

REGULAMIN

korzystania z usług i form wsparcia

Poradni Zdrowia Psychicznego i Rozwoju Osobistego INSPIRA

**Podmiot
prowadzący**

Fundacja Inicjatyw Rozwojowych INSPIRA

Siedziba Poradni

ul. Tomasza Zana 14, Lublin

Wersja

01.09.2026

Status

Regulamin ogólny Poradni

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z usług i form wsparcia świadczonych w ramach Poradni Zdrowia Psychicznego i Rozwoju Osobistego INSPIRA, zwanej dalej „Poradnią”, prowadzonej przez Fundację Inicjatyw Rozwojowych INSPIRA z siedzibą w Lublinie, ul. Orkana 23/11, 20-504 Lublin, KRS 0000970332, NIP 7123434981, REGON 521938326, zwaną dalej „Fundacją”.
2. Poradnia działa stacjonarnie w Lublinie przy ul. Tomasza Zana 14 oraz – w zakresie wskazanym w aktualnej ofercie – online.
3. Poradnia udziela wsparcia osobom dorosłym, młodzieży i dzieciom w wieku szkolnym, parom oraz rodzinom, odpowiednio do charakteru danej usługi, kwalifikacji osoby prowadzącej i możliwości organizacyjnych Poradni.
4. Aktualny zakres usług, informacje o osobach prowadzących, sposób zapisów i cennik publikowane są na stronie internetowej Fundacji.
5. W przypadku usług realizowanych w ramach odrębnego projektu, programu lub dotacji mogą obowiązywać dodatkowe zasady. Klient jest o nich informowany przed rozpoczęciem korzystania z danej formy wsparcia.
6. Akceptacja Regulaminu oznacza zgodę na zasady organizacyjne korzystania z Poradni..

§ 2. Zakres oferty Poradni

1. Poradnia oferuje w szczególności:
 - a. bezpłatne konsultacje i wsparcie psychologiczne oraz psychoedukację;
 - b. niskopłatne konsultacje i terapię psychologiczną;
 - c. psychoterapię indywidualną;
 - d. terapię par i rodzin;
 - e. diagnozę psychologiczną;
 - f. coaching i mentoring, job-coaching i poradnictwo kariery;
 - g. poradnictwo pedagogiczne i rodzicielskie;
 - h. wsparcie psychopedagogiczne;
 - i. konsultacje psychodietetyczne;
 - j. grupy wsparcia;
 - k. warsztaty i inne formy psychoedukacyjne lub rozwojowe.
2. Fundacja nie gwarantuje stałej dostępności wszystkich form wsparcia. Dostępność zależy od aktualnej kadry, liczby wolnych miejsc, źródeł finansowania oraz możliwości organizacyjnych.
3. Dobór formy pomocy następuje z uwzględnieniem zgłaszanego problemu, oczekiwań klienta, kompetencji osoby prowadzącej oraz bezpieczeństwa procesu.
4. Poradnia wyraźnie rozróżnia bezpłatne wsparcie o charakterze wspierającym i psychoedukacyjnym od profesjonalnych świadczeń psychologicznych, diagnostycznych, terapeutycznych i psychoterapeutycznych.
5. Jeżeli potrzeby klienta wykraczają poza zakres danej formy wsparcia, osoba prowadząca lub koordynator Poradni może zaproponować zmianę specjalisty, konsultację z psychologiem, psychoterapię, konsultację psychiatryczną, interwencję kryzysową albo kontakt z inną właściwą placówką.

