Информированное согласие и документация: минимум, который защищает специалиста

Фефер Елизавета Валерьевна

“Я АКТИВ”

Антикризисный консультационный психологический центр. Наши специалисты помогут вам справиться со стрессом и эмоциональными трудностями, а также разработать индивидуальные стратегии преодоления кризисных ситуаций.

www.center-active.ru

Психологи бесплатно, онлайн по любым вопросам: оставьте заявку на сайте и получите консультацию психолога.

Фефер Елизавета Валерьевна

Практикующий психолог-консультант, специалист в области суггестивной психологии и телесной терапии.

Основные направления деятельности:

- работа с тревожными состояниями,
- стрессом и эмоциональным выгоранием,
- самооценкой и личными границами,
- психосоматическими проявлениями,
- страхами/фобическими реакциями.

Важность информированного согласия

Информированное согласие (ИС) и документация — часть профессиональной компетентности (стандарты APA/BPS/кодексы ассоциаций).

Главный принцип риск-менеджмента: что не проговорено и не зафиксировано — чаще становится источником претензий.

Бонус: ясность правил повышает доверие и терапевтический альянс. Правильное оформление ИС и чёткая документация способствуют снижению юридических рисков и повышению качества психологической помощи.

Шаги информированного согласия

ИС включает 3 шага:

- сообщить (простым языком),
- проверить понимание (вопросами),
- зафиксировать (подпись/галочка/сообщение).

Цель: не юридическая “броня”, а прозрачность и безопасность клиента.

Это помогает установить доверительные отношения с клиентом и минимизировать риски недопонимания.

Обеспечивается ясность каждого этапа взаимодействия для предотвращения возможных конфликтов.

Содержание информированного согласия

Минимум ИС: что клиент должен понять до старта:

- кто вы и ваша роль (психолог/психотерапевт, образование),
- формат и границы работы (сессии, связь, онлайн-условия),
- риски и ограничения терапии (возможны сильные эмоции,
- нет гарантий результата),
- конфиденциальность и исключения, оплата/отмена/перенос,
- когда может потребоваться врач/психиатр/экстренные службы.

Также важно обсудить с клиентом его ожидания от терапии и способы оценки прогресса в работе.

Объяснение ИС

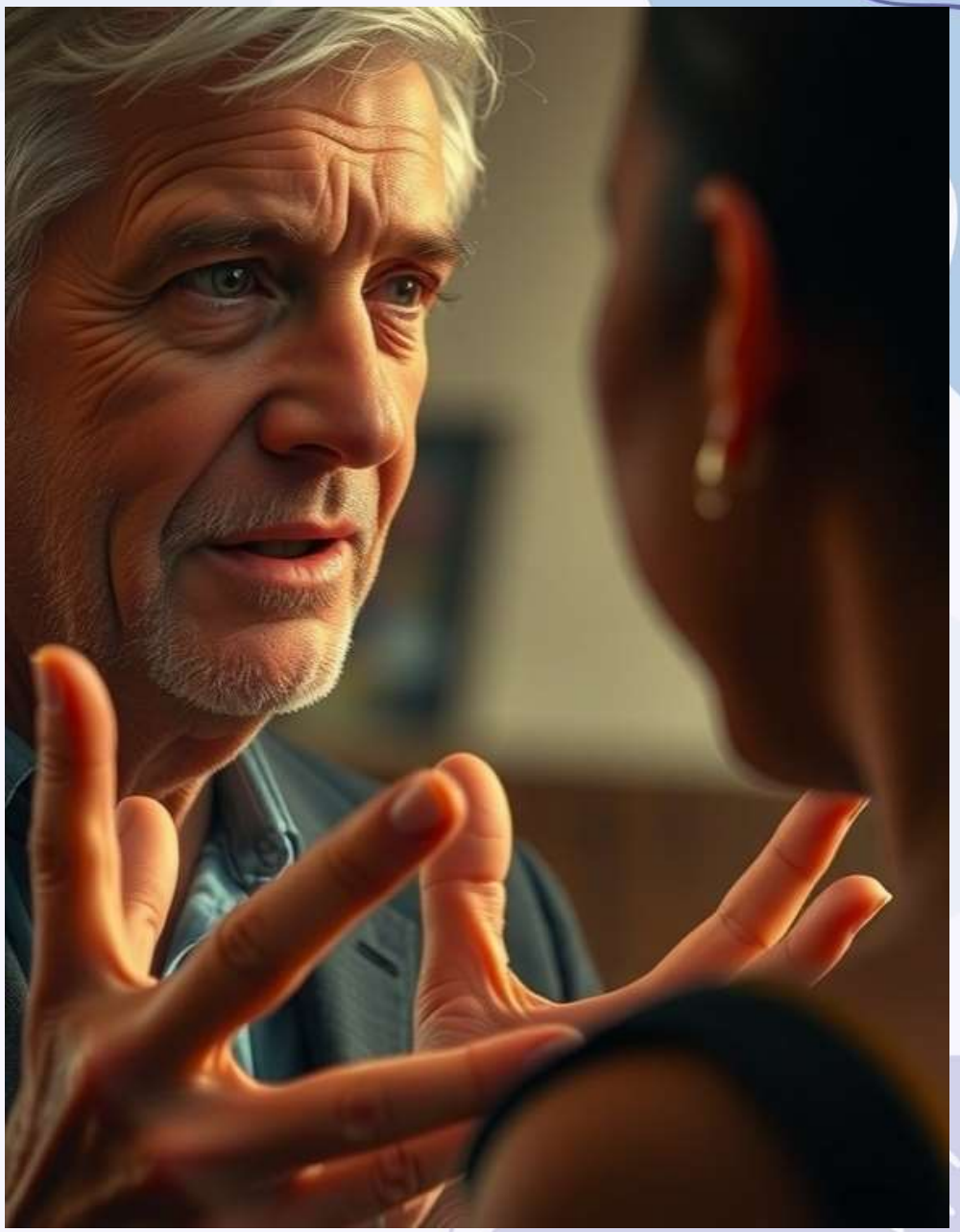
Как объяснить ИС “по-человечески”: готовая формула:

