

Kratek povzetek spremljanje kakovosti v svetovalnem središču po modelu ISIO

- Skupna koordinacija dejavnosti Svetovalnega središča Ljubljana – LUR ter projektne pisarne projekta svetovanje zaposlenim je obsegala:
 - vodenje strateškega partnerstva po modelu ISIO: strateški svet se je sestal 16.3.2018 in sprejel Poročilo za leto 2017 ter letni delovni načrt za l. 2018.
 - sodelovanje s strokovnimi partnerji v partnerski mreži ISIO: imeli smo eno srečanje na temo sodelovanja pri izpeljavi Dnevov svetovalnih središč, izpeljali smo skupne aktivnosti v okviru Dnevov svetovalnih središč
 - oblikovan strokovni aktiv svetovalcev, 4 srečanja strokovnega aktiva,
 - partnerstvo v omrežju svetovalnih središč: udeležili smo se dveh srečanj na Andragoškem centru Slovenije: (18. 4. in 13.9.), izvedli smo skupne aktivnosti: Dnevi TVU, Dnevi svetovalnih središč Slovenije.
- Usposabljanje strokovnih delavcev: Izpopolnjevanja izvajalcev dejavnosti ISIO najmanj po programu Andragoškega centra Slovenije in drugih programih:
 - v letu 2018 smo se zaposleni v obeh dejavnostih udeležili najmanj dveh izobraževalnih srečanj na leto, ki jih za svetovalna središča organizira ACS v obsegu 120 ur, izobraževanja se je udeležilo 7 svetovalcev.

Spremljanje realizacije načrtovanih kazalnikov

Svetovalno središča Ljubljana – LUR:

- število svetovancev, vključenih v svetovanje:
 - načrtovano število 1. obravnava: 380, realizirano število 1. obravnava: 394 svetovancev,
 - načrtovano število skupin: 5, realizirano število skupin: 11 skupin
- število ponovnih obravnava: 111, skupno število svetovalnih obravnava: 496.
- 72% strank izhaja iz prednostnih ciljnih skupin.

Projekt svetovanje zaposlenim:

- število svetovancev, vključenih v svetovanje: načrtovano število svetovancev: 480, realizirano število svetovancev: 615 svetovancev.
- spremljanje podatkov za doseganje ciljne skupine: število svetovancev, ki so zaposleni, število svetovancev, ki so manj izobraženi, število svetovancev, ki so stari 45 let ali več, število priseljencev, tujcev, migrantov: od 615 oseb, ki so prišle na svetovanje smo svetovali smo 420 osebam oz. 69% z nižjo izobrazbo (največ V. stopnja), 113 migrantom (21% glede na N: 615), 19 invalidom (3% glede na N: 615), 3 pod kategorijo druge prikrajšane osebe (0,5 glede na N: 615) – skupaj 153 ranljivih osebam oz. 25%, svetovali smo 237 osebam oz. 39% oseb starosti 45+.

Zadovoljstvo strank:

- rezultati anketiranja Svetovalnega središča Ljubljana LUR: : 98,23% strank je bilo zadovoljnih s svetovanjem, 1,48% delno, 0,29% strank ni bilo zadovoljnih s svetovanjem,
- na ravni konzorcija je bilo 93% strank zadovoljnih s svetovanjem, 5% delno, 1% strank ni bilo zadovoljnih s svetovanjem.

V tabeli so podrobnejši podatki o posameznem konzorcijskem partnerju.

	CDI Univerzum	Cene Štupar	BIC LJ	skupaj konzorcij
DA	95%	86%	94%	93%
DELNO	3%	11%	6%	5%
NE	1%	2%	0%	1%
ni odgovora	1%	1%	0%	1%

Zunanja evalvacija: 13. 7. 2018 v izvedbi Andragoškega centra Slovenije.

