



**POROČILO O SPREMLJANJU PO MODELU PRESOJANJA IN RAZVIJANJA
KAKOVOSTI V SVETOVALNIH SREDIŠČIH ZA IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH
V LETU 2019**

**SVETOVALNO SREDIŠČE
OSREDNJSLOVENSKE REGIJE**

Februar 2020

Podatke o spremljanju je pripravila:

1. Branka BRICL
svetovalka in vodja projekta ISIO 2019
svetovalno središče Osrednjeslovenske regije

Spremljanje v svetovalnem središču Osrednjeslovenske regije je v letu 2019 potekalo po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih, ki ga je razvil Andragoški center Slovenije.

VSEBINA:

1. UVOD
2. METODOLOGIJA SPREMLJANJA
3. IZPELJAVA SPREMLJANJA
4. PRIKAZ PODATKOV PO PODROČJIH
 - PODROČJE 1: POTENCIALNI SVETOVANCI (CILJNE SKUPINE)
 - PODROČJE 2: OSEBJE
 - PODROČJE 3: VIRI, OPREMA, INFORMACIJSKE BAZE, PRIPOMOČKI
 - PODROČJE 4: SVETOVALNI PROCES
 - PODROČJE 5: PARTNERSTVO
 - PODROČJE 6: INFORMIRANJE IN PROMOCIJA
 - PODROČJE 7: PRESOJANJE IN RAZVIJANJE KAKOVOSTI
 - PODROČJE 8: REZULTATI

PREGLEDNICE:

PREGLEDNICA 1: Svetovalka v svetovalnem središču in odstotek obsega dela, ki ga je v središču opravila v letu 2019

PREGLEDNICA 2: Pregled izobraževanj, povezanih s svetovanjem, v organizaciji ACS, ki se jih je udeležila svetovalka svetovalnega središča Osrednjeslovenske regije v letu 2019

PREGLEDNICA 3: Pregled drugega strokovnega usposabljanja na ACS, ki se ga je udeležila svetovalka svetovalnega središča Osrednjeslovenske regije v letu 2019

PREGLEDNICA 4: Pregled drugega strokovnega usposabljanja, ki se ga je udeležila svetovalka svetovalnega središča Osrednjeslovenske regije v letu 2019

1. UVOD

Svetovalno središče Osrednjeslovenske regije je od leta 2017 eno izmed 17 svetovalnih središč v Sloveniji, ki izvajajo dejavnost informiranja in svetovanja v izobraževanju odraslih. Svetovalno središče Osrednjeslovenske regije je vključeno v mrežo svetovalnih središč v Sloveniji, katerih delo strokovno koordinira Andragoški center Slovenije. Spremljanje v svetovalnem središču je v letu 2019 potekalo po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih, ki ga je razvil Andragoški center Slovenije. Značilnosti spremljanja po modelu so:

- Načrtovalcem strokovnega razvoja svetovalne dejavnosti za odrasle omogoča vpogled v sproten potek in dosežke dejavnosti, ki so podlaga za izboljšave v svetovalnem središču.
- Izvajalcem svetovalne dejavnosti v svetovalnem središču omogoča pregled poteka in dosežke lastne dejavnosti. To je lahko osnova za sprotno usmerjanje poteka dela in vpeljavo morebitnih ukrepov.
- Strateškimi in strokovnim partnerjem omogoča vir informacij o svetovalni dejavnosti in ukrepih za načrtovanje razvoja.

Pri spremljanju sodelujemo z Andragoškim centrom Slovenije:

- kot koordinator svetovalne dejavnosti na nacionalni ravni pomaga razvijati instrumente spremljanja,
- usmerja postopke spremljanja obveznih meril v določenem obdobju spremljanja,
- enkrat na leto pripravi skupno poročilo o spremljanju, ki vsebuje združene podatke spremljav za vsa središča.

Nosilci spremljanja v modelu kakovosti ISIO smo svetovalna središča ISIO. Svetovalna središča skrbimo za sprotno zbiranje podatkov in informacij ter zapise o spremljanju dogovorjenih meril in pripravimo letno poročilo o spremljanju.

V svetovalnem središču Osrednjeslovenske regije je spremljanje potekalo v skladu z načrtom spremljanja posameznih področij, standardov kakovosti, kazalnikov ter meril, določenih z modelom presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih.

2. METODOLOGIJA SPREMLJANJA

V spremljanje je bilo v letu 2019 zajetih osem področij presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih:

- Področje 1: Potencialni svetovanci (ciljne skupine),
- Področje 2: Osebje,
- Področje 3: Viri, oprema, informacijske baze, pripomočki,
- Področje 4: Svetovalni proces,

- Področje 5: Partnerstvo,
- Področje 6: Informiranje in promocija,
- Področje 7: Presojanje in razvijanje kakovosti,
- Področje 8: Rezultati.

Metodi, ki smo jih pri spremljanju uporabili, sta bili analiza dokumentacije in analiza statističnih podatkov iz Aplikacije SDSS.

