



RAPORT Z EWALUACJI PROBLEMOWEJ: Efekty

Poradnia Psychologiczno - Pedagogiczna
Legionowo

Mazowiecki Kurator Oświaty
Kuratorium Oświaty w Warszawie

Przebieg ewaluacji:

Prezentowany raport jest rezultatem ewaluacji zewnętrznej przeprowadzonej w szkole (lub placówce) przez wizytatorów do spraw ewaluacji. Raport z ewaluacji problemowej dotyczy jednego z przedstawionych poniżej obszarów.

Ewaluacja polega na zbieraniu i analizowaniu informacji:

- o efektach działalności dydaktycznej, wychowawczej i opiekuńczej oraz innej działalności statutowej szkoły lub placówki (na podstawie danych informujących o wynikach pracy szkoły (lub placówki) odzwierciedlonych w umiejętnościach, zachowaniach, postawach, działaniach uczniów i w osiągniętych przez nich rezultatach na różnego rodzaju testach, egzaminach),
- o procesach zachodzących w szkole lub placówce (na podstawie danych, które informują o procesach i działaniach zachodzących i podejmowanych w szkole (lub placówce), a decydujących o sposobie funkcjonowania, charakterze szkoły (lub placówki) i przede wszystkim prowadzących do pożądaných efektów),
- o funkcjonowaniu szkoły lub placówki w środowisku lokalnym, w szczególności w zakresie współpracy z rodzicami uczniów (na podstawie danych informujących o sposobie współpracy ze środowiskiem i funkcjonowaniu w środowisku oraz wykorzystaniu tych zasobów w procesie nauczania i uczenia się),
- o zarządzaniu szkołą lub placówką (na podstawie danych informujących o sposobach zarządzania decydujących o jakości działań podejmowanych w szkole lub placówce).

Ewaluacja ma na celu zebranie informacji i ustalenie poziomu spełniania przez szkołę lub placówkę wymagań zawartych w załączniku do Rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 7 października 2009 r. w sprawie nadzoru pedagogicznego.

Szkoła lub placówka może spełniać te wymagania na pięciu poziomach:

- Poziom E - oznaczający niski stopień wypełniania wymagania przez szkołę lub placówkę.
- Poziom D - oznaczający podstawowy stopień wypełniania wymagania przez szkołę lub placówkę.
- Poziom C - oznaczający średni stopień wypełniania wymagania przez szkołę lub placówkę.
- Poziom B - oznaczający wysoki stopień wypełniania wymagania przez szkołę lub placówkę.
- Poziom A - oznaczający bardzo wysoki stopień wypełniania wymagania przez szkołę lub placówkę.

Opis metodologii:

Badanie zostało zrealizowane w dniach 18-06-2012 - 26-06-2012 przez zespół wizytatorów ds. ewaluacji, w skład którego weszli Barbara Lewandowska, Anna Molka.

Badaniem objęto 10 klientów dorosłych, 7 rodziców dzieci korzystających z pomocy poradni, pracowników merytorycznych. Przeprowadzono wywiad indywidualny z dyrektorem placówki, grupowy z klientami poradni, a także analizę dokumentacji oraz obserwację placówki.

| Kategoria badanych/źródła danych | Metoda/technika | Sposób doboru próby | Wielkość próby/liczba obserwowanych jednostek |
|---|--------------------------------|--|---|
| Dyrektor poradni | Indywidualny wywiad pogłębiony | nd | nd |
| | Ankieta elektroniczna (CAWI) | nd | nd |
| Pracownicy merytoryczni | Wywiad grupowy (FGI) | Pracownicy zróżnicowani pod względem stażu, zakresu działań, pracy w zespołach) | 9 |
| | Ankieta elektroniczna (CAWI) | Badanie na próbie pełnej | 13 |
| Nauczyciele, korzystający z usług poradni - wywiad grupowy z klientem | Wywiad grupowy (FGI) | Reprezentanci nauczycieli korzystających z usług poradni w ostatnim roku | 7 |
| Dorośli klienci | Ankieta elektroniczna (CAWI) | Badanie na próbie pełnej dorosłych osób korzystających z usług poradni w ciągu tego dnia | 10 |
| Rodzice niepełnoletnich klientów | Ankieta elektroniczna (CAWI) | Badanie na próbie pełnej osób korzystających z usług poradni w ciągu tego dnia | 7 |
| Partnerzy i przedstawiciele organu prowadzącego | Wywiad grupowy (FGI) | Przedstawiciele samorządu lokalnego i instytucji wskazani przez dyrektora jako partnerzy | 7 |
| Obserwacja placówki | | Wnętrze i teren placówki | 0 |
| Analiza danych zastanych | | | |

