



עבודת השירות הפסיכולוגי במסגרות החינוך המיוחד

רקע

1. השירות הפסיכולוגי החינוכי (להלן: "השפ"ח") מיועד לתלמידים, להורים ולצוותי החינוך במוסדות החינוך בעיר. השירות ניתן בידי הרשות המקומית, אולם משרד החינוך אמור להשתתף במימון 68% משכרם של הפסיכולוגים עובדי העירייה, וכן במימון הוצאות הדרכתם והשתלמויותיהם המקצועיות.
2. המדיניות של הפעלת השפ"ח ברשויות המקומיות מותווית על ידי השירות הפסיכולוגי-ייעוצי במשרד החינוך (שפ"י) באמצעות חוזרי מנכ"ל: סעיף 3.7-30 בחוזר מנכ"ל תשס"ג/7(א) (להלן: "חוזר שפ"ח תשס"ג"); אשר תוקן בסעיף 3.7-32 בחוזר מנכ"ל תשס"ג/9(א); וכן סעיף 3.7-61 בחוזר מנכ"ל תשע"א/8(א) (להלן: "חוזר שפ"ח תש"ע"), אשר תוקן בסעיף 3.7-6 לחוזר מנכ"ל תשע"א/10.
3. השפ"ח בעיר תל-אביב-יפו מטפל באופן שוטף בתלמידי מוסדות החינוך המיוחד בעיקר באמצעות שני מדורים (מתוך ארבעה): המדור לחינוך מיוחד, ומדור גנים. כמו כן, המדור לפנימיות ושירותים טיפוליים מעניק פסיכותרפיה ארוכת טווח ל – 30 תלמידים מהחינוך המיוחד. תלמידי כיתות החינוך המיוחד מטופלים על ידי 6 תחנות אזוריות, האחראיות לטיפול במוסדות החינוך הרגיל.
4. פעילות השפ"ח במוסדות החינוך המיוחד אמורה לכלול עבודה פרטנית עם הילדים, במסגרתה נבנית תוכנית לימודים אישית, נערך מעקב אחר התלמידים באופן ישיר ועקיף, וכן נערכים טיפולים והדרכות להורים בהתאם לצורך. בנוסף לכך, כוללת פעילות השפ"ח במוסדות אלה עבודה מערכתית כגון: ייעוץ שוטף לצוות החינוכי-טיפול, התערבות בנושא יחסי צוות לפי הגדרש, ישיבות סיכום שנה ועוד.
5. הביקורת בדקה את עבודת השפ"ח במסגרות החינוך המיוחד, בנוגע לנושאים הבאים: תקנים, מתן שירות במסגרות החינוך המיוחד, איתור וטיפול בצרכים מיוחדים בגילאי טרום חובה בחינוך הרגיל, מחשוב, מחקר ובקרה על עבודת הפסיכולוגים במסגרות החינוכיות, שלמות החומר המועבר לשפ"ח בנוגע לתלמידים שבטיפול, אופן ביצוע אבחונים ואבחונים חוזרים, הקשר של השפ"ח עם מחלקת חינוך מיוחד ומחלקת גני ילדים במינהל החינוך.
6. איסוף הממצאים לדו"ח הביקורת נערך במהלך החודשים מרץ 2010 עד מרץ 2011. הנושאים שנבדקו מתייחסים לשנות הלימודים תשס"ט עד תשע"א (ספטמבר 2008 – פברואר 2011).



7. לצורך הביקורת קוימו פגישות עם מנהל השפ"ח ועובדיו. כמו כן, ניתחה הביקורת קובץ המכיל פרטים אודות ישיבות ועדת השמה שהתקיימו בשנת 2009, ועיינה במסמכים שונים כגון: דוחות נוכחות של פסיכולוגים מהשפ"ח, עבודות מחקר שנערכו בשפ"ח בשנות הלימודים תשס"ו ותש"ע, מכתבים של מנהל השפ"ח למנהלת מינהל החינוך ולמשרד החינוך לבקשת תקנים נוספים, רשימת מועדי ומבצעי אבחונים חוזרים בשפ"ח בשנת 2010 במסגרת פרויקט 997 של "יובל חינוך", שתי תוכניות עבודה לשנת תשע"א של שתי פסיכולוגיות בגני החינוך המיוחד, סיכומי ישיבות מנהלים בשפ"ח שהתקיימו בתאריכים 25.8.10 ו- 2.6.10, רשימת פסיכולוגים דוברי שפות זרות מתאריך 12.5.10, דיווחים של שני פסיכולוגים לביקורת אודות אופן עבודתם בארבעה גנים בשנת תשע"א; משוב מקבלי שירות שנערך בשנת תשס"ו (2006) על ידי השפ"ח ומסמכים רלוונטיים נוספים. כמו כן ביקשה הביקורת מעובדות השפ"ח מידע על מועדי טיפולים, מועדי אבחונים, והשפה בה נערכו האבחונים, לגבי מדגם תיקים המצויים בשפ"ח.

תקנים

8. נכון לחודש דצמבר 2010 הועסקו בשפ"ח תל-אביב-יפו 143 פסיכולוגים: 131 מהם עובדי עירייה, 4 פסיכולוגים במימון משרד החינוך ו/או הבריאות בלבד, 8 פסיכולוגים עובדי "יובל חינוך". מתוך 143 הפסיכולוגים האמורים, עוסקים באופן שוטף בחינוך המיוחד 21 פסיכולוגים בהיקפי משרה שונים ממדור חינוך מיוחד (המכונה "מכון שניאורסון"), וכן 13 פסיכולוגים בחלקיות משרה ממדור גנים. פסיכולוגים מ-6 תחנות שפ"ח אזוריות, המספקות שירות למוסדות החינוך "הרגיל", מטפלים גם בתלמידי 117 כיתות חינוך מיוחד שבמוסדות אלה.
9. בחוזרי השפ"ח קבע משרד החינוך כללים להקצאת תקני פסיכולוגים לשפ"חים, שעל פיהם אפשר לחשב את "אחוז הכיסוי" בכל רשות מקומית. "אחוז הכיסוי" מלמד על היחס שבין מספר התקנים שהוקצו לפסיכולוגים בפועל לבין מספר התקנים הרצוי על פי משרד החינוך. לדברי מנהל השפ"ח, המדיניות העירונית היא להקצות תקנים בהתאם למספר התקנים שמשרד החינוך משתתף במימנם. לדבריו, בשנת הלימודים תשע"א, לאחר שמשרד החינוך נענה לבקשתו והקצה 2.25 תקנים נוספים, עומד אחוז הכיסוי בשפ"ח בעיר תל-אביב-יפו על כ-80%.
10. יצוין, שאחוז הכיסוי בעיר תל-אביב-יפו גדול יחסית לאחוז הכיסוי ברשויות אחרות: לפי דו"ח מבקר המדינה משנת 2007 ב-50% מהרשויות המקומיות בארץ, היה אחוז הכיסוי 50% או פחות, וב-25% מהרשויות היה אחוז הכיסוי נמוך מ-30%.

