

השירות הפסיכולוגי החינוכי בבת-ים

הקדמה - עיקרי הממצאים וההמלצות

1. כללי

- 1.1 בהתאם לתוכנית הביקורת השנתית של מבקר העירייה לשנת 2004, נערכה במהלך החודשים מאי - יולי 2004, ביקורת בשירות הפסיכולוגי החינוכי העירוני.
- 1.2 זוהי ביקורת ראשונה הנערכת בשירות הפסיכולוגי.
- 1.3 הביקורת מציינת **בהערכה רבה** את שיתוף הפעולה המלא והסיוע הרב שהוענק לה ממנהל השירות הפסיכולוגי.
- 1.4 ממצאי הדוח מבוססים על שיחות וראיונות שקיימה הביקורת עם מנהל השירות הפסיכולוגי, עם חלקן של יועצות בתי-הספר, הפסיכולוגית המחוזית, ממצאי שאלון משוב שהועבר בקרב מנהלי בתי-הספר המקבלים את השירות וכן על הוראות חוזר מנכ"ל משרד החינוך ומידע הקיים באוגדן המידע לפסיכולוג החינוכי "שאל את הפסיכולוג", וחוקים ותקנות המסדירים את פעילות הפסיכולוגיה החינוכית.
- 1.5 הבסיס החוקי והפורמלי לפעילות השירות הפסיכולוגי מעוגן ב:
 - 1.5.1 חוק הפסיכולוגים התשל"ז - 1977 והתקנות שתוקנו מכוחו.
 - 1.5.2 חוק חינוך מיוחד התשמ"ח - 1988.
 - 1.5.3 חוק הגנת הפרטיות התשמ"א - 1981.
 - 1.5.4 חוק העונשין התשל"ז - 1977.
 - 1.5.5 חוזרי מנכ"ל משרד החינוך.
 - 1.5.6 הנחיות מקצועיות של שפ"י (שירות פסיכולוגי יעוצי) במשרד החינוך.
 - 1.5.7 "שאל את הפסיכולוג" - אוגדן מידע לפסיכולוג החינוכי.

2. תוכנית הביקורת

- 2.1 הביקורת בחנה את הפעילות שהתבצעה על-ידי השירות הפסיכולוגי בשנים 2002 ו-2003. בשל צנעת הפרט וכללי הסודיות החלים על עבודתם של הפסיכולוגים, הביקורת לא עסקה בנושאים המשקים לסוגיות מקצועיות, לא נבדקו תיקים אישיים ורשימות מטופלים, ולפיכך התמקדה הביקורת בנושאים שלהלן:
 - 2.1.1 מטרות ויעדי השירות הפסיכולוגי החינוכי.
 - 2.1.2 כוח-האדם, התקינה והמבנה הארגוני.
 - 2.1.3 היקפי הפעילות ומתן השירות ללקוחות.
 - 2.1.4 מאפיינים ארגוניים בעבודת השירות הפסיכולוגי החינוכי.
 - 2.1.5 תקציב ההוצאות, ההכנסות וגביית הכספים.

3. עיקרי הממצאים

3.1 השירות הפסיכולוגי החינוכי (להלן: השפ"ח), הינו זרוע מייעצת וטיפולית של שפ"י - שירות פסיכולוגי יעוצי, שהינו אגף במסגרת המינהל הפדגוגי של משרד החינוך והתרבות, המשמש כמסגרת מקצועית תומכת ליועצי בתי-הספר ולפסיכולוגים החינוכיים המועסקים בשפ"חים ברשויות המקומיות. שפ"י מקיים את הקשר עם השפ"חים באמצעות הפסיכולוג הראשי והפסיכולוגים המחוזיים, מנחה ומפקח מקצועית על עבודת השפ"חים, מארגן השתלמויות ומשתתף באופן חלקי בעלות מימון שכר הפסיכולוגים בשפ"חים.

3.2 השפ"ח בבת-ים היא מחלקה במסגרת אגף החינוך העירוני (המחלקה לשירותי חינוך מיוחדים). השפ"ח ממוקם במבנה ברחוב החשמונאים ומונה 24 פסיכולוגים המועסקים ב- 14.2 משרות, המתוקצבות על-ידי משרד החינוך בשיעור של 64% מעלות משרת פסיכולוג ממוצעת.

3.3 ברמה העקרונית, השפ"ח אמור לספק שירות לאוכלוסיית הגילאים 3 (גני טרום חובה) ועד 18 ולתלמידי החינוך המיוחד לגילאי 3 עד 21. בפועל, בשל מגבלות תקציביות ותקינה חסרה במרבית היישובים בארץ, השירות ניתן מגיל 5 (גני חובה) ועד 15 (חטיבת ביניים) ובחינוך המיוחד לגילאי 3 עד 21. יחד עם זאת, במצבי מצוקה חריפה/פיקוח נפש/מחלה/מוות וכו', השירות ניתן גם בחטיבה העליונה ובמצבי חירום - טיפול קהילתי לכלל האוכלוסייה.

3.4 שפ"ח בת-ים הינו מוסד מוכר מטעם מועצת הפסיכולוגים להסמכת פסיכולוגים לתואר "מומחה" בפסיכולוגיה חינוכית, ולתואר "מומחה - מדריך" בפסיכולוגיה חינוכית. כמו-כן, שפ"ח בת-ים הינו מוסד מוכר מטעם משרד הבריאות להעסקת פסיכולוגים בעלי תואר ראשון שסיימו חובות השמיעה בלימודיהם לתואר שני, למעט הגשת התיזה.

3.5 בהסתמך על אוגדן המידע לפסיכולוג החינוכי "שאל את הפסיכולוג", המטרה המרכזית של השפ"ח היא לתת יעוץ והדרכה לכלל בעלי התפקידים במערכת החינוך העירונית ולסייע בהתערבות טיפולית ישירה לילד ולמשפחתו, וזאת במטרה לקדם את התפתחותו של התלמיד ולמיצוי הפוטנציאל החבוי בו ותוך הרחבת המודעות של הורים לתהליכי התפתחות.

3.6 הנושאים המרכזיים בפעילותם של הפסיכולוגים החינוכיים הם:

3.6.1 איתור ואבחון ברמת הפרט - איתור ואבחון מוקדם של בעיות התפתחותיות של תלמידים, אבחון של צרכים מיוחדים ואיתור לקויות למידה, איתור ואבחון של הפרעות התנהגות, בעיות רגשיות, חברתיות ומשפחתיות של התלמידים.

השירות הפסיכולוגי החינוכי

3.6.2 איתור ואבחון ברמת המערכת - אבחון בית-הספר והגן כמערכת חינוכית ואבחון קבוצות בתוך המערכת החינוכית, הדרכת מורים וצוותים חינוכיים בבית-הספר.

3.6.3 התערבות טיפולית

- טיפול פרטני וקבוצתי בילדים ובני נוער.
- הדרכת הורים, טיפול משפחתי וזוגי.
- התערבויות טיפוליות במצבי משבר, אסון ומצבי חירום ברמת הפרט והמשפחה, הגן, בית-הספר וכלל הקהילה.
- טיפול בליקויי למידה.

3.6.4 יעוץ למערכת החינוך העירונית ברמות השונות

- השתתפות בתהליכי קביעת מדיניות חינוכית ברשות המקומית.
 - השתתפות בתהליכי תכנון והקמת מסגרות חינוכיות והתאמתן לצורכי התלמידים.
 - השתתפות בוועדות שילוב בית-ספריות, ועדות השמה וועדות ערר.
- 3.7 כל השירותים הפסיכולוגיים הניתנים, הן ברמת המערכת והן ברמת הפרט, מעוגנים במסגרת של שני סלי שירותים: "סל שירותים בסיסי" - המחולק לשירותים שחובה על הרשות המקומית לספק, שירותים שמומלץ לכללם בעדיפות ראשונה, ושירותים שמומלץ לכללם בעדיפות שנייה, וכן "סל שירותים משלים", הכולל שירותים שאינם כלולים בסל הבסיסי ואשר ניתנים בתשלום במסגרת השפ"ם (שירות פסיכולוגי משלים).

3.8 באופן כללי, מדוח הביקורת עולה, כי השפ"ח מקיים פעילות עניפה תקינה ומבורכת, זאת למרות מחסור בתקני פסיכולוגים המקשה על מתן מענה לצרכים הגדלים מדי שנה של מערכת החינוך והתלמידים.

מנהל השפ"ח מקיים בקרה אחר הפעילות, מצוי בפרטים ומנסה לקדם ככל האפשר את התחום עליו הינו מופקד. השפ"ח מספק את כל השירותים המפורטים בסל הבסיסי, אולם בהיקף שעות מצומצם ופחות מהנדרש למוסדות החינוך על-פי מפתחות התקינה, וזאת כתוצאה מהכרה ותקצוב חלקי בלבד של משרד החינוך במשרות הפסיכולוגים בשפ"ח שעמד בתקופת הביקורת על כ- 50% מהנדרש על-פי התקן.

3.9 עניין זה עולה גם בהתייחסותם של מנהלי מוסדות החינוך לשאלון משוב שהופץ על-ידי הביקורת ובדק את עמדותיהם באשר לטיבו ואיכותו של השירות הניתן להם ונמצא, כי 47% מרוצים מהשירות הניתן להם. כמו-כן, 59% מהמשיבים אינם מרוצים או מרוצים במידה מועטה ממכסת שעות הפסיכולוג השבועיות המוקצות לבית-הספר.

השירות הפסיכולוגי החינוכי

3.10 דוח הביקורת מצביע על ליקויים אותם יש להסדיר בתחומי המחשוב, בסביבת העבודה של הפסיכולוגים ובאופן גביית הכספים בעבור השירותים הניתנים במסגרת ה-"סל המשלים".