Informacja o placówce

| | |
|---|--|
| Nazwa placówki | Poradnia Psychologiczno - Pedagogiczna |
| Patron | |
| Typ placówki | Poradnia psychologiczno-pedagogiczna |
| Miejscowość | Legionowo |
| Ulica | JAGIELLOŃSKA |
| Numer | 2 |
| Kod pocztowy | 05-120 |
| Urząd pocztowy | LEGIONOWO |
| Telefon | 227743814 |
| Fax | |
| Www | WWW.PPPLEGIONOWO.PL |
| Regon | 00083767200000 |
| Publiczność | publiczna |
| Kategoria uczniów | Bez kategorii |
| Uczniowie, wychow., słuchacze | 0 |
| Oddziały | 0 |
| Nauczyciele pełnozatrudnieni | 15 |
| Nauczyciele niepełnozatr. (stos.pracy) | 3 |
| Nauczyciele niepełnozatr. (w etatach) | 2 |
| Średnia liczba uczących się w oddziale | |
| Liczba uczniów przypadających na jednego pełnozatrudnionego nauczyciela | 0 |
| Województwo | MAZOWIECKIE |
| Powiat | legionowski |
| Gmina | Legionowo |
| Typ gminy | gmina miejska |
| Liczba mieszkańców | |
| Wysokość wydatków na oświatę | |
| Stopa bezrobocia | |

Wprowadzenie: obraz placówki

Raport, do którego lektury zapraszamy Państwa, dotyczy ewaluacji zewnętrznej w obszarze „Efekty działalności dydaktycznej, wychowawczej i opiekuńczej oraz innej działalności statutowej szkoły lub placówki” przeprowadzonej w Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej w Legionowie. Wszystkie zawarte w niniejszym opracowaniu tezy i dane znajdują potwierdzenie w wynikach przeprowadzonych badań.

Poradnia Psychologiczno-Pedagogiczna w Legionowie jest poradnią rejonową, która swoim zasięgiem obejmuje powiat legionowski, zróżnicowany pod względem sytuacji materialnej i mieszkaniowej rodzin. Powstała w 1967 roku i kilkakrotnie zmieniała swoją siedzibę. Obecnie zajmuje obszerny, dobrze wyposażony lokal na pierwszym piętrze budynku przy ul. Jagiellońskiej 2.

Realizację zadań statutowych zapewnia doświadczona i profesjonalna kadra, która systematycznie doskonali swój zawodowy warsztat pracy. Działalność poradni ma przede wszystkim charakter diagnostyczny i doradczy. Poradnia udziela pomocy psychologiczno-pedagogicznej i poradnictwa w zakresie działalności edukacyjnej, zawodowej oraz wsparcia w rozwiązywaniu kryzysowych sytuacji. Jednocześnie angażuje się w przedsięwzięcia na rzecz środowiska, w którym działa, poprzez funkcjonowanie grup wsparcia dla specjalistów zatrudnionych w szkołach i przedszkolach. Oferta poradni umożliwia realizację jej zadań i jest systematycznie modyfikowana, wzbogacana, a także dostosowana do potrzeb klientów. Jest dostępna dla osób potrzebujących pomocy poprzez realizowany „dyżur”, w ramach którego świadczona jest doraźna pomoc psychologiczna. Decyzją Mazowieckiego Kuratora Oświaty z 2008 roku zespół orzekający poradni uzyskał prawo do wydawania orzeczeń dzieciom z wadami wzroku, słuchu i z autyzmem. Poradnia jest organizatorem konferencji i szkoleń skierowanych do nauczycieli i przedstawicieli organów prowadzących. Sprawowany przez dyrektora nadzór pedagogiczny inspirowa pracowników do modyfikowania jej oferty oraz daje poczucie odpowiedzialności za jakość pracy, co zachęca klientów do korzystania z jej usług.

