



Pedagogicko - psychologická poradna

Ústí nad Orlicí

ORGANIZAČNÍ SMĚRNICE **OS 25**

Název:
Vnitřní řád

Číslo směrnice:	OS/25	Vydání č.:	01	Výtisk č.:	01
Platnost od:	6. 2. 2017	Účinnost od :	6. 2. 2017	Platnost do:	
Zpracoval:	Novotná	Dne:	6. 2. 2017	Podpis:	
Schválil:	Novotná	Dne:	6. 2. 2017	Podpis:	

Obsah:

1	ZÁKLADNÍ (VŠEOBECNÁ) USTANOVENÍ	3
1.1	POJMY A ZKRATKY	3
2	PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTŮ A JEJICH ZÁKONNÝCH.....	3
2.1	PRÁVA KLIENTŮ A JEJICH ZÁKONNÝCH ZÁSTUPCŮ	3
2.2	POVINNOSTI KLIENTŮ A JEJICH ZÁKONNÝCH ZÁSTUPCŮ	4
3	PRAVIDLA VZÁJEMNÝCH VZTAHŮ MEZI KLIENTY A JEJICH ZÁKONNÝMI ZÁSTUPCI A PEDAGOGICKÝMI PRACOVNÍKY VČETNĚ OSTATNÍCH PRACOVNÍKŮ PPP.....	4
4	PRÁVA A POVINNOSTI PEDAGOGICKÝCH PRACOVNÍKŮ	5
4.1	PRÁVA PEDAGOGICKÝCH PRACOVNÍKŮ	5
4.2	POVINNOSTI PEDAGOGICKÝCH PRACOVNÍKŮ	6
5	PROVOZ A VNITŘNÍ REŽIM PPP	7
6	ZAJIŠTĚNÍ BEZPEČNOSTI A OCHRANY ZDRAVÍ KLIENTŮ	8
7	NAKLÁDÁNÍ S MAJETKEM PPP	8
8	ETICKÝ KODEX PRACOVNÍKŮ PPP ÚSTÍ NAD ORLICÍ.....	8

1 Základní (všeobecná) ustanovení

1.1 Pojmy a zkratky

PPP – pedagogicko-psychologická poradna

Klient – dítě, žák, student, zletilý žák

Pedagogický pracovník PPP – psycholog, speciální pedagog, metodik prevence

Ostatní pracovníci – administrativní pracovnice, sociální pracovnice

Dokument vznikl na základě § 30 odst. 1) zákona č. 561/2004 Sb. o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů.

Vnitřní řád PPP upravuje podrobnosti k výkonu práv a povinností klientů a jejich zákonných zástupců ve školském zařízení a podrobnosti o pravidlech vzájemných vztahů s pedagogickými pracovníky; provoz a vnitřní režim PPP, podmínky zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví klientů a jejich ochrany před rizikovými jevy a před projevy diskriminace, nepřátelství nebo násilí; podmínky zacházení s majetkem školského zařízení ze strany klientů; podrobnosti o stanovení diagnostických postupů a závěrů vyšetření.

Klienti PPP se s vnitřním řádem mohou seznámit na www.pppuo.cz a v čekárnách na všech pracovištích.

2 Práva a povinnosti klientů a jejich zákonných

2.1 Práva klientů a jejich zákonných zástupců

- Máte právo na poskytnutí komplexní poradenské služby, která zahrnuje poskytování informací, konzultací, pedagogicko-psychologickou a speciálně pedagogickou diagnostiku, poradenství a následnou péči. Tato služba je poskytována v souladu s etickými principy poradenské práce.
- Poradenské služby poskytuje PPP s Vaším informovaným souhlasem. Před zahájením poradenské služby máte právo na poskytnutí všech dostupných informací o povaze a případném rozsahu poskytované služby.
- Máte právo být seznámen/a bezodkladně se závěry a doporučeními, která vyplývají z vyšetření.
- Máte právo na seznámení se všemi variantami možných řešení.
- Máte právo být včas a plně informován/a o případných rizicích spojených s navrhovanými doporučeními a o postupech, jak budou tato doporučení uskutečňována; máte právo na odmítnutí těchto doporučení i poradenské služby.
- Máte právo odmítnout poskytnutí závěrů z poradenského vyšetření třetím osobám.
- Máte právo na přesnou informaci o různých formách vyrovnávacích a podpůrných opatřeních navrhovaných školou nebo školským poradenským zařízením; tato opatření vždy předchází případnému zařazení žáka do jiného vzdělávacího programu ZŠ.
- Máte právo na poskytnutí úplné informace o rozdílech mezi jednotlivými vzdělávacími programy, podle kterých se uskutečňuje vzdělávání v základní škole nebo základní škole speciální.
- Máte právo poradenské vyšetření a následnou péči odmítnout, případně o tuto službu požádat jiné školské poradenské zařízení.

