

ZASADY WSPÓŁPRACY | PSYCHOTERAPIA | KONSULTACJE PSYCHOLOGICZNE**Pracownia Dobrej Relacji Anna Malec****Preambuła**

W Pracowni Dobrej Relacji Anna Malec (dalej: Pracownia) psychoterapia i konsultacje psychologiczne rozumiane są jako ważny i uporządkowany proces współpracy realizowany w bezpiecznej relacji terapeutycznej z poszanowaniem godności i autonomii Klienta. Głównym celem jest zmniejszenie cierpienia oraz poprawa funkcjonowania Klienta w obszarze zdrowia psychicznego, a także rozwój coraz bardziej świadomego i dojrzałego przeżywania siebie w relacji z samym sobą oraz otaczającym światem. Niniejszy dokument służy zapewnieniu jasności, przejrzystości i bezpiecznych warunków dla prowadzenia procesu oraz określa zasady współpracy w zakresie usług psychoterapeutycznych i konsultacyjnych świadczonych przez Pracownię.

§1. Strony współpracy i definicje

1. Klient – osoba fizyczna korzystająca z usług psychoterapeutycznych i konsultacyjnych realizowanych w Pracowni.
2. Pracownia – podmiot odpowiedzialny za ramy organizacyjne, formalne i merytoryczne procesu terapeutycznego.
3. Terapeuta – psycholog i/lub psychoterapeuta realizujący proces terapeutyczny w ramach struktury Pracowni, działający w ramach jej standardów, procedur oraz pod kierownictwem merytorycznym Anny Malec.
4. Proces terapeutyczny – całość współpracy terapeutycznej, obejmującej psychoterapię lub konsultacje psychologiczne, realizowanej w Pracowni przez Terapeutę i ukierunkowanej na ochronę i poprawę zdrowia psychicznego Klienta.

§2. Charakter usług

1. Usługi świadczone przez Pracownię mają charakter terapeutyczny. Obejmują psychoterapię i konsultacje psychologiczne. Obie formy ukierunkowane są na ochronę, zachowanie, przywracanie i poprawę zdrowia psychicznego. Realizowane są przez osoby posiadające odpowiednie kwalifikacje, zgodnie z zasadami etyki, wiedzą naukową i obowiązującym prawem.
2. Częstotliwość spotkań ustalana jest indywidualnie z uwzględnieniem celu oraz potrzeb procesu terapeutycznego.
3. Pierwsze spotkanie ma charakter konsultacji kwalifikującej w zakresie zdrowia psychicznego i jest prowadzone przez Kierownika Zespołu Terapeutycznego lub osobę wskazaną. Celem spotkania jest wstępne rozpoznanie sytuacji, ocena wskazań do psychoterapii/konsultacji psychologicznych oraz ustalenie adekwatnej formy dalszej współpracy.

§3. Zakres i granice odpowiedzialności

1. Pracownia działa w oparciu o zespół terapeutów pracujących zgodnie ze wspólnymi standardami merytorycznymi, pod kierunkiem Anny Malec, odpowiedzialnej za ramy metodyczne oraz spójność podejścia terapeutycznego.
2. Praca terapeutyczna opiera się na autorskim podejściu integracyjnym, gdzie narzędzia i metody pracy pochodzą z różnych szkół i koncepcji psychologicznych. Dostosowane są do wartości Pracowni, rozpoznanych potrzeb Klienta i procesu.
3. Pracownia odpowiada za organizację procesu, standardy merytoryczne pracy oraz ochronę danych. Terapeuta odpowiada za rzetelne prowadzenie procesu i przestrzeganie zasad etyki zawodowej. Klient odpowiada za aktywny udział w procesie terapeutycznym, informowanie o istotnych zmianach oraz przestrzeganie zasad współpracy.
4. Szczegółowe cele, ramy czasowe i warunki współpracy ustalane są z Terapeutą w toku pierwszych spotkań oraz na bieżąco aktualizowane w trakcie trwania procesu.
5. Podjęcie procesu terapeutycznego nie stanowi gwarancji osiągnięcia określonych rezultatów. Usługa ma charakter starannego działania i realizowana jest zgodnie z aktualną wiedzą naukową, obowiązującymi standardami zawodowymi oraz zasadami etyki. Odpowiedzialność Pracowni ogranicza się do należytego wykonywania usługi. Pracownia nie ponosi odpowiedzialności za skutki decyzji podejmowanych przez Klienta poza procesem terapeutycznym.
6. Proces terapeutyczny nie zastępuje leczenia psychiatrycznego. W przypadku kryzysu konieczna jest konsultacja lekarska.

