



VIJAL

centar za mentalno zdravlje

PRAVILA PRUŽANJA USLUGA KORISNICIMA CENTRA ZA MENTALNO ZDRAVLJE VIJAL

Prijava klijenta za savjetovanje

Prilikom prvog kontakta telefonom ili e-adresom, od klijenta se uzimaju podaci o potrebama/teškoćama zbog kojih se javlja te osobni podaci radi raspoređivanja u programe Vijala. O rasporedu odlučuje voditeljica ili zamjenica voditeljice, u dogovoru s drugim savjetovateljicama koje su trenutno dostupne za prihvata novih klijenata.

Svi podaci o klijentu su tajni, koriste se interno i isključivo u cilju pružanja usluge klijentu te podliježu obvezi čuvanja profesionalne tajne svih zaposlenika.

Ako se klijent javi osobno savjetovateljici, ona je o tome dužna obavijestiti voditeljicu ili zamjenicu voditeljice putem službene e-adrese Vijala.

Nakon što je klijent uspostavio inicijalni kontakt putem službenih kanala Vijala, ili s pojedinom suradnicom, osobno se dogovara sa svojom savjetovateljicom o daljnjim terminima i načinu rada putem njihovih privatnih kanala.

Klijent koji iz određenih razloga želi osobno izabrati savjetovateljicu Vijala, dužan je poštivati raspored rada iste savjetovateljice u Vijalu i listu prava prvenstva već prethodno raspoređenih klijenata kod iste savjetovateljice.



VIJAL

centar za mentalno zdravlje

Inicijalni susret s klijentom

Na prvom susretu, klijent ispunjava i potpisuje Suglasnost koja potvrđuje njegovo dobrovoljno uključivanje u rad Vijala. Za maloljetno dijete ili maloljetnika, suglasnost potpisuje roditelj nakon početnog intervjua na kojem dijete nije prisutno.

Klijenta je savjetovateljica dužna obavijestiti o pravu na privatnost prilikom savjetovanja, osim u iznimnim slučajevima definiranim etičkim kodeksom rada psihologa i psihoterapeuta.

U slučaju rada s djecom, adolescentima i mlađim punoljetnicima, o kriznim situacijama (poput suicidalnosti i nasilnih ideja) savjetovateljica je dužna obavijestiti roditelje ili skrbnike klijenta, što je potrebno klijentu najaviti na prvom susretu.

Vođenje evidencije klijenata

Početkom svake kalendarske godine, prilikom započinjanja rada s klijentima (dosadašnjim i novim), savjetovateljica je obavezna uvesti njihove podatke u online obrazac „Upis klijenata u Vijal“, koji se nalazi na ovoj poveznici:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1zZ8EpNIK86DDVSW45GaMe_IDc42mFN6nXnDLjTp22pY/edit?gid=1844665011#gid=1844665011

Nakon svakog ostvarenog sata rada s klijentom, savjetovateljica je dužna pravovremeno upisati sate u tablicu evidencije, kako bi se ostvarila realna evidencija ostvarenih sati. Tablica se nalazi na ovoj poveznici: [Klijenti i odrađeni sati prema mjesecima 2025](#)



VIJAL

centar za mentalno zdravlje

Suglasnosti koje klijent bude ispunio na prvom susretu, savjetovateljica je dužna sačuvati i pohraniti u za to predviđenoj mapi u zaključanom ormaru u prostoru gdje djeluje Vijal. U navedenoj mapi pohranjuje i svu ostalu dokumentaciju koja je vezana uz klijenta.

Naplata usluga savjetovanja

Usluge individualnog, partnerskog, obiteljskog i grupnog savjetovanja naplaćuju se od strane savjetovateljice koja je provela navedenu uslugu. Na kraju provedenog susreta, savjetovateljica za klijenta ispisuje uplatnicu koja se isplaćuje na licu mjesta u gotovini ili putem online bankarstva. Savjetovateljica je dobiveni iznos dužna pohraniti te dobiveni iznos unijeti u evidenciju blagajne „Evidencija uplata u blagajnu“ koja se nalazi na ovoj poveznici:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1go9E8_DPR_Sc-U-44Am1cZuJKGDjM2ccJjV2STyUAyg/edit#gid=0.

U trenutku kada blagajna dosegne blagajnički maksimum određen Odlukom Upravnog odbora Vijala, voditeljica ili zamjenica voditeljice (osobe ovlaštene za zastupanje), najkasnije idući dan polažu navedeni iznos blagajne u banku na transakcijski račun Vijala.

Usluge provedbe radionica, predavanja, supervizija i sl. koje se odvijaju u dogovoru s drugim organizacijama, naplaćuju se putem računa (Internet bankarstva) te voditeljica Vijala za to vodi posebnu evidenciju „Evidencija izlaznih računa“ dostupnu na sljedećoj poveznici:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1GMYn9-TgK5Bj9hZqs1t4Q8qPRKkk_GwY/edit#gid=1798818289

Trajanje savjetovanja

CENTAR ZA MENTALNO ZDRAVLJE VIJAL
Miroslava Bulešića 5, 52000 Pazin
savjetovalistepazin@gmail.com

IBAN: HR2424020061101198789
OIB: 15591272821
MB: 05876826



VIJAL

centar za mentalno zdravlje

Klijent i savjetovateljica zajedno procjenjuju duljinu procesa savjetovanja. Preporučuje se učestalost sastajanja u razmaku od dva tjedna, osim ako klijent nije u kriznoj situaciji te se tada savjetovanje može odvijati najviše dva puta tjedno. O navedenom je potrebno obavijestiti voditeljicu ili zamjenicu voditeljice kako bi se mogli uskladiti novonastali troškovi i opseg rada.

