

השירות הפסיכולוגי-חינוכי (שפ"ח)

בללי

1. השירות הפסיכולוגי-חינוכי (שפ"ח) ברשויות המקומיות מיועד לתלמידים, להורים, לצוותי החינוך בגני הילדים/בתי הספר ולגורמים הקהילתיים. המדיניות של הפעלת השפ"ח נקבעת ע"י השירות הפסיכולוגי-ייעודי (שפ"י) במשרד החינוך, בשיתוף ובתיאום עם המרכז לשלטון מקומי. הביצוע בכל אחת מהרשויות הוא בהתאם למיפוי הצרכים והיכולת התקציבית המקומית. משרד החינוך מקצה תקני פסיכולוגים לכל רשות ומממן 68% מעלות כל תקן.

השפ"ח ברמת-גן פועל כמחלקה במסגרת אגף החינוך.

2. מטרת הביקורת, שנערכה באביב 2012, היתה לבדוק את היקף ומאפייני השירות שמקבלים לקוחות השפ"ח בעיר, ואת ההתנהלות האירגונית-מינהלית של השפ"ח. כמו כן נבדקה פעילותו של השירות הפסיכולוגי המורחב (שפ"ח).

3. לצורך הביקורת נערכו הפעולות הבאות:

- ראיונות עם: מנהל אגף החינוך; מנהלת השפ"ח; סגן מנהלת השפ"ח שהוא גם מנהל היחידה לבתי"ס יסודיים; מנהלת היח' לחינוך מיוחד; מנהל היח' לגני ילדים; רכזת חירום; רכזת מיחשוב; אחראית השפ"מ; מזכירת השפ"מ; מנהלת המזכירות של השפ"ח.

- ביקורים ב- 2 בתי"ס יסודיים וב- 2 גני ילדים, כולל ראיונות עם מנהלי בתי"ס ועם הגננות.

- בדיקת מסמכים הקשורים לנושא הביקורת.

מבוא

4. לפי תפיסת העבודה המקצועית של משרד החינוך, עבודת השפ"ח צריכה להתבצע על פני כמה רצפים, המייצגים את הדרך הרצויה:

רצף התפתחותי

- השפ"ח שואף לספק שירות לגילאי 3-18 ובחינוך המיוחד לגילאי 3-21. עם זאת בשלב זה ניתן שירות במרבית הרשויות המקומיות לגילאי 5-15 ובחינוך המיוחד לגילאי 3-21.

רצף אוכלוסיות

- עבודות השפ"ח מיועדות לתלמידים, לצוותים חינוכיים, להורים ולמשפחות ותוך שיתוף פעולה עם גורמים מקצועיים בקהילה התומכים במסגרות החינוך: מרכזי גיל רך, מתי"א, מרפאות לבריאות הנפש, קציני ביקור סדיר וכד'.

רצף מניעה-התערבות

- סיוע לצוותי חינוך באיתור מוקדם של צרכים התפתחותיים, ובכלל זה פגיעות לסיכון, צרכים מיוחדים, משברי חיים וכד' והתערבות פסיכו-חינוכית מותאמת לצרכי הילד ומערכת החינוך. התפיסה הקיימת כיום בעולם המערבי, והמקובלת על משרד החינוך בישראל, הרואה במסגרת החינוכית מקור להשפעה על התפתחותם הרגשית והחברתית של ילדים ולהיטיב עמה.

5. הפעילות המקצועית והאירגונית של השפ"חים מעוגנת בהנחיות/הוראות ובחוקים, כשהעיקריים הם:

- חוזרי מנכ"ל משרד החינוך.

- הנחיות מקצועיות של השירות הפסיכולוגי-ייעודי (שפ"י) במשרד החינוך.

- קוד האתיקה המקצועית של הפסיכולוגים בישראל (2004).

- חוק הפסיכולוגים התשל"ז – 1977 (ותקנות מכוחו).

- חוק חינוך מיוחד התשמ"ח – 1988.

- חוק העונשין התשל"ז – 1977.

- חוק הגנת הפרטיות התשמ"א – 1981.

- חוק זכויות החולה – 1996.

ממצאים

תקנים .6

א. משרד החינוך מקצה תקני פסיכולוגים לשפ"חים בכל הארץ והוא מממן 68% מעלות כל תקן שהוקצה על ידו (באמצעות הרשויות המקומיות).

לפי חוזר מנכ"ל משרד החינוך תש"ע8/א) "מתווה השירות הפסיכולוגי-חינוכי", מתאריך 7.4.2010 (להלן: "חוזר מנכ"ל 2010"), מפתח הקצאת התקנים לשפ"חים ע"י משרד החינוך הוא:

- תקן אחד ל- 500 ילדים בגיל הגן (3-6) וכיתות א'.
- תקן אחד ל- 1000 תלמידים בכיתות ב' – י"ב.
- תקן אחד ל- 300 תלמידים בחינוך המיוחד.

לפי הסבר משרד החינוך, המפתח הנ"ל נקבע על בסיס השקלול של הממדים הבאים:

- יחס סביר בין צרכי האוכלוסיה ובין המשאבים הציבוריים.
- הבחנה בין צורכי החינוך הרגיל והחינוך המיוחד.
- צרכים התפתחותיים שונים ברצף הגיל.

בהמשך לקביעת מפתח הקצאת התקנים הנ"ל, קובע משרד החינוך: "ידוע כי קיים פער בין הגדרת התקן לבין צורכי השדה. כל הקצאה חדשה של תקנים תשאף לתיקוני פערים במידת האפשר. בשלב זה ישמש מפתח התקינה כמפתח עבודה מומלץ בכפיפות למגבלות התקציב".

עפ"י מפתח התקינה הנ"ל, סה"כ מספר התקנים ממשרד החינוך לשפ"ח ר"ג היה צריך להיות כדלהלן:

שכבה	מספר תלמידים	תקן לפי מפתח	תקן בפועל
גן (מגיל 3) עד כיתה א'	6,315	12.63	
כיתות ב' – י"ב	17,915	17.91	
חינוך מיוחד	630	2.10	
סה"כ	24,860	32.64	23.25

מספר התקנים המוקצים ע"י משרד החינוך (בעת הביקורת) הוא $23.25 + 0.75$ תקן מיוחד עבור מרכז לטיפול בילדים עם בעיות התנהגות. כמפורט לעיל, לפי

מפתח התקינה שפ"ח ר"ג זכאי ל- 32.64 תקנים ממשרד החינוך, לעומת הקצאה בפועל של 24.00 תקנים, דהיינו: המשרד מקצה לעיריית רמת-גן 73.5% מכמות התקנים לפי מפתח התקינה.

עיריית ר"ג מקצה 8 תקנים לשפ"ח, ולפיכך סה"כ התקנים - ממשרד החינוך (כולל 0.75 התקן המיוחד) ומהעירייה הוא 32.

בהתאם לחוזר קודם של מנכ"ל משרד החינוך (מ- 2003) ניתן לחשב בכל רשות מקומית את "אחוז הכיסוי" ביישוב - ע"י חילוק סה"כ משרות הפסיכולוגים העובדים בשפ"ח המקומי (בר"ג כיום 32) במספר התקנים המומלץ ע"י המפתח (32.64) כפול מאה.

לפי החישוב הנ"ל - אחוז הכיסוי ברמת-גן הוא 98% ! (מהגבוהים בארץ), כשלפי הודעת שר החינוך בכנסת מנובמבר 2011 - אחוז הכיסוי הארצי הממוצע הוא 60%. לפי דו"ח מבקר עיריית ת"א לשנת 2010, בשנת הלימודים תשע"א (2010/11) אחוז הכיסוי בשפ"ח ת"א, לדברי מנהל השפ"ח, הוא כ- 80%.

ב. להלן טבלאת הקצאת התקנים לאורך מספר שנים:

שנת לימודים	תקן משרד החינוך	תקן עיריית ר"ג	סה"כ תקנים	הערות
2011-12 תשע"ב	24.00	8.00	32.00	2.59 תקני עירייה לא מנוצלים. ממשרד החינוך כולל 0.75 תקן עבור מרכז טיפול בילדים
2010-11 תשע"א	21.00	8.00	29.00	1.90 תקני עירייה לא מנוצלים
2009-10 תש"ע	19.00	8.00	27.00	0.30 תקני עירייה לא מנוצלים
2008-9 תשס"ט	18.00	8.00	26.00	2.00 תקני עירייה לא מנוצלים
2007-8 תשס"ח	17.25	8.00	25.25	2.00 תקני עירייה לא מנוצלים
2006-7 תשס"ז	15.40	8.00	23.40	2.00 תקני עירייה לא מנוצלים
2005-6 תשס"ו	15.40	8.00	23.40	2.00 תקני עירייה לא מנוצלים
1999-2000 תשס"א	13.25	5.00	18.25	---

מהנתונים לעיל עולה:

- משנת הלימודים 1999/2000 ועד שנת הלימודים 2011/2012 (12 שנים) עלה סה"כ מס' תקני הפסיכולוגים מ- 18.25 ל- 32.00 (כ- 175%).
 - משנת הלימודים 2005/6 ועד שנת הלימודים 2011/12 (6 שנים) עלה סה"כ מספר תקני הפסיכולוגים מ- 23.4 ל- 32.00 (כ- 136.7%).
- עיקר הגידול נובע מהגדלת תקני משרד החינוך.**

לדברי מנהלת השפ"ח העלייה במספר התקנים המוקצים ע"י משרד החינוך לשפ"ח ר"ג נובעת מההתרשמות של המשרד מהפעילות המקצועית העניפה וממגוון השירותים הניתן.

- ג. **2.59 מתקני עיריית ר"ג אינם מאויישים (בעת הביקורת), ומאז שנה"ל 2005/6, במשך כל השנים, לא אוישו כ- 2 תקנים עירוניים (למעט בשנת 2009/10).**

לשאלת הביקורת מדוע לא מנוצלים בשנים האחרונות כל התקנים המוקצים ע"י עיריית ר"ג, מסרה מנהלת השפ"ח כי הסיבה העיקרית לכך היא המגבלה ביכולת הקליטה וההכשרה המקצועית של פסיכולוגים חדשים - מבלי שתהיה פגיעה ניכרת בשעות העבודה של הפסיכולוגים המדריכים עבור מסגרות החינוך. מאחר ומרבית הפסיכולוגים החדשים אינם מתחום הפסיכולוגיה החינוכית - יש צורך בהסבה מקצועית ממושכת יותר. השפ"ח קולט בכל מקרה כ- 10 פסיכולוגים חדשים בכל שנה, במסגרת איוש התקנים הקיימים במקום אלו שהפסיקו את העבודה, והיקף הכשרתם דומה לזה של פסיכולוג בתקן חדש.

7. היקף ועומק השירות

א. כללי

באופן מעשי, משרד החינוך מתיר לרשות המקומית לקבוע את היקף ועומק השירות, לפי סדרי העדיפות המקומיים. המשרד מפרסם מדיניות, עקרונות והנחיות כלליות - **אולם כל רשות היא הקובעת את מרכיבי השירות שהיא נותנת.**

עד לחוזר מנכ"ל 2010, משרד החינוך קבע "סל שירותים בסיסי", הכולל שירותי חובה; שירותים שמומלץ לכללם בעדיפות ראשונה; שירותים שמומלץ

לכללם בעדיפות שנייה, וסל שירותים משלים (שלקבלתם יש צורך במקורות מימון נוספים, לרבות קניית שירותים ע"י ההורים). **שירותי החובה**, לפי החוזר הנ"ל, כללו:

- מתן הדרכה, ייעוץ וליווי לצוותי החינוך ולהורים.
- התערבות טיפולית ראשונית לילדים בסיכון.
- התערבות ראשונית (מערכתית ופרטנית) במקרי חירום.
- איבחון והערכה של ילדים בעלי צרכים מיוחדים (כמתחייב מחוק החינוך המיוחד), טיפול בתלמידים לקויי למידה וכל הפעולות הנגזרות מחוק החינוך המיוחד (השתתפות בועדות וכו').

החל מחוזר מנכ"ל 2010 בוטלה רשימת השירותים הנ"ל, דהיינו: אין הגדרה של "סל בסיסי" ושל "שירותי חובה". במקום זאת ישנה הצעה ל- 3 רמות שירות, כאשר כל רשות בוחרת את רמת השירות שהיא נותנת בהתאם למשאביה ובהתאם לסדרי העדיפויות המקומיים. להלן פירוט הרמות:

רמה ג' (בסיסי):

מתן שירות פסיכולוגי ייעודי של:

- התערבות במצבי לחץ ומשבר/חירום.
- השתתפות בועדות השמה.

רמה ב'

נוכחות פסיכולוגית **חלקית וייעודית** במסגרת החינוכית, ושילוב הרובד המערכתי והפרטני – תוך מתן קדימות למישור המערכתי. הפעולות:

- מתן ייעוץ למנהל (ובמידת הצורך לצוות החינוכי), עפ"י פנייה, הכולל לפחות 3 מפגשי עבודה בשנה.
- השתתפות בועדות השמה.
- השתתפות בועדות שילוב בגיל הרך.
- התערבות במצבי לחץ ומשבר חירום.
- ייעוץ פסיכולוגי ראשוני למסגרות החינוך לנוכח אירועי סיכון חמורים.

רמה א'

נוכחות **סדירה** של פסיכולוג במסגרת החינוכית, שילוב של המישור המערכתי והפרטני – תוך מתן קדימות למישור המערכתי, השירות מיועד הן לצוותי החינוך והן לתלמידים ולהורים.

הפעולות:

- ייעוץ, הדרכה וליווי למסגרת החינוכית.

- השתתפות בועדות עפ"י חוק.
- מתן הערכות פסיכולוגיות לילדים בעלי צרכים מיוחדים ו/או לילדים בסיכון גבוה.
- התערבות פסיכולוגית טיפולית לילדים כנ"ל.
- מתן ייעוץ וטיפול להורים.
- התערבות במצבי לחץ ומשבר / חירום.

השירות הניתן ע"י שפ"ח ר"ג הוא ברמה א' (הגבוהה ביותר), למעט: 6 בתי"ס של החינוך החרדי הלא-מוכר (המקבלים לפי רמה א'-ב') ו- 9 גני טרום חובה (המקבלים לפי רמה א'-ב').
באופן מעשי, המסגרות הנ"ל (המקבלות שירות לפי רמה א'-ב') אינן זוכות לנוכחות של פסיכולוג במסגרות – למעט ביקור של כ- 3 פעמים בשנה וכן ביקור מיוחד בעקבות פנייה, אולם נערכות במסגרות אלו הערכות פסיכולוגיות.

ב. הערכות פסיכולוגיות (איבחונים)

ביצוע הערכות פסיכולוגיות במסגרת עבודת השפ"ח מצריך הקדשת שעות עבודה רבות מסה"כ מיכסת השעות העומדת לרשות הפסיכולוגים לצורך שירות במסגרות החינוך. הערכה מלאה נמשכת, על כל שלביה (מההכנה ועד למסירת המידע להורים) עד כ- 10 שעות, אם כי ישנן רמות וטכניקות שונות הדורשות מספר שעות קטן יותר. כך, לדוגמה, בזמן המוקדש לביצוע הערכה מלאה אחת יכול הפסיכולוג לתת טיפול פרטני/הדרכה למספר הורים/ילדים או לתת סיוע מערכתי נרחב יותר לצוותי חינוך.

לפי חוזר מנכ"ל משרד החינוך, על השפ"ח לתת הערכות פסיכולוגיות רק ברמת השירות הגבוהה ביותר ("א") – וגם זאת "לילדים בעלי צרכים מיוחדים ו/או לילדים בעלי סיכון גבוה".
במסגרת שפ"ח ר"ג מבוצעות הערכות בהתאם להנחייה הנ"ל, וכן נערכות הערכות לגבי התלמידים שעניינם עומד לדיון בפני ועדת השמה (סעיף ג' להלן).