§ 3. Bezpłatne konsultacje, wsparcie i psychoedukacja

1. Bezpłatne wsparcie jest przeznaczone dla osób potrzebujących pomocy w sytuacjach trudnych oraz wsparcia w rozumieniu emocji, zachowań, relacji i możliwych sposobów radzenia sobie.
2. W ramach aktualnej oferty Poradni bezpłatne wsparcie może obejmować do 10 spotkań na osobę, chyba że zasady konkretnego projektu stanowią inaczej.
3. Bezpłatne spotkania mogą być prowadzone przez odpowiednio przygotowanych wolontariuszy, studentów ostatnich lat psychologii lub innych kierunków pomocowych, absolwentów tych kierunków albo osoby zdobywające doświadczenie zawodowe – wyłącznie w zakresie odpowiadającym ich kompetencjom.
4. Bezpłatne wsparcie nie jest psychoterapią, diagnozą psychologiczną ani świadczeniem medycznym. Nie zastępuje leczenia psychiatrycznego, psychologicznego ani medycznego, jeżeli takie leczenie jest potrzebne.
5. Osoby prowadzące bezpłatne wsparcie mogą korzystać z konsultacji, mentoringu, koordynacji lub superwizji prowadzonej przez osobę posiadającą odpowiednie kompetencje i doświadczenie zawodowe. Omawianie przypadków odbywa się w zakresie niezbędnym i z poszanowaniem poufności.
6. Przyznanie bezpłatnego wsparcia zależy od dostępności miejsc. Fundacja może prowadzić listę oczekujących oraz określać kryteria pierwszeństwa wynikające z celu programu lub aktualnych możliwości.
7. Dwie nieusprawiedliwione nieobecności lub powtarzające się odwoływanie spotkań w ostatniej chwili mogą skutkować zakończeniem bezpłatnego cyklu i przekazaniem miejsca innej osobie oczekującej, po uprzednim poinformowaniu klienta.

§ 4. Profesjonalne konsultacje, terapia i psychoterapia

1. Profesjonalne konsultacje psychologiczne prowadzi psycholog posiadający kwalifikacje do wykonywania czynności odpowiadających zakresowi konsultacji.
2. Terapia psychologiczna, psychoterapia i inne specjalistyczne formy pracy są prowadzone przez osoby posiadające przygotowanie odpowiednie do deklarowanej metody i zakresu pracy; w przypadku osób będących w trakcie szkolenia informacja o tym jest jawna dla klienta.
3. Pierwsze spotkanie lub kilka pierwszych spotkań może mieć charakter konsultacyjny i służyć ustaleniu problemu, celu pracy, zasad współpracy oraz ocenie, czy dana forma pomocy jest odpowiednia.
4. Psychoterapia i terapia nie gwarantują osiągnięcia określonego rezultatu ani poprawy w z góry określonym czasie. Efekt zależy od wielu czynników, w tym charakteru trudności, przebiegu procesu i zaangażowania klienta.
5. W przypadku dłuższej terapii lub psychoterapii specjalista może ustalić z klientem odrębny kontrakt obejmujący m.in. częstotliwość spotkań, kontakt między sesjami, zasady odwoływania wizyt i zakończenia procesu.

§ 5. Coaching, mentoring, poradnictwo i inne formy rozwojowe

1. Coaching, mentoring, job-coaching, poradnictwo kariery oraz inne formy rozwojowe służą pracy nad celami, decyzjami, zasobami, kompetencjami i rozwojem osobistym lub zawodowym.
2. Formy te nie są psychoterapią, diagnozą psychologiczną ani leczeniem i nie powinny być przedstawiane jako ich substytut.

3. Jeżeli w toku pracy ujawnią się trudności wskazujące na potrzebę specjalistycznej pomocy psychologicznej, psychoterapeutycznej, psychiatrycznej lub medycznej, prowadzący może zaproponować klientowi odpowiednią konsultację lub zmianę formy pomocy.
4. Mentor lub coach nie podejmuje decyzji za klienta i nie gwarantuje osiągnięcia określonego wyniku życiowego, zawodowego lub finansowego.

§ 6. Diagnoza psychologiczna

1. Diagnoza psychologiczna jest prowadzona przez psychologa posiadającego kwalifikacje do stosowania odpowiednich metod i narzędzi diagnostycznych.
2. Proces diagnostyczny może obejmować wywiad, obserwację, analizę dokumentacji, kwestionariusze i testy psychologiczne oraz sesję informacji zwrotnej.
3. Zakres, przewidywany czas, sposób zakończenia diagnozy oraz koszt są ustalane przed rozpoczęciem pełnego procesu albo po konsultacji wstępnej, jeżeli dopiero ona pozwala określić wymagany zakres badania.
4. W zależności od rodzaju diagnozy klient może otrzymać informację zwrotną, raport, opinię psychologiczną lub inne uzgodnione podsumowanie.
5. Psycholog może odmówić wykonania określonej diagnozy lub przerwać proces, jeżeli brak jest warunków do jej rzetelnego przeprowadzenia, wymagane są inne kompetencje albo wynik mógłby być niemiarodajny.