«Перед началом я коротко объясню правила — это защищает вас и меня, и делает работу предсказуемой».

«Вы можете задавать вопросы — важно, чтобы вы действительно понимали условия».

«Согласие — это ваше право, а не обязанность».

«Я уважаю ваше время и усилия, поэтому объясню всё максимально подробно и отвечу на все ваши вопросы».



Конфиденциальность

Конфиденциальность: 4 пункта, которые надо проговорить ясно:

- что именно конфиденциально (всё содержание терапии),
- как и где хранятся записи/анкеты/заметки,
- кто имеет доступ (обычно только специалист),
- использование супервизии (без идентифицирующих данных).

Важно также обсудить с клиентом возможные юридические последствия нарушения конфиденциальности.

Исключения из конфиденциальности

Исключения из конфиденциальности: “4 красные зоны”:

- угроза жизни себе (суицидальный риск),
- угроза жизни/вред другим,
- насилие/угроза детям и уязвимым (по юрисдикции),
- запрос суда/органов (по закону).

Важно: заранее описать алгоритм:

«по возможности сначала обсуждаем с вами». В таких случаях необходимо незамедлительно информировать соответствующие службы для принятия мер.

Скрипт объяснения исключений

Скрипт объяснения исключений (без запугивания):

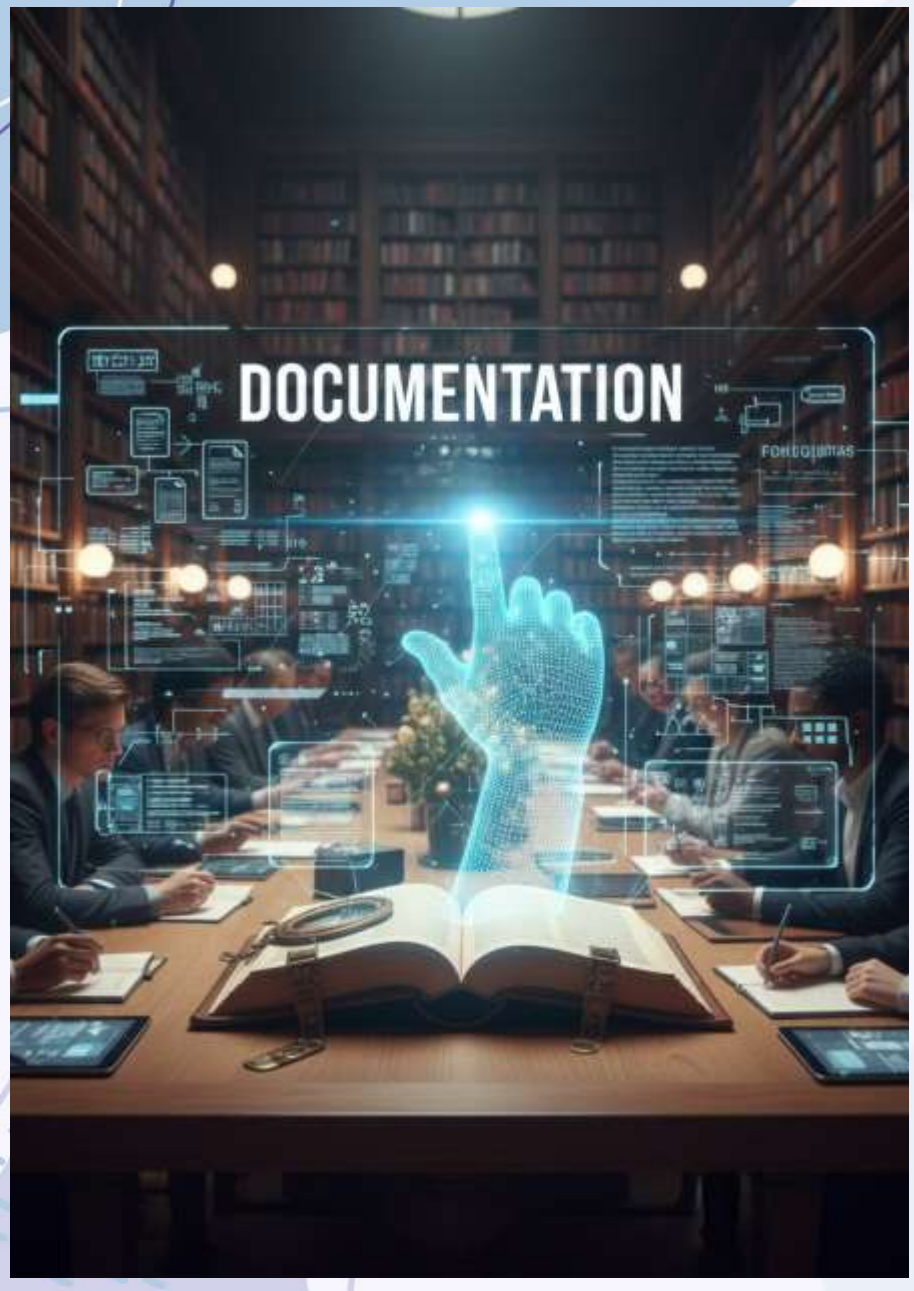
«Конфиденциальность — базовое правило.