Z analizo dokumentacije smo zajeli dokumentacijo:

- ki smo jo prejeli ob udeležbi na izobraževalnih srečanjih za ISIO na Andragoškem centru Slovenije,
- o sodelovanju s strateškimi partnerji,
- o sodelovanju s strokovnimi partnerji,
- o bazah podatkov, ki so na razpolago v svetovalnem središču,
- o strokovni literaturi, ki je na razpolago v svetovalnem središču,
- o poteku aktivnosti za presojanje in razvijanje kakovosti,
- Statističnega urada RS, ki vključuje podatke o prebivalcih regije.

3. IZPELJAVA SPREMLJANJA

Spremljanje je potekalo od januarja do decembra 2019. Spremljanje je izvajala svetovalka, ki deluje na področju dejavnosti ISIO v svetovalnem središču Osrednjeslovenske regije.

4. PRIKAZ PODATKOV PO PODROČJIH

PODROČJE 1: POTENCIALNI SVETOVANCI (CILJNE SKUPINE)

Kazalnik:	Dejavni načini pridobivanja svetovancev
Merilo:	Svetovalno središče ima eno ali več dislokacij (1.1.2.1)

Svetovalno središče Osrednjeslovenske regije ima dislokacijo organizirano v Zavodu za prestajanje kazni zapora na Dobu, kjer se izvaja informiranje in svetovanje za obsojence na prestajanju kazni zapora. Po vnaprej določenem in dogovorjenem urniku se izvaja dejavnost informiranja in svetovanja dvakrat na mesec. Dejavnost se izvaja individualno in skupinsko. Po potrebi in predhodnem dogovoru smo organizirali mobilno službo tudi v enotah Zavoda RS za zaposlovanje (OE Ljubljana, OE Domžale) in ostalih zaporih v Sloveniji (ZPKZ Ljubljana in ženski zapor ZPKZ Ig). Dejavnost na dislokacijah smo organizirali z namenom, da omogočimo čim večjemu številu svetovancev ranljivih ciljnih skupin storitev informiranja in svetovanja (brezposelni, osebe z nižjo stopnjo izobrazbe, starejši brezposelni, obsojenci na prestajanju kazni zapora, migranti).

Merilo izpolnjujemo: svetovalno središče ima eno ali več dislokacij.

PODROČJE 2: OSEBJE

Kazalnik:	Vrsta in število osebja v svetovalnem središču
Merili:	Svetovalno središče enega svetovalca s polnim delovnim časom, če izpelje 1000 svetovalnih storitev na leto in ima 800 svetovancev (2.1.1.1)
	Svetovalno delo v obsegu enega polno zaposlenega svetovalca mogoče sestaviti tudi z delom več svetovalcev z nepolnim delovnim časom; pri tem vsaj eden od teh svetovalcev dosega vsaj 70 odstotkov dela za svetovalno središče/svetovanje (2.1.1.2)

Preglednica 1: Svetovalka v svetovalnem središču in odstotek obsega dela, ki ga je v središču opravljala v letu 2019

Svetovalka	Dejavnost, ki jo je izvajal	Obseg dela v dejavnosti
Branka Bricl	ISIO	100%

Merilo izpolnjujemo: Svetovalno središče ima zaposlenega enega svetovalca s polnim delovnim časom.

Kazalnik:	Usposobljenost vodje svetovalnega središča in svetovalca
Merili:	Vodja svetovalnega središča in svetovalec se udeležita najmanj dveh izobraževalnih srečanj na leto, ki jih za svetovalna središča organizira ACS. (2.1.3.1)
	Vodja svetovalnega središča in svetovalec se udeležujeta tudi drugega strokovnega usposabljanja, povezanega s svetovalnim delom, in sicer najmanj 16 ur na leto. (2.1.3.2)

Preglednica 2: Pregled izobraževanj, povezanih s svetovanjem, v organizaciji ACS, ki se jih je udeležila svetovalka svetovalnega središča Osrednjeslovenske regije v letu 2019

Ime in priimek svetovalke	Ime programa	Datum izvedbe	Obseg v urah
Branka Bricl	Spremljanje dejavnosti središč ISIO v letu 2019 ter druge aktualne teme	12.12.2019	6

Preglednica 3: Pregled drugega strokovnega usposabljanja na ACS, ki se jih je udeležila svetovalka svetovalnega središča Osrednjeslovenske regije v letu 2019

Ime in priimek svetovalke	Ime programa	Datum izvedbe	Obseg v urah	Opis vsebine
	Letni posvet o izobraževanju odraslih 2019	19.11.19 20.11.19	16	Strokovno srečanje na temo izobraževanja odraslih.

