



**Univerzita
Karlova**

Kvalita ve VŠ poradenství

Co a jak měřit?

Mgr. Silvie Nedvědová
2026





Hodnocení poradenských služeb

Dlouhodobě se snažíme, aby poradenské služby byly nedílnou součástí podpory, kterou VŠ poskytují studujícím i zaměstnancům.

Stejně, jako samotná existence těchto služeb, je důležitá i jejich kvalita a efektivita

Jaké faktory by bylo potřeba zahrnout, kdybychom zjišťovali kvalitu ve VŠ poradenství?
Co vše by bylo potřeba hodnotit?

https://wall.sli.do/event/6YTmF9UGtgvt6T4C9x6eGk?section=54a73f0f-194e-4b5d-900e-4336353ae612&integration=shared-present-mode&utm_source=slidoadmin

Možná hodnotící kritéria kvality VŠ poradenství



Dostupnost a rovnost přístupu	Provozní efektivita	Odborné opory pro služby	Měřitelná efektivita poradenské práce
čekací doba na první konzultaci	počet konzultací	<i>bezpečnost, etika</i>	<i>změna psychických obtíží a celkové pohody</i>
<i>míra informovanosti studentů o službách</i>	počet klientů	<i>odborná kvalifikace pracovníků</i>	<i>dosažení cílů stanovených studentem</i>
dostupnost pro různé skupiny studentů	počet konzultací na jednoho klienta	<i>standardizované materiály pro (nové) poradce supervize</i>	spokojenost studentů a jejich zkušenost se službou
možnost využít službu v preferovaném jazyce nebo formě	vytíženost poradců	<i>funkční krizové postupy</i>	udržení pozitivní změny po ukončení poradenství
	<i>míra rušení termínů a nedostavení se na konzultaci</i>	<i>funkční předávací postupy</i>	podíl studentů, u nichž došlo ke zlepšení, stagnaci nebo zhoršení
	<i>administrativní zátěž</i>	<i>ochrana důvěrnosti</i>	<i>vliv absolvovaného poradenství na studium</i>



Pilotní zjišťování spokojenosti klientů

Stávající registrační aplikace poradny UK Pointu umožňuje základní kvalitativní hodnocení, ve smyslu spokojenosti klienta s poskytnutou službou formou hvězdiček a volné odpovědi

Na jaře jsme v tomto ohledu udělali adresnější průzkum

Nástroj - Session Rating Scale (SRS)

- Co měří
- Proč byl zvolen
- Forma sdílení pro poradce a klienty, a výsledky pilotáže
- Změny oproti původním podkladům

Session Rating Scale (SRS V.3.0) / Škála hodnocení sezení

Jméno _____	Věk: _____
Muž/žena: _____	
Sezení: _____	Datum: _____

Prosím, zhodnoťte dnešní sezení tím, že na každé lince označíte bod, který nejvíce vystihuje Vaši zkušenost.

Vztah		
Necítil(a) jsem, že mi bylo nasloucháno a porozuměno, necítil(a) jsem se respektován(a).	I-----I	Cítil(a) jsem, že mi bylo nasloucháno a porozuměno, cítil(a) jsem se respektován(a).
Cíle a témata		
Nepracovali jsme na tom, na čem jsem chtěl(a), nebo jsme nemluvili o tom, o čem jsem chtěl(a).	I-----I	Pracovali jsme na tom, na čem jsem chtěl(a) nebo jsme mluvili o tom, co jsem chtěl(a).
Přístup nebo metoda		
Přístup terapeuta a jeho metody mi nevyhovují.	I-----I	Přístup terapeuta a jeho metody mi vyhovují.
Celkově		
Na dnešním sezení mi něco chybělo.	I-----I	Dnešní sezení bylo pro mě celkově v pořádku.

