

שם הוראה: ניטור שביעות רצון מהשפ"ח	מס' ההוראה: 5.5.3.08	עדכון מס': 2
תאריך הוראה קודם: 1.12.10	תאריך עדכון: 1.11.18	דף מס': 1
מתוך: 3		

1. מטרת ההוראה

מטרת ההוראה הינה להגדיר את אופן ניטור שביעות הרצון של לקוחות השפ"ח.

2. הגדרות

2.1 שפ"ח – שירות פסיכולוגי חינוכי.

3. תוכן ההוראה

כללי:

3.1 מדי שנה תבצע מנהלת השפ"ח בשיתוף צוות השפ"ח תהליך לניטור שביעות הרצון מעבודת השפ"ח. זאת במטרה לעמוד על היבטים חיוביים לעומת היבטים טעוני שיפור בעבודת השפ"ח ולהתוות דרכים לשיפור השירות.

שיחת סיכום שנה עם הצוות הבית-ספרי והגננות

3.2 לקראת כל סוף שנת לימודים תקיימנה פסיכולוגיות השפ"ח שיחות סיכום שנה עם מנהלות בתי הספר והיועצות וכן עם הגננות בגני הילדים. שיחות הסיכום מיועדות לבחון את נקודות החוזק של השירות הפסיכולוגי החינוכי שניתן בבתי הספר ובגני הילדים במהלך השנה ולהצביע על היבטים שמומלץ לשפרם בשנת הלימודים הבאה.

3.3 בשיחת הסיכום יתקיים דיון בנושאים הבאים:

3.3.1 מידת היישום של "חוזה העבודה" שהותווה בראשית שנת הלימודים על ידי הפסיכולוגית ומנהל בית הספר/ הגננת. ייבחן התכנון לעומת הביצוע ותופקנה מסקנות לשיפור.

3.3.2 הקשר של הפסיכולוגית עם בית הספר/הגן מהיבט הכמותי והאיכותי.

3.3.3 שביעות רצון הורים מהשפ"ח.

3.3.4 הצעות לייעול השירות.

3.3.5 כל נושא רלוונטי נוסף.

3.4 באחריות הפסיכולוגית לתעד את שיחת הסיכום ולהביא את עיקריה לשיחת סיום השנה עם מנהלת השפ"ח.

שם הוראה: ניטור שביעות רצון מהשפ"ח	מס' ההוראה: 5.5.3.08	עדכון מס': 2
תאריך הוראה קודם: 1.12.10	תאריך עדכון: 1.11.18	דף מס': 2
מתוך: 3		

סקר שביעות רצון

- 3.5. בתום כל שנת לימודים יתבצע סקר לבחינת שביעות הרצון של מוסדות החינוך מהשפ"ח.
- 3.6. סקר שביעות הרצון יבחן את מכלול המרכיבים של השירות:
- 3.6.1. מקצועיות השפ"ח
 - 3.6.2. תהליך האבחון
 - 3.6.3. הקשר של מנהלת השפ"ח וצוות הפסיכולוגיות עם מוסדות החינוך
 - 3.6.4. איכות השירות
 - 3.6.5. המלצות לשיפור
 - 3.6.6. כל היבט רלוונטי נוסף
- 3.7. כל פסיכולוגית בשפ"ח תמסור עד לתום חודש מאי מדי שנה טפסי משוב (מסמך ישים 1) למנהלות של בתי הספר ולגננות של גני הילדים בהם נתנה שירותים פסיכולוגיים במהלך השנה. המנהלים והגננות יתבקשו להשיב לשפ"ח את טפסי המשוב המלאים לא יאוחר מה- 15 ביוני (מועד ההחזרה יצויין על גבי הטפסים).
- 3.8. מוסדות החינוך ישיבו את הטפסים לשפ"ח בדרך הנוחה להם ביותר:
- 3.8.1. מסירת הטפסים לפסיכולוגית
 - 3.8.2. פקס/ דוא"ל/ דואר
- 3.9. באחריות מנהלת השפ"ח לבצע עיבוד סטטיסטי של טפסי המשוב ולהפיק דו"ח ממצאים של הסקר, מסקנות והמלצות לשיפור.
- 3.10. הממצאים וההמלצות יידונו בישיבה של צוות השפ"ח. בישיבה תותוונה דרכים ליישום ההמלצות ולשיפור השירות.
- ### שיחות סיכום שנה של הפסיכולוגיות עם מנהלת השפ"ח
- 3.11. מנהלת השפ"ח תקיים שיחת סיכום שנה עם כל אחת מהפסיכולוגיות בשפ"ח. בשיחה יתקיים דיון בממצאי המשובים של מוסדות החינוך בהם משובצת הפסיכולוגית, בעבודת הפסיכולוגית, בקשר של הפסיכולוגית עם מוסדות החינוך, ביחסיה ובעבודתה עם צוות השפ"ח ועם מנהלת השפ"ח. בשיחה יופקו לקחים לשיפור תהליכי העבודה בשפ"ח ולשיפור מתן השירות במוסדות החינוך.

שם הוראה: ניטור שביעות רצון מהשפ"ח	מס' ההוראה: 5.5.3.08	עדכון מס': 2
תאריך הוראה קודם: 1.12.10	תאריך עדכון: 1.11.18	דף מס': 3
		מתוך: 3

4. אחריות ביצוע

4.1 מנהלת השפ"ח

4.2 פסיכולוגיות השפ"ח

4.3 מנהלי בתי ספר

4.4 גננות

5. מסמכים ישימים

5.1 מסמך ישים 1 – טופס שביעות רצון מהשפ"ח

6. נספחים

א.מ.ל

7. תפוצה

7.1 מנהלת השפ"ח

7.2 פסיכולוגיות השפ"ח

תפקיד: מנהלת שפ"ח	כותב ההוראה: גב' מיקה בן ניסן
תפקיד: מנהלת אגף חינוך וקהילה חתימה:	מאשר ההוראה: גב' אופירה ביטון