



Sajószentpéteri Egységes Pedagógiai Szakszolgálat

3770 Sajószentpéter, Móra Ferenc u. 1.

Tel: 48/521-500 Fax: 48/521-501

e-mail: speter.epsz@gmail.com

Beszámoló

az Intézményi Minőség Irányítási Program megvalósulásáról

2009/2010-es tanév

I. Általános bevezető

A Sajószentpéteri Egységes Pedagógiai Szakszolgálat dolgozói: az intézmény-vezetői, pedagógus beosztású szakalkalmazottai, valamint ügyviteli alkalmazottai egyaránt, - már az intézmény megalakulásától kezdve - igyekeznek a Minőségpolitikai nyilatkozatban lefektetett, és vállalt elvek alapján működni, és működtetni a Szakszolgálatot.

Az intézményi minőség irányítási program négy fő célkitűzése a következő volt:

- az intézmény önismeretének növelése;
- a partneri igény- és elégedettségmérés;
- a pedagógusok hozzásegítése a problémák feltárásához, megoldásához;
- megelőző jellegű és folyamatos javítás biztosítása.

Az intézmény rendelkezett az általa meghatározott feladatok teljesítéséhez szükséges humán erőforrásokkal. Az intézményi szintű ellenőrzés - a vezető és a vezető helyettese által - a szervezeti hatékonyság megítélése céljából a tanév során folyamatosan megvalósult.

II. Intézményi ellenőrzés

A pedagógus munkatársak szakmai munkájának ellenőrzése egy-egy vizsgálati, valamint terápiás foglalkozás meglátogatásán és értékelésén keresztül, illetve az írásos dokumentáció havi rendszerességű ellenőrzésén, emellett az esetmegbeszélések kapcsán a szóbeli beszámoltatáson keresztül megtörtént.

A pedagógusok szakmai munkáját segítő közalkalmazott, és közcélú foglalkoztatott ügyviteli dolgozók ellenőrzését az igazgató az egyes munkafeladatok elvégzésének ellenőrzésén keresztül, napi rendszerességgel végezte.

1. Intézményi teljesítményértékelés

Az intézményi teljesítményértékelés célja az volt, hogy a pedagógus teljesítmény-vizsgálatán keresztül hozzájáruljon az intézményi munka színvonalának emeléséhez.

A teljesítményértékelés részleteiben a következő célokat szolgálta:

- a helyes pedagógiai gyakorlat megerősítése;
- a helytelen pedagógiai gyakorlat korrigálása;
- a szakmai / tartalmi fejlesztés előmozdítása;
- minden pedagógus számára visszajelzést biztosítani saját teljesítményéről, munkájának külső megítéléséről;

- nyugtázni és méltányolni az elért egyéni eredményeket és a kimutatható fejlődést;
- segíteni az egyéni problémák feltárásában, elősegíteni a pedagógus szakmai fejlődését;
- elősegíteni a színvonal emeléséhez szükséges tárgyi/igazgatási feltételekkel kapcsolatos problémák azonosítását és megoldását;
- elősegíteni az intézményi feladatok jobb elosztását;
- elősegíteni az egyéni igények/szükségletek és a továbbképzés összehangolását;
- javítani a pedagógusok és az intézményvezetés közötti kommunikációt.

Ennek érdekében az értékelési rendszer által vizsgált és értékelt területek a következők voltak:

- a pedagógus vizsgálati és terápiás munkája;
- a pedagógus kötelező órán kívüli intézményi tevékenysége;
- a pedagógus képzettsége és felkészültsége;
- a pedagógus kiemelkedő terápiás sikerei;
- a pedagógus hozzáállása és munkafegyelme;
- a pedagógus kötelező órán / intézményen kívüli szakmai tevékenysége.

1.1. A pedagógus munkatársak értékelése

Az igazgató, vagy az igazgató helyettese a tanév során minden pedagógus esetében egy vizsgálati, valamint egy terápiás óra meglátogatása alkalmával a megfigyelési szempontsor kritériumai mentén értékelt a pedagógus szakmai munkavégzését.

Az önértékelő lap kitöltésével a pedagógusok saját szakmai munkájukat is értékelték a zárt végű kérdésekre adott pontszámok segítségével. A véleménykérő lapon pedig minden értékelt dolgozó kifejezhette nézeteit saját intézményi szerepével, teljesítményével és az értékelés feltételeivel kapcsolatban.