Исключения только про безопасность и закон».

«Если появится риск для жизни, моя задача — действовать так, чтобы сохранить безопасность».

«В большинстве ситуаций мы сначала обсуждаем шаги вместе».

Мы всегда стремимся находить баланс между необходимостью действовать и сохранением доверительных отношений с клиентами.



Документация

Документация. Зачем фиксировать (и что даёт в споре):

документация поддерживает клиническое мышление: “что делаем и почему”. В случае конфликта защищает не эмоция “я помню”, а факт “это было согласовано/зафиксировано”.

Стандарты многих проф. сообществ требуют разумного объёма записей и защиты данных. Эффективная документация способствует повышению качества помощи и обеспечивает прозрачность принятых решений.

Минимальный комплект документов

Минимальный комплект документов (практический стандарт):

- интейк-анкета (основные данные + риски),
- ИС + контракт (в одном или двух документах),
- сессионные заметки,
- план безопасности (если есть риски),
- документ завершения (итоги, рекомендации, направления).

Все документы должны быть согласованы и утверждены всеми заинтересованными сторонами перед началом работы.

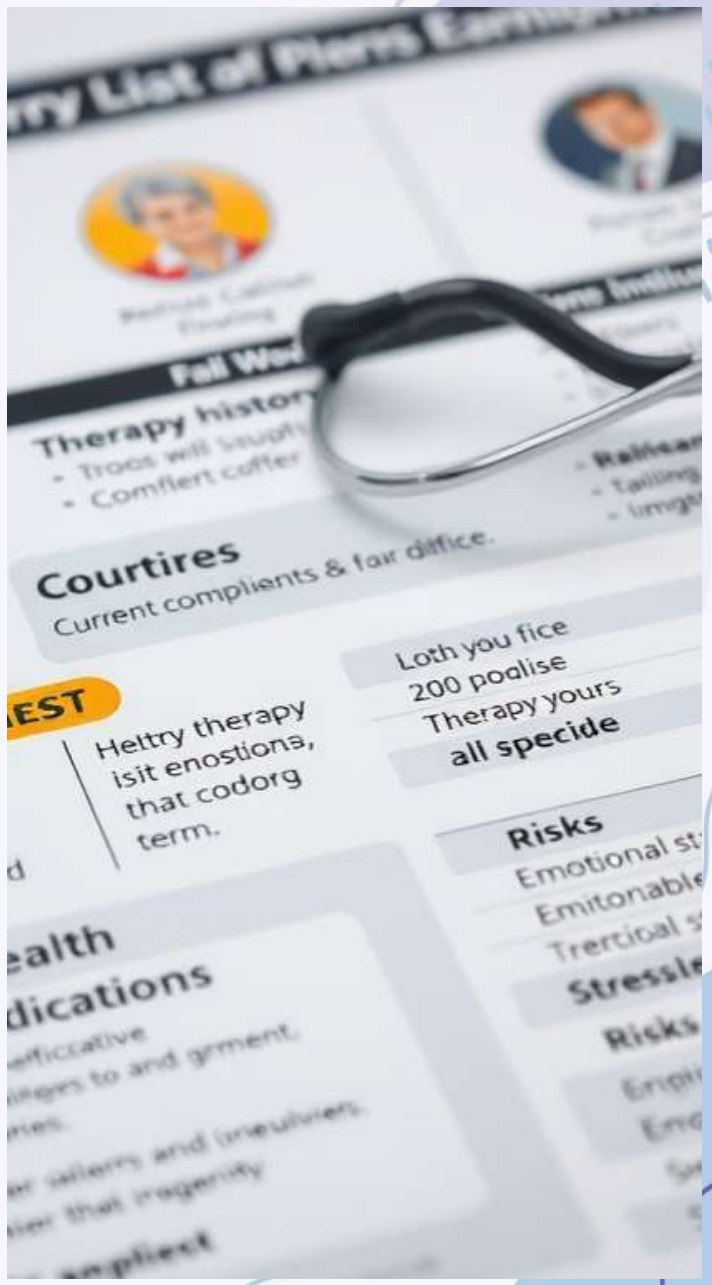
Интейк

Что фиксировать обязательно (без лишнего):

- контакты,
- часовой пояс,
- экстренный контакт (по договорённости),
- текущие жалобы,
- история терапии,
- медикаменты (если есть),

- риски: самоповреждение/суицид,
- насилие,
- употребление,
- психотические симптомы,
- сопутствующие заболевания (если влияет на терапию).

Принцип: фиксируем то, что влияет на безопасность и план лечения.

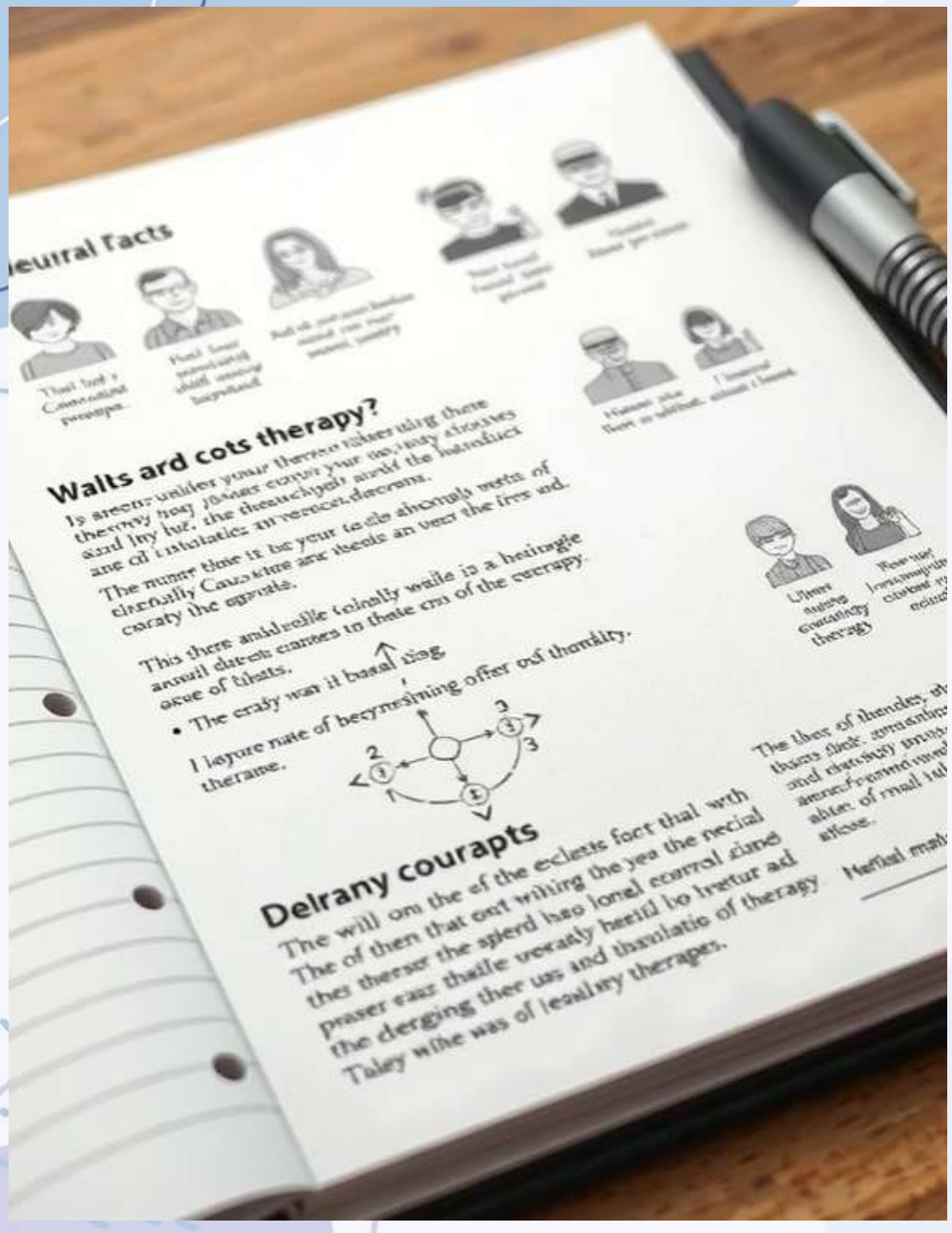


Сессионные заметки

Шаблон на 6 строк (быстро и достаточно):

- дата/время/формат,
- тема/запрос сессии,
- ключевые наблюдения (факты),
- интервенции/техники,
- договорённости/домашнее задание,
- риски и действия (если были).