§ 7. Zgłoszenie, kwalifikacja i dobór osoby prowadzącej

1. Zgłoszenie do Poradni może nastąpić poprzez formularz, telefon, wiadomość e-mail lub inny kanał wskazany przez Fundację.
2. Po otrzymaniu zgłoszenia specjalista pierwszego kontaktu może przeprowadzić krótką rozmowę organizacyjną w celu rozpoznania potrzeb i dobrania odpowiedniej formy pomocy.
3. Osoba pierwszego kontaktu nie prowadzi diagnozy ani terapii, jeżeli nie posiada wymaganych do tego kwalifikacji.
4. Wysłanie formularza nie oznacza automatycznego przyjęcia do terapii, psychoterapii, diagnozy ani zagwarantowania określonego specjalisty lub terminu.
5. Fundacja może odmówić przyjęcia do określonej formy wsparcia, jeżeli Poradnia nie dysponuje odpowiednimi kompetencjami, warunkami organizacyjnymi albo gdy dana forma pomocy nie jest właściwa lub bezpieczna dla zgłaszanego problemu.
6. W miarę możliwości klient otrzymuje informację o alternatywnej formie wsparcia lub innym miejscu, do którego może się zgłosić.

§ 8. Organizacja spotkań

1. Spotkania indywidualne trwają co do zasady 50–60 minut, chyba że specyfika usługi wymaga innego czasu.
2. Terapia par i rodzin, diagnoza, warsztaty i inne formy pracy mogą trwać dłużej; czas jest ustalany przy zapisie.
3. Klient powinien stawić się punktualnie. Spóźnienie klienta nie powoduje automatycznego przedłużenia spotkania.

4. Osoba prowadząca może odmówić rozpoczęcia lub przerwać spotkanie, jeżeli klient znajduje się pod wpływem alkoholu lub innych substancji w stopniu uniemożliwiającym bezpieczny kontakt, zachowuje się agresywnie albo poważnie narusza zasady współpracy.
5. Nagrywanie audio lub wideo, wykonywanie zdjęć, transmisja lub udostępnianie przebiegu spotkania osobom trzecim wymaga uprzedniej zgody wszystkich osób uczestniczących.
6. Specjaliści i wolontariusze nie mają obowiązku pozostawania w stałej dostępności telefonicznej lub w komunikatorach ani udzielania pomocy kryzysowej poza ustalonymi godzinami pracy.
7. Specjalista może rekomendować konsultację psychiatryczną, lekarską, hospitalizację, interwencję kryzysową lub inną formę pomocy, jeżeli uzna ją za potrzebną.
8. Współpraca może zostać zakończona lub zawieszona, gdy dalsze prowadzenie wykracza poza kompetencje osoby prowadzącej, nie jest właściwe dla potrzeb klienta albo wymaga innego rodzaju pomocy.
9. Podstawą zakończenia współpracy mogą być również powtarzające się nieobecności, brak respektowania zasad organizacyjnych, agresja, groźby, uporczywe naruszanie granic, nagrywanie bez zgody, udział w spotkaniach pod wpływem substancji uniemożliwiających pracę albo inne poważne naruszenia Regulaminu.

