

HODNOTIACI DOTAZNÍK TÚTOROV

Hodnotenie poradne						
Poznámka: Príručka určuje kvalitatívne kritériá a spôsob ich hodnotenia. Tento hárok slúži na záznam z interného hodnotenia kvality. Takéto hodnotenie preskúma nasledujúce kvalitatívne znaky:		A. Áno vždy B. Väčšinou áno a budeme to ďalej zlepšovať C. Nie, ale bude sa to naliehavo riešiť D. Nie, ale patrí to do priorit rozvoja E. Nie je to relevantné				<i>POZNÁMKA</i>
1.1 Dôvernosť		A	B	C	D	E
1.1.1 Sú osobné informácie o individuálnych klientoch chránené ako dôverné a nie sú poskytované iným osobám bez ich písomného súhlasu?						
1.1.2 Sú klienti informovaní o dôraze kladenom na ochranu ich súkromia?						
1.2 Dostupnosť						
Dostupnosť: Dostupnosť sa hodnotí z pohľadu cieľovej skupiny, na ktorú sa poradňa zameriava.						
1.2.1 Je pracovisko jasne označené a ľahko viditeľné už z vonku?						
1.2.2 Je pracovisko dostupné verejnou dopravou?						
1.2.3 Sú pracovné hodiny vhodné pre cieľovú skupinu?						
1.2.4 Je poradenstvo dostupné pre klientov aj inou formou ako osobnou návštevou (telefónicky/ IKT)?						
1.2.5 Je pracovisko dostupné pre ľudí s fyzickým znevýhodnením? Je poradňa pripravená zabezpečiť službu aj pre zrakovo, sluchovo a rečovo znevýhodneného občana?						

1.2 Dostupnosť (pokračovanie)	A. Áno vždy B. Väčšinou áno a budeme to ďalej zlepšovať C. Nie, ale bude sa to naliehavo riešiť D. Nie, ale patrí to do priorit rozvoja E. Nie je to relevantné					POZNÁMKA
	A	B	C	D	E	
1.2.6 Je činnosť pracoviska zabezpečená proti dlhodobej nefunkčnosti (napr. v období letných dovolení)?						
1.2.7 Sú služby dostupné bez dlhých čakacích lehôt?						
1.2.8 Je prostredie poradne (vrátane zariadenia a štýlu komunikácie zamestnancov) vytvárajúce u klientov pocit komfortu?						
1.2.9 Je funkčný kútik pre deti? (ústretoivosť poradne voči rodičom s deťmi)						
1.2.10 Sú služby dostupné pre klientov s limitovanou znalosťou štátneho jazyka (menšiny a migranti ak je to relevantné)?						
1.2.11 Je možná voľba osoby poradcu ak klientovi osobnostne nevyhovuje?						
1.2.12 Je k dispozícii pomoc pre ľudí s problémom čítania alebo písania napr. pri využívaní online služieb?						
1.2.13 Je možnosť dohodnúť poradenstvo aj mimo priestorov poradne?						
1.2.14 Spolupracuje poradňa s miestnymi občianskymi skupinami a inými miestnymi organizáciami aby zvýšila dosah na klientov?						
1.2.15 Má poradňa aj mobilnú verziu materiálov s ktorou môže pracovať v teréne?						

1.3 Nezávislosť		A. Áno vždy					<i>POZNÁMKA</i>
		B. Väčšinou áno a budeme to ďalej zlepšovať					
		C. Nie, ale bude sa to naliehavo riešiť					
		D. Nie, ale patrí to do priorit rozvoja					
		E. Nie je to relevantné					
		A	B	C	D	E	
1.3.1	Je poradňa odolná voči tlaku propagovať určený vzdelávací program alebo zamestnanie?						
1.3.2	Sú všetky informačné materiály poradne zostavené tak, aby minimalizovali záujmy tretích strán a podporovali službu v najlepšom záujme klienta?						
1.3.3	Zabezpečuje poradňa opatrenia odstraňujúce konflikt záujmov u zamestnancov a posilňuje ich nezávislý prístup v poradenstve?						
1.4 Finančná dostupnosť							
1.4.1	Sú poradenské služby pre klienta poskytované bezplatne?						
1.4.2	V prípade platených služieb sú sociálne slabí majú sociálne slabí klienti zabezpečený primeraný prístup k takým službám?						
1.4.3	Sú klienti dostatočne informovaní o prístupnosti spolufinancovaných poradenských služieb pre sociálne slabšie skupiny?						