Оценка эффективности проведённой сессии, общие выводы и рекомендации для будущих встреч.



Язык заметок

Как писать заметки безопасно. Язык “нейтральных фактов”:

- пишите: «сообщает», «отмечает», «наблюдается», «договорились».
- Не пишите оценочно: «истеричная», «манипулятор», «неадекватный».
- Минимизируйте идентификацию третьих лиц: не ФИО, а “партнёр/мать”.
- Не фиксируйте интимные детали, если они не нужны для терапии.

Указывайте в заметках только ту информацию, которая необходима для понимания ситуации и проведения терапии.

Изменения договора

Отдельный учёт “изменений договора”: защита от недоразумений.

Фиксируйте отдельной строкой (в заметках или в договоре):

- изменение цены,
- частоты,
- формата,
- правил отмены,
- согласие клиента (сообщение/подпись),
- дату вступления изменения в силу.

Регулярно обновляйте информацию об изменениях в договоре, чтобы все стороны были в курсе актуальных условий.

Храните записи об изменениях в удобном для поиска месте для быстрого доступа при необходимости.

Документация риска

Что бязательно отражать. Если есть риск (суицид/насилие/интоксикация):

- какие признаки/сообщения клиента,
- ваша оценка риска (низкий/средний/высокий),
- какие действия предприняли (план безопасности, направление),
- что клиент согласовал/обязался сделать.

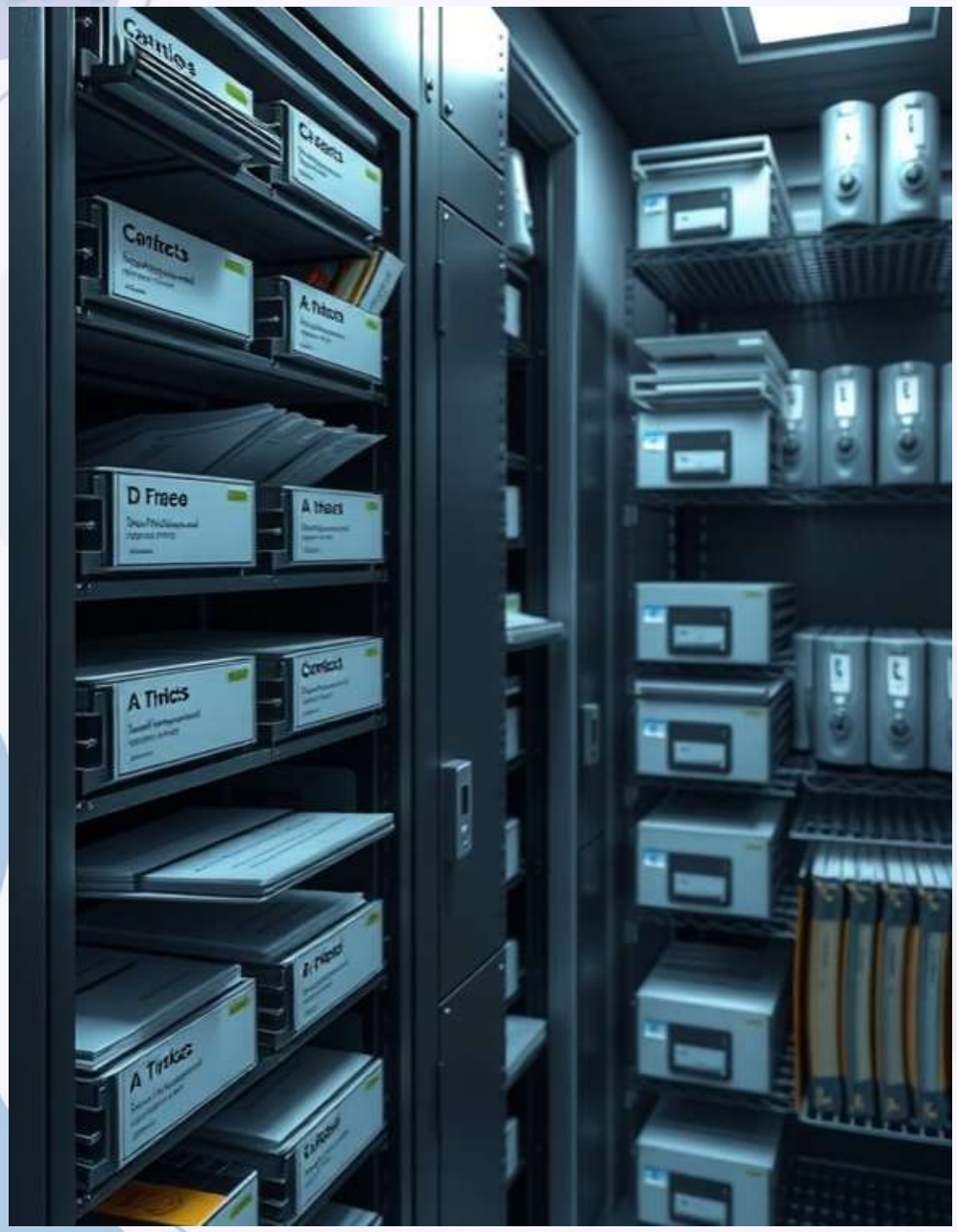
Также необходимо фиксировать результаты мониторинга состояния клиента после принятых мер.