Ezeket követően, tanév végén került sor az igazgató vezetésével a személyenkénti értékelési beszélgetésre, melyen az értékelt pedagógus és az igazgató közösen kitöltötte az értékelési összesítő lapot. Ezen személyre szólóan kijelölték a következő ciklus új egyéni céljait, megfogalmazták a pedagógus erősségeit, valamint körvonalazták a változtatásra, fejlesztésre szoruló területeket, és az azzal kapcsolatos tennivalókat.

Az első év tapasztalatai, valamint a munkatársak véleménykérő lapon leírt visszajelzései azt igazolják, hogy a minőségi munkavégzést jelentős mértékben segíti, és több szempontból is hasznos ez az értékelés. Hiszen mindenkit önvizsgálatra, introspekcióna indít, emellett a pozitívumok, az erősségek kihangsúlyozásán keresztül szakmai magabiztosságot ad, a gyengeségek, a fejlesztendő területek kijelölésén keresztül pedig javulásra, a személyiség kiteljesedésére ad lehetőséget.

Az értékelési rendszer a vezetők számára intézményes keretet biztosított arra, hogy a dolgozók felé kommunikálják a szakmai munkájukkal kapcsolatos elismerést, és hogy nyíltan megfogalmazhassák munkájuk hiányosságait, a gyengébben működő területeket. Emellett segítette őket a pedagógus továbbképzés megtervezésében, a személyes igények feltárásában, valamint a bérezéssel, jutalmazással kapcsolatos döntések meghozatalában.

1.2. A vezető beosztású dolgozók teljesítményének értékelése

Az igazgató teljesítményének értékelése az intézményi vezetői ciklushoz igazodva, a megbízási időszak végén történt meg a „vezetői önértékelő lap”, valamint az „értékelési összesítő lap” kitöltésével. Az igazgató átfogó teljesítményértékelését a fenntartó részéről megbízott személy végezte el.

A vezető beosztású dolgozó, azaz az igazgató-helyettes munkájának teljesítmény-értékelése a „vezetői önértékelési lap”, valamint az „értékelési összesítő lap” segítségével történt. Ez utóbbi megállapításait az igazgató és az érintett vezető beosztású dolgozó, az igazgató-helyettes közösen, szóban értékelték.

III. A SEPSZ külső értékelése

Az intézmény külső értékelését, intézményi szintű önismeretének növelését a partneri igények, valamint az elégedettség mértékének felmérésén keresztül kérdőíves adatgyűjtéssel valósítottuk meg. Az első lépés a partnerek azonosítása volt, amely már az éves munkaterv összeállításakor megtörtént.

1) Közvetlen partnereink – I. a gyermekek és a szülők

Közvetlen partnereink a gyermekek és a szülők, hiszen az intézmény szolgáltatásai, - a logopédiai, fejlesztő pedagógiai, pszichológiai, gyógytestnevelési és pályaválasztási munka - elsősorban az ő hatékonyabb alkalmazkodásukat, rehabilitációjukat, szaksegítségüket szolgálja.

A társadalmi igények szem előtt tartása mellett elsősorban a gyermekek speciális problémáinak feltárását, azok megszüntetését, adottságaik kibontakoztatását, a magas szintű fejlesztő tevékenységek megvalósítását helyeztük előtérbe. Igyekeztünk megteremteni intézményünkben a gyermekbarát, család-, és ügyfél-centrikus légkört.

Törekedtünk arra, hogy a vizsgálatok korrektek, szakmailag magas szintűek, adekvátak legyenek, és adjanak hathatós segítséget a probléma feltárására és megoldására. Igyekeztünk munkánkat minél empatikusabban végezni törekedve klienseink megelégedésére, komfort-érzésének megteremtésére.

Törekedtünk a határidők betartására, azaz a vizsgálati véleményeket a vizsgálat idejétől számítva 14 napon belül elkészíteni és eljuttatni az érintetteknek. Igyekeztünk az adminisztrációs feladatokat is gyorsan, pontosan végrehajtani: a behívást, az értesítést, a vélemények kiküldését, a levelezéseket, dokumentációkat. Klienseinkkel kapcsolatban a teljes titoktartás természetes és kötelező volt az intézmény összes dolgozójára nézve.