סביבת העבודה

3.11 נמצאו ליקויים רבים שאינם עולים בקנה אחד עם המצופה מסביבה טיפולית, ולפיכך ראוי להסדירם במהרה. המטופלים, הורים, ילדים ובני נוער, מגיעים לשירות הפסיכולוגי, לרוב שלא מרצונם. במקרה זה, השירות הפסיכולוגי חייב לשמש גם כסביבה תומכת, להקנות למקבלי השירות תחושת ביטחון ואמון והדבר צריך לקבל את ביטויו גם בסביבה יותר אסתטית, רגועה, המשרה נינוחות. בפועל, חדרי הפסיכולוגים עם ציוד בלה ומיושן, חדר המתנה לקהל עם כסאות מאולתרים, ללא שולחן וריהוט סביר, משחקים/צעצועים/בובות לילדים בלויים וזקוקים לרענון, חלקם של המזגנים מקולקל, ובאופן כללי קיים פער גדול מאד בין המצופה מסביבה טיפולית אסתטית לבין המציאות. בצמוד למשרדי השפ"ח מצויים חדרי ריקים ששימשו בעבר את המרפ"ד וכיום עומדים שוממים וריקים וניתן לעשות בהם שימוש יעיל לטובת השפ"ח. הדבר מותנה בהשקעה כספית קטנה.

כוח-האדם

3.12 מספר משרות הפסיכולוגים המועסקים בשפ"ח נותן מענה רק לכ- 50% מצורכי המערכת החינוכית, זאת מאחר שמשרד החינוך מתקצב רק כ- 50% מתקן הפסיכולוגים הנדרש לעיר. (14.1 משרות מתוך 27 משרות נדרשות על-פי התקן) וגם מאחר שכ- 25% מהיקף משרתם החלקית של הפסיכולוגים המועסקים בשפ"ח מיועדים להדרכה ולהשתלמויות. הביקורת מציינת, כי מספר השעות המוקדשות להדרכה ולהשתלמויות, הינו גבוה ביותר ואינו עומד בשום פרופורציה לכל בעל תפקיד אחר בעירייה.

עוד מציינת הביקורת, כי אחוז כיסוי ותקצוב נמוך של כ- 50% בלבד מהתקן הנדרש לרשות המקומית דומה בכל הארץ, ורשויות מקומיות מבוססות פתרו את הבעיה באמצעות תוספת כוח-אדם מקצועי הממומן מתקציבן הן.

לדברי מנהל השירות הפסיכולוגי, היקף השעות המוקדשות להשתלמות והדרכה והשוואה לבעלי תפקיד אחרים בעירייה אינו במקומו. לדבריו, המודל הנכון להשוואה הינו מודל המערכת הרפואית, וכפי שלא יעלה על הדעת, שמנתח לב יורשה לנתח ליבו של אדם בלא שעבר מערכת הכשרה, השתלמות, הדרכה ופיקוח מקצועיים, כך גם לא יעלה על הדעת, שפסיכולוג יבצע התערבות בנפשו של הזולת ללא מערכת הדרכה, פיקוח וליווי מקצועיים עד להגעתו לדרגת "מומחה" או "מומחה מדריך".

השירות הפסיכולוגי החינוכי

על כן, חוק הפסיכולוגים, שפ"י והסכמי השכר הקיבוציים, מעגנים את הצורך בהדרכה, השתלמות, ליווי ופיקוח מקצועי מעבר למתן השירות השוטף לתלמידי העיר, הוריהם ומוריהם.

3.13 שירותי כוח-האדם המינהלי הניתנים לצוות הפסיכולוגים חסרים ואינם עונים על הנדרש. בתקופת הביקורת הועסקה בשפ"ח פקידה אחת בלבד (במקום שלוש פקידות שהיו בעבר), וזו נתנה מענה רק לפעולות בסיסיות כמו: טלפונים, קבלת קהל ודואר. לא ניתן כלל מענה לכל נושא עיבוד התמלילים וניהול מאגר הנתונים. חלקם של הדברים מתבצע על-ידי הצוות המקצועי. מצב עניינים זה אינו יכול להימשך ועל העירייה לתת את הדעת לכמות ואיכות כוח-האדם המינהלי בשפ"ח.

מחשוב

3.14 ליקוי חמור ובסיסי עליו מצביעה הביקורת הוא עניין אי-מחשבו הטוטאלי של השפ"ח. לא ייתכן שמערכת מקצועית אקדמית, כדוגמת השירות הפסיכולוגי תפעל ללא אמצעי מחשוב - חומרה ותוכנה לניהול שפ"ח, ללא אפשרות לקבל ולשלוח דוא"ל וללא חיבור למאגרי מידע באמצעות רשת האינטרנט.

בקרה פנימית

3.15 מנהל השפ"ח מקיים מעקב ובקרה פנימית אחר הפעילות המקצועית המתבצעת על-ידי הפסיכולוגים, באמצעות משו"ב וקבלת דיווחים אחת לפרק זמן נתון (המשתנה בהתאם לסוג הדיווח), וכן באמצעות בדיקות מדגמיות הנערכות על-ידו. יחד עם זאת, מעירה הביקורת, כי יש לשפר את אופן הבדיקה והאישור של דוחות הפעילות החודשיים ושל כרטיסי הנוכחות בעבודה של הפסיכולוגים, כך שתהיה ביניהם התאמה ושהדוחות יקיפו את כל מכלול הפעילות שהתבצעה על-ידי הפסיכולוגים.

היקף השירות ואיכותו

3.16 ממצאי הביקורת מצביעים, כי חלקים נרחבים ממערכת החינוך אינם מקבלים שירותים פסיכולוגיים, כמו, למשל, החטיבה העליונה, גני-ילדים בגילאי טרום חובה ובתי-ספר מזרם החינוך העצמאי. גם בקרב אותן המסגרות המקבלות את השירות נמצא, כי שישה בתי-ספר בשנת הלימודים תשס"ד לא קיבלו את השירות מספר חודשים רב במהלך שנת הלימודים.

לדברי מנהל השפ"ח, במהלך שנת הלימודים תשס"ד, הפסיקו מספר פסיכולוגים את עבודתם בעירייה ועל-פי שיקול דעתו המקצועי לא היה כל טעם לבצע ניוד של פסיכולוגים מבית-ספר אחד למשנהו במהלכה של שנת הלימודים.

3.17 ממצאי הביקורת מצביעים על כך, שהשירות הניתן לבתי-הספר הינו מצומצם בהיקפו בהשוואה לצורכי בתי-הספר.

השירות הפסיכולוגי החינוכי

בראייה כוללת, בתי-הספר היסודיים מקבלים נתח של 47% בלבד משעות הפסיכולוג התקניות שבת-הספר אמורים היו לקבל, חטיבות הביניים מקבלות נתח של 41%½ מהשעות, והחינוך המיוחד מקבל 45%½ מהשעות. ראוי לציין, כי חלוקת השעות בין בתי-הספר, בכל אחת מהקטגוריות בנפרד, אינה אחידה והשוני נובע מהצרכים המיוחדים של חלק מבתי-הספר, על-פי שיקול דעתו המקצועי של מנהל השפ"ח. בפועל, הפסיכולוגים נותנים שירות לבתי-הספר אחת לשבוע או אחת לשבועיים (מותנה בגודל בית-הספר, הרכב האוכלוסייה ומשתנים נוספים) כ-4 - 5 שעות בכל מפגש, ואחת לשבועיים - שלוש בכל גן-ילדים. כתוצאה מהיקף השעות המצומצם, נאלצות יועצות בתי-הספר להפנות את חלקם של הזקוקים לטיפול מקצועי פסיכולוגי לטיפולם של גורמים חיצוניים.

3.18 משיחות שקיימה הביקורת עם חלקן של היועצות החינוכיות בבתי-הספר ומשאלון משוב שהועבר בקרב מנהלי בתי-הספר עולה, כי רובו של הסגל המקצועי (כ-80%) אינו מרוצה מהקצאת שעות הפסיכולוג לבתי-הספר, וכי המצב הקיים אינו עונה על הצורך האמיתי של בתי-הספר ולפיכך מופנים חלקם של הנזקקים לטיפול וסיוע לקבלת שירותים מגורמים חיצוניים. יחד עם זאת, במגבלות הקיימות, היועצות והמנהלים מציינים לטובה את נכונותם של הפסיכולוגים לשיתוף פעולה במקרים דחופים גם מעבר ליום בשבוע ולמסגרת השעות שהוקצתה לבית-הספר ואת זמינותם ונכונותם של הפסיכולוגים להיענות וליעץ טלפונית בכל עת.

3.19 מממצאי הדוח עולה, כי השפ"ח מספק את כל השירותים שחובה עליו לספק אותם ללא תשלום (סל השירותים הבסיסי). יחד עם זאת, הביקורת מעירה, כי בכל הקשר לסל השירותים המשלימים הניתנים בתשלום, מעט מאוד משירותים אלו נקנים על-ידי ההורים וסביר להניח, שידם אינה משגת לשלם את עלויות האבחונים/טיפולים. אין ברשות השפ"ח נתונים כמה תלמידים הזקוקים להקלה בבחינות או לטיפול ארוך טווח לא קונים שירותים אלו בשל סיבות כספיות. מרבית השירותים הניתנים בתשלום מתוקצבים/מסובסדים על-ידי משרד החינוך, שח"ם ופרויקט שיקום שכונות.

התקציב והגבייה הכספית

3.20 תקציב ההוצאות הכספיות של השפ"ח לשנת 2003 מסתכם בשיעור של כ-2,618,000 ש"ח בשנה, כשמתוכם, כ-2,514,000 ש"ח (96%) מיועדים לשכר עבודה. ההכנסות הכספיות של השפ"ח מסתכמות בשיעור של כ-1,512,000 ש"ח בשנה, כשמתוכם כ-1,419,000 ש"ח הם העברות משרד החינוך עבור שכר הפסיכולוגים. סך הכל מכסות ההעברות הכספיות ממשרד החינוך עבור שכר הפסיכולוגים כ-57% מעלויות שכר השפ"ח.

השירות הפסיכולוגי החינוכי

3.21 מממצאי הביקורת בנושא התשלומים לפסיכולוגים במסגרת עבודתם בשפ"ח עולה, כי ביצוע התשלום לפסיכולוגים נעשה בהתאם להנחיות שהוצאו ופורסמו לעניין זה בחוזר מנכ"ל מרכז השלטון המקומי ובחוזר מנכ"ל משרד החינוך. יחד עם זאת, בביקורת נמצאו ליקויים הנוגעים לרישום ולאופן הוצאת הקבלות בגין גביית התשלומים.

