



LISTINA KAKOVOSTI SVETOVALNEGA SREDIŠČA LJUBLJANA

Zavedamo se **odgovornosti za kakovost informiranja in svetovanja odraslim**, ki jo vidimo predvsem v:

- zagotavljanju **dostopnosti** informiranja in svetovanja pri odločanju za izobraževanje ali med njim za odrasle prebivalce v naši regiji,
- zagotavljanju **kakovostnega** informiranja in svetovanja, vpetega v razvojne potrebe naše regije,
- zagotavljanju takšnih storitev informiranja in svetovanja, ki lahko pripomorejo k **večji vključenosti in uspešnosti odraslih v vseživljenjskem učenju**.

I. OPREDELITEV KAKOVOSTI

Imamo opredeljeno vizijo razvoja.

Opis: Z namenom, da bi opredelili svojo dolgoročno usmerjenost, smo določili vizijo razvoja. Vizijo razvoja smo opredelili že v letu ustanovitve svetovalnega središča (2004/05), ko smo opredelili celovit model delovanja svetovalnega središča. Leta 2009 pa smo v okviru projekta Usposabljanje za uporabo modela samoevalvacije v svetovalnih središčih ISIO, ki ga je vodil Andragoški center Slovenije, vizijo ponovno premislili. Skupaj s svetovalci iz drugih svetovalnih središč smo, upoštevajoč nove okoliščine, najprej na novo opredelili vizijo omrežja svetovalnih središč za izobraževanje odraslih v Sloveniji. V naslednji fazi pa smo tej skupni viziji dodali usmeritve, ki so še posebej značilne prav za naše svetovalno središče. Formalno smo vizijo sprejeli dne ... na svetu strateških partnerjev. Z našo vizijo seznanjamo svetovance, financerje, strokovne in strateške partnerje ter druge uporabnike naših storitev. Vizija je objavljena na spletu (<http://www.isio.si>), v brošurah, zloženkah, plakatih, na oglasni deski v prostorih svetovalnega središča, občasno pa tudi v sredstvih javnega obveščanja.

Način spremljanja: Vizijo vsaka 3 leta presodimo: ali je še ustrezna, kako so naša vsakodnevna ravnanja usmerjena k doseganju vizije.

Imamo opredeljeno svoje poslanstvo.

Opis: Tudi poslanstvo smo opredelili že v letu ustanovitve svetovalnega središča (2005), ko smo opredelili celovit model delovanja svetovalnega središča. Vsa leta od ustanovitve je bilo naše poslanstvo vodilo našega ravnanja. Prav tako kot vizijo, pa smo v letu 2009 tudi poslanstvo ponovno premislili. Skupaj s sodelavci iz drugih

svetovalnih središč smo najprej na novo opredelili skupno videnje vseh svetovalnih središč o tem, kaj je temeljni cilj delovanja omrežja svetovalnih središč v Sloveniji. V drugi fazi pa smo v našem svetovalnem središču premislili, kaj je temeljni cilj dela našega svetovalnega središča in nam tako služi kot izhodišče pri presojanju kakovosti našega dela.

Formalno smo besedilo poslanstva sprejeli dne ... na seji strateških partnerjev. Z našim poslanstvom seznanjamo svetovance, financerje, partnerje in druge uporabnike naših storitev po spletu (<http://www.isio.si>), v brošurah, zloženkah, plakatih, na oglasni deski in v sredstvih javnega obveščanja.

Način spremljanja: O poslanstvu vsaka 3 leta presojamo: ali je še ustrezno, kako so naša vsakodnevna ravnanja usmerjena k uresničevanju poslanstva.

Imamo zapisane vrednote.

Opis: Že vse od ustanovitve svetovalnega središča so naše delo vodile nekatere temeljne vrednote, kot so usmerjenost k stranki, objektivnost, nepristranskost, strokovnost idr. V letu 2009 smo s sodelavci iz omrežja svetovalnih središč v Sloveniji ponovno premislili in dogradili temeljne vrednote, ki naj vodijo ravnanja vseh svetovalnih središč za izobraževanje odraslih v Sloveniji. To so vrednote, ki jih kot temelj našemu ravnanju sprejemamo tudi v našem svetovalnem središču. Formalno pa smo jih sprejeli dne ... na seji strateških partnerjev. S svojimi vrednotami seznanjamo svetovance, financerje, partnerje in druge uporabnike naših storitev po spletu (<http://www.isio.si>), v brošurah, zloženkah, plakatih, na oglasni deski in v sredstvih javnega obveščanja.

