

STANDARDY PORADENSKÉHO CENTRA



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**

PORADENSKÉ CENTRUM



OBSAH

ZÁKLADNÍ STANDARD: Postavení a organizace Poradenského centra	5
STANDARD 2: Jednání se zájemcem o zajišťování služeb	15
STANDARD 3: Dohoda o zajišťování služeb	21
STANDARD 4: Evidence a zpracování dat.....	27
STANDARD 5: Výpůjčky, technické a technologické zázemí	33
STANDARD 6: Osobní a studijní asistence, zapisovatelský servis.....	37
STANDARD 7: Diagnostika a doporučení	47



ZÁKLADNÍ STANDARD

POSTAVENÍ A ORGANIZACE
PORADENSKÉHO CENTRA

ORGANIZAČNÍ ZAČLENĚNÍ

Poradenské centrum Slezské univerzity v Opavě (dále jen „PC“) je v rámci organizační struktury Slezské univerzity (dále jen „SU“ nebo „univerzita“) pracovištěm spadajícím do úseku prorektora pro studijní a sociální záležitosti. Poskytuje služby níže vymezeným cílovým skupinám všech součástí univerzity.

VYMEZENÍ SLUŽEB PORADENSKÉHO CENTRA

PC je současně centrem služeb a kontaktním místem pro uchazeče o studium a studenty se specifickými potřebami (dále jen „SP“). Posláním tohoto pracoviště je pomáhat k vytvoření rovných příležitostí v přístupu k vysokoškolskému vzdělání a studiu v akreditovaných studijních programech Slezské univerzity v Opavě, pro uvedenou cílovou skupinu.

PC zajišťuje poradenství, konzultace a odborné služby cílovým skupinám v průběhu celého studia na SU. Cílem je v co nejvyšší míře zpřístupnit studium na vysoké škole jedincům se SP a zajistit jim efektivní informační, poradenskou, odbornou a technickou podporu v průběhu studia. Při realizaci svých činností se PC řídí platnými právními předpisy, vnitřními předpisy a vnitřními normami SU. Systém podpory uchazečům o studium a studentům se SP je dále vymezen *Metodickým pokynem rektora ke způsobu podpory uchazečů o studium a studentů se specifickými potřebami na SU*, v platném znění a přílohou č. 3 *„Pravidel pro poskytování příspěvku a dotací veřejným vysokým školám Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy.“*

PC kromě výše uvedeným cílovým skupinám se SP poskytuje poradenství a odborné služby také uchazečům o studium, studentům, akademickým pracovníkům a ostatním zaměstnancům univerzity.

STANDARDIZACE ČINNOSTI PC

Hlavním cílem tohoto dokumentu je vymezení jednotných postupů při poskytování služeb PC cílovým skupinám. Služby jsou poskytovány v souladu s platnou legislativou, vnitřními předpisy a normami SU a věcně závaznými dokumenty, jež jsou pravidelně aktualizovány. Revize standardů probíhá min. 1x ročně, případně dle potřeby i častěji.

Bližší podrobnosti o činnostech a postupech PC jsou uvedeny v jednotlivých standardech.

Standards PC

- *Základní standard – vymezení služeb*
- *Jednání se zájemcem o službu*
- *Dohoda o zajišťování služeb*
- *Evidence a zpracování dat*
- *Výpůjčky, technické a technologické zázemí*
- *Osobní a studijní asistence, zapisovatelský servis*
- *Diagnostika a doporučení*

Cílové skupiny

- *uchazeči o studium*
- *studenti*
- *uchazeči o studium se SP*
- *studenti se SP*
- *zaměstnanci univerzity*

ZAŘAZENÍ DO KATEGORIÍ DLE FUNKČNÍCH DOPADŮ ZDRAVOTNÍHO POSTIŽENÍ ČI JINÉHO ZNEVÝHODNĚNÍ

Na základě výsledků funkční diagnostiky je zájemce z cílové skupiny zařazen do jedné z kategorií funkčních dopadů zdravotního postižení či jiného znevýhodnění:

A. Osoba se zrakovým postižením

A1. Lehké zrakové postižení - uživatel zraku

A2. Těžké zrakové postižení - uživatel hmatu/hlasu

B. Osoba se sluchovým postižením

B1. Nedoslýchavý - uživatel verbálního jazyka

B2. Neslyšící - uživatel znakového jazyka

C. Osoba s pohybovým postižením

C1. S postižením dolních končetin

C2. S postižením horních končetin - jemné motoriky

D. Osoba se specifickou poruchou učení

E. Osoba s poruchou autistického spektra

F. Osoba s jinou psychickou poruchou (vč. neautistických neurovývoj. poruch) nebo s chronickým somatickým onemocněním

POSKYTOVANÉ ČINNOSTI A SLUŽBY PC

Psychologické poradenství

Účelem psychologického poradenství je poskytnout odbornou psychologickou pomoc cílovým skupinám včetně následného nastavení podpůrných služeb v případě potřeby.

Speciálně pedagogické poradenství

Účelem je identifikovat potřeby cílových skupin, v odůvodněných případech ve spolupráci s psychologem PC stanovení podpůrných opatření v rámci studia.

Psychoterapie

Účelem psychoterapie je pomoc, která vede ke zlepšení psychického stavu cílových skupin a pomoc s vyřešením jeho obtíží.

Funkční diagnostika

Účelem funkční diagnostiky je určit dopad omezení na studium a identifikovat potřeby cílových skupin v průběhu studia a následně navrhnout vhodné mechanismy vedoucí k jejich uspokojování či kompenzaci.

