



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



Postupy práce s Jednotnými pravidly pro poskytování poradenských služeb ve školských poradenských zařízeních



Národní ústav pro vzdělávání
Weilova 1271/6, 102 00 Praha 10
(DIČ) IČ: (010)-00022179
Bankovní číslo: 130008-73833011/0710

Materiál vznikl ve spolupráci NÚV a projektu ESF Podpora kvalitních poradenských služeb ve školách a školských poradenských zařízeních zaměřených na podporu inkluze: Kvalita – Inkluze – Poradenství – Rozvoj (KIPR);
registrační číslo projektu CZ.02.3.62/0.0/15_001/0000584

Autoři:

Ing. Jiří Bartoš, PhDr. Mgr. Světlana Durmeková, Ph.D., Mgr. Jakub Jelínek, Jeannette Kovaříková, Dipl. Psych., Mgr. Michal Nesládek, Mgr. et Mgr. Matěj Seifert, PhDr. Jana Zapletalová

Obsah

1	Postupy práce s Jednotnými pravidly pro poskytování poradenských služeb ve školských poradenských zařízeních	4
2	Možnosti práce s jednotlivými standardy Jednotných pravidel pro poskytování poradenských služeb ve školských poradenských zařízeních	7
3	Evaluační nástroje pro hodnocení školského poradenského zařízení a jeho služeb	8
3.1	Evaluační nástroj pro ŠPZ	8
3.1.1	Seznam hodnoticích kritérií.....	8
3.1.2	Popisná statistika na základě dat MŠMT	9
3.2	Evaluační nástroj pro klienty a zákonné zástupce	10
3.3	Evaluační nástroj pro školy	10
3.4	Evaluační nástroj pro zřizovatele	11
3.5	Technické řešení evaluačních nástrojů.....	11
4	Posuzovací kritéria pro oblast Jednotných pravidel pro poskytování poradenských služeb ve školských poradenských zařízeních	13
4.1	Posuzovací kritéria pro oblast obecného a personálního standardu	14
4.2	Posuzovací kritéria pro oblast materiálního standardu	16
4.3	Posuzovací kritéria pro oblast diagnostického standardu	18
4.4	Posuzovací kritéria pro oblast intervenčního standardu.....	20
4.5	Posuzovací kritéria pro oblast procedurálního standardu	22
5	Popisná statistika na základě dat MŠMT – ukázka možného výstupu u PPP	25
6	Evaluační nástroj pro hodnocení kvality poskytovaných poradenských služeb ŠPZ z pozice klienta nebo zákonného zástupce – návrh dotazníku	30
7	Evaluační nástroj pro hodnocení kvality poskytovaných poradenských služeb ŠPZ školám a školským zařízením – návrh dotazníku	32

1 Postupy práce s Jednotnými pravidly pro poskytování poradenských služeb ve školských poradenských zařízeních

Cílem předkládaného materiálu je nastavení sjednocujících parametrů pro poskytované poradenské služby ve školských poradenských zařízeních (dále jen „ŠPZ“). Nástrojem jsou **„Jednotná pravidla pro poskytování poradenských služeb ve školských poradenských zařízeních“**, která tvoří standardy pro jednotlivé okruhy poradenských činností, včetně jejich personálního obsazení, materiálního zajištění a zajištění procedurálních, diagnostických a intervenčních činností.

Novela školského zákona z roku 2015 přinesla řadu změn do činnosti školských poradenských zařízení, zvláště pak v kontextu § 16, § 16a a § 16b, které vstoupily v platnost od září roku 2016.

V souvislosti s novým školským zákonem a prováděcími právními předpisy (vyhláška č. 27/2016 Sb., o vzdělávání žáků se speciálními vzdělávacími potřebami a vzdělávání žáků nadaných, ve znění pozdějších předpisů a vyhláška č. 72/2005 Sb., o poskytování školních a školských poradenských služeb, ve znění pozdějších předpisů) se rozšířilo spektrum poskytovaných školních i školských poradenských služeb, ŠPZ se stala nedílnou součástí podpory vzdělávání žáků se speciálními vzdělávacími potřebami. Úpravy školského zákona změnilly strukturu a částečně i cíle a organizaci poradenských služeb, které se více provázaly s podporou žáků se speciálními vzdělávacími potřebami ve školách a také s poskytováním podpůrných opatření ve vzdělávání.

Role těchto pracovišť se tak spojila i s nároky na podpůrná opatření a jejich normovanou finanční náročností, a ještě více zesílil požadavek na vytvoření základních rámců pro poskytované služby, aby tak nedocházelo k velkým mezikrajovým rozdílům v poskytovaných poradenských službách. Součástí záměru pro nastavení sjednocujících parametrů poradenských služeb je tak současně i požadavek na poskytování služeb ve srovnatelné kvalitě.

Školská poradenská zařízení jsou zřizována především krajskými úřady, městy, MŠMT, církvemi a v poslední době také soukromými zřizovateli. Právě velká různorodost zřizovatelů zařízení a velké změny v organizaci poskytovaných poradenských služeb v krajích, vedly k potřebě nastavení sjednocujících pravidel pro poskytované poradenské služby. Při stanovování všech těchto sjednocujících parametrů je třeba současně pracovat se všemi specifiky sítě ŠPZ, včetně faktorů odlišných cílových skupin a vždy přítomných faktorů cílené, individuální a tím **tedy i rozdílné intervenční péče**.

Decentralizace těchto služeb v souvislosti s převodem zřizovatelských kompetencí na kraje vedla ke slučování poradenských pracovišť na úroveň krajských zařízení, postupně dochází nejen k vytváření krajských pedagogicko-psychologických poraden (dále jen „PPP“), ale také ke slučování PPP a speciálně pedagogických center (dále „SPC“) a v síti zařízení ŠPZ se rozšířil také počet zařízení soukromých a církevních.

SPC nejsou dosud rovnoměrně rozložena v krajích, nekopírují rozložení typů zdravotních postižení v regionech. Kriticky jsou hodnocena SPC spojená se školami, protože významný podíl jejich práce se vztahuje k žákům škol, u kterých jsou zřizována. Analýza společného vzdělávání po 1 roce ukázala, že řada SPC spojených se školami vykazovala neúměrně vysoký

počet podpůrných opatření, která směřovala právě do jejich škol. Po druhém roce se stav využívání podpůrných opatření v oblasti pomůcek těmito školami upravil, ale objevilo se neúměrně často podpůrné opatření zaměřené na potřebu snižování počtu žáků na třídu, v intervalu od 4–6 žáků, a tím také požadavek na dalšího pedagoga.

Obdobně problematické je také zřizování PPP u škol, kde je často náplň činností i v rozporu se standardními činnostmi těchto poradenských zařízení, a služby jsou obvykle určeny pouze škole, u které je poradenské zařízení zřízeno.

Zřizování PPP jako součásti škol nepovažujeme za vhodné pro systém školských poradenských zařízení také proto, že se tak dostáváme do obdobné situace jako u SPC a škol zřízených dle § 16 odst. 9 školského zákona.

Ke klíčovým problémům systému tak patří jednak **rozdílnost organizace** poskytovaných služeb na úrovni krajů, a také vedení pracovišť a absence kontroly procesů poskytovaných poradenských služeb ze strany zřizovatele zařízení. Metodický orgán bez zřizovatelských kompetencí může velmi složitě ovlivňovat řízení a organizaci poradenských služeb v regionech.

Poradenské služby by měly být **rovnoměrně rozložené v kraji**, odpovídat nejen počtu potencionálních klientů, ale také by měly odrážet potřeby reálného rozložení klientů a druhů zdravotních znevýhodnění a řadu dalších, například demografických, specifík krajů. Předložený materiál vymezuje a popisuje standardy kvality jako soubor základních požadavků, které by školská poradenská zařízení měla splňovat. Standardy by tak měly přispět k zajištění udržitelné, srovnatelné a rozvojové úrovně kvality služeb poskytovaných školskými poradenskými zařízeními.

Hlavním cílem předkládaných standardů je vymezení základních požadavků na poradenské služby školských poradenských zařízení, a to v oblasti personální, procedurální, diagnostické i intervenční. Toto vymezení je základním východiskem pro sjednocení školských poradenských služeb, a tedy i předpokladem pro hodnocení kvality v rámci poskytování služeb školskými poradenskými zařízeními.

Standardy dále:

- nastavují ukazatele kvality poskytovaných služeb ve školských poradenských zařízeních;
- definují požadovanou kvalifikaci pracovníků na explicitně definovaných pozicích;
- vytvářejí minimální nároky a postupy pro **vedoucí pracovníky** z hlediska personálního zajištění služeb;
- podporují **efektivitu organizačních procesů a postupů**;
- podporují rozvoj vzdělávání pracovníků školských poradenských zařízení;
- stanovují základní pravidla pro diagnostickou a intervenční práci;
- vytvářejí podklady pro evaluaci.

Obecný a personální standard popisuje ve své obecné části legislativní vymezení činností v typech školských poradenských zařízení – PPP a SPC, včetně standardních činností. Část věnovaná personálnímu standardu vymezuje kvalifikační nároky na jednotlivé profese a minimální personální obsazení, popisuje činnosti jednotlivých odborných pracovníků. Zahrnuje požadavky na kompetence odborných pracovníků po absolvování pregraduálního studia včetně požadavků na jejich zaškolení, další vzdělávání a supervizi.

Materiální standard vymezuje zejména materiální, technické podmínky pro poskytování poradenských služeb odpovídajících cílům a úkolům ŠPZ a potřebám cílových skupin poskytovaných služeb.

Procedurální standard zahrnuje zejména popis všech procedurálních kroků od přijetí žádosti o poskytnutí poradenské služby (tzv. „zakázky“), až po vyhotovení zprávy a doporučení a s tím související informace – například vedení dokumentace, psaní doporučení a zpráv, komunikace (klient, rodina, škola, vnější subjekty), vymezení spolupráce se školními poradenskými pracovišti (dále „ŠPP“), školskými zařízeními (dále „ŠZ“), orgány MPSV, MZ, Policií ČR, pediatry, psychiatry a dalšími lékařskými profesemi, které se podílejí na péči o klienta a organizaci služeb.

