

---

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG

*Niepublicznej Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej „Bliski Horyzont”*

### I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

#### § 1

1. Niniejszy Regulamin określa zasady organizacji i korzystania z usług świadczonych przez Niepubliczną Poradnię Psychologiczno-Pedagogiczną „Bliski Horyzont”, zwaną dalej „Poradnią”.
2. Organem prowadzącym Poradnię jest Fundacja „Ala ma kota”, z siedzibą w Warszawie, ul. Dereniowa 2/9, 02-776 Warszawa, KRS 0000414098, NIP 5213629055, REGON 146048775.
3. Siedziba Poradni mieści się pod adresem: ul. Puławska 435A, 02-801 Warszawa.
4. Poradnia jest niepubliczną placówką systemu oświaty działającą zgodnie z:
  - o ustawą z dnia 14 grudnia 2016 r. – Prawo oświatowe wraz z przepisami wykonawczymi,
  - o statutem Poradni,
  - o wpisem do ewidencji szkół i placówek niepublicznych,
  - o przepisami dotyczącymi ochrony małoletnich,
  - o przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych,
  - o innymi przepisami mającymi zastosowanie do zakresu działalności Poradni.
5. Regulamin uzupełnia postanowienia Statutu Poradni. W przypadku sprzeczności pomiędzy Regulaminem a przepisami prawa lub Statutem Poradni pierwszeństwo mają przepisy prawa oraz postanowienia Statutu.
6. Korzystanie z pomocy Poradni jest dobrowolne, z zastrzeżeniem sytuacji wynikających z obowiązujących przepisów prawa.
7. Poradnia świadczy usługi:
  - odpłatne – zgodnie z aktualnym cennikiem,
  - nieodpłatne – jeżeli są finansowane ze środków publicznych, dotacji, grantów, projektów lub innych źródeł finansowania.

1. Aktualna oferta Poradni, cennik oraz dane kontaktowe udostępniane są w siedzibie Poradni oraz na stronie internetowej Poradni.

---

### II. CELE I ZAKRES DZIAŁALNOŚCI PORADNI

#### § 2

1. Celem działalności Poradni jest prowadzenie pomocy psychologiczno-pedagogicznej dzieci i młodzieży oraz udzielanie pomocy ich rodzicom, opiekunom prawnym,

rodzinom, nauczycielom i innym osobom uczestniczącym w procesie wychowania i edukacji.

2. Poradnia realizuje swoje zadania w szczególności poprzez:
  1. diagnozę i terapię psychologiczną;
  2. diagnozę i terapię pedagogiczną;
  3. diagnozę neurorozwojową;
  4. poradnictwo dla rodziców i opiekunów;
  5. psychoterapię dzieci i młodzieży;
  6. diagnozę i terapię integracji sensorycznej;
  7. diagnozę i terapię logopedyczną i neurologopedyczną;
  8. zajęcia rozwijające kompetencje emocjonalne i społeczne;
  9. warsztaty i szkolenia dla rodziców, nauczycieli i specjalistów;
  10. współpracę z przedszkolami, szkołami i innymi placówkami;
  11. poradnictwo i doradztwo edukacyjne oraz zawodowe, w tym pomoc w wyborze kierunku kształcenia i zawodu oraz planowaniu ścieżki edukacyjnej i zawodowej;
  12. inne formy pomocy określone w Statucie Poradni i aktualnej ofercie.
3. Poradnia może organizować wczesne wspomaganie rozwoju dziecka, jeżeli spełnia warunki lokalowe, organizacyjne i kadrowe określone w przepisach prawa oraz posiada możliwość realizacji wskazań zawartych w opinii o potrzebie wczesnego wspomaganie rozwoju dziecka. Wczesne wspomaganie rozwoju prowadzi zespół powołany przez Dyrektora Poradni. Szczegółowe zasady określa odrębny Regulamin Wczesnego Wspomagania Rozwoju Dziecka, zgodny ze Statutem Poradni i przepisami prawa.
4. Poradnia może rozszerzać zakres świadczonej pomocy o nowe formy wynikające z potrzeb osób korzystających z jej usług, pod warunkiem zgodności tych działań z prawem, Statutem Poradni oraz kwalifikacjami zatrudnionych specjalistów.
5. Świadczenia dla osób dorosłych, które nie mieszczą się w ustawowym zakresie działalności Poradni jako placówki systemu oświaty, są realizowane przez Organ Prowadzący poza działalnością Poradni, z odpowiednim wyodrębnieniem organizacyjnym, finansowym, dokumentacyjnym i informacyjnym. Przed rozpoczęciem takiego świadczenia osoba korzystająca otrzymuje jednoznaczną informację o podmiocie świadczącym usługę oraz o tym, że usługa nie stanowi działalności Poradni jako placówki systemu oświaty.
6. Poradnia nie udziela świadczeń zdrowotnych zastrzeżonych dla podmiotów wykonujących działalność leczniczą, chyba że Organ Prowadzący uzyska wymagane prawem uprawnienia i zapewni właściwe wyodrębnienie tej działalności. Określenia „diagnoza”, „terapia” i „psychoterapia” odnoszą się wyłącznie do czynności wykonywanych zgodnie z kwalifikacjami specjalisty, zakresem działania Poradni i obowiązującymi przepisami.

