

חֲקִיבֵּה תַעֲלִימִיָּה לַמֵּרְכָזִין

מִן חֲלָל מֵרָאָז הַאֲסֵתֵעִלָּמָת לְזֹוֵי הָאִעָאָה בִּי הַמַּجְתָּמַע
הָעֵרֵבִי

פִּיתּוּחַ מֵתוֹדוֹלוֹגִי מִפְתַּחּוֹת פְּתֻרֹנוֹת הַדֶּרֶכָה

נובמבר 2022

نبذة عن مراكز الاستعلامات

- ان اكثر الصعوبات التي يواجهها الأشخاص ذوي الإعاقة تكمن في عدم تمكنهم من الحصول على كافة الحقوق المستحقة لهم وذلك نتيجة لأسباب عدة, منها : عدم توفر الوعي الكافي بما يخص هذا الموضوع, صعوبات في فهم اللغة , صعوبات بيروقراطية في مواجهة المؤسسات وغيرها.
- مراكز الاستعلامات المخصصة لمساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة في استنفاد حقوقهم كما يطلق عليها, أعدت خصيصا للمساعدة على رفع وزيادة ممارسة الحقوق لدى الوسط العربي وبالتالي زيادة عدد الأشخاص الذين يستنفذون حقوقهم بالفعل .
- تم تطوير البرنامج وإدارته من قبل جوينت - إسرائيل نتخطى الإعاقة ,وزارة الرفاه والضمان الاجتماعي ,وزارة الصحة وصندوق بايدر
- الهيئة التي تدير البرنامج هي "مسيرة - مؤسسة وصندوق لمساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة في المجتمع العربي في إسرائيل"



تعريف وظيفة المركزين في مراكز الاستعلامات | الجانب المهني

1. رد هاتفي للمتوجهين: تلقي توجهات الجمهور والبحث عن معلومات محددة ذات صلة .
2. مرافقة المتوجهين للمركز وأبناء عائلاتهم بكل ما يتعلق بضرورة استنفاد الحقوق من خلال إتاحة المعلومات المطلوبة. .
3. البحث والتنقيب عن مستحقات إضافية للمتوجه (حتى في حال أنه لم يتوجه لتلقيها بشكل خاص)
4. توثيق التوجهات في النماذج المعدة لهذا الغرض ، بهدف المتابعة وتقديم رد متكامل وشمولي.
5. نشر المعلومات في مجال استنفاد وممارسة الحقوق لذوي الإعاقة.
6. العمل على توسيع دوائر الشركاء, المتوجهين, نشر المعلومات والمستحقات بشكل دائم ومواكب للتطورات



تعريف وظيفة المركزين في مراكز الاستعلامات | خطوات للمبادرة

1. تجنيد توجهات جديدة من أجل زيادة الوعي والمعرفة بالنسبة لمستحقات الأشخاص ذوي الإعاقة
2. الترويج لمبادرات , عرض المشروع , القيام بمحاضرات لتسويق والاعلامن الموضوع : للجمهور العام , للمهنيين ولكل من يقدم الدعم والمساندة لهذه الفئة .
3. تطوير الخدمات القائمة و المتعلقة باستنفاد الاستحقاقات للأشخاص ذوي الإعاقة بالإضافة للبحث عن مجالات حقوقية جديدة.
4. اعلام: وضع الموضوع على جدول الاعمال (الاجندة) السلطة المحلية لتعزيز استنفاد الاستحقاقات للأشخاص ذوي الإعاقة في جميع المجالات.
5. خلق الفرص للتعاون مع الجهات الحكومية والمحلية ومتابعة استمراريته: تطوير مبادرات استباقية للبحث عن معلومات جديدة ومحتلنة بالإضافة للتشبيك والتعاون مع السلطة المحلية .



تعريف وظيفة المركزين في مراكز الاستعلامات | الجانب الإداري

1. إدارة المركز ومتابعة شؤونه الإدارية ، بما في ذلك إنشاء وإدارة لجنة توجيهية محلية.
2. إدارة طاقم المتطوعين وارشادهم: التجنيد, إجراء المقابلات, إقرار الملائمة للتطوع, التوجيه والمرافقة, التقييم والرقابة, التسويق, التواصل مع المؤسسات , الدعم التقني, تلقي تقارير عن التوجهات وطريقة التعامل معها وعلاجها.
3. عقد اجتماع أسبوعي للمركزين: الهدف من الاجتماعات هو عرض الاحتياجات ومناقشة طرق معالجة التوجهات, تطوير كفاءات أو القيام بإرشاد لإثراء المعرفة لدى الجهات المختصة (مؤسسة التأمين الوطني ، وزارة الصحة ، وغيرها.)
4. تقرير شهري لتقديم صورة واضحة عما يحدث في المركز: يتضمن نموذج التقرير, معلومات حول معالجة التوجهات والأنشطة المجتمعية والعمل مع المتطوعين.
5. تخطيط ,كتابة وتنفيذ خطة عمل شهرية ، فيما يشمل الالتزام بتحقيق الأهداف.