לפי מידע שנמסר לביקורת לגבי שנה"ל תשע"א (2010/11) נערכו בשפ"ח ר"ג **752 הערכות כדלהלן:**

383	בגני ילדים	45	בכיתות חינוך מיוחד
198	ביסודי	35	בבי"ס לחינוך מיוחד

היקף השעות הנדרש לביצוע ההערכות הנ"ל מכלל שעות העבודה של הפסיכולוג בשכבות השונות של המסגרות החינוכיות:

- בגנים: 35%

- בבת"ס: 13%

- בתיכונים: 6%

לגבי זמינות ואפשרויות האיבחונים – סעיפים ו', ז' להלן.

ג. הכנה והשתתפות בועדות שילוב והשמה

עפ"י חוק החינוך המיוחד" פועלות ועדות מקצועיות, שהרכבן נקבע כחוק ובידיהן הסמכות והאחריות לקבל החלטות לגבי זכאותו של תלמיד בעל צרכים מיוחדים לשירותי חינוך מיוחדים:

- ועדת השילוב המוסדית (בחינוך הרגיל) – דנה בזכאותו של תלמיד בעל צרכים מיוחדים ובעל לקות משמעותית להיכלל בתוכנית השילוב במוסד החינוך הרגיל ובהתחשב במשאבים הזמינים באותה מסגרת חינוכית (תנאים פיזיים, כח אדם, שעות).

- ועדת ההשמה ברשות המקומית – דנה בזכאותו של תלמיד בעל צרכים מיוחדים בעל לקות משמעותית לחינוך מיוחד ולהשמה ברצף המסגרות החינוכיות הקיים, בהתאם למסגרת התקציבית הנקבעת מדי שנה.

לצורך קבלת ההחלטה בועדות הנ"ל חייבת להתבצע קודם הערכה פסיכולוגית – הנמשכת בין מספר שעות ועד כ- 10 שעות (אם התלמיד מגיע עם חומר קודם כגון איבחון במכון להתפתחות הילד, משך ההערכה קטן יותר).

במסגרת שפ"ח ר"ג מבוצעות הערכות עבור התלמידים שעניינם עומד לדון בפני ועדת ההשמה. לקראת הדיון בפני ועדת השילוב, חלק גדול מהתלמידים מגיעים עם מסמכים המגיעים מגורמים חיצוניים.

בשנה"ל תשע"א (2010/11) נדונו ענינם של 368 תלמידים בר"ג בועדות ההשמה, וענינם של 428 ילדים בועדות השילוב. בדיונים הנ"ל נכחו פסיכולוגים של שפ"ח, כחלק מזמן עבודתם המוקדש למסגרות החינוך.

לפי חוזר מנכ"ל משרד החינוך, השפ"ח אינו אמור לתת שירות לילדים עד גיל 3 (באופן פורמלי הילדים אינם נמצאים במסגרות חינוך השייכות למשרד החינוך).

בהתאם למדיניות השפ"ח בר"ג לנקוט ככל האפשר בגישה "המניעתית" (לאיתור בעיות מורכבות בגיל מוקדם ככל האפשר) – ניתן שירות "לפי קריאה", בהיקף של כ- 3 שעות שבועיות, ל- 8 מעונות יום ציבוריים ("ויצ"ו", "נעמת", "אמונה"). השירות ניתן ע"י פסיכולוגית בכירה שהתמחתה בתחום ההתפתחותי ועיקר פעילותה ייעץ מערכתי למנהלות המעונות ולמטפלות ולעתים גם מפגש עם הורים.

יש לציין כי בשכונות רמת השקמה ורמת עמידר פועלים "מרכזים עירוניים לגיל הרך" (סעיף י' להלן), הנותנים מענה מקיף לילדי שכונות אלה, כולל לשכבת גיל זו.

ה. השירות לתלמידי טרום-טרום חובה וטרום חובה

בשנה"ל תשע"ב (2011/12) למדו ב- 59 גני טרום-טרום חובה וטרום חובה בר"ג 2493 ילדים (בגילאי 3-4).

לפי חוזר מנכ"ל משרד החינוך יש "לשאוף" לתת שירות לשכבת גיל זו, אולם אין חובה לכך. ברשויות מקומיות רבות שפ"חים אינם נותנים שירות כלל לשכבת גיל זו.

בר"ג הוחלט לתת שירות, גם אם חלקי, לשכבה זו – מתוך הכרה שככל שיאתרו וינסו לטפל בבעיות בגיל מוקדם יותר – כך סיכויי הילד טובים יותר להתקדם ולהתגבר, וכך גם המערכת עשויה לטפל בעתיד בפחות מקרים או במקרים פחות מורכבים.

הגנים בשכבת גיל זו מקבלים שירות פסיכולוגי כדלהלן:

- 20 גנים מקבלים שירות שוטף של שעתיים בשבוע.
- 25 גנים מקבלים שירות של 3 שעות **חודשיות**, השירות בהם ממומן במסגרת הפרויקט העירוני "אופק", וללא התיגבור הזה אותם גנים היו מקבלים רק טיפול ברמה ב' (אקסטנסיבי).

- 10 גנים בשכונות רמת השקמה ורמת עמידר מקבלים שירות פסיכולוגים במסגרת "המרכז לגיל הרך" שבשכונה (סעיף י' להלן).
- 4 גנים של החינוך העצמאי שאינו רשמי מקבלים שירות רק לפי קריאה ובחירום, וכן ניתן להם מענה לצורך הערכות פסיכולוגיות, לפי שיקול מקצועי של השפ"ח.

המאפיין את הטיפול בשכבת גיל זו: ייעוץ לצוותים ולהורים ובעיקר איתור בעיות התפתחותיות והפנייתן לטיפול מתאים – בדרך כלל באמצעות המכונים להתפתחות הילד בקופות החולים. במקרים מסוימים לגבי ילדים עם קשיים מורכבים ואשר מסיבות שונות ההורים לא פנו למכון להתפתחות הילד – מפעיל השפ"ח שיקול דעת ומאשר תהליך של הערכה במסגרת השפ"ח. לדברי מנהלת השפ"ח האפשרויות הניתנות כיום להורים במסגרת המכונים להתפתחות הילד (והמרכזים הטיפוליים ברמת השקמה וברמת עמידר) הן האופציות המקצועיות הטובות והנגישות ביותר לשכבת גיל זו – למרות שבחלק מקופות החולים יש זמן המתנה לקבלת תור.

1. השירות לתלמידי גן חובה

בשנת הלימודים תשע"ב (2011/12) למדו ב- 78 גני חובה ברמת גן 1976 ילדים.

- הגנים בשכבת גיל זו (5-6) מקבלים שירות פסיכולוגי מהשפ"ח כדלהלן:
 - מרבית הגנים – בהיקף של שעתיים בשבוע.
 - 5 גנים של החינוך העצמאי שאינו רשמי + גן אנתרופוסופי (סה"כ 6 גנים) מקבלים שירות ברמה ב' (אקסטנסיבי) – לפי קריאה, ומינימום 4 ביקורים בשנה.
 - 2 גנים הקשורים למרכז לגיל הרך ברמת השקמה – מקבלים תוספת שעה שבועית של פסיכולוג לכ"א.
 - 2 גנים משולבים – מקבלים תוספת של שעתיים שבועיות לכ"א.
 - 2 גנים "מכילים" – מקבלים תוספת של שעה שבועית לכ"א.

עבודת הפסיכולוג בגן מתאפיינת בעיקר בליווי, הדרכה ותמיכה לגנות. כמו כן מוקדי עבודה נוספים הם איתור ומעקב של ילדים עם צרכים מיוחדים בתחומי ההתפתחות השונים; הדרכות הורים (ייעוץ ראשוני והכוונה); והערכות פסיכולוגיות.

השפ"ח מבצע הערכות פסיכולוגיות לתלמידי גן חובה עם קשיים מורכבים ביותר בתחומים שונים (הבעת והבנת שפה, מוטוריקה, התנהגות תפקוד רגשי, קשב, וכד').

חלק מילדי גן החובה שנולדו ברבעון האחרון של השנה עוברים "הערכת בשלות" (לאחר בדיקת כל מקרה לגופו) ע"י פסיכולוג הגן.

להלן התפלגות היקף עבודת הפסיכולוגים בגנים (חינוך רגיל) לפי נושאי הטיפול השונים, בשנה"ל (2010/11). הנתונים הם "מוערכים" – שוחזרו לאחור בסוף שנת הלימודים (סעיף 13 להלן):

35.1%	-	הערכת פסיכולוגית (כולל תצפיות)
27.8%	-	ייעוץ לגננות
24.8%	-	פגישות/הדרכות הורים עם ובלי הילדים
6.9%	-	פגישות רב מקצועיות
2.2%	-	השתתפות בועדות השמה
2.0%	-	השתתפות בועדות שילוב
1.2%	-	שונות

סה"כ נערכו 383 ההערכות לילדי הגן (כולל טרום-טרום חובה) בשנה"ל תשע"ב, ונערכו 637 מפגשים/הדרכות עם הורים – החל ממפגש חד-פעמי ועד הדרכות לטווח בינוני-ארוך.

בתשובה לשאלת הביקורת לגבי יכולת מתן המענה לצרכים בגנים מסר מנהל היחידה לגני הילדי בשפ"ח כי מרבית הילדים עם קשיים מורכבים מקבלים מענה, אם כי הוא מודע לכך שבמסגרת שעות העבודה העומדות לרשות הפסיכולוגים בגנים לא ניתן לתת תשובה לחלק מהצרכים כגון הערכות פסיכולוגיות לילדים עם קשיים שאינם מורכבים מאוד וכן יותר פגישות/הדרכות הורים וצוות מקצועי.

הביקורת ערכה ביקורי בדיקה בגנים ושוחחה עם הגננות – על מנת לשמוע את דעתם של מקבלי השירות:

גן ילדים 11 א' (שד' הילד)

בגן 35 ילדים בשכבת טרום חובה + חובה. להערכת הגנת כ- 60% מהמשפחות הן משכבה סוציו-אקונומית נמוכה, וכ- 35% מהילדים הם ממשפחות עולים.

לילדים רבים בגן יש בעיות: בעיות מוטוריות, בעיות שפה, בעיות קוגניטיביות- התפתחותיות, בעיות רגשיות. הורים רבים עסוקים שעות רבות בבעיות פרנסה והם מתקשים לתת מענה לצרכי הילדים בתחום העשרה וטיפול.

לדברי הגנת הפסיכולוגית מגיעה פעם בשבועיים לשעה-שעה וחצי. למרות מאמציה לטפל ככל הניתן בבעיות השונות תוך שיתוף פעולה מלא – מסגרת הזמן משאירה מחוץ לטיפול נושאים רבים. (יש לציין שהיתה בגן השנה גם מרפאה בעיסוק עובדת השפ"ח שטיפלה ספציפית ב- 2 ילדים וסייעה לגנת לאתר בעיות שונות).

לדעתה בעיקר קיים חוסר במכסות זמן לאיבחונים (נעשו בשנה"ל שחלפה 5 איבחונים לילדי הגן בשפ"ח, אולם יש עוד ילדים הזקוקים לאיבחונים); וכן חוסר בתרפיה רגשית-חברתית ובריפוי בעיסוק.

אשכול גנים "נטעים", רמת השקמה

האשכול כולל 6 גנים: 2 טרום-טרום חובה, 1 טרום חובה, 3 טרום חובה+חובה. סה"כ כ- 200 ילדים.

האשכול מיועד לכל ילדי רמת השקמה, בגיל 3-6.

האשכול מקבל את כל השירותים של "המרכז העירוני לגיל הרך" הפועל ברמת השקמה (ראה להלן) ולפיכך הוא זוכה לעיבוי שעות פסיכולוג, וכן לתרפיסטית + סטודנטים לתרפיה, לסייעות ומורות בתחום הלימודי, ולכל השירותים שנותן הצוות הגדול של המרכז, בתחומים השונים.

השירות לתלמידי בתי"ס יסודי .ז

בר"ג 31 מסגרות לתלמידי בתי"ס יסודי (חינוך רגיל): 27 בתי"ס ממלכתיים וממלכתיים-דתיים; 4 בתי"ס בחינוך העצמאי שאינו מוכר. סה"כ: 13,000 תלמידים.

כל אחד מבת"הס היסודיים הממלכתיים והממלכתיים-דתיים מקבל שירות פסיכולוג בהיקף של 6 שעות שבועיות לפחות. על בסיס השעות הנ"ל חלק מבת"ה"ס מקבלים שעות נוספות בשל מספר התלמידים הגדול בבתי"ס;

ושעתיים נוספות עבור כל כיתה של חינוך מיוחד הנמצאת בבהיה"ס : סה"כ 17 בתי"ס מקבלים כ"א יותר מ- 6 שעות (בין 8-13 שעות). בתיה"ס היסודיים מקבלים 25.4% מסך הזמן המוקדש לשירות במסגרות החינוך. בתיה"ס של החינוך העצמאי שאינו מוכר מקבלים שירות פסיכולוג לפי רמה "א-ב", דהיינו : אין נוכחות קבועה של פסיכולוג במסגרת, למעט ביקור לפי פנייה ולפחות 3 פעמים בשנה. יחד עם זאת נערכות הערכות פסיכולוגיות, בהתאם לשיקול דעת מקצועי של הפסיכולוג.

פסיכולוג בתי"ס יסודיים נדרש, בין השאר, לתת מענה לבעיות הסתגלות (לימודית, חברתית, התפתחותית), בעיקר בכיתות א'-ב'; לקשיים לימודיים וקשיים התנהגותיים ורגשיים; ולבעיות האופייניות לתחילת גיל ההתבגרות.

להלן נתוני התפלגות היקף עבודת הפסיכולוגים בתיה"ס היסודיים (חינוך רגיל) לפי נושאי הטיפול השונים, בשנה"ל תשע"א (2010/11). הנתונים הם "מוערכים" – דהיינו שוחזרו לאחור בסוף שנת הלימודים :

מפגשים עם המערכת : יועצת, מנהלת,	
53.8	- מורים, צוות מתי"א, גורמי חוץ
12.8	- איבחונים (חינוך רגיל)
10.2	- פגישות אנשי ביי"ס + הורים
5.1	- פגישות קצרות עם הורים
5.1	- הדרכות הורים (3 מפגשים ומעלה)
4.0	- ועדות שילוב
3.1	- מפגשים פרטניים עם ילדים
3.0	- איבחונים/היערכות לועדות עפ"י חוק
2.0	- התערבות בחירום
0.9	- ועדות השמה (לא חוזרות)

מהנתונים עולה כי כ- 54% מנתח הזמן מוקדש למפגשים עם המערכת; לועדות כ- 5%; איבחונים (לא לועדות) כ- 13%; ומפגשים פרטניים כ- 23%.

הנתונים לפי מספר מקבלי שירות : נערכו הערכות ל- 198 תלמידים; נערכו 550 מפגשים עם הורים; טופלו פרטנית 63 תלמידים.

להערכת מנהל היחידה לבתי"ס יסודיים בשפ"ח – למרות המאמצים לניצול שעות הפסיכולוג למתן מענה מיטבי, עדיין ישנם קשיים לתת טיפול בתחומים הבאים: הדרכה לצוותים החינוכיים; טיפולים פרטניים; הערכות משלימות לחלק ה"פסיכו" באיבחונים הפסיכו-דידקטיים (בשל אי-יכולת כספית, ישנם תלמידים שאינם זוכים לאיבחון, למרות סיוע כספי של העיריה וגורמים נוספים לחלק מהתלמידים).

הביקורת ערכה ביקורי בדיקה בבתי"ס ושוחחה עם המנהלים – על מנת לשמוע את דעתם של מקבלי השירות:

ביה"ס "הבילויים"

בבי"ס כ- 360 תלמידים + 2 כיתות חינוך מיוחד: 9 תלמידים לקויי למידה בכתה ב'; 11 תלמידים לקויי למידה בכיתה ז'. כמו כן מונהגת בבי"ס "חטיבה צעירה", דהיינו גן חובה רגיל (35 תלמידים) בו לומדים בשילוב עם כיתות א' בחלק ממערכת השעות, וכן משתתפים בסדנאות ביה"ס.

הפסיכולוגית נותנת שירות בהיקף של 10 ש"ש: 6 לביה"ס "הרגיל" ו- 4 לחינוך המיוחד.