---

### III. SPECJALIŚCI PORADNI

#### § 3

1. Diagnozę, konsultacje, terapię oraz inne specjalistyczne formy pomocy prowadzą osoby posiadające kwalifikacje odpowiednie do rodzaju wykonywanych czynności.
2. Specjaliści Poradni są zobowiązani do:

1. wykonywania swoich obowiązków zgodnie z aktualną wiedzą naukową i zawodową;
  2. stosowania metod odpowiednich do potrzeb oraz możliwości osoby korzystającej z pomocy;
  3. przestrzegania zasad etyki właściwych dla wykonywanego zawodu;
  4. poszanowania godności, autonomii, prywatności oraz praw osób korzystających z usług Poradni;
  5. szczególnej ochrony dobra dziecka;
  6. zachowania tajemnicy zawodowej w granicach określonych prawem;
  7. prowadzenia wymaganej dokumentacji;
  8. ochrony danych osobowych;
  9. stałego podnoszenia kwalifikacji zawodowych;
  10. korzystania z konsultacji i superwizji zawodowej, jeżeli wymaga tego charakter wykonywanej pracy lub standardy danego podejścia terapeutycznego.
  11. zachowania poufności również po ustaniu zatrudnienia lub współpracy z Poradnią.
3. Dobór metod diagnostycznych i terapeutycznych należy do specjalisty prowadzącego i dokonywany jest na podstawie jego kwalifikacji, wiedzy, doświadczenia oraz indywidualnych potrzeb osoby korzystającej z pomocy.
4. Specjalista ma prawo odmówić zastosowania metody lub podjęcia działania, które:
- pozostaje poza zakresem jego kompetencji;
  - nie znajduje uzasadnienia merytorycznego;
  - mogłoby być niekorzystne lub niebezpieczne dla osoby korzystającej z pomocy;
  - byłoby sprzeczne z prawem lub zasadami etyki zawodowej.
5. Rodzic, opiekun prawny albo pełnoletnia osoba korzystająca z usług Poradni ma prawo uzyskać informację o kwalifikacjach specjalisty prowadzącego diagnozę lub terapię.

---

#### **IV. ZASADY PRZYJMOWANIA OSÓB DO PORADNI**

##### **§ 4**

1. Zgłoszenia do Poradni mogą dokonać:
  1. rodzice lub opiekunowie prawni dziecka;
  2. pełnoletni uczeń lub inna pełnoletnia osoba korzystająca z usług;
  3. inne osoby lub instytucje – w zakresie dopuszczonym prawem i po uzyskaniu wymaganych zgód.
2. Rozpoczęcie diagnozy, terapii lub innej formy regularnej pomocy może zostać poprzedzone konsultacją kwalifikacyjną.
3. Poradnia może poprosić o przedstawienie dokumentów lub informacji potrzebnych do właściwego zaplanowania procesu diagnostycznego lub terapeutycznego, w szczególności:
  - wcześniejszych opinii psychologicznych i pedagogicznych;
  - orzeczeń lub opinii poradni psychologiczno-pedagogicznych;

- dokumentacji dotyczącej dotychczasowego leczenia lub terapii;
  - informacji ze szkoły lub przedszkola;
  - dokumentacji dotyczącej rozwoju dziecka;
  - innych dokumentów istotnych dla celu zgłoszenia.
4. Przekazanie dokumentacji odbywa się dobrowolnie, chyba że jej przedstawienie jest niezbędne do wykonania określonej usługi lub wynika z przepisów prawa.

---

## **V. ZGODA NA DIAGNOZĘ I TERAPIĘ OSOBY MAŁOLETNIEJ**

### **§ 5**

1. Rozpoczęcie diagnozy, terapii lub innej formy regularnej pomocy psychologicznej wobec osoby małoletniej wymaga zgody jej przedstawiciela ustawowego, z uwzględnieniem przepisów dotyczących wykonywania władzy rodzicielskiej.
2. Poradnia może wymagać zgody obojga rodziców posiadających władzę rodzicielską, w szczególności gdy:
  - wynika to z charakteru planowanego oddziaływania;
  - Poradnia posiada informację o sporze między rodzicami dotyczącym diagnozy lub terapii dziecka;
  - drugi rodzic wyraźnie zgłasza sprzeciw;
  - istnieją wątpliwości dotyczące zakresu władzy rodzicielskiej.
3. W razie potrzeby Poradnia może poprosić o przedstawienie dokumentu dotyczącego sposobu wykonywania władzy rodzicielskiej albo ustanowienia opieki prawnej.
4. Niezależnie od zgody przedstawiciela ustawowego specjalista uwzględnia stanowisko, potrzeby i granice dziecka odpowiednio do jego wieku, dojrzałości i możliwości rozumienia sytuacji.
5. Specjalista wyjaśnia dziecku w sposób dostosowany do jego wieku:
  - cel spotkania;
  - podstawowe zasady współpracy;
  - zasady poufności i jej ograniczenia;
  - możliwość zadawania pytań i zgłaszania dyskomfortu.
6. W przypadku psychoterapii dziecka lub nastolatka istotnym warunkiem prowadzenia procesu jest możliwość nawiązania współpracy terapeutycznej z osobą małoletnią.