Studijní asistence

Jedná se o opatření kompenzující omezení studenta se SP během výuky, při práci se studijními materiály nebo při výzkumu a při práci s technologiemi nutnými k plnění studijních úkolů. Nezahrnuje osobní asistenci v souladu s čl. 5 přílohy 3 *Metodického pokynu k financování zvýšených nákladů na studium studentů se specifickými potřebami v platném znění*.

Zapisovatelský servis

Zapisovatelský servis představuje souhrn opatření, která kompenzují sluchové, zrakové, či fyzické omezení cílových skupin při písemném záznamu mluveného projevu.

Výpůjčky kompenzačních pomůcek, specializovaného HW a SW

Umožňuje cílovým skupinám vypůjčit si určený majetek PC (specializovaný HW a SW) na základě smlouvy o výpůjčce. Účelem je kompenzace omezení cílových skupin v průběhu studia.

Digitalizace a úprava studijních materiálů

Účelem je poskytnout technické a technologické zázemí PC k přístupu cílových skupin k informačním technologiím stejně tak jako zabezpečení standardních služeb, jako např. skenování, digitalizace, adaptace, potřebnou úpravu textů a tisk dokumentů.

Zpracování agendy individuální modifikace přijímacího řízení včetně příslušných doporučení

Účelem modifikace přijímacího řízení je kompenzovat jednotlivá postižení/omezení v průběhu přijímacího řízení ke studiu na SU na základě žádosti a funkční diagnostiky.

Zpracování agendy individuálního studijního plánu, včetně příslušných doporučení

Účelem studia dle individuálního studijního plánu je kompenzovat potřeby cílových skupin v průběhu studia na SU na základě žádosti a funkční diagnostiky.

PROPAGACE ČINNOSTÍ A SLUŽEB PC

PC informuje cílové skupiny a veřejnost o nabídce služeb a dalších činností. Svoji činnost a aktivity propaguje prostřednictvím komunikačních nástrojů SU (webové stránky univerzity, Facebook, informace prostřednictvím vyučujících, fakultních koordinátorů, studijních oddělení), letáků, bookletů a brožur PC, na odborných setkáních, veletrzích, workshopech a na plénech *Asociace poskytovatelů služeb studentům se specifickými potřebami na vysokých školách a Asociace vysokoškolských poradců*. Služby PC jsou cílovým skupinám poskytovány zdarma.

KONTAKTNÍ ÚDAJE PC – PRACOVISTĚ OPAVA

Poradenské centrum

Olbrichova 625/25, 746 01 Opava

web: go.slu.cz/poradenskecentrum,

e-mail: poradenske.centrum@slu.cz, telefon: **+420 553 684 815**

Centrum sídlí v prostorách v 1. NP budovy rektorátu SU, bezbariérový přístup je zajištěn výtahem ze dvora budovy.

KONTAKTNÍ ÚDAJE PC – PRACOVISTĚ KARVINÁ

Poradenské centrum

Univerzitní náměstí 1934/3, 733 40 Karviná

web: go.slu.cz/poradenskecentrum,

e-mail: poradenske.centrum@slu.cz, telefon: **+420 596 398 254**

PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ

- ▶ **koordinátor Poradenského centra** – koordinace služeb cílovým skupinám, koordinace realizačního týmu PC, zastupování SU na plénech *Asociace poskytovatelů služeb studentům se specifickými potřebami na vysokých školách*, administrativa spojená s realizací a financováním služeb cílovým skupinám
- ▶ **referent asistenčních služeb** – organizace asistenčních služeb, studijní poradenství, monitoring, analytická činnost související s průběhem studia
- ▶ **referent poradenských služeb** – realizace a koordinace poradenských aktivit a intervencí
- ▶ **speciální pedagog** – speciálně pedagogické poradenství a služby
- ▶ **psycholog** – psychologické poradenství a služby
- ▶ **specialista digitalizace** – digitalizace, úprava a adaptace studijních materiálů

Některé další informace o PC, o poskytovaných službách a o činnostech jsou uvedeny v jednotlivých standardech a v *Metodickém pokynu rektora č. 1/2020 ke způsobu podpory uchazečů o studium a studentů se specifickými potřebami na Slezské univerzitě v Opavě*.

STANDARD 2

JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM
O ZAJIŠŤOVÁNÍ SLUŽEB

Standard kvality „Jednání se zájemcem o zajišťování služeb“ upravuje postup pracovníka Poradenského centra (dále jen „PC“) při jednání se zájemcem z cílové skupiny o zajišťování služeb PC.

Jednání se zájemcem o využití odborných služeb zajišťuje kompetentní pracovník PC. Prvním důležitým krokem při zahájení kontaktu se zájemcem o poskytování služby je informování o poskytovaných službách. Klientem se může stát každý, kdo splňuje definici cílové skupiny a má zájem o poskytování takové služby, kterou má PC ve svém nabídkovém portfoliu. Základní informace o podmínkách poskytování a možnostech využití služeb PC jsou mimo jiné poskytovány pracovníky studijních oddělení, dále prostřednictvím písemně zpracovaných informačních materiálů PC a zveřejněny na webových stránkách SU a jsou vymezeny v platné legislativě.

SJEDNÁNÍ PRVNÍHO KONTAKTU

Zájemcem o službu (dále jen „zájemce“) je osoba spadající do cílové skupiny vymezené v základním standardu.