تعريف وظيفة المتطوعين في مركز الاستعلامات

- تقديم مساعدة هاتفية أولية : هذه هي المهمة الرئيسية للمتطوعين.
- عرض شمولي واسع لفعاليات مركز الاستعلامات ومدى ارتباطه بالمجتمع المحلي .
- **الاجابة على التوجهات بعد بحثها مع المركزين:** يقوم المركزون بمرافقة المتطوعين بطريقة مباشرة بحيث لا يجيبون على التوجهات بشكل مستقل. لهذا السبب من المهم أن تتم مشاركة المركزين عند كل توجه وان يقوم المتطوعون بالرد للشخص المتوجه فقط بعد بحث الموضوع والحصول على موافقة المركزين .
- **المشاركة في اجتماعات الطاقم :** على المتطوعين الالتزام بالمشاركة في جلسات الطاقم وجلسات ارشاد فردية مع المركز. الهدف من هذه اللقاءات هو : الحثنة بالنسبة لمعلومات جديدة, محاضرات حول مواضيع مختلفة, ملائمة توقعات, تسوية الأمور والتوافق , تقييم المهام الفردية .
- **يتم تجنيد المتطوعين من خلال الإعلانات المحلية في كل بلد ، على الفيسبوك وكذلك بمساعدة الشركاء الذين يقومون بدورهم بنشر الإعلان**

ماذا تشمل الحقيبة

يمكنكم النقر على اسم الفصل المطلوب للانتقال إليه مباشرة أو متابعة القراءة حسب الترتيب



تسويق وعرض
المشروع



توجهات شائعة



سيرورة العمل

سيرة العمل



معالجة التوجهات
الاستمرارية والدفع بها قدما
ومتابعها حتى يتم الحصول
على كامل المستحقات



تقديم الرد على التوجهات
وتقديم اقتراحات لتحصيل
حقوق إضافية وفقاً
للمحادثة الأولية- Intek



البحث في مصادر المعلومات
وتلقي الاستشارة من قبل
مهنيين



رد هاتفي ومحادثة أولية -
Intek



المحادثة الأولية

- التوجه الهاتفي يمكن ان يحدث بعد المشاركة في لقاء عرض وتعريف عن المشروع وكذلك عن طريق الخدمات الاجتماعية , البلدية او أي اطار اخر .
- الرد يكون في أيام الدوام فقط (في الأيام الأخرى ، يمكن لمن يتوجه ان يترك رقم الهاتف وسيقوم متطوعون من المركز بمعاودة الاتصال به).
- في كل محادثة أولية ، يتم إجراء مقابلة **intek** بهدف الحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات حول طبيعة التوجه ومقدم الطلب. بناءً على هذه المعلومات نبنى سيرورة التواصل ومتابعة موضوع التوجه.
- الحصول على كافة التفاصيل في المكالمات الهاتفية وتوثيق المعلومات في صفحة التوثيق. في بعض الأحيان ، لن يتم إعطاء إجابة نهائية على التوجه إلا بعد فحص عميق للموضوع ، مع الانتباه إلى الخصائص الشخصية لمقدم الطلب.



المحادثة الأولية

- في حال كانت التوجهات قصيرة فمن المفضل الرد عليها عبر الهاتف. وذلك بهدف اختصار حضور المتوجه للمركز والاكتفاء بتلقي إجابة سريعة على أسئلة مثل: ما هي الحقوق التي أستحقها؟ هل أستحق خصم ضريبة الأملاك؟ وما شابه ذلك.
- إمكانيات اللقاء الوجيه في المركز: وذلك حسب راحة مقدم الطلب. في بعض الأحيان، يواجه مقدم الطلب صعوبة في الفهم عبر الهاتف، أو صعوبة تقنية، وفي أحياناً أخرى قد يخشى مقدم الطلب تقديم المعلومات عبر الهاتف.
- في مثل هذه الحالة، يتم ترتيب لقاء مسبق. تتراوح مدة اللقاء ما بين 15 دقيقة وساعة، حسب الحاجة (على سبيل المثال، في طلب بطاقة وقوف السيارات، هناك حاجة للمساعدة في تقديم الطلب وعلية نقوم بتحديد لقاء لمدة 20 دقيقة تقريباً).



البحث من خلال مصادر المعلومات

- مع بداية عملنا ، نقوم بقاء تعارف مع ممثلي المؤسسات المختلفة ، مثل: مؤسسة التأمين الوطني ، وقسم الرفاه الاجتماعي ، وما إلى ذلك لتلقي معلومات حول الخدمات المختلفة المقدمة للجمهور وكيفية استهلاكها والاستفادة منها.
- أثناء العمل ، سنشارك في محاضرات ودورات تدريبية تهدف إلى التعرف على الأشخاص الفاعلة في هذا المجال وإثراء المعرفة حول القضايا الميدانية المتعلقة.