---

## **VI. ZASADY PROWADZENIA DIAGNOZY**

### **§ 6**

1. Proces diagnostyczny jest planowany indywidualnie i może obejmować w szczególności:

- 
- wywiad z rodzicami lub opiekunami;
  - rozmowę z osobą badaną;
  - obserwację kliniczną;
  - standaryzowane testy i kwestionariusze;
  - analizę dokumentacji;
  - zebranie informacji z przedszkola, szkoły lub od innych specjalistów – za zgodą osoby uprawnionej;
  - spotkanie podsumowujące.
2. Liczba spotkań oraz dobór metod zależą od celu diagnozy, wieku i funkcjonowania osoby badanej oraz zakresu niezbędnych danych.
  3. Rodzice, opiekunowie prawni oraz osoby pełnoletnie są zobowiązani do przekazywania informacji zgodnych ze stanem faktycznym oraz zgłaszania okoliczności mogących mieć wpływ na interpretację wyników.
  4. Specjalista może zdecydować o:
    - rozszerzeniu procesu diagnostycznego;
    - konieczności wykonania dodatkowych badań;
    - potrzebie konsultacji lekarza lub innego specjalisty;
    - odroczeniu badania, jeżeli aktualny stan psychofizyczny osoby badanej uniemożliwia uzyskanie wiarygodnych wyników.
  5. Po zakończeniu diagnozy osoba uprawniona otrzymuje omówienie wyników.
  6. Jeżeli zakres usługi obejmuje sporządzenie dokumentu pisemnego, Poradnia wydaje odpowiednio opinię, informację o wynikach badania, zaświadczenie lub inny dokument zgodny z zakresem posiadanych uprawnień.
  7. Poradnia wydaje opinie wyłącznie w sprawach, w których zgodnie z przepisami prawa uprawniona jest do ich wydania.
  8. Poradnia nie wydaje orzeczeń ani opinii, których wydawanie przepisy prawa zastrzegają wyłącznie dla zespołów orzekających działających w publicznych poradniach psychologiczno-pedagogicznych.
  9. Termin przygotowania pisemnego dokumentu ustalany jest z osobą korzystającą z usługi i liczony od zakończenia pełnego procesu diagnostycznego oraz dostarczenia wszystkich materiałów niezbędnych do jego opracowania.
- 

## **VII. ZASADY PROWADZENIA PSYCHOTERAPII I INNYCH ODDZIAŁYWAŃ TERAPEUTYCZNYCH**

### **§ 7**

1. Psychoterapia i inne formy terapii prowadzone są na podstawie ustaleń dokonanych pomiędzy specjalistą a osobą korzystającą z pomocy albo rodzicem lub opiekunem prawnym.
2. Przed rozpoczęciem regularnego procesu terapeutycznego ustalone są w szczególności:
  - cele współpracy;
  - orientacyjna częstotliwość spotkań;
  - długość sesji;

- 
- zasady kontaktu pomiędzy sesjami;
  - zasady odwoływania spotkań;
  - zasady współpracy z rodzicami w przypadku terapii dziecka;
  - zasady zakończenia procesu.
3. Czas trwania psychoterapii nie może być z góry zagwarantowany, ponieważ zależy między innymi od charakteru trudności, potrzeb osoby korzystającej z pomocy oraz przebiegu procesu terapeutycznego.
  4. Specjalista nie gwarantuje określonego rezultatu terapii. Zobowiązuje się natomiast do wykonywania swojej pracy z należytą starannością, zgodnie ze swoją wiedzą, kwalifikacjami oraz przyjętymi standardami zawodowymi.
  5. W przypadku psychoterapii dziecka rodzice lub opiekunowie mogą być zapraszani na konsultacje rodzicielskie służące omówieniu funkcjonowania dziecka oraz procesu pomocy.
  6. Informacja udzielana rodzicom powinna umożliwiać im właściwe wspieranie dziecka, przy jednoczesnym poszanowaniu prywatności i relacji terapeutycznej dziecka.
  7. Specjalista nie ma obowiązku przekazywania rodzicom szczegółowej treści wypowiedzi dziecka z sesji terapeutycznych, chyba że:
    - wymaga tego bezpieczeństwo dziecka lub innych osób;
    - obowiązek ujawnienia informacji wynika z przepisów prawa;
    - ujawnienie zostało uzgodnione z dzieckiem i pozostaje zgodne z jego dobrem.
- 

