

Intézmény neve: Szatmári Kistérségi Egységes Pedagógiai Szakszolgálat

Intézmény címe: Mátészalka, Kazinczy u. 5.

Telefon./fax: 06/44-312-103.

E-mail: szatmari.szakszolg@businessstel.hu

**A Szatmári Kistérségi Egységes Pedagógiai Szakszolgálat
Intézményi Minőségirányítási Programja**

2006-2011.

Készítette: Balogné Piros Zsuzsanna
igazgató

Elfogadta: 2007. február 26.
alkalmazotti közössége

A fenntartóhoz benyújtva: 2007. március 13.

Jóváhagyta: 2007. 03. 26.

Jóváhagyási határozat száma:

Felülvizsgálat ideje: 2008. június 30.

**„... nem csak arról van szó, hogy mit adunk a
világnak külső dolgokban, hanem hogy mit nyújtunk
emberileg bármely helyzetben.”**

(David Loyd George)

Tartalomjegyzék

1. A M I P rendeltetése

Hatálybalépés, érvényesség ideje, felhasználási köre

Felülvizsgálat

Módosító eljárás

Az intézményre vonatkozó fenntartói elvárások

2. Az intézmény bemutatása

3. Minőségügyi tervezés

Minőségpolitikai nyilatkozat

Intézményi minőségcélok

Minőségügyi terv

4. Minőségfejlesztési rendszer

A vezető elkötelezettsége és felelőssége

Tervezés (stratégiai tervezés, éves munkaterv)

Vezetői ellenőrzés és értékelés

Az intézményben folyó fejlesztő munka mérési, értékelési, minőségfejlesztő rendszere

Minőségirányítási rendszer működtetése

5. Az intézmény működés belső rendje

A partnerkapcsolatok irányítása és menedzselése

A. Kommunikáció a külső partnerekkel

B. Külső partneri igény és elégedettségmérés

C. Kommunikáció a belső partnerekkel

5.1.2 Emberi erőforrás

5.1.3 Minőségirányítási szervezet felépítése és működtetése

5.1.4 Az intézmény mérési és értékelési rendszere

6. Intézményi önértékelés

6.1. Minőségirányítási rendszer (program) felülvizsgálata)

6.1.2. Dokumentumok kezelése

1. A Minőségirányítási Program rendeltetése

A közoktatási törvény 40. § (10) (11) bek. szerint a közoktatási intézmény elkészíti minőségirányítási programját, melyben meghatározza minőségpolitikáját és minőségfejlesztési rendszerét. Az intézményi minőségirányítási program határozza meg az intézmény működésének hosszú távra szóló elveit és megvalósulását szolgáló elképzeléseket. Ebben kell meghatározni az intézmény működésének folyamatát, ennek keretei között a vezetési, tervezési, ellenőrzési, mérési, értékelési feladatok végrehajtását.

1.1. Hatálybalépés, érvényesség ideje, felhasználási köre

A MIP hatálybalépésének időpontja: A fenntartó jóváhagyásával megjelölt naptól

Érvényesség időpontja: 2012

Érvényesség területe: az intézmény egésze

1.2. Felülvizsgálat: A fenntartó, az igazgató évente felülvizsgálja, mely alapja lehet a fenntartónak beküldött év végi értékelésnek.

1.3. Módosító eljárás: A módosítást az intézmény dolgozói ill. a fenntartó kezdeményezheti az igazgatónál. A javaslatot az igazgató véleményezi, megállapítja annak szükségességét.

Változtatás csak a fenntartó jóváhagyásával történhet.

1.4. Az intézményre vonatkozó fenntartói elvárások

- A közoktatási szolgáltatást nyújtó szervezet jogszerűen, törvényszerűen, költségorientáltan, hatékonyan, eredményesen működjön, erősödjön a tervezés szerepe
- A Szatmári Többcélú Kistérségi Társulás közoktatási rendszere garantálja a minőségi, a tanulók fejlődését folyamatosan segítő nevelést, oktatást
- Az intézményben stabil – innovatív nevelő testület működjön
- A közoktatási szolgáltatást nyújtó szervezet nyújtson segítséget a szülőknek és a tanulóknak a tájékozódásban, hogy az oktatás milyen időszakban, milyen szolgáltatásokkal és minőségben biztosítottak a vizsgálatok és a terápiais foglalkozások.
- Minőségelvű, partnerközpontú működés legyen a jellemző, melynek alapja az intézmény minőségirányítási, minőségfejlesztési rendszere
- Minden hozzánk forduló gyermeknek/tanulónak segítségnyújtás, tanácsadás a szülőknek és a pedagógusoknak.
- Hatékony együttműködés a közoktatáshoz kapcsolódó intézmények között, mind a hátrányok kompenzációjában, mind a prevenció munkában

Feladatok	Sikerkritériumok, várható eredmények	Módszerek, eljárások	Felelősök, közreműködők	Megvalósítás időszaka, gyakorisága, határidő
Pszichológiai, pedagógiai diagnosztika, probléma meghatározása	Differenciált személyiségfejlesztés	Készségfejlesztés, fejlesztő játékok alkalmazása. Személyre szóló fejlesztő, felzárkóztató terápia	Igazgató Pszichológusok Pedagógusok	Tanévenként folyamatosan
Pedagógiai fejlesztés a részképesség zavarainak megelőzése	Differenciált beiskolázás. Rendszeres részvétel a foglalkozásokon	Tanulói motiváció fejlesztése. Tanulási technikák kialakítása	Pedagógusok	Folyamatos
Beszédhiba javítása, szókincs bővítése	Tanuló rendszeres részvétele a foglalkozásokon. Tiszta, érthető beszéd – a kommunikáció javulása. Aktív-passzív szókincs bővülése	Logopédia speciális módszerei Szülőkkel folyamatos megbeszélés	Logopédusok	Folyamatos
Mozgásszervrendszer elváltozásainak megelőzése, ill. a változások korrekciója	Elváltozások mértékének csökkentése, megszüntetése	Gyógytestnevelés módszerei	Gyógytestnevelők	Folyamatos
Pszichológiai vizsgálat, terápia	A 3-18 éves gyerekek pszichés problémái megoldást nyernek	Pszichológiai módszerei	Pszichológusok	Folyamatos
Pályaválasztási tanácsadás	A fiatalok pályaaorientációjának kialakításában segítségnyújtása.	Pedagógiai vizsgáló módszerek	Pályaválasztási referens	Folyamatos
Személyes együttműködő kapcsolat működtetése szülőkkel, nevelési intézményekkel	Minden rászoruló 3-18 korú gyermek igénybe veheti az intézmény szolgáltatásait	Folyamatos esetszembeszélések Szakvélemények készítése intézményeknek, szülőknek		