§ 9. Odwoływanie wizyt i nieobecności

1. Klient powinien odwołać wizytę możliwie jak najwcześniej. Standardowym terminem bezkosztowego odwołania odpłatnej wizyty jest co najmniej 24 godziny przed jej rozpoczęciem, chyba że przy umawianiu danej usługi ustalono inaczej.
2. W przypadku odwołania odpłatnej wizyty później niż 24 godziny przed terminem lub niepojawienia się bez odwołania Fundacja lub specjalista może naliczyć opłatę zgodnie z zasadami przekazanymi klientowi przed umówieniem usługi.
3. W wyjątkowych, udokumentowanych lub losowych sytuacjach Fundacja lub specjalista może odstąpić od naliczenia opłaty.
4. W przypadku bezpłatnego wsparcia zasady nieobecności określa § 3 ust. 7.
5. Jeżeli spotkanie zostanie odwołane przez Poradnię lub specjalistę, klientowi proponuje się inny termin. Jeżeli usługa była z góry opłacona, opłata jest przenoszona na kolejny termin albo zwracana.

§ 10. Usługi online

1. Usługi online mogą być prowadzone z wykorzystaniem platform wskazanych przez Fundację, w tym Google Meet, lub innych uzgodnionych narzędzi.
2. Klient powinien zapewnić odpowiednie urządzenie, połączenie internetowe oraz miejsce umożliwiające swobodną i poufną rozmowę.
3. W razie problemów technicznych strony podejmują próbę kontynuacji spotkania innym kanałem albo ustalają nowy termin, odpowiednio do okoliczności.
4. Podczas spotkań online obowiązują te same zasady poufności, szacunku, bezpieczeństwa i zakazu nagrywania co podczas spotkań stacjonarnych.
5. W przypadku pracy online z osobą małoletnią Fundacja lub specjalista może ustalić dodatkowe warunki dotyczące obecności opiekuna, prywatności rozmowy i sposobu kontaktu w sytuacji zagrożenia.

§ 11. Poufność i tajemnica

1. Informacje przekazywane podczas spotkań są traktowane jako poufne zgodnie z obowiązującymi przepisami, zasadami etycznymi właściwymi dla danej profesji oraz zasadami wewnętrznymi Fundacji.
2. Zakres obowiązku zachowania tajemnicy zależy od statusu zawodowego osoby prowadzącej oraz właściwych przepisów. Fundacja wymaga od wszystkich osób mających dostęp do informacji o klientach zachowania poufności w zakresie wynikającym z ich roli.
3. Poufność może zostać ograniczona w przypadkach przewidzianych prawem, w szczególności gdy istnieje poważne zagrożenie życia lub zdrowia klienta lub innych osób albo gdy przekazania informacji wymaga bezwzględnie obowiązujący przepis.
4. Jeżeli dla zapewnienia jakości i bezpieczeństwa pomocy konieczna jest konsultacja przypadku w zespole, mentoringu lub supervizji, przekazywany jest wyłącznie zakres informacji niezbędny do tego celu, z poszanowaniem zasad ochrony danych i poufności.
5. W terapii par i rodzin zasady poufności mogą wymagać odrębnego uzgodnienia, zwłaszcza w zakresie informacji przekazywanych indywidualnie przez jednego uczestnika procesu.

§ 12. Dokumentacja i ochrona danych osobowych

1. Fundacja przetwarza dane osobowe niezbędne do przyjęcia zgłoszenia, organizacji usług, zapewnienia bezpieczeństwa, realizacji obowiązków prawnych oraz – w zależności od rodzaju usługi i podstawy prawnej – prowadzenia dokumentacji.
2. Dane dotyczące zdrowia i inne dane szczególnych kategorii są przetwarzane wyłącznie wtedy, gdy jest to niezbędne i istnieje właściwa podstawa prawna.
3. Szczegółowe informacje o administratorze danych, celach, podstawach prawnych, okresach przechowywania i prawach osoby, której dane dotyczą, zawiera odrębna klauzula informacyjna RODO udostępniana klientowi.
4. Zgoda na marketing, newsletter, wykorzystanie wizerunku lub otrzymywanie informacji o innych działaniach Fundacji jest odrębna od zasad niezbędnych do skorzystania z pomocy. Odmowa takiej zgody nie może być warunkiem odmowy wsparcia.
5. Dokumentacja, jeżeli jest prowadzona, jest zabezpieczana przed dostępem osób nieuprawnionych zgodnie z obowiązującym prawem i procedurami Fundacji.
6. Klient nie powinien przysyłać przez niezabezpieczone kanały większej ilości danych o stanie zdrowia, dokumentacji medycznej lub innych danych wrażliwych, jeżeli nie zostało to uzgodnione z Poradnią lub specjalistą.