Zájemce může PC kontaktovat:

- ▷ telefonicky na čísle + 420 553 684 815
- ▷ e-mailem: poradenske.centrum@slu.cz
- ▷ osobně v **prostorách PC** ideálně na základě předchozí dohody

Se zájemcem je oprávněn jednat kompetentní pracovník PC.

PRVNÍ OSOBNÍ SETKÁNÍ

Jednání se zájemcem probíhá v prostorách PC. Pracovník PC po celou dobu využívá příjemný a srozumitelný způsob komunikace vzhledem k jeho specifickým potřebám. Zájemce seznámí pracovníka PC s tím, jaké má zdravotní postižení či jiné znevýhodnění a o jaký typ podpory či poradenství ze strany PC má zájem.

DOLOŽENÍ UZNATELNÉHO DOKLADU PROKAZUJÍCÍHO ZDRAVOTNÍ POSTIŽENÍ ČI JINÉ ZNEVÝHODNĚNÍ

V případě zájmu o služby ze strany cílových skupin, předloží zájemce pracovníkovi PC doklad prokazující jeho zdravotní postižení či jiné znevýhodnění. Na formě doložení se předem společně domluví. Tímto uznatelným dokladem může být kterýkoli z následujícího výčtu:

- A** *doklad o zdravotním postižení ve smyslu § 67 zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti;*
- B** *doklad o invaliditě libovolného stupně ve smyslu § 39 zákona č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění;*
- C** *průkaz osoby se zdravotním postižením libovolného stupně ve smyslu § 34 zákona č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením;*
- D** *doklad o specifické poruše učení zjištěné na základě výsledků v obecně dohodnutých psychometrických testech;*
- E** *lékařská zpráva dokládající psychickou poruchu či chronické somatické postižení;*
- F** *po individuálním posouzení i jiný uznatelný doklad.*

SEZNÁMENÍ ZÁJEMCE S ČINNOSTÍ A NABÍDKOU SLUŽEB PC

Pracovník PC seznámí zájemce s činností a s poskytovanými službami, na které má vzhledem ke svým specifickým potřebám nárok. Rovněž mu předá další důležité informace týkající se podpory cílovým skupinám na SU a zodpoví na dotazy zájemce.

Pracovník PC dbá na to, aby rozhovor vždy probíhal v bezpečném

a nerušeném prostředí. Pracovník PC zjišťuje, jaké má zájemce potřeby, očekávání, tzn. jaká je jeho prvotní zakázka. Pracovník zájemce podporuje ve formulování svých potřeb, aktivně zájemci naslouchá a komunikuje s ním empaticky. Pracovník PC využívá takové formy a metody komunikace, které jsou pro zájemce o službu přijatelné, akceptovatelné a srozumitelné.

Při rozhovoru se pracovník řídí ***Etickým kodexem pracovníků vysokoškolských poraden*** <https://www.asociacevsp.cz/o-nas/eticky-kodex/>.

Zájemce je dále seznámen s možností využití prostor a zázemí PC. Na základě získaných informací pracovník zájemci doporučí využití konkrétní služby z nabídky PC:

- A** *psychologické poradenství*
- B** *speciálně pedagogické poradenství*
- C** *psychoterapie*
- D** *funkční diagnostika*
- E** *studijní asistence*
- F** *zapisovatelský servis*
- G** *výpůjčky kompenzačních pomůcek, specializovaného HW a SW*
- H** *digitalizace a úprava studijních materiálů*
- I** *zpracování agendy individuální modifikace přijímacího řízení včetně příslušných doporučení*
- J** *zpracování agendy individuálního studijního plánu včetně příslušných doporučení*

UZAVŘENÍ DOHODY O ZAJIŠŤOVÁNÍ SLUŽEB PC

Pokud se zájemce rozhodne využít služeb PC, je seznámen s obsahem „Dohody o zajišťování služeb Poradenským centrem Slezské univerzity v Opavě“ a stvrdí ji podpisem. Zároveň podepíše „Prohlášení uchazeče o studium/studenta se specifickými potřebami k uchovávání osobních údajů v Poradenském centru Slezské univerzity v Opavě“. Následně založí koordinátor PC či pověřený pracovník PC spisovou dokumentaci.

STANDARD 3

DOHODA O ZAJIŠŤOVÁNÍ
SLUŽEB

Standard kvality „Dohoda o zajišťování služeb“ (dále jen „Dohoda“) upravuje postup pracovníka Poradenského centra (dále jen „PC“) při uzavírání dohody se zájemcem o službu z cílové skupiny uživatelů. Uzavření Dohody o zajišťování služeb PC probíhá v rámci ústního jednání se zájemcem. Dohodu může se zájemcem sepsat koordinátor služeb PC, popř. jím pověřený pracovník. Dohoda je součástí interní databáze PC.

Dohoda je závazná pro všechny pracovníky PC a případně další osoby, kterých se uvedený standard kvality procesně dotýká.