План безопасности

Структура, которая реально работает:

- триггеры ухудшения,
- ранние признаки (мысли/телесные/поведение),
- самопомощь (3 шага),
- контакты поддержки (2–3 человека),
- контакты служб (экстренные),
- договорённость: что делает клиент при нарастании риска.

Важно также включить в план механизмы регулярного пересмотра и обновления мер безопасности.



Хранение данных

Принцип “минимум доступа — максимум защиты”:

- разделите идентификацию и содержание: контакты отдельно, заметки отдельно.
- Ограничьте доступ: только вы, пароль, 2FA. Резервные копии: шифрованные.

Бумажные носители: закрытый шкаф/сейф, без доступа третьих лиц. Регулярно обновляйте пароли и настройки безопасности для защиты ваших данных.

Онлайн-данные

Что укрепляет безопасность на практике: закрытое устройство, шифрование диска, сложный пароль, двухфакторная аутентификация, запрет автосохранения переписки “в облака” без контроля, отдельный рабочий аккаунт для практики.

Регулярное обновление программного обеспечения и антивирусная защита также важны для обеспечения безопасности онлайн-данных. Ели вы работаете в команде, важно проводить обучение сотрудников по вопросам кибербезопасности для предотвращения утечек информации.

Запись сессий

Должно быть подписано отдельное согласие (и указано, почему это важно). Если записываете аудио/видео: цель записи, где хранится, кто имеет доступ, срок удаления, право клиента отказаться без последствий.

Без отдельного согласия — лучше не записывать.

Необходимо чётко информировать клиента о факте записи и его правах. Обеспечьте возможность для клиента в любой момент ознакомиться с материалами записи.

Клиент хочет записывать сессию

Клиент хочет записывать сессию: как оформить границу.

Варианты политики: запрет записи, разрешение при условиях (только личное использование, без публикации).