Način spremljanja: O vrednotah presojamo vsaka 3 leta: ali so še ustrezne, kako so naša vsakodnevna ravnanja usmerjena k vzpostavljanju/ohranjanju vrednot.

Imamo izjavo o kakovosti.

Opis: V letu 2009 smo na podlagi razgovorov v svetovalnem središču, sestavili izjavo o kakovosti. V njej smo opredelili standarde kakovosti, ki jih zagotavljamo v našem svetovalnem središču. Sestavili smo jo na podlagi standardov kakovosti, ki jih vključuje Model za presojanja in razvijanje kakovosti v svetovalnih središčih ISIO. Izjavo smo jo sprejeli leta 2010 na seji strateških partnerjev. Z izjavo seznanjamo svetovance, financerje, partnerje in druge uporabnike naših storitev po spletu, v brošurah, zloženkah, plakatih, na oglasni deski in v sredstvih javnega obveščanja.

Način spremljanja: O standardih v izjavi o kakovosti presojamo vsako leto: ali so ustrezni, ali jih izvajamo oz. zagotavljamo.

Enkrat letno izpeljemo pogovor (samorefleksijo) vseh zaposlenih v svetovalnem središču o tem, kaj je naša kakovost, kakšni so naši cilji pri tem.

Opis: Organiziramo srečanje svetovalcev in drugih zaposlenih, ki sodelujejo pri delu svetovalnega središča, kjer vsak sodelavec poda svoje videnje sledenja kakovosti, ki je opredeljena z vizijo, poslanstvom in vrednotami. Posamezniki aktivno sodelujejo z lastnimi rešitvami pri skupnih prizadevanjih za zagotavljanje kakovosti.

Način spremljanja: Vsako leto organiziramo skupinsko srečanje zaposlenih, namenjeno presoji naših opredelitev kakovosti. Če ugotovimo, da bi bilo potrebno zaradi spremenjenih okoliščin temeljne opredelitve zapisane v viziji, poslanstvu, vrednotah in izjavi o kakovosti spremeniti oz. nadgraditi, v te temeljne usmeritve vnesemo potrebne spremembe.

II. PRESOJANJE KAKOVOSTI

Izvajamo sprotno spremljanje dejavnosti svetovalnega središča. Za sprotno spremljanje uporabljamo računalniško aplikacijo SDSS.

Opis: Dostop do računalniške aplikacije SDSS imajo vsi svetovalci v svetovalnem središču.

Način spremljanja: Aplikacijo uporabljamo za sprotno spremljanje dejavnosti svetovalnega središča. V njej beležimo podatke o strankah, njihovih značilnostih, ter vrsti in trajanju svetovalnih storitev. Pri sprotnem spremljanju aktivnosti upoštevamo letni načrt spremljanja, ki ga za vsa svetovalna središča pripravi Andragoški center Slovenije.

Enkrat letno pripravimo poročilo o spremljanju.

Opis: V poročilu zberemo in analiziramo podatke o značilnostih svetovancev in značilnostih svetovalnega procesa ter pripravimo potrebne predloge za izboljšave, ki izhajajo iz sprotne spremljave.

Način spremljanja: Poročilo o spremljanju pripravimo enkrat letno. Ob tej priložnosti tudi presodimo ustreznost samega načina spremljanja in predlagamo morebitne izboljšave aplikacije SDSS.

Izvajamo poglobljeno samoevalvacijo dejavnosti svetovalnega središča.

Opis: Za namene poglobljene presoje kakovosti različnih vidikov naše dejavnosti, vsaki **dve leti** izpeljemo poglobljeno samoevalvacijo. Pripravimo samoevalvacijski načrt, v katerem opredelimo področja, kazalnike in merila, ki jih bomo v tekočem samoevalvacijskem ciklu presojali s samoevalvacijo.

Način spremljanja: Opredeljeni samoevalvacijski načrt je podlaga za načrtovanje izpeljave samoevalvacije.

Imamo dostop do nacionalne spletne zbirke vprašanj za presojanje kakovosti izobraževanja in svetovanja odraslih, ki jo uporabljamo pri samoevalvaciji.

Opis: Dostop do spletne zbirke vprašanj imajo vsi svetovalci v svetovalnem središču.

Način spremljanja: Spletno zbirko uporabljamo za spremljanje zadovoljstva svetovancev in ugotavljanje rezultatov in učinkov dejavnosti svetovalnega središča.

Imamo bazo vprašalnikov, ki smo jih razvili za spremljanje zadovoljstva svetovancev ter rezultatov in učinkov naše svetovalne dejavnosti.