§ 13. Osoby małoletnie

1. Korzystanie przez osoby małoletnie z usług Poradni odbywa się zgodnie z obowiązującym prawem, Standardami Ochrony Małoletnich Fundacji oraz zasadami właściwymi dla danej usługi.
2. Przed rozpoczęciem pomocy Fundacja lub specjalista ustala, jakie zgody przedstawiciela lub przedstawicieli ustawowych oraz – stosownie do wieku i sytuacji – samego małoletniego są wymagane.
3. Małoletni otrzymuje informacje o charakterze spotkań, poufności i jej granicach w sposób dostosowany do wieku i możliwości rozumienia.
4. Zakres informacji przekazywanych rodzicowi lub opiekunowi ustala się z uwzględnieniem dobra małoletniego, celu procesu, zasad poufności i przepisów prawa.

5. W przypadku podejrzenia krzywdzenia, przemocy lub zagrożenia dobra małoletniego Fundacja i osoba prowadząca podejmują działania wynikające ze Standardów Ochrony Małoletnich oraz obowiązujących procedur.
6. Osoby dopuszczane do działalności związanej z małoletnimi podlegają wymaganiom i weryfikacjom wynikającym z obowiązujących przepisów.

§ 14. Prawa klienta

1. Klient ma prawo do poszanowania godności, prywatności, autonomii, granic i równego traktowania.
2. Klient ma prawo znać status i kwalifikacje osoby prowadzącej konsultacje, terapię i inne formy wsparcia oferowane przez Fundację,
3. Klient ma prawo pytać o cele, metody, przewidywany przebieg, zasady odpłatności i możliwość zakończenia współpracy.
4. Klient ma prawo zgłaszać wątpliwości, zastrzeżenia i skargi bez obawy o działania odwetowe.
5. Klient ma prawo zrezygnować z dalszej współpracy, z zastrzeżeniem obowiązku rozliczenia usług już wykonanych oraz zaakceptowanych zasad dotyczących późnego odwołania wizyty.

§ 15. Reklamacje, skargi i zgłaszanie nieprawidłowości

1. Klient może zgłosić uwagę, skargę lub reklamację dotyczącą organizacji, płatności, zachowania osoby prowadzącej albo jakości obsługi.
2. Zgłoszenia mogą być kierowane na aktualne dane kontaktowe Fundacji wskazane na stronie internetowej, w szczególności drogą e-mailową lub pisemnie.
3. Skargi rozpatrywane są przez osobę upoważnioną przez Fundację, z poszanowaniem poufności i prawa wszystkich stron do przedstawienia stanowiska.
4. Fundacja dąży do udzielenia odpowiedzi bez zbędnej zwłoki. Jeżeli charakter sprawy wymaga dłuższego wyjaśnienia, osoba zgłaszająca otrzymuje informację o sposobie dalszego postępowania.
5. Złożenie skargi samo w sobie nie może powodować niekorzystnego traktowania klienta.

§ 16. Postanowienia końcowe

1. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej Fundacji oraz może być udostępniany w siedzibie Poradni i drogą elektroniczną.
2. Fundacja może zmienić Regulamin w razie zmiany przepisów prawa, zakresu działalności, zasad organizacyjnych, sposobu finansowania albo oferty Poradni.
3. Zmiana Regulaminu nie narusza praw wynikających z usług już wykonanych. W przypadku stałej współpracy klient powinien zostać poinformowany o zmianach mających istotny wpływ na jego proces.
4. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa, Standardy Ochrony Małoletnich Fundacji, właściwe klauzule RODO oraz – zależnie od rodzaju usługi – uzgodniony kontrakt lub dodatkowe zasady współpracy.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 września 2026 r.

Zatwierdzono przez Zarząd Fundacji Inicjatyw Rozwojowych INSPIRA