



REGULAMIN ORGANIZACYJNY I ZASAD ŚWIADCZENIA USŁUG ORAZ ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ FUNDACJI ODNOWA

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki świadczenia usług psychologicznych oraz zasady płatności przez Fundację OdNowa (dalej: „Fundacja” lub „Usługodawca”) z siedzibą w Pucku, 84 – 100 Puck przy ulicy 10 – Go Lutego 20 A, NIP 587 174 64 61, REGON 528562077, KRS 0001104382.
2. Regulamin stanowi integralną część umowy zawieranej pomiędzy Fundacją a Klientem.
3. Aktualna treść Regulaminu dostępna jest w siedzibie Fundacji oraz na stronie internetowej Fundacji.

§ 2. Warunki korzystania z usług

1. Z usług psychologicznych mogą korzystać osoby posiadające pełną zdolność do czynności prawnych.
2. Osoby nieposiadające pełnej zdolności do czynności prawnych mogą korzystać z usług wyłącznie za zgodą rodzica / rodziców lub opiekuna prawnego, doręczoną Fundacji w oryginale przed rozpoczęciem świadczenia usług. W przypadku gdy władza rodzicielska przysługuje, obojgu rodzicom wymagana jest, zgoda obojga rodziców.
3. Rodzice / opiekun prawny osoby niepełnoletniej ma obowiązek poinformować pracownika rejestracji – przed umówieniem wizyty u specjalisty o sytuacji prawnej osoby niepełnoletniej.
4. Jeżeli rodzic / opiekun prawny sprawuje, wyłączną opiekę nad małoletnim jest, zobowiązany przedstawić postanowienie sądowe o pozbawieniu władzy rodzicielskiej jednego z rodziców.
5. Rodzic / opiekun prawny osoby niepełnoletniej jest zobowiązany do punktualnego przyprowadzenia i odebrania dziecka po zakończonej wizycie. Za bezpieczeństwo dzieci i młodzieży poniżej 18 roku życia, poza gabinetem – odpowiadają rodzice lub opiekunowie prawni. Fundacja stosuje Standardy Ochrony Małoletnich, z którymi Klient może zapoznać się w siedzibie lub na stronie internetowej Fundacji.



6. Rozpoczęcie terapii poprzedzają spotkania konsultacyjne, podczas których psycholog/psychoterapeuta wspólnie z Klientem (lub rodzicem/opiekunem prawnym):

- a) decyduje o zasadności rozpoczęcia psychoterapii,
- b) wybiera formę terapii,
- c) ustala cele terapeutyczne,
- d) określa wstępny plan i zasady współpracy.

§ 3. Rejestracja, potwierdzanie, realizacja wizyty

1. Rejestracja wizyt może odbywać się osobiście, telefonicznie, drogą elektroniczną lub poprzez kalendarz dostępny na stronie internetowej Fundacji, za pośrednictwem systemu teleinformatycznego, o ile taka forma rejestracji jest aktualnie dostępna.

2. Rezerwacja wizyty za pośrednictwem systemu teleinformatycznego wymaga wyboru dostępnego terminu oraz dokonania czynności wskazanych w systemie rejestracyjnym.

3. W celu dokonania rezerwacji Klient / Pacjent podaje następujące dane osobowe:

- a. Imię i nazwisko,
- b. Miejsce zamieszkania,
- c. Pesel,
- d. Numer telefonu,

4. Informacje w zakresie przetwarzania danych osobowych Klienta/Pacjenta są podane w klauzuli informacyjnej o przetwarzaniu danych osobowych (RODO) stanowiącej załącznik nr 2 do niniejszego regulaminu.

5. Klient zobowiązany jest do przybycia 10 minut przed rozpoczęciem pierwszej wizyty w celu uzupełnienia niezbędnych dokumentów rejestrowych.

6. Klient otrzymuje przypomnienie o wizycie dwa dni przed wizytą w formie SMS. Wiadomość zawiera datę oraz godzinę wizyty. Pracownik rejestracji może również kontaktować się telefonicznie w celu przypomnienia o wizycie.

7. Nie otrzymanie SMS-a nie oznacza, że wizyta się nie odbędzie.

8. Wizyta rozpoczyna się i kończy punktualnie.



9. W przypadku spóźnienia Klienta / Klientki na umówione spotkanie, czas wizyty zostaje skrócony o czas spóźnienia.

10. W przypadku spóźnienia psychologa/psychoterapeuty czas wizyty zostaje wydłużony o czas spóźnienia.

§ 4. Poufność i zasady etyczne

1. Psycholog/psychoterapeuta zobowiązany jest do zachowania tajemnicy zawodowej, obejmującej dane osobowe Klienta, treść konsultacji, diagnozę oraz przebieg terapii.