1.5 Široká propagácia						
1.5.1	Je spôsob propagácie vhodný pre určené cieľové skupiny (s ohľadom na špeciálne potreby, jazykovú zručnosť a sociálno-kultúrne podmienky)?					
1.5.2	Je výsledkom propagácie služieb dostatočný záujem klientov vzhľadom na momentálne možnosti a plánované kvantitatívne ciele poradne?					
1.5.3	Poznajú cieľové skupiny ponuku poradenských služieb a vnímajú ju ako nediskriminujúcu službu založenú na podpore príležitostí?					
1.6 Efektívne monitorovanie a hodnotenie						
1.6.1	Vykonáva monitorovanie a hodnotenie poradne organizácia financujúca poradenskú službu?					
1.6.2	Je pri hodnotení zabezpečená dôvernosť záznamov a zároveň sú záznamy dostatočné na zlepšovanie kvality a výkonu poradne?					
1.6.3	Sú údaje, ktoré má poradňa k dispozícii dostatočné na posúdenie dosahu a dopadu na cieľovú skupinu v regióne?					
1.6.4	Sú údaje o klientoch kategorizované v súlade s nárokmi na štatistické vykazovanie pre podporu nediskriminácie a inklúzie?					
1.6.5	Pracuje sa systematicky s názormi klientov?					
1.6.6	Má poradňa priestor na zmenu pracovných postupov podľa výsledkov hodnotenia?					

2 ZDROJE							
2.1 Personál		A. Áno vždy B. Väčšinou áno a budeme to ďalej zlepšovať C. Nie, ale bude sa to naliehavo riešiť D. Nie, ale patrí to do priorit rozvoja E. Nie je to relevantné					<i>POZNÁMKA</i>
		A	B	C	D	E	
2.1.1	Má poradňa personál primeraný pre aktivity, ktoré ponúka a podľa určeného štandardu a relevantné cieľové skupiny?						
2.1.2	Je momentálna kvalifikácia zamestnancov vyhovujúca?						
2.2 Osobný rozvoj zamestnancov							
2.2.1	Má organizácie schému na sledovanie osobných rozvojových plánov zamestnancov?						
2.2.2	Majú poradenský pracovníci čas určený na osobný rozvoj?						
2.3 Priestory							
2.3.1	Zodpovedajú priestory poradne navrhovanému štandardu, aktivitám a cieľovým skupinám?						

2.4 Zariadenie							<i>POZNÁMKA</i>
		A. Áno vždy B. Väčšinou áno a budeme to ďalej zlepšovať C. Nie, ale bude sa to naliehavo riešiť D. Nie, ale patrí to do priorit rozvoja E. Nie je to relevantné					
		A	B	C	D	E	
2.4.1	Považujú zamestnanci a klienti zariadenie poradne za vhodné k poradenským aktivitám ?						
2.5 Poradenské materiály							
2.5.1	Má poradňa k dispozícii dostatok materiálu pre poskytované poradenské služby? Je materiál kvalitou obsahu a formou primeraný cieľovým skupinám?						

