

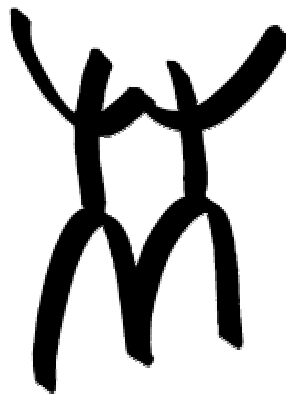
# D Y A D E

---

DIE PRAXIS FÜR PAARE

(GABINET TERAPII I PORADNICTWA PSYCHOLOGICZNEGO DLA PAR)

## Przewodnik dla klientów



## CZĘŚĆ I: Organizacja

# SPIS TREŚCI

1	Komunikacja .....	3
1.1	Telefon stacjonarny .....	3
1.2	Telefon komórkowy.....	3
1.3	E-mail.....	3
1.4	Faks.....	3
2	Internet.....	4
2.1	Dostęp do działu klienta.....	4
2.2	Planowanie terminów spotkań.....	4
2.2.1	Rezerwacja terminu spotkania.....	4
2.2.2	Terminy przejściowe.....	5
2.2.3	Lista oczekujących na terminy bieżące .....	5
2.2.4	Lista oczekujących na terapię .....	5
2.2.5	Elastyczne terminy spotkań.....	6
2.2.6	Zmiana terminów stałych.....	6
2.2.7	Rozmowy indywidualne.....	6
3	Przebieg terapii.....	7
3.1	Poufność .....	7
3.2	Urlop .....	7
3.3	Przerwanie terapii.....	7
3.4	Zakończenie terapii .....	7
3.5	Opłata .....	8
4	Pobyty w gabinecie.....	8
4.1	Dzwonek .....	8
4.2	Czas oczekiwania .....	8
4.2.1	Poczęstunek .....	8
4.2.2	Spiele Gry i zabawy .....	9
4.3	Zasady zachowania obowiązujące w gabinecie .....	9
4.3.1	Telefon komórkowy .....	9
4.3.2	Palenie tytoniu .....	9
4.3.3	Zwierzęta domowe.....	9
4.3.4	Toaleta .....	9
5	Uwagi dodatkowe .....	9
5.1	Skrzynka na uwagi i wnioski .....	9
5.2	Sytuacje awaryjne .....	9
5.3	Ubezpieczenie od obowiązku odpowiedzialności cywilnej związanej z wykonywanym zawodem.....	10

Dipl.-Psych. Danuta Prentki (Psycholog dyplomowany)

Dipl.-Psych. Manfred Söder (Psycholog dyplomowany)

DYADE - die Praxis für Paare  
Psychologische Praxisgemeinschaft

Augustastr. 2  
D-40477 Düsseldorf

Tel.: 0211 / 44 57 52  
Faks: 0211 / 484 67 82

Web: [www.praxis-fuer-paare.de](http://www.praxis-fuer-paare.de)  
E-mail: [dyade@praxis-fuer-paare.de](mailto:dyade@praxis-fuer-paare.de)

Dyade® jest zarejestrowanym znakiem towarowym 'Psychologische Praxis Manfred Söder'.

# ORGANIZACJA

Niniejszy przewodnik ma za zadanie odpowiedzieć na ewentualne pytania dotyczące zagadnień organizacyjnych, które mogą nasunąć się Państwu w szczególności w początkowej fazie naszej współpracy. Prosimy o przeczytanie poradnika, jeśli będzie to możliwe, przed pierwszym spotkaniem, byśmy podczas rozmowy wstępnej mogli skupić się na kwestiach dotyczących Państwa związku. Jeżeli jednak Państwa wątpliwości nie zostaną całkowicie rozwiązane, chętnie je wyjaśnimy na początku rozmowy wstępnej.

## 1 Komunikacja

### 1.1 Telefon stacjonarny

W przypadku jakichkolwiek pytań jesteśmy do Państwa dyspozycji od poniedziałku do piątku w godzinach od 14:00 do 15:30 pod numerem telefonu 0211 / 44 57 52. W razie gdybyśmy byli nieobecni, proszę nagrać wiadomość na automatycznej sekretarce.