1. a) A gyermekek/tanulók igény- és elégedettségmérő kérdőíveinek értékelése, az eredmények elemzése

A gyermekekkel, tanulókkal a tanév utolsó két hónapjában töltötték ki minden szakterület dolgozói a kérdőíveket, melyben a válaszadók egy ötfokú skálán, - ahol az 1 a legalacsonyabb az 5 pedig a legmagasabb értéket képviselte, - jelölhették meg, hogy:

- ✓ Jól érezték-e magukat a foglalkozásokon?
- ✓ Tetszett-e nekik a foglalkoztató helyiség, ahol az órák voltak?
- ✓ Érdekesnek találták-e az órákat?
- ✓ Segítőkésznek találták-e a foglalkozás vezetőjét?
- ✓ Szeretnék-e, ha több alkalommal jöhetnének?

A gyermekektől összesen 140 darab kitöltött kérdőív érkezett vissza, melyből 138 volt értékelhető módon kitöltve. A válaszok alapján a következő megállapításokat tehetjük:

- A legkiegyensúlyozottabb eredmény a foglalkozás vezetőjének segítőkészségét illetően született (4,9 pont). A pedagógusok részéről az empátiás megközelítés és viszonyulás a gyerekekhez tehát teljes mértékben megvalósult a munkájuk során.
- A gyerekek többnyire jól érezték magukat a foglalkozásokon, és tetszett nekik a foglalkoztató helyiség, ahol az órák voltak megtartva, ezekben a kérdésekben ugyanis a válaszok átlaga 4,8 pont volt. A foglalkoztató helyiség leginkább a bázishelyeken tartott órákon résztvevő gyermekeknek tetszett kevésbé, ők ebben a kérdésben kisebb értéket karikáztak. A központi épület fejlesztő szobáival, a szobák felszereltségével egységesen elégedettek voltak a diákok.
- A legkisebb átlagot 4,7 pontot értünk el az órák érdekességének értékelésében, és az órák gyakoriságának növelésében. Ez az eredmény azt jelezheti, hogy a foglalkozásokra főként kötelező jelleggel, nem önként választott módon kell járniuk, és sokszor az órák tartalma, anyaga nehézséget, újabb feladatot jelent a gyerekeknek, ami növeli amúgy is jelentős leterheltségüket.

1. b) A szülői kérdőívek értékelése, a visszajelzések elemzése

A gyermekek, tanulók szüleivel szintén a tanév utolsó két hónapjában töltöttük ki a számukra összeállított elégedettségi szintet és igényeket feltérképező kérdőívet. A szülők a kérdőív első részében a gyerekekéhez hasonlóan egy ötfokú skála segítségével fejezhették ki véleményüket az alábbi szempontok mentén:

- ✓ Elégedettek-e a terápiás alkalmak gyakoriságával?
- ✓ Hogyan értékelik a pedagógus és a gyermek között kialakult kapcsolatot?
- ✓ Mennyire elégedettek gyermekük előrehaladásával, fejlődésével?
- ✓ Mennyire elégedettek a gyermeket kezelő szakember segítőkészségével, munkájával?
- ✓ Elégedettek-e azzal, ahogyan a Szakszolgálat figyelembe veszi a szülők kérését, elvárásait?
- ✓ Milyen mértékben ismerik a foglalkozások tevékenység tartalmát?

A fenti kérdések mellett elsőként rákérdeztünk arra, hogy milyen módon kerültek kapcsolatba Szakszolgálatunkkal, végül pedig kíváncsiak voltunk arra is, hogy milyen rendszerességgel tartják a kapcsolatot a gyermekükkel foglalkozó szakemberrel.

Adtunk lehetőséget a szóbeli visszajelzésre is, amikor nyitott végű kérdésekben kifejtették a szülők, hogy mit tartanak a legjobbnak, illetve a legrosszabbnak a SEPSZ munkájában, és végül hagyunk helyet az egyéb észrevételek, javaslatok megfogalmazására is.