Opis: Aplikacijo uporabljamo za spremljanje zadovoljstva svetovancev ter učinkov in rezultatov svetovalne dejavnosti.

Način spremljanja: Pred vsakokratno uporabo že izdelanih vprašalnikov, presodimo njihovo ustreznost ter jih po potrebi prilagodimo in dopolnimo.

Enkrat letno - v oktobru izvajamo merjenje zadovoljstva svetovancev.

Opis: Zadovoljstvo svetovancev merimo enkrat letno.

Način spremljanja: Podatke o zadovoljstvu zbiramo bodisi elektronsko ali pa v pisni obliki z uporabo tiskanih vprašalnikov, ki jih svetovanci izpolnjujejo v prostorih svetovalnega središča ali pa jim jih pošljemo po navadni pošti.

Vsako drugo leto pripravimo samoevalvacijsko poročilo.

Opis: V samoevalvacijskem poročilu zberemo ugotovitve posameznih izpeljanih aktivnosti v obdobju preteklih dveh let skupaj s predlogi za izboljšave.

Način spremljanja: Samoevalvacijsko poročilo je podlaga za skupni pogovor in refleksijo o dobljenih rezultatih in načrtovanju potrebnih izboljšav.

Imamo knjigo pohval in pritožb.

Opis: Pohvale in pritožbe zbiramo na različne načine, jih spremljamo in v okviru možnosti primerno ukrepamo.

Način spremljanja: Pritožbe in pohvale obravnavamo enkrat mesečno in se v primeru pritožb po presoji odzovemo s potrebnimi izboljšavami.

Enkrat letno organiziramo evalvacijski pogovor s strokovnimi in strateškimi partnerji, namenjen kakovosti našega dela.

Opis: Občasno organiziramo evalvacijske pogovore z našimi partnerji, kjer razpravljamo o možnostih izboljšanja kakovosti našega dela.

Način spremljanja: Podlaga za tovrstne pogovore so rezultati spremljav in poglobljenih samoevalvacij, ki jih skupaj s partnerji presodimo z vidika temeljnih ciljev in usmeritev delovanja svetovalnega središča ter z vidika morebitnih novo nastalih potreb po informiranju in svetovanju v regiji.

Enkrat letno izpeljemo zgledevalni obisk v drugem svetovalnem središču.

Opis: Zgledevalni obisk je namenjen učenju iz dobrih praks, ki so jih že razvili svetovalci v partnerskih svetovalnih središčih.

Način spremljanja: Podlaga za načrtovanje zgledevalnega obiska so opredeljena področja in kazalniki kakovosti v modelu za presojanje in razvijanje kakovosti v svetovalnih središčih ISIO. Na tej podlagi izberemo svetovalno središče za zgledevanje in izpeljemo zgledevanje. Analiza dobre prakse drugega središča je podlaga za vpeljavo izboljšav v naše delo.

Vsake tri leta sodelujemo v kolegialni presoji kakovosti.

Opis: Kolegialna presoja kakovosti je namenjena temu, da sodelavci iz drugih svetovalnih središč presodijo kakovost našega dela na izbranem področju kakovosti ter nam posredujejo povratno informacijo o ugotovitvah ter predloge za potrebne izboljšave.

Način spremljanja: Podlaga za načrtovanje kolegialne presoje kakovosti so opredeljena področja in kazalniki kakovosti v modelu za presojanje in razvijanje kakovosti v svetovalnih središčih ISIO. Povratne informacije in predlogi za izboljšave, ki nam jih na podlagi izpeljane kolegialne presoje posredujejo kolegi presojevalci, so podlaga za vpeljavo izboljšav v naše delo.

Enkrat mesečno imamo kolegij namenjen kakovosti dela

Opis: Vsak mesec imamo kolegij, ki je namenjen kakovosti dela v organizaciji. Na kolegiju predstavi vsaka skupina oz. posameznik kakovost svojega dela in ga z ostalimi analizira ter sprejema pobude za boljše delo.

Način spremljanja: Zapisnik kolegija.

III. RAZVIJANJE KAKOVOSTI

Vsaki dve leti pripravimo akcijski načrt za razvoj kakovosti.

Opis: Na osnovi predlogov interesnih skupin in rezultatov poglobljene samoevalvacije pripravimo akcijski načrt za razvoj kakovosti. Vanj vključimo tudi ugotovljene potrebe po izboljšavah iz letnih spremljav.

Način spremljanja: Svetovalci v svetovalnem središču vsake tri mesece spremljajo in vrednotijo rezultate posameznih faz akcijskega načrta in načrtujejo nadaljnje korake za njegovo uresničitev.