Co se měří



SRS sleduje čtyři klíčové oblasti klientské zkušenosti

Klient po konzultaci na čtyřech vizuálních škálách hodnotí:

Vztah	Zda se cítil vyslyšený, pochopený a respektovaný.
Cíle a témata	Zda se během konzultace řešilo to, co klient skutečně potřeboval.
Přístup nebo metoda	Zda mu způsob práce poradce vyhovoval.
Celkový dojem	Zda pro něj bylo setkání celkově „správné“, nebo v něm něco podstatného chybělo.

Tyto dimenze vycházejí z klasického pojetí pracovní aliance:
vztahové vazby, shody na cílech a shody na způsobu spolupráce.



Proč byl zvolen

Nabízí vyvážený poměr mezi spolehlivostí, validitou a praktickou proveditelností,
což se prokázalo v porovnávání výsledků s rozsáhlejšími dotazníky.

Většina odborníků nepovažuje za praktický nástroj, jehož vyplnění, vyhodnocení a interpretace trvají déle než pět minut. Dokonce i původní desetipoložková verze SRS vyvolávala připomínky k časové náročnosti.

Teoreticky dokonalejší nástroj nepřináší užitek, pokud jej poradci a klienti pravidelně nepoužívají.

Čtyřpoložková verze SRS 3.0 může být používána po každém setkání.

Je dostatečně krátký pro rutinní použití a zároveň poskytuje strukturovanou zpětnou vazbu.

SRS nehodnotí jen spokojenost obecně. **Rozlišuje konkrétní složky služby, které může poradna ovlivnit.**



Proč byl zvolen

Respektuje klientovu vlastní představu o tom, co mu může pomoci.

Kvalita spolupráce významně ovlivňuje výsledek poradenství

Pozitivní pracovní vztah mezi klientem a poradcem patří podle rozsáhlého výzkumu k nejlepším prediktorům úspěšného výsledku.

Hodnocení vztahu ze strany klientů předpovídá výsledek lépe než hodnocení poradce.

Podporuje bezpečné vyjádření kritiky

SRS je záměrně zaměřena na odhalování neshod nebo problémů ve spolupráci.

Dává klientovi prostor říci, že mu nevyhovovalo téma, způsob vedení, přístup poradce nebo setkání jako celek.

Výzkum (zmiňovaný ve zdrojovém článku) naznačuje, že **možnost vyjádřit i mírný nesouhlas souvisí s lepším průběhem spolupráce.**

Nástroj tak **pomáhá vytvářet kulturu, ve které je i kritická zpětná vazba vítaná a slouží ke zlepšení služby.**



Proč byl zvolen

Výsledek lze bezprostředně využít

SRS není jen hodnoticí dotazník, ale nástroj včasného zachycení problému a okamžitého zlepšování služby.

Jak se výsledky vyhodnocují?

Klient provede značku na čtyřech deset centimetrů dlouhých škálách.

Výsledky se sečtou, přičemž maximální skóre je 40 bodů, tj. 10 u jednotlivé otázky.

Autoři doporučují **věnovat pozornost** celkovému výsledku nižšímu než 36 bodů nebo **výsledku nižšímu než 9 bodů v některé jednotlivé oblasti**.

Takový **výsledek nemá být mechanickou známkou neúspěchu, ale podnětem k rozhovoru s klientem.**

Forma sdílení



Dotazník ve Forms

10 otázek

104 Konzultací během května

60 vyplněných dotazníků

20 slovních hodnocení

7 poradců

Pouze individuální konzultace v češtině,
Psychologické, koučink, i studující se SSP

Změny oproti původním podkladům

Použili jsme desetibodovou stupnici v online dotazníku,
místo vyznačení bodu na deseticentimetrové ose
v papírovém formátu.