Wyniki ewaluacji:

Obszar: Efekty

Wymaganie: *Potrzeby osób korzystających z oferty placówki są realizowane*

Komentarz:

Oferta poradni jest wystarczająca do potrzeb. Poradnia koncentruje się na działaniach diagnostycznych ze względu na zapotrzebowanie klientów. Prowadzi analizy potrzeb klientów, a wnioski uwzględniane są przy wprowadzaniu zmian w sposobach realizacji zadań oraz planowaniu nowych ofert.

Zakres usług poradni odpowiada potrzebom klientów, które są zaspokajane na miarę jej potrzeb.

Z informacji uzyskanych w wywiadach od dyrektora, pracowników merytorycznych, przedstawicieli partnerów i samorządu lokalnego wynika, że klienci poradni najczęściej zgłaszają się z następującymi potrzebami dotyczącymi:

- badań diagnostycznych,
- uzyskania opinii, orzeczenia, wyników badań,
- wsparcia merytorycznego i osobowego w interwencjach w trudnych sprawach uczniów i rodziców,
- dyżuru psychologa,
- konsultacji pedagoga i logopedy,
- wsparcia nauczycieli i specjalistów z placówek oświatowych,
- terapii korekcyjno-kompensacyjnej,
- doradztwa zawodowego,
- doraźnej pomocy w trudnościach wychowawczych, nauce i w trudnych sytuacjach rodzinnych,
- uzyskania wskazówek do pracy z dzieckiem w domu,
- wsparcia zespołów nauczycieli specjalistów w organizacji pomocy psychologiczno-pedagogicznej na terenie placówki,
- kontaktów ze specjalistą,
- udziału w interwencji kryzysowej na wniosek, np. rodziców, policji, organu prowadzącego, pedagogów, psychologów.

Z ankiet od rodziców i dorosłych klientów wynika, że oczekują ponadto pomocy w zakresie terapii logopedycznej, psychologicznej i pedagogicznej. Dyrektor i pracownicy merytoryczni w wywiadach poinformowali, że w celu zaspokojenia potrzeb klientów poradnia prowadzi następujące działania:

- wykonuje indywidualne badania diagnostyczne,
- wydaje opinie oraz wyniki badań,
- przeprowadza postępowania orzekające i wydaje orzeczenia,
- świadczy doraźną pomoc psychologiczną w ramach „Dyżuru”,
- udziela konsultacyjnej pomocy logopedycznej i pedagogicznej,
- prowadzi grupy wsparcia dla psychologów i pedagogów szkolnych oraz dla nauczycieli przedszkoli,
- przeprowadza spotkania edukacyjno-szkoleniowe dla rodziców i nauczycieli w szkołach i przedszkolach,
- współpracuje ze szkolnymi i przedszkolnymi zespołami do spraw udzielania pomocy psychologiczno-pedagogicznej,
- wykonuje badania sondażowe dzieci z oddziałów przygotowania przedszkolnego,
- realizuje działania z zakresu doradztwa zawodowego.

Respondenci wymienili następujące działania związane z prowadzeniem działań terapeutycznych:

- terapia korekcyjno-kompensacyjna,
- terapia logopedyczna,
- interwencja kryzysowa,
- w ramach dyżuru psychologicznego prowadzona jest terapia w zakresie mediacji i negocjacji rodzinnych, wsparcia psychologicznego dla dzieci i młodzieży z trudnościami emocjonalnymi oraz ich rodzin, behawioralnej terapii zachowań niepożądanych u dzieci, zaburzeń emocjonalnych małych dzieci (Bajkoterapia).

Zdaniem respondentów poradnia realizuje również zadania terapeutyczne poza siedzibą placówki:

- w przedszkolach - psychokorekcja trudnych zachowań w grupie rówieśniczej w formie terapii behawioralnej,
- w szkołach - interwencyjna pomoc w rozwiązywaniu problemów wychowawczych i interwencja kryzysowa wobec

dzieci, młodzieży i nauczycieli w zaistniałych trudnych sytuacjach,

- w środowisku rodzinnym - interwencja kryzysowa w sytuacjach traumatycznych (np. powódź, samobójstwo, śmierć rodzica).