**שירות לגני ילדים בחינוך המיוחד**

11. בשל אחוז כיסוי נמוך מ-100%, חוזר שפ"ח תשס"ג איפשר לכל שפ"ח לקבוע סדר עדיפויות משלו במתן השירותים הפסיכולוגיים השונים. עם זאת, נקבע סל חובה לשירותים שהשפ"ח מחויב לתת לתלמידים, אשר כלל בין היתר מתן הדרכה, ייעוץ וליווי לצוותים פדגוגיים ולהורים בכל הנוגע לטיפול בתלמידים ברמות של איתור ומניעה; וכל הפעולות הנגזרות מחוק החינוך המיוחד. חוזר שפ"ח תש"ע מאפשר לשפ"ח שיקול דעת לבחור בין רמות שירות שונות (ללא סל חובה), כשברמת השירות הנמוכה ביותר (רמה ג') מבוצעות על ידי השפ"ח רק השתתפות בוועדות השמה והתערבות במצבי משבר וחירום. עם זאת, החוזר מורה כי: **"חשיבות מיוחדת ניתנת לעבודה עם אוכלוסיות ילדים בעלות צרכים מיוחדים וילדים בסיכון כדי לאפשר שוויון הזדמנויות וקידום מרבי, וזאת תוך ראיית המערכת כולה, על כל תלמידה וצוותיה."**

12. מ"מ מנהלת מחלקת החינוך המיוחד מסרה, כי: **"בעבר היו תלונות על אי כניסת פסיכולוגים לחלק מהגנים. השנה לא היו תלונות שהגיעו אלי בנושא זה"**. הביקורת מצאה כי לפחות שניים מגני חינוך מיוחד (של המגזר החרדי והערבי) פעלו במשך שלוש שנים ללא טיפול של השפ"ח, למעט התערבות במצבי חירום. לדברי מנהל השפ"ח, אי מתן שירות לגנים אלה נבע מתת-התקינה בשפ"ח וממדיניות לפיה מסגרות חינוך חדשות, לרבות מסגרות חינוך מיוחד, תקבלנה שירות ברמה הנמוכה ביותר (רמה ג') עד להקצאת תקנים חדשים עבורן.

מנהל השפ"ח מסר לביקורת בהתייחסותו לטיוטת הממצאים כי:

"מבקש להשמיט את דבריה של מ"מ מנהלת המחלקה לחינוך מיוחד משום חוסר הדיוק שבהם חלק מגני הילדים. יכול להשתמע ממעט ועד למספר רב של כיתות ג."

איתור וטיפול בצרכים מיוחדים בגילאי טרום חובה בחינוך הרגיל

13. מתן שירות פסיכולוגי-חינוכי לגני טרום חובה וטרום-טרום חובה הוא בגדר המלצה בלבד על פי חוזרי מנכ"ל. עם זאת, איתור מוקדם של תלמידים הוא אחד היעדים החשובים בפסיכולוגיה חינוכית. לפי הנאמר בעבודת מחקר שנעשתה בשפ"ח בשנת תש"ע, תהליכי איתור והתערבות מוקדמים הוכחו כבעלי השפעה רבה על מניעת בעיות וצמצום פערים, במיוחד אצל ילדים בעלי צרכים מיוחדים. איתור והתערבות מאוחרים מדי (באמצע גן חובה) עלולים להוביל להמלצה להישאר שנה נוספת בגן חובה, ואף להעברה למסגרות חינוך מיוחד.



מנהל השפ"ח מסר לביקורת בהתייחסותו לטיוטת הממצאים כי:

"כדי להתמודד עם החסר בתקינה לגילאי 3 - 5 הפעלנו פרויקטים מיוחדים (מתוקצבים) לצורך איתור וגם נתנו באזורי מצוקה שירותים של חירום (כולל - איתור מיוחד). נוסף על כך - עודדנו את הגנות להפנות ילדים למכונים להתפתחות הילד הנותנים שירותים לגילאי 0 - 5".

הערת הביקורת: במכתבו של מנהל השפ"ח למנהלת מינהל החינוך מתאריך 1/8/10, טען מנהל השפ"ח כי חסרות בשפ"ח 12 משרות, בעלות של 2,160,000 ₪ לשנה, לצורך טיפול בגילאי גני טרום חובה וטרום-טרום חובה. לאחר מכן צומצמה הבקשה לפרויקט תצפיות בגנים בשכונת קריית שלום בעלות של 300,000 ₪. הבקשות טרם נענו, ויש לשקלן בהתאם ליכולת השפ"ח לפצות על התקינה החסרה באמצעות פרויקטים מיוחדים והפניות למכוני התפתחות הילד.

14. השפ"ח אינו מעניק שירות למרבית ילדי הגן שגילם מתחת לגיל חינוך חובה ושאינם לומדים בחינוך המיוחד. לדברי מנהל השפ"ח, אי מתן השירות נובע מהעדר תקינה מתאימה. כתוצאה מכך, רבים מילדי הגנים בעלי הצרכים המיוחדים, מאותרים לראשונה על ידי פסיכולוג מהשפ"ח בגיל גן חובה. בקשות שהגיש מנהל השפ"ח להקצאת תקנים לטיפול בגילאי גן טרום חובה וטרום-טרום חובה - נדחו. עם זאת, לדברי מנהל השפ"ח, קיימים פרויקטים ייחודיים לעבודה בגילאים טרום חובה ובגילאי חובה באזורים מסוימים ובקרב אוכלוסיות מסוימות.

ביקורי פסיכולוגים במסגרות החינוך המיוחד

15. לדברי מנהל השפ"ח, בבתי ספר לחינוך מיוחד אמורים פסיכולוגים לבקר לפחות אחת לשבוע, לרוב פעמיים. בגנים הם אמורים לבקר אחת לשבוע.