3 SPÔSOB POSKYTOVANIA PORADENSTVA						
Poznámka: Tieto otázky sú zamýšľané ako vstup do hodnotiacej diskusie v internom hodnotení. Prosím, zamerajte sa na využitie priestoru v poznámke na rozvedenie odpovedí.	A. Áno vždy B. Väčšinou áno a budeme to ďalej zlepšovať C. Nie, ale bude sa to naliehavo riešiť D. Nie, ale patrí to do priorit rozvoja E. Nie je to relevantné					<i>POZNÁMKA</i>
3.1 Vo všetkých aktivitách	A	B	C	D	E	
3.1.1 Zisťuje poradňa motivovanosť klienta spolupracovať s poradňou a ak je potrebné zabezpečuje nejaký rozvoj klientovej motivácie?						
3.1.2 Je poradenstvo klientovi poskytované v potrebnom časovom rozsahu?						
3.1.3 Je príležitosť posúdiť klientove ciele a ponúkané stratégie v čase klientovho kontaktu s poradňou?						
3.1.4 Sú klientom k dispozícii kvalitné poradenské služby už od ich počiatočného kontaktu s poradňou? Sú poradenské služby primerané a prispôsobené vzdelávacím potrebám klienta?						
3.1.5 Ak sa v životných plánoch klienta objavujú znaky obmedzení typické pre formy diskriminácie alebo uplatňovanie stereotypov zameriava sa na to poradca pri ďalšom procese?						
3.1.6 Sú poradenské programy, akčné plány a záznamy o klientovi formulované spolu s klientom a nie namiesto nich?						
3.1.7 Sú konečné záznamy prezentované klientovi a ním odsúhlasené?						
3.1.8 Má k dispozícii klient svoju kópiu záznamov a plánov?						
3.1.9 Je v procese klientovi objasnené, že spracovávané záznamy počas poradenského procesu patria jemu a nie poradni či zamestnávateľovi? Rozhoduje teda klient o obsahu, ktorý bude napríklad k dispozícii inej osobe/ inštitúcii?						

3.1 Vo všetkých aktivitách (pokračovanie)	A. Áno vždy B. Väčšinou áno a budeme to ďalej zlepšovať C. Nie, ale bude sa to naliehavo riešiť D. Nie, ale patrí to do priorit rozvoja E. Nie je to relevantné					POZNÁMKA
	A	B	C	D	E	
3.1.10 Sú záznamy z poradenskej práce s klientom v minulosti vstupom do ďalších poradenských intervencií aby sa zaručila kontinuita?						
3.1.11 Sú všetky aktivity vykonané v mene klienta (hľadanie v zdrojoch, dohodnutie schôdzky, zastupovanie klienta) vysvetlené klientovi tak aby sa mohol z procesu poučiť a v budúcnosti sa ich pokúsiť urobiť osobne?						
3.1.12 Sú zručnosti a pokroky klienta dokumentované a klientovi ozrejmene?						
3.1.13 Je klientovi poskytnutá pomoc rozlíšiť externé bariéry od tých osobných?						
3.1.14 Sú klienti podporovaní v hľadaní ako čeliť externým bariéram – individuálne, kolektívne alebo s pomocou príslušných organizácií?						
3.1.15 Sú podporované princípy sebahodnotenia, teda všetko poznanie o klientovi je primárne určené pre jeho vlastné používanie?						
3.1.16 Pri využívaní formálnych testov, je klient poučený o podmienkach umožňujúcich pozitívne využívanie získaných výsledkov a sú klientovi objasnené limity použitých testov a získaných výsledkov?						

3.2 Skupinové aktivity		A. Áno vždy					<i>POZNÁMKA</i>
		B. Väčšinou áno a budeme to ďalej zlepšovať					
		C. Nie, ale bude sa to naliehavo riešiť					
		D. Nie, ale patrí to do priorit rozvoja					
		E. Nie je to relevantné					
		A	B	C	D	E	
3.2.1	Má klient možnosť výberu homogénnej skupiny (napr. podľa rodu, sociálnej skupiny, povolania) alebo zmiešanej skupiny?						
3.2.2	Je práca skupiny dohodnutá s jej členmi?						
3.3 Informačné aktivity							
3.3.1	Má poradňa zavedený systém pravidelného preverovania aktuálnosti a úplnosti poskytovaných informácií?						
3.3.2	Sú všetky samoobslužné služby vybavené zrozumiteľným návodom tak aby ich klient mohol efektívne využívať?						
3.3.3	Zisťuje poradňa úroveň využívania jednotlivých informačných materiálov a schopnosť ich samoobslužného využitia cieľovou skupinou?						
3.3.4	Je k dispozícii podpora zo strany zamestnancov poradne pre samoobslužné poradenské služby ak to klient potrebuje?						