مصادر المعلومات الأساسية لعملنا (اضغط على الصورة للانتقال للموقع المطلوب)





تلقي الاستشارة بالنسبة للمواضيع المهنية

- في حال واجهتنا أسئلة صعبة ومعقدة والتي لم نجد لها حلاً في الانترنت يمكننا التوجه لاحد افراد الطاقم (المركزون في مراكز الاستعلامات) او عن طريق مجموعة الواتساب التي من خلالها يطرح الطاقم مواضيع مهمة للنقاش والاستشارة حول كيفية التعامل مع التوجهات وحلها . وإذا لم نتلق المعلومات اللازمة هناك ، عندها نتوجه للمهنيين المختصين (الخدمات الاجتماعية ، مؤسسة التأمين الوطني ، إلخ)...
- اما اذا واجهنا أسئلة بمواضيع جديدة بالنسبة لنا, فمن المهم جداً العودة لمصادر المعلومات. لا يمكننا إعطاء إجابة فورية خاصة عندما لا نكون على دراية بالموضوع وحين لا تتوفر لدينا المعلومات المحتملة.



الرد على التوجهات وعرض حقوق إضافية

إعطاء الرد والاتاحة: نقوم بمرافقة المتوجهين وأبناء عائلاتهم بكل مراحل سيرورة استنفاد الحقوق , بما في ذلك اتاحة المعلومات ذات الصلة بالموضوع .

عرض واقتراح حقوق إضافية: نقوم بفحص ونستوضح اذا كانت هناك استحقاقات أخرى تحقق للمتوجه واذا كان يستنفذها , على سبيل المثال :مساعدة في دفع الإيجار للأشخاص ذوي الإعاقة ، علاج الأسنان ، تقديم طلب لتلقي مخصصات إعاقة لطفل معاق أو مخصصات الخدمات الخاصة.



תوثיק התוהות ומתבעה السيرة

הג'ינט

ריוט-ישראל מעבר למובילות חיים עצמאיים לאנשים עם מוגבלות

מרכזי מידע נצרת
רכזת: הנאא סלימאן אבו ראס

שם פונה:

מס טלפון:

- نقوم بتوثيق التوجهات لمركز الاستعلامات بهدف تقييم مدى تحقيق الهدف المنشود.

- نقوم بإدارة التوجهات بالنظام المحوسب حيث ندخل فيها تفاصيل المتوجه وموضوع التوجه.

- مهم جداً التوثيق المحوسب, وفقاً للنماذج المخصصة لذلك, بالنسبة للإجراءات التي يتعين القيام بها في كل توجه ومدى التقدم في معالجة الموضوع



متابعة التوجهات حتى تحقيقها

- نظرًا لأن هدف المركز توفير المرافقة والمواكبة لاستنفاد كامل الحقوق لكل متوجه – وعليه فمن المهم جداً متابعة ومراقبة تقدم سيرورة التوجهات .
- نقوم بتسجيل تلخيص قصير وتواريخ المكالمات التي تمت مع المتوجه على نموذج (excel محمي والذي لا يمكن نشره)
- كما نقوم ايضاً بتسجيل التاريخ الملائم لفحص تقدم الطلب (مثلاً, في حالة انه ننتظر مستندات طبية, نسجل انه علينا فحص الموضوع بعد أسبوع او أسبوعين وعندها نعود للمتوجه لنسأله اذا كان هناك أي تقدم)

הג'וינט

רשות-ישראל מעבר למבולות חיים עצמיים לאנשים עם מוגבלות

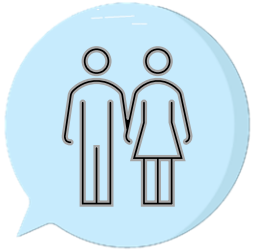
מרכזי מידע נצרת
רכזת: הנאם עלימאן אבו ראס

שם פונה:

מס טלפון:

توجهات شائعة

الضغط على العنوان , ينقلنا لشرح وافي عن الموضوع



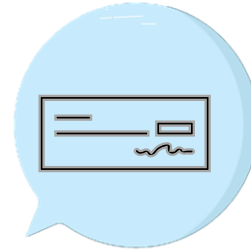
مخصّصات الخدمات
الخاصّة



مخصّصات الإعاقة
العامة والامتيازات
المستحقة



اللجنة الطبية



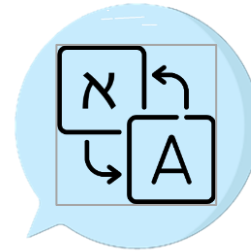
قانون لارون



تأشيرة وقوف
للسيارة



المواصلات
العامة



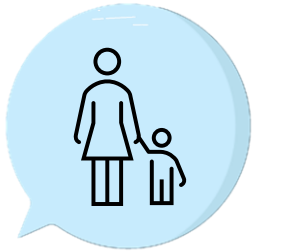
الترجمة والاتاحة



العمل



الانتقال من
مخصّصات
ولد معاق, لبالغ



الاعتماد على
الاخرين

1. تأشيرة وقوف للسيارة



• **الأشخاص الذين يتوجهون للمركز بخصوص هذا الموضوع** هم على الأغلب يعانون من مشكلة جسدية مزمنة تمنعهم من المشي: عمليات جراحية معقدة مثل جراحة القلب ، إصابة مؤقتة مثل الحوادث ، وما إلى ذلك (عادة ما يطلبون الاستفسار عن استخدام تأشيرة وقوف السيارات المؤقتة فقط). في معظم الحالات ، يتم الاتصال بنا بعد اجتياز المتوجهين للجنة الطبية.

• **التوجهات الشائعة في هذا الموضوع تدور حول الأسئلة التالية :**

- كيفية تقديم طلب أولي للحصول على شارة جديدة: لمن علينا ان نتوجه ؟ وما هي المستندات المطلوبة؟
- في حالة وجود تأشيرة وقوف مؤقتة : متى تنتهي صلاحيتها ؟ هل من الممكن الحصول على شارة دائمة أم مؤقتة فقط؟



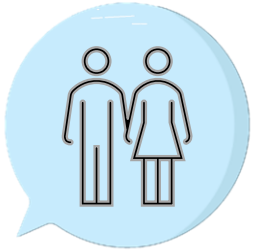
هل تعلم ؟ هناك من يدفع لشركات خاصة من أجل الحصول على تأشيرة وقوف للسيارة (يدفعون مقابل خدمة هي في الأصل مجانية)

لمزيد من المعلومات من
الحقبة

لمزيد من المعلومات انتقل لموقع وزارة
المواصلات

توجهات شائعة

الضغط على العنوان , ينقلنا لشرح وافي عن الموضوع



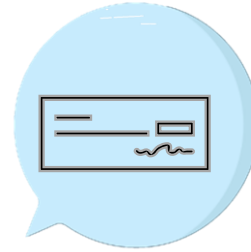
مخصّصات الخدمات
الخاصّة



مخصّصات الإعاقة
العامة والامتيازات
المستحقة



اللجنة الطبية



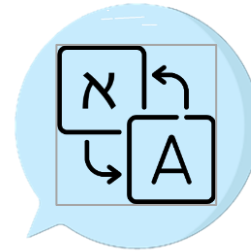
قانون لارون



تأشيرة وقوف
للسيارة



المواصلات
العامة



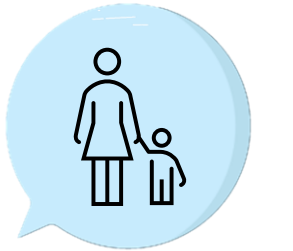
الترجمة والاتاحة



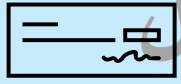
العمل



الانتقال من
مخصّصات
ولد معاق, لبالغ



الاعتماد على
الاخرين



2. قانون لارون | الحاق الضرر بمخصصات الإعاقة بسبب العمل

• الأشخاص الذين يتوجهون لمركز الاستعلامات بهذا الخصوص هم عادة من يتلقون مخصصات اعاقة ولديهم الرغبة بالخروج للعمل وفق "درجة العجز" التي حُددت لهم , أو انهم يرغبون في العودة للعمل بعد أن بدأوا بتلقي مخصصات العجز وليس لهم علم بالنسبة لاستحقاقاتهم.

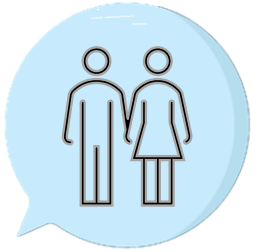
• التوجهات الشائعة بالنسبة لهذا الموضوع تدور حول الأسئلة الآتية :

- هل يجوز العمل في حين اتلقى مخصصات العجز ؟(هناك تخوف من الغاء المخصصات)
- هل سيتم تخفيض نسبة الإعاقة المستحقة في حال خروجي للعمل ؟
- ماهي نسبة الوظيفة القصوى التي يمكنني العمل بها او الاجر الذي يمكنني ان اتلقاه بدون الالحاق الضرر بحقوقى ؟