Preglednica 4: Pregled drugega strokovnega usposabljanja, ki se ga je udeležila svetovalka svetovalnega središča Osrednjeslovenske regije v letu 2019

Ime in priimek svetovalke	Ime programa	Datum izvedbe	Obseg v urah	Opis vsebine
Branka Bricl	Kakovost poklicnega in strokovnega izobraževanja	4.12.19	6	Strokovna konferenca na temo kakovosti v poklicnem in strokovnem izobraževanju (CPI)m
	Spopolnjevanje strokovnih delavcev v IO za delo s ciljno skupino dolgotrajno brezposelnih	17.9.19- 23.10.19	30	Delavnice v okviru projekta Podporne dejavnosti v IO (MIZŠ)
	Usposabljanje za strokovne delavce in mentorje v zaporih	30.1.19- 7.2.19	25	Delavnice v okviru projekta FAIR (Justice EU)
	Mednarodna konferenca MakeLearn & TIIM 2019	15.5.19	6	Predstavitev samostojnega referata v sekciji Vodenje in kakovost v izobraževanju (MFDPŠ)

Merilo delno izpolnjujemo: svetovalka svetovalnega središča se je udeležila enega izobraževalnega srečanja na leto, ki jih za svetovalna središča organizira ACS in drugega strokovnega usposabljanja, povezanega s svetovalnim delom, in sicer najmanj 16 ur na leto.

PODROČJE 3: VIRI, OPREMA, INFORMACIJSKE BAZE, PRIPOMOČKI

Kazalnik:	Strokovna literatura
Merilo:	Svetovalno središče ima na voljo zalogo strokovne literature in strokovnih revij, povezanih s svetovanjem in izobraževanjem.

V svetovalnem središču Osrednjeslovenske regije smo imeli na voljo v letu 2019 različno strokovno literaturo s področja svetovanja in izobraževanja:

- izobraževalni programi,
- novosti na področju izobraževanja,
- načrtovanje izobraževanja,
- ugotavljanje in vrednotenje neformalno pridobljenega znanja,
- usmerjanje in svetovanje pri izbiri poklicne in karijerne poti,
- učenje učenja,
- andragoški pristopi poučevanja in svetovanja,
- komunikacija.

Literaturo z zgoraj navedenih področij smo po potrebi uporabili v procesu svetovanja pred vključitvijo v izobraževanje, pri odločitvi za vključitev v določen izobraževalni program, v času trajanja izobraževanja, če so se pojavile težave in dileme, pri nadaljnjem izobraževanju in pri načrtovanju kariere oziroma za lažje in aktivnejše iskanje zaposlitve.

Na voljo smo imeli tudi svetovalne pripomočke v izobraževanju odraslih, spletno platformo za izobraževanje odraslih v Evropi EPALE <http://www.cmepius.si/izobrazevanje-odraslih/epale/> ter ostale spletne vire npr. <http://www.nrpslo.org/npk.aspx>, <http://www.mojaizbira.si/>, <http://spletisvojojkariero.si/prirocnik>.

Merilo izpolnjujemo: svetovalno središče ima na voljo dovolj strokovne literature povezane s svetovanjem in izobraževanjem. Z aktivnim spremljanjem področja si prizadevamo, da pridobimo tudi novejšo literaturo oziroma poiščemo dostop preko spleta do ustreznih vsebin povezanih s svetovanjem in izobraževanjem.

Kazalnik:	Baze podatkov
Merili:	Svetovalno središče ima bazo podatkov, v kateri so temeljni dokumenti, potrebni za svetovalno delo (vsaj temeljna zakonodaja s področja izobraževanja odraslih, nacionalni razpisi za vpis, pregled javnoveljavnih programov za izobraževanje odraslih, pregled izvajalcev izobraževanja odraslih).

	Svetovalno središče ima svojo regionalno bazo podatkov, v kateri so podatki, pomembni za izobraževanje in učenje odraslih v njihovem okolju (vsaj izvajalce izobraževalnih programov, izobraževalne programe, ponudbo formalnega in neformalnega izobraževanja, različne oblike pomoči idr.)
--	--

V svetovalnem središču smo v letu 2019 razpolagali z bazo podatkov, v kateri imamo naslednje dokumente:

- Pregled zakonskih in podzakonskih aktov iz vzgoje in izobraževanja. http://www.mizs.gov.si/si/zakonodaja_in_dokumenti/veljavni_predpisi_s_podrocja_i_zobrazevanja/
- Shema izobraževalnega sistema: http://www.mizs.gov.si/fileadmin/mizs.gov.si/pageuploads/podrocje/Struktura/She_ma_izobrazevanja_2018_19.pdf
- Opis izobraževalnih programov poklicnega in strokovnega izobraževanja: <http://www.mojaizbira.si/>
- Pregled ponudbe izobraževalnih programov Kam po znanje: <https://pregled.acs.si/>
- Baza podatkov na spletni strani ACS: <http://isio.acs.si/povezave/index.php?nid=20&id=219>
- Programi in izvajalci v izobraževanju odraslih: http://www.mizs.gov.si/fileadmin/mizs.gov.si/pageuploads/podrocje/odrasli/Razpis_18-19/Informacije_2018-19.pdf
- Programi za stalno strokovno spopolnjevanje zaposlenih v vzgoji in izobraževanju: <https://lim3.mss.edus.si/Katis/Uvodna.aspx>
- Pregled nacionalnih poklicnih kvalifikacij: <http://www.nrpslo.org/>
- Razpis za srednje splošno ter poklicno in strokovno izobraževanje za mladino: http://www.mizs.gov.si/si/delovna_podrocja/direktorat_za_srednje_in_visje_solstvo_ter_izobrazevanje_odraslih/srednjesolsko_izobrazevanje/vpis_v_srednje_sole/vpis_201819/
- Razpis za višje strokovno izobraževanje za mladino in odrasle: http://www.mizs.gov.si/si/delovna_podrocja/direktorat_za_srednje_in_visje_solstvo_ter_izobrazevanje_odraslih/visjesolsko_izobrazevanje/vpis/
- Razpis za vpis v visoko šolstvo za mladino in odrasle: http://www.mizs.gov.si/si/delovna_podrocja/direktorat_za_visoko_solstvo/sekto_r_z_a_visoko_solstvo/razpis_za_vpis/
- Razpisi za dejavnosti v podporo izobraževanju odraslih: http://www.mizs.gov.si/si/delovna_podrocja/direktorat_za_srednje_in_visje_solstvo_ter_izobrazevanje_odraslih/izobrazevanje_odraslih/dejavnosti_v_podporo_izobrazevanju_odraslih/
- Štipendije za izobraževanje mladih in odraslih: <http://www.sklad-kadri.si/si/stipendije/>
- Sofinanciranje šolnin Dvig izobrazbene ravni 2017: http://www.sklad-kadri.si/si/razpisi-in-objave/aktualni_razpisi/

- Zavodi in institucije, povezane z izobraževanjem odraslih: Državni izpitni center, Center RS za poklicno izobraževanje, Obrtno podjetniška zbornica Slovenije, Karierni centri Univerze v Ljubljani, Borza znanja, Borza dela, Mestna knjižnica Ljubljana, Mestna občina Ljubljana, Center za socialno delo, Zavod RS za zaposlovanje, Javni študentski, razvojni, invalidski in preživninski sklad Republike Slovenije.
- Tuje povezave: EURES, razpisi EU za izobraževanje (CMEPIUS), spletne strani Evropske unije, tuje organizacije in dejavnosti za svetovanje v izobraževanju.

Nacionalna baza podatkov je na voljo v elektronski in tiskani obliki:

- baza podatkov – spletni naslovi (dostopna na spletni strani projekta ISIO):
<http://isio.acs.si/povezave/index.php?nid=20&id=219>
- baza podatkov – tiskana gradiva (dostopna v svetovalnem središču).

V svetovalnem središču smo v letu 2019 razpolagali z regionalno bazo podatkov, v kateri imamo naslednje dokumente in podatke o:

- izobraževalnih programih,
- izvajalcih izobraževanja in učenja odraslih,
- ponudbi neformalnega izobraževanja različnih društev in drugih nevladnih organizacij, projektih, namenjenih izobraževanju in učenju odraslih v našem okolju,
- različnih oblikah pomoči, ki so namenjene odraslim v našem okolju (npr. finančne, socialne).

Merilo izpolnjujemo: svetovalno središče ima bazo podatkov, v kateri so temeljni dokumenti, potrebni za svetovalno delo. Imamo tudi svojo regionalno bazo podatkov, v kateri so podatki, pomembni za izobraževanje in učenje odraslih v njihovem okolju.

PODROČJE 4: SVETOVALNI PROCES

Kazalnik:	Trajanje svetovalnega procesa
Merilo:	Svetovalni proces lahko poteka tudi drugače, npr. z organizacijo informacijskega koticika, s kontaktno oddajo na radiu, televiziji, s svetovalnim koticikom v časniku. (4.1.3.2)

Poleg osebnega, telefonskega svetovanja, svetovanja po spletu in elektronski pošti smo v letu 2019 izvajali tudi druge načine svetovanja in sicer:

- mediji: objave na spletni strani JZ Cene Štupar-CILJ glede aktualnih dogajanj, na Facebook JZ Cene Štupar-CILJ, radio Aktual,
- promocijsko gradivo: letaki svetovalnega središča Osrednjeslovenske regije in časopis INFO ISIO (v zavodu, knjižnice, zdravstveni dom in druge ustanove),
- dogodki: prireditve, delavnice in predstavitve v okviru TVU 2019, Dnevi svetovanih središč 2019 in Festival U3ŽO.

Merilo izpolnjujemo: svetovalni proces lahko poteka tudi drugače, npr. z organizacijo informacijskega kotička, z objavo na radiu, z organizacijo mobilne svetovalne službe ter z informacijami na dogodkih ter z objavami na spletu in družabnih omrežjih.