2. Tajemnica zawodowa może zostać uchylona wyłącznie w sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia Klienta albo innych osób, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

3. Psycholog/psychoterapeuta wykonuje swoją pracę zgodnie z aktualnymi standardami zawodowymi oraz kodeksem etyki.

4. Pomiędzy Klientem a psychologiem/psychoterapeutą nie mogą istnieć inne relacje poza relacją terapeutyczną.

§ 5. Zasady świadczenia usług

1. Psycholog/psychoterapeuta może odmówić lub zakończyć świadczenie usług, jeżeli:

a) problem Klienta wykracza poza zakres oferowanej pomocy,

b) Klient nie ma możliwości pokrycia kosztów terapii,

c) nie jest możliwe utrzymanie prawidłowej relacji terapeutycznej.

2. Klient ma prawo w każdej chwili zakończyć korzystanie z pomocy psychologicznej, informując o tym specjalistę.

3. Wszystkie wizyty odbywają się wyłącznie po wcześniejszym ustaleniu terminu.

4. Psycholog/psychoterapeuta może poddać swoją pracę superwizji, z zachowaniem pełnej anonimowości Klienta.

5. Psycholog/psychoterapeuta może rekomendować dodatkowe konsultacje specjalistyczne lub badania lekarskie.



6. Psycholog/psychoterapeuta nie ma obowiązku prowadzenia dokumentacji terapeutycznej ani występowania w charakterze świadka w postępowaniach sądowych.

§ 6. Usługi dla dzieci i młodzieży

1. Usługi świadczone są na zlecenie rodzica lub opiekuna prawnego, z poszanowaniem dobrowolności udziału dziecka w terapii.
2. Terapeuta ponosi odpowiedzialność za dziecko wyłącznie w trakcie trwania sesji.
3. Odpowiedzialność za dziecko przed i po sesji ponosi rodzic/opiekun prawny.
4. Rodzic zobowiązuje się do informowania terapeuty o istotnych wydarzeniach z życia dziecka oraz do stosowania się do zaleceń terapeutycznych.
5. Terapeuta informuje rodzica/opiekuna o ogólnym przebiegu i postępach terapii, z poszanowaniem tajemnicy zawodowej dziecka.
6. Obecność rodzica podczas sesji możliwa jest wyłącznie za zgodą terapeuty.
7. W przypadku dzieci i młodzieży, które po zakończonym procesie diagnostycznym u psychoterapeuty dzieci i młodzieży otrzymały zalecenie rozpoczęcia procesu terapeutycznego, zawierany jest kontrakt terapeutyczny, sporządzany przez psychoterapeutę dzieci i młodzieży.
8. Postanowienia ust. 7 dotyczą wyłącznie dzieci i młodzieży zarejestrowanych do psychoterapeuty dzieci i młodzieży posiadającego odpowiednią specjalizację.
9. Kontrakt terapeutyczny, o którym mowa w ust. 7, jest dostosowany do indywidualnej sytuacji dziecka oraz jego rodziny i stanowi dokument wiążący obie strony.
10. Szczegółowy opis procesu diagnostycznego oraz płatności dotyczący dziecka lub nastolatka, prowadzonego przez psychoterapeutę dzieci i młodzieży, stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu i jest jego integralną częścią.

§ 7. Zaświadczenia

1. Decyzję o wydaniu opinii psychologicznej lub zaświadczenia podejmuje każdorazowo psycholog / psychoterapeuta prowadzący, kierując się względami merytorycznymi, etycznymi oraz charakterem prowadzonych oddziaływań psychologicznych lub



- psychoterapeutycznych. Fundacja nie gwarantuje wydania opinii ani zaświadczenia na wnioski rodzica, opiekuna prawnego lub innej instytucji.
2. Zaświadczenia i opinie są wydawane na prośbę Klienta zgodnie ze stanem faktycznym.
 3. Opinia przez psychologa / psychoterapeutę może zostać wydana co najmniej po 3 wizytach.
 4. Termin wydania opinii lub zaświadczenia jest ustalany indywidualnie z prowadzącym terapię / konsultacje.
 5. Opinie i zaświadczenia są wydawane rodzicom/opiekunom prawnym lub osobom upoważnionym.
 6. Odbiór zaświadczeń odbywa się wyłącznie osobiście w siedzibie Fundacji.
 7. Informację – kto, ile wizyt odbył oraz u jakiego psychologa / psychoterapeuty odbył wizyty / konsultacje - wydawana jest na podstawie odbytych wizyt, zgodnie ze stanem faktycznym na prośbę osoby zainteresowanej.

