

REGULAMIN BESKIDZKA FUNDACJA TERAPII I ROZWOJU „PRZYJAZNE SERCA” prowadząca projekt Balans Centrum Wsparcia Rozwoju i Zdrowia Psychicznego

I. Postanowienia ogólne

§ 1.1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z usług oraz działań prowadzonych przez Beskidzka Fundacja Terapii i Rozwoju „Przyjazne Serca”, zwaną dalej „Fundacją”.

2. Regulamin ma zastosowanie do konsultacji i diagnozy psychologicznej, pedagogicznej, konsultacji i diagnozy logopedycznej/neurologopedycznej, psychoterapii indywidualnej, psychoterapii grupowej, terapii ręki, terapii Neuroflow i Biofeeddback, terapii i diagnozy integracji sensorycznej, fizjoterapii i osteopatii, warsztatów, szkoleń, projekcji filmowych, wydarzeń edukacyjnych, działań projektowych oraz innych form pomocy psychologicznej i edukacyjnej realizowanych przez Fundację.

§ 2.3. Celem Fundacji jest wspieranie osób doświadczających trudności psychicznych, relacyjnych, rodzinnych, życiowych lub zawodowych, a także prowadzenie działań edukacyjnych, profilaktycznych, rozwojowych i społecznych. Fundacja podejmuje działania z poszanowaniem godności, bezpieczeństwa, autonomii i prawa do uzyskania profesjonalnego wsparcia.

§ 3.4. Usługi i działania Fundacji są realizowane stacjonarnie, online, telefonicznie, w formule grupowej oraz w formule wydarzeń, warsztatów, szkoleń i działań projektowych.

§ 4.5. Regulamin stosuje się łącznie z innymi obowiązującymi w Fundacji dokumentami, w szczególności z Polityką Prywatności, klauzulami informacyjnymi RODO, Polityką Ochrony Dzieci/ Standardami Ochrony Małoletnich, formularzami oświadczeń i zgód, regulaminami szczegółowymi dotyczącymi określonych grup, wydarzeń lub projektów, a także z wewnętrznymi standardami świadczenia usług psychologicznych i psychoterapeutycznych.

6. W przypadku działań finansowanych ze środków publicznych, grantów, darowizn lub innych programów zewnętrznych stosuje się również zasady wynikające z dokumentacji projektu, regulaminów rekrutacji, wymogów grantodawcy i instytucji finansującej, w szczególności w zakresie kwalifikacji uczestników, dokumentacji, sprawozdawczości, ewaluacji, archiwizacji i dostępności.

II. Rodzaje usług i działań

§ 5.1. Fundacja realizuje diagnozy i terapie: psychoterapię indywidualną, psychoterapię grupową, konsultacje psychologiczne i psychoterapeutyczne, interwencję kryzysową, poradnictwo psychologiczne, konsultacje pedagogiczne, konsultacje logopedyczne, terapia ręki, terapia Neuroflow i Biofeedback, terapii i diagnozy integracji sensorycznej, fizjoterapii i osteopatii, grupy wsparcia, warsztaty, szkolenia, projekcje filmowe, wydarzenia edukacyjne, działania społeczne i projektowe.

2. Fundacja rozdziela organizacyjnie świadczenia psychologiczne od psychoterapeutycznych, dbając o jasne określenie celu, charakteru i zasad współpracy.

§ 6.3. Spotkania psychologiczne, psychoterapeutyczne, pedagogiczne, logopedyczne, fizjoterapeutyczne, integracji sensorycznej, trwają co do zasady 50 minut, chyba że strony uzgodnią inaczej. Czas trwania diagnozy, grup, warsztatów, szkoleń i innych działań określany jest każdorazowo dla danej formy wsparcia.

4. Spóźnienie uczestnika nie powoduje automatycznego przedłużenia spotkania, chyba że osoba prowadząca postanowi inaczej z przyczyn merytorycznych lub organizacyjnych.

III. Zasady przystąpienia do korzystania z usług

§ 7.1. Warunkiem rozpoczęcia korzystania z usług lub działań Fundacji jest zapoznanie się z niniejszym Regulaminem, zapoznanie się z obowiązującym Cennikiem — jeżeli dana usługa



jest odpłatna — zapoznanie się z Polityką Prywatności i klauzulą informacyjną, a także podpisanie wymaganych oświadczeń, potwierdzeń i zgód.