PODROČJE 5: PARTNERSTVO

Kazalnik:	Strateški partnerji
Merilo:	Svetovalno središče ima oblikovano partnersko mrežo strateških partnerjev; ta zajema najpomembnejše subjekte, ki načrtujejo in odločajo o lokalnem razvoju ter razvoju ljudi (vsaj zastopniki občin/e, zavodov za zaposlovanje, organizacij s področja regionalnega razvoja, območnih enot gospodarske in obrtne zbornice). (5.1.1.1)

V svetovalnem središču smo v letu 2019 oblikovali partnersko mrežo naslednjih strateških partnerjev:

1. Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport,
2. Mestna občina Ljubljana,
3. CDI Univerzum,
4. Javni zavod Cene Štupar-Center za izobraževanje Ljubljana,
5. Zavod RS za zaposlovanje, OE Ljubljana,
6. Center za socialno delo Ljubljana-Šiška,
7. Območna obrtna zbornica Ljubljana-Vič,
8. Zveza svobodnih sindikatov Slovenije, Območna organizacija ZSSS Ljubljana in okolica,
9. Regionalna razvojna agencija Ljubljanske urbane regije,
10. Biotehniški izobraževalni center Ljubljana,
11. GZS zbornica osrednjeslovenske regije.

Od leta 2017 dalje imata obe svetovalni središči, ki delujeta na področju osrednjeslovenske regije, enotni skupni strateški svet.

Merilo izpolnjujemo: svetovalno središče ima oblikovano partnersko mrežo strateških partnerjev; ta zajema najpomembnejše subjekte, ki načrtujejo in odločajo o lokalnem razvoju ter razvoju ljudi (zastopniki občine, zavod za zaposlovanje, organizacije s področja regionalnega razvoja, območnih enot gospodarske in obrtne zbornice).

Kazalnik:	Sodelovanje strateških partnerjev pri načrtovanju razvoja svetovalnega središča
Merilo:	Svetovalno središče vsaj enkrat na leto preveri svoje načrte skupaj s strateškimi partnerji. (5.1.2.1)

Strateški svet pri svetovalnem središču se je v letu 2019 sestal enkrat (15.3.2019). Glavne obravnavane teme so bile:

- predstavitev projektov, ki delujejo v okviru svetovalnega središča,
- načrtovanje in izvedba skupnih aktivnosti na področju vseživljenjskega učenja,
- sodelovanje pri ugotavljanju potreb po znanju in kompetencah svetovancev,
- promocijski in strokovni dogodki,
- povezovanje in izmenjava izkušenj,
- seznanitev s ciljnimi skupinami, katerim se bo v prihodnje prioritarno posvečalo svetovalno središče z dejavnostjo svetovanja in informiranja v izobraževanju odraslih,
- pomen svetovanja, informiranja in razvoja kompetenc svetovancev v postopkih ISIO dejavnosti za odrasle, s poudarkom na manj izobraženih in ostalih ranljivih skupinah.

Na seji so bili obravnavani tudi načrti svetovalnega središča.

Merilo izpolnjujemo: svetovalno središče vsaj enkrat na leto preveri svoje načrte skupaj s strateškimi partnerji.

Kazalnik:	Sodelovanje strateških partnerjev pri vrednotenju delovanja svetovalnega središča
Merilo:	Svetovalno središče vsaj enkrat na leto ovrednoti delo svetovalnega središča skupaj s strateškimi partnerji. (5.1.3.1)

Strateški svet pri svetovalnem središču se je v letu 2019 z namenom ovrednotenja dela svetovalnega središča sestal enkrat. Predstavljena in obravnavana je bila vsebina Poročila o realizaciji letnega načrta dela svetovalnega središča za leto 2018 in Poročila o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2018.

Merilo izpolnjujemo: svetovalno središče vsaj enkrat na leto ovrednoti delo svetovalnega središča skupaj s strateškimi partnerji.

Kazalnik:	Strokovni partnerji
Merila:	Svetovalno središče ima oblikovano partnersko mrežo strokovnih partnerjev; ta zajema mrežo organizacij, ki v lokalnem okolju delujejo v svetovanju ali izobraževanju odraslih (vsaj zastopniki izobraževalnih organizacij, ki izobražujejo odrasle, drugih svetovalnih organizacij, zavodov za zaposlovanje). (5.1.4.1)
	Strokovni partnerji so povezani v strokovni aktiv. (5.1.4.2)
	Strokovni aktiv razpravlja in sprejema strokovne usmeritve, povezane z delovanjem svetovalnega središča. (5.1.4.3)

V svetovalnem središču imamo oblikovano partnersko mrežo naslednjih strokovnih partnerjev:

1. Zavod RS za zaposlovanje, OE Ljubljana
2. Zavod za prestajanje kazni zapora Dob
3. Zavod za prestajanje kazni zapora Ljubljana
4. Zavod za prestajanje kazni zapora Ig
5. Center za socialno delo-Šiška
6. Center za socialno delo-Bežigrad
7. Mestna knjižnica Ljubljana
8. Biotehniški izobraževalni center Ljubljana
9. Območna obrtna zbornica Ljubljana-Vič
10. CDI Univerzum

V svetovalnem središču smo imeli v letu 2019 oblikovan strokovni aktiv:

- partnerska mreža svetovalnega središča Osrednjeslovenske regije,
- sodelovanje in dejavnosti na dnevih svetovalnih središč.