3.22 הביקורת ממליצה:

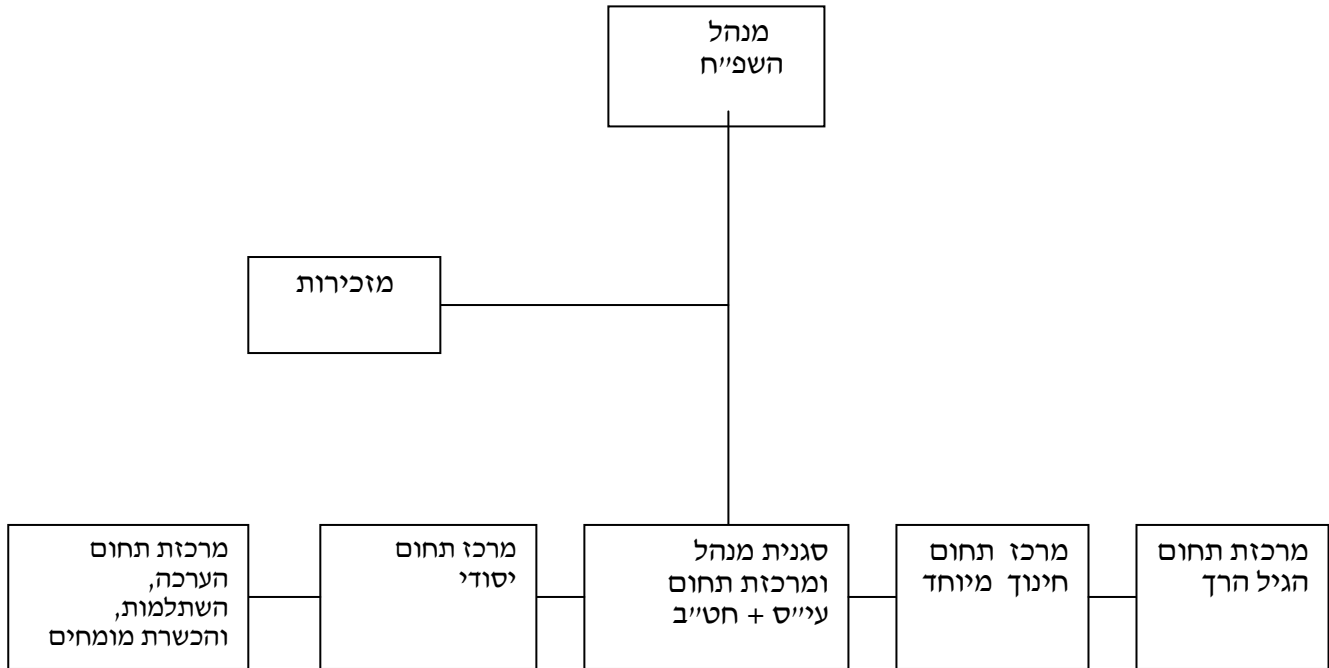
- א. מנהל מחלקת משאבי אנוש יפעל בדחיפות לבחינת צורכי כוח-האדם המינהלי בשפ"ח על מנת לתת מענה לסוגיית כמותו ואיכותו של כוח-האדם המינהלי בשפ"ח.
- ב. לבצע סקר יסודי במשרדים המשמשים את השפ"ח לבחינת המשמעויות העולות משיפוצם הפיזי, התאמת המשרדים למספר הפסיכולוגים המועסקים וכן חידוש ותוספת ריהוט וציוד הנדרשים לשפ"ח. הביקורת מציינת, כי ניתן להשתמש גם בשטח נוסף של כ- 230 מ"ר הצמוד למשרדי השפ"ח, ששימש בעבר את המרפ"ד וכיום נותר ללא שימוש.
- ג. במסגרת תוכנית העבודה של העירייה למחשוב, יש לפעול למחשובו המלא של השירות הפסיכולוגי - עמדות מחשב בכל אחד מחדרי העבודה, תוכנה לניהול שפ"ח וחיבור לרשת האינטרנט.
- ד. להקפיד על הוצאת ורישום קבלות על-פי הנחיות העירייה בנושא זה.
- ה. מנהל השפ"ח יעביר בכל סוף שנת לימודים שאלון משוב בקרב כל מנהלי בתי-הספר וגני-הילדים, על מנת לבחון את איכות השירות הניתן על-ידו והאם יש מקום לשיפורים.
- ו. מנהל השפ"ח יוודא, כי דוחות הפעילות אותם ממלאים הפסיכולוגים יכסו את כל ימי העבודה ואת הפעילות המלאה שהתבצעה בכל יום עבודה נתון.

פירוט עיקרי הממצאים:

4. המבנה האירגוני וכוח-האדם

4.1 המבנה האירגוני של שפ"ח בת-ים כולל את מנהל השפ"ח ומספר רכזי תחומים מקצועיים, כמפורט:

השירות הפסיכולוגי החינוכי



הערה: כל אחד מרכזי התחומים המקצועיים פועל גם במוסדות חינוך הנמצאים תחת אחריותו וכפי שהועברו לו במסגרת פריסה ושיבוץ כלל הפסיכולוגים במוסדות החינוך.

4.2 צוות הפסיכולוגים מונה (נכון למועד הביקורת) 24 פסיכולוגים, בהיקף העסקה של 14.2 משרות, על-פי החלוקה הבאה:

1 - מנהל השפ"ח	-	100% משרה.
1 -		85% משרה.
5 -		75% משרה.
1 -		60% משרה.
16 -		50% משרה.

4.3 שלושה מבין הפסיכולוגים הם בעלי תואר דוקטור (בכללם מנהל השפ"ח). שניים מבין הפסיכולוגים הם "מומחים-מדריכים", ארבעה הם "מומחים" (מתוכם 2 בתהליך הכשרה ל-"מומחה-מדריך"), 12 פסיכולוגים הם בעלי תואר שני ו-שלושה הם מתמחים (סיימו חובות שמיעה לתואר שני, חייבים בהגשת התיזה לשם קבלת תואר שני).

4.4 על-פי חוק הפסיכולוגים, התשל"ז - 1977, סעיף 2 ב', לא יעסוק אדם בפסיכולוגיה, אלא אם הוא פסיכולוג. בעלי תואר "בוגר" לא יעסקו בפסיכולוגיה אלא בפיקוחו או בהדרכתו של פסיכולוג במקום עבודה מוכר על-ידי מועצת הפסיכולוגים, תקופה שלא

השירות הפסיכולוגי החינוכי

תעלה על שלוש שנים. נבדק ונמצא, כי משך הזמן שבו מועסקים בשפ"ח שלושת המתמחים אינו חורג מהוראות החוק. (במהלך הביקורת סיימה אחת המתמחות את עבודתה בשפ"ח).

4.5 כוח-האדם המקצועי בשפ"ח נותן מענה רק לכ- 50% מהצורך האמיתי בקבלת שירותים פסיכולוגיים, זאת בשל הכרה ומימון חלקי של תקן הפסיכולוגים המאושר על-ידי משרד החינוך, אשר מכסה רק כמחצית מתקני הפסיכולוגים הנדרשים לעיר.

4.6 שירותי המינהלה והמזכירות בשפ"ח בתקופת הביקורת נמצאו חסרים, ולא ענו על סטנדרטים מינימליים של מתן שירות הולם לבעלי התפקידים.

4.7 היקף שירותי המינהלה והמזכירות הניתן לצוות הפסיכולוגים אמור לכלול הדפסת חוות דעת פסיכולוגיים ומכתבים שוטפים של השפ"ח, טיפול בדואר, טיפול וארגון החומר בנושא חינוך מיוחד, הכנת תיקים לוועדות וטיפול במידע המתקבל מהוועדות, טיפול ברישום וגביית כספים, ארגון ותיוק בתיקי המטופלים ועוד.

4.8 פעילות זו נעשתה בעבר על-ידי שלוש פקידות. כיום, בשפ"ח מוצבת עובדת אחת (שנויידה למקום לפני חודשים ספורים), אולם אינה שולטת בעיבוד תמלילים ולפיכך רק עונה לטלפונים, מקבלת קהל ורושמת דואר.

4.9 במצב עניינים זה, כל מכתבי השפ"ח נכתבים בכתב יד, מנהל השפ"ח אינו סומך על העובדת, ולפיכך תיוקים ונתונים שצריכים להירשם ולהכלל במאגרי הנתונים אינם מתבצעים באופן סדיר ושוטף והרושם הכללי המתקבל הוא של פעילות מאולתרת ולא מסודרת. הביקורת סבורה, כי מצב זה אינו יכול להימשך ויש לנסות לאתר ולשבץ בשפ"ח כוח-אדם ברמה מקצועית מתאימה.

5. סביבת העבודה

5.1 השפ"ח בבת-ים ממוקם ברחוב חשמונאים, בחלקו התחתון של מבנה בית מגורים.

5.2 באופן כללי, חלל העבודה מחולק ל-עשרה חדרים (בכללם חדר המנהל), עמדת מזכירות, חדר המתנה, תיקייה וארכיב.

חציו השני של המבנה היה בעבר בשימוש המרפ"ד (המרכזייה הפדגוגית). מדובר בשטח נוסף של כ- 230 מ"ר, שאינו מנוצל כיום, למעט אולם ישיבות המשמש את השפ"ח לקיום ישיבות צוות, הדרכה והשתלמויות.

5.3 הביקורת מצביעה על כך, שסביבת העבודה ותנאיה אינם ראויים ונדרשת השקעה בתשתיות וציוד על מנת לאפשר סביבת עבודה הולמת לצוות ולקהל מקבלי השירות, כמפורט:

5.3.1 מספר חדרי העבודה בשפ"ח קטן משמעותית ממספר הפסיכולוגים. מרבית החדרים מאכלסים שלושה פסיכולוגים ורק בשני חדרים משתמשים שני פסיכולוגים בכל אחד מהם.