2. Przed rozpoczęciem współpracy osoba korzystająca z usług otrzymuje informacje o charakterze wsparcia, zasadach organizacyjnych, zasadach poufności, zasadach odpłatności, zasadach odwoływania spotkań oraz prawach uczestnika.

§ 8.3. Osoby małoletnie mogą korzystać z usług Fundacji wyłącznie na zasadach zgodnych z obowiązującym prawem oraz dokumentami wewnętrznymi Fundacji. Wymagane są zgody przedstawiciela ustawowego, a w przypadkach przewidzianych prawem również zgoda samego małoletniego.

4. W odniesieniu do małoletnich stosuje się dodatkowo Politykę Ochrony Dzieci/ Standardy Ochrony Małoletnich. Wizerunek dziecka nie może być upubliczniany bez pisemnej zgody rodzica lub opiekuna prawnego, z zastrzeżeniem przypadków przewidzianych przez prawo.

IV. Psychoterapia indywidualna, konsultacja psychologiczna, pedagogiczna, logopedyczna/neurologopedyczna, fizjoterapia, osteopatia, terapia integracji sensorycznej, terapia Neuroflow i Biofeedback.

§ 9.1. Spotkania mają charakter regularnego, systematycznego i opartego na relacji procesu. Dla bezpieczeństwa i skuteczności ważna jest możliwie stała częstotliwość spotkań, przewidywalność kontaktu i poszanowanie uzgodnionego kontraktu terapeutycznego.

2. Rozpoczęcie każdego ze spotkań poprzedza omówienie podstawowych zasad współpracy, w tym częstotliwości spotkań, sposobu kontaktu, zasad poufności, odwołań, płatności i zakończenia procesu.

§ 10.1. Każda osoba ma prawo do odwołania wizyty najpóźniej 24 godzin przed planowanym terminem spotkania.

2. Odwołanie wizyty powinno nastąpić telefonicznie + sms pod numerem +48 577600112 albo mailowo na sekretariat.balans@outlook.com.

3. Dopuszczalne są co do zasady maksymalnie 2 odwołania wizyty w kwartale, przy zachowaniu terminu 24 godzin.

4. Zasada ta służy ochronie ciągłości procesu, bezpieczeństwa relacji terapeutycznej, przewidywalności pracy specjalisty oraz właściwej organizacji świadczeń i efektywności.

5. W przypadku odwołania wizyty później niż 24 godzin przed spotkaniem albo niepojawienia się na spotkaniu bez skutecznego odwołania, wizyta traktowana jest jako zarezerwowana i podlega rozliczeniu zgodnie z obowiązującym Cennikiem, chyba że Fundacja lub specjalista — z uwagi na szczególne, udokumentowane i losowe okoliczności — postanowią inaczej.

6. W przypadku częstych nieobecności, przekroczenia dopuszczalnej liczby odwołań lub naruszenia zasad regularności procesu, sytuacja jest najpierw omawiana ze specjalistą.

7. Jeżeli mimo rozmowy nie ma możliwości przywrócenia bezpiecznej i regularnej formy współpracy, Fundacja może rozwiązać umowę o świadczenie usług albo zakończyć proces, z poszanowaniem dobra klienta oraz — w miarę możliwości — z omówieniem dalszych dostępnych form pomocy.

§ 11.1. Klient ma prawo zakończyć konsultacje/spotkania w każdym czasie. Fundacja rekomenduje, aby decyzja o zakończeniu procesu została omówiona podczas sesji kończącej lub podsumowującej, jeśli jest to możliwe i bezpieczne.

2. Fundacja lub specjalista mogą zakończyć proces terapeutyczny również wtedy, gdy dalsza praca nie jest możliwa z przyczyn organizacyjnych, prawnych lub bezpieczeństwa, problem wykracza poza zakres kompetencji osoby prowadzącej albo nie ma warunków do prowadzenia regularnego procesu terapeutycznego.

Syn

V. Zajęcia grupowa i inne grupy

§ 12.1. Zajęcia grupowe mają charakter procesu opartego na regularności spotkań, odpowiedzialności za obecność, wzajemnym szacunku i bezpieczeństwie uczestników.