Diagnostický standard zahrnuje standardy v oblasti psychologické a speciálně pedagogické diagnostiky. Popisuje jak obecné podmínky diagnostické situace, tak i standardní postupy vyšetření za pomoci různých typů diagnostických metod. Nastiňuje obraz jednotlivých aspektů diagnostiky a upozorňuje na vhodné postupy diagnostiky pro různé charakteristiky (konstrukty) jednotlivých skupin klientů. Dalším cílem diagnostického standardu je poskytnout vodítka pro řešení případných sporných otázek diagnostické práce ve školských poradenských zařízeních. Standard současně definuje standardní vybavení diagnostickými nástroji. (Tyto údaje se budou průběžně aktualizovat).

Intervenční standard, který se člení na část obecnou společnou pro PPP a SPC a specializovanou podle druhu zařízení, popisuje intervence pro základní skupiny klientů PPP a SPC, postupy od zakázky klienta až po stanovení závěrů z vyšetření.

Nedílnou součástí dokumentu jsou **Evaluační kritéria** pro zhodnocení činností ve školských poradenských zařízeních, která v sobě sumarizují základní kritéria stanovená pro každou z částí Jednotných pravidel (standardů) a dávají tak prostor pro autoevaluaci služby pro ředitele a vedoucí školských poradenských zařízení. Součástí těchto kritérií je i možnost klientů posoudit spokojenost se službou a pro zřizovatele pak rychlé porovnání služeb v rámci sítě zařízení v krajích. Evaluační kritéria rozhodně nenahrazují hodnoticí kritéria externího evaluátora, ČŠI. Naopak jsou na tato kritéria navázána tak, aby pracoviště splňovala očekávaný standard.

Pro zrychlení procesů hodnocení slouží elektronické posuzovací stupnice s kritérii pro každý dílčí standard.

Předkladatel Jednotných pravidel předpokládá, že bude probíhat cyklická aktualizace dílčích částí dokumentu v souvislosti s legislativními změnami, dále budou aktualizovány údaje o využívání diagnostických metod a všechny části, kde bude důvodné provést úpravy z důvodů zjištění z procesu diseminace standardů.

2 Možnosti práce s jednotlivými standardy Jednotných pravidel pro poskytování poradenských služeb ve školských poradenských zařízeních

Soubor Jednotných pravidel je tvořen dílčími standardy, které mohou být využívány jako soubor a současně jednotlivě.

Popisné části jsou zpracovány s cílem sjednocení služeb, nastavení jednotných kritérií má sloužit jako podklad a východisko **pro ředitele a vedoucí pracovníky ŠPZ**, kteří tak mohou přispět ke sjednocení poradenských služeb tím, že se maximálně sjednotí především procedurální, diagnostický a intervenční standard školských poradenských služeb.

Personální standard obsahuje také informace k minimální obsazenosti ŠPZ (PPP, SPC), v příloze jsou popsána data o stavu obslužnosti v PPP a SPC, která mají sloužit jako podklad k vytvoření modelu financování těchto pracovišť (MŠMT).

Vedoucí pracovníci ŠPZ (většinou se podíleli na tvorbě Jednotných pravidel) postupně seznámí všechny pracovníky svých pracovišť s obsahem jednotlivých standardů, provedou komparaci se stávajícím stavem na pracovištích a naplánují v čase postupné ověření a naplňování standardů (viz projekt KIPR). K těmto účelům jim bude sloužit **elektronický nástroj** pro evaluaci poradenských služeb (podrobnosti k nástroji jsou v kapitole č. 3), který bude zahrnovat jednotlivá hodnotící kritéria a současně základní kvantitativní data o pracovištích. Vedoucí pracoviště tak po zadání základních dat o pracovišti a poskytovaných službách získá po doplnění také porovnání pracoviště s dalšími srovnatelnými pracovišti v regionu i v ČR (viz náhled nástroje).

Vedoucí pracovník (ředitel) získá pomocí evaluačního nástroje cenné informace pro vlastní práci, k dispozici bude mít důležitou zpětnou vazbu od klientů a jejich zákonných zástupců a pracovníků škol a bude mít také srovnání s pracovišti v regionu i v ČR.

Jednotná pravidla nemají nahradit svým obsahem jakákoliv kritéria inspekční práce (která byla v dokumentu zohledněna), nemají primárně sloužit ke kontrolní činnosti. Přesto jednotlivé standardy mohou sloužit také ČŠI zvláště v případech, kdy je třeba zhodnotit podrobněji činnost ŠPZ až na úrovni např. spisové dokumentace. ČŠI tak prostřednictvím Jednotných pravidel může také porovnávat činnost ŠPZ v krajích atd.

Dokument je tedy komplementární ke kritériím ČŠI, ale nikoliv novými kritérii inspekční práce, velkou podrobností může umožnit přesnější vhled do činnosti ŠPZ, a zpřesnit tak a kvantifikovat data o ŠPZ.

3 Evaluační nástroje pro hodnocení školského poradenského zařízení a jeho služeb

K hodnocení bude využívána sada samostatných evaluačních nástrojů. Jedná se o evaluační nástroj pro ŠPZ, dále pak o nástroje pro klienty a zákonné zástupce, školy a zřizovatele (tabulka č. 1). Evaluační nástroje pro klienty a školy jsou navrženy ve formě dotazníku, v dalším textu jsou jednotlivé nástroje podrobně popsány. V současné době je předpokládáno, že evaluace ŠPZ bude pro všechny uživatele povinně volitelná (resp. evaluace nebude na základě norem a právních předpisů povinná a vynutitelná).

Tabulka č. 1: Přehled evaluačních nástrojů

Evaluační nástroj pro:	Popis	Zadávání dat	Možnost zobrazení neanonymních dat o ŠPZ pro:				
			ŠPZ	Zřizovatele	ČŠI	MŠMT	NÚV
ŠPZ	Seznam hodnoticích kritérií – forma zobrazení	Ne	V	V	V	V	V
	Seznam hodnoticích kritérií – forma dotazník	Ano	D	-	-	-	-
	Popisná statistika	Ne	D	Z	V	V	V
Klienty	Evaluační dotazník	Ano	D	Z	V	V	V
Školy	Evaluační dotazník	Ano	D	Z	V	V	V
Zřizovatele	Integrace dat z ostatních nástrojů	Ne	D	Z	V	V	V

Legenda:

D – pouze za dané zařízení, které provádí evaluaci

Z – za jakékoli zřizované zařízení

V – za jakékoli zařízení v ČR

3.1 Evaluační nástroj pro ŠPZ

Jedná se o nástroj, který je složen ze dvou dílčích částí:

- Seznam hodnoticích kritérií
- Popisná statistika u vybraných ukazatelů ŠPZ na základě dat MŠMT

Uvedené části evaluačního nástroje jsou na sobě nezávislé, lze je užívat samostatně s časovým odstupem.

3.1.1 Seznam hodnoticích kritérií

Primární funkcí seznamu hodnoticích kritérií je podat vedoucím pracovníkům ŠPZ oporu pro naplňování „Jednotných pravidel pro poskytování školských poradenských služeb v ŠPZ“

a případně také pro hodnocení míry tohoto naplňování. Hodnoticí kritéria vycházejí z Jednotných pravidel, vytvořena byla autory jednotlivých částí Jednotných pravidel ve spolupráci se ŠPZ. Seznam má především pomoci vedoucím pracovníkům ŠPZ v zavádění a naplňování Jednotných pravidel tím, že přehledně shrnuje nejdůležitější požadavky vycházející z jednotlivých oblastí Jednotných pravidel (tedy jednotlivých standardů). Seznam byl vytvářen s ohledem na hodnoticí kritéria ČŠI, vedoucí pracovníky ŠPZ bude seznam zároveň informovat o možných oblastech externího hodnocení služeb ŠPZ.

Struktura seznamu hodnoticích kritérií je shodná se strukturou Jednotných pravidel:

- Obecný a personální standard
- Materiální standard
- Diagnostický standard
- Intervenční standard
- Procedurální standard

Seznam bude možné využívat dle volby ve dvou režimech: v režimu prostého zobrazení hodnoticích kritérií, dále pak v režimu anonymního vyplnění, kdy jednotlivá hodnoticí kritéria budou představovat položky autoevaluačního dotazníku s možnými odpověďmi ŠPZ naplňuje/ŠPZ nenaplňuje. **Případné výsledky z režimu vyplnění budou zobrazeny pouze osobě, které dotazník vyplní, výsledky nebudou systémem shromažďovány ani odesílány dalším osobám či institucím.** Výstupem případného vyplnění dotazníku bude hodnota v procentech, udávající relativní počet otázek s odpovědí „ŠPZ naplňuje“ (tato hodnota bude zobrazena za celá Jednotná pravidla i za jednotlivé standardy) a volitelně také seznam položek, které ŠPZ nenaplňuje. V rámci ŠPZ je možné hodnoticí kritéria vztáhnout na zařízení jako celek (na úrovni RED IZO), případně také na jednotlivá konkrétní pracoviště. Je ponecháno na vyplňující osobě, aby zvolila odpovídající úroveň (tak, aby evaluace dávala smysl a splňovala svůj účel).