לדברי המנהל עבודת הפסיכולוגית מסורה תוך שיתוף פעולה מלא – אך שעות העבודה המוקצבות אינן מספיקות. החסר בולט בעיקר בהיעדר יכולת למתן טיפול פרטני ליותר תלמידים הזקוקים לו וכן ישנם תלמידים הזקוקים לאיבחון אולם אינם מגיעים לכך כי ידם אינה משגת – למרות סיוע הניתן לחלק קטן מהזקוקים לכך.

ביה"ס "עליות"

בביה"ס 426 תלמידים "רגילים" + כיתת חינוך מיוחד (תקשורתית, לילדים על רצף אוטיסטי) עם 7 תלמידים. הפסיכולוגית נותנת שירות בהיקף של 8 שעות שבועיות: 6 לביה"ס "הרגיל" ו- 2 לכיתת החינוך המיוחד. לכיתה זו יש גם צוות מקצועי נוסף כגון תרפיסטית, מרפאה בעיסוק, קלינאית תקשורת.

לדבריה של מנהלת ביה"ס שיתוף הפעולה עם הפסיכולוגית טוב ומקצועי. להערכתה חסרות עוד שעות בעיקר עבודה עם הצוות החינוכי, וכן לצורך איבחונים.

ח. השירות לתלמידי ביה"ס התיכון

בשנה"ל תשע"ב (2011/12) למדו ב- 9 בתיה"ס התיכון בר"ג 6745 תלמידים.

בהתאם לחוזר מנכ"ל משרד החינוך השפ"ח "שואף" לספק שירות עד גיל 18, אולם "בשלב זה ניתן השירות במרבית הרשויות לגילאי 15-5". בשפ"ח ר"ג ניתן השירות לתלמידי בתיה"ס התיכון עד סיום לימודיהם.

בתיה"ס בעיר מקבלים שירות בהיקף משתנה בין 14-5 שעות לכל ביה"ס – בהתאם למספר התלמידים, בהתאם לשיקולים מקצועיים ובהתאם למסגרות החינוך המיוחד שבו.

המאפיין את הטיפול בשכבת גיל זו – דגש רב יותר על התערבות טיפולית פרטנית (לעומת מסגרות החינוך בשכבות הנמוכות יותר) – עקב הצורך לתת מענה לתהליכים רגשיים האופייניים לשכבת גיל זו. מצד הפסיכולוגים של השפ"ח הנותנים שירות לתיכון נדרשת התמקצעות ונסיון מקצועי רב כדי לתת מענים לגבי בני נוער במצב משברי. בנוסף לכך נעשה הייעוץ למנהלים, לצוותי החינוך ולהורים.

להלן הערכת היקף העבודה בתיכונים לפי נושאי הטיפול השונים, בשנה"ל תשע"א (2010/11):

31.5%	-	טיפולים פרטניים ארוכי טווח
8.9%	-	טיפולים לטווח בינוני
8.8%	-	טיפולים קצרי טווח
5.6%	-	התערבויות חירום
28.2%	-	פגישות עם הצוותים
10.8%	-	הדרכות
6.0%	-	הערכות + פגישה איבחונית חד פעמית
0.2%	-	ועדות + שונות

מהנתונים לעיל עולה כי כ- 55% מזמן העבודה בתיכונים מוקדש לטיפולים פרטניים (לרבות התערבויות חירום). הטיפולים ניתנו ל- 104 תלמידים.

בהתאם לחוק החינוך המיוחד (התשמ"ח – 1988) – "אדם בגיל שלוש עד עשרים ואחת שמחמת התפתחות לקויה של כושרו הגופני, השכלי, הנפשי או ההתנהגותי מוגבלת יכולתו להתנהגות מסתגלת והוא נזקק לחינוך מיוחד" – מוגדר כ"ילד בעל צרכים מיוחדים". בהתאם לחוק זה החינוך המיוחד הוא "הוראה, לימוד וטיפול שיטתיים הניתנים לילד בעל צרכים מיוחדים, לרבות טיפולי פיזיותרפיה, ריפוי בדיבור, ריפוי בעיסוק וטיפולים בתחומי טיפול נוספים שייקבעו ולרבות שירותים נלווים".

מטרת החינוך המיוחד היא לקדם ולפתח את כישוריו ויכולתו של הילד בעל הצרכים המיוחדים, במטרה להקל על שילובו בחברה ובמעגל העבודה. תלמיד בעל צרכים מיוחדים לומד ב"מוסד לחינוך מיוחד" (לרבות כיתה במוסד חינוך רגיל שבה ניתן חינוך מיוחד) או במוסד חינוך רגיל כ"תלמיד משולב" הזכאי לתוספת של הוראה ולימוד וכן לשירותים מיוחדים (עזרים מסייעים, שירותים פסיכולוגיים, שירותים פארא-רפואיים, שירותים סוציאליים וכו').

השירות הפסיכולוגי מספק את השירותים לילדים בעלי צרכים מיוחדים, כמתחייב מדרישות חוק החינוך המיוחד – באמצעות עבודה בגנים הטיפוליים, במערך הכיתות המיוחדות בבתי"ס רגילים, ובבתי"ס של החינוך המיוחד.

בשנה"ל תשע"ב (2010/11) למדו במסגרות החינוך המיוחד בר"ג 630 תלמידים, כדלהלן:

מס' תלמידים	מס' מסגרות	המסגרת
190	21	גני חינוך מיוחד
20	2	גנים משולבים
240	25	כיתות חינוך מיוחד ביסודי
90	8	כיתות חינוך מיוחד בתיכון
90	1	בי"ס לחינוך מיוחד
360	57	סה"כ

321 תלמידי ח.מ. תושבי ר"ג (204 מיסודי, 110 מתיכון, 7 מגנים) לומדים במסגרות תואמות מחוץ לעיר מאחר ולא נמצאה להם בעיר מסגרת מתאימה בחינוך המיוחד (לדוגמה: פיגור סיעודי עמוק, עוורים, מסגרות דתיות, אוטיזם – תלוי בהיקף ובשנתון).

בביה"ס לחינוך מיוחד בר"ג לומדים 57 תלמידי חוץ (כ- 63% ממספר התלמידים הכולל).

- היקף השירות הפסיכולוגי הניתן בחינוך המיוחד בר"ג:
- בגנים: ככלל לכל אחד מהגנים 4 שעות שבועיות. המאפיין את העבודה: עבודה מערכתית, בניית תוכנית עבודה אישית לילד, דיאגנוסטיקה רבה.
 - בבתי"ס: 2 שעות שבועיות עבור כל כיתה ח"מ. המאפיין את העבודה: עבודה עם הצוותים, ייעוץ להורים.
 - בבתי"ס תיכון ("בליך" ו"אוהל שם" בלבד): השירות במסגרת שעות העבודה השוטפת של פסיכולוג ביה"ס (אין הקצאה מיוחדת עבור ח.מ.). המאפיין את העבודה: בעיקר מערכתית וכן התערבות פרטנית במקרים בהם נדרש.
 - בי"ס לחינוך מיוחד: השפ"ח נותן שירות פסיכולוגי בהיקף של 17 שעות שבועיות. בביה"ס פועלים צוותים רב-מקצועיים בתחומים השונים. מעבר לשעות הפסיכולוג – יש תיגבור של שעות לצורך הערכות (בתקופות מסוימות).
 - היקף השעות השבועיות המוקדשות לחינוך המיוחד, (גנים טיפוליים + יסודי + בי"ס מיוחד) בשנה"ל תשע"א (2010/11) עמד עם כ- 20% מסך שעות העבודה של הפסיכולוגים במסגרות החינוך.
יש להניח כי בפועל היקף השעות המוקדש לחינוך המיוחד הוא אף גדול יותר – מאחר ובבתי"ס רגילים בהם ישנן כיתות ח.מ. כשפסיכולוג אחד נותן את השירות לכולם – פעמים רבות ישנה "זליגה" של שעות לכיוון החינוך המיוחד, עקב ריבוי הצרכים.
לדברי מנהלת היחידה לחינוך המיוחד – ניתן כיום מענה בר"ג לרוב המכריע של תלמידי החינוך המיוחד הזקוקים למסגרת שניתן לספק אותה מבחינה מקצועית בעיר (אין דחייה בשל שיקולי חוסר מקום).
בכל הנוגע לביצוע הערכות – ניתן טיפול באופן מלא לכל הזקוקים לו.
לדבריה, תיגבור שעות היה מאפשר מתן מענה רחב יותר לצורך בטיפולים רגשיים לילדים עם צרכים רגשיים.

י. המרכזים העירוניים לגיל הרך

המרכז העירוני לגיל הרך הוקם ב- 2004 בשכונת רמת השקמה וב- 2010 נפתח מרכז נוסף בשכונת רמת עמידר. המרכזים זוכים לתגובות חיוביות מאנשי חינוך בכל הארץ, ומהווים מודלים לרשויות מקומיות אחרות.

המרכזים הוקמו בשכונות הספציפיות הנ"ל עקב נתוני סקרים על היקף הילדים בסיכון, ועל היקף הילדים מעוכבי התפתחות במקום. להפעלת המרכזים שותפים אגפי החינוך, הרווחה והבריאות בעיריית ר"ג והם מנוהלים ע"י ועדת היגוי בה חברים גם נציגי התושבים והמתנ"ס.

המרכזים עוסקים בתחומי האיתור והמניעה ובתחום הטיפול. הצוות המקצועי ברמת השקמה כולל: רופאה, עו"סית, אחיות טיפת חלב, פיזיותרפיסטית, מרפאות בעיסוק, קלינאיות תקשורת, תרפיסטיות, מתאמת גנים, מורה לעברית, גננות מקדמות, רכזות פרויקטים ו- 5 פסיכולוגים בהיקף של 37 שעות שבועיות סה"כ (כולם עובדי השפ"ח במשרה חלקית ועיסוקם במרכז, מחוץ לשעות העבודה בשפ"ח, ממומן ע"י אגף החינוך, באמצעות מפעלי בית עמנואל).

המרכז ברמת עמידר פועל באופן דומה אולם בהיקף מצומצם יותר.

8. חלוקת שעות העבודה לתחומי עיסוק

א. לפי חוזר מנכ"ל משרד החינוך הפעלת שירות פסיכולוגי-חינוכי תכלול את שני הרכיבים האלה:

- שירות למסגרות חינוך (לפי תכנית העבודה ועל בסיס רמת השירות).
- ניהול השפ"ח, השתתפות בישיבות צוות ובמשימות השפ"ח, הדרכה והתמקצעות, פעולות ייחודיות ברמה ישובית ופעילות אדמיניסטרטיבית.

לצורך רכיב הניהול, כמפורט לעיל, על מנהל השירות להקצות כ- 20% מסך שעות התקן הכלליות של השפ"ח לניהול, להפעלה ולפיתוח מקצועי של כלל סגל השפ"ח, ובכלל זה הכשרת המתמחים. אחוז ההקצאה לצורך הפעלה ייקבע לפי מאפייני השפ"ח וכח האדם המועסק בו.

ב. לפי טבלת "ניתוח מוקדי עיסוק שפ"ח רמת-גן" שנמסרה לביקורת, להלן ניתוח רכיבי העיסוק (לפי אחוז מכלל שעות העבודה השבועיות):

סוג העיסוק של הפסיכולוג	מס' שעות עבודה שבועיות	אחוז מכלל שעות העבודה השבועיות

		<u>שירות ישיר עבור מסגרות החינוך</u>
16.0%	198	עבודה בגנים
5.7%	70	גנים טיפוליים
14.7%	180	בתי"ס יסודי
5.7%	70	יסודי – חינוך מיוחד
7.4%	92	בתי"ס תיכון
8.0%	98	תיגבור טיפולים ואיבחונים
10.0%	123	עבודה משרדית – כתיבת דו"חות, ישיבות, טלפונים
67.5%	831	סה"כ שירות ישיר עבור מסגרות החינוך
		<u>ניהול, הדרכה</u>
12.5%	154	ניהול צוותים
11.4%	140	הדרכה
8.6%	105	השתלמויות
32.5%	399	סה"כ ניהול והדרכה
100.0%	1230	סה"כ

ג. מהנתונים לעיל עולה כי כשני שליש (67.5%) מסך שכל שעות התקן של הפסיכולוגים מוקדשים לשירות ישיר עבור מסגרות החינוך – כאשר 32.5% מוקדשים לניהול ולהדרכה. זאת לעומת הנחיות חוזר מנכ"ל משרד החינוך, לפיו היחס הוא כ- 80% למסגרות החינוך לעומת כ- 20% לניהול ולהדרכה.

מנהלת השפ"ח הסבירה, בהקשר לחלוקת השעות הנ"ל:

- במסגרת תהליך ההדרכה (כ- 11% מכלל השעות השבועיות), כמחצית מהן מוקדשות לדיון ועיסוק בנושאים ספציפיים המתרחשים במסגרות החינוך במהלך העבודה השוטפת. לפיכך, לדעתה, יש לכלול פעילות זו במנין השעות המוקדשות למסגרות החינוכיות **שיהיו לפיכך סה"כ 73.2%**.
- לפי הגדרות שפ"ח, שפ"ח ר"ג הוא "שפ"ח גדול מאוד" ולפיכך יש צורך בתיגבור השדרה הניהולית, ויש צורך בשעות ניהול.
- בשפ"ח ר"ג מפתחים סוגי הכשרות ייחודיות לנושאים ספציפיים כגון: טיפול באובדנות, טיפול בטראומה וכו' – הדורשות הכשרה נוספת לשעות ההדרכה השוטפות.
- בשפ"ח ר"ג מקפידים על עומק ואיכות ההכשרות המקצועיות הניתנות במסגרתו, מה עוד שמרבית המתמחים המגיעים לא סיימו מגמה

פסיכולוגית-חינוכית (אלא מגמות אחרות) ויש צורך בהשקעה ממושכת יותר בהכשרתם. מתוך כ- 20 מתמחים שהגיעו לשפ"ח ר"ג ב- 3 השנים האחרונות, רק אחד הגיע כמסיים מגמה פסיכולוגית-חינוכית.

9. הדרכה

א. כ- 130 שפ"חים מתוך 257 שפ"חים בכל הארץ (כולל שפ"ח ר"ג) הם בעלי אישור ממשד הבריאות כ"מוסד מוכר לצורך התמחות בפסיכולוגיה חינוכית".

ב. חוזר מנכ"ל משרד החינוך מדגיש כי "השפ"ח כגוף מקצועי ציבורי אחראי להכשרתם המקצועית של הפסיכולוגים החינוכיים ולפיקוח על עבודתם... מנהל השפ"ח אחראי לקיומם של מנגנוני הכשרה, השתלמות והדרכה מקצועיים. תכניות ההכשרה וההדרכה של מערך הפסיכולוגים החינוכיים ברשויות המקומיות מתוכננות, מתוקצבות ומפוקחות מקצועית ע"י שפ"ח... מנהל השירות הפסיכולוגי-חינוכי יקצה כ- 20% מסך שעות התקן הכלליות של השפ"ח לניהול, להפעלה ולפיתוח מקצועי של כלל סגל השפ"ח, ובכלל זה הכשרת המתמחים. אחוז ההקצאה לצורך ההפעלה ייקבע לפי מאפייני השפ"ח וכח האדם המועסק בו".

ג. להלן התפלגות שעות ההדרכה בשפ"ח ר"ג:

מס' שעות שנתונים שבועיות שנתונים (קבוצתי)	מס' שעות הדרכה שבועיות שמקבלים (פרטני)	מס' שעות הדרכה שבועיות שנתונים	
-	-	54	12 מדריכים
	1.5	12	2 מתמחים להדרכה
13.5	49	-	30 מתמחים
	7.5	3	סטודנטים
13.5	58	69	סה"כ

בנוסף לשעות הנ"ל, כל פסיכולוג בשפ"ח זכאי ל- 2 שעות שבועיות של השתלמות, מתוך סה"כ שעות עבודתו. ההשתלמות נעשית בדרי"כ בתוך השפ"ח (במסגרת השתלמות קבוצתית) – ולעתים במסגרת ביה"ס הגבוה לפסיכולוגיה מטעם שפ"י וכן בימי עיון ובכנסים.