- Máte právo na poskytnutí poradenské péče v síti školských poradenských zařízení v rámci celé ČR.
- Máte právo na svobodný výběr odborného pracovníka PPP (dle povahy případu).
- Máte právo na soukromí a bezpečí.
- Máte právo vyjádřit své přání, potřeby, názory, postoje, připomínky, požadavky a rozhodnutí týkající se řešení Vašeho případu.
-

2.2 Povinnosti klientů a jejich zákonných zástupců

- Klienti jsou povinni přicházet včas k termínu sjednané poradenské služby, nezletilí klienti v doprovodu zákonného zástupce.
- Klienti jsou povinni dbát pokynů sociálních pracovníků, nebo odborných pracovníků, pokud nejsou v rozporu jejich právy.
- Klienti jsou povinni respektovat práci s jiným klientem. Nevstupují do kanceláří (vyšetřoven) bez vyzvání zaměstnance PPP.
- Klienti jsou povinni dodržovat předem dohodnutá pravidla poradenské služby, pokud s ní vylovili souhlas.
- Klienti jsou povinni pravdivě informovat odborného pracovníka o skutečnostech souvisejících s řešením případu, poskytnout informace o termínech předešlých poradenských služeb v jiném zařízení, o výsledcích odborných vyšetřeních, o aktuálním zdravotním stavu klienta.
- Během poradenské služby je zakázáno používat mobilní telefon. V čekárně je nutné ztlumit hlasitost vyzvánění, aby nedošlo k narušení poradenské služby.
- Během vyšetření je zakázáno pořizování jakýchkoliv zvukových a obrazových záznamů.
- Klienti jsou povinni dbát na svou bezpečnost i bezpečnost ostatních klientů, zachovávat ohleduplnost k sobě i druhým.
- Klienti nesmí manipulovat se zařízením PPP, pokud není přítomen pracovník PPP a nedá k těmto úkonům pokyn. To platí pro všechny prostory PPP.
- Klient je povinen udržovat čistotu na WC, v prostorách vstupu, chodby a čekárny se chovat se v souladu s pravidly slušného chování.
- Při horečnatém onemocnění nebo při onemocnění infekční nemocí, jsou klienti nebo zákonní zástupci nezletilých klientů povinni přesunout poradenskou službu na dobu, kdy pominou tyto skutečnosti a neohrozí tak zdraví ostatních klientů a pracovníků PPP.
- Klienti jsou povinni oznamovat pracovníkům PPP údaje, které jsou podstatné pro průběh poradenské služby (vyšetření, konzultace) nebo bezpečnost dítěte a žáka, a změny v těchto údajích.

3 Pravidla vzájemných vztahů mezi klienty a jejich zákonnými zástupci a pedagogickými pracovníky včetně ostatních pracovníků PPP.

- Pedagogičtí pracovníci PPP vydávají klientům a zákonným zástupcům klientů pouze takové pokyny, které bezprostředně souvisí s poradenskou službou, plněním vnitřního řádku a dalšími nezbytnými organizačními opatřeními.
- Všichni pracovníci PPP klienty chrání před všemi formami špatného zacházení.
- Pracovníci PPP dbají na to, aby klienti nepřicházeli do styku s materiály a informacemi pro ně nevhodnými. Nevměšují se neadekvátně do soukromí klientů a jejich zákonných zástupců, pokud tyto skutečnosti nejsou důležité pro řešení zakázky.