§4. Poufność, dokumentacja i superwizja

1. Treść spotkań objęta jest tajemnicą zawodową. Tajemnica może zostać uchylona wyłącznie w przypadkach przewidzianych prawem, w szczególności gdy: istnieje zagrożenie życia lub zdrowia Klienta lub innych osób, zachodzi podejrzenie popełnienia przestępstwa ściganego z urzędu, Klient wyrazi pisemną zgodę na ujawnienie określonych informacji.
2. Dokumentacja procesu terapeutycznego prowadzona jest zgodnie z przepisami prawa i standardami Pracowni.
3. Nagrywanie lub utrwalanie dźwięku bądź obrazu w trakcie spotkań przez Klienta wymaga uprzedniej, pisemnej zgody Terapeuty, Pracowni oraz wszystkich uczestników spotkania. Pracownia nie utrzuwa treści spotkań. Nagranie może zostać wykonane wyłącznie za uprzednią, pisemną zgodą Klienta oraz w określonym celu, w szczególności do superwizji.
4. Proces terapeutyczny może być omawiany w ramach superwizji z zachowaniem poufności i koniecznej anonimizacji danych.

§5. Zasady organizacyjne

1. Spotkania odbywają się w ustalonym terminie i trwają 60 minut, o ile strony nie ustalą inaczej. Spóźnienie Klienta wliczone jest w czas spotkania. Spotkania dłuższe wymagają wcześniejszego ustalenia. Odpłatność za takie spotkania ustalana jest

proporcjonalnie do czasu pracy Terapeuty. Spotkania organizowane poza standardowym kalendarzem pracy Terapeuty mogą wiązać się z wyższą odpłatnością, zgodnie indywidualnym ustaleniem potwierdzonym mailowo.

2. Każde umówione spotkanie jest odpłatne niezależnie od obecności Klienta. Umówione terminy oraz zmiany organizacyjne potwierdzane są mailowo przez Pracownię.
3. Przewidywaną nieobecność należy jak najwcześniej zgłosić do Pracowni mailowo lub telefonicznie. Pracownia może zaproponować zmianę terminu wyłącznie w ramach dostępnych możliwości organizacyjnych.
4. W przypadku wykorzystania zwolnionego terminu przez inną osobę z listy oczekujących opłata nie jest naliczana. Przeniesienie terminu i/lub zwolnienie z opłaty nie stanowi prawa Klienta i zależy od dostępności miejsca. Informacja o wykorzystaniu terminu przez zastępstwo przekazywana jest mailowo.
5. W przypadku odwołania spotkania przez Pracownię opłata nie jest naliczana. W miarę możliwości proponowany jest termin zastępczy.
6. W przypadku braku warunków do bezpiecznej pracy terapeutycznej, w szczególności gdy Klient znajduje się pod wpływem alkoholu lub innych substancji psychoaktywnych, zachowuje się agresywnie lub poważnie zakłóca przebieg sesji, Terapeuta może odmówić rozpoczęcia lub przerwać spotkanie. Spotkanie uznaje się wówczas za zrealizowane organizacyjnie. Ocena sytuacji należy do Terapeuty.

§6. Kontakt pomiędzy sesjami

1. Kontakt pomiędzy sesjami nie stanowi elementu standardowej usługi terapeutycznej. Zakres i forma kontaktu ustalane są indywidualnie z Terapeutą i zależą od charakteru procesu, zaleceń superwizyjnych oraz zasad przyjętych w Pracowni.
2. Ewentualne wiadomości o charakterze terapeutycznym nie zastępują sesji i omawiane są podczas kolejnego spotkania.
3. Terapeuci nie prowadzą stałego wsparcia pomiędzy sesjami ani dyżurów interwencyjnych. Odpowiedź na wiadomość udzielana jest w czasie adekwatnym do organizacji pracy i nie stanowi natychmiastowej interwencji.
4. Wiadomości organizacyjne należy kierować w pierwszej kolejności do biura Pracowni.
5. W sytuacji bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia należy skontaktować się z numerem 112/służbami pomocowymi.

§7. Zmiana terapeuty

1. Zmiana terapeuty może nastąpić w wyniku okoliczności losowych uniemożliwiających dalsze prowadzenie procesu oraz w wyniku decyzji podjętej przez Terapeutę, zalecenie Kierownika Zespołu Terapeutycznego i/lub na wniosek Klienta.
2. Klient może zgłosić potrzebę zmiany Terapeuty w toku współpracy. Zaleca się wcześniejsze omówienie tej potrzeby z dotychczasowym Terapeutą w celu wyjaśnienia trudności zachodzących w relacji terapeutycznej.
3. Decyzję o zmianie podejmuje Kierownik Zespołu Terapeutycznego, po indywidualnym rozpoznaniu sprawy, biorąc pod uwagę jako priorytet dobro Klienta oraz możliwości organizacyjne Pracowni.
4. Zmiana Terapeuty oznacza zakończenie dotychczasowego procesu i może wiązać się z rozpoczęciem kwalifikacji do nowego procesu o odrębnych ramach. Jednocześnie Pracownia nie gwarantuje dostępności innego Terapeuty w tym samym terminie ani zachowania dotychczasowej częstotliwości spotkań.