### 1.2 Telefon komórkowy

Poza godzinami dyżurów telefonicznych (od 14:00 do 15:30) możliwy jest kontakt telefoniczny z Panią Danutą Prentki pod numerem jej prywatnego telefonu komórkowego, w dni robocze między godz. 10:00 a 14:00. Prosimy jednak o niedzwonienie w godzinach porannych oraz wieczornych.

Pan Manfred Söder używa swojego prywatnego telefonu komórkowego bardzo sporadycznie, na przykład podczas wyjazdów. Jeżeli zostawi Państwo wiadomość na jego skrzynce głosowej, to nie ma gwarancji, że zostanie ona w odpowiednim czasie odsłuchana. W związku z tym proszę zostawiać wiadomości na automatycznej sekretarce w gabinecie lub kontaktować się poprzez e-mail.

### 1.3 E-mail

Najwygodniejszą dla nas drogą komunikacji jest poczta elektroniczna, gdyż nie wymaga ona skoordynowania czasowego. Na e-maile odpowiadamy zazwyczaj wieczorem, bezpośrednio po przeprowadzeniu sesji. Jeżeli korzystają Państwo z adresu e-mail, do którego dostęp mają osoby trzecie, na przykład Państwa sekretarka, proszę nas o tym fakcie poinformować. W celu zachowania poufności korespondencji powinni Państwo w takim wypadku założyć osobiste konto poczty elektronicznej. Komunikacja za pomocą listów e-mail ma sens jednak tylko wówczas, gdy regularnie sprawdzają Państwo zawartość swojej skrzynki.

### 1.4 Faks

Ze względu na zachowanie poufności z faksu korzystamy jedynie w wyjątkowych sytuacjach. Państwo mogą jednak korzystać z tej możliwości, gdy zechcą Państwo przestać nam pewne

informacje lub udostępnić ankiety jeszcze przed kolejnym spotkaniem. Prosimy jednak o przesyłanie większej objętościowo ilości materiałów za pośrednictwem poczty tradycyjnej.

## 2 Internet

Przeglądając zawartość naszej strony internetowej 'www.praxis-fuer-paare.de' prawdopodobnie już Państwo zauważyli, że niektóre jej działy chronione są hasłem, a przez to nie są ogólnie dostępne. Dostęp do działu klienta w menu organizacyjnym ma na celu umożliwienie Państwu dostępu do wewnętrznych informacji, które mogą Państwa świadomie oraz na własną odpowiedzialność wykorzystywać zgodnie z Państwa potrzebami organizacyjnymi. Dział dostępny tylko dla naszych klientów służy w szczególności planowaniu terminów sesji, udostępnianiu ogłoszeń i materiałów pomocniczych, a także testów psychologicznych, za pomocą których będą Państwo mogli uświadomić sobie pewne szczególne cechy Państwa związku.

### 2.1 Dostęp do działu klienta

Proszę zalogować się na naszej stronie internetowej w menu [ORGANISATION] używając hasła umożliwiającego dostęp do działu klienta. Prawdopodobnie zostało ono już Państwu przydzielone. W przypadku, gdyby jednak nie otrzymali Państwo jeszcze hasła, prosimy o zgłoszenie tego faktu drogą mailową lub telefoniczną.

### 2.2 Planowanie terminów spotkań

Propozycje wolnych *terminów bieżących* znajdują Państwo w dziale ogólnodostępnym. Wolne *terminy stałe* dostępne są w dziale klienta.

#### 2.2.1 Rezerwacja terminu spotkania

W celu umówienia kolejnych spotkań wyznaczone zostaną dla Państwa terminy w jedno-, dwu- lub czterotygodniowych odstępach. Zostaną one zarezerwowane i nie będą wymagać dodatkowego potwierdzenia z Państwa strony. Jednakże prosimy o ich odpowiednio wczesne odwołanie, jeśli nie będą Państwo mogli być na nich obecni.