## **VIII. WIZYTY, PUNKTUALNOŚĆ I OPIEKA NAD DZIECKIEM**

### **§ 8**

1. Osoba korzystająca z usług Poradni zobowiązana jest do punktualnego zgłaszania się na umówione spotkania.
  2. W przypadku spóźnienia z przyczyn leżących po stronie osoby korzystającej z usługi spotkanie kończy się o pierwotnie ustalonej godzinie i nie powoduje obniżenia ceny.
  3. Jeżeli opóźnienie wynika z przyczyn leżących po stronie Poradni, specjalista w miarę możliwości przedłuża spotkanie o czas opóźnienia albo uzgadnia inne rozwiązanie z osobą korzystającą z usługi.
  4. Za bezpieczeństwo dziecka przed rozpoczęciem zajęć oraz po ich zakończeniu odpowiada rodzic, opiekun prawny albo inna upoważniona osoba dorosła.
  5. Dziecko nie powinno pozostawać bez opieki w poczekalni, chyba że zostało to wcześniej indywidualnie uzgodnione z Poradnią z uwzględnieniem jego wieku i możliwości samodzielnego funkcjonowania.
  6. W czasie trwania indywidualnych zajęć odpowiedzialność za prawidłową organizację i bezpieczeństwo dziecka w zakresie związanym z prowadzonymi zajęciami ponosi osoba prowadząca.
  7. Obecność rodzica lub opiekuna podczas zajęć ustalana jest przez specjalistę z uwzględnieniem rodzaju zajęć, potrzeb dziecka oraz celów terapeutycznych.
-

---

## IX. REZERWOWANIE I ODWOŁYWANIE WIZYT

### § 9

1. Wizyty mogą być rezerwowane:

- telefonicznie;
- drogą elektroniczną;
- za pośrednictwem systemu rezerwacji;
- osobiście w Poradni.

Rezerwacja wizyty oznacza przyjęcie przez osobę korzystającą z usług obowiązujących zasad organizacyjnych, w tym zasad odwoływania spotkań i odpłatności.

2. Wizyta może zostać bezkosztowo odwołana lub przełożona **najpóźniej 24 godziny przed jej planowanym rozpoczęciem**.
3. Odwołanie wizyty powinno zostać dokonane za pomocą wskazanego przez Poradnię kanału komunikacji, w sposób umożliwiający potwierdzenie daty i godziny zgłoszenia.
4. Odwołanie spotkania w terminie krótszym niż 24 godziny przed jego rozpoczęciem albo niestawienie się na umówione spotkanie może skutkować naliczeniem opłaty za zarezerwowany czas specjalisty, jeżeli zasada ta została przekazana przed dokonaniem rezerwacji. Wysokość opłaty nie może przekraczać ceny wizyty i powinna odpowiadać uzasadnionej stracie wynikającej z niewykorzystania terminu, z uwzględnieniem kosztów zaoszczędzonych oraz możliwości wykorzystania terminu przez inną osobę.
5. Opłata, o której mowa w ust. 5, jest związana z zarezerwowaniem konkretnego czasu pracy specjalisty i pozostawianiem Poradni w gotowości do wykonania usługi.
6. W szczególnych przypadkach losowych Dyrektor Poradni lub osoba przez niego upoważniona może zdecydować o odstąpieniu od pobrania opłaty lub zaliczeniu jej na poczet innego spotkania.
7. W przypadku regularnych spotkań częste odwoływanie wizyt może skutkować rezygnacją przez Poradnię z utrzymywania stałego terminu w grafiku specjalisty.
8. W przypadku odwołania spotkania z przyczyn leżących po stronie Poradni:
  - ustalany jest nowy termin albo
  - wniesiona opłata zostaje zaliczona na poczet kolejnego spotkania albo
  - dokonany zostaje zwrot wniesionej opłaty.
2. Postanowienia niniejszego paragrafu dotyczące odwoływania wizyt nie ograniczają praw konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności dotyczących umów zawieranych na odległość.

---

## X. SPOTKANIA CYKLICZNE, PAKIETY I ZAJĘCIA GRUPOWE

### § 10



1. W przypadku terapii lub zajęć odbywających się regularnie Poradnia może zarezerwować osobie korzystającej z usług stały termin.
2. Utrzymywanie stałego terminu wymaga regularnego uczestnictwa oraz terminowego regulowania należności.
3. Poradnia może zrezygnować z rezerwowania stałego terminu w szczególności w przypadku:
  - częstych nieobecności;
  - wielokrotnego odwoływania spotkań;
  - zaległości w płatnościach;
  - braku kontaktu ze strony osoby korzystającej z usługi.
4. Szczegółowe zasady dotyczące pakietów, turnusów, zajęć grupowych lub zamkniętych cykli zajęć mogą zostać określone w odrębnych warunkach przekazywanych przed rozpoczęciem danego cyklu.
5. W przypadku zajęć grupowych spóźniona osoba może nie zostać dopuszczona do udziału w zajęciach, jeżeli jej dołączenie mogłoby zakłócić pracę grupy.