3.1.2 Popisná statistika na základě dat MŠMT

Tato část nástroje bude v číselné a grafické podobě zobrazovat popisnou statistiku daného ŠPZ vztahenou k vybraným datům z výkazů MŠMT Z 23-01 (PPP) a Z 33-01 (SPC). Zobrazeny budou hodnoty vybraných charakteristik sledovaného ŠPZ (např. počet reálných klientů či počet těchto klientů na úvazek odborného pracovníka), dále bude zobrazeno porovnání s jinými ŠPZ. Uživatel nástroje tak dostane informaci o tom, jak si stojí u dané charakteristiky jeho zařízení ve vztahu ke zbylým ŠPZ. Data budou zobrazována na úrovni celého ŠPZ (RED IZO), nikoli na úrovni jednotlivých pracovišť (tato podrobnější data nejsou k dispozici). Údaje o ostatních ŠPZ budou zobrazeny v anonymizované podobě (budou zobrazeny pouze hodnoty bez uvedení konkrétního ŠPZ). **Uvedená statistika bude zobrazitelná také pro zřizovatele (v neanonymní podobě pouze za zřizovaná zařízení), dále pak pro pracovníky NÚV, MŠMT a ČŠI (v těchto případech bude možné zobrazit data za jakékoliv zařízení).**

Smyslem tohoto výstupu je na základě využití dat z výkazů Z 23-01 a Z 33-01 poskytnout možnost porovnání vůči ostatním zařízením, týkající se charakteristik zařízení ŠPZ jako takového a služeb poskytovaných v zařízení. Jde o zpětnou vazbu, která by měla zvýšit využitelnost výkaznictví PPP/SPC pro řízení ŠPZ. Srovnání by mělo dát vedoucím pracovníkům „zařadit si“ své zařízení i jím poskytované služby do určitého kontextu systému služeb

v ČR. Následně je možné zvažovat, zda zobrazené údaje odpovídají cílům a strategii daného ŠPZ. Zobrazená data mohou doplňkově upozornit také na případné chyby ve výkaznictví, kterých se mohou zařízení dopouštět. Ukázka možného výstupu této části evaluačního nástroje je v kapitole č. 5.

3.2 Evaluační nástroj pro klienty a zákonné zástupce

Jedná se o kratší online dotazník zaměřený na subjektivní hodnocení vybraných aspektů služeb poskytovaných ŠPZ. Dotazník má celkem 17 otázek (hodnocení pomocí škály 1–5, analogie ke školnímu známkování) a prostor na závěrečné poznámky. **Výsledkem evaluace bude celková (průměrná) známka (v intervalu 1–5),** díky které bude možné usuzovat na kvalitu poskytovaných služeb (uvedená celková známka vzniká jako aritmetický průměr hodnot hodnotících škál jednotlivých otázek). Na základě analýzy hodnocení jednotlivých položek je možné odhalit konkrétní problémové oblasti v rámci poskytovaných služeb. Vyplnění dotazníku bude anonymní a dobrovolné.

Odkaz na evaluační dotazník bude umístěn na internetových stránkách zařízení, umístěn bude také na letácích či v prostorách zařízení (např. čekárna). Dále se předpokládá, že o možnosti evaluace budou všichni klienti a zákonní zástupci informováni pracovníkem zařízení v rámci podávání úvodních informací o službách ŠPZ (tato informace může být také součástí předávaných dokumentů).

Je doporučeno, aby vedle online dotazníku existovala také jeho papírová verze (anonymní), kterou může klient vyplnit přímo v zařízení a odevzdat na určené místo v ŠPZ. Navrženy jsou 2 způsoby zpracování dat z papírové verze dotazníku: 1) Vyplněné dotazníky by pověřená osoba daného zařízení převáděla do elektronické verze. 2) Vyplněné dotazníky by byly odesílány do NÚV (v papírové či naskenované podobě) a zde by byly centrálně převáděny do elektronické formy.

Výsledek evaluace v souhrnné i individuální podobě bude možné kdykoli vygenerovat v použitém online prostředí. Výsledek souhrnné evaluace za dané zařízení (za všechny dotazníky) bude zobrazen v rámci celku (celková známka) i na úrovni jednotlivých otázek. **Výsledek evaluace bude zobrazitelný pro vedoucí pracovníky příslušného ŠPZ a pro zřizovatele (pouze za zřizovaná zařízení), dále pro pracovníky MŠMT, ČŠI a NÚV (v těchto případech bude možné zobrazit výsledky za jakékoli zařízení).** Rizikovou oblastí pro evaluaci může být malá ochota klientů služeb (žáci, zákonní zástupci) dotazník vyplnit. Dotazník je v kapitole č. 6.

3.3 Evaluační nástroj pro školy

Evaluační nástroj pro školy je krátký dotazník zaměřený na subjektivní hodnocení kvality poskytnutých služeb. Dotazník pracuje na stejných principech jako dotazník pro klienty a zákonné zástupce. Celkem má dotazník 17 otázek (hodnocení pomocí škály 1–5, analogie ke školnímu známkování) a prostor na závěrečné poznámky. **Výsledkem evaluace bude celková známka vyjádřená jako číselná hodnota v intervalu 1–5,** uvedená hodnota vzniká jako aritmetický průměr hodnot hodnotících škál jednotlivých otázek. Z celkové známky je možné usuzovat na kvalitu poskytovaných služeb. Na základě analýzy hodnocení jednotlivých položek je možné odhalit konkrétní problémové oblasti v rámci poskytovaných služeb. Vyplnění dotazníku bude anonymní a dobrovolné.

Odkaz na evaluační dotazník bude umístěn na internetových stránkách zařízení, dále je předpokládáno, že ŠPZ budou periodicky posílat e-mailem odkaz na dotazník všem školám, se kterými ve sledovaném období spolupracovali.

Výsledek evaluace v souhrnné i individuální podobě bude možné kdykoli vygenerovat v použitém online prostředí. Výsledek souhrnné evaluace za dané zařízení (za všechny dotazníky) bude zobrazen v rámci celku (celková známka) i na úrovni jednotlivých otázek. **Výsledek evaluace bude zobrazitelný pro vedoucí pracovníky příslušného ŠPZ pro zřizovatele (pouze za zřizovaná zařízení), dále pro pracovníky MŠMT, ČŠI a NÚV (v těchto případech bude možné zobrazit výsledky za jakékoli zařízení).** Rizikovou oblastí pro evaluaci může být malá ochota pracovníků školy dotazník vyplnit. Dotazník je v kapitole č. 7.

3.4 Evaluační nástroj pro zřizovatele

V červenci 2018 bylo provedeno e-mailové šetření, které mělo za cíl popsat aktuální podobu realizace evaluace služeb školských poradenských zařízení ze strany jejich krajských zřizovatelů. Na základě obdržených odpovědí je možné konstatovat, že v současné době systematická evaluace na straně zřizovatele neprobíhá. ŠPZ jsou zřizovateli hodnocena na základě informací ve výročních zprávách, využívána jsou také osobní setkání s vedoucími pracovníky zařízení. Zřizovatelé mají v případě systematické evaluace zájem o různorodá data – často bylo zmiňováno subjektivní hodnocení kvality poskytovaných služeb ze strany klientů, resp. jejich zákonných zástupců, dále se jednalo o zpětnou vazbu od samotných pracovníků (spokojenost s prací, potřeby, postoje). Častěji se objevoval požadavek na tzv. měkká data.

Je doporučeno, aby byla k evaluaci na straně zřizovatele využita data ze všech výše uvedených nástrojů (evaluační nástroje pro ŠPZ, školy a klienty) – jedná se o komplexní data, která mohou zřizovateli poskytnout dostatek informací o významných charakteristikách služby (resp. zařízení) a také o kvalitě poskytovaných služeb. **Zřizovatelé si budou moci zobrazovat data v neanonymní podobě pouze za zřizovaná zařízení.** Data by byla prezentována v podobě souhrnné zprávy za zřizovaná zařízení, zprávu by bylo možné kdykoli vygenerovat v rámci použitého online prostředí. Data za zřizovaná zařízení by bylo možné porovnat s daty za ostatní ŠPZ – data za ostatní zařízení by byla prezentována za celou ČR i na úrovni všech zařízení daného kraje, pro zřizovatele by tak bylo možné porovnání sledovaných parametrů s celorepublikovým i krajským průměrem, data za ostatní zařízení by byla v anonymizované podobě. **Výhodou navrženého řešení je to, že nepřináší další administrativní zátěž pro pracovníky ŠPZ (ani pro pracovníky zřizovatelů),** navrženou podobu evaluace je možné provádět distančně a kdykoli (s okamžitým zdrojem informací).

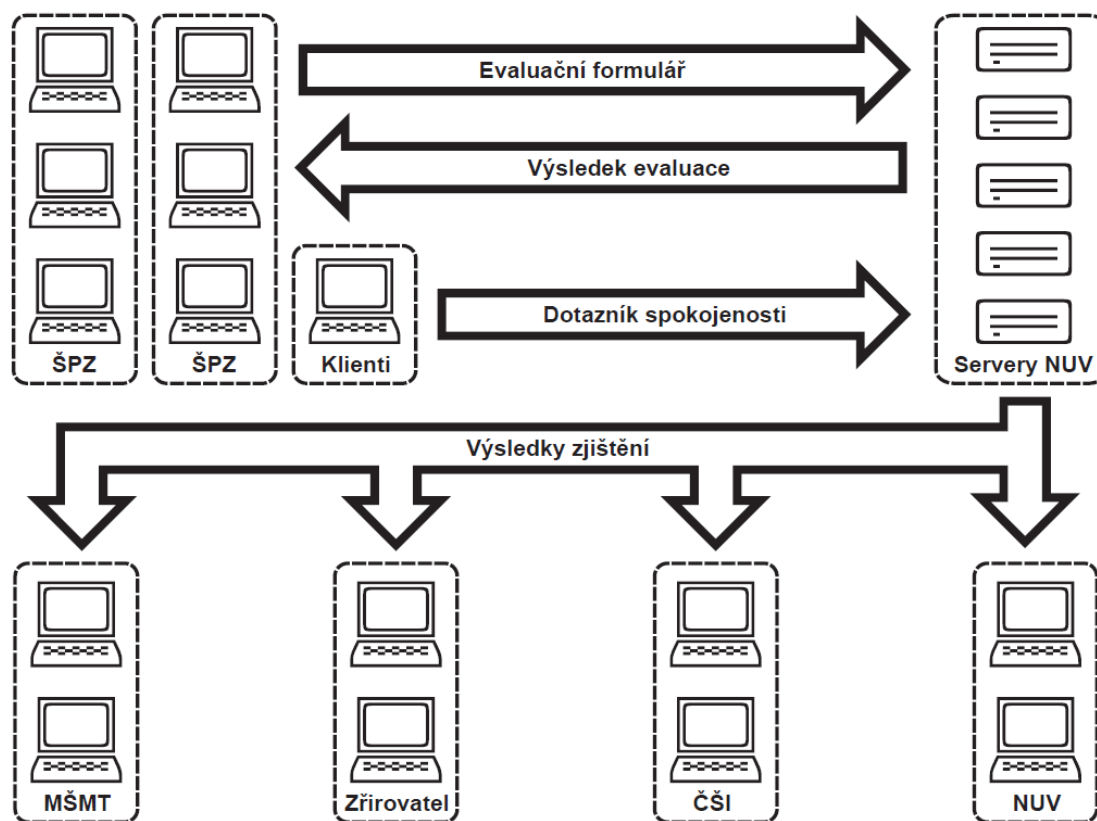
3.5 Technické řešení evaluačních nástrojů

Evaluační nástroje budou řešeny jako webová aplikace v rámci jednotného online prostředí (tzv. „tenký klient“). Data budou uložena na serverech NÚV a aplikace poběží na doméně třetího řádu (např. www.evaluarte.nuv.cz) jako samostatná stránka. Odkazy na stránku mohou být umístěny na stránkách NÚV, KIPR atd.