A szülőktől összesen 30 darab kitöltött kérdőív érkezett vissza, melyeknek válaszai alapján a következő megállapításokat tehetjük:

- A legnagyobb egyetértés a szülők között is abban van, hogy mennyire elégedettek a gyermeküket kezelő szakember segítőkészségével, munkájával. A gyermekekéhez hasonlóan ebben a kérdésben lett a legmagasabb a pontok átlaga: 4,9 pont. Az intézményben a gyermekbarát, család-, és ügyfél-centrikus légkör megteremtése ezek alapján sikeresnek tekinthető.
- Az előző megállapítást tovább erősíti a második legjobb eredmény, melyet az átlagosan 4,8 ponttal szintén jónak értékelték a szülők: a pedagógus és a gyermek között kialakult kapcsolatot. Szakmai szempontból pedig tudjuk, hogy a gyógyulás, gyógyítás, a sikeres fejlesztés, és változás alapja a kapcsolat. Csak ez lehet termékeny talaja a további eredményeknek.
- A szülők úgy érzik, hogy a SEPSZ dolgozói igyekeznek figyelembe venni a szülők kérését, elvárásait, azokhoz a lehetőségekhez mérten próbálnak alkalmazkodni. Erre a kérdésre ugyanis 4,7 pont lett az átlageredmény. Ez szintén az ügyfél-centrikus légkör meglétét feltételezi.
- A kezelések gyakoriságával, és gyermekük előrehaladásával kapcsolatosan már jobban megoszlanak a vélemények, melynek megfelelően az átlagpontszámok is alacsonyabbak (4,6 és 4,4 pont). Természetesen tisztában kell lennünk azzal, hogy a hozzánk forduló, hozzánk kerülő gyermekek nagyon különböző súlyosságú problémákkal jelennek meg, és így a lehetőségeink is behatároltak, hogy melyik esetben milyen mértékben tudunk, vagy lehet segíteni, és milyen eredmény tekinthető már sikernek az adott esetben. Emellett a szülők elvárásai, és érzékenysége is nagyon eltérő lehet ugyanebben a dimenzióban. Gyakran a kezelések gyakorisága is ezért tűnhet kevésnek, mert a szülő feltételezi, hogy hatékonyabbá válhatna a segítség-nyújtás, ha sűrűbben kerülne sor a kezelésekre. Ez a feltételezés sokszor szakmai szempontból is alátámasztható.
- A szülők válaszaiból fény derült arra is, hogy a foglalkozások tevékenység tartalmát ismerik legkevésbé (4 pont). Ez magyarázható azzal, hogy gyakran – a logopédiai, fejlesztő, és gyógytestnevelési foglalkozások esetén leginkább – a szakemberek szinte alig, évente egy-két alkalommal, vagy egyáltalán nem találkoznak a szülőkkel, hiszen a terápiás alkalmak az óvoda- vagy iskolaidőben valósulnak meg, és így nincs mód a személyes találkozásra. A pszichológiai foglalkozások esetében a szülőkkel folytatott konzultáció szinte elkerülhetetlen, mert a szülő bevonása nélkül a változás legtöbbször lehetetlen. Itt a havi, heti rendszerességű találkozás valósul meg, ami jónak tekinthető.
- Néhány szülő megfogalmazta, hogy nagyon örül annak, hogy itt helyben elérhető ez a pedagógiai szakszolgáltatás. Többen visszatérően pozitívnak tartják munkánkban a szakemberek rugalmasságát, kedvességét, türelmét, segítőkészségét, és a magas szakmai színvonalon való működést.

- A szakemberek leterheltségét látva, és a foglalkozások gyakoriságának növelésére való igény tükrében többen megfogalmazták a szakdolgozói létszám bővítésére vonatkozó javaslatukat, valamint a központi épületben lévő helyiségek számának növelését is.
- Egy szülő időközönként írásbeli felvilágosítást kérne gyermeke fejlődéséről, és konkrét tanácsokat várna arra vonatkozóan, hogy ő hogyan segítheti elő gyermeke fejlődését.

2) Közvetlen partnereink – II. az iskolák és óvodák

A pedagógiai szakszolgálat ellátási körébe tartozó gyerekek, fiatalok (3-18 éves korig) már, vagy még mindig valamilyen oktatási intézménybe járnak, tehát a munkánk során ezek az intézmények jelentik a közvetlen partnerek következő körét.

Az óvoda és az iskola a két legnagyobb „megrendelő” a pedagógiai szakszolgálatok munkáját tekintve, hiszen - ahogyan a szülői kérdőívekből is látszik, és az intézményi statisztikában is kimutatható, - a gyermekek zömét az iskola, vagy az óvoda „utalja be”, küldi el hozzánk – természetesen a szülő hozzájárulásával, beleegyezésével - vizsgálatra, terápiára. A szülők, a gyermekorvos és a védőnők után ezen oktatási intézmények pedagógusai találkoznak a gyermekekkel, és töltenek velük legtöbb időt, így ők ismerhetik meg legjobban a jellemvonásaikat, az erősségeiket és a hiányosságaikat egyaránt.

