



## ZASADY WSPÓŁPRACY

Nazywam się Joanna Wiśniewska. Jestem psychologiem, psychologiem dziecięcym oraz pedagogiem. W tym dokumencie opisuję, jak może Pani/Pan skorzystać ze świadczonych przeze mnie usług.

Jeżeli w dokumencie piszę:

“ja” - oznacza to Joanna Wiśniewska

“Pani/Pan” - oznacza to każdą osobę, która korzysta ze świadczonych przeze mnie usług.

Może się Pani/Pan ze mną skontaktować telefonicznie: 507242744 lub mailowo: kontakt@joannawisniewska-psycholog.pl

### I. Jakie usługi świadczę?

1. Świadczę usługi zarówno stacjonarnie (adres: ul. Dolne Migowo 23C/12 80-282 Gdańsk), jak i online (za pośrednictwem internetu / telefonu).
2. Są to między innymi następujące usługi:
  - a) konsultacje psychologiczne
  - b) procesy wsparcia psychologicznego
  - c) procesy psychoedukacyjne, diagnostyczne
  - d) terapie psychologiczne
3. Szczegółowe informacje dotyczące poszczególnych usług, takie jak cena czy czas trwania, znajdzie Pani/Pan na mojej stronie internetowej: <https://www.joannawisniewska-psycholog.pl> oraz w gabinecie stacjonarnym. Może też Pani/Pan zapytać mnie o nie mailowo lub telefonicznie.

### II. Jak można umówić się na pierwsze spotkanie?

4. Jeśli chce się Pani/Pan umówić na spotkanie, musi mieć Pani/Pan ukończone 18 (osiemnaście) lat - w innym wypadku musi to zrobić rodzic lub inny przedstawiciel ustawowy.

5. Na pierwsze spotkanie może się Pani/Pan umówić:
  - a) telefonicznie: 507 242 744
  - b) mailowo: kontakt@joannawisniewska-psycholog.pl
6. Jeżeli chce się Pani/Pan umówić mailowo lub telefonicznie - szczegóły spotkania ustalimy podczas rozmowy/wymiany korespondencji,
7. Potwierdzenie rezerwacji otrzyma Pani/Pan mailowo lub SMSem. W momencie, kiedy dostanie Pani/Pan tę wiadomość, zostanie zawarta między nami Umowa, dotycząca świadczenia określonej usługi. Umowę zawieramy w języku polskim, zgodnie z przepisami polskiego prawa. Jedną stroną Umowy jest Pani/Pan, a drugą ja.
8. W przypadku małoletnich Umowę zawierają rodzice lub inni przedstawiciele ustawowi. Wystarczy, jeżeli Umowę zawrze jeden rodzic/przedstawiciel ustawowy - jest to jednoznaczne ze złożeniem przez niego oświadczenia, że drugi rodzic/ inny przedstawiciel ustawowy nie zgłasza w tym zakresie sprzeciwu.
9. Umowa dotyczy pierwszego spotkania, a jeżeli zdecydujemy, że będziemy kontynuować współpracę - także kolejnych spotkań.
10. Na treść Umowy składa się ten dokument (Zasady Współpracy), ewentualnie także nasze dodatkowe ustalenia (pisemne, mailowe lub ustne), np. kontrakt terapeutyczny.
11. Wszystkie spotkania są płatne. Może Pani/Pan zapłacić za usługę, niezwłocznie po jej odbyciu, w formie przelewu bankowego na wskazany na otrzymanym rachunku numer konta bankowego lub w formie przelewu BLIK na numer telefonu: 507 242 744. Całość opłaty musi wpłynąć na moje konto najpóźniej 24 godziny po zakończeniu odbytego spotkania.

### **III. Jak będzie wyglądała nasza współpraca?**

1. Na pierwszym spotkaniu (wizyta stacjonarna) poproszę o wypełnienie karty informacyjnej. Jeżeli spotkanie odbywa się online, poproszę o wypełnienie karty informacyjnej przed spotkaniem i odesłanie skanu lub zdjęcia mailowo najpóźniej na 24 godziny przed umówionym terminem.
12. Terapia psychologiczna rozpoczyna się kilkoma spotkaniami konsultacyjnymi (zazwyczaj 2-3). Podczas tych spotkań poznajemy się, ustalamy szczegóły dotyczące procesu, czasu jego trwania i decydujemy wspólnie o dalszej współpracy. W przypadku rozpoczęcia procesu terapeutycznego będziemy się spotykać w ustalony sposób - w stałych, z góry ustalonych terminach. Jeżeli spóźni się Pani/Pan na spotkanie, jego czas nie zostanie przedłużony, a cena nie zostanie zmniejszona.