השירות הפסיכולוגי החינוכי

- 5.3.2 בולטת לעין עובדת חסרונם של שולחנות עבודה בחדרי הפסיכולוגים. שולחן עבודה אחד משמש מספר פסיכולוגים (שיטת "השולחן החם"). ליקוי זה בולט בכל חריפותו באותם הימים ובתקופות שבהם כל צוות הפסיכולוגים נמצא בשפ"ח, כמו, למשל, ימי ב' בשבוע המוקדשים לשיבות צוות, הדרכה והשתלמויות או בתקופות של חופשה מגני-הילדים ובתי-הספר. לשאלת הביקורת השיב מנהל השפ"ח, כי במצבים אלה "מאלתרים". כל פסיכולוג מוצא לו "פינה" ומנסה לקיים את שגרת העבודה.
- 5.3.3 הריהוט בחדרים מאולתר, ישן, לא אחיד ובחלקו אף שבור.
- 5.3.4 בחלק מהחדרים אין וילונות, הודבקו ניירות על החלונות למניעת הצצה. בשלושה חדרים וילונות בלויים, קרועים ושקופים.
- 5.3.5 חדר ההמתנה המיועד לקהל אטום, ללא חלונות, ללא שולחן או ריהוט סביר, למעט מספר כסאות מסוגים שונים (כסאות בית-ספר, כסא של בית מגורים וכו'), וכמה צעצועים לילדים.
- 5.3.6 תיקי המטופלים הנמצאים בטיפולם השוטף של הפסיכולוגים אינם מוצנעים בארונות סגורות בחדרי הפסיכולוגים, אלא נמצאים גלויים על גבי מדפים או שולחן העבודה. רק בתום הטיפול השוטף התיק מתויק באופן מסודר בתיקייה סגורה.
- 5.3.7 בחמישה מתוך תשעת חדרי העבודה של הפסיכולוגים המזגנים מקולקלים או מושבתיים.
- 5.3.8 בתקופת החורף קיימות נזילות מים מהתקרה בארכיון ובחדר התיקייה, המים מחלחלים מעל מערכת החשמל. כמו-כן, במספר מקרים הושחתו מקצת מהמסמכים בתיקים כתוצאה מחדירת מים.
- 5.3.9 הביקורת מציינת, כי בהשקעה יחסית נמוכה ניתן לשפץ את החלל בן כ- 230 מ"ר שהיה בעבר בשימוש המרפ"ד והצמוד לשפ"ח, להתאימו לצורכי השפ"ח ובכך לאפשר סביבת עבודה מכובדת יותר מאשר במצב הקיים.

6. מחשוב

6.1 הביקורת הופתעה לגלות, כי "עידן המחשוב" פסח על השפ"ח שנמצא בנושא זה בפיגור של "שנות אור".

6.2 מדובר בשירות שכל עובדיו, ללא יוצא מהכלל, הינם אקדמאים, בעלי תואר שני ושלישי, חלקם צעירים שצמחו בעולם ממוחשב והמחשב אמור לשמש עבורם כלי

השירות הפסיכולוגי החינוכי

עבודה אלמנטרי, אולם באף לא אחד מחדרי העבודה של הפסיכולוגים קיים מחשב, כמו גם בחדר מנהל השפ"ח.

6.3 מעבר לעובדת חסרונן של חומרה ותוכנה לניהול עבודת השפ"ח, הביקורת הצביעה על כך שגם אמצעי מחשוב נוספים כמו דואר אלקטרוני ואינטרנט, שהינם כלי עבודה הכרחי אינם בנמצא ומידע מקצועי רב הנמצא ברשת האינטרנט אינו זמין לפסיכולוגים במהלך עבודתם במשרדי השפ"ח.

6.4 הביקורת סבורה, כי היכולת להתעדכן מקצועית, בזמן אמת, באמצעות חיבור למאגרי המידע והאפשרות לתקשר - להעביר ולקבל מידע ללא שיהוי אל ומאת הפסיכולוג המחוזי ומגורמים שונים ממשרד החינוך, בין השירותים הפסיכולוגיים ועם גורמי רווחה ורפואה, יכולה להיות קפיצת מדרגה משמעותית בפעילותו המקצועית של השפ"ח, אולם, כאמור, בבת-ים, נושא זה לא קיבל את החשיבות לה הוא ראוי.

6.5 הואיל ולפסיכולוגים אין את אמצעי המחשוב, חוות דעת ודוחות פסיכולוגיים הודפסו בעבר על-ידי מזכירת השפ"ח במתכונת של עיבוד תמלילים מרכזי. הביקורת סבורה, כי יש בכך משום טעם לפגם, זאת משום החשיפה לעין נוספת, שלא לצורך, והפגיעה האפשרית בצנעת הפרט של המטופלים.

6.6 כמפורט בסעיף 4.8, הואיל והפקידה היחידה בשפ"ח אינה שולטת בעיבוד תמלילים, כל עבודות ההדפסה נעשות על-ידי הפסיכולוגים במסוף המחשב המוצב בעמדת המזכירות, ובמקרה אחד אף הוצג לביקורת מחשב נייד איש של אחת הפסיכולוגיות איתו היא עושה שימוש בזמן עבודתה בשפ"ח.

6.7 לדברי מנהל השפ"ח, כל עניין אי-מחשבו וקידומו של השפ"ח הועלה על-ידו בעבר, מספר רב של פעמים, בפני מנהל אגף החינוך לשעבר, אולם, לצערנו, מעבר לגילויי הערכה והבנת הצורך, הנושא לא זכה לקידום ולהתייחסות אופרטיבית.

7. תוכניות העבודה ונוהלי העבודה

7.1 פעולתו של השפ"ח אינה מעוגנת במסגרת של תוכנית עבודה שנתית/חודשית פורמאלית ומסודרת. מנהל השפ"ח, בהתבסס על כמות משרות הפסיכולוגים קובע את חלוקת העבודה, מצוות את הפסיכולוגים למוסדות החינוך לקראת תחילתה של שנת הלימודים ומקצה את מסגרת השעות לכל אחד מהמוסדות, אולם תוכנית בסיסית זו אינה מתורגמת לתוכנית עבודה מפורטת ומסודרת.

7.2 הביקורת מציינת, כי על-פי חוזרי מנכ"ל משרד החינוך סג/7 (א) ממרס 2003, אמורים מנהל אגף החינוך ברשות המקומית ומנהל השפ"ח לסכם על היקף השירותים

השירות הפסיכולוגי החינוכי

שיסופקו על-ידי השפ"ח ואלה יתורגמו לתוכנית עבודה שנתית שתימסר לאישורו של הפסיכולוג המחוזי, אולם, כאמור, הליך זה אינו מתקיים.

7.3 כל קשת הפעילות המתנהלת בשפ"ח אינה מעוגנת בקובץ נוהלי עבודה מסודר. קיימים דפוסי עבודה שהתפתחו במשך השנים, אוגדן המידע לפסיכולוג החינוכי מתווה מדיניות, מנחה ומכוון את הפסיכולוג באשר לעיקרי הפעילות והחקיקה הרלוונטית, אולם כל אלה אינם מעוגנים במסגרת של קובץ נוהלי עבודה פנימיים של השפ"ח.

8. בקרת מנהל פנימית

8.1 מרבית פעילותם של הפסיכולוגים מתבצעת מחוץ למשרד השפ"ח, במוסדות החינוך השונים. הביקורת ביקשה לבדוק איזו בקרה פנימית מקיים מנהל השפ"ח אחר הפעילות המתבצעת על-ידי הפסיכולוגים במוסדות החינוך ובמשרדי השפ"ח, הן בקרה מינהלתית והן בקרה מקצועית - פסיכופדגוגית.

8.2 מבדיקה ומשיחה עם מנהל השפ"ח עלה, כי במישור המקצועי בקרת מנהל פנימית באה לביטוי בכמה אופנים, כמו:

8.2.1 דפי משוב שנתיים - סיכום שנתי שבו הפסיכולוגים הבכירים, בסטטוס של "מומחה - מדריך" מדרגים ומעריכים את איכות עבודתם והתפתחות המקצועית של כל אחד מהפסיכולוגים הנמצא באחריותם המקצועית.

8.2.2 קבלת דיווחים שוטפים במשך שלוש פעמים בשנה על ההתקדמות המקצועית בעבודתם של הפסיכולוגים.

8.2.3 בדיקה מדגמית של מנהל השפ"ח של תיקים הנמצאים בטיפול פסיכולוגים מתחילים/חדשים בשפ"ח - הבדיקה מתייחסת לאיכות העבודה, אופן הניתוח המקצועי וכתובת הדוח.

8.2.4 דיווח שוטף אחת לחודש של רכזי התחומים המקצועיים (חינוך מיוחד/גני-ילדים/בתי-ספר יסודיים/חטיבות ביניים) - על התנהלות העבודה בתחומים אלו, על צרכים ובעיות המחייבות פתרון.

8.2.5 ישיבות צוות - אחת לשבועיים - ליבון בעיות העולות בשטח ומתן הנחיות מקצועיות/מינהלתיות.

8.3 בקרה מינהלתית - כל אחד מהפסיכולוגים בשפ"ח ממלא דוח פעילות חודשי. הדוח מפרט את סוגי ההתערבות הפסיכולוגית, מועדן ותאור הבעיה, בכל אחד מימי העבודה בחודש. מנהל השפ"ח אינו מבצע השוואה מלאה או מדגמית, בין כרטיס הנוכחות בעבודה לבין דוח הפעילות החודשי.

8.4 על בסיס נתוני מרץ 2004, הביקורת בדקה והשוותה בין דיווחי הפעילות של הפסיכולוגים לבין כרטיסי הנוכחות בעבודה ומצאה, כי אצל מרבית הפסיכולוגים קיימים פערים בדיווח, וכי חלקם של ימי העבודה אינו מקבל ביטוי בדיווח על

השירות הפסיכולוגי החינוכי

הפעילות. עוד מציינת הביקורת, כי גם כאשר מדווחת הפעילות, במקרים רבים מאד הרישום מתייחס רק לחלקה של הפעילות היומית, כמו, למשל, ימי עבודה מלאים שהפעילות היחידה הרשומה ביום זה היא הדרכת הורים או הדרכת מורים, או השתתפות בישיבת צוות מורים, כשעל פניו ברור שפעילות זו אינה מתמשכת על פני כל יום העבודה.