W opinii partnerów poradni, przedstawicieli samorządu lokalnego i klientów oferta poradni jest w pełni wystarczająca do potrzeb. Wszyscy ankietowani rodzice (7) i dorośli klienci (10) poinformowali, że uzyskują pomoc, jakiej oczekują i jest ona w pełni wystarczająca w stosunku do potrzeb oraz nigdy nie zdarzyła się sytuacja, że poradnia nie zaspokoila ich. Klienci poradni podczas wywiadu poinformowali, że cenią sobie możliwość kontaktu z poradnią drogą e-mailową. Dyrektor i pracownicy merytoryczni w wywiadach powiedzieli, że poradnia koncentruje się na działaniach diagnostycznych ze względu na zapotrzebowanie klientów. Zdaniem dyrektora określona liczbą zgłoszeń skala zapotrzebowania na badania diagnostyczne ogranicza możliwość realizowania w szerszym zakresie innych działań. Według partnerów poradni i przedstawicieli samorządu lokalnego oraz rodziców, w celu pełniejszego stopnia zaspokajania potrzeb klientów, poradnia powinna skrócić czas oczekiwania na badania. Badani respondenci (partnerzy i przedstawiciele samorządu lokalnego, rodzice, klienci) wskazali na następujące działania, które powinna podjąć poradnia. Partnerzy i przedstawiciele samorządu lokalnego wymienili:

- zwiększenie uczestnictwa specjalistów w zebraniach z rodzicami,
- organizowanie spotkań dla rodziców dzieci w wieku żłobkowym,
- zwiększenie ilości szkoleń dla rad pedagogicznych w szkołach na temat różnych problemów, np. wychowawczych.

Ankietowani rodzice wymienili:

- wydłużenie godzin przyjęć,
- skrócenie czasu oczekiwania na opinię,
- przyjmowanie klientów w soboty, ewentualnie wydłużenie czasu pracy w dni powszednie,
- zwiększenie dostępności do psychologów dzieci przedszkolnych.

Klienci wymienili:

- uzyskanie informacji przez telefon (telefon zaufania),
- wydawanie konkretnych opinii, tzn. zapisywanie bardziej szczegółowo jak postępować z dzieckiem, jakie działania podejmować w określonym czasie,
- możliwość zapisania się na badania przez internet,
- możliwość korzystania z pomocy szybko i anonimowo,
- przeprowadzanie badań psychologicznych i pedagogicznych dla dzieci niepełnosprawnych w domu lub szkole.

Poradnia prowadzi analizy potrzeb klientów i wdraża wnioski z tych analiz.

Dyrektor w trakcie wywiadu i wszyscy (13/13) ankietowani pracownicy merytoryczni poinformowali, że poradnia prowadzi analizy potrzeb klientów poprzez:

- systematyczne zbieranie opinii klientów i pracowników na temat potrzeb klientów,
- indywidualne rozmowy z rodzicami,
- ustalanie oczekiwań zgłaszających się do poradni klientów,
- systematyczne porównywanie wskaźników liczbowych i danych opisujących realizowane w poradni zadania,
- monitorowanie oglądalności strony internetowej.

Pracownicy merytoryczni ponadto wymienili:

- spotkania ze specjalistami szkół w trakcie interwencji w tzw. "trudnych sytuacjach",
- gromadzenie informacji z grup wsparcia.

Wnioski z analizy potrzeb klientów, zdaniem respondentów, uwzględniane są przy wprowadzaniu zmian w sposobach realizacji zadań oraz planowaniu nowych ofert. W poradni dodatkowo zatrudniono specjalistów (tyflop pedagoga, surdopedagoga, oligofrenopedagoga, neurologopedę, digofrenopedagoga, specjalistę wczesnego wspomagania rozwoju, socjoterapeutę, lekarza, informatyka) oraz wprowadzono specjalizację psychologów podczas „dyżurów”.