1. Az intézmény bemutatása

A Szatmári Kistérségi Egységes Pedagógiai Szakszolgálat az 1993. évi LXXIX. törvény alapján közoktatási intézmény.

A közoktatási rendszerben pedagógiai szakszolgálatot lát el, segíti a szülő és a pedagógus nevelő munkáját, a nevelési-oktatási intézmények feladatainak ellátását.

Fenntartója: Szatmári Többcélú Kistérségi Társulás

Működési területe:

A kistérség valamennyi települése: - Fábíánháza, Fülöpösdaróc, Géberjén, Györtelek, Hodász, Jármí, Kántorjánosi, Kocsord, Mátészalka, Mérk, Nagydobos, Nagyecsed, Nyírsaholy, Nyírkáta, Nyírmeggyes, Nyírparasznya, Ópályi, Ökörítófülöpös, Ór, Papos, Rápolt, Szamoskér, Szamosszeg, Tiborszállás, Vaja, Vállaj

Az intézmény székhelye: Mátészalka, Kazinczy u. 5.

A Szatmári Kistérségi Egységes Pedagógiai Szakszolgálat az alábbi területeken nyújt pedagógiai szakszolgáltatást:

1. Nevelési tanácsadás: melynek alapfeladata a 3-18 éves korú gyermekek magatartási, beilleszkedési, teljesítménybeli zavarainak, neurotikus tüneteinek diagnosztizálása és terápiája, a nevelésükkel kapcsolatos problémák megoldásának segítése. A vizsgálatok elvégzéséhez a szülő beleegyezése szükséges.

2. Logopédiai ellátás: feladata a 3-18 éves korú gyermekek logopédiai vizsgálata, a beszédindítás, a beszédhiba-, nyelvi-kommunikációs zavarok javítása, a dyslexia-dysgráfia megelőzése és terápiája.

3. Gyógytestnevelés: feladata a 3-18 éves korú, betegségi típusok szerinti és testi képességeikben visszamaradt gyermekek, tantervbe foglalt differenciált képességfejlesztése annak érdekében, hogy alkotó- és örömteli felnőtt életet éljenek és a munkaerőpiacon versenyképesek legyenek.

4. Pályaválasztási tanácsadás: feladata a pályaválasztás előtt álló fiatalnak, - akinek olyan életkorban kell döntenie a jövő egy fontos szeletéről, amikor az még nem készült fel rá – pályaválasztási ismereteket nyújtson, valamint az aktuális törvényi szabályozásról felvilágosítást adjon.

Szakszolgálatunknál a csökkenő gyermeklétszámmal ellentétben a szolgáltatásainkat igénybe vevők száma igen magas. A jelen kóros jelenségei, a túlzott versenyszellem, az érvényesülési kényszer, a társadalom szemléletének piacosodása sok új tünetet, szorongást, agressziót mobilizál az óvodás és iskolás korosztálynál egyaránt. Természetes, hogy ez a mi intézményünkönél csapódik le legszembetűnőbben.

Munkánkat nehezíti, hogy növekszik azoknak a gyermekeknek a száma, akik komplex problémával fordulnak hozzánk, és így több szakember segítségét is igénybe kell, hogy vegyék.

Szolgáltatásainkat a 3-18 éves korosztályból bárki igénybe veheti, aki illetékességi körzetünkben él. A hozzánk kerülő gyermekeket a szülő, a nevelési-oktatási intézmény, valamint a hatóságok (gyámhatóság, bíróság, rendőrség) kérésére vizsgáljuk meg, ill. részesítjük terápiában. Intézményünk munkatársai a kistérség valamennyi nevelési-oktatási intézményében helyben elvégzik a szükséges vizsgálatokat, a tanácsadást a szülőknek, és a helyben megoldható terápiás foglalkozásokat.

A szakszolgálati munka különböző szakterületek ismeretét kívánja meg, mely akkor hatékony, ha a különböző végzettségű szakemberek tudása kiegészíti – segíti egymást, ezzel lehetővé teszik a probléma többirányú megközelítését. A team ereje többek között abban rejlik, hogy a szakemberek más-más nézőpontból látják a hozzájuk forduló problémáját, de azonos szemlélettel közelítik meg azt. Így komplex segítségnyújtásra képesek, miközben a segítő hatás is megsokszorozódik.

A Szatmári Többcélú Kistérségi Társulás Közoktatási, Feladatellátási, Intézmény-Működtetési és Fejlesztési Tervében intézményünk számára az alábbi fő célkitűzéseket határozta el:

- A nevelési tanácsadás teljes körű kiépítése az egész kistérségre a beilleszkedési nehézségekkel, magatartás zavarral, tanulási nehézségekkel, fogyatékossgal küzdő tanulók kiszűrése
- Részképességi problémákkal küzdő tanulók rehabilitációs felkészítése
- Logopédiai ellátás teljeskörűvé tétele
- Együtműködés kialakítása a kistérség iskoláival, az integrált oktatási és fejlesztési feladatokban, valamint szakmai segítségnyújtásban.