16. עד לחודש אוקטובר 2010 לא היה נהוג לעבוד עם תוכניות עבודה בכל השפ"ח, אלא רק בשתי תחנות נהגו כך. מנהל השפ"ח הורה כי משנת תשע"א יעבוד כל פסיכולוג עם תוכנית עבודה. המדובר בתוכנית עבודה שנתית בלבד. הביקורת קיבלה לדוגמה שתי תוכניות עבודה שנתיות שהוכנו עבור שני גני חינוך מיוחד וכן תוכנית עבודה עבור בית ספר לחינוך מיוחד. אחת התוכניות, המיועדת לגן חינוך מיוחד, כוללת רשימת משימות כללית של הפסיכולוגית (לדוגמה: עבודה עם צוות הגן, ליווי הגנת, פגישות עם הגנת והורים, עריכת אבחונים והדרכות הורים בהתאם לצורך). בתוכנית זו אין לוחות זמנים מפורטים, ואין הערכה של הקצאת שעות לכל משימה: למשל, לא מפורטות שעות המוקדשות בדרך כלל לתצפית, לפגישות קבועות עם הגנת ועם הצוות, לשיחות עם משפחות התלמידים והדרכתן וכד'. בתוכנית של גן אחר לחינוך מיוחד, מחולקות המשימות לרבעונים (בכל רבעון יש רשימת



משימות שונה), וכן יש בתוכנית תיאור של "יום טיפוס בן בתקופת השנה הנוכחית" עם לוח זמנים יומי. בתוכנית העבודה של בית הספר פורטו שעות קבועות המוקדשות לכל פעולה ייעוצית/טיפולית.

17. לבקשת הביקורת, מסרו שני פסיכולוגים דיווחים על הנעשה בביקוריהם בארבעה גני חינוך מיוחד, (בכל גן כ- 10 ילדים), במהלך החודשים אוקטובר ודצמבר 2010. להלן הנתונים העולים מן הדיווחים:

גני חינוך מיוחד	מספר שעות פסיכולוג בשני הגנים בחודשיים	אחוז השעות המוקדש לתיאום עם מפקח חינוך מיוחד	אחוז השעות המוקדש להגנת ולתצפית על הילדים	אחוז השעות המוקדש להזרכת צוות	אחוז השעות המוקדש לעדכון ולהזרכת הורים
2 גנים ק.1+ק.2	18.5	22%	30%	30%	20%
2 גני רח'ה.	34.5	-	58%	10%	32%

18. מהטבלה ניתן לראות כי שני גני חינוך מיוחד שבאחריות פסיכולוגית אחת קיבלו יותר שעות משני גני חינוך מיוחד שבאחריות הפסיכולוג השני. יצוין, ששני הפסיכולוגים האמורים מועסקים באחוז משרה דומה, ומטפלים באותו מספר ילדים בשני הגנים.

מנהל השפ"ח מסר לביקורת בהתייחסותו לטיטוט הממצאים כי:

"במגזר הערבי קיימות שלוש כיתות גן לחינוך מיוחד ערבי. עם פתיחת הגן הראשון ניתנה הוראה למנהלת תחנת יפו לספוג את העבודה בגן זה בתקינה הקיימת. כתוצאה מכך "כוחה" העבודה של הפסיכולוג שמונה לעבוד בגן זה כאשר נדרש לעבוד עם גן זה בנוסף לעבודה עם מסגרות חינוך נוספות. בעוד שלגנים האחרים שנבדקו ניתנה תקינה ייחודית כראוי. מהלך זה הביא לכך שהנהלת השפ"ח יותר לא אפשרה ספיגת עבודה.

מדיניות זו של השפ"ח הובאה לידיעת מנהלת מינהל החינוך. הפסיכולוגית המחוזית במשרד החינוך, מנהלת המחלקה לחינוך מיוחד והפיקוח על החינוך המיוחד במשרד החינוך."

19. כמו כן עולה מהטבלה, כי אופן חלוקת השעות בין המטלות בגנים שונה משמעותית: בגני החינוך המיוחד שבאחריות הפסיכולוגית של גני רח'ה. ה. הוקדש זמן רב לתצפיות על הילדים בגן, לעדכון ולהזרכת הורים, אך לא הוקדש כלל זמן לתיאום עם מפקח החינוך המיוחד. לעומת זאת, בגנים שבאחריות הפסיכולוג של גני ק. הוקדש אחוז משמעותי מהשעות לתיאום עם מפקח החינוך המיוחד,



ופחות זמן לתצפיות על ילדים ולעדכון הורים. בהקשר זה יש לציין את המשוב של השפ"ח משנת 2006, ממנו עלה כי רוב גננות החינוך המיוחד (71%) סברו כי התחום החשוב ביותר בעבודת הפסיכולוג בגן הוא המעורבות של הפסיכולוג עם הילדים ועם משפחותיהם.

מנהל השפ"ח מסר לביקורת בהתייחסותו לטיטת הממצאים כי:

"ההבדלים בין עבודת הפסיכולוגים הם לגיטימיים וקשורים לצרכים הספציפיים של הגננות באותה שנה ולאופי הבעיות שנוצפו בגן. הגנים לחינוך מיוחד הערבים הם חדשים בכלל וחדשים עבורנו בחלקם ונדרש יותר תיאום עם הפיקוח בתחילת העבודה."

הערת הביקורת: הביקורת מבקשת לציין כי בארבעת הגנים שנבדקו מספר דומה של ילדים, והם מיועדים לבעלי לקויות דומות.

20. הביקורת ביקשה דיווח גם לגבי הנעשה בעת ביקורי הפסיכולוגית של בית הספר ג. בחודשים ספטמבר-אוקטובר 2010. בבית הספר מטופלים 64 תלמידים. לדברי הפסיכולוגית, זהו בית ספר המהווה "חלופה מכובדת והומאנית לאשפוז דרך מתן אפשרות לתלמידים עם מחלות נפש קשות לחיות בתוך הקהילה". הפסיכולוגית מגיעה לבית הספר ל – 10 שעות שבועיות, פעמיים בשבוע (5 שעות בכל פעם). יצוין, כי בבית הספר מועסק גם פסיכיאטר שאינו עובד שפ"ח, במשך 5 שעות שבועיות (יום אחד בשבוע). מדיווחי הפסיכולוגית עולה, כי היא מקדישה כ – 3.5 שעות שבועיות (מתוך 10 שעות שבועיות) למפגשים עם הורים ותלמידים, וכל היתר מוקדש להנחיית קבוצות מטופלים ולפגישות צוות. בחודשיים שנבדקו דווח על ידה, כי היא נפגשה עם 12 תלמידים ו/או הוריהם (עם חלקם מספר פעמים). גם הפסיכיאטר נפגש עם אותם תלמידים, וכן עם 4 תלמידים נוספים. בסך הכול, כרבע מהתלמידים נפגשו עם פסיכולוג או פסיכיאטר בבית הספר ג, במשך חודשיים.

21. הביקורת ביקשה מנציגי השפ"ח למסור נתונים המצויים בתיקי שני תלמידים לגבי מספר הפעולות שערכה הפסיכולוגית בעניינם. בתיק אחד דווח על פעולה אחת בעניין התלמיד במהלך כל שנת 2009. בתיק של תלמיד אחר (שנכנס לבית הספר בשנת 2004) לא דווח על פעולות הפסיכולוגית בעניינו במשך כשנתיים (2007 – 2009). בשנת 2009 דווח כי הפסיכולוגית קיימה שתי פגישות איתו או לגביו. לדברי נציגות השפ"ח, נתונים אלה אינם משקפים בהכרח את הנעשה בפועל, כי לא כל האירועים מדווחים בתיק הידני.