توجهات شائعة

الضغط على العنوان , ينقلنا لشرح وافي عن الموضوع



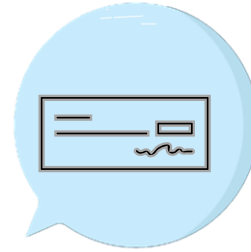
مخصّصات الخدمات
الخاصّة



مخصّصات الإعاقة
العامة والامتيازات
المستحقة



اللجنة الطبية



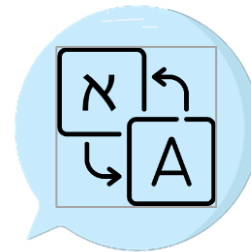
قانون لارون



تأشيرة وقوف
للسيارة



المواصلات
العامة



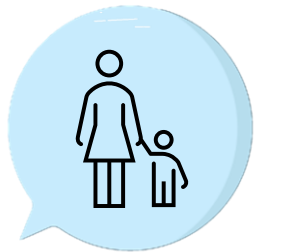
الترجمة والاتاحة



العمل

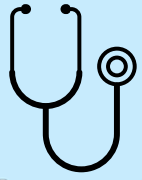


الانتقال من
مخصّصات
ولد معاق, لبالغ



الاعتماد على
الاخرين

3. اللجنة الطبية



- **الأشخاص الذين يتوجهون لمركز الاستعلامات بهذا الخصوص هم عادة** اشخاص من ذوي الإعاقة الذين قاموا بتقديم طلب للحصول على مخصصات الإعاقة من التأمين الوطني. يجب فحص كل طلب من قبل اللجنة الطبية. عادة ما تكون التوجهات إلينا بعد تقديم نموذج طلب الإعاقة وتلقي استدعاء للجنة الطبية..

- **التوجهات الشائعة بخصوص هذا الموضوع تدور حول الأسئلة التالية :**

- ما علينا عمله في اللجنة؟

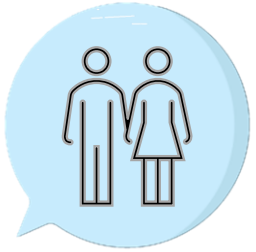
- **التحضير للجنة:** ما هي المستندات التي يجب احضارها؟ ما هي الأمور التي يجب التأكيد عليها؟؟ توصيات خاصة قبل اللجنة.

- كيف تُدار اللجنة الطبية ؟ كيفية عملها.



توجهات شائعة

الضغط على العنوان , ينقلنا لشرح وافي عن الموضوع



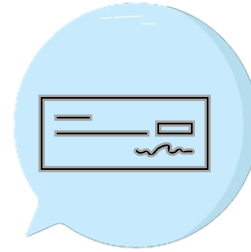
مخصّصات الخدمات
الخاصّة



مخصّصات الإعاقة
العامة والامتيازات
المستحقة



اللجنة الطبية



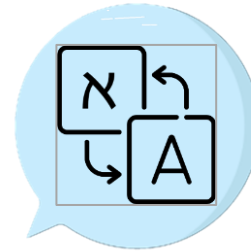
قانون لارون



تأشيرة وقوف
للسيارة



المواصلات
العامة



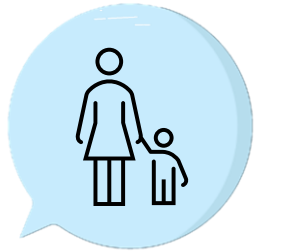
الترجمة والاتاحة



العمل



الانتقال من
مخصّصات
ولد معاق, لبالغ



الاعتماد على
الاخرين



4. مخصصات الإعاقة العامة والامتيازات المستحقة

• **الأشخاص الذين يتوجهون لمركز الاستعلامات بخصوص هذا الموضوع هم:** على الاغلب الأشخاص الذين يعانون من إعاقة جسدية, عقلية أو نفسية من جراء مرض, حادث أو عيب خلقي, والذي بسببه قد فقدوا أو تراجع قدرتهم على العمل, اكتساب الدخل أو الاندماج في سوق العمل. عادة ما يتوجهون عندما يريدون تقديم طلب للحصول على مخصصات الإعاقة العامة وليس لهم العلم بكيفية القيام بذلك.

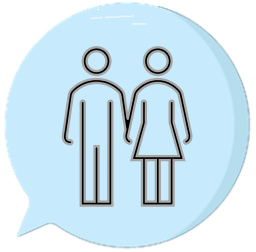
• **التوجهات الشائعة بخصوص هذا الموضوع تدور حول الأسئلة التالية:**

- **تقديم الطلب :** كيفية تقديم الطلب لتلقي المخصصات؟ لمن علينا التوجه؟ ما هي المستندات المطلوبة؟ أي المستندات ذات صلة التي تخص المرض الذي يعاني منه مقدم الطلب؟
- **سيرورة تقديم الطلب :** كيف تتم سيرورة تقديم الطلب؟
- **التغلب على الحواجز اللغوية :** كيفية التوجه لطلب مساعدة ومرافقة (الترجمة وتعبئة النماذج, ترجمة مستندات التابعة للتأمين الوطني)