2. Każdy uczestnik grupy zobowiązany jest do zachowania poufności informacji wnoszonych przez innych uczestników, powstrzymywania się od oceniania, zawstydzania, ośmieszania i krytykowania innych uczestników, odnoszenia się do innych z szacunkiem, życzliwością i uważnością, respektowania granic innych osób i dbania o bezpieczeństwo wspólnej przestrzeni.

3. Zasada poufności w grupie ma charakter podstawowy i jest warunkiem bezpieczeństwa procesu. Oznacza zakaz wnoszenia poza grupę treści osobistych, historii, wypowiedzi i informacji powierzonych przez innych uczestników.

§ 13.1. Jeżeli zachowanie uczestnika w sposób trwały lub istotny narusza bezpieczeństwo grupy, uniemożliwia prowadzenie procesu albo stanowi zagrożenie dla innych uczestników lub dla niego samego, Fundacja i osoba prowadząca mogą podjąć decyzję o zakończeniu udziału tej osoby w grupie.

2. Dotyczy to w szczególności zachowań agresywnych, przemocowych lub poważnie naruszających granice innych osób, aktywnego uzależnienia w stopniu uniemożliwiającym bezpieczny udział w grupie, przychodzenia na spotkania pod wpływem alkoholu lub innych substancji psychoaktywnych oraz innych stanów zagrażających zdrowiu, bezpieczeństwu lub przebiegowi procesu grupowego.

3. O ile sytuacja nie wymaga natychmiastowej reakcji, decyzja o zakończeniu udziału poprzedzana jest rozmową z uczestnikiem i próbą wyjaśnienia trudności.

4. Fundacja dąży do tego, aby ewentualne zakończenie udziału w grupie odbywało się możliwie delikatnie, jasno i z szacunkiem dla godności uczestnika, z uwzględnieniem dobra całej grupy.

§ 14.1. W przypadku grup odpłatnych zasady płatności jednorazowej lub ratalnej określa cennik, harmonogram płatności albo odrębny regulamin grupy.

2. Co do zasady opłata za miejsce w grupie dotyczy udziału w całym procesie lub w danym etapie procesu i nie ulega obniżeniu z powodu pojedynczych nieobecności, chyba że odrębny regulamin stanowi inaczej.

VI. Warsztaty, szkolenia, projekcje filmowe i wydarzenia

§ 15.1. Fundacja prowadzi również warsztaty, szkolenia, projekcje filmowe, spotkania edukacyjne, działania integracyjne, wydarzenia społeczne i projektowe. Zasady udziału w tych działaniach mogą być określone dodatkowo przez odrębny regulamin wydarzenia, programu albo projektu.

2. W przypadku działań nieodpłatnych realizowanych w ramach projektów, udział może wiązać się z obowiązkiem wypełnienia dodatkowych formularzy, list obecności, ankiet, dokumentów ewaluacyjnych lub dokumentów wymaganych przez grantodawcę.

§ 16.1 W trakcie warsztatów, szkoleń, projekcji filmowych, wydarzeń edukacyjnych, społecznych lub integracyjnych Fundacja może wykonywać zdjęcia lub krótkie materiały wizualne wyłącznie w zakresie uzasadnionym organizacją działania, sprawozdawczością projektu, dokumentacją działań oraz działalnością informacyjną i promocyjną Fundacji.

2. W przypadku osoby, która nie wyraża zgody na utrwalanie lub wykorzystywanie jej wizerunku, wymagana jest pisemna informacja przekazana Fundacji przed wydarzeniem albo najpóźniej przy rejestracji lub rozpoczęciu udziału.

3. W przypadku dzieci i młodzieży utrwalanie i upublicznienie wizerunku odbywa się z uwzględnieniem Polityki Ochrony Dzieci / Standardów Ochrony Małoletnich oraz wymaga pisemnej zgody rodzica lub opiekuna prawnego, chyba że przepisy prawa stanowią inaczej.



VII. Działania nieodpłatne i projektowe

§ 17.1. Fundacja prowadzi również działania nieodpłatne, w tym finansowane ze środków publicznych, dotacji, grantów, darowizn lub innych źródeł zewnętrznych.