22. לדברי מנהל בית הספר נ. (מכתב מתאריך 3/1/11) מספר השעות של הפסיכולוגית כיום, כשיש בבית הספר 64 תלמידים, נשאר זהה למספר שעות הפסיכולוג שהוקצה לבית הספר כשהוקם, וכשהיו בו 20 תלמידים. כמו כן דיווח המנהל כי קיימת תחושה בבית הספר, שיש צורך במתן יותר שעות של פסיכולוג: "אני מבקש לחזור ולומר שישנה חשיבות רבה לנוכחות פסיכולוג בבית הספר שבו התלמידים מוגדרים כבעלי הפרעות נפשיות קשות וחולי נפש. להערכתי, כדי למפל כמו שצריך בחלמידים, אנו זקוקים לפסיכולוג במשרה מלאה."

מנהל השפ"ח מסר לביקורת בהתייחסותו לטיוטת הממצאים כי:

"לפי מיטב ידיעתי תקן העבודה של הפסיכולוגית בבי"ס נ. אינו דומה לזה כאשר הוקם ביה"ס. להערכתי המנהל ביקש לציין בדרכו הייחודית את הצורך הרב בעבודת השפ"ח וגידול הצרכים הרבים בהיבט השפ"ח."

23. כמו כן, באחת משתי תוכניות העבודה שנסקרו על ידי הביקורת, דיווחה הפסיכולוגית של גן א. כי לדעתה "בגן א. יש צורך בתמיכה נרחבת של פסיכולוג עקב מורכבות הילדים, ההיקף הרחב של הצוות, ומעורבות ההורים הרבה הדורשת תיווך וסיוע. צוות הגן ובראשותו המנהלת... עובדים בשיתוף פעולה פורה עם הפסיכולוג. עם זאת, שעות העבודה הניתנות לפסיכולוג (33% משרה) אינן מספיקות על מנת לתת מענה הולם לצרכי הגן, וחלק מהעבודה נעשית מעבר לשעות הרשמיות."

24. במשוב שערך השפ"ח בשנת 2006 ציינו 32% ממנהלי בית הספר ו- 38% מהגנות (של החינוך הרגיל והמיוחד כאחד) שהתחום הטעון שיפור ביותר לדעתם הוא הצורך בתוספת שעות של הפסיכולוגים במוסדות החינוך.

25. למרות האמור לעיל, לקראת שנת הלימודים תשע"א החליט מנהל השפ"ח על לוח זמנים שונה מזה שהיה נהוג בעבר. ניתנה הנחיה לכל הפסיכולוגים לעבוד במסגרות החינוך עד שעה 13:30 ולאחר מכן להגיע למשרדיהם בתחנות ובמדורים לשם ניצול הזמן הנותר עד לסיום העבודה להתייעצויות עם המדריכים, עם המנהל, עם עמיתים, לשם השלמת העבודה באמצעים נוספים כמו טלפונים, קריאת דוא"ל, השבה או פנייה לגורמים שונים, היערכות ליום העבודה הבא, עדכון תיקים ממוחשבים ותיקי קרטון.

מנהל השפ"ח מסר לביקורת בהתייחסותו לטיוטת הממצאים כי:

"אני מבקש שייצוין במפורש שהזמן בו אמורים לשהות הפסיכולוגים במשרד לאחר השעה 13:30 מוקדש לעבודה חשובה הקשורה לתלמידי הגנים ובתי הספר בהם הם עובדים כדי למנוע מצב... שבו תיקים עלולים לא להיות מעודכנים כראוי ... ועוד משימות הקשורות למסגרות חינוך אלו."



מחשוב, מחקר, ובקרה בשפ"ח

26. בשפ"ח הוטמעה תוכנה בשם "משפח"ה", המיועדת ליעול תהליכי העבודה. בדברי ההסבר על התוכנה נאמר, כי היא מאפשרת ניהול יומני פעילות שבועיים של הפסיכולוגים, ניהול תיקי תלמיד עם מעקב פרטני אחר השירותים הניתנים, מחולל דוחות ומחולל נתונים סטטיסטיים, שאמור לכלול ריכוז נתונים במגוון רחב של פילוחים לתחומי פעילות בשפ"ח.

מנהל השפ"ח מסר לביקורת בהתייחסותו לטיוטת הממצאים כי:

"התוכנה כפי שנרכשה וכיום עדיין לא מפיקה דו"חות. אנו בעיצומו של תהליך בניית מחוללי דו"חות שיופעל בקיץ הקרוב יחד עם אגף מחשוב. יש להדגיש ששפ"ח ת"א-יפו הוא היחיד בארץ שמקדם בתוכנת משפח"ה את הפקת הדו"חות וכי מפיק התוכנה עומד כרגע בפני אתגר חשוב זה כמהלך חדש עבורו גם כן".

27. לדברי מנהל השפ"ח, התוכנה נרכשה על ידי אגף המחשוב של עיריית תל-אביב-יפו לפני כשנתיים "כתוכנת-מדף" ונוסתה בתחילה בשתי תחנות של השפ"ח לשם למידתה והטמעתה. בדצמבר 2009 שלח מנהל השפ"ח למנהלי מוסדות החינוך הודעה, כי הפסיכולוגים בשפ"ח ייעדרו שעות אחדות מבתי הספר כדי להפעיל את המערכת הממוחשבת ולהקליד בה את נתוני פעילותם השוטפת (אבחונים, טיפולים וועדות). רק בראשית שנת הלימודים תשע"א (ספטמבר 2010) ניתנה הוראה לכל הפסיכולוגים להקליד את נתוני פעילותם במערכת. נכון למרץ 2011 עדיין אין במערכת מחולל דוחות פעיל שייטן מידע מקיף ואמין לפסיכולוג, למנהל השפ"ח ולמנהל מדור מחקר. בקשת הביקורת להפיק נתונים מהמערכת הממוחשבת אודות מועדי פעילותם של פסיכולוגים בשפ"ח – לא נענתה. מנהל השפ"ח מסר, כי "הפקת דוחות של מאפייני פעילות מהתוכנה לקבלת מידע על איפיונים של תוכנית העבודה" תבצע עד סוף חודש אפריל 2011.

28. המדריך למשתמש של תוכנת משפח"ה מציג אפשרות של טעינת מסמך סרוק אל תיק התלמיד. בפועל טרם נעשה שימוש באפשרות זו. מנהל השפ"ח מסר כי הדבר יבוצע במהלך שנת 2011.