בהתאם לתקן הקיים (בעת הביקורת) ולחלוקת שעות העבודה לכל פסיכולוג – סה"כ השעות של כל הפסיכולוגים בשפ"ח רמת-גן הוא 1230 – מתוכן 20% (245 שעות) להדרכה ולהשתלמויות (סעיף 8 לעיל).

ד. **אין כיום שום דרישה התחייבותית כלפי המתמחים, והם רשאים אחרי שהשקיעו בהם משאבים רבים, בכלל זאת משאבי זמן, לקום ולעזוב את השפ"ח במהלך ההכשרה או בסיומה.**

לדברי מנהלת השפ"ח בעייה זו מוכרת ונעשו בעבר נסיונות לבדוק דרכים שונות למציאת פתרון לנושא – אולם קיימים קשיים חוקיים בהיבטים של הגבלת חופש העיסוק. לדבריה נעשים מאמצים מיוחדים בסינון ובמיון המועמדים החדשים אודות כוונתם להתמיד במקום – ואכן מרבית המצטרפים החדשים בשנים האחרונות ממשיכים לעבוד (בשלב זה) בשפ"ח ר"ג.

10. כח אדם

- א. צוות השפ"ח מונה 60 עובדים (בעת הביקורת) כדלהלן:
- 54 פסיכולוגים, המאיישים 29.41 משרות.
 - 2 מרפאות בעיסוק, בהיקף של 1.1 משרה.
 - 4 מזכירות, בהיקף של 3.0 משרות.
- להלן התפלגות מספר הפסיכולוגים לפי אחוזי משרה:

- 3 פסיכולוגים – בהיקף של 100% משרה.
- 1 פסיכולוגית – בהיקף של 75% משרה.
- 11 פסיכולוגים – בהיקף של 60% משרה.
- 1 פסיכולוגית – בהיקף של 55% משרה.
- 34 פסיכולוגים – בהיקף של 50% משרה.
- 2 פסיכולוגים – בהיקף של 40% משרה.
- 1 פסיכולוג – בהיקף של 37% משרה.
- 1 פסיכולוגית – בהיקף של 34% משרה.

ב. מהנתונים לעיל עולה כי:

- 50 מתוך 54 הפסיכולוגים (92.6%) עובדים בהיקף משרה של 60% ופחות.
- 38 מתוך 54 הפסיכולוגים (70.4%) עובדים בהיקף משרה של 50% ופחות.

המציאות בשפ"חים בכל הארץ היא שמרבית 3200 הפסיכולוגים מועסקים במשרות חלקיות.

לדעת מנהלת השפ"ח, בנוסף לעובדה שזו המציאות בכל הארץ, קיים יתרון בהעסקת שני פסיכולוגים בחצי משרה במקום פסיכולוג אחד במשרה מלאה, בין השאר מהסיבות הבאות:

- במשרה מלאה לפסיכולוג מספר רב יותר של מסגרות חינוך שעליו לטפל, אולם מאחר ומערכות החינוך פועלות עד שעות הצהריים ושעות עבודתו הן עד אחה"צ – תפוקתו וזמינותו למסגרות תהיה נמוכה יותר. כמו כן מאפייני עבודת הפסיכולוגים בשפ"ח מטילים עומס נפשי ומביאים לשחיקה מהירה יותר לאורך זמן, ולפסיכולוג במשרה חלקית פחות מסגרות ולפיכך יכולת התמקדות רבה יותר.
- המציאות היא שכל הפסיכולוגים במשרות חלקיות מקדישים זמן לשפ"ח מעבר לשעות עבודתם הרשמיות, כגון: שיחות טלפוניות הנערכות במשך היום והערב, ישיבות וועדות בימים בהם אינם עובדים, וכד'.
- העסקת יותר פסיכולוגים באותם היקפי תקנים מביאה לסה"כ יותר עובדים בשפ"ח המאפשרת, בעיקר בעת הצורך (כגון במקרי חירום, תיגבורים דחופים וכו') - מתן מענה מהיר וזמינות גדולה יותר.

- ג. התפלגות הפסיכולוגים בשפ"ח ר"ג לפי מין, תואר אקדמאי וידיעת שפות:
- 50 נשים, 4 גברים.

- 1 תואר שלישי, 48 תואר שני, 5 לקראת סיום תואר שני (ולכן הם למעשה "עובדי שפ"ח" ולא פסיכולוגים - אינם יכולים עדיין להיות רשומים בפנקס הפסיכולוגים, ראה סעיף ה' להלן).
- 4 מהפסיכולוגים דוברי רוסית; 3 דוברי ספרדית; 2 דוברי הולנדית.

ד. 23 מתוך 54 הפסיכולוגים (42.6%) הם בסטטוס המקצועי הגבוה: 7 מומחים; 2 מומחים בהסמכה להדרכה; 14 מדריכים (הרמה הגבוהה ביותר). מכאן שכ- 57% מהפסיכולוגים הם בהגדרת "מתמחים". לדברי מנהלת השפ"ח יחס זה בין מספר המומחים/מדריכים ובין מספר מתמחים הוא גבוה בהשוואה לשפ"חים רבים אחרים - בהם מספר מתמחים גבוה בהרבה לעומת מספר מדריכים מצומצם.

ה. בהתאם להנחיית שפ"י ולחוזר מנהלת שפ"ח מאפריל 2011 - פסיכולוג שאינו רשום עדיין בפנקס הפסיכולוגים יכתוב בכל המסמכים את שמו בלבד, או יוסיף גם "סטודנט". בעת הביקורת, בסגל שפ"ח ר"ג נמצאים 5 פסיכולוגים כאלה, המוגדרים כ"עובדי שפ"ח". הם מצוותים למסגרות חינוך (בתי"ס יסודיים) במסגרת שה"כ חלוקת שעות הפסיכולוגים למוסדות החינוך. לדברי מנהלת השפ"ח קיים מעקב הדוק מצד המדריכים על עבודת הני"ל, לרבות על תיאור הסטטוס שלהם כמפורט לעיל.

ו. ככלל, הפסיכולוגים בשפ"ח חייבים בהחתמת שיעור נוכחות פעמיים ביום, בכניסה וביציאה. יחד עם זאת, פסיכולוג המתחיל את יום העבודה ישירות במסגרת החינוכית, אינו מחויב בהחתמת הכרטיס: אם הוא חוזר בהמשך היום למשרדי השפ"ח הוא מחתים את הכרטיס בכניסה וביציאה; אם הוא נמצא כל היום במסגרת החינוכית הוא אינו מחויב לחזור לשפ"ח ולהחתים את כרטיסו. בכל מקרה של היעדר החתמה בשעון באחד בימי העבודה - הפסיכולוג משלים את השעות ידנית בדו"ח הנוכחות החודשי. כל דו"חות הנוכחות עוברים לבדיקת מנהלת מדור המזכירות של השפ"ח, ולאחר מכן לחתימת מנהלת השפ"ח.

הערות הביקורת: ישנת שפ"חים בהם מחייבים את הפסיכולוג לחתימה אחת לפחות בשעות הנוכחות בכל יום עבודה - גם אם הוא נמצא כל היום במסגרת החינוכית בלבד. לדברי מנהלת שפ"ח ר"ג אין מקום להסדר כזה מאחר וכל זמן ההגעה מהמסגרת החינוכית לשפ"ח לצורך החתמה יהיה על חשבון הזמן המוקדש למסגרת. כמו כן המערכת של השפ"ח בנויה על מרכיב משמעותי של אמון בין הפסיכולוגים בשטח ובין הדרג הניהולי.

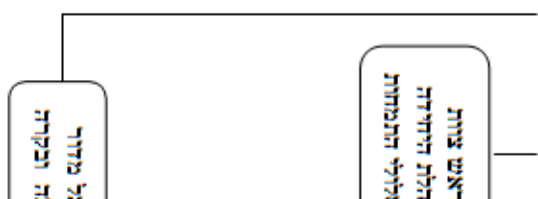
- א. למנהלת השפ"ח יש סגן אחד (שהוא גם מנהל היח' לבתי"ס יסודיים).
- ב. בכפיפות למנהלת 6 מנהלי יחידות (ש- 5 מהם הם גם ראשי צוותים):
- מנהל היחידה לבתי"ס יסודיים: ראש צוות של 8 פסיכולוגים.
 - מנהלת היחידה לחינוך מיוחד: ראש צוות של 9 פסיכולוגים.
 - מנהלת היח' למסלולי התמחות: ראש צוות של 8 פסיכולוגים.
 - מנהלת היח' לבתי"ס תיכוניים: ראש צוות של 8 פסיכולוגים.
 - מנהל היח' לגני ילדים.
 - מנהלת היח' לגיל הרך ולח"מ בגיל הרך (3-0): ראש צוות של 9 פסיכולוגים.
- כמו כן בצוות ההדרכה מנהלת היח' לטיפול התנהגותי קוגניטיבי: ראש צוות של 8 פסיכולוגים.

- ג. בצוות הבכיר (שמתחת למנהלת השפ"ח): מתוך 6 מנהלי יחידות (שהם גם ראשי צוותים) – שניים עובדים במשרה מלאה (ושניהם עומדים לפרוש לקראת שנה"ל 2012/13 ולתפקידיהם ימונו פסיכולוגים בהיקף של 50% משרה) ואילו ארבעה עובדים בהיקף כדלהלן:
- מנהלת היח' לבתי"ס תיכוניים – 60% משרה; מנהלת היחידה לחינוך מיוחד – 50% משרה; מנהלת היחידה לגני ילדים – 50% משרה; מנהלת היחידה לגיל הרך – 50% משרה.
- המשמעות: החל משנה"ל 2012/13 רק פסיכולוג אחד בשפ"ח (המנהלת) מועסק ב- 100% משרה, ואילו כל הצוות הבכיר מועסק ב- 50% משרה (אחת ב- 60% משרה).**

בתשובה לשאלת הביקורת לגבי הצורך בקיום שדרת הניהול של השפ"ח בהיקפי משרה גדולים יותר – מסרה מנהלת השפ"ח כי היא מודעת לצורך זה אולם קיים קושי רב מאוד באיוש משרות פסיכולוגים בהיקף העסקה

גבוה באנשים מתאימים – זאת בעיקר עקב התיגמול (השכר) הנמוך ביותר שאינו הולם את גודל האחריות ואת הקדשת השעות בפועל (שהוא מעבר להיקף הפורמלי).

שכר הפסיכולוגים הינו נמוך ביותר – גם באופן מוחלט וגם בהשוואה לעובדי מדינה אחרים הנותנים שירות בעל אופי דומה (כגון עו"סים). שכר ממוצע של פסיכולוג מומחה (שהוא בעל תואר שני ועבר התמחויות והכשרות רבות) בהיקף העסקה של חצי משרה הוא כ- 3,200 ש"ח (בהבדלים בשל ותק, תפקיד



וכו'). כאמור בסעיף 10 לעיל, מרבית הפסיכולוגים בחצי משרה מעניקים בפועל לשפ"ח שירות שהוא מעבר להיקף השעות הפורמלי בחצי משרה.

ד. בשפ"ח ר"ג 4 מנהלי מדורים: הערכה ובקרה; שפ"מ וטיפול קבוצתי; ליקויי למידה; טיפול בשפ"מ.

ה. לדברי מנהלת השפ"ח הוגשה לאגף החינוך הצעה, הנמצאת בשלבי טיפול מתקדמים, למבנה אירגוני משופר שיכלול סגן נוסף למנהלת וכן 3 מנהלי מדורים נוספים: מדור חירום; מדור מערכות מידע; מדור טיפולי בשפ"ח.

ו. לא קיים היום בשפ"ח ממלא תפקיד בעל ידע והכשרה מקצועית רחבה בתחום הפעלת מערכות מידע ממוחשבות. צורך זה בולט עם המעבר של השפ"ח לשימוש מקיף בתוכנת משפח"ה (פירוט בסעיף 13 להלן).

ז. בשפ"ח ר"ג מועסקים 4 עובדים מינהליים, המאיישים 3 משרות:

- מנהלת מדור מזכירות – בהיקף העסקה של משרה מלאה.
- 1 מזכירה – במשרה מלאה.
- 2 מזכירות – כל אחת בחצי משרה.

לדברי מנהלת השפ"ח היקף המשרות המינהליות אינו עונה על הצרכים (היא פנתה בנדון למנהל אגף החינוך, הפנייה האחרונה בכתב מיום 30.1.2011). זאת, בין השאר, מהסיבות הבאות:

- משימות השפ"ח גדלו בשנים האחרונות בהיקף ניכר, בין השאר בשל הגידול הרב בתקני הפסיכולוגים ובאיושם. התקן הנוכחי של עובדי המזכירות נשאר ללא שינוי ורחוק כיום מלענות על הצרכים.

- למנהלת השפ"ח, העומדת בראש מחלקה עירונית גדולה, אין מזכירה אישית. על מי שמסייעת לה בכך מוטלות משימות רבות נוספות – ויכולתה לסייע למנהלת מצומצמת.

- המזכירות נותנות מענה אדמיניסטרטיבי לכל 54 הפסיכולוגים; עונות לטלפונים הרבים המגיעים מהציבור, מהמסגרות החינוכיות ומגורמים נוספים; נותנות מענה למגיעים לתחנה; מבצעות עבודות הדפסת דו"חות מקצועיים ומכתבים מינהליים, תיוק ותיעוד חומר של המטופלים. כמו כן עסוקות כל משך העבודה בהכנסת אנשים המגיעים למשרדי השפ"ח דרך המעלית (כמפורט בסעיף 14 ה' לא ניתן להיכנס

לשפ"ח אלא דרך מעלית מיוחדת, כשנדרש עיסוק מיוחד בכך של אנשי השפ"ח).

- בשלוחת השפ"ח (בבנין ממול הבנין המרכזי) עובדים 15 פסיכולוגים – ואין שם כלל שירותי מזכירות ואין גם מי שיקבל את הקהל המגיע.
- המזכירות מסיימות את עבודתן בשעות 15.30 – 15.00 לערך ובפועל עבודת הפסיכולוגים בשפ"ח נמשכת פעמים רבות גם בשעות אחר הצהריים ובשעות הערב המוקדמות (קבלת קהל, כתיבת דו"חות וכו').
- אין בשפ"ח בעל תפקיד מינהלי (שאינו פסיכולוג) המרכז את ניהול החומר המקצועי של כל המערכת: טיפול בתיקים ותיוק, רישום פרוטוקולים, קשר עם גורמי חוץ. מנהלת מדור המזכירות מרכזת את כל הצד המינהלי של תיפעול השפ"ח וכן את ענייני כח אדם – והיא אינה יכולה להקדיש זמן רב לניהול החומר.

12. תקציב

להלן פירוט הוצאות השפ"ח (בש"ח), בשנים 2010, 2011, בהתאם לסעיפי הנהח"ש העירונית:

נושא	ביצוע 2011	ביצוע 2010
שכר ונלוות	4,925,008	4,114,548
הוצאות מינהליות	461,014	386,692
הדרכה – מדריכי חוץ	130,456	195,999
איבחונים לילדים בסיכון גבוה	39,711	44,000
איבחוני עולים ובדיקות בשלות	39,956	29,656
שכר עבור הדרכה פנימית	29,840	67,130
שכר עבור איבחון ובדיקות בשלות	92,145	40,920
בדיקות שמיעה – כיתות א'	-	31,000
סה"כ	5,718,130	4,909,940

התקבולים ממשרד החינוך היו כדלהלן:

נושא	ביצוע 2011	ביצוע 2010
עבור שכר	3,223,002	2,882,284
עבור הדרכה פסיכולוגים	112,772	115,030
סה"כ	3,335,774	2,997,314

מהנתונים לעיל: ההוצאות השנתיות לשכר גבוהות בכ- 50% מהתקבולים לשכר משרד החינוך. זאת מאחר והמשרד מממן רק 68% מעלות אותם תקנים שהוא מאשר (אם כי המימון הוא לפי דרגה מוסכמת ארצית הגבוהה בהרבה מדרגתם של מרבית הפסיכולוגים בשפ"ח). העיריה משלימה מתקציבה ל- 100% (כאשר נדרש) ובנוסף לכך משלמת במלואם את עלות התקנים שהיא מוסיפה.