Udržitelnost systému do budoucna nebude potřebovat výraznější servisní zásahy. Běžná údržba SQL serverů v rámci dohledu nad počítačovým systémem NUV. V případě potřeby je webová aplikace snadno převoditelná na jiné servery.

Do aplikace se každý přihlašuje svými přihlašovacími údaji, a tím jsou mu přidělena uživatelská práva. Vyplnění evaluačního nástroje pro školy a zákonné zástupce bude probíhat bez přihlášení, avšak s identifikací hodnoceného zařízení. Komunikace mezi pracovní stanicí a serverem bude šifrována a data na datových serverech rovněž zakódovány, tzn., že informaci přečte pouze uživatel s patřičnými právy.

Schéma technického řešení evaluačního nástroje



Cenový odhad pro realizaci webové aplikace byl do 400.000,- Kč. Proto byl proveden průzkum trhu a osloveno 8 firem. Z nich čtyři zaslaly cenovou nabídku. Firma PixelField byla vybrána jako nejvhodnější zhotovitel a pracuje na realizaci.

4 Posuzovací kritéria pro oblast Jednotných pravidel

pro poskytování poradenských služeb ve školských poradenských zařízeních

Tato část dokumentu uvádí hodnoticí kritéria pro jednotlivé standardy „Jednotných pravidel“ podle jednotlivých standardů. Uživatelé seznamu posuzovacích kritérií budou především vedoucí pracovníci ŠPZ, dále pak pracovníci NÚV, kteří mohou využívat standardy k cyklickému vyhodnocování diagnostické a intervenční činnosti, současně revizní pracoviště může uplatňovat dílčí standardy k revizní práci.

Dalším předpokládaným uživatelem standardů je pak již zmiňovaná ČŠI, která může využívat standardy ke zpřesnění a doplnění kritérií inspekční práce. Uživatelem standardů jsou dále také zřizovatelé poradenských služeb.

Struktura seznamu hodnoticích kritérií

Standard	Počet kritérií
Obecný a personální	17
Materiální	16
Diagnostický	15
Intervenční	13
Procedurální	14
Celkem	75

Informační zdroje pro hodnocení

U každého posuzovacího kritéria jsou uvedeny informační zdroje pro jeho ověřování v terénu, tedy v ŠPZ. Jednotlivé typy zdrojů označujeme následovně:

PP: písemné podklady (vnitřní předpisy, směrnice, pokyny, manuály, výroční zpráva atd., v přílohách je pak možné nalézt konkrétní vzory některých dokumentů);

EZ: elektronický zdroj;

SD: spisová dokumentace klienta (např. osobní spis, záznam o programu atd.);

PA: personální agenda, proškolení, plán vzdělávání, DVPP;

RV: rozhovory s vedoucími pracovníky;

RZ: rozhovory s pracovníky;

RK: rozhovory s klienty;

VP: vlastní pozorování.

Vymezení základních termínů

Standardy – obvyklé, odborně podložené a odbornou komunitou všeobecně akceptované postupy.

Evaluace – zjišťování, porovnávání, hodnocení a vysvětlování kvality, kvantity a efektivity.

Kritérium – jasně vymezené hledisko a měřítko pro posuzování a srovnávání.

Žák/žáci – těmito termíny dále zkráceně označujeme dítě, žáka, studenta nebo skupinu dětí, žáků a studentů.

Klient – žák (dítě, student), zákonný zástupce, pedagogický pracovník, případně další subjekt žádající o některou z poradenských služeb.

4.1 Posuzovací kritéria pro oblast obecného a personálního standardu

Školské poradenské zařízení má stanoveny cílové skupiny, cíle a činnosti. Služby jsou poskytovány v souladu s tímto vymezením. Kritéria v této oblasti kladou důraz na jasná pravidla a mechanismy vedení a řízení ŠPZ, které umožňují efektivní činnost ŠPZ.

Personální obsazení školských poradenských zařízení respektuje nároky na obsazení odbornými pracovníky i administrativními pracovníky. Obsazení pracovišť přímo ovlivňuje rychlost a kvalitu poskytovaných poradenských služeb. Kompetence odborníků mají dopad do kvality poskytovaných služeb. Programy DVPP stejně jako metodická podpora pracovníků jsou otázkou celoživotní přípravy na vykonávání poradenských služeb. Pracovníci ŠPZ jsou pro svou práci kvalifikovaní a odborně zdatní a ke své práci přistupují profesionálně a jsou dlouhodobě schopni vést s žáky a jejich rodiči odborný a konstruktivní dialog. Poradenští pracovníci ŠPZ aktivně spolupracují na svém profesním rozvoji a kvalifikaci si systematicky rozšiřují v rámci DVPP.

Číslo*	Popis	Zdroj
1.1 ČŠI 1.1	Školské poradenské zařízení má písemně stanoveny specifikace cílových skupin.	PP EZ
1.2 ČŠI 1.1	Školské poradenské zařízení má písemně definovány cíle, činnosti, poslání, zásady a základní principy poskytované péče, v souladu s nejnovějšími poznatky v jednotlivých oborech poradenské práce.	PP PA EZ
1.3 ČŠI 4.4.	Školské poradenské zařízení má písemně stanoveny etické zásady a principy, které ve svoji činnosti respektuje.	PP PA
1.4 ČŠI 1.1; 4.2	Školské poradenské zařízení má písemně popsán způsob a rozsah poskytování služeb.	PP EZ
1.5 ČŠI 1.1	Školské poradenské zařízení poskytuje standardní činnosti v souladu s platnými právními předpisy.	PP EZ

* Červeně jsou uvedena čísla obdobných hodnotících kritérií ČŠI.

1.6 ČŠI 3.2	Školské poradenské zařízení respektuje práva klientů na okamžitou pomoc (krizová intervence).	PP SD
1.7 ČŠI 1.1	Školské poradenské zařízení má stanovenou provozní dobu. Provozní doba musí reflektovat časové intervaly, kdy mohou přicházet žadatelé i příjemci poradenské služby. Musí zahrnovat i možnost návštěvy v odpoledních hodinách.	PP EZ
1.8 ČŠI 1	Personální obsazení ŠPZ odpovídá velikosti a zaměření školského poradenského zařízení.	PP EZ RV
1.9 ČŠI 1	Počet odborných pracovníků (psycholog, speciální pedagog, sociální pracovník) odpovídá počtu potencionálních i skutečných klientů stanovených standardem.	PP RV PA EZ
1.10 ČŠI 2	Minimální počet pracovníků ŠPZ je v souladu s Jednotnými pravidly.	PP PA RV
1.11 ČŠI 3	Poradenské pracoviště má administrativního a sociálního pracovníka a jejich agendy jsou oddělené.	PP PA RV EZ
1.12 ČŠI 1.1	Školské poradenské zařízení má plán DVPP.	PP RV EZ
1.13 ČŠI 3.1	ŠPZ zařazuje pracovníky do programů DVPP v souladu s délkou jejich profesní zkušenosti a v souladu s potřebami pracoviště (s přihlédnutím k zájmu pracovníků).	PP PA RV
1.14 ČŠI 3.1	Ředitel (vedoucí) ŠPZ zajišťuje metodické provázení pracovníků formami supervize, mentoringu nebo koučinku.	PP RV PA EZ
1.15 ČŠI 3.1	ŠPZ zajišťuje odborné provázení začínajících pracovníků.	PP PA EZ

1.16 ČŠI 2.1	Vedení ŠPZ aktivně řídí, pravidelně monitoruje a vyhodnocuje práci ŠPZ a přijímá účinná opatření pro svoji činnost.	PP PA RV
1.17 ČŠI 3	Vedení ŠPZ cíleně pečuje o naplnění relevantních potřeb každého pracovníka ŠPZ a jeho profesní rozvoj.	PP PA RV RZ

4.2 Posuzovací kritéria pro oblast materiálního standardu

Materiální, technické a hygienické podmínky pro poskytování služeb odpovídají cílům a úkolům školských poradenských zařízení a potřebám cílové skupiny. Definuje základní vybavení jednotlivých pracovišť ŠPZ a stanoví pro zřizovatele ŠPZ kritéria základního materiálního, technického a provozního vybavení. Vedení ŠPZ ve spolupráci se zřizovatelem aktivně zajišťuje a cíleně pečuje o udržování a rozvoj prostorových a materiálních podmínek ŠPZ.

Číslo*	Popis	Zdroj
2.1 ČŠI 2.4	Odborní pracovníci mají pro výkon práce k dispozici samostatnou místnost. V případě nižších úvazků je možné přizpůsobit provoz aktuálním potřebám a využít pracovníky pro více odborných pracovníků.	PP RV RZ VP
2.2 ČŠI 2.4	Školské poradenské zařízení má k dispozici místnost pro skupinovou práci s klienty.	PP RV RZ VP
2.3 ČŠI 2.4	Školské poradenské zařízení má čekárnu.	PP RV RZ VP
2.4 ČŠI 2.4	Školské poradenské zařízení má sociální zařízení samostatně pro klienty a pracovníky.	PP RV RZ VP

* Červeně jsou uvedena čísla obdobných hodnotících kritérií ČŠI.