OBSAH DOHODY

Dohoda obsahuje tyto náležitosti:

- ***označení smluvních stran;***
- ***vymezení podmínek zajišťování služeb ze strany PC;***
- ***zařazení zájemce do kategorie dle funkčních dopadů zdravotního postižení či jiného znevýhodnění na aktivity nezbytné pro studium zvoleného oboru/programu;***
- ***nabídku servisních opatření, na která má zájemce vzhledem ke svým specifickým potřebám nárok;***
- ***vymezení důvodů k ukončení dohody;***
- ***ujednání o dodržování vnitřních předpisů a norem stanovených PC;***
- ***dobu platnosti dohody;***
- ***další důležité skutečnosti.***

DŮVODY K UKONČENÍ DOHODY

Ukončení dohody může probíhat v různých režimech:

- ▶ *výpověď ze strany zájemce – zájemce může dohodu vypovědět na vlastní písemnou žádost bez uvedení důvodu;*
- ▶ *výpověď ze strany PC – PC může dohodu vypovědět v případě, že zájemce hrubě nebo opakovaně porušuje povinnosti vyplývající z dohody. K výpovědi dochází na základě rozhodnutí koordinátora PC, přičemž návrh na ukončení poskytování služby může vznést kdokoli z pracovníků PC.*
- ▶ *PC může dohodu vypovědět i tehdy, ukončuje-li svoji činnost.*
- ▶ *dohodu lze ukončit dohodou smluvních stran, a to kde dni, na kterém se obě strany společně domluví.*

HRUBÉ PORUŠENÍ DOHODY

Za hrubé porušení dohody se považuje zejména:

- ▶ *opakované nerespektování standardů PC*
- ▶ *hrubé a nezdvořilé jednání vůči pracovníkovi PC*
- ▶ *jednání zájemce pod vlivem návykových látek*
- ▶ *zneužívání služeb PC (opakované nedodržování termínu předem domluvených schůzek, nedoložení relevantní dokumentace umožňující nárok na poskytování služeb, úmyslné zatajení skutečností o svém zdravotním/psychickém stavu, záměrné uvádění v omyl apod.)*

DOBA PLATNOSTI DOHODY

Pokud nedojde k výpovědi ze strany zájemce nebo ze strany PC, uzavírá se dohoda na dobu určitou, a to po dobu nároku zájemce na služby PC a za

předpokladu plnění podmínek jejich zajišťování, maximálně však po dobu jeho studia.

PROCES TVORBY A SIGNACE DOHODY

Koordinátor PC nebo pověřený pracovník vyhotoví dohodu a srozumitelně seznámí zájemce s jejím obsahem, a to v takové podobě, která odpovídá jeho specifickým potřebám (např. zvětšení písma, přítomnost tlumočníka, adaptace textu apod.).

Pokud má zájemce připomínky ke znění dohody, vyjádří je. Dohoda je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž jeden si ponechá zájemce a s druhým stejnopisem bude nakládáno dle směrnice rektora č. 7/2016 k přípravě, kontrole, schvalování, centrální evidenci a uveřejňování smluv na Slezské univerzitě v Opavě.

Příloha: *Dohoda a o zajišťování služeb – vzor*

STANDARD 4
EVIDENCE
A ZPRACOVÁNÍ DAT

Veškerá dokumentace o poskytování služeb a o osobních údajích zájemců o služby/uživatelů služeb (dále jen „klienti“) Poradenského centra (dále jen „PC“) je vedena v souladu s úpravou nařízení GDPR a dle vnitřních předpisů a norem Slezské univerzity v Opavě (dále jen „SU“). Dokumentaci tvoří veškeré záznamy (elektronické, listinné, včetně audiovizuálních nosičů), které se vztahují ke způsobu a rozsahu poskytovaných služeb.

MLČENLIVOST

Příslušní pracovníci PC, kteří přicházejí do přímého kontaktu s osobními údaji, daty a dokumenty klientů, jsou vázáni mlčenlivostí a zodpovídají za zamezení úniku informací, k jejichž zveřejnění nedali klienti písemný souhlas. Podepsané formuláře o mlčenlivosti jsou uloženy v osobních složkách jednotlivých pracovníků v elektronické i listinné podobě.

EVIDOVANÁ DATA A DOKUMENTY

Evidována a zpracovávána jsou výhradně data související s činností PC a se specifickými potřebami klienta.

- A** *v elektronické podobě je evidována spisová dokumentace klienta*
- B** *v elektronické i listinné podobě jsou evidovány následující dokumenty:*
 - ▷ *Dohoda o zajišťování služeb Poradenského centra;*
 - ▷ *Prohlášení uchazeče o studium/studenta se specifickými*
 - ▷ *potřebami k uchovávání osobních údajů v Poradenském*
 - ▷ *centru Slezské univerzity v Opavě;*
 - ▷ *Smlouva o výpůjčce, je-li klientovi zapůjčeno jakékoli zařízení,*
 - ▷ *pomůcka, literatura apod.*
 - ▷ *Výstupy diagnostik, konzultací apod.*

VEDENÍ DOKUMENTACE

PC vede veškerou dokumentaci v souladu s nařízením GDPR a v souladu s platnými vnitřními normami a předpisy SU v listinné a v elektronické podobě:

Do dokumentace mají přístup následující zaměstnanci PC, zejména:

- *koordinátor PC;*
- *koordinátor služeb;*
- *administrátor služeb;*
- *psycholog;*
- *speciální pedagog;*
- *další odborný pracovník, který přímo poskytuje poradenství či se podílí na realizaci služeb (pracovníci studijních oddělení);*
- *pracovníci kontrolních orgánů pro účely kontroly;*
- *pověřenec pro ochranu osobních údajů;*
- *další osoby, které se podílejí na chodu PC a pro jejichž práci je přístup do dokumentace klienta nezbytný.*

Další spolupracovníci PC (tlumočníci, asistenti apod.) mohou do dokumentace nahlížet výhradně s písemným souhlasem klienta. Žadatel o informaci je povinen zaslat žádost o nahlédnutí do dokumentace klienta písemně koordinátorovi PC. Neprodleně po obdržení požadavku kontaktuje koordinátor PC daného klienta a požádá ho o písemný souhlas k nahlížení žadatele do jeho spisové dokumentace.