הטבלה לעיל לא כוללת את ההכנסות וההוצאות של השירות המשלים (שפ"מ). (סעיף 20 להלן).

בנוסף לנתונים שלעיל – העיריה מממנת פעילויות נוספות של פסיכולוגים מהשפ"ח עבור תלמידי העיר, מסעיפי תקציב אגף החינוך, כגון:

- מימון שכר הפסיכולוגים בשני המרכזים הטיפוליים (רמת השקמה ועמידר).
- מימון שכר פסיכולוגים בפרויקט "אופק" (תיגבור לצורך פסיכולוגים בגנים שהשפ"ח לא נותן להם מענה קבוע).

13. בקרה מינהלית

א. השירותים הניתנים ע"י השפ"ח ללקוחותיו (מסגרות החינוך, תלמידים, הורים וכד') נבחנים באופן שוטף מההיבט המקצועי – ע"י דיווחים, פגישות, וכן דיונים במהלך ההדרכות.

לעומת זאת הבקרה המינהלית-כמותית, כגון: היקף הדרכות הורים; היקף המפגשים הפרטניים; היקף ההדרכות לצוותי חינוך וכד' – מתבססת רק על דיווח שנתי חד-פעמי (ידני) בסיום כל שנת לימודים, דיווח המשחזר את הפעילויות לאחור לגבי כל השנה שחלפה בהתאם לרישומים האמורים להיות בפנקס/מקום התייעוד של כל אחד מהפסיכולוגים (בגני הילדים – פעמיים בשנה).

ב. הדיווח נעשה כדלהלן:

- בגני ילדים: על גבי "טופס דיווח עבודת הפסיכולוג בגן", טופס כללי ביותר שאין בו מקום לרישום של מספר מפגשים/טיפולים/הדרכות עם ההורים ו/או עם ילדים, מס' התערבויות חירום וכד'.
- בבתי"ס יסודיים: על גבי טופס "סיכום שנת עבודה בבית"ס יסודי", הכולל מקום לרישום סוגי הפעילויות השונות.

- בבתי"ס תיכון : אין טופס דיווח אחיד, וכל פסיכולוג אמור לשלוח דו"ח סיכום בסוף השנה, בהתאם לניסוח שלו ולנתונים אותם הוא מתבקש למסור.

ג. **כתוצאה מהאמור לעיל אין בידי הנהלת השפ"ח במהלך השנה דיווחים שוטפים ונתונים כמותיים על הפעילויות המפורטות לעיל. יתר על כן: גם הנתונים המשוחזרים לאחור בסוף השנה הם בגדר "הערכה" בלבד.**

ד. מענה למצב זה ניתן יהיה לקבל בעתיד, בין השאר, עם הכוונה להתחיל להכניס לשימוש (בהדרגה) בשפ"ח ר"ג את **תוכנת משפח"ה** שהיא תוכנה מקצועית-ייעודית לניהול שפ"חים. התוכנה פותחה ע"י אנשי מקצוע מתחום המיחשוב ומתחום הפסיכולוגיה החינוכית מכל הארץ, ונמצאת כבר בתהליכי הטמעה ושימוש מתקדמים בחלק מהרשויות המקומיות.

באמצעות תוכנה זו ניתן יהיה לנהל את תהליכי העבודה מההיבטים הבאים:

- תיקיות אישיות של התלמידים המטופלים (סיכומים כמותיים וסיכומים מקצועיים של פגישות, הערכות וכד').
- נתונים הקשורים למסגרת החינוכית.
- נתונים הקשורים לפסיכולוג עצמו – לרבות יומן פעילויות.

כמו כן באמצעות התוכנה ניתן יהיה להפיק דו"חות ונתונים סטטיסטיים – עובדה שתאפשר ריכוז ממוחשב של נתונים, ואפשרות ניתוח המידע, הפקת לקחים ובקרה.

מבחינת שמירת המידע והגנה על החסיון – כחלק מהפעלת התוכנה אמורים להקבע כללים קפדניים של סביבה "סגורה ומאובטחת" של הפעילויות בשפ"ח, אבטחת מידע, הרשאות וכד'.

מנהלת השפ"ח מסרה כי מוקמת בימים אלה "ועדת היגוי" פנימית לצורך בדיקת אופן והיקף הטמעת התוכנה, כשקרוב לודאי שבשלב ראשון ינוצלו רק חלק מהפונקציות שהתוכנה מספקת.

ספק התוכנה אמור לתת (במסגרת הסכם הרכישה) 3 הדרכות: 2 קבוצתיות לפסיכולוגים, והדרכה אישית לכל פסיכולוגית. כמו כן הכשרות נפרדות שוטפות למנהלת השפ"ח ולמזכירות. ההכשרות מתוכננות להתחיל עם תחילת שנה"ל 2012/13.

ה. אחת מהפסיכולוגיות בשפ"ח אמורה לעסוק, כחלק מתפקידיה הנוספים, בריכוז הנושא ובהטמעתו. אולם לאף אחד מהפסיכולוגים בשפ"ח ר"ג אין רקע מקצועי והכשרה מתאימים בתחום זה.

14. סביבת העבודה/מינהלה

א. משרדי השפ"ח נמצאים במבנה בית משותף, ברח' בן-גוריון פינת רח' ירושלים. חדרי השפ"ח הם בבעלות העיריה. החל מתחילת 2011 נוספו חדרים נוספים לשימוש השפ"ח, בשכירות, בקומת הקרקע של בנין "שקל" ברח' בן-גוריון ממול למבנה בו נמצאים משרדי השפ"ח.

ב. בבנין "המרכזי" 17 חדרי עבודה לפסיכולוגים + חדרים למינהלה. בקומה מתחת נמצאים אולם ישיבות גדול + חדר ריפוי בעיסוק. "בשלוחה" 6 חדרי עבודה לפסיכולוגים.

ג. כל אחד מחדרי העבודה (למעט חדר המנהלת) מיועד, בדרך כלל, ל- 2-3 פסיכולוגים, כולל עבור בעלי התפקידים הבכירים. אמנם עפ"ר לא כל הפסיכולוגים החולקים אותו חדר שוהים בו באותה עת (מאחר וחלק ניכר מהעבודה נעשית במסגרות החינוך) – אולם עדיין פעמים רבות יש צורך למצוא פתרונות כאשר החדר דרוש לפגישה מקצועית של אחד הפסיכולוגים עם הורה ו/או תלמיד או לצורך כתיבת חומר מקצועי.

ד. **חדרי העבודה נאים ובמצב תחזוקתי טוב מאוד. כל החדרים ממוזגים. במקום מתקן מים לשימוש העובדים והמוזמנים, וכסאות המתנה לאורחים.**

במבואת הכניסה למשרדים חלונות גדולים הפונים לרחוב. החלונות נמצאו מלוכלכים. המזכירה האדמיניסטרטיבית מסרה לביקורת כי למרות פניות חוזרות ונשנות לגורמים המטפלים בעיריה לא ניקו את החלונות מזה תקופה ארוכה. עם סיום הביקורת נמסר כי החלונות נוקו.

ה. הכניסה (למי שאינו עובד השפ"ח) למשרדי השפ"ח בבנין "המרכזי" הינה רק באמצעות מעלית הבנין, בהזמנה מיוחדת של המעלית (עם מפתח) הנעשית ע"י עובדי השפ"ח (לא ניתן ללחוץ באופן עצמאי על כפתור הקומה ולהגיע למשרדים). ברגע שהמשתמש במעלית מגיע לקומה הוא נכנס ישירות למשרדי השפ"ח – לא קיימת דלת כניסה למשרדים. כך שבאופן מעשי משרדי השפ"ח

אינם ננעלים בסיום יום העבודה והמעלית היא המפרידה ביניהם ובין הרחוב (אם כי מופעלת מערכת אזעקה נגד שימוש במעלית לקומה ללא הרשאה).

1. מערכת המחשבים

בכל אחד מחדרי העבודה בשפ"ח עמדת מחשב. חלק מהחומרה (מסכים ומחשבים) שודרגו לאחרונה, ולדברי מנהלת השפ"ח שידרוג נוסף ייעשה בקרוב, כשהוגשה בקשה לתוספת של 12 מחשבים.

נמסר לביקורת על בעייה של טיפולים שוטפים בתקלות המערכת הממוחשבת, בעיקר בתקלות חומרה. אנשי המיחשוב (של העירייה) אינם בזמינות גבוהה ולעתים משך הזמן לתיקון תקלות פשוטות הוא ארוך ביותר ובכך נפגעת עבודת הפסיכולוג. כך לדוגמה נשלחה ב- 30/10/2011 מהשפ"ח ליועצת תיקשוב באגף החינוך רשימה של תקלות שונות. בעת סיום הביקורת, כ- 8 חודשים אחר שיגור הפנייה הנ"ל – 3 פסיכולוגים לא מצליחים להיכנס לשם המשתמש ואצל פסיכולוגית נוספת אין התאמה בין שם המשתמש והדו"אלים שהיא מקבלת (וכך מקבלת פניות רבות המיועדות למישהו באגף אחר בעירייה).

נושא זה מקבל משמעות רבה ביותר עם תחילת השימוש בתוכנת משפח"ה החדשה לניהול פעילות השפ"ח (סעיף 13 לעיל).

15. שמירה על המידע

א. תוכן תיקי המטופלים והחומר הנוגע להם הנמצאים בשפ"ח, לרבות במערכת הממוחשבת, הוא רגיש וסודי ובהתאם לחוק יש לנקוט בצעדים המתאימים על מנת להגן עליו ולמנוע את הגעתו לידי מי שאינו מוסמך לכך.

ב. בהתאם ל"נוהלי בטחון מבנה השפ"ח" (פנימי מ- 2009) – יש לנעול ארונות תיקים עם היציאה מהחדר ולא להשאיר תיקים גלויים. בבדיקת הביקורת בחדרים של פסיכולוגים שלא עבדו בשעת הבדיקה – נמצא כי החומר והתיקים היו בארונות נעולים.

ג. לגבי חומר על מטופלים הנמצא במערכת הממוחשבת: לכל פסיכולוג יש קוד כניסה אישי למחשב. בעבר, עם הנהגת קוד הכניסה האישי, כל הפסיכולוגים קיבלו קוד כניסה ראשוני זהה והם היו אמורים

להחליף אותו בקוד חדש הייחודי להם. בפועל רבים מהפסיכולוגים לא שינו את הקוד הראשוני וכך לרבים יש קוד זהה משותף ולא קוד אישי – ייחודי.

ד. לגבי היעדר דלת כניסה ראשית למשרדי השפ"ח שניתן לנעול אותה לאחר שעות העבודה – ראה סעיף 14 ה' לעיל.

ה. כמו גם בשפ"חים אחרים בארץ, תיקי מטופלים בשפ"ח ר"ג נלקחים ע"י פסיכולוגים אל מחוץ למשרדי השפ"ח (בדרך כלל לביתם). זאת בעיקר לקראת דיון בועדה אליו מגיעים פסיכולוגים ישירות מביתם עם התיקים, וכן לצורך השלמת כתיבת חומר מקצועי.

לדברי מנהלת השפ"ח לקיחת התיקים הינו כורח המציאות, אולם קיימות הנחיות (בע"פ – לא בכתב) להקפיד על שמירתם ולצמצם ככל האפשר את הוצאת התיקים.

כל העברת תיק לטיפולו של פסיכולוג אחר מפסיכולוג המסגרת החינוכית אליה שייך התלמיד – צריך להירשם במערכת הממוחשבת של ניהול התיקים.

בביקורת הקודמת של מבקר העיר בשפ"ח (בשנת 2000) נכתב בהמלצות (סעיף 28 ה.) כי יש לקבוע נוהלים והנחיות בכתב בתחום זה וכי יש לקיים בקרה קפדנית על יישומם.

16. אירועי חירום

א. אירועי החירום העיקריים, במסגרת השפ"ח, הם אירועים בעלי אופי טראומטי (כגון מוות במשפחה, נסיון אובדני, חשיפה/פגיעה מתאונה, אלימות קשה, מות תלמיד וכד').

אירועים אלה מחייבים בדרך כלל התערבות **מיידיית**, פעמים רבות גם בשעות שמעבר לשעות העבודה.

ב. בשפ"ח קיים "נוהל תקשורת של השירות הפסיכולוגי באירוע בעל אופן טראומטי". לפי הנוהל יש ליידע את שרשרת הניהול עד למנהל השפ"ח **ולרכזת חירום**. הפסיכולוג מקבל תמיכה וסיוע מקצועי ואינו מתמודד עם האירוע בכוחות עצמו.

בשנת הלימודים 2011/12 הובאו לידיעת הפסיכולוגים ותועדו 28 אירועי חירום במערכת החינוך העירונית (4 בגנים, 24 בבתי"ס). התיעוד נעשה רק לגבי המקרים הקיצוניים ביותר ולא לגבי כל אירועי הסיכון בהם נתקלים הפסיכולוגים.

בהתאם לנוהל הנ"ל על הפסיכולוג בגנים ובבתי"ס יסודיים להעביר לרכזת החירום בסיום התערבות טופס מעקב ותיעוד של האירוע תוך שבועיים לאחר האירוע.

בבדיקת הביקורת נמצא כי בתיקים קיים תיעוד כנ"ל לגבי כל אירוע חירום.

אירועי חירום בבתי"ס תיכון מטופלים תחת האחריות של מנהלת היחידה לבתי"ס תיכוניים.

ג. כמו כן הפסיכולוגים מעורבים באירועי חירום בעלי אופי לאומי-בטחוני (כגון אירוע רב-נפגעים, אירוע לא-שיגרתי ללא נפגעים, קליטת מפונים מאזורי עימות וכו').

לענין זה אנשי השפ"ח (בשיתוף אנשי הרווחה) משולבים בצוות החפ"ק העירוני, ומופעלים בהתאם לנוהלי החירום העירוניים.

17. ביעור תיקי מטופלים

א. בהתאם לחוק (תוספת ראשונה ל"תקנות בדבר ביעור חומר ארכיוני במוסדות המדינה וברשויות המקומיות – התשמ"ו, 1986) ניתן לבער "סיכום אישי ותיק טיפול" של השירות הפסיכולוגי לאחר 20 שנים או בהגיע המטופל לגיל 22, לפי המוקדם.

לדברי מנהל מדור המזכירות של השפ"ח היא מרכזת את ביצוע גריסת התיקים (במגרסה מקומית), אחת לשנה – בדרך כלל בסוף הקיץ – לפי שנתונים של המטופלים שהגיעו לגיל 22.

ב. אין כל תיעוד ורישום של התיקים שבוערו – לא שמות המטופלים שתיקיהם בוערו ולא כמות (מספר) התיקים שבוערו.

18. נוהלים

- א. במסגרת נוהלי האיכות העירוניים של יחידות העיריה השונות – קיים לגבי השפ"ח נוהל "הפניות תלמיד ממערכת החינוך לשירות הפסיכולוגי". כמו כן קיימים מספר נוהלים פנימיים בכתב הנוגעים לחלק מהנושאים המינהליים-אירגוניים.
- ב. יחד עם זאת עדיין ישנם מספר נושאים אירגוניים-מינהליים שאינם מוגדרים בנוהל כתוב – אלא בהנחיות בעל-פה. חלקם מוזכרים בסעיפים שונים בדו"ח ביקורת זה.
- ג. מנהלת השפ"ח מסרה לביקורת כי קיימת כוונה להכין אוגדן נוהלים בכתב שיקיף את כל נושאי הטיפול של היחידה, והיא אף הטילה על אחת הפסיכולוגיות להתחיל לרכז חומר בנושא.