Z informacji uzyskanych od dyrektora i pracowników merytorycznych podczas wywiadów wynika, że **poradnia na bieżąco analizuje działania pod względem dopasowania ich do potrzeb klientów i wprowadza nowe usługi do swojej oferty na podstawie wniosków z prowadzonych analiz.** Z każdym klientem przeprowadzana jest rozmowa wstępna dotycząca oczekiwań, potrzeb i indywidualnych uwarunkowań, terminu oraz ustaleń dotyczących sposobów realizacji usługi diagnostycznej dostosowanej do jego potrzeb i indywidualnych uwarunkowań oraz zakresu działań diagnostycznych. Zdaniem respondentów wprowadzono:

- wykonywanie indywidualnych badań diagnostycznych dzieci niepełnosprawnych w ich środowisku (w domu albo w szkole),
- przeprowadzanie w ramach postępowania diagnostycznego obserwacji dzieci w trakcie zajęć na terenie szkół i przedszkoli oraz konsultacje z ich nauczycielami.

W zakresie działalności orzeczeniowej poradnia uzyskała uprawnienia do wydawania orzeczeń dzieciom z wadami

wzroku, słuchu i z autyzmem. Dzięki uzyskanym uprawnieniom poradnia w rejonie swojego działania wydaje dzieciom i młodzieży orzeczenia o potrzebie kształcenia specjalnego w zakresie wszystkich kategorii niepełnosprawności. Uwzględniając zgłaszane przez klientów poradni potrzeby związane z pilnym kontaktem ze specjalistami w godzinach popołudniowych, w ramach „dyżuru” dostępni są psychologowie i specjaliści zajmujący się problemami rozwojowymi i wychowawczymi dzieci w wieku przedszkolnym. Klienci poradni, podczas wywiadu, do nowych działań wprowadzonych w poradni zaliczyli m. in.:

- udział poradni w targach szkół i uczelni,
- udoskonalenie strony internetowej,
- lepszy dostęp psychologów na dyżurze,
- szkolenia dla nauczycieli.

Z powyższego wynika, że wymaganie zostało spełnione na wysokim poziomie.

Poziom spełniania wymagania: B

Wymaganie: *Osoby korzystające z oferty placówki są aktywne*

Komentarz:

Klienci poradni wykazują dużą aktywność w korzystaniu z oferty poradni. Liczba chętnych na niektóre usługi przewyższa jej możliwości. Oferta poradni jest modyfikowana w związku z analizą atrakcyjności usług i dostosowana do potrzeb zgłaszających się osób.

Większość pracowników merytorycznych poradni (10/13) oraz wszyscy klienci (10/10) wypowiedający się w ankietach wskazali, że osoby zgłaszające się do poradni zdecydowanie **chętnie korzystają z jej usług**.

Podczas wywiadu klienci wymienili usługi, z których chętnie korzystają:

- pomoc związaną z kierowaniem uczniów do poradni,
- szkolenia,
- pomoc specjalistów,
- poradnictwo zawodowe.

6/7 ankietyowanych rodziców uważa, że jego dziecko zdecydowanie chętnie korzysta z usług poradni. Dyrektor w wywiadzie potwierdził, że poziom zainteresowania usługami poradni w tym i poprzednim roku szkolnym jest wysoki, a liczba chętnych do korzystania z tych usług przewyższa możliwości poradni. Powoduje to, że na wszystkie usługi jest komplet chętnych, jednak poradnia jest w stanie przyjmować wszystkich zainteresowanych.

Według dyrektora i pracowników merytorycznych biorących udział w wywiadach, co roku w poradni **analizowana jest atrakcyjność oferty** skierowanej do klientów poprzez zestawianie wskaźników liczbowych opisujących wykonywane zadania oraz porównywanie danych w odniesieniu do lat poprzednich. Zdaniem dyrektora pozwoliło to określić zapotrzebowanie poradni na poszczególne działania oraz liczbę:

- zgłaszających się do poradni osób w danym semestrze, roku szkolnym,
- wykonanych badań i wydanych opinii,
- posiedzeń zespołu orzekającego,
- wydanych orzeczeń z uwzględnieniem ich poszczególnych kategorii,
- decyzji odmownych, odwołań od decyzji,
- osób uczestniczących w posiedzeniach zespołu wnioskodawców, grupach wsparcia,
- liczbę osób, które korzystały z pomocy psychologicznej w ramach „dyżuru”,

