuje.

Ve třetím bodě stížnosti uvádí otec, že psychologka nezaslala či nepředala rodičům během terapie dcery doklady o platbách za terapii a účtovala jim za čas věnovaný vytvoření přehledu těchto plateb.

Ve čtvrtém bodě si otec nezletilé také stěžuje, že psychologka telefonicky kontaktovala dceru, aby jí oznámila ukončení terapie pro ztrátu důvěry k jejím rodičům.

Psychologka k **prvnímu bodu** uvedla, že vyhotovení zprávy ze sezení s nezletilou přislíbila, za což žádala zaslání zálohy, otec chtěl znát datum vyhotovení, které mu zaslala. Zprávu nakonec nevytvořila proto, že se rozhodla respektovat přání dcery na důvěrnost některých informací, které dívka v rámci terapie sdělovala.

K délce konzultace, tedy k **druhému bodu** stížnosti psychologka sdělila, že matka nezletilé přijížděla na konzultace pozdě a přetahovala je. Psychologka pak musela posunout konzultace následujícím klientům. Také uvedla, že v současnosti přesněji informuje nové klienty o délce sezení.

Ke **třetímu bodu** stížnosti psychologka napsala, že rodičům poskytla doklad „Potvrzení o platbách“ a že výpis plateb byl nadstandardním úkonem, který si účtuje jako mimoterapeutický. Dodala, že doklady za platbu dává klientovi vždy po sezení, což při platbě převodem nebylo možné.

Ke **čtvrtému bodu** psychologka sdělila, že klientce telefonicky oznámila ukončení terapie z vážných důvodů, které s ní nerozebírala. Dodala, že klientka nezůstala bez psychologické péče, protože zároveň docházela společně s matkou na sezení ještě k dalšímu psychologovi.

EK ČMPS konstatovala:

K bodu 1 stížnosti: Psycholožka souhlasila s vytvořením zprávy pro rodiče, z důvodu povahy dcerou sdělovaných informací, které již téměř dospělá klientka otvírala jen v terapii, se však posléze rozhodla zprávu nevytvořit. Toto rozhodnutí měla transparentně sdělit rodičům jako jedné ze stran vícestranného smluvního pole.

a) Dle článku I.4 Etického kodexu psychologické profese psychologové „Rozpoznávají vícestranné smluvní pole a **zpřehledňují ho** pomocí písemných dohod včetně informovaného souhlasu, přičemž mají na paměti především zájem klienta, či vícero zájmů, které srozumitelně pojmenovávají.“

b) K tomuto bodu stížnosti lze vztáhnout též článek IV. I téhož Etického kodexu, podle kterého psycholog: e) Začleňuje do dohody o spolupráci též **pravidla pro sdílení informací**, která se obvykle týkají podávání zpráv o výsledku spolupráce a poskytování informací osobám, 1) které klient sám určil, 2) důležitým pro návaznost péče či pro spolupráci při péči o klienta (např. v multidisciplinárním týmu), 3) důležitým pro profesní stabilitu a rozvoj psychologa (např. při supervizi, inspekci, stížnosti atp.).

K bodu 2 stížnosti: Ve svém vyjádření psycholožka uvádí, že oficiální délka sezení je 50 minut, v podkladu s názvem Souhlas (s uchováním osobních údajů) jsou však uvedeny ceny sezení za jednu a za jednu a půl hodiny. Takový údaj může být pro klienta nejasný a vhodnější by byla konkrétní specifikace trvání v počtu minut.

Ve vyjádření k Výstupům z předběžného šetření dodává psycholožka, že po této zkušenosti již v písemných dohodách o spolupráci definuje, že hodina psychologické péče je 50 minut. Situace tedy vedla k vyjasnění podmínek s klienty a k větší ochraně psychologičiny praxe.

K bodu 3 stížnosti: K zpřehlednění kontaktu a proběhlých plateb přispívá i průběžné zasilání či předávání dokladů o platbě, v případě platby v hotovosti výdajovým dokladem, v případě platby převodem fakturou. Ke zpřehlednění přispívá i to, jsou-li ceny všech úkonů, standardních i nadstandardních, komunikovány se smluvní stranou vždy předem.

K bodům 2 a 3 stížnosti Etická komise konstatuje, že psycholožka měla více dbát na vyjasňování a zpřehledňování zájmů, závazků, podmínek a postupů profesionální spolupráce v souladu s článkem III.3, Etického kodexu *Pracovní spojení a jeho ochrana*, podle kterého: a) psycholog chrání pracovní spojení a podporuje vzájemnou důvěru. Varuje se proto situací, které by mohly vzájemnou důvěru narušit a pracovní spojení poškodit, ať jde o narušení smluvní nebo citové podstaty pracovního spojení.

K bodu 4 stížnosti lze uvést, že terapeut by měl mít na paměti svoji zodpovědnost za užití moci (viz článek III. 2 Etického kodexu psychologické profese) a dbát o vytváření podmínek pro aktivní přístup klienta k celému procesu terapie, včetně jejího ukončení. Psycholožka měla poskytnout klientce dostatek času na zpracování faktu končící terapie, na uvědomění si pocitů s touto skutečností spojených a možnost např. informovat se na návaznou péči. Způsob ukončení terapeutického kontaktu souvisí s podstatou, zejména citovou, pracovního spojení. Náhlé, telefonické ukončení kontaktu ze strany psychologa bez možnosti klienta se na ukončení připravit a bez dostatečného časového prostoru pro toto ukončení, může spojení narušit.

Ve svém vyjádření k Výstupům z předběžného šetření psycholožka dále píše, že ji stěžovatel měl poškozovat veřejně na internetových stránkách, kde měl uvádět nepravdivé informace. S odkazem na **článek III.3, bod c) Etického kodexu psychologické profese Pracovní spojení a jeho ochrana**, ve kterém se uvádí, že psycholog chrání též sám sebe před vykořisťujícími či jinak poškozujícími vztahy, lze doporučit zvážení právních kroků vůči pisateli nepravdivých údajů.

Etická komise doporučuje psycholožce více chránit vlastní hranice.

Ve svém vyjádření k Výstupům z předběžného šetření psycholožka dále uvádí, že Etická komise ČMPS porušila svůj Jednací řád, který jí ukládá zpravit stěžovatele a psychologa o stanovisku Etické komise schváleném Radou ČMPS do sedmi měsíců od přijetí stížnosti. Důvodem nedodržení tohoto termínu bylo zpracovávání předchozích stížností, jejichž počet roste, zatímco počet členů Etické komise je nyní nižší. Etická komise ČMPS se ústy svého zpravodaje přiděleného k vyřízení této stížnosti **za tuto skutečnost dotčeným stranám omluvila.**

Ze Etickou komisi ČMPS (ve složení Diana Valečková, Petra Špačková, Martina Hyžová, Matěj Strítěský, Bohumila Baštecká) Hedvika Boukalová, zpravodaj pověřený řešením stížnosti a Ivana Slavíková