Možnost anonymního hodnocení a poradcům jsou
sdíleny pouze celkové výsledky

Hodnocení dnešní konzultace



Výsledky



	Otázky: povinné, 1-6, nepovinné 7-10	Pokyn k hodnocení	Skóre
1	Cítil(a) jsem dnes v poradně, že mi bylo nasloucháno a porozuměno, cítil(a) jsem se respektován(a).	1 = ne, vůbec mi nebylo nasloucháno, necítil/a jsem porozumění; 10 = ano, bylo mi nasloucháno...	9,82
2	Pracovali jsme na tom, na čem jsem chtěl/a pracovat nebo jsme mluvili o tom, co jsem potřeboval/a.	1 = vůbec jsme nepracovali na tom, co jsem potřeboval/a; 10 = ano, pracovali jsme na to, co jsem potřeboval/a.	9,67
3	Přístup poradce/poradkyně a jejich metody mi vyhovují.	1 = vůbec mi nevyhovují, 10 = ano, zcela mi vyhovují.	9,52
4	Dnešní sezení bylo pro mě celkově v pořádku.	1 = na dnešním sezení mi něco chybělo, 10 = ano, bylo zcela v pořádku.	9,80
5.	I kdybyste některé zkušenosti z dnešní konzultace hodnotili negativně, bylo pro vás setkání užitečné?	1 = byl to ztracený čas; 10 = bylo užitečné.	9,67
6.	Kdyby se vás někdo zeptal na váš názor, doporučili byste jim návštěvu v poradně?	1 = ne, nedoporučil; 10 = určitě ano.	9,82
7.	Jestli nám chcete ještě něco sdělit v souvislosti s vaší konzultací nebo s poradnou celkově, tady je pro to prostor.		
8.	Uveďte, prosím, datum konzultace.		
9.	Zaškrtněte, prosím, jméno poradce.		
10.	Pouze pokud jste zaškrtnuli jméno poradce: Může být moje odpověď konkrétně dostupná hodnocenému poradci?	Souhlasím/Nesouhlasím	

Slovní hodnocení



Moc Vám děkuji za možnost poradny. Hrozně moc mi pomohla a nové poznatky mohu využít v dalším životě po studiu.

moc děkuji za to, že poradna studentům možnost psychologické podpory umožňuje. velmi si toho vážím a moc mi sezení pomohla a stále mě posouvají dále!

Jste skvělí, že to děláte, má to velký smysl pro nás studenty

Moc si cením možnosti využít konzultace, jsou pro mě velkým přínosem.

No já tedy nevím, ale opravdu jako Univerzita Karlova nemáme nějaký lepší způsob ověřování, jestli služby poradny jsou kvalitní? Dost by se mi nelíbilo, pokud by i pomáhající kolegové a kolegyně byli hodnoceni podobně "macdonaldovským" způsobem jako jsme my zaměstnanci na fakultách v rámci evaluací.

Jsem ráda, že jsem konečně našla poradce, který je otevřený pracovat na tom na čem potřebuji a chci pracovat já a nenutí mě do řešení problému, které v danou chvíli řešit nechci nebo ani nenapomáhají vyřešení konkrétního problému, který řešit chci. Netlačí mi své názory, ale je přítomný, naslouchá a vytahuje důležité věty a fráze, které sama řeknu a na nich posléze pracujeme. Nechává mi maximální prostor pro zpracování tématu i emocí okolí nich. Moc moc děkuji za takhle přínosnou terapii.

Moje zkušenost je skvělá, je to mnohem příjemnější a komfortnější místo, než jsem čekala. Považuji to za velmi užitečné

Moc děkuju za podporu, konzultace mi pomohly s udržení motivace pro dokončení studia

Konzultace mi poskytla klidný prostor v náročné době. Děkuji

... naprosto úžasný pracovník Poradny. Pomohl mi s velice náročnou situací, ve které jsem se bál udělat jakýkoliv krok. Cítím se při jeho konzultacích plně bezpečně a vím, že s ním mohu probrat cokoli. Moc si vážím veškeré jeho podpory!

