Návod k vyplňování výstupního dotazníku

(Určeno pro příjemce Výzvy SC_25_001)

1. Účel výstupního dotazníku

Výstupní dotazník slouží k jednotnému sběru informací o výsledcích a dopadech podpory poskytované v rámci Programu švýcarsko-české spolupráce.

Cílem dotazníku není evidovat všechny podpořené osoby, ale vyhodnotit přínos podpory u osob, kterým byla poskytnuta opakovaná nebo kontinuální podpora a u nichž lze posoudit změnu situace nebo dosažený pokrok. Celkový počet podpořených osob vykazovaný ve Zprávách o realizaci proto může být vyšší než počet vyplněných výstupních dotazníků.

Informace získané prostřednictvím dotazníku budou využity na úrovni Zprostředkovatele programu k monitorování, vyhodnocování výsledků programu a reportování vůči švýcarské straně.

2. Kdy dotazník vyplňovat

Dotazník se vyplňuje zejména u osob:

- kterým byla poskytována podpora opakovaně nebo dlouhodobě,
- u nichž je možné vyhodnotit dosažené výsledky,
- jejichž situace se v průběhu podpory změnila nebo bylo možné sledovat určitý pokrok.

Dotazník se zpravidla nevyplňuje:

- u jednorázových kontaktů,
- u anonymních služeb, kde není možné sledovat vývoj situace klienta,
- v případech, kdy poskytovatel nemá dostatek informací k odpovědnému vyhodnocení výsledků podpory.

Počet osob vykázaných v monitorovacích zprávách může být vyšší než počet vyplněných výstupních dotazníků.

3. Obecné zásady vyplňování

- Dotazník vyplňuje pracovník poskytovatele podpory.
- Odpovědi vycházejí z informací dostupných v době ukončení podpory.
- Není požadováno dodatečné dohledávání informací po ukončení práce s klientem.
- Při vyplňování je vhodné vycházet z odborného posouzení pracovníka, dokumentace případu, komunikace s klientem a dalších dostupných podkladů.
- Pokud nelze některou skutečnost spolehlivě posoudit, není vhodné odpověď odhadovat bez dostatečné opory v dostupných informacích.

Přehled otázek a pokyny k vyplnění

Otázka	Co zjišťuje	Kdo/na základě čeho odpovídá	Pokyn
1-8	Základní informace o podpořené osobě a typu podpory	Pracovník projektu	Vyplňuje se podle údajů evidovaných v projektu.
9	Stav procesu uznávání kvalifikace	Pracovník projektu	Uvádí se skutečný stav v době ukončení podpory. Nehodnotí se očekávaný budoucí výsledek.
10	Přínos podpory při překonávání překážek v uznávání kvalifikace	Pracovník projektu	Posuzuje se přínos poskytnuté podpory, nikoliv pouze konečný výsledek řízení.
11	Přínos podpory ke získání zaměstnání odpovídajícího kvalifikaci	Pracovník projektu	Vyhodnocuje se na základě informací dostupných v době ukončení podpory. Není vyžadováno následné sledování klienta po ukončení podpory.
12	Naplnění cílů podpory	Pracovník projektu	Odpověď vychází z odborného posouzení pracovníka, průběhu spolupráce a dosažených výsledků.
13	Celkové zlepšení situace klienta	Pracovník projektu	Hodnotí se změna situace klienta v důsledku poskytnuté podpory.
14	Oblasti, ve kterých došlo ke zlepšení	Pracovník projektu	Lze označit více odpovědí. Zachycuje všechny oblasti, ve kterých podpora přinesla pozitivní změnu.
15	Nejvýznamnější výsledek podpory	Pracovník projektu	Vybere se jeden hlavní přínos podpory, který měl pro klienta největší význam.

Otázka	Co zjišťuje	Kdo/na základě čeho odpovídá	Pokyn
16	Hodnocení přínosu podpory klientem	Klient nebo pracovník na základě dostupných informací	Pokud není možné získat zpětnou vazbu klienta, lze odpověď vyplnit na základě odborného posouzení. Pokud nejsou k dispozici dostatečné informace, vyplnění dotazníku není vyžadováno.
17	Zlepšení schopnosti orientovat se a fungovat v běžném životě v ČR	Pracovník projektu	Zaměřuje se na praktické kompetence, orientaci v systému a schopnost samostatně řešit běžné situace.
18	Dopad podpory na integraci a začlenění	Pracovník projektu	Zaměřuje se na širší společenské začlenění, samostatnost a participaci.

Specifické situace

Situace	Doporučený postup
Klient využil pouze jednorázovou službu	Dotazník se zpravidla nevyplňuje.
Klient využil anonymní telefonickou službu	Dotazník se zpravidla nevyplňuje, pokud není možné vyhodnotit změnu situace klienta.
Klient ukončil spolupráci předčasně	Pracovník vyplní dotazník pouze tehdy, pokud má dostatek informací pro odpovědné vyhodnocení.
Klienta se po ukončení podpory nepodařilo kontaktovat	Nevyžaduje se zjišťování dodatečných informací. Vychází se ze znalostí dostupných v okamžiku ukončení podpory.
Klient dosáhl více pozitivních změn	V otázce 14 lze označit více oblastí. V otázce 15 se vybere pouze nejvýznamnější výsledek.
Počet podpořených osob je vyšší než počet vyplněných dotazníků	Je to v pořádku. Dotazník není určen pro všechny podpořené osoby, ale pouze pro osoby, u nichž lze vyhodnotit výsledky podpory.