2.5 ČŠI 2.4; 4.2; 4.4	Školské poradenské zařízení má kartotéku (nejčastěji uzamykatelná skříň) pro spisovou dokumentaci klientů.	PP RV RZ VP
2.6 ČŠI 2.4; 4.2	Školské poradenské zařízení má spisovnu (stavebně oddělený prostor).	PP RV RZ VP
2.7 ČŠI 2.4	Školské poradenské zařízení má reedukační pomůcky a speciální učebnice pro speciálně pedagogickou a psychologickou péči. V závislosti na specializaci zařízení. Vede jejich seznam a má prostory pro jejich ukládání.	PP RV RZ VP
2.8 ČŠI 2.4	Školské poradenské zařízení má diagnostické nástroje pro speciálně pedagogickou a psychologickou diagnostiku, včetně softwaru pro vyhodnocení, pokud je součástí nástroje. V souladu s doporučeným vybavením diagnostickými nástroji uvedenými v diagnostickém standardu.	PP RV RZ VP
2.9 ČŠI 2.4	Školské poradenské zařízení má k dispozici potřebný počet stolních PC/notebooků.	PP RV RZ VP
2.10 ČŠI 2.4	Školské poradenské zařízení má: • tiskárnu, • kopírku, • skener, • notebook, • tablet, • mobilní telefon.	PP RV RZ VP
2.11 ČŠI 2.4	Školské poradenské zařízení má telefonické a internetové připojení.	PP RV RZ VP

2.12 ČŠI 2.4	Školské poradenské zařízení má k dispozici služební automobil. Počet automobilů je v závislosti na velikosti kraje, sítě škol a ŠPZ.	PP RV RZ VP
2.13 ČŠI 2.4	ŠPZ zajišťuje dopravu odborných pracovníků na školy a školská zařízení s využitím hromadné dopravy.	PP RZ VP
2.14 ČŠI 2.4	Školské poradenské zařízení má knihovnu s odbornou literaturou.	PP RV RZ VP
2.15 ČŠI 2.4	Školské poradenské zařízení má k dispozici software pro evidenci klientů.	PP RV RZ VP
2.16 ČŠI 2.4	Prostorové vybavení odpovídá počtu zaměstnanců ŠPZ.	PP RV RZ VP

4.3 Posuzovací kritéria pro oblast diagnostického standardu

Školské poradenské zařízení administruje a interpretuje diagnostické metody na základě aktuální teorie, požadavků a doporučení v testovém manuálu a cílů vyšetření. Diagnostické závěry jsou založeny na komplexním diagnostickém postupu a ověřeny na základě více zdrojů nebo metod. Pracovníci ŠPZ při diagnostice využívají adekvátní diagnostické nástroje. Veškeré aktivity, které poradenský pracovník ŠPZ realizuje, směřují k vytváření podmínek pro úspěšné naplňování speciálních vzdělávacích potřeb klientů a jsou vedeny v jejich nejlepším zájmu a v souladu s etickými pravidly.

Číslo*	Popis	Zdroj
3.1 ČŠI 4	Komplexní vyšetření obsahuje speciálně pedagogické vyšetření, psychologické vyšetření, případně závěry dalších odborníků (např. sociálního pracovníka).	SD RZ

* Červeně jsou uvedena čísla obdobných hodnotících kritérií ČŠI.

3.2 ČŠI 4.1	V případě, kdy je cílem vyšetření posouzení vzdělávacích potřeb žáka a jeho zařazení do vzdělávání, je vhodné volit komplexní vyšetření s využitím psychologické i speciálně pedagogické diagnostiky.	SD RZ
3.3 ČŠI 4	Volba diagnostických nástrojů odpovídá zakázce, věku žáka a jeho specifikům.	SD RZ
3.4 ČŠI 4.1	Poradenský pracovník provádějící vyšetření, dokáže vhodně argumentovat průběh vyšetření, validitu využitých diagnostických metod, způsob jejich administrace a interpretace výsledků.	RZ VP
3.5 ČŠI 4	Ze standardizovaných metod dostupných pro danou oblast jsou přednostně využívány ty, jejichž validita i psychometrická kvalita je dostatečně prokázána, včetně důkazu adekvátnosti používaných norem pro cílovou populaci.	PP SD RV
3.6 ČŠI 4.2	V případě modifikace způsobu administrace standardizované diagnostické metody, je tato modifikace podrobně popsána a zdůvodněna ve spisové dokumentaci žáka.	SD RZ
3.7 ČŠI 4	Výsledek standardizované výkonové diagnostiky není v závěru vyšetření pro zákonného zástupce či v Doporučení ŠPZ uváděn v podobě konkrétní bodové hodnoty. Pro report výsledků jsou užívána pásma výkonu nebo formát intervalu spolehlivosti, který je stanovený na základě bodového odhadu výkonu žáka, případně standardní chyby měření dané metody.	SD RZ
3.8 ČŠI 4	Projektivní a kresebné metody mohou doplňovat diagnostiku, ale nelze je považovat za rozhodující pro stanovení diagnostického závěru.	SD RZ
3.9 ČŠI 4	Výsledky z vyšetření jsou interpretovány s ohledem k závěrům diagnostiky a ke zjištěným, relevantním informacím o žákovi, respektujícím sociální kontext a individualitu žáka.	SD RZ
3.10 ČŠI 4	Závěry diagnostiky jsou poskytovány pouze oprávněným osobám, v souladu s etikou, respektující nejlepší zájem žáka.	PP SD
3.11 ČŠI 4	Doporučení podpůrných opatření vychází ze speciálních vzdělávacích potřeb žáka, současně respektuje okolnosti vzdělávání žáka ve škole a možnosti podpory žáka v domácím prostředí. Skladba a rozsah podpůrných opatření respektují skutečný zájem žáka a současně i princip hospodárnosti.	SD RZ RK
3.12 ČŠI 4	Poradenské zařízení dbá na to, aby jednotlivé diagnostické nástroje a postupy byly využívány v souladu s požadavky na administrátora metody, uváděnými jejich vydavateli.	PP PA RZ RV

3.13 ČŠI 3.3; 4	Pro začínající pracovníky je zajištěna odborná metodická podpora při práci s diagnostickými nástroji, následně je vyhodnocen způsob práce s nástrojem včetně administrace ve vztahu k žákovi.	PP PA RZ RV
3.14 ČŠI 3.3	V případech, kdy dochází k nejednoznačnému závěru diagnostiky (vyšetření), je vhodná konzultace v týmu poradenského pracoviště, případně se doporučuje využití intervize, případové konference.	PP RZ
3.15 ČŠI 1.3	Pokud je pro stanovení závěrů z vyšetření nezbytné také lékařské (klinické) posouzení zdravotního stavu žáka, pak se k těmto závěrům vždy přihlíží při zpracování diagnostického závěru ŠPZ.	SD RV

4.4 Posuzovací kritéria pro oblast intervenčního standardu

Školské poradenské zařízení poskytuje své intervenční a poradenské služby v souladu s potřebami cílové skupiny, s odbornými principy poskytování poradenských služeb a s právními předpisy, které poskytování poradenských služeb ve školských poradenských zařízeních upravují. ŠPZ poskytuje poradenské a intervenční postupy v nejvyšší možné kvalitě, směřuje k vytváření podmínek pro úspěšné naplňování potřeb klientů a jejich zákonných zástupců. Vždy je důležitý zájem žáka, dodržování etických pravidel a respekt vůči žákovi a jeho zákonným zástupcům.

Číslo*	Popis	Zdroj
4.1 ČŠI 1.3; 2.2; 4.4	Primárním cílem poskytovaných intervencí pracovníky ŠPZ je zájem žáka a podpora žáka ve vzdělávacím procesu.	PP RV RZ VP
4.2 ČŠI 4.2	Pracoviště plní a dodržuje zákonné lhůty pro vyhodnocení a realizaci intervencí.	PP RV RZ VP
4.3 ČŠI 1.1; 1.3; 4.2	Pracoviště má zpracovanou nabídku intervenčních poradenských služeb.	PP RV RZ VP

* Červeně jsou uvedena čísla obdobných hodnotících kritérií ČŠI.

4.4 ČŠI 4.2	Ve spisové dokumentaci klienta lze nalézt všechny důležité dokumenty ve vztahu k poradenské zakázce: objednávku, formulaci zakázky, záznam průběhu vyšetření a jeho vyhodnocení, Zprávu z vyšetření, Doporučení pro vzdělávání žáka se speciálními vzdělávacími potřebami se všemi náležitostmi podstatnými pro stanovení podpůrných opatření, případně další formuláře doporučujících posouzení.	PP RV RZ VP
4.5 ČŠI 4.2	ŠPZ eviduje záznamy o intervencích poskytnutých zákonnému zástupci/zletilému klientovi a pedagogickým pracovníkům školy.	PP RV RZ VP
4.6 ČŠI 1.1; 4.2	Součástí standardních poradenských služeb jsou také intervence poskytované ve formě konzultací.	PP RV RZ VP
4.7 ČŠI 4.1	Kvalitu intervenčního postupu posuzujeme také na základě volby diagnostických metod a následné interpretace výsledků vyšetření do druhů a forem navržených intervencí.	PP RV RZ VP
4.8 ČŠI 2.2	Pracoviště má nastavena pravidla pro individuální i skupinovou intervenci, kde je nezbytná týmová spolupráce.	PP RV RZ VP
4.9 ČŠI 2.2; 2.3	ŠPZ má nastaven systém spolupráce a metodického vedení škol a školských zařízení.	PP RV RZ VP
4.10 ČŠI 1; 1.3; 4	ŠPZ má nastaven systém spolupráce s dalšími SPC a PPP, s respektováním ustanovení § 2a, odst. 2 vyhlášky č. 72/2005 Sb., o poskytování poradenských služeb ve školách a školských poradenských zařízeních, ve znění pozdějších předpisů.	PP RV RZ VP

4.11 ČŠI 1.3	ŠPZ má nastaven systém spolupráce mimo rezort MŠMT (lékaři, kliničtí specialisté, OSPOD...).	PP RV RZ VP
4.12 ČŠI 3.1	Pracoviště poskytuje intervence v souladu s profesními kompetencemi pracovníků.	PP RV RZ VP
4.13 ČŠI 3	Intervence ŠPZ jsou v souladu s etickým kodexem včetně etických kodexů příslušných asociací poradenských pracovníků podle druhu pracoviště.	PP RV RZ VP

4.5 Posuzovací kritéria pro oblast procedurálního standardu

Školské poradenské zařízení poskytuje své služby v souladu s potřebami cílové skupiny, s odbornými principy poskytování poradenských služeb a s právními předpisy, které poskytování poradenských služeb ve školských poradenských zařízeních upravují. ŠPZ funguje podle jasných pravidel, má jasně formulovanou vizi a strategii rozvoje a spolupracuje s vnějšími partnery takovým způsobem, který naplňuje potřeby vzdělávání a potřeb žáků a jejich zákonných zástupců. ŠPZ vede o své činnosti předepsanou dokumentaci, dodržuje předepsané termíny a vyhodnocuje efektivitu jím poskytovaných služeb žákům, rodičům a zákonným zástupcům.

