



Metodika pro uživatele služeb pedagogicko- psychologické poradny

Obsah

1.	Základní informace o poskytovaných službách	2
1.1	Kdy se na pracovníky poradny můžete obrátit?	2
1.2	Jak o službu zažádat?	Chyba! Záložka není definována.
1.3	Shrnutí	4
2.	Návštěva pedagogicko-psychologické poradny a její průběh	5
2.1	Před zahájením poradenské služby	5
2.2	Průběh návštěvy pedagogicko-psychologické poradny	6
2.3	Shrnutí	7
3.	Výsledek vyšetření – zpráva z vyšetření, doporučení pro školu	7
3.1	Zpráva	8
3.2	Doporučení	8
4.	Stížnosti	9



1 Základní informace o poskytovaných službách

V českém školství jsou zřízeny dva typy školských poradenských zařízení, a to tzv. pedagogicko-psychologické poradny a speciálně pedagogická centra. Školská poradenská zařízení poskytují poradenskou pomoc v oblasti vzdělávání a výchovy dětem předškolního věku, žákům základních a středních škol, studentům, jejich zákonným zástupcům nebo také školám a školským zařízením. Poradenské služby poskytují pedagogičtí a sociální pracovníci, přičemž k naplnění vzdělávacích potřeb dítěte spolupracují i s dalšími odborníky.

Zaměření speciálně pedagogického centra a pedagogicko-psychologické poradny se liší. **Poradna** poskytuje služby dětem, žákům a studentům, kteří mají speciální vzdělávací potřeby (uvedeni v § 16 odst. 9 školského zákona), zejména v důsledku specifických poruch učení a poruch chování, a rovněž žákům nadaným a mimořádně nadaným. Dále například poskytuje služby pedagogicko-psychologického a speciálně pedagogického poradenství a pomoci při výchově a vzdělávání žáků z odlišného kulturního prostředí a s odlišnými životními podmínkami. Rovněž poskytuje metodické vedení pro pedagogické pracovníky ve školách (např. metodik prevence). **Centrum** pak poskytuje služby klientům, jejichž speciální vzdělávací potřeby jsou důsledkem mentálního, tělesného, zrakového či sluchového postižení, vady řeči, kombinovaných postižení a poruch autistického spektra.

Poradenské služby jsou poskytovány bezplatně (obsah služby blíže specifikují Standardy poradenské činnosti uvedené ve vyhlášce č. 72/2005 Sb., o poskytování poradenských služeb ve školách a školských poradenských zařízeních), a to na základě žádosti zákonných zástupců dítěte a klientů (v případě plnoletosti klienta) nebo na základě rozhodnutí orgánu veřejné moci. Poradna spolupracuje také s dalšími zařízeními, jako jsou například OSPOD, poskytovatelé zdravotních služeb, popřípadě s dalšími orgány a institucemi.

1.1 Kdy se na pracovníky poradny můžete obrátit?

- Pokud si u Vašeho dítěte všímáte určitých neobvyklostí, zvláštností a chcete se o tom poradit s odborníky – neobvyklé projevy v chování (např. agresivita, výrazný neklid), dítě se Vám zdá opožděné ve svých dovednostech oproti vrstevníkům (např. v řeči) nebo naopak výrazně vyniká, je velmi bystré.
- Pokud potřebujete poradit ohledně výchovy svého dítěte.
- Pokud potřebujete informovat o připravenosti Vašeho dítěte na povinnou školní docházku, případně uvažujete o odkladu školní docházky a chcete si ověřit správnost svého rozhodnutí.



- Pokud se objevují problémy při nástupu dítěte do školy, např. Vaše dítě neumí dostatečně český jazyk (jazyk, ve kterém se vyučuje) – poradna může nastavit opatření ve škole, aby důsledkem toho dítě nesehlávalo.
- Pokud potřebujete zjistit, proč je Vaše dítě ve škole neúspěšné, nemá výsledky, které se od něj očekávají, neudrží pozornost, bojí se chodit do školy nebo má dlouhodobě kázeňské problémy.
- Pokud se objevují nejružnější problémy v oblasti rizikového chování – šikana, závislosti na alkoholu a jiných látkách.
- Pokud máte pocit, že Vaše dítě potřebuje systematickou podporu ve vzdělávání ať už v podobě pomoci ze strany pedagogů, jiných vzdělávacích pomůcek nebo zásadnější úpravy průběhu vzdělávacího procesu, potvrdí-li se na základě vyšetření tyto tzv. speciální vzdělávací potřeby, poradna vypracuje doporučení pro školu s návrhy konkrétních podpůrných opatření.
- Na poradnu se můžete obrátit, pokud hledáte pro Vaše dítě kariérní poradenství – jakou profesní dráhu, studium nebo učební obor zvolit po skončení povinné školní docházky.
- Poradna poskytuje pomoc také dětem, žákům a studentům z odlišného kulturního prostředí a s jinými životními podmínkami (cizinci, ekonomicky slabší rodiny apod.)