Doporučení pro poskytovatele podpory

Při vyplňování dotazníku doporučujeme vycházet z následujících zásad:

- odpovědi vyplňovat podle informací známých v době ukončení podpory,
- nevytvářet dodatečné administrativní zatížení spojené s dohledáváním klientů po ukončení podpory,
- využívat odborný úsudek pracovníka a znalost konkrétního případu,
- zachovávat jednotný přístup k hodnocení v rámci celé organizace,
- v případě pochybností konzultovat metodický výklad se Zprostředkovatelem programu.

Výklad jednotlivých otázek

Otázka č. 1-8

Tyto otázky slouží ke zjištění základních charakteristik podpořené osoby a typu poskytnuté podpory.

Vyplňujte podle údajů evidovaných v projektu.

Otázka č. 9

Stav procesu uznávání kvalifikace

Vyplňuje se pouze u osob, kterým byla poskytována podpora v oblasti uznávání kvalifikace.

Posuzuje se aktuální stav v době ukončení podpory, nikoliv očekávaný budoucí výsledek.

Otázka č. 10

Překonání překážek při uznávání kvalifikace

Cílem otázky je zjistit, do jaké míry podpora pomohla klientovi orientovat se v procesu uznávání kvalifikace a překonat související překážky.

Otázka sleduje přínos podpory samotné, nikoliv konečný výsledek řízení.

Otázka č. 11

Přínos podpory pro získání zaměstnání

Otázka sleduje, zda podpora přispěla k získání zaměstnání odpovídajícího kvalifikaci klienta.

Nejedná se pouze o zjištění, zda klient získal zaměstnání, ale také o posouzení přínosu podpory k tomuto výsledku.

Pokud v době ukončení podpory není výsledek znám, vychází pracovník z informací dostupných v daném okamžiku. Není požadováno následné sledování klienta pouze za účelem zodpovězení této otázky.

Otázka č. 12

Naplnění cílů podpory

Otázka zjišťuje, do jaké míry byly prostřednictvím poskytnuté podpory naplněny cíle stanovené pro danou osobu.

Odpověď poskytuje pracovník na základě odborného posouzení případu, nikoliv výhradně na základě subjektivního hodnocení klienta.

Při hodnocení lze zohlednit například:

- dosažené výsledky,
- míru samostatnosti klienta,
- splnění plánovaných kroků,
- zpětnou vazbu klienta.

Otázka č. 13

Celkové zlepšení situace klienta

Posuzuje se, zda podpora přispěla ke zlepšení situace podpořené osoby.

Nejde pouze o dosažení konkrétního administrativního výsledku, ale i o zlepšení orientace, zvýšení kompetencí nebo odstranění překážek.

Otázka č. 14

Oblasti, ve kterých došlo ke zlepšení

Otázka sleduje všechny oblasti, ve kterých podpora přinesla pozitivní změnu.

Lze označit více odpovědí.

Příklad:

Klient získal lepší orientaci v institucích, zlepšil své jazykové kompetence a našel zaměstnání. V takovém případě lze označit všechny relevantní oblasti.

Otázka č. 15

Nejvýznamnější přínos podpory

Na rozdíl od otázky č. 14 se zde určuje jeden hlavní výsledek podpory.

Pokud podpora přinesla více pozitivních změn, pracovník vybere tu, která měla pro klienta největší význam.

Otázka č. 16

Hodnocení přínosu podpory klientem

Otázka zachycuje pohled klienta na přínos poskytnuté podpory.

Pokud je klient k dispozici, doporučuje se vycházet z jeho přímé zpětné vazby.

Pokud klient ukončil spolupráci předčasně a není možné zpětnou vazbu získat, může pracovník odpověď vyplnit na základě dostupných informací a znalosti případu.

Pokud však nemá dostatek podkladů pro odpovědné vyhodnocení, není vyplnění dotazníku v takovém případě vyžadováno.

Otázka č. 17

Praktické fungování klienta

Otázka zjišťuje, zda podpora zlepšila schopnost klienta orientovat se v běžném životě v České republice.

Může se jednat například o:

- orientaci v systému služeb,
- komunikaci s úřady,
- orientaci v právech a povinnostech,
- schopnost samostatně řešit běžné životní situace.

Otázka č. 18

Celková integrace a začlenění

Otázka sleduje širší dopad podpory na začlenění klienta do společnosti.

Může se týkat například:

- sociálního začlenění,
- navazování sociálních kontaktů,
- posílení samostatnosti,
- aktivní účasti ve společnosti.

Nejedná se tedy o totožnou oblast jako u otázky č. 17. Klient může vykazovat zlepšení v jedné oblasti, aniž by došlo k významné změně v oblasti druhé.

Kontaktní místo pro dotazy

V případě nejasností ohledně vyplňování výstupního dotazníku se mohou příjemci obracet na Zprostředkovatele programu. Nejčastější metodické dotazy budou průběžně zohledňovány při aktualizaci FAQ.