מנהל השפ"ח מסר לביקורת בתגובה לטיוטת הממצאים כי:

"אין אפשרות סריקה. התוכנה לא נבנתה כך. כרגע ביוזמת הנהלת השפ"ח מחפשים דרכים יחד עם אגף המחשוב לקליטת מסמכים באמצעות סורקים ואין זה כלל ועיקר פשום".



29. מדור מחקר עוסק באיסוף מידע על עבודת הפסיכולוגים: אפיוני עבודת הפסיכולוגים, סוג העבודה שמתבצעת על ידם והאוכלוסייה המטופלת – אך המחקר מתבצע ללא ריכוז נתונים ממוחשבים וניתוחם.

מנהל השפ"ח מסר לביקורת בתגובה לטיוטת הממצאים כי:

"עד לשימוש בתוכנת משפח"ה התקבלו דיווחים ידניים מהפסיכולוגים, עם השלמת מהלך מחשוב התיקים ובניית מחוללי הדו"חות עד לקיץ הקרוב המחקר יתבצע תוך ריכוז נתונים ממוחשבים וניתוחם. זו התוכנית שנבנתה מראש למהלך זה."

30. הפסיכולוגים מדווחים על עבודתם באמצעות דוחות ידניים שנתיים. הדיווח הוא רשימה שמית של תלמידים מטופלים ופירוט הפעולות שבוצעו עבורם (ייעוץ, אבחון וכו'). בשנת 2010 פטר המנהל את העובדים מדיווח עקב החלת החובה להקליד את הנתונים במערכת הממוחשבת החל מחודש אוקטובר.

31. בשנת 2006 (שנת הלימודים תשס"ו) נערך המשוב האחרון מטעם השפ"ח לבדיקת שביעות הרצון של אנשי הצוותים החינוכיים עימם מצויים הפסיכולוגים בקשרי עבודה. המשוב נערך באמצעות מדור מחקר בשפ"ח, בקרב מנהלי בית ספר, יועצות, גננות, מנהלות פנימיות ועובדות סוציאליות. לפי סיכום תוצאות המשוב, נמצאה שביעות רצון רבה עד רבה ביותר בקרב הצוותים החינוכיים ממתן השירות של הפסיכולוגים במוסדות החינוך, ועם זאת נמצאו תחומים טעוני שיפור. השאלונים שחולקו במסגרת המשוב לא היו אנונימיים, וכל פסיכולוג קיבל לאחר מכן את תוצאות המשובים מהמסגרות עימן עבד. מטרת המשוב הייתה שיפור הדיאלוג בין מקבלי השירות לשפ"ח, לימוד צרכי מקבלי השירות והבנתם, איתור מוקדי התאמה ואי התאמה. מנהל השפ"ח לשעבר כתב בהקדמה לסיכום תוצאות המשוב כי כתוצאה מהמשוב "הפקנו מסקנות מאלפות על מאפייני העבודה...גורנו את התחומים הראויים לשימור ואת אלו הטעונים שיפור והתאמה...מעודדים מתוצאות התהליך, נעשה מאמץ להפכו לחלק מהתרבות הארגונית שלנו."

מנהל השפ"ח מסר לביקורת בהתייחסותו לטיוטת הממצאים כי:

"מנהלות פנימיות ועובדות סוציאליות לא התבקשו למלא משובים. המשובים הוחזרו במעטפות סגורות למרכז השירות ולא לידיהם של הפסיכולוגים (כדי למנוע הטיות) ורק לאחר סיכום הממצאים קיבלו הפסיכולוגים משובים אישיים."

הערת הביקורת: בעמ' 57 לסיכום תוצאות המשוב שהועבר לביקורת, נמצא גם "תקציר משוב פנימיות", בו נרשם כי שאלוני המשוב הועברו גם למנהלות פנימיות ועובדות סוציאליות. כמו כן,



לדעת הביקורת, העובדה שבשאלונים נדרש זיהוי המשיב, בתוספת העובדה שהפסיכולוגים מקבלים את סיכום תוצאות המשוב לגביהם עלולה לגרום להטיה.

שלמות החומר המועבר לתיקי השפ"ח

32. חוזר מנכ"ל תשסח/3(ד), העוסק בשילוב תלמידים בעלי צרכים מיוחדים במערכת החינוך הרגיל, קובע בסעיף 8.5 כי: "כל המסמכים שהובאו לפני ועדת השילוב והמשמשים אותה יישמרו במוסד החינוכי, בתיקו האישי של התלמיד, ועותק של כל המסמכים יועבר בידעת ההורים לשירות הפסיכולוגי. לגבי גני הילדים ירכזו המסמכים על ידי יו"ר ועדת השילוב ויימסרו בתום הוועדה יחד עם הפרטיכול ועם סיכום ההחלטה לשירות הפסיכולוגי ברשות שבה התלמיד לומד". למרות זאת, בעבודת מחקר שנעשתה בשפ"ח בשנת 2009 נמצא, כי דוחות מוועדות שילוב של ילדי גני טרום חובה אינם מועברים אל השפ"ח. לדברי מנהל השפ"ח, מאמצים שנעשו בשפ"ח לקבל את המסמכים הללו - לא צלחו.

33. בבדיקה מול עובדות השפ"ח לגבי מועדי ישיבות ועדת השמה ומועדי אבחונים שנערכו ל- 11 תלמידים, נמצא כי ב- 4 תיקי תלמידים היה חסר חומר חשוב לגבי התלמיד: בתיק תלמיד היה חסר חומר עקב מעבר התלמיד מתחנת שפ"ח אחת לאחרת. גם בשני תיקים אחרים היה חסר חומר של ישיבות ועדת השמה, בלא שברורה הסיבה לכך.

מנהל השפ"ח מסר לביקורת בהתייחסותו לטיוטת הממצאים כי:

"לא ברור מהו המשפט 'חסר חומרים של ישיבות ועדות השמה'. מה זה חומר של ישיבות ועדות השמה? למי הוא שייך?"

הערת הביקורת: יש לציין כי מהביקורת נמנע עיון בתיקים עצמם, ומידע כללי אודותיהם נמסר לביקורת על ידי נציגות השפ"ח. לגבי אחד התלמידים נמסר לביקורת על ידי נציגות השפ"ח כי חסר חומר בתיק עקב מעבר מתחנת שפ"ח אחת לאחרת. לגבי תיק אחר נאמר לביקורת כי חסרים מסמכים של ועדת השמה, ובתיק שלישי נאמר כי חסר פרוטוקול של הוועדה וסיכום של הנאמר בה.