§ 8. Zasady płatności za wizytę pierwszorazową

1. Wizyta pierwszorazowa wymaga dokonania płatności z góry w terminie 24 godzin od momentu dokonania rezerwacji terminu wizyty.
2. Rezerwacja terminu wizyty pierwszorazowej staje się skuteczna po zaksięgowaniu pełnej opłaty.
3. W przypadku braku dokonania płatności w terminie, o którym mowa w ust. 1, rezerwacja terminu zostaje anulowana.
4. Opłata za wizytę pierwszorazową ma charakter opłaty rezerwacyjnej i jest bezzwrotna w przypadku niestawienia się Pacjenta na wizycie lub jej odwołania, chyba że wizyta nie odbyła się z przyczyn leżących po stronie Fundacji.
5. W przypadku odbycia wizyty opłata rezerwacyjna zostaje zaliczona na poczet ceny wizyty.
6. W przypadku wizyty pierwszorazowej zarejestrowanej w tym samym dniu, w którym ma się ona odbyć (tzw. wizyta „na cito”), wizyta zostanie zrealizowana wyłącznie pod warunkiem uiszczenia pełnej opłaty z góry, najpóźniej do godziny przed rozpoczęciem wizyty.
7. W przypadku dokonania rezerwacji terminu wizyty za pomocą środków porozumiewania się na odległość tj. telefonicznie, drogą elektroniczną lub poprzez kalendarz dostępny na stronie internetowej Fundacji, za pośrednictwem systemu teleinformatycznego, użytkownikowi będącemu konsumentem w rozumieniu właściwych przepisów, przysługuje prawo do odstąpienia od umowy, w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, bez podania przyczyny.



Odstąpienie od umowy następuje przez złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie o odstąpieniu należy przesać drogą elektroniczną na adres kontakt@fundacjaodnowa.com.pl. Do zachowania terminu do odstąpienia od umowy wystarczy wystanie oświadczenia przed jego upływem.

8. Klient, dokonując rezerwacji wizyty w terminie krótszym niż 14 dni od dnia zawarcia umowy, wyraża wyraźne żądanie rozpoczęcia świadczenia usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Klient przyjmuje do wiadomości, że po wykonaniu usługi lub w przypadku niestawienia się na zarezerwowany termin (co blokuje możliwość świadczenia usługi innym osobom), traci prawo do odstąpienia od umowy, w tym do domagania się zwrotu płatności za zarezerwowaną wizytę.

9. Brak zaksięgowania płatności w terminie, o którym mowa w ust. 6, skutkuje brakiem obowiązku realizacji wizyty przez Fundację.

§ 9. Opłaty za wizyty psychologiczne i psychoterapeutyczne

1. Usługi świadczone przez Fundację mają charakter odpłatny – załącznik nr 2 do regulaminu.

2. Płatność może być dokonana:

- a) gotówką lub Blikiem po zakończonej sesji w rejestracji,
- b) kartą płatniczą,
- c) przelewem na wskazany numer konta bankowego Fundacji,

3. Spóźnienie Klienta nie powoduje przedłużenia czasu sesji ani obniżenia jej ceny.

4. Brak płatności w terminie lub w pełnej wysokości zwalnia Fundację z obowiązku świadczenia usługi.

§ 10. Odwoływanie wizyt

1. Niezależnie od ustawowego prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość, o której mowa w § 8 ust. 7, Klient ma prawo do bezkosztowego odwołania wizyty najpóźniej do dwóch dni przed wizytą przed planowanym terminem, z zastrzeżeniem ust. 4.



2. Każda kolejna wizyta odwołana po wykorzystaniu limitu, o którym mowa w ust. 4, może wiązać się z obowiązkiem poniesienia kosztu sesji.

3. W przypadku, gdy Klient potwierdził wizytę, a następnie: a) odwołał ją w czasie krótszym niż dwa dni przed planowaną wizytą, lub b) nie stawił się na wizytę bez jej wcześniejszego odwołania, Klient zobowiązany jest do pokrycia pełnego kosztu wizyty, z wyjątkiem nagłych sytuacji losowych, których Klient nie mógł przewidzieć, udokumentowanych (np. zaświadczeniem lekarskim, wypisem ze szpitala, zaświadczeniem policji o kolizji drogowej) i zgłoszonych Fundacji niezwłocznie po ich wystąpieniu. Decyzję o uznaniu dokumentacji i odstąpieniu od pobrania opłaty podejmuje psycholog / psychoterapeuta prowadzący terapię lub osoba przez niego upoważniona. Skorzystanie z uprawnienia do zwrotu kosztów zarezerwowanej wizyty i przedstawienie dokumentacji potwierdzającej zaistnienie nagłej sytuacji losowej jest dobrowolne.