8.5 עוד מציינת הביקורת, כי על גליונות דיווח הפעילות החודשית אין חתימות ממלא הדוח וחתימת בודק/מאשר - מנהל השפ"ח או מי שמונה על-ידו לכך.

8.6 הממצאים הוצגו למנהל השפ"ח, הם מקובלים עליו והוא יפעל ליישם את הערות הביקורת בעניין זה.

9. משוב מלקוחות

9.1 הביקורת מצאה, כי לא נהוג בשפ"ח לקיים בתום כל שנת לימודים הליך של קבלת משוב ממנהלי מוסדות החינוך (בתי-ספר וגני-ילדים) - הערכת שביעות הרצון מעבודת הפסיכולוג במוסד החינוכי ושביעות רצון כללית מהשפ"ח. כמו-כן, לא נהוג לקבל משוב מהורים המקבלים הדרכה ושירות מהשפ"ח.

9.2 לדברי מנהל השפ"ח, נהוג היה בעבר לבצע משוב מול מנהלי מוסדות החינוך, אולם הליך זה הופסק הואיל והערכות המנהלים לא שיקפו לדבריו את המציאות והן היו מוטות מאד כלפי מעלה.

9.3 על מנת לבדוק את עמדות מנהלי מוסדות החינוך ותפישתם את טיב השירות הניתן על-ידי השפ"ח, הפיקה הביקורת שאלון שביעות רצון בקרב מנהלי בתי-הספר - סה"כ 29 בתי-ספר שקיבלו שירות מהשפ"ח בשנת הלימודים תשס"ד. השאלון לא הופץ לגני-הילדים.

9.4 17 מתוך 29 המנהלים השיבו לשאלון (58.6%). להלן מפורטת באחוזים התייחסותם של מנהלי בתי-הספר לחלקן של השאלות שהועברו להתייחסותם בשאלון המשוב:

לא מרוצה	במידה מועטה	פחות או יותר	מרוצה	מרוצה מאד	
6%	23%½	23%½	18%	29%	שביעות הרצון הכללית מהשפ"ח
53%	6%	23%	6%	12%	שביעות הרצון מהקצאת שעות פסיכו' שבועיות

השירות הפסיכולוגי החינוכי

					לביה"ס
	6%	6%	25%	62%	ידע ומקצועיות של הפסיכולוג
6%	12 %½	19%	37%½	25%	מהירות תגובת הפסיכולוג לפניות אליו
6%	23%	12%	35%	23%	תרומת הפסיכו' לביה"ס, לתלמידים ומשפחותיהם
	23%	12%	18%	47%	הקשר של סגל ביה"ס עם הפסיכולוגים

9.5 מנתוני הטבלה עולה, כי רק 47% מהמשיבים מביעים שביעות רצון מהשפ"ח לעומת 29%½, שאינם מרוצים, כשכל שאר המשיבים ממקמים עצמם באמצע. הביקורת סבורה, כי נתוני שביעות הרצון הכללית מהשפ"ח הושפעו ממשנתנה הקצאת שעות הפסיכולוג לבית-הספר וכאן, באופן מוחלט, רק 18% מהמשיבים מרוצים לעומת 59% שאינם מרוצים.

9.6 שאלון המשוב בדק את התייחסות המנהלים לסדרת שאלות והיבטים נוספים בעבודתם של הפסיכולוגים, כמו: הקשבה, אכפתיות, יעילות העבודה, הרגשת הנוחות לשתף ולהתייעץ, הנכונות למאמץ יוצא דופן בעת הצורך וכו'. כללית, למעט שני מקרים חריגים, כל שאר המשיבים הביעו את שביעות רצונם מעבודת הפסיכולוגים ומהקשר עימם.

9.7 הביקורת ראינה גם מדגם מקרב יועצות בת-הספר. מסיכום כלל הראיונות עולה, כי היועצות משבחנות את המקצועיות ואת ההתייחסות הרצינית לבעיות המועלות בפני הפסיכולוגים. יחד עם זאת, ללא יוצא מהכלל, כולן מביעות את הסתייגותן מהקצאת השעות המזערית אל מול הצרכים, ובשל כך, לדעתן, לא מספיקים לטפל בכל המקרים בבתי-הספר המצריכים את טיפול והתייחסות הפסיכולוגים. בפועל, כתוצאה מכך, הורים מופנים לקבלת שירותים פסיכולוגיים לילדיהם מגורמים חיצוניים. עוד ראוי לציין, כי מרבית המראיינות ציינו את זמינות ונכונות הפסיכולוגים לשתף פעולה גם מעבר ליום בשבוע, ולמסגרת השעות שהוקצתה לבית-הספר.

10. אחוז הכיסוי של מתן שירותי הפסיכולוגיה החינוכית בעיר

10.1 עד לחודש דצמבר 2003, שיעור השתתפותו והכרתו של משרד החינוך - השירות הפסיכולוגי היעוצי (שפ"י) במשרות הפסיכולוגים בבתי-ים עמד על 13.6 משרות. החל

השירות הפסיכולוגי החינוכי

מחודש זה, הגדיל שפ"י את הכרתו והשתתפותו ב- ½ תקן נוסף והיא הועמדה על 14.1 משרות.

10.2 כאמור, נכון למועד הביקורת, מצבת הפסיכולוגים בשפ"ח בת-ים מונה 24 פסיכולוגים ב- 14.2 משרות.

10.3 חוזר מנכ"ל משרד החינוך סג/7 (א), מ- 2.3.2003, מפרט את הבסיס לתקינת הפסיכולוגיים בשפ"חים ועל-פיו מומלץ:

10.3.1 תקן של פסיכולוג חינוכי אחד לכל 500 ילדים בגנים, גילאי 3-4, בגני חובה ובכיתות א'.

10.3.2 תקן של פסיכולוג חינוכי אחד לכל 1000 תלמידים בכיתות ב' - י"ב.

10.3.3 תקן של פסיכולוג אחד לכל 300 תלמידים בחינוך המיוחד.

10.4 הביקורת ביקשה לבחון מהו אחוז הכיסוי של מתן שירותי הפסיכולוגיה החינוכית בבת-ים, וזאת בהתבסס על מצבת הילדים/תלמידים בכל אחת ממסגרות הלימוד השונות, התקינה הנדרשת/מומלצת בכל מסגרת, ומספר משרות הפסיכולוגים בפועל.

10.5 הטבלה שלהלן מפרטת, נכון לשנת הלימודים תשס"ד, את פירוט המסגרות השונות וכמות הילדים/תלמידים בכל אחת מהמסגרות אל מול התקינה המומלצת לכל אחת ממסגרות הלימוד השונות:

מסגרת הלימודים	מספר הכיתות	מספר התלמידים	בסיס תקינה מומלץ	הערות
<u>גני-ילדים</u> : חינוך מיוחד	10	106	0.353	כולל גם גילאי טרום חובה

השירות הפסיכולוגי החינוכי

מסגרת הלימודים	מספר הכיתות	מספר התלמידים	בסיס תקינה מומלץ	הערות
חובה	61	1437	2.874	
טרום חובה	56	1750	3.5	לא ניתן שירות
חרדיים (חובה)	11	183	0.366	--- -- --
חינוך יסודי:				
כיתות א'	45	1233	2.466	
כיתות ב'-ו'	221	6252	6.252	
חינוך מיוחד משולב בבת"ס רגילים	15	208	0.693	
בת"ס לחינוך מיוחד	29	242	0.806	
בת"ס חרדיים:				
כיתות א'	8	183	0.366	לא ניתן שירות
כיתות ב'-ח'	46	1003	1	--- -- --
חט"ב:				
כיתות ז' - ט'	119	3927	3.927	
חינוך מיוחד משולב בבת"ס רגילים	5	58	0.193	
חטיבה עליונה י"ב	153	4276	4.276	לא ניתן שירות
סה"כ		20858	27.072	

10.6 מנתוני הטבלה עולה, כי בקבוצת הגילאים 3 - 18 (ובחינוך המיוחד עד 21), אחוז הכיסוי של מתן שירותי הפסיכולוגיה החינוכית ברשות המקומית בת-ים עומד על 52.45%, וזאת על-פי החישוב:

$$52.45\% = 14.2 \times 100 = \text{(מס' משרות הפסיכו' בעיר)}$$

27.072 (בסיס תקינה מומלץ)

מנהל השירות הפסיכולוגי מסתייג מאופן החישוב המוצג. לדבריו, בסיס התקינה המומלץ אמור לשקף תוספת של 40%, ולפיכך אחוז הכיסוי הפסיכולוגי העירוני הינו 37.5% בלבד.

השירות הפסיכולוגי החינוכי

10.7 הביקורת מציינת, כי אכן בהסתמך על סעיף 2 בחוזר מנכ"ל משרד החינוך סג/7 (א), מיום 2.3.03, ניתן מטעמים שונים להגדיל את בסיס התקינה בהתאם למאפייני השפ"ח בשיעור של עד 40%, וזאת בהמלצת הפסיכולוג המחוזי.

10.8 לא התבצעה כל פנייה פורמאלית בעניין זה לפסיכולוג המחוזי, לקבלת הכרה בהגדלת תקן הפסיכולוגים המומלץ לשפ"ח בת-ים, וזאת כשעל-פי המאפיינים (אחוז גבוה של עולים חדשים מקרב האוכלוסייה, אוכלוסייה במצב סוציו-אקונומי נמוך, והיות השפ"ח מוסד מוכר בחוק להתמחות), יש מקום להגדלת התקן המומלץ.

10.9 הביקורת ביקשה לקבל את התייחסותה של הפסיכולוגית המחוזית לסוגייה זו. לדבריה, חוזר מנכ"ל משרד החינוך אכן מציג קריטריונים לתקינה, אולם אחוז הפסיכולוגים בפועל בבת-ים נמוך מהמפורט במסמך. תוספת התקינה של 40% יכולה להינתן בהמלצת הפסיכולוג המחוזי רק כאשר אחוז הכיסוי הוא מלא, ומכיוון שלא כך הם פני הדברים - לא ניתן לערוך חישוב מדויק של התוספת לתקינה. מנהל השירות הפסיכולוגי מסתייג מתשובתה של הפסיכולוגית המחוזית. לדבריו, פירושה להוראות המנכ"ל הינו שגוי ומוטעה מעיקרו. 40% תוספת חייבים להינתן בכל מקרה על-פי המצב הדמוגרפי והכרה בשירות כמוכר לצורכי התמחות וללא תלות באחוז הכיסוי.