Az oktatási intézmények ezért a „jelzőrendszer” legfontosabb tagjai. Sokszor a szülő hiába érzékeli korábban már maga is a problémát, de nem tudja, hogy merre induljon, hol kérhetne és kaphatna gyermeke problémájával kapcsolatban szakszerű, szakirányú és célzott segítséget. Az óvoda- és az iskola-pedagógusok szerepe ezért is igen jelentős, mert ezeknek a szülőknek irányt mutathatnak, hiszen – jó esetben - ők már ismerik a szakszolgálati rendszer működését.

Az óvodában a logopédiai ellátáson belül a beszédjavítás, a diszlexia-prevenációs szűrések és foglalkozások; a gyógytestnevelés; a lassabb fejlődési ütemű gyermekek esetében a fejlesztő pedagógiai foglalkozás; valamint leggyakrabban a beilleszkedési, magatartási nehézségek, szorongásos zavarok ügyében a pszichológiai ellátás kerül képbe. Már ebben az időszakban megkezdődhet a súlyosabb tanulási nehézség, esetleg a beilleszkedési, magatartási nehézség diagnosztizálása, és a „sajátos nevelési igényű” gyermekek előzetes kiszűrése. Az óvodával, az ott dolgozó pedagógusokkal az iskolaérettség megállapításában is szorosan együtt kell dolgoznunk.

A vizsgálati kérelmek legnagyobb része az iskola felől érkezik, mivel ott már hatványozódnak a problémák: a teljesítmény nagy nyomást jelent a diákokra nézve, így a tanulásban való lemaradás még inkább szembetűnő lesz, a magatartásban tapasztalható rendellenesség pedig komolyabb arcot ölthet.

Újonnan alakult intézmény lévén igyekeztünk ezen partnereinkkel már a kezdet-kezdetén felvenni a kapcsolatot, több fórumon bemutatkoztunk. Így például az intézmények vezetőivel és a szakszolgálat dolgozóival közösen - már a megalakulás alkalmával – egy ismerkedő, bemutatkozó értekezletet szerveztünk. A tanév megkezdése előtt „tantestületünk” sorban végiglátogatta a feladat-ellátási körzetbe tartozó összes nevelési- és oktatási intézményt, hogy a helyszínrre kijáró kollégák megismerjék az intézmények földrajzi elhelyezkedését, és közben felmérjék a körzeti bázishelyek felszereltségét, állapotát is.

2. a) *A közvetlen partnerek kérdőíveinek elemzése, értékelése*

A tanév utolsó heteiben a feladat-ellátási körzetünkbe tartozó összes nevelési- és oktatási intézménynek eljuttattuk az általunk összeállított elégedettséget mérő kérdőívünket, melyet mindenholn vissza is kaptunk értékelhetően kitöltve.

A kérdőív első részében arra voltunk kíváncsiak, hogy partnereink tisztában vannak-e, ismerik-e az összes általunk kínált szolgáltatást, és milyen lehetőséget látnak munkánk jobb megismerésére. A válaszokból világosan látszik, hogy szolgáltatásunk kínálati körével teljes mértékben tisztában vannak, és munkánk jobb megismerésére is volt néhány hasznosítható ötletük:

- ismeretterjesztő, bemutatkozó kiadvány (szülői tájékoztató), film készítése;
- bemutató foglalkozásokon való részvétel (hospitálás), szakmai napok, nyílt napok szervezése, intézménylátogatások;
- pedagógusoknak szervezett kiscsoportos esetmegbeszélések, szülő-klub;
- személyes konzultációs lehetőségek biztosítása a szakemberekkel;
- szakszolgálat dolgozói által tartott előadások, ismertetések az intézményekben (szülőknek és pedagógusoknak egyaránt);
- a nevelőtestületi értekezlet keretében a programok, tevékenységek ismertetése.

Ez utóbbi meg is valósult 2010. április 29-én a Sajószentpéteri Központi Általános Iskola pedagógusainak a Móra Ferenc Tagiskolában tartott nevelési értekezletének keretében, ahol a SEPSZ szakemberei saját szakterületüket bemutathatták egy-egy rövid előadásban. Ennek visszhangja pozitív volt a pedagógus kollégák felől.