---

## **XI. OPŁATY**

### **§ 11**

1. Wysokość opłat za usługi określa aktualny cennik Poradni.
2. Przed rozpoczęciem usługi osoba korzystająca z pomocy jest informowana o jej cenie.
3. Poradnia może wymagać:
  - płatności przed wizytą;
  - przedpłaty rezerwacyjnej;
  - płatności bezpośrednio po spotkaniu;
  - płatności z góry za określony okres terapii lub cykl zajęć.
4. Sposób płatności oraz termin jej dokonania określone są przy rezerwacji wizyty albo zgodnie z aktualnymi zasadami płatności Poradni.
5. Na życzenie osoby dokonującej płatności wystawiany jest odpowiedni dokument księgowy zgodnie z obowiązującymi przepisami.
6. W przypadku zaległości w płatnościach Poradnia może, po uprzednim poinformowaniu osoby zobowiązanej do zapłaty, wstrzymać realizację kolejnych odpłatnych usług do chwili uregulowania należności.
7. Cennik ustala i zmienia Organ Prowadzący albo Dyrektor Poradni działający na podstawie udzielonego upoważnienia. W przypadku regularnych procesów terapeutycznych informacja o zmianie ceny jest przekazywana z odpowiednim wyprzedzeniem. Zmieniona cena nie ma zastosowania wstecz do usług już opłaconych ani do świadczeń rozpoczętych na wcześniej uzgodnionych warunkach.
8. Zmiana cennika nie wpływa na cenę usług już opłaconych, chyba że indywidualne warunki danego pakietu stanowią inaczej i są zgodne z przepisami prawa.



---

## **XII. INFORMACJE DOTYCZĄCE ZDROWIA I FUNKCJONOWANIA OSOBY KORZYSTAJĄCEJ Z POMOCY**

### **§ 12**

1. Osoba korzystająca z usług Poradni albo jej rodzic lub opiekun prawny powinni poinformować specjalistę o okolicznościach mających istotne znaczenie dla prowadzonej diagnozy lub terapii.
2. Dotyczy to w szczególności informacji o:
  - stanie zdrowia mogącym mieć wpływ na udział w zajęciach;
  - przyjmowanych lekach, jeżeli mogą wpływać na funkcjonowanie lub wynik badania;
  - istotnych diagnozach medycznych i psychologicznych;
  - alergiach istotnych dla bezpieczeństwa podczas zajęć;
  - zachowaniach autoagresywnych;
  - zachowaniach agresywnych;
  - próbach samobójczych lub aktualnym ryzyku samobójczym;
  - istotnych zmianach stanu psychicznego;
  - innych okolicznościach mogących mieć znaczenie dla bezpieczeństwa albo interpretacji wyników badań.
3. Specjalista może rekomendować konsultację lekarza psychiatry, neurologa, pediatry lub innego specjalisty, jeżeli jest to uzasadnione charakterem zgłaszanych trudności.
4. Poradnia nie zastępuje pogotowia ratunkowego, szpitala psychiatrycznego ani innych służb interwencji kryzysowej.

---

## **XIII. CHOROBY ZAKAŻNE I STAN ZDROWIA W DNIU WIZYT**

### **§ 13**

1. Osoba z objawami ostrej choroby zakaźnej nie powinna uczestniczyć w spotkaniu stacjonarnym.
2. W miarę możliwości i jeżeli charakter spotkania na to pozwala, specjalista może zaproponować przeprowadzenie spotkania w formie zdalnej.
3. Specjalista ma prawo odmówić przeprowadzenia spotkania stacjonarnego, jeżeli stan zdrowia osoby korzystającej z usług lub osoby jej towarzyszącej stwarza istotne ryzyko dla innych osób przebywających w Poradni.
4. Zasady odwoływania wizyt w przypadku choroby stosuje się zgodnie z § 9 Regulaminu, z możliwością indywidualnego rozpatrzenia nagłych sytuacji.

## **XIV. BEZPIECZEŃSTWO I OCHRONA MAŁOLETNICH**

### **§ 14**

1. Poradnia zapewnia małoletnim warunki służące ochronie ich bezpieczeństwa, godności, prywatności oraz integralności psychicznej i fizycznej.
  2. W Poradni obowiązują Standardy Ochrony Małoletnich, stanowiące odrębny dokument.
  3. Wszystkie osoby wykonujące pracę lub świadczące usługi na rzecz Poradni są zobowiązane do przestrzegania Standardów Ochrony Małoletnich.
  4. W przypadku podejrzenia, że małoletni doświadcza przemocy, wykorzystywania, zaniedbania lub innego zagrożenia dobra dziecka, pracownicy i współpracownicy Poradni podejmują działania zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz procedurami określonymi w Standardach Ochrony Małoletnich.
  5. Bezpieczeństwo i dobro dziecka mają pierwszeństwo przed zasadą poufności w sytuacjach określonych przepisami prawa.
- 