10.10 מנהל השפ"ח הציג בפני הביקורת את תפישתו המקצועית, ולפיה, בגלל הפער הגדול שבין התקינה הנדרשת לבין שיעור השתתפותו והכרתו בפועל של משרד החינוך במספר משרות הפסיכולוגים בעיר, לא ניתן לספק את מלוא השירות לכלל האוכלוסייה. במצב עובדתי זה, הגישה המקצועית המנחה אותו היא גישה "מניעתית", לפיה השירות מתמקד ככל האפשר באיתור בעיות וטיפול בהן בגילאים המוקדמים (גני-ילדים והשנים הראשונות בבתיה"ס), וזאת מאחר שהתערבות מוקדמת נותנת סיכוי לצמצום הפערים בעתיד ואפשרויות קליטה במסגרות לימודיות נורמטיביות (וע"י כך גם חסכון כספי), כמו-כן, הטיפול יעיל יותר ותקופת הטיפול בדרך כלל קצרה יותר.

10.11 מעשית, נכון לשנת הלימודים תשס"ד, השירות ניתן לגילאי 5 (גני חובה) - 15 (סוף חטיבת הביניים). כל גני-הילדים חובה והחינוך המיוחד מכוסים ומקבלים שירות. באשר לבתי-הספר, פרט לחטיבה העליונה שאינה מקבלת שירותים פסיכולוגיים (כפי שהדבר קיים במרבית הערים בארץ), קיימים מספר בתי-ספר יסודיים וחטיבות ביניים שלא קיבלו שירות במהלך חלקה של שנת הלימודים תשס"ד, לרוב בשל עזיבת פסיכולוגים במהלך השנה, כמפורט:

ביה"ס טבנקין - אין פסיכולוג מ-4/04.

ביה"ס היוכל - -" -" -" -" מ-4/04.

השירות הפסיכולוגי החינוכי

מ-12/03	-"-	-"-	-"-	ביה"ס תחמוני
מ-12/03	-"-	-"-	-"-	ביה"ס חשמונאים
מ-12/03	-"-	-"-	-"-	ישיבת אדר"ת
מ-12/03	-"-	-"-	-"-	אורט מלטון
	-"-	-"-	-"-	אורט ניצנה

10.12 הביקורת מציינת, כי מרבית השפ"חים בארץ פועלים בתקינה חסרה. תקן משרד החינוך להשתתפות במשרות פסיכולוגים עומד על רף עליון של כ- 50% מהכיסוי הנדרש, וכתוצאה מכך היקף השירות ועומקו אינם נותנים מענה לצורכי השטח. לפיכך, רשויות מקומיות מבוססות המכירות בצורך, מממנות באופן עצמאי את תוספת התקנים הנדרשת לעבודה סדירה.

11. היקף הפעילות, "סל השירותים" ועומקם

11.1 הטבלה ה-מצ"ב משקפת את היקפי הפעילות לסוגיה, כפי שהתבצעו בשפ"ח בשנת הלימודים תשס"ב ו-תשס"ג:

תשס"ב		תשס"ג	סוג הפעילות
			פעילות שוטפת
805	883		ישיבות צוות בית-ספריות
319	343		בדיקות ואבחונים פרטניים

השירות הפסיכולוגי החינוכי

תשס"ג	תשס"ב	סוג הפעילות
93	94	תצפיות בכיתה
437	614	הדרכות הורים
924	825	הדרכות מורים
252	257	טיפול פרטניים (במסגרת סל שירותי חובה - קצר טווח - עד 5 פגישות)
24		בדיקות להוצאה מהבית
		<u>ועדות השמה</u>
250 (כולל חט"ב)	314	בתי-ספר יסודיים
49	126	גני-ילדים
73	88	בתי-ספר על-יסודיים
33	41	<u>אבחונים להקלות בבחינות בגרות/התאמת דרכי היבחנות</u>
		<u>סיוע במצבי משבר ומצוקה אישית חריפה</u>
5	5	איומים וניסיונות התאבדות
2	6	סיוע נפשי לנפגעי טרור ומלחמה
	4	התערבות מערכתית בעקבות פיגועים
6	3	טיפול בנפגע ניצול מיני ותקיפה מינית
4	3	טיפול פרטני/מערכתי בעקבות מוות ושכול
	5	התערבות במקרי אלימות קשה וונדליזם
3	2	טיפול במקרי מצוקה אישית חריפה
445	410	<u>סה"כ מספר התיקים שנפתחו</u>
		<u>מעורבות בפעילות קהילתית *</u>
		<u>פעילות פסיכופדגוגית **</u>

* הפעילות הקהילתית בשנות הלימודים תשס"ב ו-תשס"ג, כללה: השתתפות וחברות בוועדת השילוב היישובית, בוועדת החינוך העירונית, בוועדת החינוך של פרויקט שיקום שכונות, בצוותי היגוי של פרויקט הרווחה החינוכית, בפורום הרפורמה ובוועדה הבינמשרדית למניעת ניצול מיני ופגיעה בקטינים.

** הפעילות הפסיכופדגוגית בשנת הלימודים תשס"ב כללה: קיום סדנאות בחינוך המיוחד, השתלמות בשיתוף עם מחלקת הביטחון לגנות ומורים להתמודדות עם מצבי מצוקה ושגרת חרום באינתיפדה, סדנאות להורים בגני-ילדים בתחום שיקום שכונות,

השירות הפסיכולוגי החינוכי

טיפול יעוץ והדרכה להורים במרפאות בריאות המשפחה בשיתוף פרויקט שיקום שכונות, וסדנה לנוער בבית-הספר בית וגן אחרי סיור באתרי השואה בפולין.

הפעילות הפסיכופדגוגית בשנת הלימודים תשס"ג כללה: סדנה למורים בביה"ס מלטון התנהגות במצבי לחץ, הפקת חוברת הנחיות להתמודדות עם מצבי לחץ בשיתוף עם היעוץ החינוכי, הופעה בפני מנהלים ויועצים חינוכיים לרענון והדרכה בנושא התנהגות בשעת חרום, קבוצת תמיכה להורים בחינוך המיוחד בגני-ילדים, סדנאות לנערים עם הפרעות קשב בבית-הספר מלטון ובנושא גיל ההתבגרות בבית-הספר יעד, יום עיון בנושא אלימות, פתיחת מוקד לטיפול נפשי לציבור והיערכות לתורנות 24 שעות עם פרוץ מלחמת המפרץ 2, סדנאות להורים בגני-הילדים והדרכות הורים במרפאות לבריאות המשפחה בשיתוף פרויקט שיקום שכונות.

11.2 אין ברשות השפ"ח נתונים באשר למספר הכולל של התיקים הפעילים, הנמצאים כיום בטיפולם של צוות הפסיכולוגים.

לדברי מנהל השפ"ח, המידע בנושא זה אינו נצבר ואינו מנוהל בשל הטלטלה שהשפ"ח עבר בנושא כוח-האדם המינהלי, ובמצב הקיים הוא אינו יכול לסמוך, כי המידע בתחום זה ינוהל כיאות על-ידי הפקידה היחידה המאיישת את השפ"ח.

11.3 היקף פעילותו של השפ"ח נגזר מ-"סל השירותים" - סל שירותים פסיכולוגיים שעל השפ"ח להעמיד לרשות הציבור. עד לשנים האחרונות לא היתה מסגרת מחייבת שהסדירה מה הם אותם השירותים שעל השפ"ח לספק. לראשונה, בנובמבר 2002, פורסם על-ידי הפסיכולוג הראשי מסמך זמני לניסוי - מסמך מקצועי שפרט את התשתית לעבודת השירות הפסיכולוגי תוך מתן מענה לאוכלוסיות השונות: תלמידים, הורים, מורים והמערכת החינוכית כולה.

11.4 במסמך זה, משרד החינוך, בתאום עם מרכז השלטון המקומי ואיגוד מנהלי מחלקות החינוך, קבעו באופן ברור את מתכונת החלוקה בין שירותים המוגדרים במסגרת חובות הפסיכולוגים לביצוע במסגרת עבודתם, לבין שירותים משלימים הניתנים כאופציה - על-פי החלטת הרשות המקומית והשירות הפסיכולוגי.

11.5 במסגרת מסמך זה, פורסם "סל השירותים" - רשימה בסיסית של שירותים שהשפ"ח אמור לספק לאוכלוסיית התלמידים, הורים וצוותי החינוך כאשר אחוז הכיסוי בשפ"ח הינו 100%. מכיוון שבמרבית השפ"חים לא ניתן לספק את מלוא "הסל הבסיסי" בשל אחוז כיסוי נמוך מ-100, רשימת השירותים פורסמה על-פי סדר עדיפויות מומלץ שכלל:

11.5.1 סל בסיסי *

שירותי חובה.

שירותים שמומלץ לכללם בעדיפות ראשונה.

השירות הפסיכולוגי החינוכי

שירותים שמומלץ לכללם בעדיפות שנייה.

* כל השירותים הכלולים בסל הבסיסי ניתנים ללא תשלום.

11.5.2 סל שירותים משלים

כל השירותים שאינם נכללים בסל הבסיסי, הניתנים בתשלום, ושלקבלתם יש צורך במקורות מימון נוספים (כספי רשויות, קניית שירותים מרצון על-ידי ההורים וכו').

11.6 רשימת השירותים הכלולים בסל הבסיסי ובסל המשלים מפורטת בחוזר מנכ"ל משרד החינוך סג/7 (א) ובחוזרי מנכ"ל מרכז השלטון המקומי.

נקבע, כי לא ניתן להעביר, בשום מקרה, שירות בסיסי לסל המשלים.

11.7 מסמך זה נכנס לתוקף ב- 2/3/03, עת פורסם חוזר מנכ"ל משרד החינוך סג/7 (א).