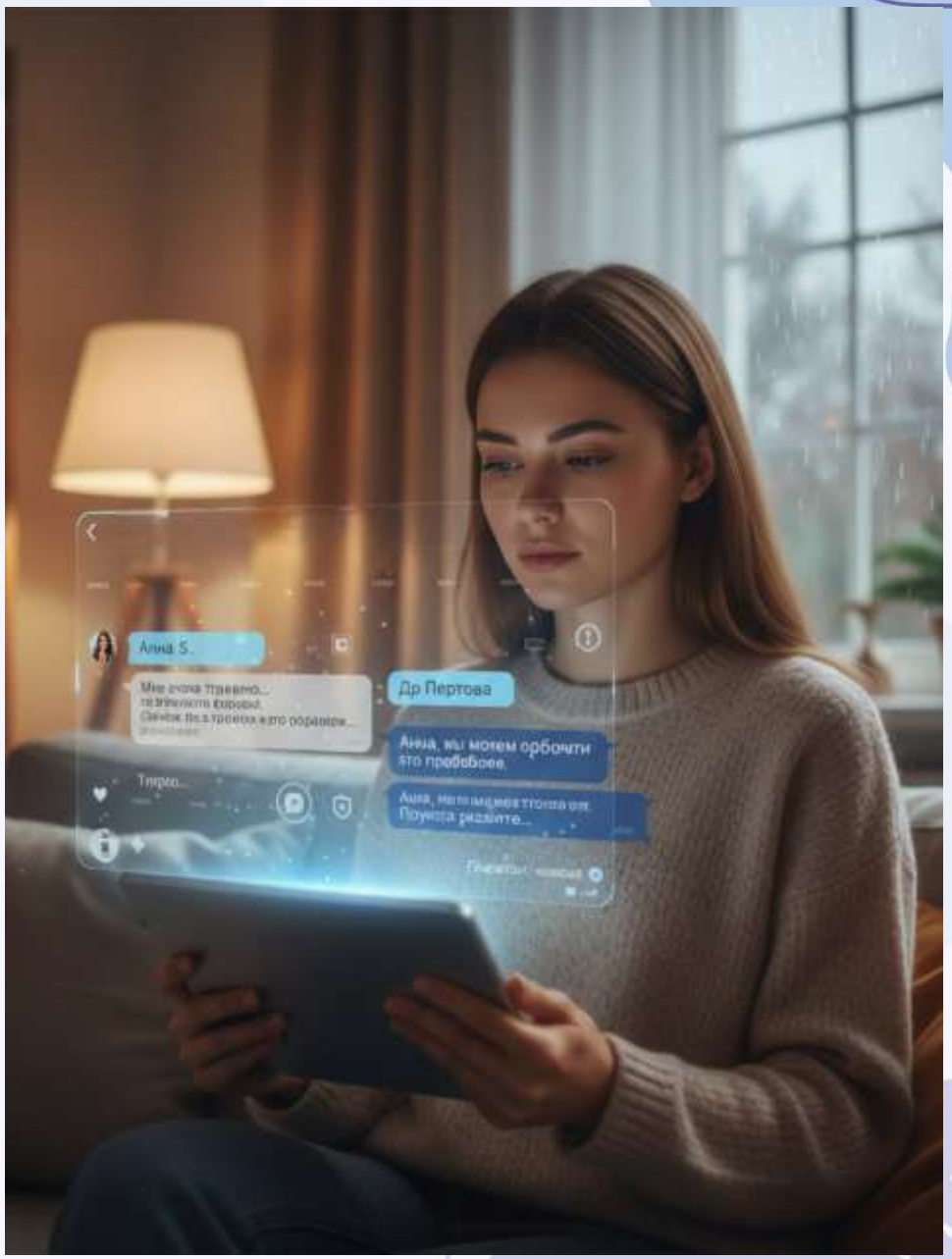
Скрипт: «Чтобы сохранить безопасность и конфиденциальность, запись возможна только по договорённости и с правилами хранения».

Нарушение правил может привести к прекращению предоставления услуг и обращению в соответствующие органы власти.

Переписка в мессенджерах

Переписка в мессенджерах: как не создать юридическую ловушку.

- определите: для чего переписка, например, (организационное/краткие отчёты),
- пропишите срок ответа,
- запретите “терапию в чате”,
- **в контракте:** переписка может сохраняться на серверах мессенджера (цифровой риск).
- установите правила конфиденциальности для защиты чувствительной информации.
- определите ответственных за мониторинг и контроль соблюдения правил переписки.



Сроки хранения и удаление

Настройте внутренний регламент:

- сколько храните документы (по когда уничтожаете и как (удаление + очистка/шредер),
- отдельный пункт: что делаете при закрытии практики/смене устройства.
- назначте ответственных за соблюдение регламента, если работаете в команде и регулярно проводите проверки его выполнения.

Разработайте процедуры для документирования каждого этапа работы с документами.

Передача информации третьим лицам

Только с согласием. Запрос от родственников/работодателя: без письменного согласия клиента — не обсуждаем содержание.

Исключение: “красные зоны” (безопасность/закон).

Формула: «Я могу подтвердить факт обращения только при наличии согласия; содержание не обсуждается».

В случае возникновения спорных ситуаций приоритет имеет защита конфиденциальности клиента.

Супервизия

Как объяснить и как защитить клиента:

«Я обсуждаю сложные случаи на супервизии, но без данных, которые могут вас идентифицировать».

В документации: отметьте, что супервизия возможна в обезличенном формате.

Практика: менять детали (возраст/профессия) при обсуждении, если редкий случай.

Также важно получить согласие клиента на участие его случая в супервизии, чтобы обеспечить дополнительную защиту его конфиденциальности.