Žadatelům mimo PC se nahlížení do dokumentace klientů neumožňuje. Rovněž se jim bez svolení klientů neposkytují žádné kontaktní údaje na klienty.

Všichni zaměstnanci jsou při práci s osobními údaji vázáni mlčenlivostí. Při nakládání s osobními údaji klienta postupují dle vnitřních norem a předpisů SU. Další zaměstnanci SU mají přístup do dokumentace pouze na základě písemného souhlasu klienta.

Právo nahlížet do dokumentace má i samotný klient. Klient má právo pořizovat si z dokumentace zápisky, kopie, či fotografie.

UCHOVÁVÁNÍ SPISOVÉ DOKUMENTACE

Veškerá dokumentace je chráněna před zneužitím, zničením a ztrátou. Listinná dokumentace je uložena na pracovišti PC, v kanceláři odpovědného pracovníka v uzamykatelné skříňce. Elektronické dokumenty a databáze klientů jsou uchovávány v počítači koordinátora PC zabezpečeném přístupovými údaji a heslem s náležitou antivirovou ochranu.

ARCHIVACE DOKUMENTŮ A JEJÍ SKARTACE

Pracovníci PC se při uložení dokumentace řídí vnitřními normami SU a dále zejména zákonem č. 499/2004 Sb. o archivnictví a spisové službě, ve znění pozdějších předpisů a dalšími vnitřními předpisy a normami SU.

STANDARD 5

VÝPŮJČKY, TECHNICKÉ
A TECHNOLOGICKÉ ZÁZEMÍ

PC umožňuje zájemcům (zaměstnancům, uchazečům o studium a studentům se specifickými potřebami) vypůjčit si určený majetek PC, jehož seznam má k dispozici koordinátor centra. Seznam majetku k vypůjčení je dostupný také na webových stránkách PC.

SMLOUVA O VÝPŮJČCE

V případě zájmu o zapůjčení majetku, např. kompenzačních pomůcek, je potřeba, aby zájemce kontaktoval koordinátora centra se sdělením konkrétního požadavku v souvislosti se závěry a doporučeními funkční diagnostiky. Koordinátor centra následně vykoná kontrolu dostupnosti majetku a zpětně kontaktuje zájemce. Zapůjčení majetku je bezplatné a v případě dostupnosti je se zájemcem (vypůjčitelem) na základě žádosti o výpůjčku (Příloha 1), zpracována *Smlouva o výpůjčce* (dále jen „Smlouva“, Příloha 2) dle Směrnice rektora č. 16/2018 - *Vedení evidence a užívání majetku, v platném znění*. Smlouva obsahuje označení smluvních stran a podmínky, kterými jsou obě smluvní strany vázány.

Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, jeden obdrží vypůjčitel, druhý zůstává v evidenci PC. Záznam o vrácení výpůjčky provádí, po řádné kontrole stavu vraceného majetku koordinátor PC.

TECHNICKÉ A TECHNOLOGICKÉ ZÁZEMÍ

Technické a technologické zázemí PC představuje přístup k informačním technologiím k zabezpečení standardních služeb (odečítače, hlasové syntézy, kamerové lupy a další kompenzační pomůcky). Pracovníci PC dále poskytují služby skenování, digitalizace, tisk a adaptace studijních materiálů, výpůjčky kompenzačních pomůcek. Zájemci mají možnost využívat také zázemí v rámci studovny PC, případně spojené se službami speciálního pedagoga, psychoterapeuta či psychologa, či audiovizuální výstupy v rámci digitalizované výuky.

PRAVIDLA PRO POSKYTOVATELE SLUŽBY

Poskytovatelem služby je pracovník PC či asistent.

Před zajištěním technické a technologické podpory je potřeba:

- ***zjistit si od klienta veškeré potřebné informace (účel podpory, typ služby, místo a čas konání akce apod.);***
- ***zajistit dostupné (interní nebo externí) technické a technologické prostředky a zkontrolovat jejich funkčnost;***
- ***zajistit si vhodné podmínky pro realizaci služby;***
- ***obstarat potřebnou dokumentaci.***

Práce dodavatele externích služeb zahrnuje také technickou a technologickou podporu pro pracovníky PC. Jedná se o technickou podporu při akcích organizovaných centrem a služeb, které vyžadují práci se specifickými nástroji např. zpřístupnění literatury, simultánní přepis, apod.

PRAVIDLA PRO KLIENTY

O technickou či technologickou podporu žádá klient koordinátora PC prostřednictvím kontaktních údajů uvedených na webových stránkách PC.

Klient je povinen neprodleně nahlásit koordinátorovi PC všechny změny, které nastanou a mají vliv na průběh či realizaci služeb. Pokud se klient nemůže z vážných důvodů na dohodnuté místo dostavit, neprodleně to oznámí koordinátorovi PC.

Příloha 1: *Žádost o výpůjčku (Směrnice rektora č. 16/2018 – Vedení evidence a užívání majetku, v platném znění)*

Příloha 2: *Smlouva o výpůjčce (Směrnice rektora č. 16/2018 – Vedení evidence a užívání majetku, v platném znění)*

STANDARD 6

OSOBNÍ A STUDIJNÍ ASISTENCE,
ZAPISOVATELSKÝ SERVIS

Asistence představuje koordinovaný komplex prováděných aktivit, jejichž cílem je zpřístupnění vysokoškolského studia studentům se specifickými potřebami (dále jen „SP“).