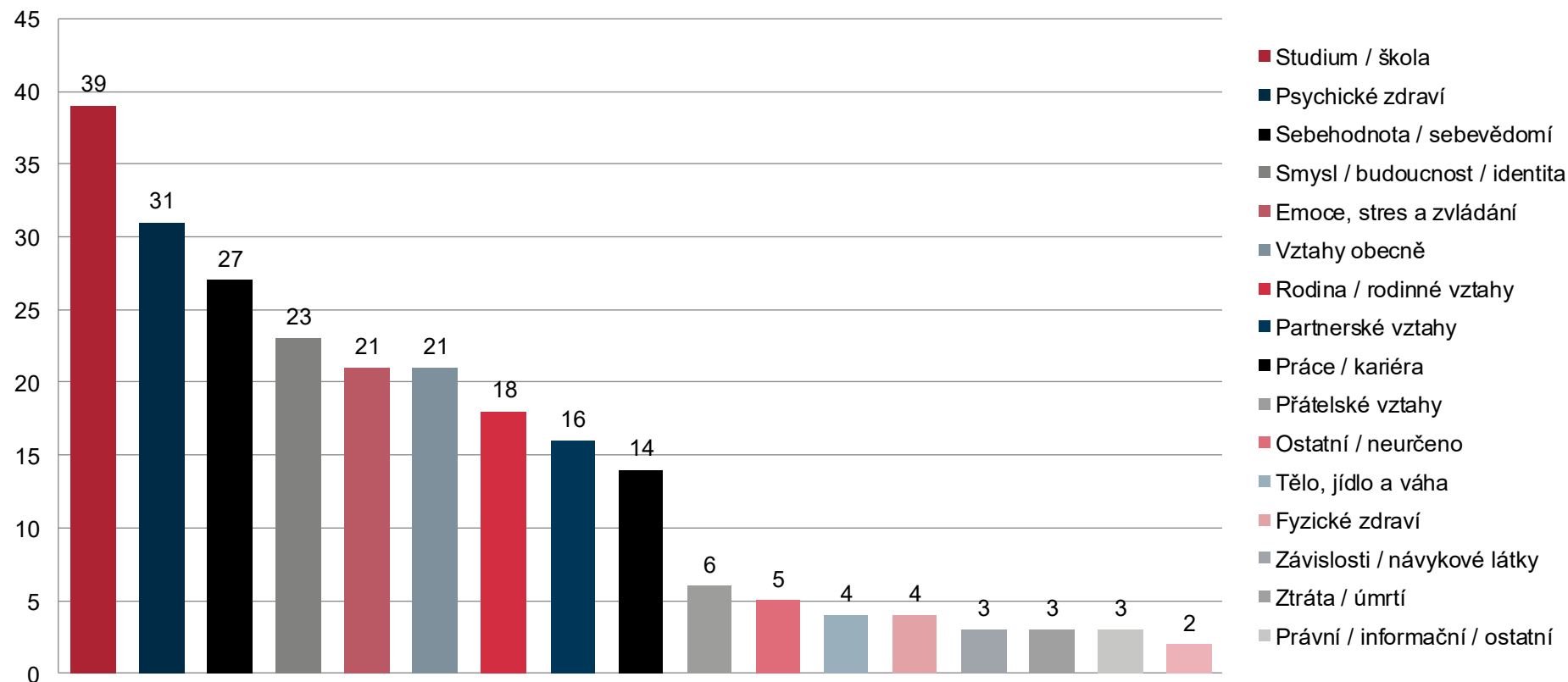
Konzultace mi dává prostor být vyslechnutý, utřídit si myšlenky a přemýšlet „venku“ z místnosti jinak, než jsem byl zvyklý. Začal jsem si víc vážit sebe, a tím i svého okolí. Díky ... jsem udělal kus práce i ve vztazích s rodiči. Rozhodně jsem se posunul velkým krokem vpřed. Víím, že život přinese další a další situace, některé dobré, jiné ne, ale myslím, že se jich nebudu bát. Budu s nimi pracovat, prožívat je, a možná je někdy i nezvládnu. Pak ale budu mít znovu chuť se postavit a jít dál. Chtěl bych vyzdvihnout, jak důležité je pro mě to, že si ... pamatuje mnoho věcí, které jsem mu řekl. V místnosti jsem to já, kdo rozhoduje, o čem mám zrovna potřebu mluvit, a co naopak přinést i k tématům, která jsou nevyřešená už několik let. Nabízí mi možnost poznávat sám sebe jinými očima, než jsem byl zvyklý, a po těch letech je to moc hezký pocit. Děkuji.:)