Zestawianie tych wskaźników ilościowych sporządzane było dwa razy w roku i poddawane analizie na posiedzeniach rady pedagogicznej. **Wyniki tej analizy wpłynęły na ofertę i sposób świadczenia usług przez poradnię**, a także na:

- określenie zakresu zadań do wykonania w poradni (ilości badań diagnostycznych, czasu pracy zespołu orzekającego, ilości psychologów pracujących w ramach dyżuru),
- modyfikację oferty działań poradni,
- planowanie pracy na kolejny rok,
- określenie ilości badań do wykonania przypadających na jednego pracownika,

- planowanie pracy poradni w następnym semestrze oraz roku szkolnym,
- zapewnienie terminowego realizowania zgłoszeń.

Wszyscy partnerzy biorący udział w wywiadzie powiedzieli, że pracownicy poradni zbierali opinie na temat proponowanych zmian w ofercie poradni, które warto wprowadzić, by podnieść jej atrakcyjność. Rodzice w ankiecie stwierdzili, że wyrazili swoją opinię na temat zadowolenia z usług świadczonych przez poradnię. Informację tę potwierdzili również klienci podczas wywiadu grupowego. Oświadczyli ponadto, że byli pytani o to, jakie zmiany w ofercie poradni warto wprowadzić i zmiany te zostały wprowadzone.

Powyższe argumenty potwierdzają wysoki stopień spełniania wymagania.

Poziom spełniania wymagania: B

Wymaganie: *Osoby korzystające z oferty placówki są zadowolone z działalności placówki*

Komentarz:

Klienci chętnie korzystają z oferty poradni, która jest ukierunkowana na spełnienie ich potrzeb. W poradni analizuje się systematycznie poziom satysfakcji klientów. Na podstawie wniosków z diagnozy potrzeb klientów wprowadza się modyfikacje w sposobie jej działania.

Poradnia prowadzi analizy satysfakcji klientów i wyciąga z nich wnioski, które mają wpływ na ofertę, a także sposób świadczenia usług przez poradnię. Zdaniem dyrektora poradni w ciągu ostatnich 2 lat regularnie gromadziła informacje od klientów na temat ich potrzeb. Potwierdzili to również pracownicy merytoryczni, w trakcie wywiadu, którzy stwierdzili, że na bieżąco diagnozują te potrzeby poprzez:

- wymianę doświadczeń z nauczycielami wychowania przedszkolnego oraz specjalistami z innych placówek oświatowych,
- pomoc w organizacji pomocy psychologiczno-pedagogicznej,
- interpretację rozporządzenia dotyczącego organizacji pomocy psychologiczno-pedagogicznej,
- wsparcie merytoryczne w rozwiązywaniu sytuacji trudnych na terenie placówki.

Według połowy klientów (5/10) uczestniczących w ankiecie pracownicy poradni pytali ich o to, czy są zadowoleni z usług poradni w ostatnim miesiącu, druga połowa (5/10) badanych klientów oraz większość ankietowanych rodziców (6/7) stwierdziła, że pracownicy poradni pytali ich o to wcześniej niż w ostatnim miesiącu.

W wywiadzie klienci potwierdzili, że poradnia zbierała od nich opinie na temat poziomu zadowolenia z pracy placówki wykorzystując do tego ankiety, które rozdawane były przez jej pracowników po każdej wizycie, badaniu czy szkoleniu.

W opinii dyrektora wypowiadającego się w ankiecie **poradnia regularnie przeprowadza analizy poziomu satysfakcji** klientów z jej usług. Większość pracowników poradni (8/13) odnotowała w ankiecie, że na przestrzeni ostatnich 12 miesięcy uczestniczyli w analizach poziomu satysfakcji klientów poradni, 4/13 odpowiedziało że uczestniczyło zarówno w analizach indywidualnych jak i zespołowych.

Według dyrektora oraz pracowników merytorycznych poradni analizuje poziom satysfakcji klientów poprzez:

- zestawienie ilościowe zainteresowanych poszczególnymi usługami poradni klientów,
- systematyczną, wspólną analizę poziomu satysfakcji klientów,
- badania ankietowe.