V svetovalnem središču imamo oblikovan strokovni aktiv, katerega glavne naloge so:

- usmerjanje delovanja svetovalnega središča na regionalni ravni
- izmenjava strokovnih mnenj, primerov dobre prakse, baz podatkov in ostalih pomembnih informacij o izobraževanju in svetovalni podpori odraslim v regiji
- povezovanje deležnikov na področju informiranja, svetovanja in izobraževanja v regiji
- promocija.

Na srečanju strokovnega aktiva v marcu 2019 smo razpravljali o naslednjih strokovnih usmeritvah delovanja svetovalnega središča:

- predstavitev projektov, ki delujejo v okviru svetovalnega središča,
- seznanitev s ciljnim skupinami, katerim se bo v prihodnje prioriteto posvečalo svetovalno središče z dejavnostjo svetovanja in informiranja v izobraževanju odraslih
- obravnava potreb ranljivih ciljnih skupin-migrantov, obsojencev na prestajanju kazni zapora, brezposelnih predvsem nižje izobraženih, starejših in dolgotrajno brezposelnih, da bi ugotovili, kaj te skupine odraslih posebej potrebujejo ter kaj in kako lahko svetovalno središče nudi svetovancem podporo v smislu informiranja in svetovanja,
- predstavitev in uporaba različnih svetovalnih pripomočkov v procesu svetovalnega dela in izmenjava primerov dobrih praks,
- pomen, aktivno uvajanje in izmenjava primerov dobrih praks v procesu terenskega informiranja in svetovanja, »outreach«,
- pomen svetovanja, informiranja in razvoja kompetenc svetovancev v postopkih ISIO dejavnosti za odrasle, s poudarkom na manj izobraženih in ostalih ranljivih skupinah ,

- skupna promocija.

Merilo izpolnjujemo: svetovalno središče ima oblikovano partnersko mrežo strokovnih partnerjev; ta zajema mrežo organizacij, ki v lokalnem okolju delujejo v svetovanju ali izobraževanju odraslih (zastopniki izobraževalnih organizacij, ki izobražujejo odrasle, drugih svetovalnih organizacij, zavod za zaposlovanje). Strokovni partnerji so povezani v strokovni aktiv. Strokovni aktiv razpravlja in sprejema strokovne usmeritve, povezane z delovanjem svetovalnega središča.

Kazalnik:	Sodelovanje strokovnih partnerjev pri izpeljavi svetovalnega procesa
Merilo:	Svetovalno središče pri izpeljavi svetovalnega procesa v skladu s svetovančevimi potrebami vključuje strokovne partnerje. (5.1.5.1)

Svetovalno središče je pri obravnavi strank v letu 2019 v svetovalni proces vključeval tudi strokovne partnerje in sicer Zavod RS za zaposlovanje, območna služba Ljubljana (v primerih brezposelnih strank), Center za socialno delo Ljubljana-Bežigrad (posamezniki, ki potrebujejo socialno pomoč in iskalci prostovoljnega dela), izobraževalni centri in srednje šole (odrasli, ki se odločajo za prekvalifikacijo ali dvig izobrazbene ravni). Svetovalnih obravnav, v katere so bili vključeni tudi partnerji, je bilo malo. Sodelovanje s partnerji se nanaša v glavnem v situacijah, ko gre za specifične ali zapletene svetovalne primere.

Merilo izpolnjujemo: svetovalno središče pri izpeljavi svetovalnega procesa v skladu s svetovančevimi potrebami vključuje strokovne partnerje.

PODROČJE 6: INFORMIRANJE IN PROMOCIJA

Kazalnik:	Načrtnost
Merilo:	Svetovalno središče ima opredeljen najmanj letni načrt informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitve dejavnosti (6.1.1.1)

V svetovalnem središču smo imeli za leto 2019 opredeljen letni načrt informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitev dejavnosti, v katerem so opredeljene aktivnosti: informiranje brezposelnih na Zavodu RS za zaposlovanje, območne enote, preko medijev in spletnih strani (spletna stran JZ Cene Štupar-CILJ), Facebook stran našega zavoda, svetovalni kotiček v zavodu, informiranje v ZPKZ Dob, Ljubljana in Ig, obveščanje preko letakov na frekventno obiskanih mestih v regiji (knjižnice, zdravstveni domovi, šole in druge ustanove). Obveščanje in promocija ob dnevih svetovalnih središč v septembru 2019. V času TVU 2019 smo izvedli predstavitve in delavnice – maj, junij 2019. Sodelovali smo na stojnici MOL-a na Festivalu U3ŽO, september 2019.

Merilo izpolnjujemo: svetovalno središče ima opredeljen letni načrt informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitve dejavnosti.

Kazalnik:	Pogostost
Merilo:	Svetovalno središče ima vsaj eno obliko stalnega informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitve dejavnosti (6.1.2.1)

V svetovalnem središču smo v letu 2019 imeli vsaj eno stalno obliko informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitve dejavnosti in sicer na spletni strani zavoda Cene Štupar-CILJ, Facebook strani našega zavoda, spletna stran ISIO, na oglasni deski našega zavoda in ZRSZ-območna služba Ljubljana.