§8. Forma realizacji spotkań

1. Spotkania odbywają się w formie stacjonarnej, hybrydowej lub online, zgodnie z ustaleniami między Terapeutą a Klientem oraz z uwzględnieniem charakteru procesu i jego dobra. Forma online wymaga każdorazowego uzgodnienia i nie stanowi automatycznej alternatywy dla spotkań stacjonarnych.
2. W przypadku spotkań online Klient zobowiązuje się do zapewnienia warunków umożliwiających zachowanie poufności i bezpieczeństwa po swojej stronie, w szczególności prywatnego miejsca, urządzenia z połączeniem audio i wideo, stabilnego internetu. Wskazane jest korzystanie ze słuchawek.
3. W przypadku braku odpowiednich warunków technicznych lub uzasadnionego podejrzenia naruszenia poufności Terapeuta może przerwać spotkanie online, które uznaje się za zrealizowane organizacyjnie.
4. W przypadku realizacji spotkań online miejscem świadczenia usługi pozostaje siedziba Pracowni.
5. Spotkania wyłącznie w formie połączenia głosowego mogą odbywać się jedynie wyjątkowo, po uzgodnieniu z Terapeutą.
6. Spotkania realizowane poza siedzibą Pracowni, w tym w formie wizyty domowej, wymagają indywidualnego uzgodnienia warunków organizacyjnych i odpłatności.

§9. Przerwy w pracy Terapeuty

1. W przypadku planowanej przerwy w pracy Terapeuty Klient informowany jest o niej z możliwie odpowiednim wyprzedzeniem, co do zasady nie krótszym niż jeden miesiąc, o ile okoliczności na to pozwalają.
2. W zależności od charakteru procesu terapeutycznego oraz bieżących możliwości organizacyjnych Pracowni możliwe jest: zaplanowanie przerwy w pracy, wcześniejsze przygotowanie procesu do czasowego zawieszenia, zaproponowanie konsultacji zastępczej w sytuacjach uzasadnionych.

3. W sytuacjach nagłych lub kryzysowych, Kierownik Zespołu Terapeutycznego każdorazowo podejmuje indywidualną, rozpoznaną decyzję dotyczącą sposobu zabezpieczenia procesu, z uwzględnieniem dobra Klienta oraz możliwości organizacyjnych Pracowni.

§10. Zawieszenie i przerwanie procesu terapeutycznego

1. Brak obecności Klienta na trzech kolejnych umówionych spotkaniach, bez wcześniejszego ustalenia zasad zawieszenia, może skutkować uznaniem procesu za zakończony z decyzji Klienta. W takim przypadku miejsce może zostać przekazane innej osobie z listy oczekujących. Przed uznaniem procesu za zakończony Pracownia podejmuje próbę kontaktu z Klientem.
2. Powyższe nie zwalnia z obowiązku uregulowania należności za zarezerwowane terminy.
3. Nieobecność nie stanowi zawieszenia procesu. Zawieszenie wymaga uprzedniego uzgodnienia z Terapeutą oraz określenia orientacyjnego terminu powrotu.
4. Powrót do terapii po przerwaniu procesu traktowany jest jako nowe zgłoszenie i zależy od dostępności terminów. Decyzję o wznowieniu procesu podejmuje Terapeuta w konsultacji z Kierownikiem Zespołu Terapeutycznego.

§11. Zakończenie procesu terapeutycznego

1. Zakończenie procesu terapeutycznego stanowi integralną część pracy i element odpowiedzialnego dbania o jego przebieg.
2. Co do zasady proces kończy się co najmniej jednym spotkaniem podsumowującym, chyba że strony ustalą inaczej ze względu na specyfikę pracy. W zależności od potrzeb zakończenie może obejmować więcej niż jedno spotkanie.
3. Klient ma prawo przerwać terapię na każdym jej etapie. W przypadku rezygnacji bez spotkania podsumowującego proces uznaje się za zakończony z dniem ostatniego odbytego spotkania, jako zakończenie z inicjatywy Klienta.
4. Pracownia może zakończyć współpracę w sytuacji zachowań zagrażających bezpieczeństwu Terapeuty i/lub innych osób.