Személyi feltételeink:

Főállású dolgozók:

- 1 fő logopédus (igazgató)
- 2 fő logopédus
- 2 fő pszichológus
- 4 fő pszichopedagógus
- 1 fő pályaválasztási tanácsadó tanár
- 1 fő ügyviteli alkalmazott
- 1 fő gyógytestnevelő (2009. 09. 15 – től)

Megbízási szerződéssel dolgozók:

- 3 fő logopédus
- 1 fő gyógytestnevelő

3. Minőségügyi tervezés

3.1. Minőségpolitikai nyilatkozat

A dinamikus változó környezet és az ebből eredő partneri elvárásoknak való megfelelési szándék egyre inkább tudatosította bennünk a minőségirányítás, a minőségfejlesztés szükségességét.

Ennek során megfogalmazzuk intézményünk létezésének indokát, s hogy milyen partneri kört szolgálunk ki. E küldetés épülhet intézményünk erősségeire.

Intézményünk minőségpolitikai küldetésnyilatkozata:

- Különböző szakterületen dolgozó, sokoldalúan képzett szakembergárda dolgozik annak érdekében, hogy az intézményünkhöz segítségért forduló gyermekek megfelelő ellátásban részesüljenek.
- A központi helyen fekvő, megfelelő tárgyi feltételekkel rendelkező intézményünkben biztosított a gyermekek számára a halmozott problémák kezelése, team-munkában is.
- Az intézményben a döntéshozatal során az együttműködés lehetősége fennáll.

Szeretnénk, ha ezen feltételek megléte és megmaradása a továbbiakban is segítené a hozzánk fordulók szakszerű ellátását. Ennek érdekében fontosnak tartjuk a folyamatos önképzést. Nyitottak vagyunk az új befogadására. Szakmai fejlődésünkön túl, hangsúlyt fektetünk az egymást támogató, nyílt munkatársi viszony megteremtésére is.

Intézményünkben minőségirányítási rendszert vezetünk be és működtetünk szakmai munkánk és annak szervezeti hátterének folyamatos fejlesztése érdekében.

3.2. Intézményi minőségcélok

Célunk a minőségpolitika végrehajtása érdekében a minőségirányítási rendszer kiépítése és működtetése.

A Szatmári Többcélú Kistérségi Társulás ~ ban,

- az intézményre meghatározott elveket, elvárásokat, feladatokat teljesíteni.

Hatékonyan működtetni a Partnerközpontú működés modelljét és képessé válni az állandó fejlődésre, megújulásra.

Folyamatosan biztosítani a szakmai célkitűzéseink és működésünk egymáshoz való közelítését, a gyermekek, a szülők, a pedagógusok, az alkalmazottak, a fenntartó, ill. más partnereink elvárásainak kielégítését.

Szolgáltatásaink színvonalát, hatékonyságát, közvetlen és közvetett partnereink számára láthatóvá tenni, számukra biztosítani az elégedettséget.

Pedagógiai minőségcéljaink:

- Képzett, megfelelő színvonalú szakembergárda
- TEAM-munka lehetősége

- A minőségi munka színvonalának megőrzése érdekében a szakembergárda létszámának bővítése (elsősorban főállású logopédus, és gyógytestnevelő)

Szervezeti minőségcéljaink:

- Jó munkahelyi légkör
- Együttműködés a döntéshozatal során
- Várakozási idő csökkenése
- Tárgyi feltételek folyamatos javítása, bővítése

3.3. Minőségügyi terv

A minőségügyi tervezés alapját képezi a Szatmári Többcélú Kistérségi Társulás Közoktatási, Feladatellátási, Intézmény-Működtetési és Fejlesztési Terve, az intézmények oktatási koncepciói, valamint az oktatást érintő egyéb helyi (kistérségi) sajátosságok.

Minőségpolitikai alapelveink:

- Cékitűzéseink elfogadtatása partnereinkkel
- Partnereink által támasztott elvárások teljesítése
- Minőségi munka fejlesztésének, fejlődésének biztosítása.

Intézményünk a minőségirányítási programban meghatározott célkitűzéseit, elkötelezettségét a minőségpolitikai nyilatkozatban tette közzé. Minőségpolitikánkban megfogalmaztuk a teljesítményelvárásokat. Ez megmutatja, hogy a szolgáltatásokat milyen mutatók mellett, milyen hatásossággal láthatjuk el.

Tartalma:

- Az intézmény erősségei
- Fejlesztési célok
- Fejlesztési feladatok

A folyamat dokumentuma: Minőségpolitikai nyilatkozat.

Minőségcélok:

Célja: Megfogalmazza, hogy milyen lesz az adott idő után a helyzet, az akkori vizsgálat milyen képet kell, hogy mutasson.

Tartalma: - A Szatmári Többcélú Kistérségi Társulás Közoktatási, Feladatellátási Intézmény-Működtetési és Fejlesztési Terve
 - Megfelelni az alapító okiratban meghatározott alap- és kiegészítő feladatoknak
 - Megfelelni az intézményi hatályban lévő jogi és egyéb szabályzatoknak
 - Megfelelni a fenntartói minőségpolitikai irányelveknek

Céljaink eléréséhez, az alapvető működési feltételek biztosításán túl, folyamatosan fejlesztjük az oktatás szellemi és tárgyi feltételeit.

Az intézmény vezetője és minden munkatársa elkötelezett a minőségirányítási rendszer kiépítésében és működtetésében.

4. Minőségfejlesztési rendszer

Minőségfejlesztés: Az a tevékenység, amelynek során a közoktatási intézmény folyamatosan biztosítja a szakmai célkitűzések és az intézmény működésének egymáshoz közelítését, a gyerekek, a szülők, a pedagógusok, valamint a fenntartó igényeinek kielégítése céljából.