Merilo izpolnjujemo: svetovalno središče ima vsaj eno obliko stalnega informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitve dejavnosti.

Kazalnik:	Raznovrstnost
Merilo:	Svetovalno središče izpeljuje informiranje in promocijo po različnih medijih (radiu, časnikih, televiziji, spletu, letakih, plakatih, oglasnih deskah) (6.1.3.1)

V svetovalnem središču smo v letu 2019 izpeljevali informiranje in promocijo po različnih medijih in sicer najpogosteje na spletnih straneh JZ Cene Štupar-CILJ, Facebook našega zavoda, ISIO, letaki in objave na oglasnih deskah, svetovalnem kotičku, radio, promocija ob dnevih svetovalnih središč, na Festivalu U3ŽO in v Tednu vseživljenjskega učenja.

Merilo izpolnjujemo: svetovalno središče izpeljuje informiranje in promocijo po različnih medijih (radiu, časnikih, televiziji, spletu, letakih, plakatih, oglasnih deskah).

PODROČJE 7: PRESOJANJE IN RAZVIJANJE KAKOVOSTI

Kazalnik:	Načrtovanje (7.1.1.2)
Merilo:	Svetovalno središče ima opredeljen načrt samoevalvacije za določeno časovno obdobje.

V letu 2017 smo pričeli dvoletni cikel samoevalvacije 2017-2018. ACS je predlagal tri možna področja samoevalvacije z izbranimi standardi ter pripadajočimi kazalniki kakovosti: potencialni svetovanci, svetovalni proces in rezultati. Dogovor za osrednje slovensko regijo je, da se izpelje ena samoevalvacija in sicer za področje-rezultati. Za izpeljavo je zadolžen CDI Univerzum, ki mora od vseh partnerjev v projektu ESS Svetovanje v izobraževanju odraslih 2016-2022 pridobiti podatke in v končni fazi izdelati samoevalvacijsko poročilo, ki mu po

razpravi sledi še akcijski načrt. Konec maja 2017 je bil pripravljen in predstavljen samoevalvacijski načrt z naslednjimi elementi:

- področje 1: rezultati
- kazalnik kakovosti: zadovoljstvo strank
- standard kakovosti (8.2): stranke svetovalnega središča so zadovoljne s kakovostjo svetovalnih storitev in menijo, da so storitve pripomogle k rešitvi njihovega problema
- samoevalvacijska vprašanja: 8.2.1. zadovoljstvo strank
 - 8.2.2. prispevek svetovalnega središča k rešitvi problema svetovanca
- subjekti: svetovanci
- metode: anketa, analiza dokumentacije
- merila: 8.2.1.1. vsaj 75 odstotkov vprašanih svetovancev je zadovoljnih s storitvami svetovalnega središča
 - 8.2.1.2. vsaj 50 odstotkov vprašanih svetovancev, ki še niso rešili svojega problema, je zadovoljnih s storitvijo svetovalnega središča
 - 8.2.2.1. vsaj 75 odstotkov vprašanih svetovancev, ki so rešili svoj problem, meni, da je pomoč svetovalnega središča pripomogla k rešitvi njihovega problema

V nadaljevanju je proces samoevalvacije potekal po navedeni časovnici:

- priprava načrta samoevalvacije: maj-junij 2017
- priprava instrumentov: september-oktober 2017
- izpeljava samoevalvacije-zbiranje podatkov: november – december 2017

Merilo izpolnjujemo: svetovalno središče ima opredeljen načrt samoevalvacije za določeno časovno obdobje.

Kazalnik:	Izpeljava (7.1.2.1)
Merilo:	Svetovalno središče izpeljuje samoevalvacijo po samoevalvacijskem načrtu.

Po sprejetju samoevalvacijskega načrta v maju 2017 je sledila priprava instrumenta za izvedbo anketiranja. Pripravljen je bil vprašalnik, s katerim smo anketirali svetovance. Podatke smo zbirali do konca leta 2017.

Merilo izpolnjujemo: svetovalno središče izpeljuje samoevalvacijo po samoevalvacijskem načrtu.

Kazalnik:	Predstavitev rezultatov presojanja kakovosti(7.1.3.1)
Merilo:	Svetovalno središče po samoevalvacijskem načrtu pripravi samoevalvacijsko poročilo in izpelje razpravo.

Podatke, ki smo jih pridobili s pomočjo anketiranja smo posredovali CDI Univerzum, ki je bil zadolžen za pripravo samoevalvacijskega poročila. Sledila je razprava in priprava akcijskega načrta za razvoj kakovosti. Časovnica aktivnosti:

- analiza in priprava samoevalvacijskega poročila: januar – februar 2018,
- razprava o samoevalvacijskem poročilu in priprava akcijskega načrta izboljšav: marec 2018.

Merilo izpolnjujemo: svetovalno središče je po samoevalvacijskem načrtu pripravilo samoevalvacijsko poročilo in izpeljalo razpravo v sodelovanju s CDI Univerzum oziroma njihovim svetovalnim središčem, ki tudi deluje v osrednjeslovenski regiji.