13. Nawet jeżeli skutecznie umówi się Pani/Pan na spotkanie, mogę odmówić świadczenia usługi, w przypadku, gdy:
- a) będę przypuszczać, że klient/pacjent lub rodzic/opiekun jest pod wpływem substancji psychoaktywnych lub alkoholu,
  - b) klient/pacjent lub rodzic/opiekun będzie agresywny lub będzie naruszać moje dobra osobiste,
  - c) nie ureguluje Pani/Pan poprzedniej należnej płatności,
  - d) świadczenie usługi naruszałoby obowiązujące przepisy prawa, zasady etyki lub prawa osób trzecich,
  - e) uznaję że stan zdrowia psychofizycznego klienta/pacjenta nie pozwala na efektywne świadczenie usług.
14. Jeżeli odmówię świadczenia usługi w sytuacjach wskazanych powyżej, będzie to równoznaczne z rozwiązaniem Umowy w trybie natychmiastowym.
15. Jestem zobowiązana do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji uzyskanych od Pani/Pana (a w przypadku, gdy pracuję z małoletnim - także uzyskanych od niego) w związku ze świadczonymi usługami, w szczególności informacji o stanie zdrowia. Działam w tym zakresie zgodnie z obowiązującymi przepisami i zasadami etyki. Mogę odstąpić od obowiązku zachowania tajemnicy zawodowej w przypadkach przewidzianych w obowiązujących przepisach, w szczególności, jeżeli zagrożone będzie życie lub zdrowie klienta/pacjenta lub innych osób - w takim przypadku mogę się skontaktować z odpowiednimi służbami.
16. Może Pani/Pan poprosić mnie o wydanie zaświadczenia dotyczącego odbytych spotkań. W zaświadczeniu mogą się znaleźć informacje dotyczące tego w jakim przedziale czasowym, z jaką częstotliwością i z jakich usług korzystał dany klient/pacjent. Jeżeli spotkanie dotyczy rodziny lub pary, o zaświadczenie może poprosić każdy uczestnik - wówczas w zaświadczeniu znajdują się tylko informacje dotyczące tej osoby. W przypadku, gdy klientem/pacjentem jest osoba małoletnia, o wydanie zaświadczenia może poprosić każdy z rodziców/przedstawicieli ustawowych. Zaświadczenia są bezpłatne.
17. Proszę pamiętać, że:
- a) podczas świadczenia usług przedstawiam moją indywidualną interpretację sytuacji danej osoby, stworzoną na podstawie przeprowadzonego wywiadu, przy założeniu, że nie zatajono przede mną jakichkolwiek informacji,
  - a) moim zadaniem jest udzielenie pomocy, ułatwienie znalezienia pożądanых rozwiązań i wcielenie ich w życie dzięki procesowi wspólnego omawiania i analizowania zgłaszanych trudności, ale nie

ponoszę odpowiedzialności za decyzje podejmowane przez klienta/pacjenta lub jego rodziców/opiekunów,

- b) nie mogę dać gwarancji odniesienia oczekiwanego przez Klienta rezultatu - osiągnięcie pożądaných efektów pomocy psychologicznej zależy w znacznym stopniu od zaangażowania i gotowości Klienta do zmiany zachowań i mechanizmów psychicznych,
  - c) inicjatywa i chęć współpracy klienta/pacjenta oraz jego rodziców/opiekunów są kluczowe dla skuteczności podejmowanego procesu terapeutycznego,
  - d) "skutkiem ubocznym" konsultacji/terapii może być czasowe pogorszenie samopoczucia psychicznego,
  - e) na każdym etapie terapii mogę zasugerować kontakt z innym specjalistą, np. psychiatrą.
18. Poddaję swoją pracę superwizji w celu podnoszenia kwalifikacji zawodowych. W ramach superwizji omawiam sytuacje moich klientów/pacjentów z superwizorem lub innym psychologiem (w ramach superwizji koleżeńskiej). Nie ujawniam przy tym żadnych informacji, które mogą umożliwić zidentyfikowanie konkretnej osoby.
19. Mogę nagrywać sesje tylko wtedy, kiedy wyrazi Pani/Pan na to zgodę.
20. **Jakie dodatkowe zasady obowiązują w przypadku świadczenia usług online?**  
W przypadku spotkania online musi Pani/Pan posiadać:
- a) komputer, tablet, telefon lub inne urządzenie wyposażone w kamerę internetową i mikrofon,
  - b) szybkie łącze internetowe – minimum 512kb/s (wysyłanie i pobieranie),
  - c) dostęp do zaktualizowanej wersji komunikatora,
  - d) aktywne konto poczty e-mail.
21. W celu odbycia spotkania online korzystamy z komunikatorów zewnętrznych dostawców usług (np. Google Meet, Whats'Up). Dostawcy usług mają swoje regulaminy i zasady przetwarzania danych osobowych, których musimy przestrzegać. Przed spotkaniem proszę zapoznać się z tymi dokumentami.
22. Przed spotkaniem ustalimy, z którego komunikatora będziemy korzystać. Jeżeli nastąpi nagła przerwa na łączach internetowych, naszą drugą opcją kontaktu jest telefon (rozmowa głosowa, SMS).
23. Kilka minut przed ustalonym terminem spotkania proszę przygotować sobie odpowiednie warunki i poczekać na nawiązanie przeze mnie połączenia.