Célja: Meghatározza azokat a folyamatokat, amelyeket szabályozni kíván, kialakítja az intézmény tudatos, tervszerű működésének feltételeit, biztosítja fennmaradását.

Tartalma: Olyan szabályok, szabályozások összessége, amelynek a minőségpolitikában megfogalmazott filozófia és annak mentén kitűzött célok megvalósítását és a megvalósulás folyamatát segíti.

Intézményi szinten az alábbi feladatok szabályozásait tartalmazza:

- vezetés,
- tervezés,
- ellenőrzés,
- mérés,
- értékelés

4.1. A vezető elkötelezettsége és felelőssége

A közoktatás minőségfejlesztési tevékenységének tartalmi elemeit és folyamatát két jogszabály, a 3/2002. (II.5.) OM. rendelet, valamint az 1993. évi LXXIX. törvény a közoktatásról legutóbbi módosítása, a 2003. évi LXI. törvény határozza meg.

A Szatmári Kistérségi Egységes Pedagógiai Szakszolgálat fenntartója és felügyeleti szerve a Szatmári Többcélú Kistérségi Társulás Társulási Tanácsa. Az intézmény önálló jogi személy.

Részben önállóan gazdálkodó, előirányzatai felett teljes jogkörrel rendelkező költségvetési szerv. Pénzügyi, gazdálkodási feladatait – külön megállapodás alapján – a Szatmári Többcélú Kistérségi Társulás Gazdasági Szervezete látja el.

Az intézmény vezetője az igazgató, aki felelős a szakszerű és törvényes működésért, gyakorolja a munkáltatói jogokat. Dönt az intézmény működésével kapcsolatban minden olyan ügyben, amelyet jogszabály, vagy egyéb szabályozás nem utal más hatáskörébe. A nevelőtestület a szakszolgálat pedagógusainak közössége, a szakmai kérdésekben az intézmény legfontosabb tanácskozó és határozathozó szerve. Szakmai kérdésekben, a működéssel kapcsolatos ügyekben, valamint a közoktatásról szóló 1993. évi LXXIX. törvényben meghatározott esetekben döntési, egyébként pedig véleményező és javaslattevő jogkörrel rendelkezik.

A jogszzerű működést szabályozó alapidokumentumok:

Az Alapító Okiratban a fenntartó a feladatok ellátását határozza meg. Az intézmény működésére, belső és külső kapcsolataira vonatkozó rendelkezéseket a Szervezeti és Működési Szabályzat határozza meg. Tartalmazza az intézmény általános és sajátos feladatait, a működés rendjét és az alkalmazottak feladatait.

Az intézmény Házi rendje a gyermeki jogok és kötelességek gyakorlásával, a Szakszolgálatnál folyó szakmai munka munkarendjével kapcsolatos rendelkezéseket állapítja meg.

Annak érdekében, hogy a Szatmári Kistérségi Egységes Pedagógiai Szakszolgálat a feladatait hatékonyan, törvényesen és szakszerűen hajtsa végre, a megvalósítás módját fejlessze, Minőségirányítási Programot készít.

Ebben meghatározza:

- minőségpolitikáját
- hosszú távú elveit
- az intézmény működtetésének folyamatát
- a minőségfejlesztési rendszer kiépítését és működtetését.

Az alapidokumentumokat, kivéve az Alapító Okiratot, az intézmény vezetője készíti el és az alkalmazotti közösség hagyja jóvá. A fenti dokumentumok a fenntartó jóváhagyásával válnak érvényessé.

A dokumentumok és jogszabályok hozzáférhetősége

A fentiekben meghatározott dokumentumok eredeti ill. másolati példányait, valamint a működésre vonatkozó jogszabályokat az igazgatói irodában folyamatosan hozzáférhetővé kell tenni az intézmény dolgozói számára.

A szülők részére igény szerint a vezető, ill. a pedagógusok, alkalmazottak tájékoztatást adnak az SZMSZ-ről. A szülők a Házi rend őket érintő fejezeteit a váróban kifüggesztett kivonatból ismerhetik meg.

Az alapidokumentumokban foglaltak betartása az elfogadás után minden érintett számára kötelező. Az intézményvezető heti rendszerességgel esetmegbeszélést tart, melyekről jegyzőkönyv készül, amelyet a fenntartónak az intézmény megküld. Az értekezleteken, esetmegbeszéléseken az intézmény vezetője rendszeresen tájékoztatja a Szakszolgálat dolgozóit az aktuális és a várható feladatokról és az esetleges jogszabályi változásokról.

4.1.1. Tervezés (stratégiai tervezés, éves munkaterv)

Ahhoz, hogy a szakmai munka tudatos, tervszerű és kiszámítható lehessen, tervek készülnek.

A tervező munka területei:

- pedagógiai
- tanügy-igazgatási
- munkáltatói
- gazdálkodási

A tervezés folyamatának dokumentumai:

- jegyzőkönyv
- jelenléti ív
- feladatterv
- küldetés-nyilatkozat

A tervezés során biztosítjuk a hosszú és rövid távú tervek, az alapdokumentumok egymásra épültségét és összehangoltságát. A tervező munka területeit csakis együttesen kezelhetjük, hiszen tartalmuk kölcsönösen meghatározzák, befolyásolják egymást.

A pedagógiai munkához kapcsolódó tervek:

A. Éves munkaterv elkészítése

Az intézmény éves munkaterve a SZMSZ-ra, a MIP-ra, valamint az előző tanév záró értékeléséből származó feladatokra épül. Konkrét feladatokat, határidőket és a végrehajtásért felelős személyeket határoz meg az adott tanévre.