19. משוב מהלקוחות

- א. בשפ"ח ר"ג לא נהוג לקיים בתום כל שנת לימודים תהליך של הערכת שביעות רצון לקוחות (הצוותים החינוכיים, הורים) עמם נמצאים הפסיכולוגים בקשרי עבודה, וכן הפקת לקחים בהתאם לנתונים המתקבלים. לדברי מנהלת השפ"ח אין לרשות השפ"ח את שעות העבודה הנדרשות לצורך טיפול מקיף וקבוע בנושא, לרבות עיבוד הנתונים. לדבריה בחלק מהשפ"חים הגדולים יש מדורי מחקר העוסקים בפעילות שוטפת של ריכוז והערכת מידע. מעת לעת נמסרים ע"י שפ"ח ר"ג שאלוני הערכה לצוותים חינוכיים בגני ילדים ובבתי"ס, כמפורט להלן.
- לאחרונה נערך סקר הערכת השירות בשנת הלימודים תשס"ט (2008/9): נמסרו שאלונים לגנות בגני ילדים ולמנהלי בתי"ס יסודיים ותיכונים.
- ב. לדברי מנהלת השפ"ח מתוכננת הפצת שאלונים וקבלת משוב בסוף שנת הלימודים תשע"ב (2011/12) מהגנות בכל גני הילדים.

א. משרד החינוך (חוזר מנכ"ל 4/2010) מתיר לרשויות המקומיות לספק שירות פסיכולוגי "מורחב", במימון הורים ו/או במימון ציבורי. כל רשות מקומית יכולה להחליט אם לקיים שירות מורחב ולתאם את מתווה השירות, כאשר: "אופן ההפעלה, התעריפים ודרכי התשלום יתואמו בין מנהל השפ"ח לבין בעלי התפקידים ברשות המקומית בהתאם להנחיות המפורסמות ע"י מרכז השלטון המקומי ובהסתמך על תעריפי נציבות שירות המדינה. התשלום לפסיכולוג יתבצע באמצעות הרשות המקומית או באמצעות עמותה ציבורית באישור הרשות המקומית. כלל זה חל על שירות במימון ציבורי ועל שירות במימון ההורים".

ב. להלן ההנחיות העקרוניות של משרד החינוך לפעילות השפ"מ (בהתאם לחוזר המנכ"ל):

- השפ"ח ישאף לתת שירות זה באמצעות ניצול כח האדם הקיים בו. ייתכנו מקרים שבהם יפעיל השפ"ח כח אדם מקצועי חיצוני בכפיפות לפיקוחו המקצועי של מנהל השפ"ח ולהסדרים הקיימים ברשות המקומית.
- תישמר הפרדה ברורה בין שעות העבודה השוטפות של הפסיכולוג בשפ"ח לבין עבודתו במסגרת הרחבת השירות. עבודה זו כפופה לכללי האתיקה והיא כפופה מקצועית לפיקוח שפ"י.

ג. בדו"ח ביקורת על השירות הפסיכולוגי-חינוכי (58 ב' לשנת 2007) ציין מבקר המדינה בהקשר לשפ"מ (עמ' 819):

"למעט הוראות כלליות בחוזרי המנכ"ל לא קבע משרד החינוך כללים ברורים להפעלת שפ"מ, ולא הסדיר את כל הבעיות ואת ניגודי העניינים שעלולים להיגזר מפתיחת שפ"מ. לדוגמה: הסטת שירותים פסיכולוגיים שצריכים להינתן במסגרת השפ"ח אל השפ"מ, וכן העברת מטופלים מהשפ"ח אל השפ"מ. יש לקבוע נוהלי עבודה המסדירים הפרדה זו ולפקח על יישומם, כדי למנוע ככל הניתן בעיות אתיות וחשש לניגוד עניינים".

הערת הביקורת: חוזר מנכ"ל התקף כיום (משנת 2010) לא נתן מענה להערות הנ"ל של מבקר המדינה (משנת 2007) – וכך כל רשות מקומית צריכה להתמודד בעצמה עם השאלות האתיות ועם החשש לניגוד עניינים, ולנסח את הכללים.

לגבי שפ"מ ר"ג (הנקרא "מרכז שחפים") קיימים נוהלים כלליים, נוהלים לעריכת איבחונים ונוהל קבלת כספים ע"י מזכירת השפ"מ.

הנוהל הכללי מגדיר, בין השאר, מספר כללים חשובים, כגון:

- יש להקפיד על הפרדה ברורה בין שעות שפ"מ לשפ"ח. אין לעסוק בעבודת שפ"מ בשעות הבוקר, גם אם הפגישות נערכות שלא ביום עבודה הפסיכולוג בשפ"ח.
- קיימת הפרדה ברורה בין השפ"מ לבין השפ"ח בכל הנוגע לקבלה או להעברה של מידע מפסיכולוג על מטופלים (רק ע"י קבלת ויתור סודיות מההורים).

הנוהל בכתב אינו כולל הנחייה כי אסור לפסיכולוג לקבל לטיפול בשפ"מ ילד הנמצא במסגרת החינוכית בה הוא מטפל. לדברי רכזת השפ"מ קיימת הנחייה ברורה בנושא זה, הנאכפת בקפדנות, גם אם אינה מעוגנת בנוהל כתוב. יחד עם זאת, לדבריה, לעתים רחוקות יכול להווצר מצב שתלמיד משתתף בקבוצה טיפולית אותה מנחה פסיכולוג המסגרת החינוכית, אולם בשפ"ח לא רואים בעייה אתית בכך.

ד. השירות במימון ההורים

בהתאם לחוזר מנכ"ל משרד החינוך, להלן הכללים לגבי שירות במימון ההורים:

- לא יינתן שירות פרטני במימון הורים לילדים בעלי צרכים מיוחדים ו/או ילדים בסיכון גבוה.
- שירותים שיכולים להינתן:
 - (1) הערכות פסיכולוגיות אך ורק במצבים האלה:
 - (א) בשכבות הגיל שאינן מקבלות שירות פסיכולוגי-חינוכי במסגרות החינוכיות.
 - (ב) לצורך הדלגה.
 - (ג) לצורך שיבוץ למסגרות ילדים מחוננים/מוכשרים.
 - (ד) לצורך התאמות בדרכי ההיבחנות לתלמידים לקויי למידה בבתי"ס על יסודיים.
 - (2) התערבויות פסיכולוגיות (פרטניות ו/או קבוצתיות):
 - (א) התערבויות טיפוליות.
 - (ב) סדנאות.
 - (ג) הרצאות.

בבדיקת הביקורת נמצא כי הכללים הנ"ל מקוימים בשפ"מ ר"ג.

השירות הניתן במימון הורים בשפ"מ ר"ג: איבחונים פסיכו-דידקטיים מלאים ואיבחונים כהשלמה לאיבחון דידקטי; טיפולים פסיכולוגיים פרטניים; איבחוני הדלגה לצורך הקדמת המעבר מגן לבי"ס; קבוצות טיפוליות לילדים; הדרכות וקבוצות הורים; הוראה מתקנת; הרצאות להורים ולצוותי חינוך; סדרת הרצאות להורים ("ששי קפה").

ה. השירות במימון הציבורי

לפי חוזר מנכ"ל משרד החינוך, זהו שירות במימון ממסדי או ציבורי כדוגמת רשות מקומית/גופים ציבוריים/תכניות לאומיות/פרויקטים של שפ"י וכד'. סוגי השירותים הנכללים בשירות המורחב מסוג זה:

- (1) הרחבת אוכלוסיות מקבלות שירות:
 - (א) למסגרות חינוכיות מתחת לגיל גן חובה.
 - (ב) לבתי"ס תיכוניים.
 - (ג) למופנים ע"י השירותים החברתיים או ע"י גורמים אחרים ברשות המקומית.
 - (2) העמקת שירות קיים:
 - (א) הערכות והתערבויות פסיכולוגיות לילדים, ובכללם ילדים בעלי צרכים מיוחדים וילדים בסיכון.
 - (ב) פיתוח ויישום של תוכניות התערבות.
 - (ג) כל שירות נוסף החורג מהמכסות שהוגדרו בחוזר המנכ"ל.
- בשפ"מ ר"ג ניתנים השירותים הבאים במימון ציבורי: איבחונים (בעיקר במימון אגף החינוך העירוני, ולעתים במימון משרד החינוך); קבוצות טיפוליות (במימון משרד החינוך).

1. את הטיפולים הפסיכולוגיים בשפ"מ מבצעים 5 עובדי שפ"מ בעלי הכשרה ונסיון ותחום זה.
את האיבחונים מבצעים פסיכולוגים משפ"ח, מומחים או מתמחים ותיקים בשלבי סיום ההתמחות, שעברו הכשרה מתאימה בתחום האיבחון. סה"כ 17 פסיכולוגים. כמו כן מסייעים להם 5 מדריכים (שאינם עורכים איבחונים):
3 מהשפ"ח ו-2 חיצוניים.
את שירותי ההוראה המתקנת נותנת עובדת חיצונית.

הערה: חלק מהפסיכולוגים מבצעים גם שירותי איבחון וגם טיפולים פסיכולוגיים. סה"כ הפסיכולוגים המועסקים בשפ"מ, כולל חיצוניים, הוא 28 (סעיף ח' להלן).

ז. להלן טבלת השירותים הניתנים בשפ"מ ר"ג – לרבות מספר מקבלי השירות והתעריפים (בשנת 2011):

השירות	מס' תלמידים / משפחות מקבלי שירות ב- 2011	תעריף (בש"ח) לאיבחון/מפגש	מחיר ממוצע בשוק הפרטי (בש"ח) לשירות ברמה דומה
איבחון פסיכו-דידקטי מלא לתלמידי כיתות ז' – י"ב	105	1,800	2,000-3,500
איבחון פסיכולוגי כהשלמה לאיבחון דידקטי – לתלמידי ז' – י"ב	12	1,200	2,000
טיפול (מפגש) פסיכולוגי פרטני (לתלמיד, להורים, משולב)	47	220	300-450
איבחון הדלגה (לצורך הקדמת מעבר מגן לכתה א')	-	1,200	2,000
קבוצות טיפוליות לילדים	5	125 (ליחיד)	
קבוצות להורים לילדים הלומדים בכיתות ח.מ.	6	100 (ליחיד) 150 (לזוג) לכל המפגשים	
קבוצות להורים	-	90 (ליחיד) 120 (לזוג)	
הוראה מתקנת פרטנית	6	110	150-200
הרצאה לקבוצות הורים מתוך סדרת הרצאות	אין רישום	25 (ליחיד) 40 (לזוג) כולל קפה ועוגה	
הרצאות חד-פעמיות לפרוורים של צוותי חינוך ו/או הורים	1 הרצאה	650-1000	

ח. מהטבלה עולה כי תעריפי השירותים העיקריים הניתנים (איבחונים וטיפולים) נמוכים מהמחיר הממוצע בשוק הפרטי (לשירות הניתן ברמה דומה). במיוחד ניכר הדבר בתעריף הטיפול הפרטני.

ט. סיכום פעילויות ומקורות מימון בשנת 2011 (לפי נתונים שנמסרו ע"י רכזת השפ"מ):

ס"ה"כ (בש"ח)	מימון שפ"ח (בש"ח)	מימון משרד החינוך (בש"ח)	מימון אגף החינוך (בש"ח)	מימון הורים (בש"ח)	סוג השירות
193,240	8,450	1,700	75,700	107,390	איבחונים
103,790	-	-	-	103,790	טיפולים פרטניים
18,100	-	10,000	-	8,100	טיפולים קבוצתיים
14,020	-	-	-	14,020	קבוצות הוראה מתקנת
650	-	-	-	650	הרצאה
329,800					ס"ה"כ תקבולים

- י. התשלום לפסיכולוג בשפ"מ עבור הפעילות הוא כדלהלן:
- עבור איבחון מלא: 1,420 ש"ח
 - עבור איבחון משלים ואיבחון הדלגה: 930 ש"ח
 - עבור טיפול פרטני: 170 ש"ח
 - עבור קבוצה טיפולית לילדים ולהורים: 340 ש"ח לקבוצה
 - עבור הוראה מתקנת: 88 ש"ח
 - עבור הרצאה במפגש "ששי קפה": 800 ש"ח
 - עבור הרצאה: 500 ש"ח

התעריף הנ"ל המשולם לפסיכולוג נקבע לאחר חישובי תקורה של 25.4%. סכום התקורה אמור לעבור לעיריה, וההפרש בין הסכום המשולם לפסיכולוג + התקורה ובין סכום התקבול עבור השירות – משמש לצורך הוצאות משרדיות של השפ"מ, לרבות עלות עבודה ומזכירות. לדוגמה – חישוב שכר:

עבור איבחון מלא מתקבל סך של 1,800 ש"ח

השכר המשולם לפסיכולוג: 1420 ש"ח.

ההפרש: 380 ש"ח (יתרה).

הורדת תקורה 25.4%: 360.7 ש"ח

יתרה לניהול השפ"מ: 19.3 ש"ח.

לדברי רכזת השפ"מ ישנה כוונה להגדיל את הסכום העומד לרשות פעילות מזכירות השפ"מ – לא ע"י הגדלת הסכום הנגבה מההורים אלא ע"י הקטנת סכום התשלום לפסיכולוג.

הפסיכולוגים בשפ"מ העובדים בשפ"ח מקבלים את התשלום באמצעות המשכורת שלהם בשפ"ח (23 פסיכולוגים). 5 פסיכולוגים חיצוניים (שאינם עובדי שפ"ח) מקבלים את שכרם באמצעות מפעלי בית עמנואל (שהוא המעסיק הפורמלי שלהם). יש לציין כי כל דיווח על פעילות פסיכולוג ובקשה לתשלום – מוגשת ע"י השפ"מ רק לאחר שמקור המימון (מהורים, מגורמי חוץ) התקבל בפועל.

יא. מזכירת השפ"מ היא עובדת עיריה (באגף החינוך) ואת התמורה עבור שעות העסקתה בשפ"מ (חצי משרה) היא מקבלת במסגרת התקורה העוברת לעיריה. מזכירה נוספת היא סטודנטית המועסקת באמצעות מב"ע בהיקף מצומצם של 6 – 8 שעות שבועיות, בשעות הבוקר – טיפול בחומר השפ"מ (תיוק, עבודה משרדית, טלפונית) במשרדי השפ"ח.

לפי נתונים שנמסרו ע"י רכזת השפ"מ, סה"כ התשלומים לפסיכולוגים היו בשנת 2011 בסך 310,418 ש"ח (כולל התקורה).

לפיכך ההפרש בין התקבולים (329,800 ש"ח) ובין התשלום לפסיכולוגים כולל התקורה (310,418 ש"ח) בשנת 2011 היה 18,732 ש"ח – סכום המיועד לצורך מינהלת השפ"מ.

יב. כל התקבולים המתקבלים בשפ"מ עבור פעילויותיו מועברים ומופקדים בקופה הראשית של העיריה, כשהפרטים נרשמים בטופס העירוני "פקודה לקופה" (כל דף ממוספר). העתקים נשארים בשפ"מ. **קיים "נוהל קבלת הכספים – מזכירת שפ"מ". בבדיקת הביקורת נמצא כי הפעילות מתנהלת בהתאם לנוהל.**

יג. לגבי הקבלות/חשבוניות הניתנות למשלמים : המשלם מקבל "קבלה זמנית", ורק לאחר שהעיריה שולחת חשבונית לשפ"מ מזכירות השפ"מ מפיצה אותן למשלם. "הקבלה הזמנית" היא למעשה דף מפנקס קבלות סטנדרטי הנמכר בכל חנות מכשירי כתיבה - ללא מיספור, ללא ציון שם נותן הקבלה וללא חותמת. מעיון בדוגמת קבלה לא ניתן לדעת כלל מי הגוף המוציא אותה. לקראת סיום הביקורת נמסר כי עומדת להיכנס לשימוש קבלה חדשה הכוללת את כל המרכיבים הנדרשים (שם ולוגו העיריה והשפ"ח, מספר רץ, פרטי התשלום וכד').

י.ד. החשבונית שהעיריה מוציאה להורים ששילמו כוללת, מטבע הדברים, את שמותיהם. הבעייתיות נעוצה בכך כי בהבדל מאדם הפונה לפסיכולוג פרטי, משלם לו ומקבל חשבונית – כאן נחשפים שמות הקשורים לטיפולים לאנשים נוספים מעבר לפסיכולוג/השפ"מ (כגון אנשים במנגנון העירוני).