4. Podczas trwania terapii dopuszczalne jest odwołanie maksymalnie dwóch spotkań z rzędu.

5. W przypadku wykorzystania przez Klienta możliwości odwołania maksymalnie dwóch wizyt z rzędu każda kolejna umówiona wizyta musi zostać opłacona z góry zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

6. Po wykorzystaniu limitu, o którym mowa w ust. 1 oraz 4, każda kolejna wizyta wymaga dokonania płatności z góry, przed jej planowanym terminem.

§ 11. Reklamacje

1. Reklamacje należy składać w formie pisemnej lub elektronicznej.

2. Reklamacja powinna zawierać dane Klienta oraz opis zgłaszanego problemu.

3. Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi 14 dni.

§ 12. Postanowienia końcowe

1. Akceptacja Regulaminu jest równoznaczna z zobowiązaniem się do jego przestrzegania.

2. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa polskiego.



3. Korzystanie z usług Fundacji OdNowa jest jednoznaczne z zaakceptowaniem niniejszego Regulaminu.

4. Fundacja OdNowa zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu, jak również zmian cen za świadczone usługi, o czym Klienci zostaną poinformowani poprzez udostępnienie informacji na stronie internetowej www.fundacjaodnowa.com.pl



Załącznik nr 1 do
Regulaminu organizacyjnego
i zasad świadczenia usług drogą elektroniczną
Fundacji OdNowa

Szczegółowy opis procesu diagnostycznego dotyczącego dziecka lub nastolatka, prowadzonego przez psychoterapeutę dzieci i młodzieży.

Łącznie proces diagnostyczny składa się z 5 wizyty, przy czym wizyty podzielone są:

1. Wizyta pierwsza / przebieg konsultacji

- Pierwsze spotkanie – na pierwszym spotkaniu są obecni wyłącznie rodzice / opiekunowie prawni – wizyta trwa do 90 minut. W trakcie spotkania przeprowadzany jest wywiad około rozwojowy oraz ustala się aktualne trudności dziecka.

Cel konsultacji:

- Decyzja psychoterapeuty – czy i jakie oddziaływania psychoterapeutyczne będą najbardziej adekwatne do sytuacji rodziny,
- Ocena stanu psychicznego dziecka / nastolatka i pilność wprowadzenia oddziaływań

2. Wizyta – druga, trzecia, czwarta – przeznaczone są wyłącznie dla dziecka / nastolatka – czas trwania z każdej wizyty wynosi 50 minut.

- W trakcie spotkań indywidualnych konsultacji z pacjentem psychoterapeuta poznaje świat dziecka / nastolatka:

1. nawiązanie kontakt,
2. zebranie informacji,
3. ocena stanu psychicznego dziecka.

- Forma konsultacji jest dostosowana do wieku i aktualnego stanu psychicznego pacjenta.
- Zaleca się, aby spotkania indywidualne zostały umówione trzy tygodnie z rzędu, jest najbardziej efektywny czas na zebranie informacji.

3. Wizyta piąta – podsumowanie, konsultacja dla rodziców / opiekunów prawnych. Na tym spotkaniu przedstawione są obserwacje, zalecenia, wskazówki oraz czy i jakie oddziaływania psychoterapeutyczne powinny być w doświadczeniu dziecka / rodziny. Jeżeli nastoletni pacjent



wyraża zgodę na udział, zaleca się, aby również był obecny na podsumowaniu. Czas trwania wizyty 50 minut.

4. Po wizycie podsumowującej rodzice / opiekun prawny podejmuje decyzję dotyczącą podjęcia procesu terapeutycznego. Psychoterapeuta przygotowuje kontrakt i który obowiązuje do zakończenia procesu terapeutycznego wskazanego przez prowadzącego w kontrakcie.



Załącznik nr 2 do
Regulaminu organizacyjnego
i zasad świadczenia usług drogą elektroniczną
Fundacji OdNowa

Cennik

L.p.	Rodzaj wizyty	Czas trwania	Cena
1.	Wizyta pierwszorazowa dla dzieci i młodzieży	90 minut	350,00 zł
2.	Konsultacja pierwszorazowa psychoterapeutyczna	50 minut	240,00 zł
3.	Wizyta terapeutyczna	50 minut	240,00 zł
4.	Konsultacja psychologiczna	50 minut	180,00 zł
5.	Terapia rodzinna	90 minut	380,00 zł
6.	Terapia par	90 minut	380,00 zł
7.	Młodzieżowa Grupa Psychoterapeutyczna	90 minut	180,00 zł