2. W przypadku działań nieodpłatnych mogą obowiązywać dodatkowe warunki udziału wynikające z kryteriów projektu, zasad kwalifikacji uczestników, wymogów dokumentacyjnych, zasad sprawozdawczości i kontroli oraz wymogów grantodawcy lub instytucji finansującej.

3. Osoba uczestnicząca w takim działaniu przyjmuje do wiadomości, że zakres wymaganej dokumentacji, oświadczeń, zgód i danych może być szerszy niż w działalności odpłatnej, o ile wynika to z zasad konkretnego projektu.

4. Fundacja przetwarza w takich przypadkach wyłącznie dane niezbędne do realizacji działania, jego rozliczenia i kontroli, zgodnie z zasadą minimalizacji oraz z dokumentami RODO obowiązującymi w Fundacji.

VIII. Płatności, rozliczenia i zwroty

§ 18.1. Płatności za usługi odpłatne realizowane przez Fundację dokonywane są gotówką, kartą, blik, przelewem.

2. Płatność powinna zostać dokonana w wysokości zgodnej z obowiązującym Cennikiem usług albo z indywidualnymi ustaleniami potwierdzonymi przez Fundację.

3. Co do zasady płatność za usługę powinna zostać dokonana przed terminem jej realizacji, chyba że Fundacja lub specjalista uzgodnią inaczej.

4. W przypadkach szczególnych lub losowych Fundacja może dopuścić indywidualne ustalenia dotyczące terminu lub sposobu płatności.

§ 19.1. Zwrot opłaty następuje w szczególności, gdy usługa nie została zrealizowana z przyczyn leżących po stronie Fundacji i nie ustalono nowego terminu.

2. Zasady zwrotu mogą być odmiennie określone w odrębnych regulaminach grup, warsztatów, wydarzeń albo projektów, o ile wynika to z ich specyfiki.

IX. Poufność, dokumentacja, dane osobowe i superwizja

§ 20.1. Fundacja i osoby współpracujące z Fundacją zobowiązane są do zachowania poufności informacji uzyskanych w toku świadczeń i działań.

2. Poufność obejmuje w szczególności sam fakt korzystania z usług Fundacji, treść spotkań i rozmów, dokumentację, informacje o zdrowiu, kryzysie psychicznym, sytuacji rodzinnej i życiowej oraz dane osobowe i dane szczególnych kategorii.

3. Wyjątki od zasady poufności mogą wynikać wyłącznie z obowiązujących przepisów prawa albo z konieczności ochrony życia, zdrowia lub bezpieczeństwa osoby korzystającej ze wsparcia albo innych osób.

§ 21.1. Zasady przetwarzania danych osobowych określają odrębnie Polityka Prywatności, klauzula informacyjna, formularze zgód i oświadczeń oraz dokumenty projektowe, jeżeli mają zastosowanie.

2. Dane dotyczące zdrowia psychicznego i korzystania ze wsparcia stanowią co do zasady dane szczególnej kategorii i są przetwarzane wyłącznie na odpowiednich podstawach prawnych oraz z zachowaniem szczególnej staranności organizacyjnej.

3. Dokumentacja Fundacji prowadzona jest w zakresie adekwatnym do rodzaju świadczenia i działania, zgodnie z zasadami bezpieczeństwa danych, poufności oraz obowiązującymi procedurami wewnętrznymi.

4. Fundacja nie sprzedaje danych osobowych i nie udostępnia ich w celach komercyjnych.

§ 22.1. Specjaliści współpracujący z Fundacją zobowiązani są do korzystania z superwizji zgodnie ze standardami swojego zawodu i nurtu pracy.

2. Fundacja może organizować lub współorganizować wsparcie superwizyjne, lecz proces superwizji ma służyć podnoszeniu jakości, etyki i bezpieczeństwa świadczeń.
3. Osoba korzystająca ze wsparcia przyjmuje do wiadomości, że niektóre procesy mogą być omawiane superwizyjnie w sposób zgodny z zasadami poufności i ochrony danych.