A kérdőívben több válaszadó is jelezte, hogy a SEPSZ internetes bemutatkozó honlapját, a világhálón keresztül elérhetőségünket kifejezetten hasznosnak és jónak tartja. Egybehangzó pozitív visszajelzés érkezett a körzeti bázishelyekre kijáró szakalkalmazottak pedagógusokkal való kapcsolattartására, kedvességére, szakmai felkészültségére, megbízhatóságára és segítőkészségére vonatkozóan.

Visszatérő eleme a kérdőíveknek, hogy munkánk leggyengébb pontjaként a túlterheltséget jelölik meg. Azt, hogy egy órában túl sok gyermek ellátása valósul meg, illetve hogy nagyobb óraszám lenne szükség ezekre a fejlesztő / logopédiai foglalkozásokra a hatékonyság növelése, és a szakemberek egyéni terheinek csökkentése érdekében. Többen megfogalmazták konkrétan javaslatként a szak-alkalmazotti létszám növelésének szükségességét.

A következő számok is a fenti véleményeket erősítik meg. Az intézményük gyermekei / tanulói számára biztosított heti óraszámokat / időkeretet az egyes szakterületek esetében a következő mértékben tartják elegendőnek közvetlen partnereink egy ötfokú skálán jelölve:

- ❖ logopédiai ellátás: 3,7 pont
- ❖ fejlesztő pedagógiai ellátás: 3,8 pont
- ❖ pszichológiai ellátás: 3,7 pont

Nagyon ritka a biztosított ellátás időkeretére vonatkozó teljes elégedettség, inkább az óraszámok növelésének igénye jelent meg a legtöbb válaszadónál. Egy oktatási intézmény nehezményezte, hogy egy esetben késve kapta meg a szakvéleményt a vizsgálatot követően.

Az egyes intézmények a kapcsolattartás minőségét átlagban jónak értékelik (4,6 pont) saját pedagógusaik és a SEPSZ szakalkalmazottai között. A Szakszolgálat által nyújtott szakmai segítség mértékét hasonlóan jónak tartják, itt 4,5 az átlag-pontszám. A leggyengébb a megelégedettség szintje a Szakszolgálat által foglalkoztatott gyermekek állapotában és tevékenységében bekövetkező változás megítélésekor, mert a változás mértékét 4,2 pontra értékelik átlagosan. Ennek az eredménynek a háttérében álló tényezőket már a szülők kérdőíveinek értékelésekor felvetettük, elemeztük.

3) Közvetett partnereink

Közvetett partnereinknek tekintjük mindazokat a pedagógusokat, akik munkájuk során kerülnek kapcsolatba Szakszolgálatunkkal, emellett a körzetben dolgozó gyermekorvosokat, védőnőket, családgondozókat, gyámhivatali dolgozókat, akik szintén kapcsolatba kerülnek a gyermekekkel, és irányíthatnak hozzánk klienseket.

Közvetett partnereink még mindazok az országos feladat- és hatáskörű bizottságok, mint a Beszéd-, Hallás-, Látás-, Mozgásvizsgáló Országos Szakértői és Rehabilitációs Bizottság, a Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Főiskola, valamint a Vadaskert Kórház és Szakambulancia, mint országos gyermekpszichiátriai intézet.

Megyei feladat- és hatáskörű bizottságként közvetett partnerünk még a B.-A.-Z. Megyei Pedagógiai Szakmai, Szakszolgálati és Közművelődési Intézet Szakértői és Rehabilitációs Bizottsága, hiszen a „sajátos nevelési igényű” gyermekek előzetes szakvizsgálatát mi végezzük el, és amennyiben indokoltnak és szükségesnek tartjuk, irányítjuk hozzájuk őket további szakvizsgálatra, a végleges diagnózis felállítására, a megfelelő nevelési- oktatási intézmény kijelölésére, és a további javaslatok megfogalmazására.

Megyei szintű partnerünk a Gyermek-egészségügyi Központ, annak is elsősorban a gyermek-neurológiai és gyermek-pszichiátriai osztálya, ahová szükség esetén szakvizsgálatra irányíthatunk gyermekeket.

Leginkább közvetett mértékben pedig minden társult település lakója lehet potenciálisan közvetett partnerünk, hiszen rokonokon, ismerősökön keresztül közvetett módon kapcsolatba kerülhet intézményünkkel.