24. W celu zapewnienia bezpieczeństwa spotkań online jesteśmy zobowiązani do:
- a) korzystania wyłącznie z komputerów, na których zainstalowany jest aktualny legalny system operacyjny, oprogramowanie antywirusowe oraz najnowsza wersja komunikatora, z którego korzystamy,
  - b) korzystania wyłącznie z zabezpieczonych połączeń internetowych,
  - c) ustawienia bezpiecznego hasła do komputera oraz do komunikatorów,
  - d) zabezpieczenia sprzętu oraz haseł przed dostępem osób trzecich,
  - e) zabezpieczenia danych znajdujących się na komputerze oraz na serwerach platform internetowych lub tych portalach, na których umieszczone zostają materiały po sesji przed dostępem osób trzecich; w szczególności ma to zastosowanie do zapisów rozmowy tekstowej chat oraz notatek przesłanych mailem.
25. W trakcie trwania spotkania online w pomieszczeniu, w którym prowadzone jest spotkanie, nie mogą przebywać osoby trzecie. Udział innych osób w sesji dopuszczalny jest wyłącznie w uzasadnionych przypadkach i tylko jeżeli zostanie to wcześniej ustalone.
26. Nie ponoszę odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne występujące na sprzęcie, z którego Pani/Pan korzysta, a które uniemożliwiają Pani/Panu prawidłowe korzystanie z konsultacji online. Jeżeli nie uda nam się odbyć spotkania z przyczyn technicznych leżących po Pani/Pana stronie, nie przysługują Pani/Panu jakiegokolwiek roszczenia, w tym w szczególności roszczenie zwrotu uiszczonych płatności.

#### **IV. Jakie dodatkowe zasady obowiązują w przypadku świadczenia usług na rzecz małoletnich?**

27. Jeżeli usługa ma być świadczona na rzecz małoletniego, zgodę na świadczenie usługi może wyrazić jeden rodzic/opiekun prawny.
28. Jeżeli władza rodzicielska przysługuje obydwu rodzicom, a tylko jeden z nich wyraził zgodę na świadczenie usługi, powinien on złożyć oświadczenie, że drugi rodzic nie zgłasza w tym zakresie sprzeciwu.
29. Mogę poprosić o przedstawienie najbardziej aktualnego orzeczenia/postanowienia sądowego/innego dokumentu, z którego wynika sposób sprawowania opieki nad małoletnim w przypadku zaistnienia w tej kwestii wątpliwości. Jeśli nie przedstawi mi Pani/Pan tych dokumentów, mogę odmówić świadczenia usługi.
30. W przypadku małoletnich, którzy ukończyli 16 lat, zgodę na skorzystanie z usług wyrażają zarówno rodzice/przedstawiciele ustawowi, jak i małoletni (zasada podwójnej zgody). Małoletni wyraża zgodę przed pierwszym

spotkaniem - na piśmie (jeżeli spotkanie odbywa się w gabinecie) lub poprzez przesłanie podpisanego skanu (w przypadku spotkania online).

31. W pierwszym spotkaniu biorą udział rodzice/przedstawiciele ustawowi. Ustalamy wtedy czy podczas kolejnych spotkań będą oni obecni, czy nie oraz jak często będę się spotykała z samymi rodzicami/przedstawicielami ustawowymi.
32. Prawo do poufności przysługuje również małoletniemu. Przekazuję rodzicom/opiekunom tylko ogólne wnioski i zalecenia z przebiegu spotkania z małoletnim, chyba że wspólnie z małoletnim uzgodnimy inaczej (np. Przekazanie rodzicom/opiekunom istotnej informacji jeżeli miałaby ona w sposób znaczny podnieść jakość oraz skuteczność procesu). Informuję ich również, jeżeli stwierdzę zagrożenie życia lub zdrowia małoletniego lub osób trzecich.