Rezerwacja terminów stałych (określone dni tygodnia i godziny spotkań) przebiega na podstawie następujących wzorów (przykład):

- Każdy 1. – 4. poniedziałek miesiąca\* o godzinie 15:30 (spotkania cotygodniowe)
- Każdy 1. i 3. (lub 2. i 4.) poniedziałek miesiąca o godzinie 15:30 (spotkania co dwa tygodnie)
- Każdy 1. (lub 2., 3., lub 4.) poniedziałek miesiąca o godzinie 15:30 (spotkania raz w miesiącu)

*\*) Jeżeli w miesiącu dany dzień tygodnia wypada pięciokrotnie, to ponadplanowe piąte spotkanie nie odbywa się. W związku z tym każdego 29, 30 i 31 dnia miesiąca spotkania nie odbywają się.*

Jeżeli w ustalony dzień spotkania przypada na święto lub urlop, spotkanie również się nie odbywa. Na Państwa życzenie możemy jednak ustalić termin zastępczy w bliskim czasie, jeżeli tylko będziemy dysponować wolnymi terminami. Rezerwacja terminów spotkań stałych pozostaje aktualna aż do czasu ustalenia nowego terminu lub rytmu spotkań.

W przypadku, kiedy nie mogą się Państwo stawić na wyznaczone spotkanie, prosimy o jak najszybsze poinformowanie nas o tym fakcie, tak abyśmy mieli szansę udostępnienia tego terminu innym klientom.

Pozostałe wolne terminy zarezerwowane są dla nagłych wypadków, rozmów wstępnych oraz dla par, które z przyczyn organizacyjnych nie mogą uczestniczyć w sesjach odbywających się w stałym rytmie.

### 2.2.2 Terminy przejściowe

Czasami zdarza się, że nie dysponujemy wolnymi terminami w czasie, w którym chcieliby się Państwo z nami spotkać. Dla takich przypadków prowadzimy listy oczekujących na miejsca ustalane na bieżąco oraz na terminy stałe. W najlepszym wypadku otrzymają Państwo propozycję dogodnego terminu spotkania bezpośrednio po pierwszej rozmowie. Z reguły jednak ustalanie terminów spotkań stałych trwa trochę dłużej, może się więc zdarzyć, że będą Państwo początkowo zmuszeni korzystać z terminów bieżących.

Natomiast czas oczekiwania na rozpoczęcie terapii mogą sobie Państwo umilić rozwiązywaniem testów partnerskich, które są do Państwa dyspozycji w dziale klienta.

### 2.2.3 Lista oczekujących na terminy bieżące

Czas oczekiwania na pierwszy termin stały trwa z reguły od 4 do 6 tygodni. Aby nie tracić czasu, będziecie Państwo z pewnością chcieli terapię rozpocząć jak najwcześniej, starając się przy tym o terminy spotkań w krótszym odstępie czasowym. W związku z tym mogą Państwo skorzystać z ogólnie dostępnego kalendarza spotkań na naszej stronie internetowej [ORGANISATION/TERMINE], gdzie uzyskają Państwo informację na temat wszystkich zwalnających się terminów na spotkania bieżące. Zalecamy częste zaglądnienie do kalendarza, gdyż zwalnianie terminów i ich zajmowanie odbywa się zazwyczaj bardzo szybko. Z reguły każdego tygodnia następują przesunięcia terminów i zmiany w kalendarzu, z powodu z przyczyn zawodowych lub zdrowotnych odwoływanych spotkań.

W przypadku, gdy znajdą Państwo odpowiadający Państwu termin, prosimy o kontakt telefoniczny lub mailowy. Prosimy Państwa jednak o wyrozumiałość, wszystkie terminy wymagają każdorazowego potwierdzenia z naszej strony. Proponowane przez nas terminy alternatywne również nie są aż do chwili potwierdzenia ich przez Państwa wiążące. Jeżeli chcą Państwo jedynie wstępnie zarezerwować termin (na przykład, gdy istnieje konieczność skonsultowania go z partnerem), to taka rezerwacja ze zrozumiałych względów jest wystawiana na okres dwóch dni. W tym czasie muszą Państwo podjąć decyzję i potwierdzić termin.

Gdyby jednak nie znaleźli Państwo dogodnego terminu w naszym kalendarzu, prosimy o kontakt telefoniczny lub mailowy w celu umieszczenia Państwa na liście oczekujących na spotkanie w trybie bieżącym. W takim przypadku potrzebujemy dokładnych informacji, w jakich godzinach i pod jakim numerem telefonu będą Państwo dostępni.