3. a) *A közvetett partnerek kérdőíveinek elemzése, értékelése*

A válaszadók legnagyobb része a munkája során került kapcsolatba a Sajószentpéteri Egységes Pedagógiai Szakszolgálattal, a másik jelentős hányadának pedig rokona, ismerőse gyermeke járt intézményünkhöz.

A közvetett partnerek véleménye szerint Szakszolgálatunk minden gyermek számára problémájának megfelelő, célzott szolgáltatást nyújt. A válaszadók 90 %-ának jó benyomást keltő értesülései vannak a SEPSZ-ről. Véleményük szerint a körzet lakosai többségében elégedettek a munkánkkal, míg a válaszadók személy szerint nagyon elégedettek velünk. Az intézmény hírnevét városi, körzeti szintűnek tartják, ami az Szakszolgálat életkorát tekintve jónak tekinthető.

Javítási lehetőséget a körzeti bázishelyek felszereltségén, valamint a szakalkalmazottak számának bővítésében látnak. A legjobbnak ők is a dolgozók szakmai felkészültségét, segítőkészségét, nyitottságát, jó kapcsolatteremtő készségét és közvetlenségét tartják.

IV. Összegzés - az IMIP értékelése, célkitűzések megfogalmazása

Az Intézményi Minőség Irányítási Programra különösen nagy szükség volt intézményünk működésének első évében, a 2009/2010-es tanévben, hiszen új Szakszolgálatként fontos volt, hogy kijelöljük saját magunk számára Minőségpolitikai alapelveinket, valamint tudatosan megtervezzük, megszervezzük az intézmény belső ellenőrzésének módszereit, folyamatát. Intézményi szintű önismeretünk elmélyítéséhez nagyon jelentős volt a partnerek igényeinek és elégedettségének felmérése, az általunk összeállított kérdőívek visszajelzéseinek elemzése.

A partnereink igényeinek és elégedettségének feltérképezése alapján, a visszajelzések tükrében elégedettek lehetünk összességében a szakalkalmazottak szakmai felkészültségével, igényességével, személyük empátiás készségével, problémára való érzékenységgükkel, segítőkészségükkel. Amennyiben a fenntartó anyagi lehetőségei megengedik szükséges lesz a szakalkalmazottak létszámának bővítése, elsősorban a logopédia és a gyógytestnevelés területén. Szintén anyagi erőforrások megteremtőségétől függ a körzeti bázishelyek felszereltségének javítása.

Fejleszthető, javítható területnek tekinthetjük a közvetlen partnerek körében történő bemutatkozást, ismeretterjesztést, melyre kaptunk is hasznosítható és megvalósítható ötleteket. Partnereink jelzése alapján még mindig oda kell figyelnünk a határidők betartására a szakvélemények elkészítésénél, és a vizsgálati kérelmek beérkezése után a konkrét feladatok ütemezésénél, az esetelosztásnál, valamint az időpontok kiadásánál, hogy csökkentsük a várólistán lévő, átmenetileg ellátásra várakozó gyerekek számát.

Az ellátás hatékonyabbá tétele érdekében innovációként a következő, 2010/2011-es tanévre tervezzük a gyermekek számára tematikus csoportok szervezését a pszichológia szakterületén is.

A szakalkalmazott pedagógusok továbbképzési igényének és szükségleteinek felmérése, és a továbbtanulási rend beosztása, megtervezése is megtörtént.

Az első évben nyert tapasztalataink alapján már látható, hogy a következő tanév elején a felülvizsgálati eljárás keretében milyen módosításokat lenne szükséges felvetni és megvitatni a munkatársakkal. Az IMIP felülvizsgálata során majd elemezni és értékelni kell, hogy helyesek voltak-e a kitűzött intézményi célok, feladatok a fenntartói elvárások és az intézmény stratégiai dokumentumai között. Meg kell vizsgálnunk újra, hogy működtethetők-e a beszabályozott folyamatok, vagy változtatás lenne szükséges bizonyos pontokon. Végül pedig meg kell vizsgálni a minőségi működéshez szükséges feltételrendszert és erőforrásokat, a partneri igényeknek és elvárásoknak való megfelelés mértékét.

Sajószentpéter, 2010. június 7.

Tar Anita
SEPSZ IMIP vezető