Право клиента на информацию

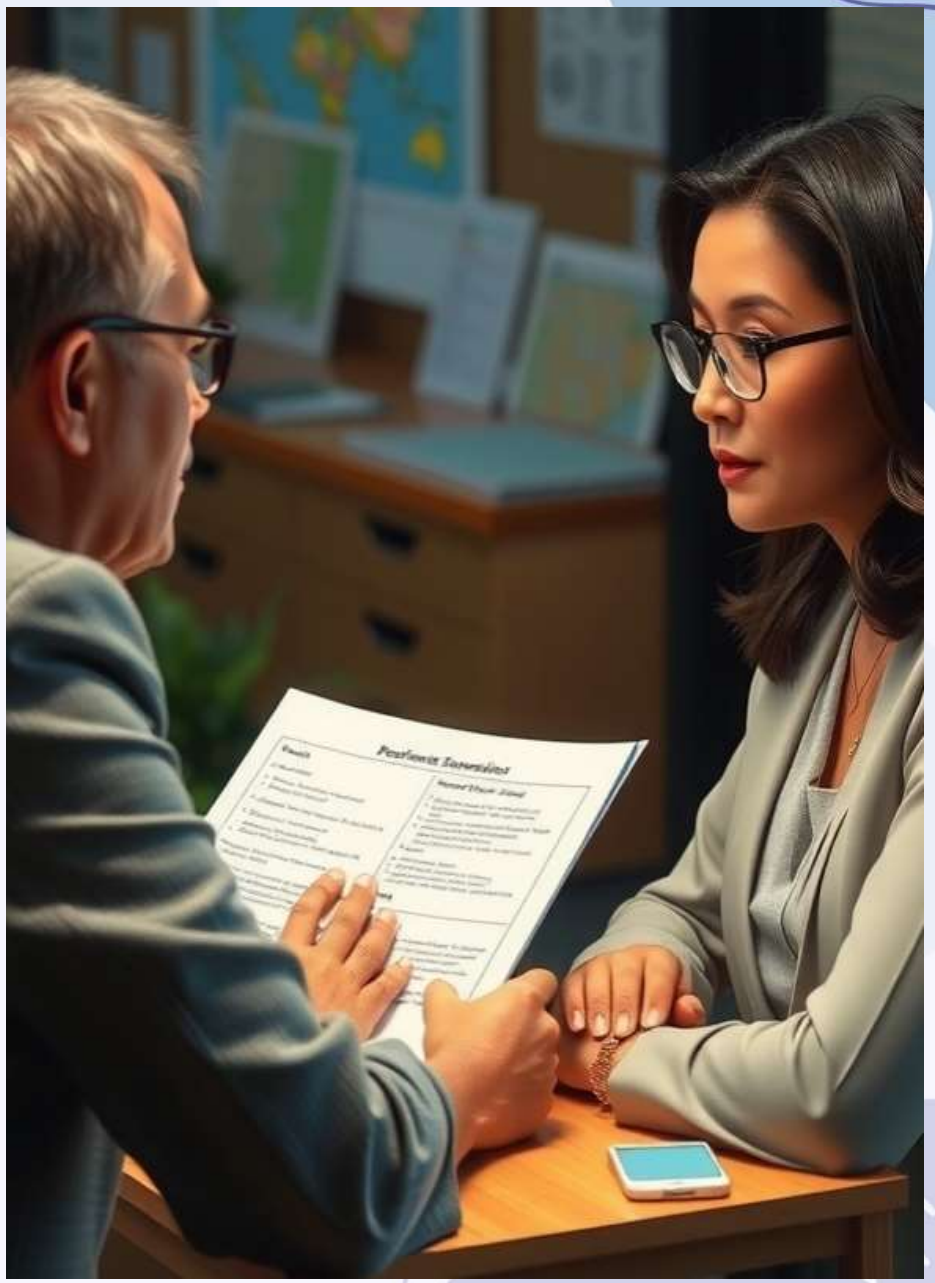
Право клиента на информацию: что можно/нельзя выдавать.

Вы можете предоставлять: общую информацию о процессе, рекомендации, выписку по договорённости.

Осторожно с: полными сессионными заметками (там часто есть рабочие гипотезы).

Любые справки/заключения — только в рамках компетенции и закона.

Указывайте источники информации, на которых основаны ваши рекомендации и выводы.



Научная логика

Научная логика: **почему прозрачность снижает конфликты**.

В исследованиях альянса согласование целей/задач уменьшает “ruptures” (разрывы контакта) и повышает удержание.

Safran & Muran показывали роль своевременного прояснения и “repair” (ремонта отношений).

ИС и рамка — профилактика разрывов.

Прозрачность и своевременное разъяснение способствуют созданию доверительной атмосферы, что укрепляет взаимодействие между участниками альянса.

Внедренческий протокол

Пошаговый внедренческий протокол: “ИС за 10 минут”:

- отправить ИС до встречи, на сессии: кратко проговорить 6 ключевых блоков (роль, формат, риск, конфиденциальность, исключения, кризис),
- задать вопросы по каждому блоку для уточнения понимания,
- определить ответственных за выполнение задач по каждому из блоков.

“Я АКТИВ”

Антикризисный консультационный психологический центр. Наши специалисты помогут вам справиться со стрессом и эмоциональными трудностями, а также разработать индивидуальные стратегии преодоления кризисных ситуаций.

www.center-active.ru

Психологи бесплатно, онлайн по любым вопросам: оставьте заявку на сайте и получите консультацию психолога.

Спасибо за внимание!

Спасибо за внимание. В этой презентации мы рассмотрели основные аспекты работы с клиентами и документацию, включая важность информированного согласия, правила конфиденциальности и хранение данных.

Мы надеемся, что эта информация будет полезна в вашей профессиональной деятельности.