Číslo*	Popis	Zdroj
5.1 ČŠI 3.2; 4.4	Standardní služby školského poradenského zařízení jsou dostupné pro žáky, zákonné zástupce žáků, školy a školská zařízení.	PP RV RZ
5.2 ČŠI 4.4	Služby jsou poskytovány bez ohledu na pohlaví, národnost a etnickou příslušnost, politické přesvědčení, náboženství, právní či společenské postavení, psychický či fyzický stav a socioekonomické možnosti dětí, žáků, studentů, jejich zákonných zástupců a učitelů.	PP SD RV RZ

* Červeně jsou uvedena čísla obdobných hodnotících kritérií ČŠI.

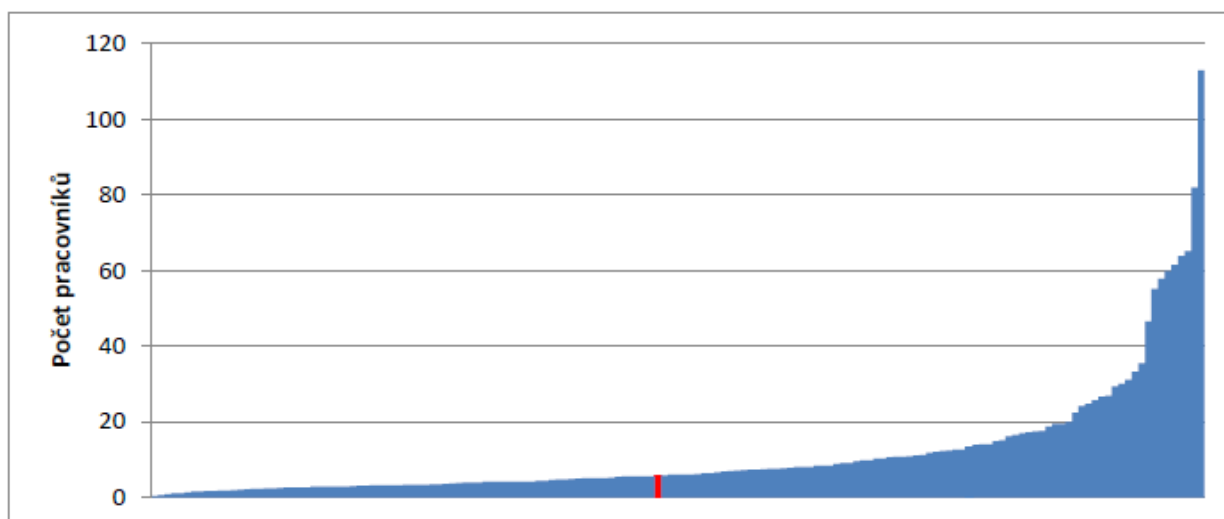
5.3 ČŠI 1	Školské poradenské zařízení má písemně zpracovány informace o službách, které poskytuje, o provozní době a místě/místech, kde tyto služby poskytuje, o způsobu objednávání služby a o podmínkách jejího poskytování. Tyto informace jsou veřejně dostupné.	PP EZ
5.4 ČŠI 1; 4.2; 4.4	Školské poradenské zařízení má nastavena a dodržuje pravidla pro správu, zpracovávání a uchovávání osobních údajů v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a s Nařízením Evropského parlamentu a Rady EU č. 2016/679 (GDPR).	PP EZ RV
5.5 ČŠI 1.2; 4.2	Školské poradenské zařízení má stanoveny postupy pro přijímání a zpracování žádostí o službu, které jsou veřejně dostupné.	PP EZ
5.6 ČŠI 1.2	Školské poradenské zařízení eviduje žádosti o službu (písemně, elektronicky).	PP EZ
5.7 ČŠI 1.2; 4.2	Školské poradenské zařízení má stanovena pravidla pro zahájení poradenské služby, včetně krizové intervence, a pro evidenci odmítnutí služeb.	PP EZ
5.8 ČŠI 1.2; 4.2	Školské poradenské zařízení poskytuje služby na základě informovaného souhlasu zletilého žáka nebo studenta, resp. zákonného zástupce nezletilého dítěte či žáka, a má stanoven postup pro případy, kdy je důvodně požádáno o poskytnutí služby bez informovaného souhlasu (s jeho následným doplněním).	PP SD
5.9 ČŠI 4; 4.2	Školské poradenské zařízení má nastavena a dodržuje pravidla pro vedení spisové služby a archivaci dokumentů v souladu s platnými právními předpisy. Spisová dokumentace žáka obsahuje anamnestické údaje a všechny podklady, na základě kterých byl stanoven závěr z diagnostického procesu (včetně zpráv lékařů a klinických specialistů) a záznamů o dosavadní péči o žáka.	SD RZ
5.10 ČŠI 4	Školské poradenské zařízení zpracovává a vydává Zprávy z vyšetření ve ŠPZ a Doporučení pro vzdělávání žáků se SVP v termínu stanoveném právními předpisy a s patřičnými formálními náležitostmi.	SD PP
5.11 ČŠI 4	Školské poradenské zařízení vede záznamy o vyhodnocení podpůrných opatření poskytovaných na základě Doporučení pro vzdělávání žáka se SVP.	SD PP

5.12 ČŠI 1.3	Školské poradenské zařízení má nastavena a dodržuje pravidla pro komunikaci se školami a školskými zařízeními.	PP RZ
5.13 ČŠI 3.2	Školské poradenské zařízení má nastavena a dodržuje pravidla pro komunikaci se zletilými žáky a zákonnými zástupci.	PP RV
5.14 ČŠI 1	Školské poradenské zařízení má v písemné podobě definována pravidla a pracovní postupy pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služeb. O těchto pravidlech a postupech informuje klienta. Tyto postupy jsou veřejně dostupné.	PP EZ

5 Popisná statistika na základě dat MŠMT – ukázka možného výstupu u PPP

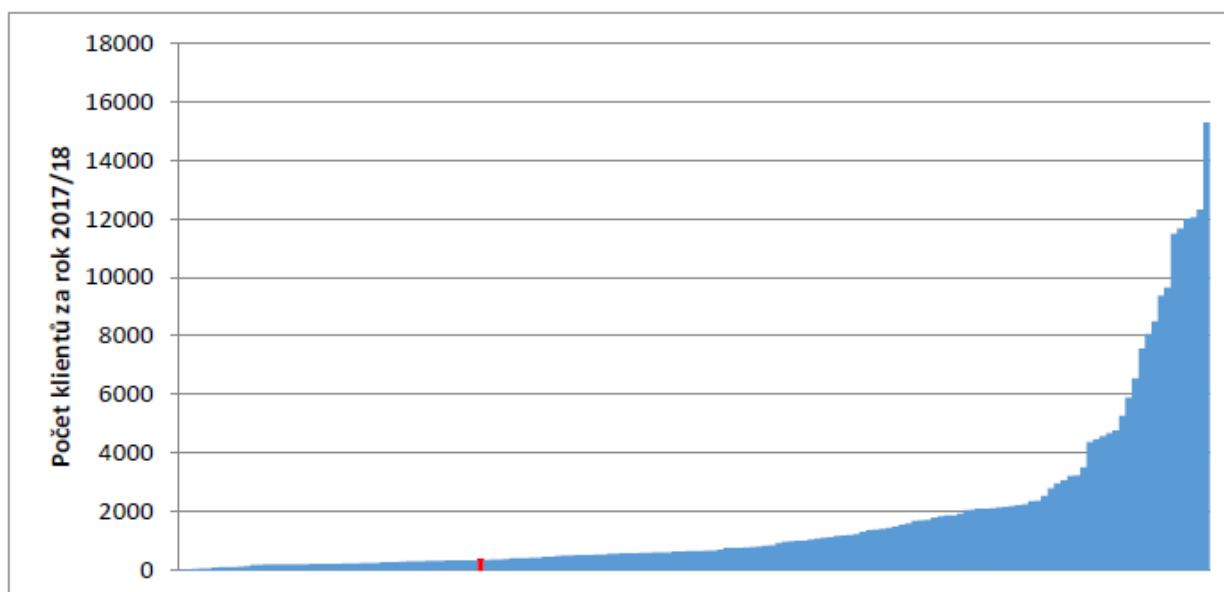
Vykázaný počet pracovníků k 30. 9. 2018 (přepočtené úvazky, ŠPZ celkem)

Minimum	10.p.	25.p	medián	průměr	75.p.	90.p.	Maximum	SD	Vaše ŠPZ
0,3	2,2	3,3	6	11,49	12,2	26,5	112,8	16,00	5,6



Počet klientů za školní rok 2017/18 (ŠPZ celkem)

Minimum	10.p.	25.p	medián	průměr	75.p.	90.p.	Maximum	SD	Vaše ŠPZ
0	182	308	649	1767	1861	4680	15287	2788	343