#### **V. Jakie dodatkowe zasady obowiązują w przypadku rozpoczęcia terapii?**

33. Cele procesów terapeutycznych ustalamy każdorazowo indywidualnie - ich osiągnięcie zależy w takim samym stopniu od mojego, jak i od Pani/Pana/małoletniego zaangażowania. Cel terapii może ulec zmianie w trakcie jej prowadzenia.
34. Nie ustalamy z góry czasu trwania procesu. Decyzję o jego zakończeniu podejmujemy wspólnie, po osiągnięciu ustalonych celów lub w przypadku, gdy terapia nie przynosi pozytywnych efektów.
35. Może Pani/Pan w każdym momencie zrezygnować z terapii (swojej lub małoletniego). Przed zakończeniem ustalimy jedno spotkanie podsumowujące.
36. Ja mogę zrezygnować z terapii wyłącznie z ważnych powodów, na przykład jeżeli:
  - a) będzie Pani/Pan naruszać postanowienia Umowy,
  - b) uzna że moje kompetencje są w danym przypadku niewystarczające,
  - c) znajdę się w takiej sytuacji życiowej, która utrudni mi świadczenie usług.
37. Nie będziemy się ze sobą kontaktować poza sesjami, chyba że odrębnie postanowimy inaczej.

#### **VI. Jak można odwołać spotkanie?**

38. Regularność spotkań jest bardzo ważna z punktu widzenia efektywności procesów terapeutycznych.

39. Jeśli z jakichś przyczyn nie może Pani/Pan/dziecko pojawić się na spotkaniu, należy poinformować mnie o tym niezwłocznie (najpóźniej 24 godziny przed jego terminem). Spotkanie można odwołać telefonicznie lub SMSem.
40. Jeżeli nie odwoła Pani/Pan spotkania w sposób wskazany powyżej, a o ustalonej godzinie nie pojawi się Pani/Pan w gabinecie lub nie potoczy się Pani/Pan ze mną online (w zależności od rodzaju spotkania), spotkanie podlega opłacie w wysokości 100% ceny usługi. Opłatę należy uiścić w ciągu 24 godzin od terminu spotkania, na którym Pani/Pan się nie pojawił, w wyjątkowych sytuacjach (po uzgodnieniu) najpóźniej w dniu kolejnego spotkania.
41. Jeżeli spotkanie nie odbędzie się z przyczyn leżących wyłącznie po mojej stronie, zaproponuję inny termin. Jeżeli nie uda nam się ustalić dogodnego terminu, zwrócę Pani/Panu dokonaną płatność.

## **VII. Jakie są moje obowiązki wynikające z zawartej Umowy?**

42. Jestem zobowiązana do świadczenia usług zgodnie z Umową.
43. Zakres mojej odpowiedzialności wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności z postanowień Kodeksu Cywilnego.
44. Jeżeli stwierdzi Pani/Pan, że nie wywiązałem się z Umowy, może Pani/Pan złożyć reklamację (np. mailowo). Reklamację rozpatrzę w ciągu 14 dni od dnia jej otrzymania.
45. W przypadku, gdy postępowanie reklamacyjne nie przyniesie oczekiwanego przez Panią/Pana rezultatu, może Pani/Pan skorzystać z:
  - a) mediacji prowadzonej przez właściwy miejscowo Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej,
  - b) pomocy właściwego miejscowo stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej,
  - c) bezpłatnej pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów – w zależności od miejsca Twojego zamieszkania,
  - d) internetowej platformy ODR dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## **VIII. Co jeszcze warto wiedzieć?**

46. Zasady przetwarzania danych osobowych w związku ze świadczeniem usług opisałam w odrębnym dokumencie.

47. Z ważnych przyczyn mogę zmieniać treść Zasad Współpracy. Co do zasady naszą Umowę będzie regulować dokument obowiązujący w dniu jej zawarcia. Jeżeli w związku ze zmianą Zasad Współpracy będę chciała zmienić zasady obowiązującej nas Umowy, poinformuję Panią/Pana o tym z co najmniej miesięcznym wyprzedzeniem. Jeżeli nie zaakceptuje Pani/Pan zmian, proszę o informację zanim zaczną one obowiązywać - w takim przypadku rozwiążemy Umowę.
48. Zasady Współpracy w obecnym brzmieniu obowiązują od dnia 01.09.2024 roku.