Izvedba samoevalvacije v dvoletnem ciklusu:

- področje samoevalvacije smo določili v maju 2017. Pri standardu kakovosti (8.2) evalviramo dva kazalnika, in sicer: *8.2.1 zadovoljstvo strank* in *8.2.2 prispevek svetovalnega središča k rešitvi svetovančevega problema*.
- v letu 2018: vpeljava izboljšav, januar 2019: ovrednotenje izboljšav: z analizo anketnih vprašalnikov o zadovoljstvu svetovancev s ter iz podatkov aplikacij SDSS in SVZAP smo pridobili podatke za leto 2018 ter na podlagi analize ovrednotili vpeljane izboljšave
- ugotovitve: glede na rezultate anketiranja smo lahko zadovoljni s povratno informacijo naših svetovancev. Želimo si več svetovalnih storitev s področja kariernega svetovanja ter s področja priznavanja, zato bodo naša prizadevanja usmerjena na ti dve področji. S področja predhodno priznavanja predhodno pridobljenega znanja glede na rabo pripomočkov to področje pokrivamo že z različnimi pripomočki za ugotavljanje in vrednotenje, zato bodo naša prizadevanja usmerjena na področje kariernega svetovanja.

Letni načrt za leto 2019

Letni načrt spremljanja in evalvacije projektnih aktivnosti je potekal na dveh nivojih: na ravni konzorcija in na ravni posameznega partnerja, z naslednjimi aktivnostmi:

1.1. evalvacija finančne in vsebinske izvedba projektnih aktivnosti,

1.2. spremljanje pričakovanih kazalnikov učinka (število vključenih v dejavnost ISIO):

- načrtovano število strank Svetovalnega središča Ljubljana – LUR: 380 in 5 skupin ter 456 storitev,
- število svetovancev, vključenih v svetovanje zaposlenim: 480,

1.3. spremljanje podatkov za doseganje ciljne skupine: število svetovancev, ki so zaposleni, število svetovancev, ki so manj izobraženi, število svetovancev, ki so stari 45 let ali več, število priseljencev, tujcev, migrantov, med svetovanci je vsaj 50 odstotkov strank, ki izhajajo iz prednostnih ciljnih skupin iz lokalnega okolja,

1.4. spremljanje pričakovanih kazalnikov rezultatov (delež uspešnosti svetovanja), za takojšnje ugotavljanje rezultatov: po 4 tednih ter po 6 mesecih, 75% svetovancev je vključenih v izobraževanje (velja za svetovanje zaposlenim),

1.5. spremljanje zadovoljstva strank bo potekalo na dveh nivojih: na ravni konzorcija ter na ravni posameznega projektnega partnerja: merjenje zadovoljstva strank s storitvami: analiza Vprašalnikov za ugotavljanje zadovoljstva strank s storitvami svetovanja.

1.6. Merjenje zadovoljstva ključnih deležnikov s Vprašalnikom o ugotavljanju zadovoljstva ključnih deležnikov s sodelovanjem s konzorcijem oz. s konzorcijskimi partnerji: v letu 2019 bomo merili zadovoljstvo strokovnih partnerjev – Zveza svobodnih sindikatov Slovenije.

1.7. Merjenje zadovoljstva z Anketnim vprašalnikom o ugotavljanju zadovoljstva konzorcijih partnerjev z delom vodje konzorcija, z delovanjem konzorcija, strateškega partnerstva, s kakovostjo pretoka informacij, s kakovostjo izvedbe projektnih aktivnosti, ter z analizo dokumentacije.

Vsako leto ovrednotimo zadovoljstvo deležnikov na srečanju strateškega sveta. V marcu 2019 bomo ovrednotili delo za l. 2018.

Na področju kakovosti bomo tudi v letu 2019:

- redno spremljali dejavnost po načrtu spremljanja,
- z akcijskim načrtom vpeljevali izboljšave na izbranem področju viri, oprema, informacijske baze, pripomočki.

Časovni načrt:

- januar – februar 2019: ovrednotenje vpeljanih izboljšav v letu 2018
- marec 2019: priprava akcijskega načrta izboljšav,
- april – december 2019: vpeljava izboljšav.

Predlogi za leto 2019:

Glede na želje po večjem deležu svetovanja na področju kariernega svetovanja bomo ponovno preučili možnosti uporabe pripomočkov v ta namen. Priprava nabora pripomočkov pod kategorijo drugo, izobraževanje na temo kariernega svetovanja.