Dyrektor w wywiadzie potwierdził, że w roku szkolnym 2010/2011 w poradni badano m. in. terminowość pracy diagnostycznej, ocenę jakości świadczonych usług oraz potrzeby nauczycieli wychowania przedszkolnego w zakresie współpracy z poradnią. Wszystkie przeprowadzone badania miały na celu dokonanie oceny poziomu współpracy poradni ze szkolnymi i przedszkolnymi zespołami ds. udzielania pomocy psychologiczno-pedagogicznej.

Pracownicy merytoryczni i dyrektor podczas wywiadów stwierdzili, że wnioski wynikające z analizy satysfakcji klientów wskazały, iż klienci dobrze lub bardzo dobrze oceniają pracę poradni w różnych jej aspektach m. in. terminowości postępowania diagnostycznego.

W opinii dyrektora w ten sposób zidentyfikowano potrzeby klientów, w szczególności:

- szerszego informowania o działalności poradni, świadczonych usługach i sposobach korzystania z nich,
- stałego kontaktu przedszkoli ze specjalistami poradni,
- wymiany doświadczeń zawodowych osób pracujących w przedszkolach,
- wsparcia nauczycieli wychowania przedszkolnego w zakresie organizowania pomocy

psychologiczno-pedagogicznej.

Klienci podczas wywiadu potwierdzili, że pytani byli o nie po każdej wizycie, badaniu czy szkoleniu.

Dyrektor oraz nauczyciele podczas wywiadów poinformowali, że poradnia w tym i poprzednim roku szkolnym **modyfikowała swoje działania** na podstawie wniosków wypływających z diagnozy potrzeb klientów. Wprowadziła modyfikację działań poprzez powołanie grupy wsparcia dla nauczycieli i specjalistów pracujących w przedszkolach.

Według klientów uczestniczących w wywiadzie poradnia uwzględniła informacje o ich potrzebach w swojej ofercie i sposobie świadczenia usług dotyczące udzielania porad drogą e-mailową oraz diagnozowanie dzieci z trudnościami.

Wszyscy badani respondenci (dyrektor, pracownicy poradni oraz klienci) nadmienili, że poradnia podejmuje **systematyczną współpracę z nauczycielami:**

- przeprowadza spotkania informacyjno - szkoleniowe z radami pedagogicznymi szkół i przedszkoli,
- organizuje konferencje dla szkół i przedszkoli na temat pomocy psychologiczno-pedagogicznej,
- bierze udział w zespołach ds. udzielania pomocy psychologiczno-pedagogicznej,
- prowadzi grupy wsparcia dla psychologów i pedagogów szkolnych oraz dla nauczycieli przedszkoli,
- wspomaga nauczycieli i dyrektorów w rozwiązywaniu trudnych sytuacji zaistniałych w szkole (działania interwencyjne realizowane w odpowiedzi na zgłoszone zapotrzebowanie).

Powyższe argumenty potwierdzają wysoki stopień spełniania wymagania.

Poziom spełniania wymagania: B

Wnioski z ewaluacji:

1. Poradnia systematycznie analizuje potrzeby klientów, jest otwarta na pomoc i wsparcie w sytuacjach kryzysowych.
2. Zainteresowanie usługami poradni jest duże, a ona stara się zaspokajać wszystkie potrzeby zgłaszających się klientów.
3. Uwzględniając potrzeby klientów poradnia zmienia swoją ofertę, co przekłada się na satysfakcję i zadowolenie osób korzystających z jej pomocy.
4. Nauczyciele dzięki współpracy z poradnią uzyskują profesjonalne wsparcie w zakresie organizacji pomocy psychologiczno-pedagogicznej.

| Wymaganie | Poziom spełniania wymagania |
|---|------------------------------------|
| Obszar: Efekty | |
| Potrzeby osób korzystających z oferty placówki są realizowane | B |
| Osoby korzystające z oferty placówki są aktywne | B |
| Osoby korzystające z oferty placówki są zadowolone z działalności placówki | B |

Raport sporządzili:

- Barbara Lewandowska
- Anna Molka

Kurator Oświaty:

.....