توجهات شائعة

الضغط على العنوان , ينقلنا لشرح وافي عن الموضوع



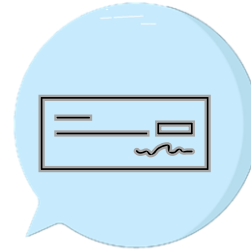
مخصّصات الخدمات
الخاصّة



مخصّصات الإعاقة
العامة والامتيازات
المستحقة



اللجنة الطبية



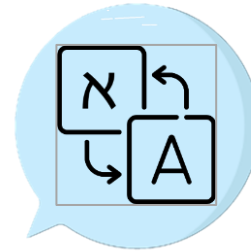
قانون لارون



تأشيرة وقوف
للسيارة



المواصلات
العامة



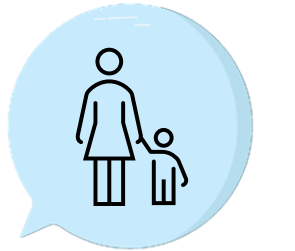
الترجمة والاتاحة



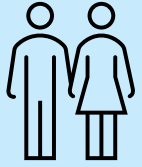
العمل



الانتقال من
مخصّصات
ولد معاق, لبالغ



الاعتماد على
الاخرين



5. مخصّصات الخدمات الخاصّة

- **الأشخاص الذين يتوجهون لمركز الاستعلامات بهذا الخصوص هم عادة** اشخاص بالغون (فوق سن 18) ، الذين يحتاجون إلى الكثير من المساعدة من شخص آخر للقيام بالوظائف اليومية الشخصية (ارتداء الملابس ، تناول الطعام ، الاستحمام ، وما إلى ذلك) أو الذين يحتاجون إلى إشراف ومراقبة مستمرة لمنع خطر الحياة على أنفسهم أو على الآخرين. يتوجهون إلينا عادة حتى قبل تقديم الطلب للحصول على الخدمات الخاصة للاستفسار عن إمكانية استحقاقهم ومعرفة ما هي الشروط اللازمة .

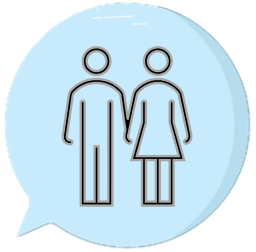
- **التوجهات الشائعة بخصوص هذا الموضوع تدور حول الأسئلة التالية :**

- هل تختلف هذه اللجنة عن اللجنة الطبية أم أنها ذاتها؟ (ليسوا على علم أن هذه لجنة منفصلة تماماً)
- ما هي الأمور التي من المهم معرفتها قبل تقديم الطلب للحصول على الخدمات الخاصة؟ (قد يكون هناك نقص أو زيادة في المخصّصات - حسب الحالة).
- كيف يتم تقديم طلب جديد عندما يحصل تدهور في الوضع الصحي؟ ماذا علينا ان نفعل ؟



توجهات شائعة

الضغط على العنوان , ينقلنا لشرح وافي عن الموضوع



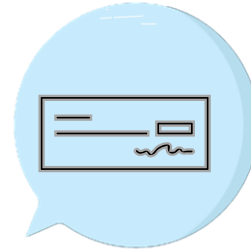
مخصّصات الخدمات
الخاصّة



مخصّصات الإعاقة
العامة والامتيازات
المستحقة



اللجنة الطبية



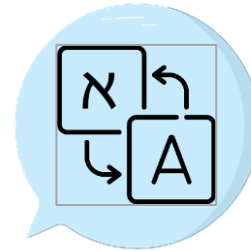
قانون لارون



تأشيرة وقوف
للسيارة



المواصلات
العامة



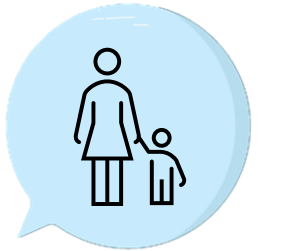
الترجمة والاتاحة



العمل



الانتقال من
مخصّصات
ولد معاق, لبالغ



الاعتماد على
الآخرين

6. الاعتماد على الآخرين



• **الأشخاص الذين يتوجهون لمركز الاستعلامات بهذا الخصوص هم عادة** اهالي لطفل يتعلق بمساعدة الآخرين للقيام بالوظائف الشخصية اليومية بصورة مختلفة واكثر بكثير من أبناء جيله. الاستحقاق هو مخصصات طفل معاق من سن 3 سنوات حتى سن 18 وثلاثة أشهر. في معظم الحالات ، يتم توجه الاهل حتى قبل تقديم الطلب للحصول على مخصصات طفل معاق وذلك للاستفهام بالنسبة للسيرورة المتبعة أو الاهل للأطفال الذين يتلقون بالفعل مخصصات طفل معاق ، ولكن بدون إضافة لمخصصات الاعتماد على الآخرين.