### 2.2.4 Lista oczekujących na terapię

Jeżeli nie otrzymali Państwo jeszcze potwierdzenia stałego terminu spotkania, proszę skontaktować się z nami drogą telefoniczną lub mailową i zażądać umieszczenia Państwa na liście oczekujących na terapię w stałym rytmie spotkań, jeśli w naszym kalendarzu na stronie internetowej nie ma dogodnego dla Państwa terminu. Prosimy koniecznie zadbać o to, abyśmy odpowiednio wcześniej mieli do wglądu wypełniony przez Państwa formularz

'Terminwünsche' i mogli zaproponować Państwu terminy spotkań, które będą dla Państwa akceptowalne.

### 2.2.5 Elastyczne terminy spotkań

Jeżeli z przyczyn zawodowych nie mogą Państwo zdecydować się na regularny rytm spotkań, jeśli pracują Państwo w systemie zmianowym lub często wyjeżdżają w sprawach zawodowych, planowanie terminów kolejnych spotkań nie jest łatwym zadaniem. W związku z tym prosimy, aby starali się Państwo ustalać terminy spotkań odpowiednio wcześnie, tak aby sesje odbywały się w zgodnych z wcześniejszymi ustaleniami odstępach czasowych. Zasadniczo powinni Państwo mieć umówione terminy sesji dla 3 lub 4 kolejnych spotkań.

Jeżeli są Państwo pewni, że w przypadku korzystania ze stałych terminów spotkań, będą Państwo w stanie stawić się na  $\frac{3}{4}$  terminów, a resztę z odpowiednim wyprzedzeniem odwołać, to proponujemy zdecydować się na stały rytm sesji. Prosimy Państwa jednak o odpowiednio wczesne ustalanie terminów zastępczych dla spotkań, na które stawić się Państwo nie mogą.

### 2.2.6 Zmiana terminów stałych

Jeżeli jeszcze nie został Państwu przydzielony stały termin spotkań lub otrzymany termin nie do końca odpowiada Państwa potrzebom, mogą Państwo na własną odpowiedzialność sprawdzać w kalendarzu spotkań na naszej stronie internetowej, czy nie zwolnił się jakiś termin, który byłby dla Państwa alternatywą.

Kalendarz w dziale klienta informuje, które terminy są już zarezerwowane na spotkania w rytmie stałym. W poszczególnych polach kalendarza wpisane są numery identyfikacyjne klientów, dla których dany termin został zarezerwowany. Własny numer klienta znajdują Państwo na rachunku.

Również w przypadku zapomnienia, jaki termin sesji Państwo zarezerwowali, istnieje możliwość sprawdzenia tego w naszym kalendarzu. Puste pola kalendarza oznaczają wolne terminy, które mogą Państwo dla siebie zarezerwować, zmieniając tym samym swój aktualny termin spotkania. Prosimy jednak o wyrozumiałość, biorąc pod uwagę miesięczny system, w którym pracujemy, musimy przy zmianie terminów uwzględniać również własny interes organizacyjny.

### 2.2.7 Rozmowy indywidualne

Gdyby zdarzyło się, że jedno z Państwa nie może z jakichkolwiek powodów przyjść na spotkanie, mogą Państwo dojść do wniosku, iż należy je odwołać, gdyż dotąd przychodzili Państwo na spotkania wyłącznie z partnerem. Szczególnie, kiedy odwołują Państwo spotkanie z małym wyprzedzeniem, powinni się Państwo zastanowić, czy na spotkanie nie powinien przyjść jednak jeden, dysponujący w danym terminie czasem, partner. To rozwiązanie ma sens nie tylko ze względu na fakt, iż za odwołane spotkanie pobierana jest opłata częściowa (patrz Ogólne Warunki Handlowe: Honorarium Częściowe), ale przede wszystkim dlatego, że podczas spotkań indywidualnych można omówić lub pogłębić tematy, które dla rozmowy w konstelacji trzech osób są zbyt indywidualne, zbyt niejasne lub zbyt trudne.