ביצוע אבחונים ואבחונים חוזרים

34. בעקבות עבודת מחקר של השפ"ח משנת תשס"ו, בה נמצא כי חלה עלייה במספר התלמידים הזקוקים לחינוך מיוחד, ניתן תקציב נוסף עבור עריכת אבחונים לישיבות חוזרות של ועדת השמה (ישיבה חוזרת בוועדה נערכת לכל תלמיד מדי שלוש שנים). התוספת לתקציב, כ- 200,000 ש"ח, ניתנת



לשפ"מ (שירות פסיכולוגי משלים) באמצעות חברת "יובל חינוך" במסגרת פרויקט 997. הפסיכולוגים של השפ"ח, המאבחנים במסגרת פרויקט 997, מקבלים כ – 1,000 שו"ל לכל אבחון חוזר שהם עורכים.

35. הביקורת ביקשה את נתוני האבחונים החוזרים (לרבות מספרי ת"ז של תלמידים) שבוצעו במסגרת פרויקט 997 בשנת 2009, ואשר בגינם שולמו לשפ"מ 204,363 שו"ל (לפי נתוני "יובל חינוך"), אך מנהל השפ"ח השיב כי: "אני מבקש להשיב לשאלה זו במלואה לגבי 2010, משום שלגבי שנת 2009 חיה בעיה לרשום את מספר ת.ז. אנו נוהגים לרשום את שמות הילדים בראשי תיבות בלבד. לגבי 2010 נוכל לפנות לפסיכולוגים ולצפות מהם שיזכרו מי הילדים שביצעו השנה אבחונים לגביהם ולבקש מהם את מספרי ת.ז. הנמצאים אצלם. לגבי 2009 נוכל לתת רק שמות הילדים בראשי תיבות.".

36. לגבי שנת 2010 דיווחו הפסיכולוגים של השפ"ח לביקורת על עריכת 141 אבחונים במסגרת פרויקט 997. הביקורת ביקשה מנציגי השפ"ח לבדוק אם לגבי 3 מהאבחונים המדווחים אכן נמצאו האבחונים בתיקי התלמידים. הבדיקה נמצאה תקינה.

37. מרבית הדוחות הפסיכולוגיים שנערכים לקראת כינוס ועדת השמה - נמסרים להורים באופן ידני, במהלך שיחה שמתקיימת בינם לבין הפסיכולוג. כאשר ההורים אינם מתייצבים לפגישה עם הפסיכולוג – השפ"ח נוהג לשלוח את הדוחות בדואר. לדברי מנהל השפ"ח, נערך מעקב אחר מרבית הדוחות שנשלחו בדואר, על מנת לוודא שהגיעו ליעדם – אולם לעתים המעקב אינו מתאפשר, כי אין מספר טלפון עדכני של המשפחה. עוד מסר המנהל, כי כשדואר חוזר לשפ"ח בשל שינוי כתובת של ההורים – נעשה מאמץ לאתר את הכתובת החדשה.

קשר עם מחלקת חינוך מיוחד ומחלקת גני ילדים בעירייה

38. מבדיקת קובץ ישיבות ועדת השמה בשנת 2009 (קובץ של מחלקת חינוך מיוחד) עולה, כי 15 ישיבות (מתוך 1680) (0.9%) בוטלו או נדחו בשל אי קבלה במועד של דו"ח פסיכולוגי עדכני מהשפ"ח.

מנהל השפ"ח מסר לביקורת בהתייחסותו לטיטוט הממצאים כי:

"לביטולים אלו ברובם היו סיבות שאינן קשורות לשפ"ח."

39. הביקורת ביקשה לקבל מהשפ"ח קובץ הכולל מועדי הבקשות לאבחונים ומועדי ביצוע האבחונים. מנהל השפ"ח מסר בתגובה כי "לא מצוי קובץ ממוחשב. כל פסיכולוג מנהל רישום בתיק התלמיד לגבי הפניות שנעשו אליו בעניינו ומהלך הטיפול בפנייה. פיתוח קובץ כזה הוא רעיון מעניין, תיבדק



המשמעות וההיתכנות של זה. הבקשות להערכות אינן עומדות בפני עצמן אלא הינן חלק מן העבודה הכוללת של הפסיכולוגים בבתי הספר והן מתועדות בתיקים הפרטניים של הילדים ופחות באופן כוללני. יש מעקב אחר מספרי ההפניות וכמות ההערכות בכלל, לשם הערכה ואיתור קשיים לצורך השמה ולצורך השמות חוזרות, בדוחות הסטטיסטיים של סיכומי סוף השנה."

40. בסיכום ישיבת מנהלים של השפ"ח מתאריך 25.8.10 נאמר: "עבודה בגיל הרך תשע"א: מי אחראי לגנים בחינוך המיוחד בעירייה? מבחינת העירייה אין גורם כזה. המפקחות מודעות לחשיבות אבל אין השקעה. הנושא נופל בין הכיסאות, כן גם בשפ"ח."

מנהל השפ"ח מסר בהתייחסותו לטיוטת הממצאים כי:

"מבקש להבהיר עוד הדברים: מבחינת העירייה האחריות להשמה ושיבוץ מצויה בידי המחלקה לחינוך מיוחד, לנושא מבני הגנים ותכולתם האחריות בידי המחלקה לגני ילדים. דברי באו לציון שחסר גוף אחד עירוני שאחראי על התחום וכולל על תחום הפדגוגי-חינוכי טיפולי."

41. כמו כן נאמר באותה ישיבה (מספר ימים לפני פתיחת שנת הלימודים) כי מדור גנים בשפ"ח "טרם קיבל את שיבוצי הילדים בחינוך המיוחד. במידה וידוע לכם על ילדים תפנו אלינו ונעביר לכם את התיקים."

42. מנהלת מדור גנים בשפ"ח מסרה לביקורת, כי יש מקרים חריגים בהם היא מקבלת חומר על התלמיד ביום כינוס הוועדה – ואז בדרך כלל היא מבקשת לצאת ולקרוא את החומר מחוץ לוועדה.

מנהל השפ"ח מסר בהתייחסותו לטיוטת הממצאים כי:

"מדובר בחומר בעיקר ממכונים להתפתחות הילד בעיר."

43. לדברי מנהל השפ"ח, אין ממשק ממוחשב מול מערכת חינוך מיוחד. מנהל השפ"ח היה מעוניין בממשק כזה, על מנת שהחומר המגיע לידי מחלקת חינוך מיוחד יועבר גם לתיקי התלמידים הממוחשבים שבשפ"ח.

לתשומת לב:

התייחסויות המבוקרים ואחרים לטיוטת ממצאי הביקורת בשלב אימות הממצאים, מצורפות לדוח בפרק הנספחים, ומהוות חלק בלתי נפרד מדוח הביקורת. הנספחים להתייחסויות (אם צורפו) שמורים במשרד מבקר העירייה.

נספח א - התייחסות מנהל השפ"ח מתאריך 24.3.2011.