Moguća je provedba i e-savjetovanja, ako za to postoje uvjeti, a klijent se s time složi na prethodnom susretu. O pružanju usluge e-savjetovanja, savjetovateljica također obavještava voditeljicu ili zamjenicu voditeljice te ovu uslugu s posebnom napomenom evidentira u bazu ostvarenih sati rada.

Telefonski pozivi s klijentima u vidu savjetovanja se ne provode kao usluga Vijala.

Duljina trajanja pojedinog susreta može biti od 45 do 70 minuta, što ovisi o brojnim okolnostima te osobitostima rada savjetovateljice i klijenata. Nakon 70 minuta, potrebno je obavijestiti klijenta o još jednom naplaćenom satu rada.

Završetak savjetodavnog procesa

Ako je savjetodavni/psihoterapijski proces završen (prema procjeni i dogovoru klijenta i savjetovateljice), klijent može dobiti mišljenje, uz naznaku u koju svrhu se nalaz i mišljenje izdaje.

Ako savjetodavni/psihoterapijski proces nije završen (prema procjeni savjetovateljice), nego je odrađen jedan susret, nekoliko uzastopnih ili sporadičnih susreta, tada klijent (ako to zatraži) ima pravo isključivo na pisanu potvrdu o ostvarenom kontaktu u Savjetovalištu, a ne o savjetovanju i psihoterapiji i ishodima jer isto nije realizirano.

Klijent ima pravo tražiti mišljenje ili savjetodavni tretman druge savjetovateljice Vijala u dogovoru sa savjetovateljicom kod koje je uključen u tretman ili po potrebi s voditeljicom ili zamjenicom voditeljice



VIJAL

centar za mentalno zdravlje

uz obrazloženje navedene potrebe. Za preusmjeravanje drugoj savjetovateljici Vijala, korisnik treba poštivati listu prvenstva na kojoj su klijenti koji već čekaju kod istog terapeuta.

Ako klijent traži mišljenje i/ili tretman trećeg stručnjaka, tada ovo mišljenje treba tražiti izvan Vijala, odnosno u drugoj ustanovi, udruzi ili privatnoj psihološkoj praksi prema svom osobnom izboru i ne može je dobiti u Vijalu.

Ako savjetovateljica Vijala treba mišljenje svoje kolegice iz radnog kolektiva u odnosu na neku teškoću klijenta, a s obzirom na njena specifična znanja, tada ima mogućnost/pravo usmjeriti klijenta na kontakt s drugom savjetovateljicom unutar Vijala.

Rad s grupama

Način rada s grupama istovjetan je radu s klijentima u Vijalu. Pri započinjanju rada s grupama, savjetovateljica najavljuje namjenu grupe te određuje hoće li uključivanje biti otvorenog li zatvorenog tipa te prema tome postavlja pravila rada i druge uvjete sa sudionicima grupa.

Preporučuje se provedba grupnih susreta jednom tjedno, u trajanju od 90 do 120 minuta (ovisno o tipu grupe, populaciji i temi), a samo trajanje jedne grupne epizode može biti do 15 susreta.

Provedba radionica, treninga i predavanja

O provedbi radionica, treninga i predavanja od strane stručnih suradnica Vijala, dogovor provodi voditeljica ili zamjenica voditeljice, u suradnji s organizacijom za koji se provodi ova aktivnost te sa stručnim suradnicama koje će ju provesti.

Vođenje ostale dokumentacije



VIJAL

centar za mentalno zdravlje

Svi pravilnici, odluke, planovi i ostali dokumenti potrebni za rad Vijala pohranjeni su u mapi „VIJAL“ na zajedničkom prostoru na google driveu. Redni brojevi dokumenata izdaju se prema posebnoj evidenciji u dokumentu „Urudžbiranje dokumenata“ dostupnom na ovoj poveznici: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1AujHZkUAWKRR8566n0fZ1gprN8b-_Nji/edit?gid=1798818289#gid=1798818289

„Evidencija plaćenih računa“ dostupna je na ovoj poveznici: [Evidencija plaćenih računa 2025.xlsx](#)

Nakon svakog plaćanja karticom ili gotovinom, voditeljica ili zamjenica voditeljice dužne su evidentirati navedeni račun te ga preslikati i pohraniti u papirnatom i elektronskom obliku.

Pravilnici Vijala i druge odluke udruge, korisnike i sve stručne djelatnike obvezuju na suradnju i propisuju obveze i dodatna pravila uljudnog, korektnog i stručnog ponašanja u Udruzi.

Prilikom rada u ime Vijala, koristi se vizualni identitet i podaci Udruge te se nastupa prema pravilniku rada, etičkim načelima i drugim aktima koji su doneseni među redovnim članovima Udruge.

Zahvaljujemo na suradnji!

U Pazinu, 30.12.2023.

Voditeljica Vijala

Predsjednica Upravnog odbora Vijala



VIJAL

centar za mentalno zdravlje

CENTAR ZA MENTALNO ZDRAVLJE VIJAL
Miroslava Bulešića 5, 52000 Pazin
savjetovalistepazin@gmail.com

IBAN: HR2424020061101198789
OIB: 15591272821
MB: 05876826