• التوجهات الشائعة بخصوص هذا الموضوع تدور حول الأسئلة التالية :

○ **بالنسبة لتقديم الطلب :** هل لدينا استحقاق ؟ كيفية تقديم الطلب ؟ ما هي المستندات التي علينا تعبئتها وماذا علينا تحضيره؟

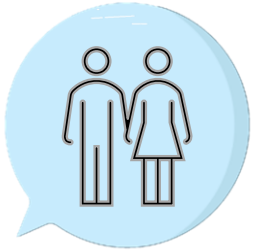


○ **التحضير للجنة :** ما الذي يجب التأكيد عليه في اللجنة ؟ ماذا علينا قوله بالنسبة للطفل او الاهل؟

○ **في حال ان الطفل يتلقى مخصصات إعاقة ولكنه لا يتلقى إضافة عن التعلق بالآخرين – كيف يتم تقديم الطلب؟**

توجهات شائعة

الضغط على العنوان , ينقلنا لشرح وافي عن الموضوع



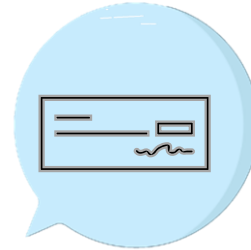
مخصّصات الخدمات
الخاصّة



مخصّصات الإعاقة
العامة والامتيازات
المستحقة



اللجنة الطبية



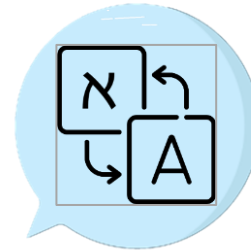
قانون لارون



تأشيرة وقوف
للسيارة



المواصلات
العامة



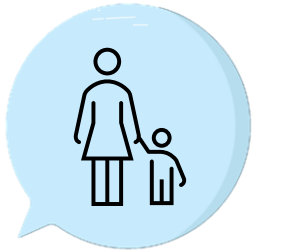
الترجمة والاتاحة



العمل



الانتقال من
مخصّصات
ولد معاق, لبالغ



الاعتماد على
الاخرين



7. الانتقال من مخصصات ولد معاق لبالغ

• **الأشخاص الذين يتوجهون لمركز الاستعلامات بهذا الخصوص هم عادة** أهالي لطفل يعاني من إعاقة ويشarf على سن 18 (أي أنه لم يعد قاصراً). حسب نص القانون , عند الاقتراب من جيل 18 عاماً يجب إعادة تقديم طلب لمخصصات الإعاقة , بما في ذلك تقديم مستندات طبية واجتياز لجنة طبية أيضاً. علي الاغلب يتوجه الاهل قبل بلوغ ابنهم سن 18 لضمان استمرارية دفع المخصصات . في بعض الأحيان لا يكون للأهل علم بذلك , مما يؤدي الى الغاء دفع المخصصات وعندها يضطرون لتقديم طلب لتجديدها.

• **التوجهات الشائعة بخصوص هذا الموضوع تدور حول الأسئلة التالية :**

○ ما هي الاستحقاقات ?

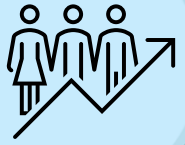
○ ما هي سيرورة الطلب? (سيرورة مماثلة لتقديم طلب مخصصات إعاقة عامة – بما انه اصبح بالغاً)



للمعلومات عبر موقع كل الحق

للمعلومات عبر موقع التأمين الوطني

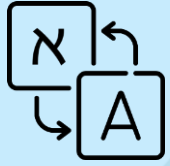
8. إمكانيات العمل لأشخاص ذوي إعاقة



- الأشخاص الذين يتوجهون لمركز الاستعلامات بهذا الخصوص هم عادة أشخاص ذوو إعاقة الذين يبحثون عن عمل ملائم وفقاً لوضعهم البدني أو النفسي . عادة ما يتوجهون إلينا لتوجيههم في البحث عن وظيفة.
- التوجهات الشائعة بخصوص هذا الموضوع تدور حول الأسئلة التالية :
 - لدي إعاقة وأريد ان أشتغل . هل هناك وظيفة ملائمة لشخص ذو إعاقة جسدية مثلي انا ؟
 - ما هو مدى الوظيفة الذي يمكنني العمل به حسب درجة العجز لدي؟
 - هل يمكنني البحث عن وظيفة ملائمة اذا كنت أعاني من إعاقة معينة؟



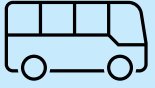
9. الترجمة واللاتاحة



- الأشخاص الذين يتوجهون لمركز الاستعلامات بهذا الخصوص هم عادة أولئك الذين لديهم صعوبة في اللغة والفهم (العربية والإنجليزية). عادة ما يكون طلبهم للمساعدة في ترجمة الرسائل التي تلقوها من التأمين الوطني أو عندما يريدون تقديم طلب ، ولديهم صعوبة في فهم ما هو مكتوب (بعض الوثائق مكتوبة بلغة عالية مما يصعب فهمها).
- التوجهات الشائعة بخصوص هذا الموضوع تدور حول الأسئلة التالية :
 - هل يمكنني الحصول على ترجمة للمستندات لتقديمها إلى التأمين الوطني؟
 - ماهي شروط الحصول على مترجم في اللجان الطبية؟



10. المواصلات العامة



• الأشخاص الذين يتوجهون لمركز الاستعلامات بهذا الخصوص هم عادة اشخاص ذوو إعاقة الذين يجدون صعوبة في التنقل بالمواصلات العامة

• التوجهات الشائعة بخصوص هذا الموضوع تدور حول الأسئلة التالية :

○ كنت في محطة الباص ولم يكن هناك رصيف متاح، ماذا يمكنني أن أفعل؟

لمزيد من القراءة بخصوص إتاحة محطات الباص – اضغط [هنا](#).