3.4 Nadväzujúce aktivity		A. Áno vždy B. Väčšinou áno a budeme to ďalej zlepšovať C. Nie, ale bude sa to naliehavo riešiť D. Nie, ale patrí to do priorit rozvoja E. Nie je to relevantné					<i>POZNÁMKA</i>
		A	B	C	D	E	
3.4.1	Sú klienti vedení, nakoľko je to možné, k samostatnému oslovovaniu organizácií, agentúr a vzdelávacích inštitúcií?						
3.4.2	Nadobúdajú klienti zručnosti na prekonávanie rodových, rasových a iných predsudkov vo vzdelávaní a vzdelávacích inštitúciách?						
3.4.3	Identifikuje poradňa u cieľových skupín praktické bariéry vo vzdelávaní a pomáha klientom s tým ako ich prekonať?						
3.4.4	Podporuje poradňa klientov ale aj poskytovateľov ďalšieho vzdelávania v tom, aby ďalšie vzdelávanie poskytoval čo najvyššiu pridanú hodnotu pre učiacich sa?						
3.5 Vyhodnocovanie							
3.5.1	Sú klienti vyzývaní zhodnotiť poskytnuté poradenstvo spôsobom ktorý ich vedie k hodnoteniu toho čo sa naučili ? (Podpora nadobúdania kompetencií)						

4 SPOLUPRÁCA A MIESTNE PARTNERSTVÁ							
4.1 Zber a šírenie informácií		A. Áno vždy B. Väčšinou áno a budeme to ďalej zlepšovať C. Nie, ale bude sa to naliehavo riešiť D. Nie, ale patrí to do priorit rozvoja E. Nie je to relevantné					<i>POZNÁMKA</i>
		A	B	C	D	E	
4.1.1	Vedie si poradňa zoznam kontaktov účelových partnerstiev?						
4.1.2	Má poradňa uzatvorené aj formálne dohody o spolupráci na zbere, aktualizácii alebo zdieľaní informačných zdrojov s partnerskými inštitúciami?						
4.1.3	Má poradňa uzatvorené aj formálne dohody o spolupráci s regionálne pôsobiacimi inštitúciami ďalšieho vzdelávania?						
4.2 Odkazovanie							
4.2.1	Má poradňa uzatvorené formálne dohody s inými poskytovateľmi poradenských služieb pre zabezpečenie komplexného poradenstva pre klientov?						
4.2.2	Monitoruje poradňa spokojnosť klienta o službou poskytnutou v partnerskej poradni?						
4.2.3	Ak má klient skúsenosť v inej poradni zisťuje tútor či je k dispozícii záznam napr. hodnotenie osobnosti, potvrdené kompetencie, akčný plán apod. ?						

4.3 Záznam o nevhodnom/ neprímeranom výsledku		A. Áno vždy B. Väčšinou áno a budeme to ďalej zlepšovať C. Nie, ale bude sa to naliehavo riešiť D. Nie, ale patrí to do priorit rozvoja E. Nie je to relevantné					POZNÁMKA
		A	B	C	D	E	
4.3.1	Zbiera a vyhodnocuje poradňa informácie od klientov o tom keď, poradenské služby klientovi nesplnili očakávania, poskytli nekvalitné informácie alebo poradenstvo neprineslo výsledky?						
4.3.2	Má poradňa zavedený mechanizmus sledovania klientov počas ich vzdelávania – výsledku poradenskej služby. Má k dispozícii hodnotenie vzdelávacej inštitúcie – spätnú väzbu o primeraných schopnostiach učiacich sa odkázaných poradňou?						
4.4 Vychádzanie za klientom							
4.4.1	Spolupracuje poradňa s inými organizáciami, ktoré môžu sprostredkovať prístup poradne ku cieľovým skupinám? Realizuje poradňa aktivity mimo priestorov poradne na miestach typických pre cieľové skupiny?						
4.5 Rozvoj zamestnancov							
4.5.1	Majú zamestnanci poradne prístup ku vzdelávacím programom iných poskytovateľov poradenstva?						
4.5.2	Ponúka poradňa svoju „expertnosť“ iným poradenským pracoviskám napr. ponuka účasti na internom vzdelávaní, možnosť pracovných stáží, organizácia odborných poradenských dní na výmenu dobrej praxe a pod. ?						