## **XV. TAJEMNICA ZAWODOWA I POUFNOŚĆ**

### **§ 15**

1. Informacje uzyskane przez specjalistów podczas diagnozy, konsultacji i terapii objęte są poufnością w zakresie wynikającym z przepisów prawa i zasad etyki zawodowej.
  2. Poufność może zostać ograniczona, jeżeli:
    - zachodzi bezpośrednie lub poważne zagrożenie życia albo zdrowia osoby korzystającej z pomocy lub innych osób;
    - istnieje podejrzenie krzywdzenia małoletniego;
    - obowiązek przekazania informacji wynika z przepisów prawa lub prawomocnego rozstrzygnięcia właściwego organu;
    - osoba uprawniona wyraziła zgodę na przekazanie określonych informacji.
  3. Informacje dotyczące osoby korzystającej z usług mogą być przekazywane przedszkolu, szkole, lekarzowi, innemu terapeutce lub innej instytucji wyłącznie na podstawie odpowiedniej podstawy prawnej, w tym – gdy jest to wymagane – za zgodą osoby uprawnionej.
  4. Konsultowanie przypadku w ramach zespołu specjalistów Poradni lub superwizji odbywa się z zachowaniem zasad poufności i ochrony danych.
  5. Zabronione jest nagrywanie dźwięku lub obrazu podczas spotkań bez uprzedniej zgody specjalisty oraz pozostałych osób uczestniczących w spotkaniu.
-

## **XVI. DOKUMENTACJA I DANE OSOBOWE**

### **§ 16**

1. Poradnia prowadzi dokumentację niezbędną do realizacji swoich zadań, zgodnie z przepisami właściwymi dla rodzaju prowadzonej działalności.
2. Dane osobowe są przetwarzane zgodnie z:

- Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 – RODO;
- przepisami krajowymi dotyczącymi ochrony danych osobowych;
- przepisami regulującymi działalność placówek systemu oświaty;
- wewnętrznymi zasadami ochrony danych obowiązującymi w Poradni.

3. Szczegółowe informacje dotyczące:

- administratora danych;
- celów i podstaw prawnych przetwarzania;
- okresów przechowywania danych;
- odbiorców danych;
- praw osób, których dane dotyczą;
- danych kontaktowych Inspektora Ochrony Danych, jeżeli został powołany

określa odrębna Klauzula Informacyjna RODO.

4. Dane dotyczące zdrowia, diagnoz, rozwoju oraz funkcjonowania psychicznego są chronione jako dane wymagające szczególnej ochrony.
  5. Dokumentacja lub jej kopie wydawane są osobom uprawnionym zgodnie z obowiązującymi przepisami i procedurami Poradni.
  6. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z działalnością Poradni jest Fundacja Ala ma kota, chyba że w odniesieniu do konkretnego procesu odrębne przepisy lub umowa wskazują innego administratora albo współadministratora.
- 

## **XVII. PRAWA OSÓB KORZYSTAJĄCYCH Z USŁUG PORADNI**

### **§ 17**

Osoba korzystająca z usług Poradni ma prawo do:

1. poszanowania godności i podmiotowości;
  2. równego traktowania;
-

- 
3. ochrony prywatności;
  4. informacji o charakterze proponowanej pomocy;
  5. informacji o kwalifikacjach specjalisty;
  6. zadawania pytań dotyczących prowadzonej diagnozy lub terapii;
  7. informacji o wynikach diagnozy w zakresie przysługujących jej uprawnień;
  8. zgłaszania swoich potrzeb, zastrzeżeń i uwag;
  9. rezygnacji z pomocy, z uwzględnieniem zasad finansowych wynikających z wcześniej zarezerwowanych świadczeń;
  10. zgłoszenia skargi dotyczącej organizacji lub jakości świadczonej pomocy;
  11. ochrony danych osobowych;
  12. bezpieczeństwa podczas pobytu w Poradni;
  13. zapoznania się z niniejszym Regulaminem, Statutem Poradni, Standardami Ochrony Małoletnich oraz innymi dokumentami, które zgodnie z prawem powinny być jej udostępnione.
  14. racjonalnych dostosowań odpowiednich do indywidualnych potrzeb;
  15. poszanowania intymności, tożsamości i światopoglądu;
  16. informacji o metodach, przewidywanym czasie, kosztach, ograniczeniach i możliwych skutkach proponowanej pomocy;
  17. aktywnego udziału w ustalaniu celów i planu pomocy;
  18. dostępu do własnych danych i dokumentacji na zasadach określonych prawem;
  19. odmowy udziału w określonej czynności oraz prośby o zmianę specjalisty, w miarę możliwości organizacyjnych;
  20. informacji o alternatywnych formach pomocy, gdy Poradnia nie może udzielić odpowiedniego świadczenia.
  21. Katalog praw wskazany w niniejszym paragrafie nie ma charakteru zamkniętego. Osobie korzystającej przysługują również wszystkie prawa określone w Statucie Poradni i przepisach prawa.
- 