- Pracovníci PPP klienty chrání před nezákonnými útoky na jejich osobu. Zjistí-li, že klient je týrán, krutě trestán nebo je s ním jinak špatně zacházeno, splní svoji oznamovací povinnost.
- Informace, které zákonný zástupce dítěte a žáka poskytne do spisové dokumentace nebo jiné důležité informace o klientovi (zdravotní způsobilost,...) jsou důvěrné a všichni pedagogičtí i ostatní pracovníci včetně sociálních pracovníků jsou povinni se řídit zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
- Pedagogický pracovník nebo sociální pracovníce nebo administrativní pracovníce vyzve klienta nebo zákonného zástupce nezletilého klienta k návštěvě PPP na základě jeho žádosti, v případě potřeby je možné konzultovat termín návštěvy.
- Před poradenskou službou je zletilý klient nebo zákonný zástupce nezletilého klienta jednoznačně a srozumitelně informován o všech náležitostech poskytované poradenské služby, zejména o povaze, rozsahu, trvání, cílech a postupech poskytované poradenské služby. Stvrzuje, že byl informován o prospěchu a důsledcích, které mohou vyplynout z poradenské služby a o následcích, pokud tato služba nebude poskytnuta. Stvrzuje, že byl informován o právech a povinnostech spojených s poradenskou službou, včetně práva žádat o poskytnutí poradenské služby znovu, včetně možnosti obrátit se na Revizní pracoviště při NÚV Praha pokud nebudou spokojeni se závěry a doporučeními z vyšetření.
- Informovaný souhlas stvrdí zletilý klient nebo zákonný zástupce nezletilého klienta svým podpisem. Podepsaný informovaný souhlas je nedílnou součástí spisové dokumentace.
- V informovaném souhlasu u žáků se speciálně vzdělávacími potřebami, kterým bylo doporučeno podpůrné opatření 2.- 5. stupně potvrzuje zletilý klient či jeho zákonný zástupce odesláním doporučení k realizaci podpůrných opatření na adresu do školy a školského zařízení a to k rukám jeho ředitelky či ředitele.
- Všichni pedagogičtí pracovníci ústně informují zletilé klienty nebo zákonné zástupce nezletilých klientů o výsledcích vyšetření a diagnostických závěrech, konzultují opatření ke vzdělávání a zpracovávají písemnou zprávu z vyšetření včetně konkrétních doporučení pro práci doma i ve škole. U žáků se speciálními vzdělávacími potřebami rovněž doporučení ke vzdělávání s určením stupněm podpory 1.- 5. stupně.
- Písemnou zprávu a doporučení převezme zákonný zástupce nezletilého klienta nebo zletilý klient osobně nebo požádá v závažných důvodech o zaslání zprávy a doporučení adresu, kterou uvede v informovaném souhlasu poštou.

4 Práva a povinnosti pedagogických pracovníků

4.1 Práva pedagogických pracovníků

- Pracovníci PPP mají právo na slušné jednání ze strany vedení PPP, klientů i zákonných zástupců.
- Pracovníci PPP mají právo na rovné zacházení, pokud jde o pracovní podmínky, odměňování, odbornou přípravu a funkční postup.
- Pracovníci mají právo na vlídné zacházení a vytvoření vhodných podmínek k práci.
- Pracovníci mají právo obrátit se se svými problémy na ředitele PPP nebo jejího zástupce.
- Pracovníci mají právo na informační zdroje nutné pro svou práci, odpovídající provozní podmínky a technické zabezpečení odpovídající odborným potřebám.

- Pracovníci jsou oprávněni odmítnout výkon práce, o němž mají důvodně za to, že bezprostředně a závažným způsobem ohrožuje jejich život nebo zdraví, popřípadě život nebo zdraví jiných zaměstnanců a klientů PPP.
- Pracovníci mají právo na informace a jejich projednání. Toto právo se týká zejména organizačních změn, rozhodování zaměstnavatele o počtu a struktuře zaměstnanců PPP, základních otázek pracovních podmínek a jejich změn, bezpečnosti a ochrany zdraví při práci.

4.2 Povinnosti pedagogických pracovníků

- Povinnosti pracovníků PPP jsou stanoveny pracovní náplní a organizačním řádem PPP.
- Pracovníci dbají na vysokou profesionalitu své práce.
- Pracovníci jsou povinni informovat zletilého klienta nebo zákonného zástupce nezletilého klienta o všech náležitostech poskytované poradenské služby, zejména o povaze, rozsahu, trvání, cílech a postupech poskytované poradenské služby.
- Pracovníci jsou povinni informovat zletilého klienta nebo zákonného zástupce nezletilého klienta o prospěchu a důsledcích, které mohou vyplynout z poradenské služby a o následcích, pokud tato služba nebude poskytnuta.
- Pracovníci jsou povinni informovat klienta nebo zákonného zástupce nezletilého klienta o právech a povinnostech spojených s poradenskou službou, včetně práva žádat o poskytnutí poradenské služby znovu, včetně možnosti požádat o revizi Revizní pracoviště při NÚV Praha.
- Pracovníci jsou povinni vystupovat vůči klientovi vždy v jeho zájmu a jeho zájmy hájit.
- Pracovníci jsou povinni dodržet rovnost přístupu, zakázána je jakákoliv diskriminace, jsou povinni dodržovat standardní podmínky a poskytovat klientům a jejich zákonným zástupcům zpětnou vazbu.
- Pracovníci jsou povinni vystupovat v jednání s klienty a zákonnými zástupci nezletilých klientů kultivovaně, v rámci profesních možností a jednat bez osobních pohnutek.
- Pracovníci jsou povinni se plně a profesionálně věnovat klientovi, s nímž pracují.
- Pracovníci mají povinnost se dále vzdělávat.
- Pracovníci mají povinnost dbát o estetický vzhled své kanceláře.
- Pracovníci jsou povinni podávat médiím jen takové komentáře, které vycházejí z ověřeného zdroje informací a validních výzkumů. Tyto informace nesmí podávat médiím bez vědomí ředitelky PPP nebo v jeho nepřítomnosti bez vědomí zástupkyně ředitelky.
- Pracovníci jsou povinni podle pokynů zaměstnavatele konat osobně práce podle pracovní smlouvy a náplně ve stanovené pracovní době a dodržovat pracovní kázeň.
- Pracovníci jsou povinni dodržovat předpisy k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a protipožární předpisy; pokud zjistí závady a nedostatky ohrožující zdraví a bezpečnost osob, nebo jiné závady technického rázu, je jejich povinností informovat o těchto skutečnostech nadřízeného v rámci svých schopností a možností zabránit vzniku škody.
- Pracovníci mají povinnost řídit se dalšími právními a vnitřními organizačními předpisy, které souvisejí s výkonem poradenské činnosti a ochrany majetku.