Kazalnik:	Vpeljava izboljšav(7.1.4.1)
Merilo:	Svetovalno središče ima opredeljen akcijski načrt za razvoj kakovosti za določeno časovno obdobje in ga tudi uresničuje.

Aktivnosti, ki so predvidene po razpravi o samoevalvacijskem poročilu:

- priprava akcijskega načrta izboljšav: april 2018
- vpeljevanje izboljšav: april-december 2018
- ovrednotenje izboljšav: januar 2019

Vpeljava izboljšav: april – december 2018:

- pregled uporabe pripomočkov za svetovanje: ali pri svetovanju uporabljamo različne svetovalne pripomočke za potrebe različnih ciljnih skupin in kako pogosto? Katere svetovalne pripomočke uporabljamo pri svojem delu? Ali imamo na voljo ustrezne svetovalne pripomočke za spoznavanje svetovanca in njegovih potreb?
- obravnava rezultatov analize na strokovnem aktivu 20.4. 2018,
- spoznavanje svetovanca in njegovih potreb (tudi s pomočjo svetovalnih pripomočkov),
- uporaba različnih svetovalnih pripomočkov: primeri dobrih praks na strokovnem aktivu : 22.5. 2018
- usposabljanje za uporabo pripomočkov na področju kariernega svetovanja: 7.9. 2018.
- načrtovanje možnih rešitev (tudi z uporabo svetovalnih pripomočkov).

Ovrednotenje izboljšav: januar 2019

Ovrednotenje vpeljanih 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.

Izdelali smo analizo uporabe pripomočkov v letu 2018 ter jo primerjati z rezultati analize za leto 2017.

V januarju 2019 smo spremljali rezultate zadovoljstva svetovancev s svetovanjem.

Skupna ocena izkušnje s svetovanjem: 80% strank meni, da so bile jasno podane informacije, spodbude, razumevanje potreb svetovanca, koristne informacije zadovoljnih z izkušnjo svetovanja, 16% je delno zadovoljnih, 4% ni zadovoljnih z izkušnjo svetovanja.

Rezultati vprašanja: ali ste na splošno zadovoljni s potekom svetovanja? 85% strank je na splošno zadovoljnih s potekom svetovanja, 12% je delno zadovoljnih, 3% strank ni bilo zadovoljnih s potekom svetovanja.

Merilo izpolnjujemo: svetovalno središče ima opredeljen akcijski načrt za razvoj kakovosti za določeno časovno obdobje in ga tudi uresničuje v sodelovanju s CDI Univerzum.

PODROČJE 8: REZULTATI

Kazalnik:	Demografske lastnosti svetovancev
Merilo:	Sestava svetovancev po spolu se ne razlikuje za več kot 20 odstotkov sestave po spolu vsega prebivalstva v regiji. (8.1.3.1)
	V svetovalnem središču je med vsemi svetovanci vsaj enak odstotek brezposelnih, kot je odstotek registrirane brezposelnosti v regiji. (8.1.3.3)

Svetovalno središče je v 2019 svetovalo 384 strankam (od tega je bilo 38% moških in 62% žensk). Glede na sestavo po spolu v regiji, ki je 49% moških in 51% žensk, se struktura po spolu svetovancev v svetovalnem središču ne razlikuje več kot 20%.

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2019 svetovali 34% manj izobraženim (manj kot srednja izobrazba), sledijo dolgotrajno brezposelni 26%, migranti in priseljenci 12%, osebe na prestajanju kazni zapora 8% in starejši. Stopnja brezposelnosti v regiji je 7%.

Merilo izpolnjujemo: sestava svetovancev po spolu se ne razlikuje za več kot 20 odstotkov sestave po spolu vsega prebivalstva v regiji. V svetovalnem središču je med vsemi svetovanci vsaj enak odstotek brezposelnih, kot je odstotek registrirane brezposelnosti v regiji.

Kazalnik:	Prednostne ciljne skupine z vidika lokalnega in regionalnega okolja
Merilo:	Med svetovanci je vsaj 50 odstotkov strank, ki izhajajo iz prednostnih ciljnih skupin iz lokalnega okolja. (8.1.5.1)

V svetovalnem središču ocenjujemo, da smo v letu 2019 svetovali 83% strankam, ki izhajajo iz prednostnih ciljnih skupin iz lokalnega okolja, večinoma so bile to stranke: dolgotrajno brezposelni, obsojenci na prestajanju kazni zapora, migranti in priseljenci, manj izobraženi z manj kot srednjo izobrazbo in starejši brezposelni.

Merilo izpolnjujemo: med svetovanci je vsaj 50 odstotkov strank, ki izhajajo iz prednostnih ciljnih skupin iz lokalnega okolja.

poročilo pripravila:

Branka Bricl
svetovalka in vodja projekta ISIO 2019
svetovalno središče Osrednjeslovenske regije

direktor:

mag. Bojan Hajdinjak
Cene Štupar-CILJ