11.8 מבדיקת הביקורת עולה, כי כל שירותי החובה המפורטים בסל השירותים הבסיסי ניתנים על-ידי השפ"ח, כנדרש ללא תשלום. באשר לסל השירותים המשלימים שלקבלתם יש צורך במקורות מימון נמצא, כי מרבית השירותים הפסיכולוגיים המפורטים בסל זה אינם ניתנים, למעט אבחוני הדלגה ואבחוני התאמת צורכי הבחינות (המתוקצבים ברובם על-ידי משרד החינוך ומיעוטם מקניית שירותים מרצון ע"י הורים), אבחונים לצורך הוצאה מהבית (עבור שח"ם ומתוקצב על-ידו) ויעוץ והדרכה במרפאות בריאות המשפחה וסדנאות להורים בגני-הילדים (מתקציב פרויקט שיקום שכונות). הביקורת סבורה, כי קניית השירותים המועטה מרצון על-ידי ההורים נובעת מקשיים כלכליים וסביר להניח, שידם אינה משגת לשלם את עלות האבחונים/טיפולים.

11.9 נבדק ונמצא, כי כל השירותים הפסיכולוגיים שניתנו במסגרת הסל המשלים, הפעילות בעבורם התבצעה כנדרש מעבר למסגרת שעות העבודה הפורמליות של הפסיכולוגים, התשלומים לפסיכולוגים ניתנו באמצעות תלושי השכר, תאמו את ההנחיות שפורסמו לעניין זה, ודרישת התשלום ופירוט הסכומים לתשלום בגין ביצוע העבודה תאמו את לוח התעריפים לתשלום שפורסם על-ידי משרד האוצר.

11.10 בנושא האבחונים להתאמת דרכי היבחנות (כחלק מהסל המשלים) הביקורת העירה, כי חוות הדעת המקצועית של הפסיכולוג לאור תוצאות האבחון באשר להקלה בבחינות מועברת לוועדה במשרד החינוך שיכולה לקבל או לדחות את המלצת הפסיכולוג, אולם, נמצא, כי השפ"ח אינו מקבל כל מידע על החלטות הוועדה, כשהמשמעות היא שלא ניתן לקיים הליך של ניתוח ובדיקה מקצועית מדוע נדחתה המלצת הפסיכולוג.

11.11 כאמור, טיפולים ארוכי טווח (מעבר ל- חמש פגישות) אינם כלולים בסל הבסיסי וקבלתם כרוכה בתשלום. לשפ"ח אין נתונים או הערכה כמה מהתלמידים במערכת החינוך העירונית זקוקים לטיפול ארוך טווח ואינם מקבלים אותו בשל העדר יכולת כספית. לדברי מנהל השפ"ח, נתונים אלו אינם מעשיים בעבורו, אין באפשרותו

השירות הפסיכולוגי החינוכי

לאסוף את המידע, הנתונים מצויים (אולו) בידי מערכת בריאות הנפש על שלוחותיה, אולם, כללית, בסדרי העדיפויות הקיימים אין כל טעם להתייחס לסוגייה זו.

11.12 מנהל השפ"ח הציג בפני הביקורת את תסכוליו באשר להיקף משרות הפסיכולוגים העומד לרשותו אל מול התקן הנדרש וצורכי מערכת החינוך, תוך הדגשה, כי הפעילות השוטפת נועדה אך ורק לצורכי "הישרדות" - מתן מענה חלקי בלבד לצרכים ובלא שיהיה באפשרותו לממש תוכניות, להעמיק ולפתח פרויקטים שהינם בבחינת חזון לעתיד, כמו, למשל:

(1) פיתוח סדנאות לעבודה עם קבוצות הורים להבנת צורכי הילדים ופיתוח רגשי, וזאת מתוך תפישה הגורסת, כי ככל שטיפול והתערבות ייעשו מוקדם יותר (וגם בבית), כך פחות בעיות יוצצו בעתיד ויצריכו את טיפולו והתערבותו של מערך השפ"ח.

(2) עבודה עם קבוצות מורים בהתמקדות על המעבר מגן לבית-הספר והמעבר מבית-הספר היסודי לחטיבת הביניים.

(3) הקמת יחידת בקרה ומחקר - ברמה המקומית - לבחינת כל השינויים הדמוגרפיים המתרחשים בעיר והשפעתם על מערכת החינוך, פיתוח מערכות תומכות למידה, מערכות טיפוליות ומערכות מניעה.

עומק השירות הניתן לבתי-הספר

11.13 על-פי ההנחיות הקיימות, מספר המסגרות עליהן מופקד פסיכולוג חינוכי במשרה מלאה הוא עד שלושה בתי-ספר רגילים או 15 גני-ילדים.

הביקורת בחנה את פריסת ושיבוץ הפסיכולוגים במוסדות החינוך בשנת הלימודים תשס"ד ומצאה, כי הנחייה זו מיושמת ובהתאמה לחלקיות משרתם של הפסיכולוגים.

11.14 מניתוח עיסוקים של פסיכולוג בשפ"ח עולה, כי כ- 70% משעות המשרה מוקדשות למוסד החינוכי (כמחציתם במוסד הלימודים וכמחציתם במשרדי השפ"ח), כ- 15% מוקדשים להשתלמויות מקצועיות ולנושאים מינהליים ומקצועיים וכ- 15% להדרכה (שלוש עוסקת במקרים אקטואליים הנוגעים לתלמידי המוסד החינוכי בו עובד הפסיכולוג).

ההדרכות וההשתלמויות המקצועיות לפסיכולוגים מעוגנים בהסכמי העבודה הארציים של הפסיכולוגים ומטרתן לאפשר לימוד והתעדכנות שוטפים במגמה לשמור ולשפר את הרמה המקצועית.

11.15 הביקורת ביקשה לבחון על בסיס הנתונים של כמויות התלמידים בכל אחד מבתי-הספר בעיר בשנת הלימודים תשס"ד, כמה שעות עבודה שבועיות של פסיכולוג זכאי בית-ספר לקבל ולהשוות נתון זה אל מול הקצאת שעות הפסיכולוג בפועל. הטבלה שלהלן מרכזת את הנתונים בראייה כוללת של בתי-הספר היסודיים וחטיבות הביניים:

השירות הפסיכולוגי החינוכי

חינוך מיוחד	חט"ב	בתי"ס יסודיים	
242	3985	7693	מספר התלמידים הכולל
0.8	4.12	9.41	סה"כ תקן פסיכולוג נדרש לבתי"ס *
33	173	395	סה"כ כמות ש"ש נדרשת לבתי"ס על-פי התקן
15	72	186	סה"כ הקצאת ש"ש בפועל ברוטו **

* בחישוב התקן נלקחו בחשבון מספר תלמידי החינוך המיוחד במידה ששולבו בבתי"ס הרגילים וכן מספר תלמידי כיתות א' בבתי"ס היסודיים.

** מנתוני הקצאת ש"ש ברוטו יש לקזז שעות המוקדשות להשתלמות, הדרכה, השתתפות בישיבות ובוועדות מקצועיות, ופעילות מקצועית נוספת המתבצעת במשרדי השפ"ח.

11.16 מנתוני הטבלה עולה, כי בממוצע, רק כ- 44% משעות הפסיכולוג השבועיות שבתי-הספר זכאים לקבלן על-פי התקן - ניתנות בפועל, כשגם היקף שעות זה הינו ברוטו והלכה למעשה מספר השעות השבועיות שהפסיכולוג נמצא פיזית בבית-הספר הינו מצומצם ביותר ונע בין 3-4 ש"ש אחת לשבוע עד 4-5 ש"ש אחת לשבועיים.

11.17 בדיקת נתונים פרטנית מול כל אחד מבתי-הספר בעיר העלתה, כי אין אחידות בהקצאת שעות פסיכולוג שבועיות לבתי-הספר יחסית לנדרש על-פי התקן לכל בית-ספר. נמצאו בתי-ספר להם הוקצו רק כ- 30% מהשעות ומולם בתי-ספר להם הוקצו כ- 60%-50% מהשעות. כמו-כן, כמפורט בסעיף 10.11, נמצא, כי בשני בתי-הספר היסודיים (טבנקין ו-היובל) אין פסיכולוג קבוע מ- 4/04 ובבית-ספר אחד (תחכמוני) אין פסיכולוג קבוע מ- 12/03. כך גם ב-שלוש חטיבות הביניים (חשמונאים, אדר"ת ומלטון), שבהם אין פסיכולוג מ- 12/03.

11.18 לא נערכה בדיקה דומה על גני-הילדים.

11.19 מנהל השפ"ח הציג לביקורת את השיקולים המקצועיים שמאחורי כל אחת מהחלטותיו. נקבעה על-ידו מסגרת גג גמישה על-פיה נדרש מהפסיכולוגים לוודא, כי כל גן-ילדים יבוקר לפחות אחת ל-שלוש שעות שבועיות ובית-הספר יבוקר לפחות אחת לשבועיים.

יחד עם זאת, מסגרות לימודיות המצריכות יתר תשומת לב, כמו, למשל, כיתות חינוך מיוחד (בגני-הילדים ובבתי-הספר), כולל כיתות חינוך מיוחד המשולבות בבתי-הספר הרגילים) ושבהם נדרשת השקעה רבה יותר, או בתי-הספר שחלק גדול מאוכלוסיית התלמידים באים מרקע סוציו-אקונומי נמוך, או אחוז גבוה של עולים חדשים בקרב

השירות הפסיכולוגי החינוכי

תלמידי בתי-הספר - הדברים יבואו לביטוי בביקורים תכופים יותר של הפסיכולוג בבית-הספר ובהקצאת שעות רבות יותר לבית-הספר.

12. התקציבים והניהול כספי

כללי

12.1 הביקורת בחנה את תקציב ההכנסות וההוצאות המתוכנן של השפ"ח לשנים 2002-2003 ואת הביצוע בפועל מול התכנון, את התשלומים לפסיכולוגים המבצעים פעילות במסגרת "השפ"ח", ואת אופן ביצוע הגבייה הכספית.

