

Obsah

Úvod	5
Projekt „Vpracování vzorové metodiky hodnocení kvality poskytovaných služeb pro oblast sociální intervence - poradenství“	7
Zkušenosti s hodnocením sociálních služeb z pohledu poskytovatele aneb „O pozitivním narušení“	9
Hodnocení kvality služeb poskytovaných v komplexu služeb poradenství	11
1. Východiska	13
2. Cíle, metody a průběh hodnocení	19
3. Sebehodnotící inventář	25
4. Rozhovor s poradcem	41
5. Rozhovory s pracovníky	60
6. Informace pro klienty	69
7. Protokol z hodnocení poradny	74
8. Literatura	86
9. Přílohy	87