Asistenční služby jsou zájemcům poskytovány v případě, že nabízené technologie nedokážou pokrýt potřeby studentů se SP. Asistent tak poskytuje nezbytně nutnou míru podpory, čímž je zachován respekt rovného přístupu ke studiu osobám se zdravotním postižením či duševním onemocněním, a to bez jakéhokoliv zvyhodňování v porovnání s ostatními studenty.

PC poskytuje studijní asistenci, zapisovatelský servis a osobní asistenci související se studiem.

Asistence plynoucí z funkční diagnostiky je vykonávána na základě „Žádosti o poskytnutí asistenční služby“ (Příloha 1) studenta zaslané v co nejkratším termínu za účelem včasného zajištění asistenta, případně na základě individuální domluvy a „Žádosti o poskytnutí asistenční služby“.

OSOBNÍ ASISTENCE

Osobní asistence představuje podporu těm, kteří potřebují kompenzovat své fyzické omezení v průběhu aktivit, které souvisejí se studiem. Jedná se o osoby s omezenou schopností pohybu, osoby se zrakovým postižením, osoby se sluchovým postižením a osoby s duševním onemocněním. Podpora se vztahuje i na aktivity mimo prostory vysoké školy, pokud tyto zasahují do vzdělávacího programu. Může se proto jednat i o doprovod na akce pořádané SU nebo související se studiem na SU. Osobní asistence nesupluje a nenahrazuje služby osobního asistenta dle § 39 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, v platném znění.

Mezi služby osobní asistence spadají tyto činnosti:

- ▶ ***Průvodcovské služby (např. doprovod v rámci akcí SU nebo souvisejících se studiem na SU, doprovod v rámci přesunu mezi budovami za účelem studia)***
- ▶ ***Manipulace s předměty osobní potřeby a obsluha v souvislosti***

se studiem (např. pomoc asistenta při výuce s manipulací s notebookem)

- ▶ *Služby administrativního charakteru (např. pomoc při práci s písemnými materiály, které nelze realizovat prostřednictvím dostupných technologií)*
- ▶ *Redakční služby (např. pomoc při konečné úpravě dokumentů, souvisejících s plněním studijních povinností)*

STUDIJNÍ ASISTENCE

Studijní asistence poskytovaná pracovníky PC představuje podporu během výuky, při práci se studijními materiály, při výzkumné činnosti, která úzce souvisí s plněním studijních úkolů a cílů. Studijní asistenci mohou využít všichni studenti, pokud u nich nastala potřeba určité kompenzace, kterou nejsou schopni prostřednictvím dostupných technologií zvládnout sami, a to striktně na základě závěrů z funkční diagnostiky. Jedná se o různé nácviky studijních a pracovních strategií, práce s časem apod. Prostřednictvím nácviků si student/uchazeč osvojuje takové postupy, kterými je schopen kompenzovat své zdravotní postižení či duševní onemocnění.

ZAPISOVATELSKÝ SERVIS

Zapisovatelský servis představuje souhrn opatření, která kompenzují sluchové, zrakové, či fyzické omezení zdravotně postižených uchazečů o studium a studentů při písemném záznamu mluveného projevu. V rámci zapisovatelského servisu je poskytován simultánní přepis (písemný záznam mluvené řeči, který probíhá v reálném čase) a obsahový zápis (forma studijních poznámek) a v případě, že se jedná o osoby nevidomé, děje se tak prostřednictvím přepisu do podoby elektronického dokumentu pro čtecí zařízení.

Simultánní přepis se vztahuje na různé aktivity studenta nebo uchazeče o studium, související se vzděláváním, případně dle domluvy a zejména jde o:

- **přednášky, semináře**
- **aktivity související se studiem**
- **individuální konzultace**
- **zápočty, zkoušky**

Obsahový zápis je obdobný jako simultánní přepis, nejedná se však o doslovný záznam, přibližuje však obsahem záznam mluvené řeči. Je určen zejména pro osoby s postižením horních končetin, či osobám s postižením sluchu, kteří nemají k dispozici písemné materiály. Nemusí se vždy jednat o zápis, probíhající v reálném čase.

ŽÁDOST O ZAPISOVATELSKÝ SERVIS

Student, nebo uchazeč, který má zájem o využití služby zapisovatelského servisu své požadavky uvede v „*Žádosti o poskytnutí zapisovatelského servisu*“ (Příloha 2).

KOORDINACE ZAPISOVATELSKÉHO SERVISU

Koordinátor PC pro zájemce zajišťuje zapisovatele, který má potřebné schopnosti a dovednosti. Pokud není zapisovatelem osoba s pracovněprávním vztahem k SU, je s takovým zapisovatelem uzavřena dohoda dle vnitřních postupů univerzity. Koordinátor PC jej informuje o všech podrobnostech:

- ***o jakou akci se jedná***
- ***čas zahájení akce a její obsah***
- ***předpokládaný čas ukončení akce***

Současně odpovědný koordinátor PC zajišťuje technické zázemí a podmínky pro realizaci zápisu (osobní počítač, notebook, klávesnici, připojení na internet,

tiskárnu apod.). Dále koordinátor PC komunikuje o podmínkách záznamu také s přednášejícími, kteří akci vedou. Informuje je o tom, že přednáška (nebo jiná akce) bude zaznamenána, případně si pracovník obstará jejich souhlas.