Mapování témat - poradci

Zároveň poradci mapovali témata, se kterými se klienti obracejí na poradnu

Detailní kategorie podle četnosti





Výsledky, mapování témat

Ukazatel	Hodnota	Podíl
Konzultace celkem	104	100 %
Témata celkem	240	100 %
Závažnější témata, výskyt	41	17,1 % všech témat
Konzultace s alespoň jedním závažnějším tématem	34	32,7 % konzultací
Konzultace s indikátorem závažnosti v poznámce	9	8,7 % konzultací

Typ	Počet konzultací	Závažnější	Podíl
Koučink	25	4	16,0 %
Psychologické	69	24	34,8 %
Psychologické pro evidované SSP	10	6	60,0 %

Výsledky, mapování témat



Pořadí	Závažnější oblast	Výskytů	Podíl ze všech témat
1	Závažnější psychické obtíže	15	6,2 %
2	Trauma, násilí a bezpečí	9	3,8 %
3	Fyzické zdraví / medikace	7	2,9 %
4	Akutnější riziko / ochrana života	6	2,5 %
5	Závislosti / návykové látky	3	1,2 %
6	Úmrtí a truchlení	3	1,2 %
7	Základní životní potřeby / existenční jistoty	2	0,8 %

Koučink má spíše rozvojový charakter, zatímco u Psychologického poradenství, včetně poradenství pro studující se SSP se objevuje více psychických obtíží a zátěžových témat.

Koučink je výrazně více zaměřený na studium, výkon, směřování, rozhodování, sebehodnotu a rozvojové/zdrojové otázky

Psychické zdraví je u Koučinku zachyceno jen okrajově, zatímco u Psychologického poradenství včetně poradenství pro studující se SSP tvoří podstatnější část témat.

U Psychologického poradenství včetně poradenství pro studující se SSP je relativně častějším tématem oblast vztahů a rodiny.



Jak dál?

Ještě se zabývat výsledky, hlavně doladit mapování témat pro další použití

Získat další zpětnou vazbu od poradců

Upravit informace na webu

Stejný postup zopakovat na podzim i pro zahraniční studující – výhoda je, že originál je v angličtině

Výhledově zkusit podobně pracovat s ORS – Outcome rating scale

[scales-CZ-fin](#)

Promyslet a probrat s kolegy možnost využití dalších/jiných nástrojů

Texty:

- DUNCAN, Barry L., Scott D. MILLER, Jacqueline A. SPARKS, David A. CLAUD, Lisa Rene REYNOLDS, Jeb BROWN a Lynn D. JOHNSON. The Session Rating Scale: Preliminary psychometric properties of a “working” alliance measure. Journal of Brief Therapy. 2003, roč. 3, č. 1, s. 3–12.
- Filip Bláha (2022): Vysokoškolské poradenství v ČR. Mezi strategií a realitou
- University Counselling from the Counsellors’ Perspective Autor: Anna Kucharská
- ŘIHÁČEK, Tomáš a Valentína CVIKOVÁ. Monitoring session reactions in psychotherapy practice : Psychometric evaluation of the Session Reactions Scale-3-Brief (SRS-3-B) in Czech and Slovak versions. PSYCHOTHERAPY RESEARCH. Routledge Journals, Taylor & Francis, 2026, 16 s. ISSN 1050-3307. Dostupné z: <https://doi.org/10.1080/10503307.2026.2704062>.
- Hodnocení provozu ve výroční zprávě poradenského centra, které funguje více než 80 let
 - [Annual-Report-2024-2025.pdf](#)
- Webové stránky téhož centra
 - [For Students | Counseling Center | Division of Student Affairs](#)

Další:

- [DeePsy](#)
- [scales-CZ-fin](#)
- Chill je skill [Instagram](#)



Děkuji za pozornost

Silvie Nedvědová, UK Point

 **Univerzita Karlova**