מסקנות

44. בהתבסס על דברי מנהל השפ"ח, רק בגין 80% ממספר התקנים הרצוי על פי משרד החינוך, מקבלת העירייה השתתפות כספית מאת משרד החינוך. כתוצאה מכך היקף העסקת הפסיכולוגים נמוך מהרצוי ואינו מאפשר לספק את מלוא השירות המומלץ בחוזרי השפ"ח. בכך נפגע השירות לתלמידים, לבני משפחותיהם ולצוותים החינוכיים.
45. ראוי לציין בעניין זה כי ממושב שנערך בשנת 2006 עלה כי יש צורך בתוספת שעות של פסיכולוגים במוסדות החינוך.
46. קיימת בשפ"ח מדיניות לפיה מוסדות חינוך חדשים, לרבות מוסדות חדשים של חינוך מיוחד, יקבלו שירות מינימאלי (טיפול במצבי חירום בלבד), עד להקצאת תקנים חדשים עבורם. לפחות לשני גני חינוך מיוחד, הקיימים מספר שנים, ניתן שירות במתכונת זו. לדעת הביקורת, הקצאת שעות פסיכולוג צריכה להיות מותאמת לצורכי מוסדות החינוך, ואין זה סביר למנוע שירות מילדים בגני חינוך מיוחד במשך מספר שנים, רק בשל כך שהגנים נפתחו מאוחר יותר ממוסדות חינוך ותיקים.
47. עקב מחסור בתקנים, השפ"ח אינו מבצע איתור של ילדים בעלי צרכים מיוחדים בגני טרום חובה וטרום-טרום חובה בחינוך הרגיל, ואינו מטפל בילדים אלה. איתור והתערבות מאוחרים מדי (רק בגיל גן חובה) עלולים להוביל להשאת הילד שנה נוספת בגן חובה, ואף להעברתו למסגרת חינוך מיוחד.
48. במדגם שערכה הביקורת נמצא כי נערכו תוכניות של פסיכולוגים לעבודה בגני חינוך מיוחד, ללא פירוט של סדרי עדיפויות, לוחות זמנים והקצאת שעות לכל משימה. לדעת הביקורת, אי הכנת תוכנית עבודה מפורטת, פוגעת ביכולת לפקח על התאמת אופן העבודה לעקרונות ולסדרי העדיפויות הרצויים בעיני הנהלת השפ"ח.
49. ממדגם תיקים של תלמידים הלומדים בבית ספר נ. עולה, כי לפחות בשני מקרים לא נרשמה בתיקי תלמידים פעילות של הפסיכולוגית בנוגע אליהם, במשך למעלה משנה. לדעת הביקורת, אין זה סביר שהטיפול בתלמידים הלוקים במחלות נפש קשות וששהייתם בבית הספר מהווה חלופה לאשפוז, לא יתועד על ידי פסיכולוג במשך פרקי זמן כה ארוכים.
50. בהעדר מחולל דוחות תקין ואמין, תוכנת משפח"ה שהוטמעה בשפ"ח אינה מאפשרת עדיין ניהול יעיל של פעילותם המקצועית של הפסיכולוגים ובקרה על עצם הקלדת הנתונים למערכת על ידיהם (לא ניתן לרכז את נתוני הטיפול לפי עובד, לפי תלמיד וכו'). כמו כן מקשה העדרו של מחולל דוחות



- כאמור על ניתוח ומחקר יעיל של מדור מחקר לגבי אפיוני עבודת הפסיכולוגים, סוג העבודה שמתבצעת, האוכלוסייה המטופלת וכו'.
51. אחד האמצעים לפיקוח על עבודת הפסיכולוגים הוא מילוי דוחות ידניים המוגשים על ידיהם אחת לשנה למנהל השפ"ח, אולם הלה פטר אותם מלעשות כן בגין שנת 2010 בשל המעבר לעבודה במערכת הממוחשבת. בהעדר דוחות עבור שנת 2010 (גם לא דוחות ממוחשבים כאמור, בשל העדר מחולל דוחות), לא הוצגה למנהל השירות באותה שנה תמונת מצב מפורטת על פעילות הפסיכולוגים ולא התאפשר פיקוח ובקרה עליה.
52. מערכת המחשוב הקיימת אינה מאפשרת כיום סריקת מסמכים. לדעת הביקורת, סריקת מסמכים רלוונטיים יכולה הייתה להקל על תיעוד וריכוז המסמכים ועל מעקב יעיל אחר אופן הטיפול בתלמידים.
53. המשוב האחרון של השפ"ח להערכת שביעות רצונם של צוותי מוסדות החינוך משירותיו נערך בשנת 2006. מאז לא נערך משוב נוסף, ובכך נמנעה לדעת הביקורת, האפשרות ללמוד על ליקויים בפעילות בשטח בשנים האחרונות, ולהפיק לקחים.
54. המשוב האמור לא הועבר למשפחות התלמידים המודרכות על ידי השפ"ח, ובכך נמנע ממנו מידע שיכול היה, לדעת הביקורת, להתקבל ממקבלי שירות נוספים ומזווית ראייה אחרת, בדבר טיב השירות שניתן על ידיו ואודות ליקויים ובעיות אפשריים.
55. כל משתתפי המשוב משנת 2006 נדרשו להזדהות על פני השאלונים, וסיכום תוצאות המשוב האישי הועברו לפסיכולוגים. לדעת הביקורת, בשאלונים שאינם אנונימיים עלולות להינתן תשובות שאינן מעידות בהכרח על דעתם האמיתית של משתתפי המשוב לגבי טיב השירות שהם מקבלים מעמיתיהם.
56. בניגוד לאמור בחוזר מנכ"ל משרד החינוך, דוחות ומסמכים מוועדת שילוב של ילדי גני טרום חובה אינם מועברים אל השפ"ח. לפיכך, כשתלמיד בעל צרכים מיוחדים נכנס לגן חובה רגיל אין לפסיכולוגים מהשפ"ח מידע קודם לגביו, שיכול היה לסייע לפסיכולוג לעבוד עם התלמיד ומשפחתו.
57. בבדיקת הביקורת נמצא כי בחלק מהתיקים היה חסר חומר חשוב לגבי התלמידים (למשל פרוטוקול ישיבות ועדות השמה), דבר המקשה על המעקב אחר הטיפול בתלמידים.
58. על אף הסכום השנתי הגדול יחסית שהוקצה לאבחונים חוזרים בשפ"ח בשנת 2009 (כ - 200,000 ₪), לא נשמר תיעוד לגבי השימוש שנעשה בתקציב זה. התיעוד נשמר רק לגבי שנת 2010.