Poradna poskytuje žákům přímou speciálně pedagogickou a psychologickou intervenci a také poskytuje zákonným zástupcům žáka informační, konzultační, poradenskou a metodickou podporu. V případě potřeby poskytuje poradna pro dítě v rodině nebo žáka ve škole **krizovou intervenci**, což je pomoc v naléhavých životních situacích, které mohou mít i ohrožující charakter.

1.2 Jak o službu zažádat?

O služby pedagogicko-psychologické poradny žádá zákonný zástupce žáka nebo také samotný žák, pokud dosáhl plnoletosti. Není třeba žádné doporučení od jiných odborníků. K návštěvě poradny může dojít i z podnětu jiné instituce, např. školy, která ale informuje zákonné zástupce a nekoná bez jejich souhlasu. V některých případech může dojít k návštěvě poradny i bez souhlasu zákonných zástupců (případně plnoletého žáka) – z podnětu OSPOD, Policie ČR nebo soudu.

Žadatelé o službu mají právo objednat se do kterékoliv poradny. Nejvhodnější je však výběr poradny v dobré dostupnosti bydliště a to hned z několika důvodů: zátěž při cestování na pravidelná kontrolní vyšetření, v případě potřeby obtížnější návštěvy poradenského pracovníka ve škole, menší znalost regionálních specifik apod.

Objednání služby je obvykle možné e-mailem, online formulářem, telefonicky nebo osobně – záleží na konkrétním poradenském pracovišti. Při prvním kontaktu bude ze strany poradny požadováno poskytnutí několika nezbytných informací: předběžný důvod pro kontaktování poradny (tzv. zakázka), jméno a příjmení dítěte, věk dítěte, bydliště, škola a třída, kterou dítě navštěvuje a také kontaktní



informace na zákonné zástupce (v případě, že se jedná o dítě svěřené do péče jenom jednoho rodiče či svěřené do střídavé péče obou rodičů, je nutné uvést tuto skutečnost).

Kontakty na pedagogicko-psychologické poradny v celé České republice můžete najít například na webových stránkách Národního ústavu pro vzdělávání: www.nuvv.cz.

Po zkontaktování poradny poradenský pracovník navrhne žadateli o službu termín návštěvy. Termín nesmí být delší než 3 měsíce od podání žádosti. **Krizová poradenská intervence**, kterou se poskytuje pomoc v naléhavých ohrožujících situacích, se poskytuje bezprostředně po přijetí žádosti, tedy neplatí 3měsíční lhůta pro objednání.

Žádost se dále spolu s dalšími informacemi poskytnutými při objednání zaeviduje. Se všemi informacemi o dítěti i jeho rodině získanými při prvním kontaktu i při následné návštěvě poradny je nakládáno dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a podle zákona č. 97/1974 Sb., o archivnictví v platném znění. Pracovníci poradny zpracovávají osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu stanoveném povahou řešeného případu a jsou povinni zachovávat mlčenlivost – ta trvá i po ukončení poradenské služby.

V případě, že se objeví objektivní důvody na straně klienta (nemoc apod.), které mohou být důvodem ke zrušení termínu návštěvy poradny, je nutné nahlásit změnu pracovníkům poradny. Ze strany poradny může dojít k prodloužení 3měsíční lhůty na objednání v ojedinělých případech, např. onemocnění odborníka, odstávka vody či elektřiny, čekání na podklady od jiného specialisty apod.

1.3 Shrnutí

Pedagogicko-psychologická poradna zajišťuje pro děti, žáky, studenty a jejich zákonné zástupce informační, diagnostickou a poradenskou činnost v oblasti vzdělávání a výchovy a to bezplatně. Objednání je možné osobně při návštěvě poradny nebo telefonicky, emailem, případně vyplněním online formuláře – záleží na každé poradně. Na začátek je nutné sdělit pracovníkovi poradny několik informací – důvod návštěvy poradny (tzv. zakázka), základní informace o dítěti a kontakt na zákonné zástupce. Do 3 měsíců od zkontaktování poradny by mělo dojít k vyřízení poradenské služby. Výjimkou jsou krizové situace ohrožující dítě, kdy poradna postupuje co nejrychleji.



