

**Pedagogicko-psychologická poradna STEP s.r.o.**

**Směrnice č. 2 - 2015,**  
ve znění dodatku č. 1 ze dne 1. 11. 2016  
a dodatku č. 2 ze dne 1. 12. 2021

**Vnitřní řád PPP STEP s.r.o.**

PEDAGOGICKO  
PSYCHOLOGICKÁ  
PORADNA   
STEP   


Na základě ustanovení § 30 odst. 1) zákona č. 561/2004 Sb. o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), v platném znění, vydává zástupkyně ředitele Pedagogicko-psychologické poradny STEP s.r.o. (dále jen PPP) Kladno, Floriánská 421 organizace, jako její statutární orgán tuto směrnici - vnitřní řád PPP.

## Obsah

1. Obecná ustanovení .....	2
2. Práva a povinnosti klientů a jejich zákonných zástupců: .....	2
2.1. Práva klientů a jejich zákonných zástupců: .....	2
2.2. Povinnosti klientů a jejich zákonných zástupců: .....	3
3. Pravidla vzájemných vztahů klientů a zákonných zástupců s pedagogickými a sociálními pracovníky PPP .....	4
4. Práva a povinnosti pedagogických pracovníků .....	4
4.1. Práva pedagogických pracovníků .....	4
4.2. Povinnosti pedagogických pracovníků .....	4
5. Provoz a vnitřní režim PPP .....	5
6. Zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví klientů .....	6
7. Nakládání s majetkem PPP .....	7
8. Etický kodex poradenských pracovníků PPP STEP s.r.o. ....	7
9. Závěrečná ustanovení .....	8

### 1. Obecná ustanovení

Vnitřní řád PPP upravuje podrobnosti k výkonu práv a povinností dětí, žáků, studentů (dále jen 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 sociálně patologickými 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.

### 2. Práva a povinnosti klientů a jejich zákonných zástupců:

#### 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.

Máte právo odmítnout poskytnutí závěrů z poradenského vyšetření třetím osobám.

Máte právo na přesnou informaci o různých formách vyrovnávacích a podpůrných opatření 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 nebo speciální škole.

Máte právo odmítnout vyrovnávací opatření, podpůrná opatření, přeřazení žáka do jiného vzdělávacího programu s vědomím, že jste odpovědní za případná rizika spojená s tímto rozhodnutím.

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 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 vyslovili souhlas.

Klienti jsou povinni pravdivě informovat odborného pracovníka o skutečnostech souvisejících s řešením případu, poskytnout informace o termínech předešlých poradenských služeb v jiném zařízení.

Během poradenské služby je zakázáno používat mobilní telefon. V čekárně je nutné ztišit 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.

Klienti jsou povinni oznamovat 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 klientů a zákonných zástupců s pedagogickými a sociálními pracovníky PPP**

Pedagogičtí pracovníci PPP vydávají žákům a zákonným zástupcům klientů pouze takové pokyny, které bezprostředně souvisí s poradenskou službou, plněním vnitřního řádku a dalšími nezbytnými organizačními opatřeními.

Všichni pracovníci PPP budou klienty chránit před všemi formami špatného zacházení.

Pracovníci PPP budou dbát na to, aby klienti nepřicházeli do styku s materiály a informacemi pro ně nevhodnými. Nebudou se neadekvátně vměšovat do jejich soukromí, pokud tyto skutečnosti nejsou důležité pro řešení zakázky.

Pracovníci PPP budou klienty chránit před nezákonnými útoky na jejich osobu. Zjistí-li, že klient je týrán, krutě trestán nebo je s ním jinak špatně zacházeno, splní oznamovací povinnost.

Informace, které zákonný zástupce žáka poskytne do spisové dokumentace nebo jiné důležité informace o klientovi (zdravotní způsobilost,...) jsou důvěrné a všichni pedagogičtí i sociální pracovníci jsou povinni se řídit zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

Pedagogický pracovník 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.

Informovaný souhlas stvrdí zletilý klient nebo zákonný zástupce nezletilého klienta svým podpisem. Podepsaný informovaný souhlas je nedílnou součástí spisové dokumentace.

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. Písemnou zprávu převezme zákonný zástupce nezletilého klienta nebo zletilý klient osobně nebo požádá o zaslání zprávy a doporučení na svou adresu poštou.

### **4. Práva a povinnosti pedagogických pracovníků**

#### **4.1. Práva pedagogických pracovníků**

Pracovníci mají právo na slušné jednání ze strany vedení PPP, klientů i zákonných zástupců.

Pracovníci 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.

Pracovníci mají právo na informace a jejich projednání. Toto právo se týká zejména organizačních změn, rozhodování zaměstnavatele o počtu a struktuře zaměstnanců školy, 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.

Pracovníci jsou povinni vystupovat vůči dítěti vždy v jeho zájmu a jeho zájmy hájit.