59. אותרו מספר מקרים בהם לא ניתן היה לוודא כי תוצאות האבחונים אכן הגיעו לידי הורי התלמידים המאובחנים, בהעדר כתובת ומספר טלפון עדכני שלהם. בלא מסירת תוצאות האבחונים לידי הורי התלמידים, לא ניתן לכנס ועדת השמה כדין.
60. מבדיקת קובץ ועדות השמה לשנת 2009 (לפיו נערכו 1680 ישיבות ועדה באותה שנה), עלה כי 15 ישיבות בוטלו או נדחו עקב אי קבלה במועד של דוח פסיכולוגי עדכני מהשפ"ח. במקרים מעין אלו עלולה היתה להידחות השמתו של התלמיד במסגרת המתאימה לצרכיו.
61. מסיכום ישיבת מנהלים בשפ"ח עולה כי קיימת בעיה בקשר שבין השפ"ח לבין הגורמים הרלוונטיים במינהל החינוך המטפלים בגני החינוך המיוחד, וכי מחלקת חינוך מיוחד אינה מעדכנת את השפ"ח במועד לגבי אופן שיבוץ ילדים בגני החינוך המיוחד. כתוצאה מכך עלול להיפגע הטיפול של עובדי השפ"ח בילדים אלו.
62. קיימים מקרים בהם רק ביום כינוס ועדת ההשמה מועברים לנציגי השפ"ח מסמכים אודות התלמידים שיידונו בה (המדובר במקרים בהם מועבר חומר מגורם חוץ עירוני, כגון: מכונים להתפתחות הילד, שפ"חים מרשויות אחרות וכיו"ב). הדבר פוגע ביכולתם של הפסיכולוגים להיערך כראוי לוועדה ולשקול את מלוא המידע הקיים אודות התלמיד לצורך קבלת החלטה.
63. העדרו של ממשק ממוחשב בין מערך החינוך המיוחד שבמחלקת חינוך מיוחד לבין מערכת משפח"ה של השפ"ח, מקשה על תהליכי עדכון והשוואת נתונים בין שתי המערכות.

המלצות

64. על מינהל החינוך לפעול כדי לקבל ממשד החינוך את מירב המימון עבור מספר התקנים שאותם קבע המשרד עצמו כמספר התקנים הרצוי. בנוסף לכך מומלץ כי מינהל החינוך יבצע מיפוי של הצרכים שאינם מכוסים על ידי משרד החינוך, וישקול את מימונם מכספי העירייה.
65. לדעת הביקורת, הקצאת שעות פסיכולוגים למוסדות חינוך ראוי שתבצע לפי צרכי המוסד החינוכי, ולא לפי המועד בו הוקם המוסד.
66. מומלץ לשקול הקצאת תקנים לצורך איתור של ילדים בעלי צרכים מיוחדים בגני טרום חובה וטרום-טרום חובה בחינוך הרגיל, ולצורך טיפול בהם.
67. מומלץ להקפיד שבתוכנית העבודה שמגישים הפסיכולוגים ירשמו סדרי עדיפויות, לוחות זמנים והקצאת שעות לכל משימה, ולוודא כי רישומים אלה מתאימים למדיניות השפ"ח.



68. מומלץ כי כל פסיכולוג יקפיד לתעד בתיקי התלמידים את פגישותיו בנוגע אליהם.
69. על אגף המיחשוב להאיץ פיתוח מחולל דוחות תקין ואמין במערכת משפח"ה, על מנת לאפשר ניהול, מחקר ובקרה מקיפים של פעילות השפ"ח.
70. לצורך בקרה מנהלית נאותה, מומלץ כי הפסיכולוגים בשפ"ח יגישו דוח פעילות חודשי או רבעוני שיאפשר ניתוח ובדיקה של פעילותם ועריכת שינויים בה במהלך השנה.
71. מומלץ כי אגף המיחשוב יפעל לאפשר בהקדם, סריקת מסמכים לתיקי הילדים, על מנת להקל על המעקב אחר הטיפול בהם.
72. על מנת להסיק מסקנות אודות טיב השירות וללמוד על ליקויים ובעיות, מומלץ להנהיג לפחות אחת לשלוש שנים, משוב בקרב מקבלי השירות: צוותי המוסדות החינוכיים ומשפחות התלמידים. מומלץ לשקול כי השאלונים במסגרת המשוב יהיו אנונימיים.
73. מומלץ לפעול להעברת דוחות מוועדות שילוב של ילדי טרום חובה אל השפ"ח, על מנת שהפסיכולוגים המטפלים בתלמידים יקבלו מידע העשוי לסייע להם לעבוד עם התלמידים ומשפחותיהם.
74. יש להקפיד כי תיקי התלמידים יכילו את מלוא החומר הרלוונטי לטיפול בתלמיד, גם אם התלמיד עבר מתחנת שפ"ח אחת לאחרת.
75. יש לשמור תיעוד לגבי השימוש שנעשה בשנים קודמות בתקציב המיועד לאבחונים חוזרים בשפ"ח.
76. בעת עריכת אבחון פסיכולוגי לתלמיד, מומלץ לוודא כי בידי הפסיכולוג המאבחן נמצאים פרטים עדכניים ליצירת קשר עם משפחת התלמיד, לצורך מסירת תוצאת האבחון כדין.
77. יש להקפיד על כך שדוח פסיכולוגי עדכני לצורך ועדת השמה ייערך מבעוד מועד. מומלץ לערוך מעקב ממוחשב אחר מועד קבלת הבקשות לאבחונים לצורך ועדת השמה ואחר מועד עריכת האבחונים.
78. באחריות מנהלת מחלקת חינוך מיוחד לעדכן את השפ"ח במועד (לפני שנת הלימודים) לגבי אופן שיבוץ הילדים בגני החינוך המיוחד.
79. באחריות מנהלת מחלקת חינוך מיוחד להעביר את כל המסמכים הרלוונטיים אודות התלמידים הנדונים בוועדת השמה לפני יום כינוס הוועדה, לצורך היערכות הפסיכולוגים לוועדה כראוי.



80. מומלץ לקיים ממשק ממוחשב בין מערך החינוך המיוחד של מחלקת חינוך מיוחד לבין מערכת משפחה של השפ"ח לצורך תהליכי עדכון והשוואת נתונים בין שתי המערכות.

לתשומת לב:

התייחסויות המבוקרים ואחרים למסקנות והמלצות הביקורת, מצורפות לדוח בפרק הנספחים ומהוות חלק בלתי נפרד מדוח הביקורת. הנספחים להתייחסויות (אם צורפו) שמורים במשרד מבקר העירייה.

נספח ב – התייחסות מנהל השירות הפסיכולוגי החינוכי מתאריכים 27.3.2011 ו- 4.4.2011.

נספח ג – התייחסות מנהלת מינהל החינוך מתאריך 24.5.2011.

נספח ד - התייחסות גזבר העירייה מתאריך 28.4.2011.