Az éves munkatervet az intézmény vezetője készíti el. A szükséges adatokat a szakemberektől és az ügyintézőtől gyűjti be. Az éves munkatervet a nevelőtestület hagyja jóvá. Teljesülését a vezető a tanév során nyomon követi, és az év végi záróértekezleten értékeli.

B. Beiskolázási program – továbbképzési terv

A Szatmári Kistérségi Egységes Pedagógiai Szakszolgálat szakmai munkájának fejlesztése érdekében a munkatársak továbbképzéseken vesznek részt. Az intézmény által támogatott szakmai továbbképzések szempontjai:

- A továbbképzés azoknak az ismereteknek és készségeknek a megújítására, bővítésére, fejlesztésére szolgál, amelyekre szükség van a gyermekekkel való közvetlen foglalkozások megtartásához, az intézmény tevékenységének megszervezéséhez, a pedagógiai szakszolgálati feladatok ellátásához.
- A beiskolázási terv elkészítésénél előnyben kell részesíteni azt, akinek a hétévenkénti továbbképzés teljesítéséhez kevesebb ideje van hátra, - akinek a munkáltató ezt elrendelte, - aki szakvizsgára való felkészítésre jelentkezik.

C. Vezetői pályázat

Az 1993. évi LXXIX. törvény a közoktatásról és a 2003. évi LXI. törvény szabályozza. Az intézményvezető kiválasztása nyilvános pályázat útján történik. A vezetői pályázatot a pályázó készíti el. Tartalmáról ő dönt, de célszerű összehangolnia elképzeléseit az intézmény alapdokumentumaival. A pályázat megismerése után az alkalmazottak körének véleményezési jogköre van. Döntési joggal a fenntartó rendelkezik.

D. Az intézmény működéséhez kapcsolódó tervek:

- Szervezeti - és Működési Szabályzat
- Munkaköri leírások
- Munkáltatói: - munkavédelmi szabályzat
- tűzvédelmi szabályzat
- Gazdálkodás: - selejtezés

E. Minőségirányítási program

Az intézményvezető tervező munkájának követelményei:

- Folyamatosság (a minőségfejlesztő munka eredményeinek figyelembe vétele)
- Együttműködés valamennyi dolgozóval és egyéb partnerekkel
- Koordinálás, ami a helyes munkamegosztást biztosítja.

Az intézményi dokumentumok elkészítésének rendje:

Mit	Mikor	Felelős
Éves munkaterv	Minden év 10.01.	Intézményvezető
Vezetői pályázat	5 évente	Pályázó
Küldetésnyilatkozat	2 évente	Intézményvezető
Minőségpolitika	Küldetésnyilatkozat változása esetén	Intézményvezető

Az intézmény szervezeti felépítése:

Intézményvezető

Pszichológusok, pszichopedagógusok, logopédusok, gyógytestnevelők, pályaválasztási referens

4.1.2. Vezetői ellenőrzés – értékelés

Az ellenőrzés alapvetően azt vizsgálja, hogy az intézmény működése, az ott folyó szakmai munka megfelel-e a hatályos jogszabályoknak, az ezeken alapuló belső szabályozásnak.

Az ellenőrzéssel a hatékony működést segítjük elő, a tények okait keressük. Célja a hiányok pótlása, a hibák kijavítása, az eredmények megőrzése, a hatékony módszerek elterjesztése.

Az intézmény éves munkatervében rögzítjük az ellenőrzés fő koncepcióit, így mindenki előtt nyilvánvalóvá válik, hogy a munkáját milyen szempontok alapján kívánja a vezetés ellenőrizni, értékelni.

A belső ellenőrzés az intézmény minden lényeges mozzanatát átszövi.

Területei:

- szakmai munka, tanügyigazgatási feladatok
- munkáltatói feladatok
- gazdálkodás

- egyéb

Az ellenőrzéssel szemben támasztott fontos követelmény a konkrétság, az objektivitás, a folyamatosság és a tervszerűség.

Az ellenőrzés szabályai:

- Az ellenőrzést az intézmény vezetője végzi.
- Megkezdése előtt legalább 7 nappal az érintettel egyeztet az ellenőrzés időpontjáról, időtartamáról, formájáról, módszeréről.
- Az ellenőrzés megállapításait az ellenőrzött személlyel ismertetni kell.
- Aki az ellenőrzés szabályaival nem ért egyet, szakmai felülvizsgálatot kérhet.
- Az ellenőrzésről feljegyzés készül, amelyet a felek aláírásukkal hagynak jóvá.
- A felmerülő szükséges intézkedéseket az intézmény vezetője teszi meg.

Az értékelés az intézmény, a fenntartó, az ágazatirányítás által meghatározott szakmai célkitűzések összehasonlítása a Szatmári Kistérségi Pedagógiai Szakszolgálatok szakmai tevékenységének, működésének eredményével.

Az intézményen belüli értékelés területei:

- A szakmai munka folyamatának és eredményességének értékelése
- A gondozott gyermekek problémáinak alakulása
- A szakemberek munkájának vizsgálata
- A vezetői munka értékelése
- Intézményértékelés
- A munka feltételeinek alakulása
- Az intézmény értékelése a helyi elvárásoknak megfelelés szempontjából

A vezetői értékelés szempontjai:

- A szakmai munka eredményessége
- Kapcsolattartás a szülőkkel, pedagógusokkal
- Belső szabályozások betartása
- Dokumentumok szakszerűsége

- Az intézmény működésének hatékonysága
- A fenntartói minőségcélok megvalósulása
- Az intézmény minőségcéljainak megvalósulása
- A törvényes működés biztosíthatósága
- Partnerek elégedettségi mutatói

Módszerek:

- dokumentumok ellenőrzése,
- megfigyelés, látogatás
- kérdőívek, interjúk

Az értékelést az végzi, aki az ellenőrzést lefolytatta. Megállapítja a tapasztalt esetleges hiányosságokat, annak felelősét. Az emberi méltóság és a személyiségi jogok tiszteletben tartása mellett a tapasztalt hiányosságok megszüntetésére javaslatot tesz, melyben határidőt és felelőst határoz meg.