X. Bezpieczeństwo, dostępność i ubezpieczenie

§ 23.1. Fundacja ma prawo odmówić rozpoczęcia albo kontynuowania świadczenia, jeżeli zachowanie osoby korzystającej z usługi stanowi bezpośrednie zagrożenie dla niej samej, specjalisty lub innych osób, dana osoba pozostaje pod wpływem alkoholu lub innych substancji psychoaktywnych, charakter problemu przekracza kompetencje Fundacji albo doszło do poważnego naruszenia zasad współpracy, poufności lub bezpieczeństwa.

2. W miarę możliwości Fundacja lub specjalista informują w takiej sytuacji o innych dostępnych formach pomocy lub adekwatnych ścieżkach wsparcia.

§ 24.1. Fundacja informuje, że osoby korzystające z jej usług i działań są objęte grupowym ubezpieczeniem NNW na zasadach wynikających z aktualnie obowiązującej polisy Fundacji.

§ 25.1. Fundacja przywiązuje dużą wagę do dostępności architektonicznej, informacyjno komunikacyjnej i cyfrowej dla osób ze szczególnymi potrzebami.

2. Fundacja dąży do zapewniania możliwie wysokich standardów dostępności w siedzibie i w organizacji usług, w szczególności poprzez korzystanie z dostępnych rozwiązań technicznych, organizacyjnych i wspierających, takich jak możliwość indywidualnego uzgodnienia sposobu wejścia do budynku, korzystania z windy, rozwiązań pomocniczych, wsparcia asystenckiego lub wolontariackiego, oznaczeń wspierających orientację, pętli indukcyjnej oraz dostosowanej komunikacji.

3. Szczegółowy i aktualny zakres rozwiązań dostępności publikowany jest w Deklaracji dostępności oraz w bieżących informacjach Fundacji.

4. Osoba ze szczególnymi potrzebami może zgłosić potrzebę wsparcia przed wizytą lub wydarzeniem, aby Fundacja mogła w miarę możliwości przygotować odpowiednie rozwiązanie organizacyjne.

XI. Reklamacje, uwagi i informacja zwrotna

§ 26.1. Fundacja przyjmuje reklamacje, uwagi i informacje zwrotne dotyczące działalności Fundacji, jakości i organizacji usług, zachowania pracowników, współpracowników i osób prowadzących oraz sposobu realizacji działań odpłatnych, nieodpłatnych i projektowych.

2. Reklamacje i informacje zwrotne można składać elektronicznie na adres kontakt@fundacjaprzyjazneserca.pl, listownie na adres ul. Sobieskiego 17A 43-502 Czechowice-Dziedzice, albo osobiście w siedzibie Fundacji (u dyrektora) pod tym samym adresem.

3. Fundacja traktuje informacje zwrotne jako ważny element troski o jakość i bezpieczeństwo swoich działań.

4. Zgłoszenia rozpatrywane są z poszanowaniem poufności, bezstronności i godności wszystkich zaangażowanych osób.

XII. Postanowienia końcowe

§ 27.1. Przed przystąpieniem do korzystania z usług Fundacji klient lub uczestnik, a w razie potrzeby także przedstawiciel ustawowy osoby małoletniej, składa wymagane przez Fundację oświadczenia, potwierdzenia i zgody.

2. Oświadczenia te obejmują w szczególności potwierdzenie zapoznania się z Regulaminem i Cennikiem, potwierdzenie zapoznania się z Polityką Prywatności i klauzulą informacyjną, potwierdzenie otrzymania informacji o zasadach organizacyjnych i kwalifikacjach osoby

prowadzącej, zgodę na przetwarzanie danych szczególnej kategorii — jeżeli jest wymagana — oraz, w przypadku małoletnich, dodatkowe oświadczenia przedstawiciela ustawowego.

§ 28.1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy powszechnie obowiązującego prawa oraz odpowiednie dokumenty wewnętrzne Fundacji.

2. Regulamin podlega okresowym aktualizacjom w przypadku zmian prawa, zmian organizacyjnych w Fundacji, nowych wymogów projektowych albo potrzeby zwiększenia poziomu bezpieczeństwa uczestników i jakości usług.

§ 29.1. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania przez Fundację.

2. Regulamin jest udostępniany na stronie internetowej Fundacji oraz w siedzibie Fundacji.

REGULAMIN OBOWIĄZUJĄCY DO 31.12.2026R.