## 3 Przebieg terapii

### 3.1 Poufność

Aby nie zachwiać równowagi przebiegu terapii, prosimy Państwa o ostrożne obchodzenie się z poufnymi informacjami przekazywanymi nam w tajemnicy na swój lub partnera temat. Zasadniczo nie ma żadnych przeciwwskazań, by przed rozmową z partnerem, poruszyć jakiś temat najpierw w cztery oczy z terapeutą, szczególnie, gdy nie wiemy, w jaki sposób przekazać go drugiej osobie. Powinni jednak być Państwo w stanie poruszać podczas rozmów z partnerem nawet trudne kwestie. W ten sposób zmniejsza się ryzyko obciążenia w dłuższej perspektywie czasowej relacji terapeutycznej na skutek przekazania terapii poufnych informacji.

### 3.2 Urlop

Prosimy o odpowiednio wczesne poinformowanie nas o planowanym urlopie, abyśmy mogli zwalniając się terminy zaproponować innym klientom oraz przemyśleć, w jaki sposób mogliby Państwo czas urlopu wykorzystać na dla dobra związku.

Informacje o naszych urlopiach znajdują w dziale klienta na naszej stronie internetowej oraz, na krótko przed planowanym terminem urlopu, na dole rachunku. W czasie naszego urlopu prosimy o nieprzesyłanie, jeśli to możliwe, poufnych informacji drogą pocztową, gdyż może się zdarzyć, że skrzynka pocztowa napełni się stosunkowo szybko. Dlatego też prosimy niewielkie objętościowo materiały przysyłać za pomocą faksu, a z przekazaniem dłuższych ankiet poczekać do naszego powrotu.

### 3.3 Przerwanie terapii

Mogą zaistnieć powody, dla których będą Państwo zmuszeni na pewien czas zawiesić terapię. Z jednej strony mogą to być przyczyny natury życiowej, które mogą utrudniać czasowe i finansowe inwestowanie w związek oraz negatywnie wpływać na motywację związaną z wprowadzaniem w jego funkcjonowanie zmian. Z drugiej strony każda para będzie przecież kiedyś musiała zakończyć terapię i radzić sobie bez faktora stabilizującego, jakim są nasze spotkania. Dlatego też po obustronnym uzgodnieniu mogą zostać ustalone krótsze lub dłuższe przerwy w terapii.

### 3.4 Zakończenie terapii

Terapię można zakończyć na trzy sposoby. Po pierwsze klient lub terapeuta mogą mieć niezależnie od siebie powody, aby terapii nie kontynuować, na przykład, gdy przysłowiowa 'chemia nie gra', gdy zmieniła się sytuacja finansowa klientów, klienci zdecydowali się na rozstanie lub przeprowadzkę się do innego miasta. Możliwość zakończenia terapii przysługuje w każdej chwili każdej ze stron i wybór ten musi zawsze zostać uszanowany.

Po drugie jeden z partnerów może mieć powody skłaniające go do zakończenia terapii, a związane są z zachowaniem drugiego partnera, na przykład, gdy czuje, że nie jest przez niego rozumiany, wspierany lub doceniany, boi się konfrontacji z jakimś określonym tematem, brak jest po prostu odpowiedniego terminu spotkań, lub gdy zachodzą wszystkie te przyczyny jednocześnie. W takim przypadku należy podać powody zakończenia terapii, tak aby

partnerzy mieli możliwość zastanowienia się nad swoim udziałem w zaistniałej sytuacji oraz przedyskutowania ewentualnej możliwości kontynuacji terapii.

Do trzeciej możliwości zakończenia terapii dochodzi, gdy terapia rozwija się w sposób konstruktywny a para zaczyna czuć się w związku dobrze i zauważalna jest u obu partnerów całkowita identyfikacja z ich związkiem. Jednak również w tym przypadku zalecane jest przeprowadzenie rozmowy końcowej, w celu omówienia środków zapewniających długotrwały sukcesu związku.

## 3.5 Opłata

Rachunek za bieżący miesiąc wystawiany jest najczęściej w pierwszym tygodniu miesiąca następnego. Należności mogą Państwo regulować zlecając przelew na wskazane konto lub płacąc gotówką na miejscu w gabinecie. Przy płatności gotówką prosimy o przygotowanie odliczonej kwoty i zabranie za sobą odpowiedniego rachunku, na którym pokwitujemy dokonanie wpłaty.