תקציב ההוצאות

12.2 הטבלה שלהן מפרטת את הוצאות השפ"ח בשנים 2002 - 2003 :

שנת 2003			שנת 2002			פירוט התקציב
% ביצוע	ביצוע (ב-ש"ח)	תכנון (ב-ש"ח)	% ביצוע	ביצוע (ב-ש"ח)	תכנון (ב-ש"ח)	
105	2,514,245	2,386,666	109	2,386,666	2,180,674	עלויות שכר
109	9,877	9,010	122	9,010	7,341	חשמל
102	432	425	65	425	655	אירוח וכיבוד
118	687	581	99	581	586	אש"ל ונסיעות
98	51,659	52,535	108	52,535	48,464	השתלמויות
163	33,062	20,214	130	20,214	15,495	הוצאות תקשורת
86	8,061	9,322	112	9,322	8,328	הוצאות משרד
	-	1,467	99	1,467	1,479	חומרים
	-	3,210	84	3,210	3,800	קניית מבחנים
	2,618,023			2,483,430		סה"כ

12.3 מנתוני טבלת תקציב ההוצאות עולה, כי מרבית ההוצאות מיועדות לתשלומי שכר, כמפורט:

שנת תקציב	סה"כ ההוצאות	ההוצאות לשכר	שיעור השכר מכלל ההוצאות
-----------	--------------	--------------	-------------------------

השירות הפסיכולוגי החינוכי

96.1%	2,386,666	2,483,430	2002
96%	2,514,245	2,618,023	2003

תקציב ההכנסות

12.4 הטבלה שלהלן מפרטת את הכנסות השפ"ח בשנים 2002 - 2003 :

פירוט ההכנסה	2002	2003
העברות משרד החינוך עבור שכר הפסיכולוגים	ש"ח 1,404,386	ש"ח 1,419,810
העברות משרד החינוך עבור הדרכה	ש"ח 56,143	ש"ח 49,400
בדיקות פסיכולוגיות (סל שירותים משלימים)	ש"ח 40,690	-
אבחונים להקלות בבחינות (סל שירותים משלימים)	ש"ח 35,017	ש"ח * 43,248
סה"כ	ש"ח 1,536,236	ש"ח 1,512,458

* סכום זה כולל גם החזרים כספיים ממשרד החינוך עבור הכרה ב-תשע מלגות לתלמידים שהיו זקוקים לאבחון, סה"כ 8,935 ש"ח.

12.5 בשנת 2004, לתקופה 1.1.04 - 4.5.04, ההכנסות מביצוע אבחונים להקלות בבחינות הסתכמו בשיעור של 30,240 ש"ח, כשמתוכם 27,200 ש"ח ממומן על-ידי משרד החינוך בעבור מלגות ל- 16 תלמידים (16 אבחונים פסיכולוגיים + 16 אבחונים דידיקטיים).

12.6 בנוסף לביצוע אבחונים להקלות בבחינות, בתשלום, כחלק מסל השירותים המשלימים, השפ"ח מקיים פעילות נוספת תמורת תשלום, כשאת מרבית התקציבים למימון הפעילות מעמיד פרויקט שיקום שכונות. (סה"כ תוקצבו 79,155 ש"ח לשנת 2003 ו- 32,000 ש"ח לשנת 2002).

בנוסף על כך, מתבצעות גם בדיקות ואבחונים להוצאה מהבית המתוקצבים על-ידי אגף שח"ם בהיקף של כ- 25,000 ש"ח בשנה. הכספים הנגבים במסגרת פעילות השפ"ח עבור הפרויקטים של שיקום שכונות ועבור ביצוע הבדיקות לשח"ם אינם משתקפים בדוח תקציב ההכנסות של השפ"ח. מאידך, עלויות השכר, כמפורט בסעיף 12.2 בטבלת תקציב ההוצאות כוללות בתוכן גם את התשלומים לפסיכולוגים בגין ביצוע עבודות אלו במסגרת השפ"ח.

החזרי ממשלה בעבור שכר הפסיכולוגים

12.7 עיקר הכנסות השפ"ח מקורו בהעברות משרד החינוך בעבור שכר הפסיכולוגים. בשנת 2002 מימן משרד החינוך 13.6 משרות, על-פי תחשיב של 64% מעלות משרת פסיכולוג, שעמדה על 12,532 ש"ח, סה"כ 8,020 ש"ח למשרה. בחישוב שנתי אמורים היו להתקבל הכנסות בשיעור של:

$$1,308,942 \text{ ש"ח} = 12 \times 13.6 \text{ משרות} \times 64\% \times 12,532 \text{ (עלות משרה)}.$$

בפועל, העברות משרד החינוך הסתכמו בשיעור של 1,404,386 ש"ח. בשנת 2003, משרד החינוך מימן 14.1 משרות, על-פי עלות משרה בשיעור של 12,647 ש"ח, שאמורים היו להכניס לקופת העירייה 1,320,953 ש"ח. בפועל, העברות משרד החינוך בעבור שכר הפסיכולוגים הסתכמו בשיעור של 1,419,810 ש"ח.

12.8 ההעברות הכספיות ממשרד החינוך בעבור שכר פסיכולוגים, מכסות, במוצע, כ- 57% מההוצאה הכוללת לשכר בשפ"ח, כמפורט:

שנת התקציב	השתתפות החינוך פסיכולוגים	משרד בשכר	עלויות שכר שפ"ח לעירייה	שיעור משרד החינוך מכלל עלויות השכר
2002	1,404,386 ש"ח	2,386,666 ש"ח		58.8%
2003	1,419,810 ש"ח	2,514,245 ש"ח		56.5%

התשלום לפסיכולוגים הפועלים במסגרת השפ"ם (שירות פסיכולוגי משלים)

12.9 משרד החינוך ומרכז השלטון המקומי פרסמו הנחיות לביצוע, המסדירות את תמחור השירותים הפסיכולוגיים הניתנים בתשלום ואת אופן גביית הכספים והעסקת הפסיכולוגים בשירות המשלים.

הביקורת בדקה ומצאה, כי התעריפים הנגבים בעבור השירותים השונים הניתנים במסגרת "סל השירותים המשלימים" תואמים את הנדרש על-פי לוחות התעריפים השונים כפי שפורסם על-ידי משרד האוצר, גזברות משרד החינוך ושכר שעות פרויקט המאושר על-ידי שפ"י - משרד החינוך.

12.10 נבדק ונמצא, כי התשלום לפסיכולוגים המבצעים עבודתם במסגרת השפ"ם מתבצע כנדרש על-פי ההנחיות, באמצעות תלושי השכר. בסיכום דיון עם גזברות העירייה ומחלקת השכר, מיוני 2003, נקבע, כי מתוך התשלום המגיע לפסיכולוגים ינוכה 20% עבור תקורה.

נמצא, כי 20% תקורה מנוכים בעבור פעילות שהתבצעה במשרדי השפ"ח, אולם כשהשירות ניתן מחוץ למשרדי השפ"ח, כמו, למשל, בגני-ילדים במסגרת פרויקטים

השירות הפסיכולוגי החינוכי

של שיקום שכונות או בתחנות בריאות המשפחה, לא מנוכה תקורה מהתשלום הניתן לפסיכולוג נותן השירות.

12.11 הפסיכולוגים המועסקים במסגרת השפ"ס אינם חתומים על חוזה המסדיר את עבודתם במסגרת השפ"ס. לדעת הביקורת, יש מקום להחתים את הפסיכולוגים על מסמך המסדיר את חובותיהם, כמו, למשל, התחייבות לביצוע עבודה במסגרת השפ"ח רק מעבר לשעות העבודה הרגילות.

12.12 הביקורת בדקה את אופן גביית הכספים והוצאת הקבלות בגין השירותים הניתנים במסגרת השפ"ס. נכון ל- 7/7/04, נמצאו בקופה ארבעים שיקים דחויים בסך כולל של 1,110 ש"ח שתאריכי הפדיון שלהם היה בין 20/7/04 - 25/9/04. מבדיקת אופן גביית הכספים והוצאת הקבלות, הביקורת מצאה ליקויים, כמפורט:

12.12.1 הנושא מטופל כיום באופן אישי על-ידי מנהל השפ"ח, וזאת בשל מצבת כוח-האדם המינהלי ואי-יכולתו לסמוך על העובדת המינהלית ביחידה המועסקת בשפ"ח.

12.12.2 מבדיקת ספר הקבלות לשנת 2004, נמצא ליקוי מהותי באופן הוצאת הקבלות. נמצא, כי כאשר התשלום בגין אבחון/בדיקה מחולק למספר תשלומים, המשלם מקבל קבלה רק בעבור התשלום הראשון. בעבור יתרת התשלומים הקבלות נרשמות, כל אחת בנפרד, על-פי מועד התשלום הבא ונשלחות בדואר למשלם. הביקורת הנחתה את מנהל השפ"ח להוציא קבלה אחת בלבד במעמד קבלת התשלום ולציין עליה במקום המתאים את מספרי ההמחאות הדחויים, המועד לתשלום וגובה התשלום.

12.12.3 הביקורת מציינת, כי הקבלות למשלמים אינן ניתנות במעמד התשלום. ספר הקבלות נמצא בחזקתו של מנהל השפ"ח, הפסיכולוג המבצע את הבדיקה מקבל את התשלום בעוד הקבלה נרשמת יום-יומיים לאחר הבדיקה ונשלחת בדואר למשלם או שניתנת לפסיכולוג על מנת שימסרה למטופל במידה שהמטופל אמור לחזור פעם נוספת.

12.12.4 עוד בעניין זה הביקורת מציינת, כי הביקורת בדקה את ספר הקבלות לשנת 2004 ומצאה, כי כנגד הקבלות יש אסמכתאות לביצוע הבדיקות.

12.12.5 הנושא נבדק על-ידי הביקורת גם מול ענף השטרות. מהבדיקה עלה, כי בעבר טיפול השפ"ח בגביית כספים, הוצאת הקבלות וההזדכות על הקבלות מול ענף השטרות נעשה כיאות, אולם מזה מספר חודשים הנושא אינו מתבצע באופן מסודר, כמו, למשל, המחאות הנמסרות ללא מספר קבלה על גבי ההמחאה,

השירות הפסיכולוגי החינוכי

לעתים חסרה חותמת השפ"ח בגב ההמחאה, לא נעשה סיכום כל ההמחאות מול סיכום הקבלות לצורך ההזדכות וכו'.