2 Návštěva pedagogicko-psychologické poradny a její průběh

2.1 Před zahájením poradenské služby

Nezbytnou podmínkou pro poskytnutí poradenské služby je podepsání informovaného souhlasu s poskytnutím služby, a to zákonným zástupcem žáka, případně zletilým žákem. Ve výjimečných případech souhlasu není třeba – zejména pokud jde o ohrožení, kdy o poskytnutí péče žádá např. OSPOD (zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů).

Podmínkou zahájení služby je také povinnost poradny srozumitelně informovat zákonného zástupce nebo zletilého žáka o všech podstatných náležitostech poskytované poradenské služby:

- o povaze, rozsahu, trvání, cílech a postupech, o všech předvídatelných rizicích, které mohou vyplynout z poskytování poradenské služby, prospěchu, který je možné očekávat, i možných následků, pokud tato služba nebude poskytnuta;
- o právech a povinnostech zákonných zástupců, případně zletilého žáka, spojených s poskytováním poradenských služeb.

Žadatel o poradenskou službu musí být obeznámen s průběhem návštěvy a jejím trváním, bude-li třeba opakované návštěvy, a jaké možné závěry či doporučení lze očekávat.

Žadatel má právo, aby mu poradenská pomoc byla poskytnuta opakovaně, a může si o ni kdykoliv zažádat. Rovněž může v průběhu poskytování poradenské služby tuto službu odmítnout a ukončit její poskytování, případně se obrátit na jinou pedagogicko-psychologickou poradnu. Dopady takového rozhodnutí by pracovníci poradny klientovi měli vysvětlit.

Je potřeba se na návštěvu poradny připravit?

Pokud se jedná o poradenství pro nezletilého žáka, který přichází s rodiči (neboli zákonnými zástupci), je velice vhodné, aby ho rodiče na návštěvu poradny připravili – to znamená, vysvětlili, alespoň zhruba, proč s ním chtějí jít do poradny a snažili se ho pozitivně motivovat.

Také rodiče by se měli na návštěvu poradny „připravit“ ve smyslu, aby si předem zformulovali, co od poradenství očekávají, jestli byla návštěva poradny někým doporučena a s jakým „zadáním“, případně zda to nějak rozporuje s jejich vlastním postojem. Všechny tyto náležitosti si pak rodiče budou moci při samotné návštěvě více upřesnit a prokonzultovat. Rodiče by měli také shromáždit a přinést písemné zprávy z vyšetření od jiných odborníků (např. od lékařů, školní dokumentace), které s dítětem navštívili a mohou pomoci doplnit celkový obraz o dítěti a jeho předcházející péči. Tyto dokumenty by měly být za uplynulé 3 měsíce – je možné přinést i starší dokumenty, bude na zvážení poradny, zda je bude brát v úvahu.



2.2 Průběh návštěvy pedagogicko-psychologické poradny

Průběh poradenské služby může mít různé podoby, které se odvíjí od požadavků (tzv. zakázky), se kterými žadatel o službu do poradny přichází. Může zahrnovat konzultaci, poradenství, diagnostické vyšetření, návrh konkrétních intervencí. Pracovníci poradny volí takové postupy, nástroje a metody v průběhu celého procesu, které odpovídají účelu vyšetření a vycházejí z aktuálního stavu poznatků příslušné vědní disciplíny. Je-li pro poskytování poradenských služeb nutné posouzení zdravotního stavu žáka jiným odborníkem, např. psychiatrem, logopedem apod., pracovníci poradny mohou doporučit i návštěvu u těchto odborníků a následně přihlíží k závěrům tohoto posouzení.

Činnost poradny se uskutečňuje ambulantně na pracovišti poradny a návštěvami ve školách a školských zařízeních.

Při první návštěvě

Poradenská služba začíná **vstupním rozhovorem** s rodiči žáka (případně s plnoletým žákem), kdy pracovník poradny seznamuje rodiče, žáka s účelem vyšetření, jeho průběhem a způsoby nakládání se získanými údaji, zároveň se snaží zjistit očekávání a přání související s vyhledanou službou v poradně. Následuje sběr anamnestických údajů, to znamená všech důležitých informací od zákonných zástupců nebo jiných subjektů o dosavadním fungování žáka, vývoji jeho potíží apod. To může zahrnovat i seznámení s dokumentací, proto je důležité přinést při návštěvě poradny výsledky i z jiných vyšetření. Všechny takto získané informace o žákovi jsou pro poradenské pracovníky poradny důvěrné a bez souhlasu zákonného zástupce nebo samotného žáka je nesdělují žádné třetí osobě.