§12. Zgłoszenia zastrzeżeń i procedura wyjaśniająca

1. Klient może zgłosić zastrzeżenia dotyczące organizacji współpracy, rozliczeń i/lub przebiegu procesu terapeutycznego w formie pisemnej na adres mailowy Pracowni wskazany w §18.
2. Zgłoszenia rozpatrywane są przez Kierownika Zespołu Terapeutycznego w terminie 14 dni roboczych od ich otrzymania. Odpowiedź może zawierać wyjaśnienie sprawy lub propozycję rozwiązania.
3. Złożenie zgłoszenia nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności ani nie zmienia zasad organizacyjnych określonych w §5 i §6, chyba że strony ustalą inaczej, co zostanie potwierdzone w formie e-mailowej.

§13. Konsultacje specjalistyczne i współpraca z innymi osobami

1. W toku procesu terapeutycznego Terapeuta może zarekomendować Klientowi skorzystanie z dodatkowych konsultacji specjalistycznych, w szczególności psychiatrycznych, neurologicznych, innych konsultacji lekarskich lub form wsparcia, jeżeli uzna to za istotne dla bezpieczeństwa Klienta, oceny stanu zdrowia lub dalszego przebiegu procesu terapeutycznego.
2. Rekomendacje mają charakter opinii wynikającej z oceny klinicznej Terapeuty i nie stanowią diagnozy medycznej ani skierowania w rozumieniu przepisów prawa.
3. W przypadku pojawienia się objawów wskazujących na podwyższone ryzyko dla zdrowia lub życia Klienta, w szczególności myśli lub zamiarów samouszkodzenia albo zachowań samobójczych, Terapeuta może zalecić i/lub zainicjować niezwłoczną konsultację psychiatryczną, kontakt z odpowiednimi służbami medycznymi lub inną formę pilnej pomocy.
4. Klient przyjmuje do wiadomości, że psychoterapia oraz konsultacje psychologiczne nie zastępują interwencji medycznej w stanach zagrożenia życia lub zdrowia oraz że odmowa skorzystania z rekomendowanej konsultacji może skutkować ograniczeniem lub zakończeniem współpracy terapeutycznej ze względów bezpieczeństwa.
5. Wymiana informacji z innymi specjalistami lub instytucjami może odbywać się wyłącznie za pisemną zgodą Klienta, z poszanowaniem zasad poufności oraz obowiązujących przepisów prawa.
6. Wskazanie przez Pracownię innych specjalistów ma charakter informacyjny i nie oznacza przejęcia odpowiedzialności za ich działania ani ograniczenia prawa Klienta do samodzielnego wyboru.

§14. Psychoterapia i konsultacje psychologiczne osób niepełnoletnich

1. W przypadku psychoterapii i konsultacji psychologicznych osoby niepełnoletniej wymagana jest zgoda jej przedstawiciela ustawowego. W przypadku osoby, która ukończyła 13. rok życia, wymagana jest również jej zgoda.
2. Rodzic lub opiekun prawny podpisujący niniejszy dokument oświadcza, że posiada władzę rodzicielską umożliwiającą wyrażenie zgody na terapię oraz że nie istnieją znane mu okoliczności prawne uniemożliwiające jej rozpoczęcie. W przypadku współdzielenia władzy rodzicielskiej oświadcza, że drugi rodzic nie zgłosił sprzeciwu.
3. W sytuacji sporu między rodzicami dotyczącego prowadzenia terapii, a także w przypadku powzięcia informacji o ograniczeniu, zawieszeniu lub pozbawieniu władzy rodzicielskiej, Pracownia może wstrzymać rozpoczęcie lub kontynuację terapii do czasu przedstawienia dokumentów potwierdzających sytuację prawną dziecka. Na żądanie Pracowni rodzice zobowiązani są do niezwłocznego przedstawienia dokumentów potwierdzających zakres przysługującej

im władzy rodzicielskiej. Pracownia działa w zaufaniu do składanych oświadczeń i nie ponosi odpowiedzialności za ich niezgodność ze stanem faktycznym, o ile nie miała wiedzy o tej niezgodności.