A tapasztalt pozitívumokat megerősíti. Az értékelést ismertetjük azokkal, akiknek a munkáját az ellenőrzés során vizsgáltuk. Az érintettek természetesen lehetőséget kell adni véleményének, javaslatainak kifejtésére.

4.1.3 Az intézményben folyó fejlesztő munka mérési, értékelési, minőségfejlesztő rendszere

- Az intézményvezető éves értékelése az intézmény munkájáról
- A szakemberek önértékelése
- Az intézményi munkát érintő egyéb értékelés

A folyamat dokumentumai:

Egyéni fejlesztőlapok, szülői, pedagógusi elégedettség mérés eredményei, az intézményvezető éves értékelése.

Az értékelés területeit, eljárás rendjét a következő táblázat tartalmazza:

Kiterjedése	Gyakorisága	Felelőse	Határideje	Keletkező dokumentuma	Nyilvánosság fóruma
A vezető által végzett ellenőrzés eredményei	1 év	Intézményvezető	Június 15.	Beszámolók jegyzőkönyv	Alkalmazotti közösség
Partnerek visszajelzései	1 év	Min.kör. vezető	Október 15.	Kérdőív összesítő	Alkalmazotti közösség
Éves munkaterv teljesültsége	1 év	Intézményvezető	Június 30.	Beszámoló	Nevelőtestületi Értekeztet
Minőségfejlesztés eredményei	1 év	Min.kör. vezető	Június 30.	Összefoglaló	Alkalmazotti közösség
Korábbi intézkedések következményei	1 év	Min.kör. vezető	Feladatterv befejezése	Beszámoló	Alkalmazotti közösség

4.1.4. Minőségirányítási rendszer működtetése

A minőségfejlesztés tömeges terjedése, a törvényi szabályozás szükségessé tette az intézményi minőségirányítási rendszer működésének elindítását. Intézményünkben a minőségirányítási rendszert a törvényi szabályozásnak megfelelően indítottuk el.

Célunk a partnerközpontú működés kialakítása, a szervezeti kultúra fejlesztése, az intézmény tevékenységeinek rendezettebbé tétele. A minőségirányítási rendszer működtetésének várható végeredménye legyen, hogy a dolgozók értelmét lássák a minőségfejlesztési munkának, világos elvárásrendszerek alakuljanak ki az intézménnyel szemben, s valamennyi alkalmazott aktív résztvevője legyen a programnak.

Tevékenységünket az „Értelmezési és bevezetési útmutató a „Comenius 2000. I. intézményi modellhez” valamint a „Minőségirányítási program” (szerk. Estók Gábor) c. kézikönyvek útmutatásai alapján végezzük. Munkánkat 2007. februárjában indítottuk el.

5. Az intézményi működés belső rendje

5.1. A partnerkapcsolati irányítása és menedzselése

A. Kommunikáció a külső partnerekkel

Az intézmény dolgozói által azonosított közvetlen partnerek közül külső partnereink azok, akikkel mindennapi munkánk során a legtöbbször érintkezünk, és akik szolgáltatásainknak, a nevelési-oktatási tevékenységnek velünk együtt alkotó, tevékeny részese is.

Közvetlen, külső partnereink:

- a tanulási-tanítási és nevelési folyamat elsődleges szereplői (gyermekek, pedagógusok)
- a tanulási-tanítási és nevelési folyamat közvetlen megrendelői, akik elvárásokat támasztanak és/vagy forrásokat biztosítanak az intézmény számára (szülő, fenntartó).

A partnerekkel való kapcsolattartás egyik fő célja, hogy növekedjen az információáramlás biztonsága. Szolgáltatásaink igénybevevője általában nem hozzáértő, elvárásai vannak az adott szolgáltatás eredményeivel kapcsolatban. Ez nem csökkenti partnereink jelentőségét, hanem ellenkezőleg, növelik a nekik szóló szakmai tájékoztatás, kapcsolattartás fontosságát, az intézmény szakmai felvilágosító tevékenységével kapcsolatos felelősségét.

Elkészített partnerlistánk a mindennapi kapcsolattartás szabályozásában játszik fontos szerepet.

B. Külső partneri igény és elégedettségmérés

Közvetlen külső partnereink esetében a lehető legszélesebb körben terveztük az igény és elégedettségmérést. A szolgáltatásainkat igénybe vevők problémájuk miatt keresnek fel, - választanak bennünket.

Az igény és elégedettségmérés formái:

- Gyermek esetében: a pedagógusaink által célzott megfigyeléssel történt, mivel gondozottjaink körében sok a kisgyermek (óvodások és alsó tagozatos iskolások).
- Szülők, fenntartók és társintézmények esetében a kérdőíves módszert használtuk. A felmérés eredményessége: a kiadott kérdőívek 95 %-a visszaérkezett és feldolgozásra került.

Az igény és elégedettségmérés következtetései, tapasztalatai:

- A gyermekek körében elvégzett megfigyelések, a vélemények meghallgatása után megállapítható, hogy a különböző fejlesztési, tevékenységi formákhoz jól viszonyulnak, nehézségeik ellenére is szívesen vesznek részt a foglalkozásokon.

- A szülők válaszaik megerősítik eddigi tevékenységünket. A magas szintű nevelő-oktató munkát, a személyes találkozási lehetőséget, a vélemény-nyilvánítás lehetőségét, a jó munkakapcsolatot, hogy nem kell a gyermekekkel utazni, helyben megkapják a szolgáltatást.