טו. ריכוז ניהול החשבונות בשפ"מ מבוצע ע"י פסיכולוגית (המרכזת את השפ"מ מבחינה מקצועית) אולם היא אינה בעלת ידע והכשרה בתחום ניהול כספים וחשבונות.

נמסר לביקורת כי ישנה כוונה לקבל את שירותיו של רואה חשבון (העובד כיועץ עבור אגף החינוך) על מנת שינהל מעקב שוטף ומסודר בתוכנת ניהול הנהח"ש מקצועית אחר התנועות, ויספק נתונים לשפ"מ באופן שוטף.

א. השפ"ח פועל כמחלקה במסגרת אגף החינוך. עבודתו מיועדת לתלמידים, לצוותים חינוכיים ולהורים/משפחות – תוך שיתוף פעולה עם גורמים מקצועיים בקהילה התומכים במסגרות החינוך.

הפעילות של השפ"חים ברשויות המקומיות מעוגנת בהנחיות/הוראות מקצועיות ובחוקים, כאשר מדיניות ההפעלה נקבעת ע"י משרד החינוך (שפ"ח) בשיתוף ובתיאום עם מרכז השלטון המקומי – ומוצגת באמצעות חוזרי מנכ"ל משרד החינוך. כל אחת מהרשויות המקומיות קובעת את תוכנית העבודה המקומית בהתאם: לצרכים המקומיים, לסדרי העדיפויות המקומיים, למאפייני האוכלוסייה, למאפייני המסגרות החינוכיות, למאפייני השפ"ח המקומי, ולאפשרויות התקציביות של הרשות.

משרד החינוך מציג 3 רמות שירות אפשריות, כשכל רשות מקומית בוחרת את רמת השירות שהיא נותנת בהתאם למאפיינים ולצרכים המקומיים (כמפורט לעיל). השירות הניתן ע"י שפ"ח ר"ג הוא, ככלל, ברמה "א" (הגבוהה ביותר) – למעט מספר מסגרות לגביהן השירות הניתן הוא ברמה "א-ב" (הרמה הבינונית).

לפי חוזר מנכ"ל משרד החינוך השאיפה המקצועית היא שהשפ"חים ברשויות המקומיות יספקו שירות לגילאי 3-18 (ובחינוך המיוחד לגילאי 3-21) – אולם בשלב זה לפי משרד החינוך, "ניתן שירות (לחינוך הרגיל) במרבית הרשויות לגילאי 5-15", וכך גם הקצאת תקני הפסיכולוגים היא לגילאי 5-15. שפ"ח ר"ג נותן שירות (בחינוך הרגיל) – ברמות שונות של היקף ואינטנסיביות – לילדים מהגיל הרך ועד סוף התיכון. בחינוך המיוחד השירות ניתן, בהתאם לחוק, לילדים בגיל 3 – 21.

באופן כללי השירות הניתן ע"י שפ"ח ר"ג הוא מקיף ורחב ובין השאר נהנים ממנו אוכלוסיות שבחלק מהרשויות המקומיות אינן זוכות לכך.

עיריית ר"ג מסייעת רבות לשפ"ח ולפעילות פסיכולוגים חינוכיים בעיר הן בהעמדת 8 תקנים (במימון מלא), הן בהעמדת תקציבים לפעילויות ופרויקטים שונים (כגון למימון איבחונים), והן בניהול ובמימון פעילות שני המרכזים העירוניים לגיל הרך בשכונות רמת השקמה ורמת עמידר.

ג. הביקורת לא בדקה, מטבע הדברים, היבטים מקצועיים של עבודת השפ"ח. בענין זה מובאת התרשמותה של מנהלת אגף פסיכולוגיה בשפ"י (משרד החינוך) בעקבות ביקור מקצועי בשפ"ח ר"ג. במכתב למנהל אגף החינוך בר"ג מיום 7.5.12 הנ"ל כתבה, בין השאר: "היה לי הכבוד להיות עדה לעבודה פסיכולוגית חינוכית במיטבה... ניכר כי השירות הפסיכולוגי של ר"ג מקיים אופק שירות רחב מאוד ורמה מקצועית גבוהה ביותר בהובלה מושכלת ואיכותית של גב' ט.פ. מנהלת השפ"ח... אני רואה בשפ"ח של ר"ג מודל מדגים ברמה המחוזית וברמה הארצית".

במכתב מאותו תאריך למנהלת שפ"ח ר"ג הנ"ל כתבה, בין השאר: "פגשתי כיסוי רחב ומקצועי של תחומי עבודת שירות פסיכולוגי חינוכי, מוטיבציה גבוהה של הפסיכולוגים לתת שירות ולפתח דרכי עבודה, הדגש משמעותי של עבודה בגיל הרך, עבודה בשותפויות בין מקצועיות, העצמה פנימה לתוך השירות וכלפי מקבלי השירות".

22. תקנים (סעיף 6)

א. עבור פעילות שפ"ח ר"ג 32 תקני פסיכולוגים, מהם 24 ממשרד החינוך ו- 8 מעיריית ר"ג. משנת הלימודים תשס"ו (2005/6) ועד שנת הלימודים תשע"ב (2011/12) גדל מספר התקנים ב- 8.6, כשכל התוספת הנ"ל ממשרד החינוך. לפי חישוב שמציע משרד החינוך ל"אחוז כיסוי" (בדיקת סה"כ תקני הפסיכולוגים מכל המקורות לעומת מספר התלמידים/"מפתח תקינה") - נמצא כי "אחוז הכיסוי" בשפ"ח ר"ג הוא 98% (מהגבוהים בארץ - הכיסוי הארצי הממוצע הוא 60%). זאת עקב תוספת של תקני משרד החינוך ו- 8 התקנים שמקצה עיריית ר"ג (במימון מלא, ללא השתתפות משרד החינוך).

ב. 2.6 תקני עירייה הם פנויים ולא מאויישים (2011/12). בשנה"ל 2010/11, 1.90 תקני עירייה לא היו מאויישים וכך גם בשנות הלימודים 2005/6 - 2008/9. לדברי מנהלת השפ"ח קיימת מגבלה ביכולת הקליטה וההכשרה המקצועית של פסיכולוגים חדשים, מבלי שתהיה פגיעה ניכרת בשעות העבודה של הפסיכולוגים-המדריכים שמוקדשות למסגרות החינוך. כמו כן מרבית הפסיכולוגים החדשים אינם מתחום הפסיכולוגיה החינוכית ויש צורך בהסבה מקצועית ממושכת יותר - כאשר בכל מקרה השפ"ח קולט כ- 10 פסיכולוגים חדשים בכל שנה עקב תחלופה, כשגם עבורם נדרש היקף הכשרה דומה.

ג. הביקורת ממליצה לנסות למצוא אפשרויות לקליטת והכשרת פסיכולוגים חדשים תוך איוש התקנים הפנויים – מבלי לפגוע בשעות המוקדשות למסגרות החינוך, ומבלי לפגוע באיכות ההדרכה.

בתגובתה מסרה מנהלת המחלקה כי הגידול בתקני הפסיכולוגיים חל בתקופה האחרונה, לא ניתן היה לאייש את התקנים באופן מיידי אלא רק לאחר סינון והתאמת הפסיכולוגים והדרכת הפסיכולוגים לצרכים. החל מחודש ספטמבר יאוישו כל התקנים הפנויים.

23. איבחונים/הערכות פסיכולוגיות (סעיף 7)

א. לפי הנחיות משרד החינוך על השפ"חים לתת הערכות פסיכולוגיות רק ברמת השירות הגבוהה ביותר ("א'") – וגם זאת לילדים בעלי צרכים מיוחדים ו/או לילדים בעלי סיכון גבוה. במסגרת שפ"ח ר"ג מבוצעות הערכות בהתאם להנחייה זו, וכן נערכות הערכות לגבי התלמידים שעניינם עומד לדיון בפני ועדת השמה.

ביצוע הערכות פסיכולוגיות במסגרת עבודת השפ"ח מצריך הקדשת שעות עבודה רבות מסה"כ מיכסת השעות העומדת לרשות הפסיכולוגים לצורך השירות במסגרת החינוך. הערכה מלאה נמשכת, על כל שלביה, עד כ- 10 שעות.

בשנה"ל 2010/11 נערכו בשפ"ח 752 הערכות (מתוכן 383 בגני ילדים ו- 198 ביסודי). במסגרת השירות הפסיכולוגי המשלים (סעיף 20 לדו"ח זה) ניתנת הערכה פסיכולוגית אך ורק בשכבות שאינן מקבלות שירות זה במסגרת השפ"ח (כיתות ז' – יב').

ב. משיחות שקיימה הביקורת עם מנהלי היחידות לגני הילדים ולבתי"ס יסודיים בשפ"ח וכן עם מנהלי בתי"ס יסודיים וגננות – עולה כי הילדים עם הבעיות המורכבות מאד אכן זוכים להערכות פסיכולוגיות אולם ישנם עדיין ילדים במערכת (עם בעיות מורכבות) הזקוקים לאיבחון, אולם מסיבות כלכליות האיבחון אינו מתבצע או מתבצע חלקית. מצד שני אין המערכת המקצועית של השפ"ח יכולה להקדיש זמן נוסף לכך במסגרת מיכסת השעות למסגרות השונות – מבלי לפגוע בשירות בתחומים המערכתיים והפרטניים.

ג. הביקורת ממליצה לבדוק עם הגננות ועם מנהלי מסגרות החינוך מהם הצרכים כיום בתחום ההערכות הפסיכולוגיות, בעיקר למי שזקוק לכך וידו

אינה משגת – ובמידה ויש צורך באיבחון לילדים נוספים לבדוק אפשרויות לסיוע במימון.

בתגובתה מסרה מנהלת המחלקה כי השפ"ח עורך הערכות פסיכולוגיות לילדים בעלי צרכים מיוחדים ו/או לילדים בסיכון גבוה. אגף החינוך נותן לשפ"ח משאב תקציבי להערכה פסיכו דיאגנוסטית רק לילדים בכיתות ט-י"ב ממשפחות סוציו-אקונומיות נמוכות. כשתורחב אפשרות זו מבחינה תקציבית גם לילדים בני"ס יסודי, השפ"ח יתן מענה נוסף להערכה פסיכולוגית.

24. מבנה אירגוני וכ"א (סעיף 11)

א. לקראת תחילת שנה"ל 2012/13 רק פסיכולוג אחד בשפ"ח (המנהלת) מועסק ב- 100% משרה (לאחר פרישת שני פסיכולוגים ותיקים ובכירים שהועסקו במשרה מלאה). כל הצוות הבכיר (מנהלי יחידות וראשי צוותים) מועסק בהיקף של 50% משרה (למעט אחת ב- 60% משרה). המשמעות: כל שדרת הניהול של השפ"ח (מלבד המנהלת) בנויה על עובדי משרות חלקיות. לדברי מנהלת השפ"ח היא מודעת לבעייה זו, אולם קיים קושי רב מאד באיוש משרות פסיכולוגים בהיקף העסקה גבוה – זאת בעיקר עקב התיגמול (השכר) הנמוך ביותר שאינו הולם את גודל האחריות ואת היקף הקדשת השעות בפועל, שהוא מעבר להיקף הפורמלי. שכר הפסיכולוגים, באופן כללי, הינו נמוך ביותר – גם באופן מוחלט וגם בהשוואה לעובדי מדינה בעלי רמת השכלה דומה הנותנים שירות בעל אופי דומה (כגון עו"סים).

ב. הביקורת סבורה כי אין להשלים עם מצב בו בכל המחלקה, המעסיקה 54 פסיכולוגים – רק עובד אחד מועסק במשרה מלאה כשכל יתר העובדים הבכירים ושדרת הניהול מועסקים במשרה חלקית. מצב זה לא רק שאינו סביר מבחינה אירגונית-מינהלית אלא גם עלול לפגוע מבחינת יכולת הזמינות המקצועית של בכירים בשעות העבודה ובמקרי חירום לאחר שעות העבודה.

יש למצוא בהקדם הסדרים מתאימים אשר יאפשרו עיבוי השדרה הניהולית של השפ"ח בבעלי תפקידים המועסקים במשרה מלאה (או כמעט מלאה), תוך תיגמול מתאים של הנ"ל לפי מידת האחריות המוטלת עליהם. בתגובתה מסרה מנהלת המחלקה כי מקבלים את המלצות המבקר. במכרזים הבאים יעשה מאמץ לאייש עובדים במשרות גדולות יותר, תוך מציאת תגמול מתאים.

ג. בשפ"ח מועסקים 4 עובדים מינהליים (מזכירות) המאיישים 3 משרות: מנהלת מדור מזכירות (במשרה מלאה); מזכירה במשרה מלאה; שתי מזכירות בחצי משרה.

השפ"ח הוא מחלקה גדולה בעיריה, בה מועסקים 60 עובדים. מעבר לצרכי מזכירות שוטפים, ישנן דרישות ייחודיות מהמזכירות בשל המאפיינים המקצועיים של השפ"ח. הקצאת כח האדם המינהלי הקיים (3 תקנים) אינו יכול לתת כיום מענה לצרכי המחלקה. זאת, בין השאר, מהסיבות הבאות:

- מספר הפסיכולוגים המועסקים גדל באופן ניכר בשנים האחרונות (עקב הגדלת התקנים) וכתוצאה מכך משימות השפ"ח התרחבו – אולם מספר תקני המזכירות נשאר ללא שינוי.
- המזכירות נותנות מענה אדמיניסטרטיבי לכל 54 הפסיכולוגים; עונות לטלפונים הרבים המגיעים מהציבור, מהמסגרות החינוכיות ומגורמים נוספים; נותנות מענה למגיעים לתחנה; מבצעות עבודות הדפסת דו"חות מקצועיים ומכתבים מינהליים, המגיעים לשפ"ח; תיוק ותיעוד חומר של המטופלים. כמו כן עסוקות כל משך העבודה בהכנסת אנשים למשרדי השפ"ח דרך המעלית (לא ניתן להיכנס לשפ"ח אלא דרך מעלית מיוחדת, כשנדרש טיפול מיוחד בכך של אנשי השפ"ח).
- בשלוחת השפ"ח (בבנין ממול הבנין המרכזי) עובדים 15 פסיכולוגים – ואין שם כלל שירותי מזכירות ואין גם מי שיקבל את הקהל המגיע.
- למנהלת השפ"ח, העומדת בראש מחלקה עירונית גדולה, אין מזכירה אישית. על מי שמסייעת לה בכך מוטלות משימות רבות נוספות ויכולתה לסייע למנהלת מצומצמת.

בנוסף לכך אין בשפ"ח בעל תפקיד מינהלי (שאינו פסיכולוג) המרכז את ניהול החומר המקצועי של כל המערכת: רישום פרוטוקולים; טיפול בתיקים ותיוק; קשר עם גורמי חוץ. מנהלת מדור המזכירות אינה יכולה להקדיש לכך זמן רב מאחר והיא מרכזת את כל הצד המינהלי של תיפעול השפ"ח וכן את ענייני כח האדם.

ד. לדעת הביקורת יש לשדרג את היקף ומאפייני עבודת מזכירות השפ"ח ולהתאימה לצרכים ולמאפיינים המקצועיים של השפ"ח, כדלהלן:

- לייחד תקן (במשרה מלאה) עבור מי שירכז את תחום ניהול התיקים והחומר המקצועי של הקשר עם הציבור ועם הגורמים במסגרות החינוך ובמערכת החינוך העירונית; וכן שינהל את הבקרה המינהלית על עבודת הפסיכולוגים (סעיף 25 להלן).
- לייחד תקן (במשרה מלאה) עבור תפקיד מזכירת מנהלת השפ"ח (וסגניה).
- לייחד תקן עבור ניהול ההיבטים המינהליים-תחזוקתיים השוטפים של השפ"ח, לרבות נושאי כח אדם.
- לייחד תקנים כנדרש עבור עובדות מזכירות, בהתאם למשימותיהן (כולל הדפסת דו"חות לפסיכולוגים), ולרבות עבור מזכירה בשלוחת השפ"ח בבנין השני.