W przypadku ewentualnego opóźnienia w płatnościach prosimy o poinformowanie nas o tym fakcie odpowiednio wcześniej, tak abyśmy mogli ustalić dogodne rozwiązanie, na przykład przejściową zapłatę częściową. Częstsze lub dłuższe oraz nieuzgodnione opóźnienie w płatnościach może skutkować wypowiedzeniem prowadzenia terapii.

## 4 Pobyty w gabinecie

### 4.1 Dzwonek

W przypadku gdy nikt nie reaguje na dzwonek, może to oznaczać, że korzystając z przerwy znajdujemy się w biurze u góry. W takiej sytuacji prosimy użyć także drugiego górnego dzwonka przy drzwiach wejściowych.

### 4.2 Czas oczekiwania

Dzięki dobrej organizacji staramy się nie dopuszczać do powstania długiego czasu oczekiwania na rozpoczęcie sesji. Może się jednak zdarzyć, że jedno spotkanie nie zakończy się punktualnie i tym samym spowoduje drobne opóźnienie w ciągu wieczoru. Jest ono bardziej prawdopodobne o godz. 20:00 niż o 15:30. W tym czasie mogą Państwo przebywać na korytarzu lub w kuchni, jednak ze względów na ochronę poufności danych pod żadnym pozorem w biurze, mimo tego, że wszystkie akta trzymane są pod kluczem.

#### 4.2.1 Poczęstunek

Podczas pobytu w gabinecie prosimy o częstowanie się znajdującymi się w kuchni napojami (woda, soki, kawa i herbata) oraz przekąskami (jogurty, słodczyce, słone paluszki).

W pomieszczeniach terapeutycznych mogą Państwo częstować się dostępną tam wodą mineralną. Prosimy obsłużyć się w razie potrzeby samemu.



## 4.2.2 Gry i zabawy

W szufladach w kuchni znajdują się gry dwuosobowe dla umilenia Państwu czasu oczekiwania na rozpoczęcie sesji, jak również zabawki dla Państwa dzieci.

## 4.3 Zasady zachowania obowiązujące w gabinecie

### 4.3.1 Telefon komórkowy

W miarę możliwości prosimy o wyłączenie telefonów komórkowych w czasie spotkań.

### 4.3.2 Palenie tytoniu

Palenie w pomieszczeniach gabinetu, również w kuchni, jest zabronione. Mogą Państwo jednak w czasie oczekiwania na spotkanie palić przed drzwiami wejściowymi. Prosimy jednak o to, aby podczas gdy będą Państwo na zewnątrz, zawsze zostawiać drzwi zamknięte.

### 4.3.3 Zwierzęta domowe

W związku z tym, że w gabinecie przebywają czasami dzieci przyprowadzanie zwierząt domowych jest ze względów higienicznych zabronione.

### 4.3.4 Toaleta

Ponieważ dysponujemy jedynie wspólną toaletą dla obydwu płci, prosimy w szczególności mężczyzn, by mimo ich zaufania odnośnie własnej celności, zechcieli podczas oddawania moczu siadać na sedesie.

## 5 Uwagi dodatkowe

### 5.1 Skrzynka na uwagi i wnioski

W regale kuchennym znajdują Państwo skrzynkę na osobiste lub anonimowe zgłoszenia. Pragniemy wyraźnie zaznaczyć, iż oczekujemy z Państwa strony nie tylko propozycji i bodźców, ale że również pochwały i krytyka są jak najbardziej pożądane, gdyż Państwo i Państwa opinie są częścią naszej polityki zarządzania jakością.

### 5.2 Sytuacje awaryjne

W korytarzu znajduje się gaśnica przeciwpożarowa oraz apteczka pierwszej pomocy.

### 5.3 Ubezpieczenie od obowiązku odpowiedzialności cywilnej związanej z wykonywanym zawodem

Klienci i w pewnych przypadkach także ich dzieci są w ramach terapii ubezpieczeni od uszczerbku na zdrowiu, szkody materialnej i szkody majątkowej z tytułu ubezpieczenia od obowiązku odpowiedzialności cywilnej związanej z wykonywaniem zawodu. Ubezpieczenie od uszczerbku na zdrowiu opiewa na kwotę w przeliczeniu EUR 2.000.000,00, od szkody materialnej na kwotę EUR 100.000,00 oraz od szkody majątkowej na kwotę EUR 30.000,00.