Po rozhovoru pracovník poradny vyhodnotí získané informace od rodičů a z dostupné dokumentace a navrhne další postup. Tento postup je konzultován s rodiči žáka (v případě plnoletosti s žákem) a v případě jejich souhlasu následuje vlastní poradenská práce, která může být ve formě jak individuální (např. aplikování různých diagnostických metod), tak skupinové s celou rodinou (poradenství, konzultace).

V případě souhlasu s vyšetřením pracovník poradny seznámí rodiče s charakterem vyšetření (komplexní nebo cíleně zaměřená psychologická či speciálně pedagogická diagnostika), sdělí přibližnou časovou náročnost vyšetření, případně nutnost opakované návštěvy. Půjde-li o tzv. komplexní vyšetření, tedy nezbytné vyšetření několika odborníky (obvykle speciálním pedagogem a psychologem), bude vyšetření časově náročnější.

Dítě/žák u vyšetření s odborníkem pracuje samostatně, aby nebyla situace ovlivněna přítomností rodičů a dítě fungovalo samo za sebe – přítomnost rodičů by mohla ovlivnit jeho schopnost soustředění, vyvolat strach z toho, že něco nebude vědět. V některých případech může být vyšetření přítomen i asistent



pedagoga, tlumočník, kurátor nebo další příslušník rodiny. V tomto případě musí zadavatel zakázky souhlasit s přítomností další osoby.

Po první návštěvě poradny by měl být jasný další postup a možné závěry, doporučení, které lze po skončení celého procesu očekávat. Zároveň by měl pracovník poradny seznámit rodiče s jejich právy a povinnostmi v souvislosti s poradenskou službou.

2.3 Shrnutí

1. K první návštěvě je nutné přinést zprávy, doporučení z předcházejících odborných vyšetření a konzultací (od školních poradenských pracovníků, lékařů a případně dalších odborníků).
2. V průběhu první návštěvy sdělíte poradenskému pracovníkovi svá očekávání a přání související s vyhledanou službou.
3. Budete seznámeni s Vašimi právy a povinnostmi v rámci služeb realizovaných poradnou.
4. V případě souhlasu (písemného) s vyšetřením budete seznámeni s charakterem vyšetření (komplexní nebo cíleně zaměřená diagnostika), s Vašimi právy a povinnostmi vyplývajícími z vyšetření.
5. Na vyšetření si vyhradíte dostatek času, aby návštěva poradny neprobíhala pod časovým tlakem.
6. Na závěr vyšetření budete seznámeni se závěry, navrhovanými doporučeními i možnostmi podpory Vašeho dítěte (jak doma, tak i ve škole).

3 Výsledek vyšetření – zpráva z vyšetření, doporučení pro školu

Obvyklými výstupy z vyšetření bývá **zpráva a doporučení ke vzdělávání žáka se speciálními vzdělávacími potřeby**.

Poradenské pracoviště vydává zprávu vždy v případě, že poradenská služba spočívá v psychologické nebo speciálně pedagogické diagnostice nebo na základě rozhodnutí orgánu veřejné moci. Zpráva spolu s doporučením se vydává v případě, že cílem návštěvy poradny bylo zjistit speciální vzdělávací potřeby žáka nebo také jeho mimořádné nadání.

Zpráva obsahuje závěry vyšetření jako takového, a doporučení pak obsahuje konkrétní podpůrná opatření pro vzdělávání žáka – dle posouzení poradny, po dohodě s rodičem a následném projednání se školou.

Zpráva z psychologického / speciálně pedagogického vyšetření nebo zpráva spolu s doporučením podpůrných opatření se vydávají do 30 dnů ode dne ukončení posuzování speciálních vzdělávacích potřeb žáka – nejpozději však do 3 měsíců ode dne přijetí žádosti o poskytnutí poradenské pomoci. Tato lhůta



se prodlužuje o dobu nezbytnou k obstarání posouzení podstatných skutečností – to znamená takových, které pomohou upřesnit nastavení podpůrných opatření v případech, kde je nezbytné posouzení ještě dalším odborníkem.