Pracovníci jsou povinni dodržet rovnost přístupu, zákaz diskriminace, jsou povinni dodržovat standardní podmínky a poskytovat 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 ředitele PPP nebo v jeho nepřítomnosti bez vědomí jeho zástupce (nebo osoby, která je pověřena zastupováním ředitele v době jeho nepřítomnosti).

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 nebo zdravotnický personál v rámci svých schopností a možností zabránit vzniku škody.

Pracovníci mají povinnost řídit se dalšími právními předpisy souvisejících s výkonem poradenské činnosti a ochrany majetku.

## **5. Provoz a vnitřní režim PPP**

Prostory PPP jsou klientům přístupny v čase domluvených a objednaných vyšetření a dalších úkonů.

Administrativní činnost je dostupná ve dnech

- pondělí, úterý, středa a čtvrtek 8:00 – 16:00
- pátek 8:00 – 14:00
- v jinou dobu pouze po předchozí dohodě

Klienti přicházejí minimálně 10 minut před plánovaným termínem jejich vyšetření.

Vyčkají v čekárně, dokud nebudou vyzváni pracovníkem PPP k vyšetření.

Klienti si mohou v čekárně odložit svrchní oděvy. Všechny své věci si klient může vzít do místnosti, kde probíhá vyšetření.

Zákonný zástupce může setrvat v čekárně po celou dobu práce odborného pracovníka s jeho dítětem nebo se může vzdálit z PPP a přijít zpět ve smlouvenou dobu.

Nezletilého klienta může do PPP doprovodit i jiná osoba 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 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 vyřizuje 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

Zletilí klienti přicházejí a odcházejí z PPP sami, nezletilí klienti v doprovodu zákonného zástupce.

Všichni návštěvníci se při pobytu v PPP STEP musí chovat tak, aby neohrozili zdraví svoje a ostatních a oznámit pracovníkovi PPP STEP nedostatky a závady, které by mohly ohrozit BOZP a PO a podle možnosti se zúčastnit na jejich odstraňování.

- Je zakázáno otevírání a vyklánění se z oken.
- Je zakázáno sedání na radiátory topení a manipulace s termoregulačními ventily radiátorů topení.
- Přísný zákaz zasahovat do elektrických zařízení všeho druhu, manipulovat s přístroji, audiovizuální technikou bez souhlasu pracovníka PPP STEP.
- Je zakázáno vystupovat na židle, stoly, parapety, do regálů (vystupování do výšek).
- Házení jakýmkoliv předměty je zakázáno.
- Je zakázáno poškozovat jakékoli bezpečnostní značení, značky únikových východů.
- Není dovoleno pobíhat po budově PPP STEP.
- Je třeba dbát na zvýšenou opatrnost při otvírání dveří, jak při vstupu do budovy, tak uvnitř budovy, při chůzi po schodech.
- Je třeba dodržovat informace na bezpečnostních značkách umístěných v prostorách PPP STEP.

Všichni návštěvníci jsou povinni předcházet vzniku požáru (zákaz manipulace s otevřeným ohněm), případný požár ihned hlásit pracovníkům PPP STEP.

- Je zakázáno manipulovat s hasicími přístroji.
- Požární poplach vyhláší pracovník PPP nebo kdokoliv dalším voláním „HOŘÍ!“.
- Po vyhlášení poplachu všichni zachovávají klid a rozvahu. Návštěvníci PPP STEP jsou povinni uposlechnout pokynů příslušného pracovníka a na jeho pokyn okamžitě a spořádaně opustit objekt a shromáždí se venku před budovou PPP. Únikové cesty jsou označeny zelenobílými značkami se směrem úniku.

### **Důležitá telefonní čísla (tísňové linky):**

Hasiči 112, 150  
Lékařská záchranná služba 155  
Policie ČR 158  
Městská policie 156

V případě nutnosti poskytnout sobě nebo ostatním první pomoc a hlásit okamžitě pracovníkovi PPP STEP jakékoli poranění, ke kterému došlo při návštěvě PPP STEP.

Lékárnička je umístěna v recepci na viditelném místě.

Žádný návštěvník nesmí požívat psychotropní látky (alkohol, cigarety, omamné látky, apod.) před příchodem do PPP STEP ani během návštěvy.

Zákaz přinášení předmětů, jež nesouvisí s vyšetřením v PPP.

**Děti jsou seznámeni se zásadami dodržování výše uvedených bodů přiměřeně ke svému věku prostřednictvím svého 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 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 poradenských pracovníků PPP STEP s.r.o.

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.

### Zodpovědnosti 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 užitcích, 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 uspokojivá 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.
- 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.
- Nevyužít profesní vztah k osobním, náboženským, politickým či jiným ideovým zájmům.

## **9. Závěrečná ustanovení**

V případě, že dojde ke změně obsahu směrnice, bude vydán číslovaný dodatek ke směrnici č. 2 - 2015.

Směrnice nabývá účinnosti dnem 1. 10. 2015. Bod č.5 byl aktualizován dodatkem č. 1 dne 1.11.2016 a bod č.6 byl aktualizován dodatkem č.2 dne 1.12.2021.

Mgr. Martina Švandová, Ph.D.