5 Provoz a vnitřní režim PPP

Prostory PPP na centrálních pracovištích v Ústí nad Orlicí a ve Svitavách se pro veřejnost otevírají v pracovní den v 7:00 hodin a zavírají se dle rozpisu provozní doby.

Provozní doba PPP:

Pondělí:	7,00 – 12,00	12,30 – 15,30
Úterý :	7,00 – 12,00	12,30 – 15,30
Středa:	7,00 – 12,00	12,30 – 15,30
Čtvrtek:	7,00 – 12,00	12,30 – 15,30
Pátek:	7,00 – 12,00	12,30 – 15,00

- Klienti mohou být objednáni i mimo provozní dobu s ohledem na jejich pracovní dobu pracovníků PPP.
- Klienti přicházejí minimálně 10 minut před plánovaným termínem jejich vyšetření. V Ústí nad Orlicí se hlásí na centrální budově Královéhradecká 513, na ostatních pracovištích se hlásí pracovníkovi na místě administrativní pracovník či sociální pracovníce nebo k pracovníkům tato místa zastupující.
- Vyčkají v čekárně, dokud nebudou vyzváni pracovníkem PPP k přesunu do pracovny.
- Klienti si mohou v čekárně odložit svrchní oděvy, ale PPP nezodpovídá za jejich případnou ztrátu. Všechny své věci si klient může vzít do místnosti, kde probíhá vyšetření. PPP doporučuje bez svého dozoru nechávat na chodbě své osobní věci, kabelky, mobilní telefony apod.
- Zákonný zástupce může setrvat v čekárně po celou dobu práce odborného pracovníka s jeho dítětem, žákem nebo se může vzdalit z PPP a přijít zpět ve smlouvenou dobu.
- Nezletilého klienta může do PPP doprovodit i jiná osoba než zákonný zástupce a to v případě, je-li předem sepsán informovaný souhlas se zákonným zástupcem nezletilého klienta a pokud tuto skutečnost zákonný zástupce pracovníkům PPP oznámí.
- Po skončení poradenské služby se klient i zákonný zástupce zdržuje v čekárně po dobu nezbytně nutnou, oblékne se a odchází z budovy.
- Do všech kanceláří vstupují klienti pouze tehdy, jsou-li k tomu vyzváni.
- Klienti nenesou do PPP nepotřebné či drahé věci, neboť PPP za jejich ztrátu či poškození nenesou odpovědnost.
- Nalezené věci se odevzdávají administrativním pracovnícím, nebo sociální pracovníci.
- Klienti nepoužívají hrubých a vulgárních slov. Jsou ohleduplní k ostatním klientům i pracovníkům PPP, zvláště dbají, aby neohrozili jejich zdraví, případně životy.
- Klienti zachovávají čistotu v prostorách i v okolí PPP.
- Telefonické hovory a příchozí poštu vyřizují sociální nebo administrativní pracovníce. Výjimečně, v její nepřítomnosti ostatní pracovníci PPP, kteří jsou v danou chvíli na pracovišti přítomni.
- Telefonické hovory s odbornými pracovníky nemohou být z etických důvodů přepojeny v době jejich práce s jiným klientem.