Koordinátor PC dále:

- ***zjistí od zájemce podrobné informace vztahující se k zápisu (místo konání, čas, téma, jméno mluvčího atd.), aby je mohl předat zapisovatelům;***
- ***informuje zájemce, že je zápis sjednán a předá mu kontakt na zapisovatele;***
- ***komunikuje se slyšícími účastníky akce;***
- ***informuje přednášející o tom, že jejich promluva bude zaznamenávána a jakým způsobem, a to s dostatečným předstihem;***
- ***vyžádá si od mluvčích podklady k přednáškám a seminářům, které následně poskytne zapisovatelům, aby se mohli na zápis připravit;***
- ***odpovídá také za vyjasnění role a pozice zapisovatele.***

Zápis probíhá pouze za předpokladu, že jsou přítomny obě strany, pro něž je služba sjednána (např. student i přednášející). V nepřítomnosti zájemce zápis neprobíhá.

ARCHIVACE ZÁPISŮ A MATERIÁLŮ

Vzniklé zápisy (obsahový zápis či simultánní přepis) a získané podklady k přednáškám a seminářům (prezentace, písemné materiály apod.) jsou v PC archivovány v elektronické podobě. Archivaci zajišťuje koordinátor PC. Na simultánní přepis se vztahují ustanovení autorského zákona (č. 121/2000 Sb.), nesmí se dále šířit, neboť slouží pouze pro potřeby konkrétního zájemce.

PRAVIDLA PRO ZAPISOVATELE

Zapisovatel je osoba, která převádí mluvenou řeč do textové podoby.

Zapisovatel se musí na zápis připravit:

- *zjistí si od odpovědného pracovníka/koordinátora místo konání, obsah a cíl akce;*
- *předem si nastuduje podklady k zapisované situaci (podklady zasílá odpovědný pracovník/koordinátor);*
- *s dostatečným předstihem si připraví technické zázemí a ověří jeho funkčnost;*
- *zajistí si vhodné místo pro realizaci zápisu (dostatek prostoru, dostupnost zdroje elektrické energie, vhodné akustické podmínky apod.);*
- *přízpůsobuje vystupování a oděv situaci, při níž zapisuje;*
- *zapisovatel je přítomen pouze jako zprostředkovatel komunikace:*
- *nemění obsah sdělení, nic nevysvětluje, nepřidává ani neubírá (v rámci možností);*
- *nerozhoduje za zájemce, ani mu neradí;*
- *ze své role může s jasným upozorněním vystoupit v případě, že to situace vyžaduje (např. objasnění pravidel zápisu).*

Zapisovatel je povinen setrvat po celou dobu trvání akce, k níž byl pověřen zapisovat. V případě prodloužení akce zůstane, pokud možno, až do jejího konce, případně, než jej vystřídá další zapisovatel.

PRAVIDLA PRO ZÁJEMCE O ZAPISOVATELSKÝ SERVIS

O zápis žádá zájemce prostřednictvím *Žádosti o poskytnutí zapisovatelského servisu*, a to co nejdříve před realizací akce. Klient, který chce využívat zápis pravidelně, informuje o této skutečnosti koordinátora PC, a to co nejdříve po zjištění rozvrhu/termínu konání akcí. Klient je povinen nahlásit koordinátorovi PC všechny změny, které nastanou a ovlivňují zapisovatelské služby (zrušení výuky, změna učeben apod.), a to neprodleně poté, co se o nich dozví.

TLUMOČNICKÝ SERVIS

Student, nebo uchazeč, který má zájem o využití služby tlumočnického servisu své požadavky uvede v *„Žádosti o poskytnutí tlumočnického servisu“* (Příloha 3).

KOORDINACE TLUMOČNICKÉHO SERVISU

Koordinátor PC pro zájemce zajišťuje tlumočníka, který má potřebné schopnosti a dovednosti. Pokud není tlumočnickem osoba s pracovněprávním vztahem k SU, je s takovým tlumočnickem uzavřena dohoda dle vnitřních postupů univerzity. Koordinátor PC jej informuje o všech podrobnostech:

- ***o jakou akci se jedná***
- ***čas zahájení akce a její obsah***
- ***předpokládaný čas ukončení akce***

Současně odpovědný koordinátor PC zajišťuje podmínky pro realizaci tlumočení. Dále koordinátor PC komunikuje o podmínkách tlumočení také s přednášejícími, kteří přednášku vedou.

Příloha 1: *Žádost o poskytnutí asistenční služby*

Příloha 2: *Žádost o poskytnutí zapisovatelského servisu*

Příloha 3: *Žádost o poskytnutí tlumočnického servisu*

STANDARD 7

DIAGNOSTIKA A DOPORUČENÍ

FUNKČNÍ DIAGNOSTIKA

Funkční diagnostika předchází zahájení výuky v 1. semestru studia (pokud ke vzniku specifických potřeb nedošlo u studenta dodatečně, tj. až v průběhu studia). Její součástí je ověření minimálních kompetencí studentů se SP a výsledkem je stanovení komunikačních, pracovních a organizačních postupů, které je nutné během studia volit. Jde tedy o posouzení komunikačních, pracovních a dalších specifických potřeb studenta se SP, pomocí něhož SU (ve spolupráci s PC) vymezuje funkční dopad objektivně doloženého zdravotního postižení na aktivity nezbytné pro studium zvoleného oboru/programu. Pro potřeby přijímacího řízení, příp. dalších aktivit předcházejících vlastnímu studiu se funkční diagnostika provede obdobně a v míře přiměřené situaci a konkrétnímu uchazeči. V případě jednotlivých či kombinovaných poruch/postižení a s nimi souvisejících potřeb jsou podpůrná opatření vycházející z funkční diagnostiky stanovena individuálně.