Problémák jelentkeztek: Esetenként várakozni kell a vizsgálatokra, főleg a pszichológusoknál.

- A társintézmények elégedettek munkánkkal, pozitív a véleményük a nálunk folyó fejlesztő munkáról.

Gyengeséget tapasztaltak: Tájékoztató füzetet javasolnak, melyben bővebb felvilágosítást kaphatnak az intézmény mindennapi feladatairól.

Partnereink igényeit, amelyekkel elégedettek voltak, intézményünk erősségeinek tekintjük, amelyekre építeni fogunk a továbbiakban is oktató-nevelő munkánkban. A partnereink elégedetlenségét kifejező problémák alapján határoztuk meg további fejlesztendő, javítandó területeinket.

C. Kommunikáció a belső partnerekkel

Közvetlen, belső partnereinken intézményünk teljes munkatársai körét értjük. A különböző vizsgálatok, felmérések eredményeit folyamatosan ismertetjük meg a dolgozókkal. Szükséges az együtt gondolkodás a következtetések levonásakor, a problémák feltárásakor, a megoldási javaslatok megtételekor. Az elért eredmények megismertetése, a további elvégzendő feladatok megbeszélése a heti rendszeres tantestületi megbeszéléseken történik, ahol minden intézményi dolgozó részt vesz.

A minőségbiztosítási faliújság az események, történések folyamatos nyomon követését szolgálja, melyet az adminisztrátor szobájában helyeztünk el, s amit a dolgozók áttanulmányozhatnak.

A dokumentációs anyagok az intézményben dolgozók számára előzetes egyeztetés alapján tekinthetők meg.

5.1.2. Emberi erőforrás

Intézményünk főfoglalkozású dolgozói:

- 1 fő logopédus (igazgató)
- 2 fő logopédus
- 2 fő pszichológus
- 4 fő pszichopedagógus
- 1 fő pályaválasztási tanácsadó tanár
- 1 fő logopédus
- 1 fő ügyviteli alkalmazott
- 1 fő gyógytestnevelő (2009. 09. 15 – től)

A szolgáltatásainkat igénybe vevők száma magas, 2300-2500 gyermek, nagy terhet ró a kollégákra. Szeptembertől kapunk még egy főállású pszichológust, de legalább még három főállású logopédusra, valamint főállású gyógytestnevelőre is nagy szükség lenne.

A pedagógusok szakmai tudásukat folyamatosan fejlesztik, kihasználják a nem akkreditált tanfolyamok, továbbképzések lehetőségeit is.

A dolgozók tevékenységüket a törvényi előírások, a fenntartói irányítás és a belső szabályok (SZMSZ, MIP) szem előtt tartásával végzik a munkaköri leírásuknak megfelelően.

A Minőségi Kör összetétele:

Intézményünkben a támogató csoport 3 fővel állt fel.

A támogató csoport tagjainak funkciói:

- vezető
- dokumentumkezelő
- jegyzőkönyvvezető – szervező

A tagok szakmai tudásának fejlesztése alkalomszerűen zajlik. A munkatársak felhatalmazása a törvényi előírásoknak megfelelően történik. A dolgozói kör bevonása a munkába az adott feladatoknak megfelelően zajlik, melynek irányítása a támogató csoport feladata.

5.1.3. Minőségirányítási szervezet felépítése és működtetése

A program megvalósítására az intézményünkön belül támogató csoportot (3 fővel) hoztunk létre. A csoport feladata a minőségfejlesztési program bevezetésének irányítása.

A funkciókra bontott feladatok a következők:

- *vezető:*
 - ~ vezeti és irányítja a csoport munkáját
 - ~ beszámol az intézményvezetőnek a végzett munkáról
 - ~ ellenőrzi a dokumentációt
 - ~ megszervezi a találkozásokat az intézmény dolgozóival
- *dokumentumkezelő:*
 - ~ biztosítja a dokumentációhoz való hozzáférést, gondoskodik annak védelméről
 - ~ továbbképzéseket figyelemmel kíséri
 - ~ biztosítja a dokumentációk áttekinthetőségét
 - ~ tájékoztatja az érintetteket a határidők és megbeszélések időpontjáról
- *jegyzőkönyvvezető:*
 - ~ erőforrások felderítését irányítja
 - ~ szervezési feladatokat végez
 - ~ jegyzőkönyvet vezet az értekezletekről

Konzultációs időt szükség szerint szervezünk, egyeztetés után a csoport tagjainak a soron lévő feladatok végrehajtására. A dokumentációs anyagok előzetes egyeztetés alapján tekinthetők meg az intézményben. A minőségi kör tevékenységével kapcsolatos dokumentációkat 5 évig őrizzük meg.

Minőségfejlesztési munkánkat elkészített munkatervünk alapján végezzük.

5.1.4. Az intézmény mérési és értékelési rendszere

Megalakulás után a programindítás során létrehoztuk az intézményi támogató szervezetet, mely elkészítette az induláshoz szükséges dokumentumokat (Minőségbiztosítási Szervezeti és Működési Szabályzat, Munkaterv).

Intézményünk valamennyi dolgozója segítségével tártuk fel erősségeinket és gyengeségeinket a nyitott önértékelés során.

A közvetett és közvetlen partnereink azonosítása, és partnereink képviselőinek kiválasztása után hozzá fogtunk az érdekelt felek igényeinek, elégedettségének és elégedetlenségének felméréséhez:

- csoportosítottuk partnereinket
- felmérési módokat választottunk
- meghatároztuk a mintavételi eljárásokat
- elvégeztük az igényfelmérést
- az eredményekről összefoglalót készítettünk.

Az igényeket elemeztük ezután:

- az igények közt fontossági sorrendet állítottunk fel,
- problémalistát készítettünk, mely alapján meghatároztuk a kompetencia körünkbe tartozó problémákat
- következtetéseket levonva, a probléma megoldásához vezető javaslatot tettünk.