## **XVIII. OBOWIĄZKI OSÓB KORZYSTAJĄCYCH Z USŁUG**

### **§ 18**

Osoba korzystająca z usług Poradni, a w przypadku dziecka jego rodzic lub opiekun prawny, jest zobowiązana do:

1. przestrzegania niniejszego Regulaminu;
  2. poszanowania praw innych osób;
  3. odnoszenia się z szacunkiem do pracowników, współpracowników i innych osób przebywających w Poradni;
  4. przestrzegania ustalonych terminów;
  5. terminowego regulowania należności;
  6. przekazywania specjalistom informacji istotnych dla bezpieczeństwa oraz prawidłowego przebiegu diagnozy lub terapii;
  7. dbania o wyposażenie i mienie Poradni;
  8. przestrzegania zasad bezpieczeństwa obowiązujących na terenie Poradni.
-

## **XIX. ZASADY ZACHOWANIA NA TERENIE PORADNI**

### **§ 19**

1. Na terenie Poradni niedopuszczalne są w szczególności:
    - zachowania agresywne;
    - groźby;
    - naruszanie nietykalności innych osób;
    - niszczenie mienia;
    - przebywanie pod wpływem alkoholu lub substancji psychoaktywnych;
    - zachowania stwarzające zagrożenie dla bezpieczeństwa innych osób.
  2. W przypadku wystąpienia sytuacji zagrażającej bezpieczeństwu specjalista lub inny pracownik Poradni ma prawo przerwać spotkanie oraz podjąć działania niezbędne do ochrony osób przebywających w placówce.
  3. W sytuacji uzasadnionego zagrożenia Poradnia może wezwać odpowiednie służby.
  4. Osoba odpowiedzialna za umyślne uszkodzenie mienia Poradni może zostać zobowiązana do pokrycia kosztów naprawy lub odtworzenia zniszczonego wyposażenia na zasadach wynikających z obowiązujących przepisów.
- 

## **XX. WSPÓŁPRACA Z PRZEDSZKOLAMI, SZKOŁAMI I INNYMI INSTYTUCJAMI**

### **§ 20**

1. Poradnia może współpracować w szczególności z:
    - przedszkolami;
    - szkołami;
    - innymi placówkami systemu oświaty;
    - podmiotami leczniczymi;
    - lekarzami;
    - specjalistami prowadzącymi dziecko;
    - ośrodkami pomocy społecznej;
    - sądami;
    - organizacjami pozarządowymi;
    - innymi instytucjami działającymi na rzecz dziecka i rodziny.
  2. Przekazywanie danych lub dokumentów odbywa się wyłącznie w zakresie i na podstawie przewidzianej przepisami prawa.
  3. Poradnia nie przekazuje dokumentacji dziecka do szkoły, przedszkola lub innej placówki wyłącznie na podstawie ustnej prośby osoby trzeciej.
-

---

## **XXI. REZYGNACJA I ZAKOŃCZENIE WSPÓŁPRACY**

### **§ 21**

1. Osoba korzystająca z usług Poradni może zrezygnować z dalszej współpracy w dowolnym momencie.
2. Rezygnacja nie zwalnia z obowiązku uregulowania należności dotyczących usług już wykonanych oraz zarezerwowanych spotkań, które nie zostały odwołane zgodnie z Regulaminem.
3. W przypadku psychoterapii zalecane jest omówienie decyzji o zakończeniu procesu ze specjalistą oraz przeprowadzenie spotkania lub spotkań kończących, jeżeli jest to możliwe i uzasadnione klinicznie.
4. Poradnia lub specjalista mogą zakończyć współpracę w szczególności gdy:
  - cele pomocy zostały osiągnięte;
  - dalsza praca w dotychczasowej formie nie przynosi korzyści;
  - osoba wymaga pomocy pozostającej poza kompetencjami Poradni lub specjalisty;
  - nie jest możliwe zapewnienie bezpiecznych warunków pracy;
  - dochodzi do poważnego lub powtarzającego się naruszania zasad współpracy;
  - występują trwałe zaległości finansowe dotyczące usług odpłatnych;
  - dochodzi do wielokrotnego niestawiania się na umówione spotkania;
  - z innych przyczyn kontynuowanie współpracy byłoby sprzeczne z interesem osoby korzystającej z pomocy lub zasadami etyki zawodowej.
5. Jeżeli jest to możliwe i zasadne, specjalista informuje o innych dostępnych formach pomocy.
6. Decyzja o odmowie przyjęcia, zawieszeniu lub zakończeniu pomocy jest, w zakresie możliwym i bezpiecznym, poprzedzana rozmową, wyjaśnieniem przyczyn oraz wskazaniem możliwych dalszych kroków. Jeżeli zachodzi ryzyko dla życia lub zdrowia, osoba otrzymuje informację o dostępnej pilnej pomocy lub właściwych służbach.