6 Zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví klientů

- Klienti jsou povinni dbát na hygienu zvlášť po použití WC.
- Klienti se chovají při pobytu v PPP tak, aby neohrozili zdraví svoje či jiných osob.
- Klienti přicházejí do PPP slušně a čistě oblečení a upraveni.
- Klientům je zakázáno manipulovat s elektrickými spotřebiči, vypínači a elektrickým vedením bez dohledu pracovníka PPP.
- Zletilí klienti přicházejí a odcházejí z PPP sami, nezletilí klienti v doprovodu zákonného zástupce.

7 Nakládání s majetkem PPP

- Klienti jsou povinni zacházet s vybavením a zařízením PPP i se svěřenými předměty a pomůckami šetrně a ohleduplně a vždy jen způsobem, který je v souladu s účelem, kterému jsou určeny.
- Klienti jsou povinni majetek PPP chránit před poškozením a udržovat ho v čistotě a pořádku.
- Majetek PPP nesmějí klienti odnášet domů.
- V případě úmyslného poškození majetku PPP budou klienti a zákonní zástupci vyzváni k jednání o náhradě způsobené škody.
- Klientům je přísně zakázáno manipulovat s elektrickými spotřebiči a vypínači.
- V celém areálu PPP platí zákaz kouření a pití alkoholu.

8 Etický kodex pracovníků PPP Ústí nad Orlicí

Smyslem kodexu je vymezení souboru pravidel, kterými by se měli pracovníci PPP řídit. Tato pravidla vycházejí z platných právních předpisů. Pracovník PPP respektuje lidskou důstojnost, zajišťuje klientovi právo na bezpečnost, diskrétnost a zachování profesionálního tajemství.

Zodpovědností poradenského pracovníka je :

- Poradenskou službu poskytnout pouze za předpokladu písemného informovaného souhlasu klienta. S výsledky vyšetření je klient srozumitelně seznámen.
- Být nestranný. Respektovat právo klienta, nepřipustit finanční, sexuální, emocionální ani jakékoliv jiné zneužívání klienta. Volit při poskytování poradenských služeb takové postupy, které nepůsobí klientovi újmu v somatické, psychické ani sociální oblasti.
- Poskytnout klientovi informaci o charakteru služby, postupech, předvídatelných užtích, které může služba klientovi přinést, stejně jako o rizicích, která hrozí, nebude-li služba poskytnuta. Poskytnout klientovi informaci o účelu a významu metod a postupů, užitých při poskytování služby.
- Zaručit klientovi naprosté soukromí. K účasti dalších osob mimo poskytovatele služby nutno získat klientův souhlas. (Týká se i jednostranných zrcadel, audio a videozáznamů).
- Vytvářet klientovi při své činnosti takové podmínky, které mu pomohou nacházet uspokojujivá řešení problémů. Umožnit mu náhled na řešení situace při respektování jeho hodnotové orientace, osobnostních charakteristik, mentální kapacity a integrity osobnosti.
- Zohledňovat při své práci předvídatelná rizika, která klientovi hrozí při poskytnutí poradenské služby. Anticipovat možné konflikty klienta v oblasti

jeho osobních zájmů před zahájením i v průběhu poskytování poradenské služby.

- Jednat s klientem v průběhu poskytnutí poradenské služby s profesionálním respektem. Během práce s klientem např. nevyřizovat osobní záležitosti, netelefonovat ani neprojednávat jiné záležitosti, nemající vztah k práci s klientem. V případě, že nelze uvedené podmínky dodržet, klientovi se omluvit, požádat o pochopení a vše vyřídit nejkratším možným způsobem.
- Působit samostatně a používat postupy a metody pouze v rámci dosažené kvalifikace. Požádat o konzultaci dalšího pracovníka.
- Odmítnout služby, které neodpovídají odborné kompetenci pracovníka a informovat klienta o službách jiného, kvalifikovaného odborníka.
- Přerušit poradenskou práci, pokud fyzický či psychický stav pracovníka může negativně ovlivnit úroveň profesionálního přístupu.
- Zachovat důvěrnost informací.
- Postoupit reference o klientovi třetím osobám pouze se souhlasem klienta, s výjimkou situací, ve kterých by jejich neposkytnutí mělo za následek ohrožení klienta nebo osob v jeho okolí.
- Nejednat za klienta, pokud o to klient výslovně nežádá.
- Neznevažovat profesionální způsobilost jiných odborníků, má-li však podezření na neprofesionální přístup některého kolegy, je povinen na toto vhodným způsobem upozornit ředitelku.
- Nevyužít profesní vztah k osobním, náboženským, politickým či jiným ideovým zájmům.