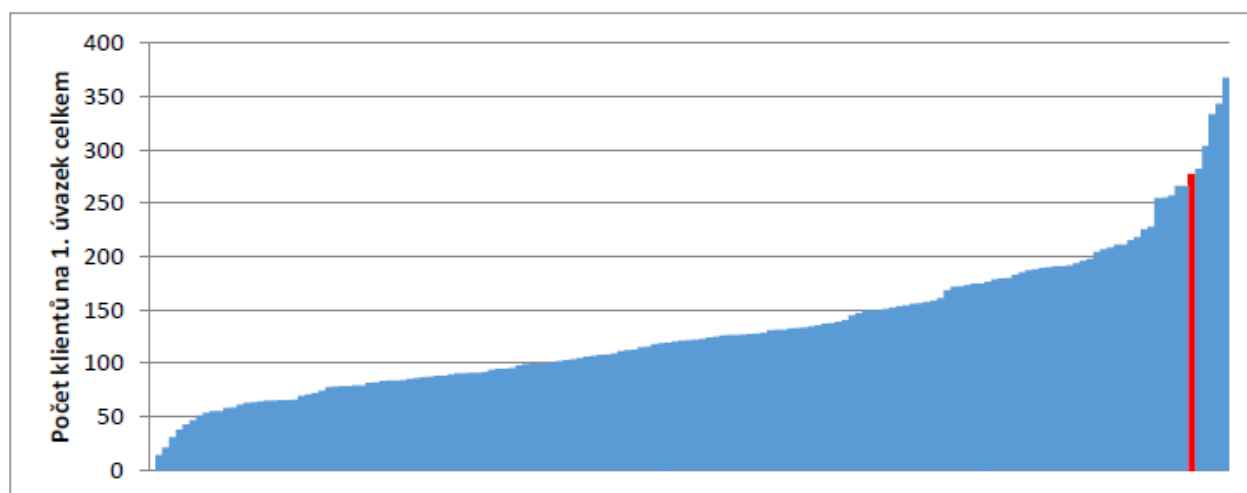


Obsazení pracovního týmu profesemi v % ze všech úvazků PPP k 30. 9. 2018 (přepočtené úvazky, PPP)

Profese	Minimum	25.p	medián	75.p.	Maximum	SD	Vaše ŠPZ
Psychologové	17	22	42	54	100	16,7	45,3
Speciální pedagogové	0	12	36	44	52	12,6	33,3
Metodici prevence	0	0	3	6	13	3,3	0
Ostatní ped. pracovníci	0	0	0	0	27	3,9	0
Sociální pracovníci	0	0	7	14	27	7,8	13,3
Administrativní prac.	0	0	8	14	32	9,1	8,0

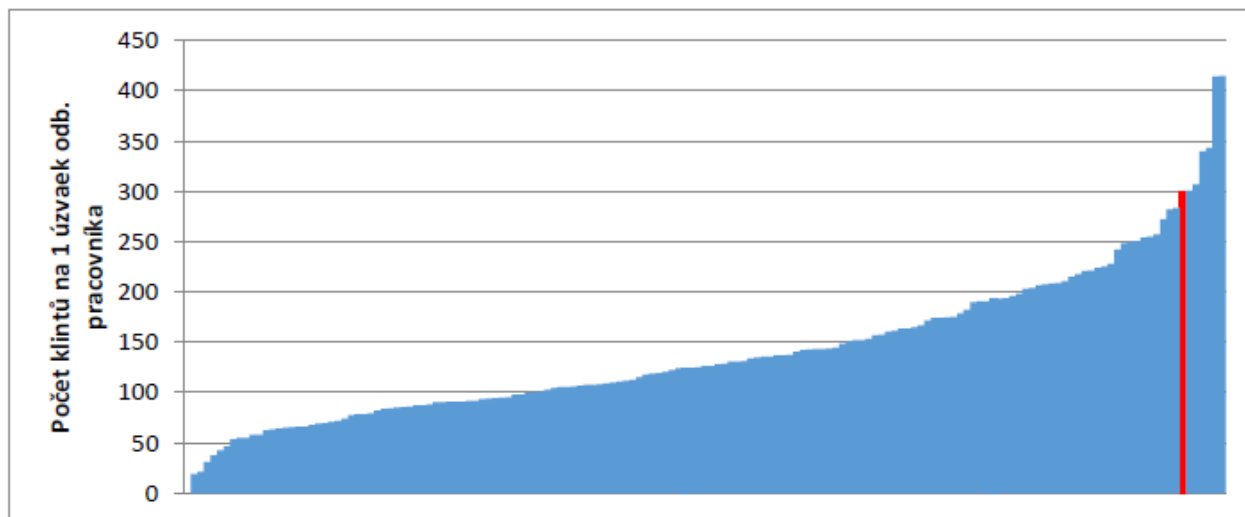
Počet klientů na jeden úvazek všech pracovníků ŠPZ celkem (přepočtené úvazky, ŠPZ celkem)

Minimum	10.p.	25.p	medián	průměr	75.p.	90.p.	Maximum	SD	Vaše ŠPZ
0	63	86	121	132	172	211	343	65,0	276



Počet klientů na jeden úvazek odborných pracovníků ŠPZ celkem (přepočtené úvazky, ŠPZ celkem)

Minimum	10.p.	25.p	medián	průměr	75.p.	90.p.	Maximum	SD	Vaše ŠPZ
0	65	90	126	141	182	249	414	73,8	300

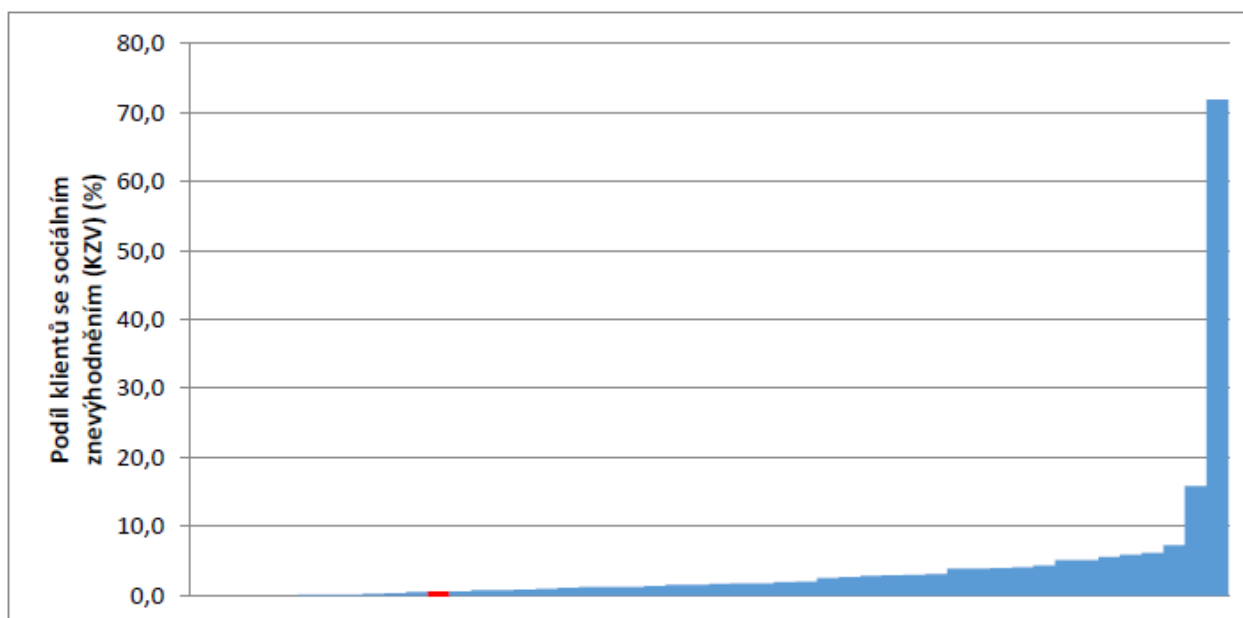


Složení klientely z hlediska převažujícího závěru vyšetření v % ze všech klientů PPP za školní rok 2017/18 (% , pouze za PPP)

Převažující závěr	Minimum	25.p	medián	75.p.	Maximum	SD	Vaše ŠPZ
Porucha učení	7	25	33	47	76	15,8	15,5
Porucha chování	0	5	9	16	58	9,2	1,0
Mentální postižení	0	0	1	3	23	4,1	6,5
Vady řeči	0	0	2	5	25	4,3	0,3
PAS	0	0	0	0	6	1,3	0,2
jiné znev. dle §16 odst. 9	0	0	0	1	6	1,4	4,4
ostatní	3	33	47	62	91	20,3	72,0

Podíl klientů z odlišného kulturního prostředí a s jinými životními podmínkami ve školním roce 2017/18 (% , pouze za PPP)

Minimum	10.p.	25.p	medián	průměr	75.p.	90.p.	Maximum	SD	Vaše špZ
0	0	1	2	4	4	6	71	10,5	0,6



Složení klientely dle školního zařazení a zařazení v běžné třídě nebo ve třídě/škole zřízené dle § 16 odst. 9 za školní rok 2017/18 zjednodušené zobrazení (% , pouze za PPP)

Školní zařazení	Minimum	25.p	medián	75.p.	Maximum	SD	Vaše špZ
běžné třídy škol	77,9	95,0	97,7	99,1	100	4,5	94,7
třídy/školy zříz. dle § 16 odst. 9	0	0,3	1,9	3,5	17,8	3,7	5,0
rodiny/školsky nezařazení	0	0,1	0,3	0,9	14,5	2,2	0,2

Složení klientely dle školního zařazení a zařazení v běžné třídě nebo ve třídě/škole zřízené dle § 16 odst. 9 za školní rok 2017/18 – podrobné zobrazení (% , pouze za PPP)