---

## **XXII. SKARGI, WNIOSKI I UWAGI**

### **§ 22**

1. Uwagi dotyczące pracy Poradni mogą być zgłaszane bezpośrednio specjalistom, sekretariatowi lub Dyrektorowi Poradni.
2. Skargi dotyczące naruszenia praw, jakości świadczonej pomocy, zachowania personelu albo organizacji pracy Poradni mogą być składane:

- 
- ustnie do protokołu;
  - pisemnie w siedzibie Poradni lub pocztą;
  - drogą elektroniczną na adres: kontakt@bliski-horyzont.pl
3. Skarga powinna zawierać dane pozwalające na identyfikację sprawy oraz opis zgłaszanych zastrzeżeń. Małoletni może zgłosić skargę bezpośrednio albo przez osobę zaufaną, w formie dostosowanej do jego wieku i możliwości komunikacyjnych.
  4. Skargi rozpatruje Dyrektor Poradni. Skargę dotyczącą Dyrektora składa się do Organu Prowadzącego.
  5. Odpowiedź na skargę jest udzielana bez zbędnej zwłoki, co do zasady w terminie 14 dni, nie później jednak niż w terminie 30 dni od jej otrzymania, chyba że przepisy szczególne przewidują inny termin.
  6. Jeżeli charakter sprawy wymaga dodatkowych ustaleń, osoba składająca skargę jest informowana o przyczynie i przewidywanym terminie odpowiedzi.
  7. Złożenie skargi nie może powodować działań odwetowych ani pogorszenia sposobu traktowania lub dostępu do pomocy. Niezależnie od trybu wewnętrznego osoba może zwrócić się do właściwego organu nadzoru pedagogicznego, organu ewidencyjnego, Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, sądu albo innego właściwego organu.
- 

## **XXIII. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ**

### **§ 23**

1. Jeżeli umowa o odpłatną usługę została zawarta z konsumentem na odległość, w szczególności za pośrednictwem strony internetowej lub systemu rezerwacyjnego, stosuje się przepisy ustawy o prawach konsumenta, a konsument otrzymuje przed zawarciem umowy wymagane informacje i pouczenie na trwałym nośniku.
  2. Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy w przypadkach i terminach określonych w obowiązujących przepisach, co do zasady w terminie 14 dni od zawarcia umowy.
  3. Jeżeli konsument żąda rozpoczęcia wykonywania odpłatnej usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, Poradnia albo Organ Prowadzący – stosownie do tego, kto jest usługodawcą – uzyskuje jego wyraźne żądanie na trwałym nośniku. Konsument jest informowany o obowiązku zapłaty za świadczenie spełnione do chwili odstąpienia oraz, w przypadku pełnego wykonania usługi, o utracie prawa odstąpienia po spełnieniu przesłanek ustawowych.
  4. Szczegółowa informacja o prawie odstąpienia od umowy, jego skutkach oraz wzór formularza odstąpienia są udostępniane konsumentowi przed zawarciem umowy na odległość.
- 

## **XXIV. ZMIANY REGULAMINU**

### **§ 24**



1. Regulamin jest wprowadzany i zmieniany przez Organ Prowadzący albo Dyrektora Poradni, w granicach kompetencji i upoważnień określonych w Statucie, w przypadku:
  - zmiany przepisów prawa;
  - zmiany organizacji pracy Poradni;
  - rozszerzenia lub zmiany zakresu usług;
  - potrzeby doprecyzowania zasad współpracy;
  - innych uzasadnionych przyczyn organizacyjnych lub prawnych.
2. Aktualna wersja Regulaminu udostępniana jest w siedzibie Poradni oraz na jej stronie internetowej.
3. Zmiany Regulaminu nie naruszają praw nabytych ani warunków usług już wykonanych.

---

## XXV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### § 25

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają:
  - Statut Niepublicznej Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej Bliski Horyzont;
  - Standardy Ochrony Małoletnich;
  - szczegółowe regulaminy poszczególnych form pomocy, jeżeli zostały przyjęte;
  - obowiązujące przepisy prawa.
2. Regulamin jest dostępny do wglądu dla wszystkich osób korzystających z usług Poradni.
3. Rezerwacja odpłatnej usługi po uprzednim udostępnieniu Regulaminu oraz wymaganych informacji przedumownych oznacza akceptację określonych w nim warunków organizacyjnych i finansowych. W przypadku umowy zawieranej na odległość dokumenty są przekazywane w sposób umożliwiający ich zachowanie i późniejsze odtworzenie.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 września 2026 r.

---

**Organ prowadzący:**  
Fundacja „Ala ma kota”

**Dyrektor Niepublicznej Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej Bliski Horyzont**

Emilia Przygoda