Az elemzések után meghatároztuk a célokat és prioritásukat. Az elérendő célok mellé rendeltük a feladatokat, teendőket. E feladatok és teendők lettek az intézkedési tervek kiinduló pontjai. Az intézkedési tervben a feladatokhoz rendeltük a szükséges erőforrást, meghatároztuk a határidőket, felelősöket, az elvárt és elért eredményeket.

Jelenleg az igények felmérése folyamatánál tart az intézményünk.

MUNKATERV		
Időtartam	Elvégzendő tevékenység	Tervezett időtartam
2006. 10.	1. Programindítás - Tájékoztatás - Feladat- és erőforrás - Bevezető képzés - Intézményi támogató szervezet létrehozása - Minőségfejlesztési munkaterv elkészítése	1 hónap
2006. 11.	2. Nyitott önértékelés - SWOT-analízis elvégzése - Külső- és belső intézménykép - Írásos összefoglaló az önértékelés eredményéről	2 hónap
2006. 11. 2006. 12.	3. Az érdekelt felek azonosítása (partnerazonosítás) - Közvetett és közvetlen partnerek azonosítása - A partnerek képviselőinek kiválasztása	3 hónap
2007. 01. – 2007. 03.	4. Az érdekelt felek igényeinek, elégedettségének felmérése - Partnerek csoportosítása - Felmérési mód választása - Mintavételi eljárás meghatározása - Az igényfelmérés és eredményeinek rögzítése - Összefoglaló az igényfelmérés eredményeiről - Partneri elégedetlenség vizsgálata - Partneri elégedettség vizsgálata - Összefoglaló a partneri elégedetlenség és elégedettség felmérés eredményeiről	3 hónap
2007. 03.- 2007. 06.	5. Igények felmérése - Fontossági sorrend felállítása - Igények és külső önkép összevetése	3 hónap

	<ul style="list-style-type: none"> - Eredmények és az éves intézményi munkaterv összevetése - Elvárás és problémalista készítése - Következtetések levonása 	
2007. 06. - 2007. 09.	<p>6. Célok és prioritások meghatározása, ill. módosítása</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elérendő célok meghatározása - Prioritási sor felállítása - Hozzáférési lehetőség - Összefoglaló az eredményekről, következtetésekről, célokról 	3 hónap
2007. 09. - 2007. 11.	7. Intézkedési terv	2 hónap
2007. 11. - 2008. 06.	8. Az intézkedési terv megvalósítása	5-7 hónap
2008. 06. - 2008. 08.	9. Az intézkedési terv megvalósításának értékelése (értékelés és módosítás)	2 hónap
2008. 08. - 2008. 10.	<p>10. Korrekciós terv készítése és megvalósítása</p> <ul style="list-style-type: none"> - A partnerközpontú működés eredményeinek értékelései - Munkaterv átdolgozása - Sikeres fejlesztések beépítése a napi működésbe 	2 hónap
2008. 10. - 2009. 02.	<p>11. Irányított önértékelés</p> <ul style="list-style-type: none"> - Az irányított önértékelés szabályozása - Az irányított önértékelés módszerének meghatározása - Irányított önértékelés végrehajtása - Elemzés, értékelés - Beavatkozás 	4 hónap
2009. 02. - 2009. 05.	<p>12. A munka lezárása</p> <ul style="list-style-type: none"> - A program értékelése - Fejlesztési irányok kijelölése - Zárt beszámoló 	3 hónap

6. Intézményi önértékelés

Intézményünk a program indításaként végzett nyitott önértékelést, melyben a teljes munkatársi kör részt vett, s megindult a belső párbeszéd az intézmény helyzetéről.

A közösen végzett elemzés, az erősségek és gyengeségek feltárása és ezek összefüggéseinek vizsgálata után az alábbi főbb erősségeinket és gyengeségeinket állapítottuk meg.

Erősségeink:

- képzett, megfelelő szakmai színvonalú a szakembergárda
- jó a munkahelyi légkör
- alacsony a fluktuáció
- adott a team munka lehetősége, együttműködünk a döntéshozatal során
- tárgyi feltételeink jók
- a kistérség minden gyermekéhez/tanulójához eljutunk
- jó a kapcsolat a kistérség oktatási intézményeivel

Gyengeségeink: - magas a gyermeklétszám, amit el kell látnunk
- kevés idő jut az intenzív terápiásokra
- fárasztó, fizikailag megerőltető a munkavégzés helyére való utazás és cipekedés
- nagy a szakemberek leterheltsége, fennáll a „kiégés” veszélye

Az irányított önértékelés egy összegző értékelés. Célja, hogy az intézmény adottságait és elért eredményeit teljes körűen felmérje. Intézményünk még nem tart az irányított önértékelés folyamatánál.

6.1. Minőségirányítási rendszer (program) felülvizsgálata

Az irányított önértékelés eredményeinek ismeretében intézményünk eldöntheti, hogy folytatja-e a jelen modell további alkalmazását, vagy elkezdi a II. intézményi modell kialakítását és bevezetését.

A Comenius I. modell bevezetése kapcsán hangsúlyos szerepet kap a modell fenntarthatóságának biztosítása, a követelmények teljesítéséhez kapcsolódó feladatok beillesztése az intézmény működésébe.

A minőségirányítási program felülvizsgálatát a törvényi rendelkezés utasításai szerint végezzük el.

6.1.2. Dokumentumok kezelése

A dokumentációs anyagok előzetes egyeztetés alapján tekinthetők meg az intézményben. A minőségi kör tevékenységével kapcsolatos dokumentumokat 5 évig őrizzük meg. Mindezekről a Minőségbiztosítási Szervezeti Működési Szabályzat rendelkezik.