בתגובתה מסרה מנהלת המחלקה כי הצורך להגדלת צרכי המזכירות הובא בפני הנהלת העיר, ובשנה האחרונה אושר תקן נוסף. מנהל אגף החינוך יציג דרישה נוספת להשלמת התקן הרצוי, להרחבת שעות עבודה והגדרת דרישות התפקיד.

25. בקרה מינהלית (סעיף 13)

- א. השירותים הניתנים ע"י השפ"ח ולקוחותיו נבחנים באופן שוטף מההיבט המקצועי – ע"י דיווחים, פגישות וכן דיונים במהלך ההדרכות. לעומת זאת הבקרה המינהלית-כמותית, כגון: היקף הפעילויות השונות – מתבססת רק על דיווח שנתי חד-פעמי (ידני) בסיום כל שנת לימודים, דיווח המשחזר את הפעילויות לאחור לגבי כל השנה שחלפה בהתאם לרישומים האמורים להיות בפנקס של כל אחד מהפסיכולוגים (בגני הילדים – הדיווח פעמיים בשנה).
- כתוצאה מהאמור לעיל אין בידי הנהלת השפ"ח במהלך השנה דיווחים שוטפים ונתונים כמותיים על הפעילויות השונות. יתר על כן: גם הנתונים המשוחזרים לאחור בסוף השנה הם בגדר "הערכה" בלבד.
- ב. הביקורת סבורה שבשיטת הדיווח הנוכחית הבקרה המינהלית-כמותית לוקה בחסר ואינה מאפשרת את הפיקוח הנדרש לצורך תיכנון, הפקת

לקחים, הכוונה, וייעול – וכמובן לצורך קבלת נתונים כמותיים נכונים ומדויקים בזמן אמת ולא אלו המבוססים על הערכה המשוחזרת שנה לאחר.

מומלץ (עד להטמעה יעילה ושוטפת של התוכנה החדשה לניהול שפ"חים שתוכל לתת בעתיד את הנתונים הנדרשים, תהליך שימשך בודאי תקופה לא קצרה) לחייב את הפסיכולוגים במסירת דו"חות כמותיים חודשיים (מס' פגישות פרטניות, מס' איבחונים, מס' פגישות עם מנהל מוסד חינוכי, מס' השתתפויות בועדה, מס' פגישות עם יועצת וכו' – והיקף השעות של כל פעילות). אין הכוונה בהמלצה זו לחייבם במילוי פרטים מקצועיים ואחרים על התוכן של הפעילויות אלא רק דיווח כמותי-מספרי.

בתגובתה מסרה מנהלת המחלקה כי מקבלים את המלצת המבקר לביצוע בקרה מינהלית אחת לחודש.

ג. שפ"ח ר"ג רכש את תוכנת משפח"ה שהיא תוכנה מקצועית-ייעודית לניהול שפ"חים, הנמצאת כבר בתהליכי הטמעה ושימוש מתקדמים בחלק מהשפ"חים ברשויות המקומיות. באמצעות תוכנה זו ניתן יהיה לנהל (ולייצל באופן מובהק) את תהליכי העבודה מההיבטים של ניהול תיקיות אישיות של המטופלים; ריכוז נתונים הקשורים למסגרת החינוכית; ניהול נתונים הקשורים לפסיכולוג עצמו (לרבות יומן פעילויות). באמצעות התוכנה ניתן יהיה להפיק דו"חות ונתונים סטטיסטיים.

לאף אחד מהפסיכולוגים בשפ"ח ר"ג אין רקע מקצועי והכשרה מתאימים בתחום מערכות המיחשוב. הספק שממנו נרכשה התוכנה אמור לתת מספר הדרכות קבוצתיות ואישיות, עם תחילת שנה"ל 2012/13 – אולם אלו רק לצורך הקניית מידע בסיסי על יכולות התוכנה ולתיפעול ראשוני.

ד. הביקורת סבורה כי תרומת הטמעת התוכנה ושימוש שוטף בה עשוייה להיות רבה ביותר ליעילות עבודת השפ"ח, לתיכנון, לבקרה ולניהול. אולם לא ניתן לנצל כלי חשוב זה ללא ריכוז שוטף ויום יומי של הנושא ע"י בעל כישורים, ידע ונסיון בהפעלת מערכות ממוחשבות – וכיום אין בנמצא בשפ"ח ר"ג אדם העונה לדרישות אלה.

יש למצוא פתרון לנושא ע"י הקצאת זמן תקן עבור הטיפול בניהול המקצועי של הטמעת התוכנה בשפ"ח והשימוש השוטף (במסגרת תקנים או במימון שעות), וכמו כן יש לאתר אדם מתאים לתפקיד זה.

בתגובתה מסרה מנהלת המחלקה כי מקבלים את המלצת המבקר.

26. **מינהלה (סעיף 14)**

א. הכניסה (למי שאינו עובד שפ"ח) למשרדי השפ"ח בבנין "המרכזי" הינה רק באמצעות מעלית הבנין, בהזמנה מיוחדת של המעלית (באמצעות מפתח) הנעשית ע"י עובדי השפ"ח (לא ניתן ללחוץ באופן עצמאי על כפתור הקומה ולהגיע למשרדים). ברגע שהמשתמש במעלית מגיע לקומה הוא נכנס ישירות למשרדי השפ"ח – לא קיימת דלת כניסה למשרדים. כך שבאופן מעשי משרדי השפ"ח אינם ננעלים בסיום יום העבודה והמעלית היא המפרידה ביניהם ובין הרחוב (אם כי מופעלת מערכת אזעקה נגד שימוש במעלית ללא הרשאה).

ב. הביקורת ממליצה לבדוק את האפשרויות הטכניות לסגירת ולנעילת משרדי השפ"ח לאחר סיום שעות העבודה באמצעות דלת מתאימה – וכך תהיה הגנה טובה יותר על החומר הרגיש המצוי בתיקים בשפ"ח, וכך גם ימנע הצורך להקדשת זמן רב, יחסית, מצד עובדות המזכירות להעלאת אנשים למשרדים באמצעות המעלית.

בתגובתה מסרה מנהלת המחלקה שמקבלים את המלצת המבקר.

ג. בתקלות במערכת המחשבים במשרדי השפ"ח מטפל אגף המיחשוב בעיריה. נמסר לביקורת כי הנ"ל אינם בזמינות גבוהה וכי לעתים משך הזמן הנדרש לתיקון תקלות פשוטות הוא ארוך ביותר.

ד. לדעת הביקורת אין להשלים עם מצב בו נפגעת עבודת הפסיכולוגים בשל תקלות מחשב לא מורכבות שאינן מטופלות במהירות הנדרשת וכן בשל אי זמינות של העוסקים בכך. יש למצוא בהקדם הסדר לשירות תיקונים שוטף ויעיל בזמינות גבוהה.

בתגובתה מסרה מנהלת המחלקה כי אגף החינוך יפעל להפניית תפקיד יעודי לתיקונים ותמיכה טכנית בתחום המיחשוב.

27. **ביעור תיקי מטופלים (סעיף 17)**

א. בהתאם לחוק ניתן לבער תיקי מטופלים בשפ"ח לאחר 20 שנה או בהגיע המטופל לגיל 22, לפי המוקדם.

בשפ"ח ר"ג מבוצע ביעור תיקים (במגרסה מקומית) אחת לשנה – אולם אין כל תיעוד ורישום של התיקים שבוערו, לא שמות המטופלים ולא כמות (מספר) התיקים שבוערו.

בתגובתה מסרה מנהלת המחלקה כי מקבלים את המלצת המבקר והחל מחודש ספטמבר יעשה תיעוד של התיקים המבוערים.

ב. יש לנהל תיעוד מסודר של פעולת הביעור.

28. השירות הפסיכולוגי המורחב – שפ"מ (סעיף 20)

א. משרד החינוך, בשיתוף עם מרכז השלטון המקומי, מתיר לכל רשות מקומית להחליט אם לקיים שירות פסיכולוגי "מורחב" – דהיינו שירות בתשלום: במימון הלקוחות (ההורים) או במימון ציבורי (הרשות המקומית או גופים אחרים). אופן ההפעלה, התעריפים ודרכי התשלום מתואמים בין השפ"ח המקומי ובין הרשות המקומית.

ההנחיות העקרוניות העיקריות של משרד החינוך בנוגע לפעילות השפ"מ:

- השירות ינתן ככל האפשר באמצעות כח האדם המקצועי של השפ"ח המקומי (ולעיתים בסיוע כח אדם מקצועי חיצוני).
- תישמר הפרדה ברורה בין שעות העבודה השוטפת של הפסיכולוג בשפ"ח לבין עבודתו בשפ"מ.

כמו כן קבע משרד החינוך כללים לגבי אילו סוגי שירותים ניתן לתת (ואלו שלא ניתן לתת) במימון הורים ובמימון ציבורי במסגרת השפ"מ.

שפ"ח ר"ג/אגף החינוך קבעו נוהלים לעבודת השפ"מ, בהם נקבע, בין השאר:

- קיימת הפרדה ברורה בין שעות שפ"מ לשפ"ח. אין לעסוק בעבודת שפ"מ בשעות הבוקר גם אם הפגישות נערכות שלא ביום בו עובד הפסיכולוג בשפ"ח.
- קיימת הפרדה ברורה בין השפ"מ לבין השפ"ח בכל הנוגע לקבלה או להעברה של מידע מפסיכולוג על מטופלים (רק ע"י קבלת ויתור סודיות).

בבדיקת הביקורת נמצא כי הנחיות משרד החינוך ונוהלי עיריית ר"ג מקויימים בשפ"מ.

יחד עם זאת לא נמצא נוהל בכתב הכולל הנחייה כי אסור לפסיכולוג לקבל לטיפול בשפ"מ ילד הנמצא במסגרת החינוכית בה הוא מטפל. לדברי רכזת השפ"מ קיימת הנחייה ברורה בנושא זה, הנאכפת בקפדנות למרות שאינה מעוגנת בנוהל כתוב. לדבריה לעתים רחוקות יכול להיווצר מצב שתלמיד משתתף בקבוצה טיפולית אותה מנחה פסיכולוג המסגרת החינוכית, אולם בשפ"ח לא רואים בעייה אתית בכך.

- ב. יש לפרסם בכתב את ההנחייה, הקיימת בע"פ, כי אסור לפסיכולוג לקבל לטיפול בשפ"מ ילד הנמצא במסגרת החינוכית בה הוא מטפל – ויש להמשיך להקפיד על יישום הנחייה זו.

בתגובתה מסרה מנהלת המחלקה כי מקבלים את המלצת הביקורת ויכתב נוהל בנושא.

- ג. מהשוואת תעריפי השירותים העיקריים הניתנים בשפ"מ (איבחונים וטיפולים) למחיר הממוצע בשוק הפרטי לשירות ברמה דומה – נמצא כי התעריפים נמוכים מהמחיר בשוק הפרטי, ובמיוחד הדבר ניכר בטיפול הפרטני (220 ש"ח בשפ"מ לעומת 300 – 450 ש"ח בשוק הפרטי).
- ד. ריכוז ניהול החשבונות בשפ"מ מבוצע ע"י פסיכולוגית (המרכזת את השפ"מ מבחינה מקצועית) אולם היא אינה בעלת ידע והכשרה בתחום ניהול הכספים והחשבונות. קיים תיעוד מסודר של התקבולים שנכנסים והתשלומים לפסיכולוגים אולם אין מעקב מקצועי אחר תנועות הכספים. נמסר לביקורת כי יש כוונה לקבל את שירותיו של רו"ח (המועסק ע"י אגף החינוך) לסיוע לשפ"מ בתחום הניהול הכספי.

ה. יש להתחיל לטפל בהנהלת החשבונות של השפ"מ באמצעות איש מקצוע בתחום זה, שירכז את המעקב השוטף אחר התנועות הכספיות ויעביר את הנתונים לאחראים בשפ"מ.

בתגובתה מסרה מנהלת המחלקה כי בעקבות הערת הביקורת הנושא טופל, הנהלת החשבונות מלווה ע"י איש מקצוע בתחום זה.

הערה: תגובתה של מנהלת המחלקה שולבה בסיכום במסגרת הסעיפים השונים.

הערות ראש העיר לדו"ח מבקר העירייה 2011

השירות הפסיכולוגי חינוכי

ראש העיר מאמץ את המלצות המבקר תוך שמברך על האופן המקצועי בו פועל השירות הפסיכולוגי- חינוכי.
להלן התייחסות לדו"ח המבקר:

תקנים (סעיף 6 לדו"ח המבקר)

ראש העיר מעדכן כי מנהלת המחלקה עודכנה בדבר הטיפול באיוש כל התקנים הפנויים לקליטת והכשרת פסיכולוגים חדשים החל מחודש ספטמבר.

איבחונים / הערכות פסיכולוגיות (סעיף 7 לדו"ח המבקר)

ראש העיר מאמץ את הערת הביקורת תוך שהורה את אגף החינוך לבחון אפשרות להרחבת מתן הערכה פסיכו- דידיקטית גם לילדים בביה"ס היסודיים.

מבנה ארגוני וכ"א (סעיף 11 לדו"ח המבקר)

ראש העיר מקבל את הערת הביקורת תוך שהנחה את מנהלת המחלקה כי במכרזים יש להערך לאיש עובדים במשרות רחבות יותר תוך מציאת תגמול מתאים.

באשר לשדרוג והגדלת צרכי המזכירות – בשנה האחרונה אושר תקן נוסף תוך שמנהל אגף החינוך הונחה להערך להשלמת התקן הרצוי להרחבת שעות עבודה והגדרת דרישות התפקוד.

בקרה מינהלית (סעיף 13 לדו"ח המבקר)

ראש העיר מקבל את המלצת המבקר תוך שהורה את מנהלת המחלקה לבצע בקרה מינהלית אחת לחודש ע"מ לייעל את מוטת השליטה לגבי דיווחים שוטפים ונתונים כמותיים על הפעולות השונות.

לעניין רקע מקצועי והכשרה מתאימה בתחום מערכות המיחשוב לפסיכולוגים, ראש העיר מאמץ את המלצת המבקר תוך שהנחה את מנהלת המחלקה להקצאת זמן תקן עבור הטיפול בניהול המקצועי של הטמעת תוכנת משפח"ה- תוכנה מקצועית- ייעודית לניהול שפח"ם והשימוש השוטף בה.

מינהלה (סעיף 14 לד"ח המבקר)

ראש העיר מקבל את הערת המבקר תוך שהורה את מנהלת המחלקה לפעול לסגירת ונעילת משרדי השפ"ח לאחר סיום העבודה באמצעות דלת מתאימה למטרת הגנה יעילה יותר על החומר הרגיש בתיקים שבמחלקה. ראש העיר מקבל את הערת המבקר בנושא התקלות במערכת המחשבים במשרדי השפ"ח תוך שהורה את אגף החינוך לפעול לסיוע מהיר לתקונים ותמיכה טכנית בתחום המיחשוב.

ביעור תיקי מטופלים (סעיף 17 לדו"ח המבקר)

ראש העיר מאמץ את המלצת הביקורת תוך שהורה את מנהלת המחלקה להערך לביצוע תיעוד של התיקים המובערים תוך תיעוד מסודר של פעולת הביעור.

השירות הפסיכולוגי המורחב – שפ"מ (סעיף 20 לדו"ח המבקר)

ראש העיר מקבל את המלצת המבקר תוך שהנחה את מנהלת המחלקה לכתיבת נוהל הכולל את ה"מותר" וה"אסור" לפסיכולוג בכל הקשור לטיפול באוכלוסייה הנזקקת לשירותי השפ"מ.

לעניין ריכוז ניהול החשבונות בשפ"מ ע"י פסיכולוגית, ראש העיר הינחה את מנהלת המחלקה להציב איש מקצוע בתחום הנהלת חשבונות שירכז את המעקב השוטף אחר התנועות הכספיות ויעביר את הנתונים לאחראים בשפ"מ.