V letnem delovnem načrtu svetovalnega središča, vsako leto opišemo načrte za izboljšanje dosežene ravni kakovosti svetovalnega središča.

Opis: Načrt za izboljšanje kakovosti je sestavni del letnega delovna načrta svetovalnega središča in ga sprejme strateški/strokovni svet svetovalnega središča.

Način spremljanja: Svetovalci v svetovalnem središču ob zaključku leta pripravijo informacijo o realizaciji akcijskega načrta. Strateški svet sprejme poročilo o realizaciji letnega delovnega načrta, katerega sestavni del je tudi informacija o realizaciji načrtovanih izboljšav za tekoče leto.

Vodji svetovalnega središča in svetovalcem omogočamo, da se letno udeležijo najmanj dveh izobraževalnih srečanj, ki jih za svetovalna središča organizira ACS ter drugega usposabljanja povezanega s svetovalnim delom v obsegu najmanj 16 ur.

Opis: Zaposlene spodbujamo, da se usposablajo na področju svetovanja in s področja presojanja in razvijanja kakovosti in jim na ta način omogočamo stalni strokovni razvoj. Načrt izobraževanja je za vsakega posameznika opredeljen v letnem delovnem načrtu svetovalnega središča.

Način spremljanja: Vsak zaposleni za sebe spremlja lastno spopolnjevanje. Enkrat letno – ob zaključnem poročilu o realizacije letnega delovnega načrta svetovalnega središča zberemo podatke o uresničenem spopolnjevanj vseh zaposlenih v svetovalnem središču.

IV. POGOJI ZA URESNIČEVANJE LISTINE KAKOVOSTI

Imamo opredeljen načrten pristop k presojanju in razvijanju kakovosti dejavnosti svetovalnega središča

Opis: Temeljni okvir za dejavnosti presojanja in razvijanja kakovosti nam daje Model za presojanje in razvijanje kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih. Način presojanja in razvijanja kakovosti izkazujemo s to Listino kakovosti, ki jo potrди strateški/strokovni svet in je javno objavljena. Načrtnost procesov presojanja kakovosti zagotavljamo z jasno metodologijo t.i. kroga kakovosti (načrtuj/izpelji/ovrednoti/vpelji izboljšave), ki vključuje jasno načrtovanje, izpeljavo ter presojo rezultatov presojanja kakovosti ter vpeljavo

izboljšav. Načrtnost postopkov samoevalvacije zagotavljamo z opredeljenim načrtom samoevalvacije za dveletni cikel. Rezultate spremljav prikazujemo v letnih poročilih spremljav in poročilih o samoevalvaciji ter o njih opravimo razpravo med zaposlenimi in na strateškem svetu. Temu dodajamo tudi občasne razprave o kakovosti s strokovnimi partnerji in drugimi pomembnimi interesnimi skupinami. Pomemben element načrtnega pristopa pa je tudi opredeljen akcijski načrt za razvoj kakovosti za določeno časovno obdobje.

Način spremljanja: Udejanjanje načrtovanih aktivnosti spremljanja in samoevalvacije zaposleni v svetovalnem središču spremljamo na rednih mesečnih srečanjih, namenjenih vprašanjem kakovosti. Po potrebi načrtovane aktivnosti sprotno korigiramo.

Usposabljam se za sistematično delo pri razvoju kakovosti.

Opis: Imamo 2 sodelavca, ki sta se usposobila za izvajanje samoevalvacij po modelu za presojanje in razvijanje kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih. 3 sodelavci so usposobljeni za uporabo nacionalne spletne zbirke vprašanj. Imamo redna interna usposabljanja za vse (novo)zaposlene. Imamo sprejet dogovor, da se novo pridobljena znanja prenesejo v delovno sredino.

Način spremljanja: Letno poročilo o usposabljanju.

Imamo mesečne pogovore o kakovosti dela

Opis: Mesečno se svetovalci srečujemo pri pregledu dejavnosti in kakovosti, poročamo o svojem delu in načrtujemo izboljšave.

Način spremljanja: Mesečno poročilo o delu svetovalca s predlogi izboljšav na področju kakovosti.

Vsak zaposleni letno poroča o lastnem prispevku k razvoju kakovosti. Poročilo je lahko vključeno v letni razgovor.

Opis: Vsako leto imamo letni razgovor in pogovor zaposlenih o prispevku k razvoju kakovosti, kjer predstavimo svoj prispevek ter ga skupaj ovrednotimo in sprejemamo predloge zaposlenih za izboljšanje kakovosti.

Način spremljanja: Zapisnik o letnem razgovoru.