DIAGNOSTIKA A PODPORA KLIENTŮM SE SPECIFICKÝMI PORUCHAMI UČENÍ

Toto servisní opatření (služba) je nabízeno a poskytováno osobám s již diagnostikovanou nebo předpokládanou poruchou učení. Zájemcem o službu může být uchazeč o studium nebo student s přetrvávajícími obtížemi z předškolních stupňů vzdělávání. V případě, že je doložená dokumentace starší dvou let a zároveň uchazeč/student požaduje zohlednění svých specifických potřeb v průběhu přijímacího řízení a následně při studiu, je nutné realizovat aktuální diagnostické šetření. Stejně tak může této nabídky využít student, u něhož se obtíže projeví až v souvislosti s nároky na studium, kladenými vysokou školou. V návaznosti na stanovená podpůrná opatření se doporučuje absolvovat následné konzultace se speciálním pedagogem či psychologem za účelem vyhodnocení a evaluace kvality poskytovaných služeb v průběhu studia.

Diagnostiku specifických poruch učení (dále jen „SPU“) realizuje speciální

pedagog prostřednictvím standardizované testové baterie DysTest (dále jen „DysTest“).

DysTest je souborem diagnostických metod, které umožňují přesnou a komplexní diagnostiku SPU. Součástí je screeningový a anamnestický dotazník. DysTest je určen pro diagnostiku osob, jejichž mateřským jazykem je český jazyk.

Diagnostika SPU vyžaduje osobní setkání se speciálním pedagogem. DysTest (15 subtestů) musí být realizován v rámci jednoho sezení (předpokládaný čas pro jeho administraci je v časovém rozmezí 3-4 hod.). Podle povahy případu bude doporučeno druhé, ev. třetí setkání se speciálním pedagogem/psychologem.

Povinností speciálního pedagoga je vypracování odborného posudku, jehož obsahem je popis vyšetření a diagnóza klienta. Klient má nárok i na následnou podporu zaměřující se na zlepšení učebních strategií. Uchazečům o studium a studentům jsou diagnostické služby poskytovány zdarma.

V případě zájmu o podpůrná opatření související s SPU, kontaktuje zájemce koordinátor PC či speciálního pedagoga prostřednictvím kontaktních údajů dostupných na webových stránkách PC, příp. osobně v rámci předem domluvené konzultace v PC. Koordinátor PC či speciální pedagog následně stanoví postup pro zajištění odpovídajících služeb. Má-li klient již diagnostikovanou SPU, předloží zprávu z jiného poradenského pracoviště. Po vyhodnocení doložené dokumentace speciální pedagog vyhodnotí její relevanci. V případě potřeby následně stanoví termín realizace diagnostiky prostřednictvím DysTest. Speciální pedagog se domlouvá s klientem na termínu diagnostiky a zajišťuje pro její realizaci vhodné podmínky. Výstupy z diagnostiky, doporučení a případné další služby a postupy následně konzultuje s koordinátorem PC, který zajišťuje jejich realizaci.

O následné konzultace a eventuálně o další podporu žádá klient již přímo samotného speciálního pedagoga/psychologa, a to prostřednictvím kontaktních údajů dostupných na webových stránkách PC.

PODPORA KLIENTŮM S PSYCHICKÝM ONEMOCNĚNÍM

V případě zájmu o podpůrná opatření související s psychickými poruchami, kontaktuje zájemce koordinátor PC či psychologa prostřednictvím kontaktních údajů dostupných na webových stránkách PC, příp. osobně v rámci předem domluvené konzultace v PC. Koordinátor PC či psycholog následně stanoví postup pro zajištění odpovídajících služeb. Má-li klient již diagnostikovanou psychickou poruchu, předloží příslušnou dokumentaci. V případě potřeby následně koordinátor PC stanoví termín realizace diagnostiky či následných služeb. Psycholog se domlouvá s klientem na termínu diagnostiky a služeb a zajišťuje pro její realizaci vhodné podmínky. Výstupy z diagnostiky, doporučení a případné další služby a postupy následně konzultuje s koordinátorem PC, který zajišťuje jejich realizaci.

O následné konzultace a eventuálně o další podporu žádá klient již přímo samotného psychologa, a to prostřednictvím kontaktních údajů dostupných na webových stránkách PC.





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



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**

PORADENSKÉ CENTRUM

REGISTRAČNÍ ČÍSLO PROJEKTU: CZ.02.2.69/0.0/0.0/16_015/0002400

NÁZEV PROJEKTU: „ROZVOJ VZDĚLÁVÁNÍ NA SLEZSKÉ UNIVERZITĚ V OPAVĚ“



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



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**

PORADENSKÉ CENTRUM

REGISTRAČNÍ ČÍSLO PROJEKTU: CZ.02.2.69/0.0/0.0/16_015/0002400 NÁZEV PROJEKTU: „ROZVOJ VZDĚLÁVÁNÍ NA SLEZSKÉ UNIVERZITĚ V OPAVĚ“