Při vydání zprávy a doporučení je zletilý žák nebo zákonný zástupce žáka informován o jejich obsahu a poučen o možnosti podat žádost o revizi (opětovné prozkoumání) podle § 16b školského zákona. Zletilý žák nebo zákonný zástupce žáka potvrzuje svým podpisem, že zpráva včetně doporučení s ním byla projednána, že porozuměl jejímu obsahu a zvoleným podpůrným opatřením.

3.1 Zpráva

Zpráva obsahuje závěry vyšetření a doporučení k výchově a/nebo vzdělávání žáka, zejména v domácím prostředí. **Zpráva zahrnuje** identifikační údaje žáka, anamnézu, popis obtíží žáka, průběh vyšetření, závěr z vyšetření a také informace o podkladech, z nichž poradna ve svých závěrech vychází. Součástí je rovněž termín kontrolního vyšetření, informovaný souhlas zákonného zástupce nebo zletilého žáka s vyšetřením a možnost zletilého žáka nebo zákonného zástupce do 30 dnů od obdržení této zprávy požádat o její revizi (opětovné prozkoumání). Zpráva má tištěnou podobu. Příjemcem zprávy je výhradně zletilý žák nebo zákonný zástupce žáka a její převzetí pak stvrzuje podpisem.

Poradenské pracoviště dále zpracovává, a to i bez souhlasu zletilého žáka/zákonného zástupce žáka, vyžádané odborné zprávy určené např. pro Policii ČR, soudy nebo orgány sociálně-právní ochrany dětí.

Poradna se souhlasem zletilého žáka/zákonného zástupce žáka vypracovává a vydává:

- zprávy o průběhu psychologické péče vypracované na základě dlouhodobého vedení klienta;
- zprávy o průběhu reedukace u žáků se speciálními vzdělávacími potřebami;
- zprávy z komplexního vyšetření určené pro jiné odborníky, kteří s klientem pracují;
- zprávy pro vedení školy (např. ze skupinových preventivních programů nebo ze sociometrického šetření ve třídě);
- zprávy pro třídní učitele (např. výstupy z kariérového poradenství).

3.2 Doporučení

V případě vyšetření z důvodu posouzení speciálních vzdělávacích potřeb (SVP) žáka a jejich potvrzení vydává poradna kromě zprávy rovněž samostatné doporučení. Doporučení se vyhotovuje za účelem stanovení podpůrných opatření pro vzdělávání žáka se speciálními vzdělávacími potřebami.

Poradna vychází při vydání doporučení zejména ze závěrů vyšetření uvedených ve zprávě a případného posouzení podstatných skutečností ke stanovení podpůrných opatření jiným odborníkem. Výsledky tohoto vyšetření by zpravidla neměly být při posuzování starší než 3 měsíce (ode dne podání žádosti o poskytnutí poradenské pomoci).



Doporučení má **elektronickou podobu a příjemcem je škola, případně školské zařízení**. Toto doporučení obdrží i zákonný zástupce buďto v elektronické nebo písemné podobě.

Poradna v doporučení stanoví dobu, po kterou je poskytování podpůrného opatření nezbytné. Před skončením této doby poradna vyrozumí zletilého žáka nebo jeho zákonného zástupce o potřebě nového posouzení speciálních vzdělávacích potřeb.

4 Stížnosti

Pracovníci poradny jsou povinni postupovat a jednat vždy v nejlepším zájmu klienta. V případě nespokojenosti nebo pochybností ohledně poskytování poradenské služby má klient také právo podat návrh na přešetření poradenského procesu a to různými způsoby. Každá poradna má svého vedoucího nebo ředitele, který by měl být první, na koho se s jakýmkoliv problémem či nejasností (kterou vám nemůže uspokojivě pomoci vyřešit odborník z poradny) můžete obrátit. Jestliže s řešením problému nebudete dostatečně (u)spokojeni, máte možnost vybrat si pro poskytnutí služby kteroukoliv poradnu v rámci celé České republiky. Pokud chcete svoji stížnost řešit se zřizovatelem poradny, máte možnost obrátit se na příslušný odbor školství krajského úřadu v kraji, ve kterém jste nebyli se službou poradny dostatečně spokojeni. Pokud máte zájem o prošetření výsledku diagnostického procesu – je nutno žádat o revizi speciální pracoviště k tomu zřízené.



Autorem materiálu a všech jeho částí, není-li uvedeno jinak, je kolektiv autorů NPI ČR (nástupnická organizace NÚV, projekt IPs KIPR v letech 2016 až 2020).

Dílo podléhá licenci [Creative Commons CC BY SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) – Uveďte původ – Zachovejte licenci 4.0 Mezinárodní.