4. Klientem procesu terapeutycznego jest dziecko lub młody człowiek. Rodzice otrzymują informacje dotyczące organizacji i kierunku procesu, bez ujawniania treści indywidualnych spotkań, z wyjątkiem sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia albo innych przypadków przewidzianych prawem.
5. Prawo rodziców posiadających władzę rodzicielską do uzyskania informacji oraz dostępu do danych dziecka realizowane jest w granicach obowiązujących przepisów oraz z uwzględnieniem dobra dziecka. Udostępnienie danych następuje na pisemny wniosek. Dokumentacja nie obejmuje osobistych notatek roboczych Terapeuty.
6. W przypadku dzieci do ukończenia 16. roku życia spotkania z rodzicami odbywają się nie rzadziej niż raz na 12 spotkań.
7. Zgoda osoby niepełnoletniej ma charakter ciągły i podlega weryfikacji w toku współpracy. Utrzymujący się brak zgody może stanowić podstawę do zmiany zasad pracy lub zakończenia procesu.
8. Pracownia działa zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa w zakresie ochrony dzieci przed krzywdzeniem.

§15. Dane kontaktowe i dane bezpieczeństwa

1. Klient zobowiązuje się do podania aktualnych danych kontaktowych oraz adresu zamieszkania. Adres przetwarzany jest w celach związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa, w szczególności w sytuacjach zagrożenia życia lub zdrowia.
2. Dane nie są wykorzystywane do celów marketingowych i przetwarzane są zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
3. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych zawarte są w odrębnej klauzuli informacyjnej stanowiącej załącznik do niniejszego dokumentu.

§16. Odpłatność

1. Usługi świadczone przez Pracownię są odpłatne. Płatność za spotkanie dokonywana jest najpóźniej w dniu jego realizacji, chyba że ustalono inaczej. W przypadku pierwszej konsultacji płatność dokonywana jest z góry, najpóźniej na 48 godzin przed planowanym terminem spotkania. Brak wpływu środków w tym terminie skutkuje anulowaniem rezerwacji.
2. W przypadku spotkań prowadzonych przez więcej niż jednego specjalistę odpłatność obejmuje każdego z nich.
3. Klient może otrzymać fakturę za usługę. Faktura wystawiana jest na podstawie paragonu.
4. Przy zaległościach płatniczych Pracownia może wstrzymać realizację kolejnych spotkań do czasu uregulowania należności.
5. Pracownia zastrzega sobie prawo do zmiany cennika z co najmniej miesięcznym wyprzedzeniem, informując Klienta drogą elektroniczną. Zmiana obowiązuje od wskazanego terminu i nie dotyczy spotkań już zrealizowanych ani wcześniej potwierdzonych. W przypadku braku akceptacji Klient może zrezygnować z dalszej współpracy przed jej wejściem w życie.
6. Dofinansowania ze środków Fundacji Rozwiniętych Skrzydła lub innych programów grantowych mają charakter fakultatywny i nie stanowią stałego elementu oferty. Ich dostępność i warunki określone są w aktualnych zasadach programu.

§17. Postanowienia końcowe

1. Zasady współpracy określone w niniejszym dokumencie dotyczą wyłącznie współpracy z osobami fizycznymi. Współpraca z osobami prawnymi lub innymi podmiotami odbywa się na podstawie odrębnych umów i zasad.
2. Podpisanie niniejszego dokumentu lub mailowe potwierdzenie jego akceptacji stanowi zawarcie umowy o świadczenie usług psychoterapeutycznych i/lub konsultacji psychologicznych.
3. Dokument obowiązuje od dnia podpisania lub mailowego potwierdzenia jego akceptacji.
4. Pracownia zastrzega sobie możliwość wprowadzania zmian organizacyjnych, informując o nich Klienta przed ich wejściem w życie, z poszanowaniem praw nabytych wynikających z zawartej umowy.
5. Zaświadczenia o udziale w spotkaniach terapeutycznych wydawane są na pisemny wniosek Klienta i obejmują wyłącznie potwierdzenie udziału w spotkaniach, bez ujawniania ich treści.
6. Sprawy nieuregulowane niniejszym będą ustalane polubownie, z poszanowaniem dobra Stron.
7. W sprawach nieuregulowanych niniejszym dokumentem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.

§18. Informacje o podmiocie i źródła informacji

1. Podmiotem prowadzącym Pracownię Dobrej Relacji jest Anna Malec, NIP: 946 228 87 38.
2. Aktualne informacje dotyczące oferty, zespołu, zasad współpracy, cennika oraz obowiązujących polityk dostępne są na stronie internetowej Pracowni: pracowniadobrejrelacji.pl.
3. Dane kontaktowe: Pracownia Dobrej Relacji Anna Malec, al. Józefa Piłsudskiego 14/3, 20-011 Lublin, tel.: 888 226 707, e-mail: kontakt@pracowniadobrejrelacji.pl, kontakt do Właścicielki: a.malec@pracowniadobrejrelacji.pl.

Podpisy

Pracownia Dobrej Relacji Anna Malec

Klient