Školní zařazení		Minimum	25.p	medián	75.p.	Maximum	SD	Vaše ŠPZ
Z běžných tříd	mateřské školy	0	16,6	19,7	27,1	59,6	11,6	16,9
	přípravné třída ZŠ	0	0	0,1	0,4	3,0	0,6	0,0
	základní školy	0	52,5	62,3	68,2	82,4	14,7	72,4
	střední školy	0,3	7,1	11,5	16,1	100	17,3	5,4
	konzervatoře	0	0	0	0	0,5	0,1	0
	VOŠ	0	0	0	0	0,9	0,1	0,0
ze speciálních tříd a škol (zřízených dle § 16 odst. 9)	mateřská škola	0	0	0	0,4	2,5	0,5	0,6
	přípravný st. ZŠ spec.	0	0	0	0,1	0,7	0,1	0,0
	základní školy	0	0,2	1,3	2,6	15,2	3,1	3,5
	střední školy	0	0	0,1	0,6	2,6	0,5	1,0
	konzervatoře	0	0	0	0	0	0	0
	VOŠ	0	0	0	0	0	0	0
Rodiny, školsky nezařazení								
	intervence do 2 let	0	0	0	0	0,4	0,1	0
	v předškolním věku	0	0	0,2	0,5	14,4	2,1	0
	ostatní	0	0	0	0,1	1,8	0,4	0,1

6 Evaluační nástroj pro hodnocení kvality poskytovaných poradenských služeb ŠPZ z pozice klienta nebo zákonného zástupce – návrh dotazníku

Výsledky hodnocení jsou určeny především pro potřeby školského poradenského zařízení s cílem zvyšování kvality poskytovaných poradenských služeb s využitím zpětné vazby od cílové skupiny, pro kterou jsou služby určeny.

Hodnocení se provádí pomocí webového formuláře. Hodnoticí škála 1 až 5 (hodnoťte jako ve škole: 1 výborně – 5 nedostatečně).

Hodnocené ŠPZ	Rozbalovací menu se seznamem ŠPZ
S dítětem jsem navštívil ŠPZ:	Výběr jedné z možností: 1x – 2–5x – Více než 5x

1. Základní informace o ŠPZ (školské poradenské zařízení)		Nabídka odpovědí					Nevím, nemohu odpovědět
1.1)	Jak hodnotíte možnost získání informací o ŠPZ (poslání, činnosti, pro koho jsou služby určeny, provozní doba, odborníci, kteří v ŠPZ pracují, způsob poskytování poradenských služeb)?	1	2	3	4	5	X
1.2)	Ohodnoťte, nakolik jsou pro Vás informace o ŠPZ na dostupných webových stránkách a v propagačních materiálech přehledné a srozumitelné.	1	2	3	4	5	X

2. Poskytování poradenských služeb		Nabídka odpovědí					Nevím, nemohu odpovědět
2.1)	Jak hodnotíte včasnost poskytnutí poradenské služby od Vašeho prvního kontaktování ŠPZ?	1	2	3	4	5	X
2.2)	Ohodnoťte, jak jste byli při prvním kontaktu/setkání informováni o způsobu poskytování poradenských služeb (jak hodnotíte jasnost a srozumitelnost).	1	2	3	4	5	X
2.3)	Jak jste spokojeni se způsobem předávání písemné zprávy/doporučení nebo dalších písemných podkladů z vyšetření?	1	2	3	4	5	X
2.4)	Jak hodnotíte jasnost a srozumitelnost vysvětlení výsledků psychologického a (nebo) speciálně pedagogického vyšetření a doporučení dalšího postupu?	1	2	3	4	5	X

2.5)	Ohodnoťte svoji spokojenost s obsahovou stránkou Zprávy z vyšetření (zda vystihuje vzdělávací potřeby Vašeho dítěte).	1	2	3	4	5	X
2.6)	Ohodnoťte svoji spokojenost se službami sociálního poradenství, pokud bylo součástí Vám poskytnutých služeb ze strany ŠPZ.	1	2	3	4	5	X
2.7)	Zlepšila se, podle Vašeho názoru, situace (postavení) Vašeho dítěte včetně jeho vzdělávání ve škole po vyšetření v ŠPZ a předání doporučení škole?	1	2	3	4	5	X
2.8)	Ohodnoťte, nakolik Vám pomohla doporučení ŠPZ pro Vaši práci s dítětem (žákem/studentem) v domácím prostředí.	1	2	3	4	5	X
2.9)	Jak hodnotíte přístup pracovníků ŠPZ k Vašemu dítěti?	1	2	3	4	5	X
2.10)	Jak hodnotíte přístup pracovníků ŠPZ vůči Vaší osobě nebo dalším členům rodiny?	1	2	3	4	5	X
2.11)	Byly vám v průběhu poskytování poradenské péče zodpovězeny uspokojujícím způsobem Vaše dotazy?	1	2	3	4	5	X

3. Prostředí a podmínky		Nabídka odpovědí					Nevím, nemohu odpovědět
3.1)	Jak hodnotíte dostupnost ŠPZ (<i>vzdálenost od bydliště, možnost parkování, dopravní dostupnost, bezbariérový přístup</i>)?	1	2	3	4	5	X
3.2)	Jak hodnotíte prostorové podmínky ŠPZ – čekárna, WC?	1	2	3	4	5	X
3.3)	Jak hodnotíte prostor pro individuální vyšetření, intervenci nebo terapii? (<i>Zda je dostatečně velký, pohodlný, příjemný, tichý, bez rušivých elementů.</i>)	1	2	3	4	5	X
3.4)	Jak hodnotíte prostor pro skupinovou práci s klienty – <i>skupinové terapie, setkání rodičů atd.?</i>	1	2	3	4	5	X

3. Závěrečné poznámky

V případě, že chcete uvést jakékoli poznámky či postřehy k využívaným službám či k danému zařízení, uveďte je prosím zde:

Děkujeme za spolupráci.

7 Evaluační nástroj pro hodnocení kvality poskytovaných poradenských služeb ŠPZ školám a školským zařízením – návrh dotazníku

Výsledky hodnocení jsou určeny především pro potřeby školského poradenského zařízení s cílem zvyšování kvality poskytovaných poradenských služeb.

Hodnocení se provádí pomocí webového formuláře. Hodnoticí škála 1 až 5 (hodnoťte jako ve škole: 1 výborně – 5 nedostatečně).

Hodnocené ŠPZ	Rozbalovací menu se seznamem ŠPZ
---------------	----------------------------------

Kritérium		Nabídka odpovědí					Nevím, nemohu odpovědět
1)	Ohodnoťte dostupnost informací o rozsahu a možnostech služeb posuzovaného ŠPZ (např. nabídka služeb škole).	1	2	3	4	5	X
2)	Ohodnoťte srozumitelnost výstupů poradenských pracovišť ve formě Doporučení pro vzdělávání žáků se SVP, Doporučení k uzpůsobení podmínek pro konání maturitní zkoušky atd.	1	2	3	4	5	X
3)	Posuďte, zda podklady pro stanovování podpůrných opatření pro vzdělávání žáků jsou pro školu jednoznačné a srozumitelné.	1	2	3	4	5	X
4)	Posuďte včasnost, kvalitu a srozumitelnost konzultace pracovníků ŠPZ před vystavením Doporučení pro vzdělávání žáků se SVP.	1	2	3	4	5	X
5)	Posuďte, nakolik je dostačující metodická podpora ŠPZ při vzdělávání žáků se SVP.	1	2	3	4	5	X
6)	Posuďte, nakolik je dostačující metodická podpora ŠPZ pro vzdělávání žáků nadaných?	1	2	3	4	5	X
7)	Posuďte, nakolik je dostačující metodická podpora ŠPZ pro vzdělávání žáků cizinců a žáků z etnických minorit?	1	2	3	4	5	X
7)	Jak Vám vyhovuje způsob komunikace poradenských pracovníků s Vámi jako s pedagogickými pracovníky?	1	2	3	4	5	X
8)	Ohodnoťte ochotu poradenských pracovníků spolupracovat při řešení obtíží Vašich žáků.	1	2	3	4	5	X
9)	Posuďte relevanci doporučovaných speciálních a kompenzačních pomůcek pro vzdělávání žáků se SVP.	1	2	3	4	5	X
10)	Posuďte, nakolik návrhy ŠPZ směřující k úpravě obsahu vzdělávání nebo výstupů ze vzdělávání poskytují škole oporu pro úpravy ŠVP nebo IVP.	1	2	3	4	5	X

11)	Posudte přínos podpory pracovníků ŠPZ při řešení školního klimatu, v situacích, kdy je součástí žákovského kolektivu „problematický žák“.	1	2	3	4	5	X
11)	Posudte podporu a pomoc pracovníků ŠPZ v oblasti přípravy žáků na povolání včetně žáků se zdravotním nebo sociálním znevýhodněním (včetně odlišného kulturního prostředí), nadáním či mimořádným nadáním.	1	2	3	4	5	X
12)	Ohodnoťte nabídku konzultací, vzdělávacích akcí, setkání, seminářů pro pedagogy ze strany ŠPZ.	1	2	3	4	5	X
13)	Posudte, nakolik metodik prevence v PPP poskytuje metodickou podporu školnímu metodikovi prevence, zejména v případech řešení rizikového chování ve škole.	1	2	3	4	5	X
14)	Posudte, nakolik Vám PPP poskytla metodickou podporu v případech vzdělávání žáků s poruchami chování (případně psychických onemocnění).	1	2	3	4	5	X
15)	Posudte, nakolik Vám poskytlo SPC metodickou podporu v případech vzdělávání žáků s různými druhy zdravotních znevýhodnění a zvláště pak pro žáky a PAS.	1	2	3	4	5	X
16)	Posudte, nakolik ŠPZ nastavilo podporu pro žáky ve školských zařízeních (včetně družiny).	1	2	3	4	5	X
17)	Posudte, nakolik spolupracuje ŠPZ s pracovníky Vašeho ŠPP za účelem společné podpory pro žáky, kteří vyžadují pomoc školy i ŠPZ.	1	2	3	4	5	X

V případě, že chcete uvést jakékoli poznámky či postřehy k využívaným službám či k danému zařízení, uveďte je prosím zde:

Děkujeme za spolupráci.