○ أين يمكنني شراء جهاز تحكم عن بعد للأنظمة الصوتية التي توفر التوجيه الصوتي في محطات الباص بمساعدة شهادة المكفوفين الخاصة بي؟

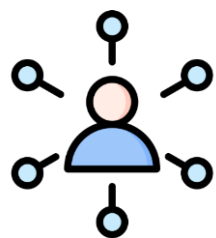
لمزيد من القراءة بهذا الخصوص – اضغط [هنا](#).



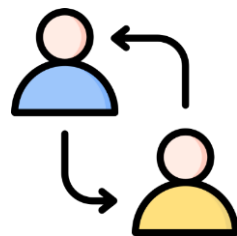
○ ما هي التخفيضات المستحقة لي عند استخدام المواصلات العامة ؟ لمزيد من القراءة بهذا الخصوص – اضغط [هنا](#).



التسويق و اعلام



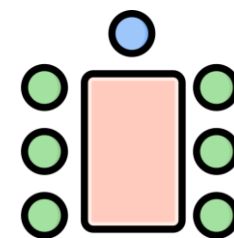
منصات التواصل
الاجتماعي



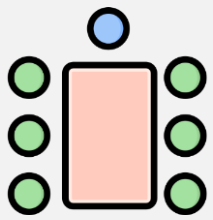
"من واحد لواحد"



شركاء

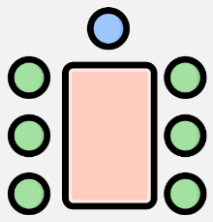


لقاءات اعلامية



لقاءات ترويج و عرض المركز

- تُدار اللقاءات على يد المُركز بهدف عرض الخدمات التي يقدمها المركز
- . تختلف مضامين اللقاء باختلاف جمهور الهدف
- الجمهور المستهدف بهذه اللقاءات هو :
 - الجمهور العام – هو جمهور الهدف بالنسبة لمركز الاستعلامات.
 - المؤسسات المحلية– التي تقدم خدمات لأشخاص ذوي إعاقة.
 - مهنيون – المتخصصون في مجال الأشخاص ذوي الإعاقة واستنفاد الاستحقاقات.



لقاءات ترويج وعرض المركز

- **تقام اللقاءات بالتعاون مع الجهات المختلفة العاملة في السلطة المحلية والتي تقدم خدمات لذوي الإعاقة وعائلاتهم ويتم تنفيذها بالتعاون مع اشخاص هم بمثابة حلقة وصل (وسطاء) بين المركز والأطر المختلفة .**
- **شراكة فاعلة مع قسم الرفاه الاجتماعي والسلطة المحلية المُشاركة في لقاءات ترويج المركز: من خلال المشاركة في فعاليات لعرض المركز امام الجمهور, تواصل مستمر مع الإدارة , لوحات إعلانية (فلاير) لعرض المركز والخ.**
- **عند انتهاء كل لقاء ، يتم إعداد قائمة بالمشاركين ، نتصل بكل واحد منهم ، نستمع اليهم ونقدم لهم الاستشارة .**



شركائنا

لكل مركز هناك العديد من الشركاء المحتملين كل حسب موقعه ، على سبيل المثال:

- ❑ اقسام الرفاه الاجتماعي
- ❑ السلطة المحلية
- ❑ الدوائر الحكومية
- ❑ مؤسسة التأمين الوطني
- ❑ أطر تشغيل
- ❑ موقع كل الحق
- ❑ مدارس تشمل صفوف دمج
- ❑ أقسام متخصصة في المستشفيات
- ❑ مراكز عيادة الطفل والام
- ❑ مراكز صحة الطفل
- ❑ مراكز العائلة

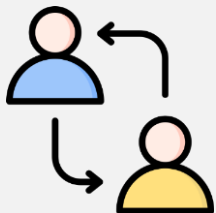
مع بداية العمل نقوم بمسح ميداني للتعرف على جميع الشركاء ومن ثم نقوم بعقد لقاءات تعارف وتواصل اولي معهم. بالإضافة لذلك من المهم ان نقوم بالمتابعة والتعرف على هيئات ومؤسسات جديدة وكذلك على أصحاب وظائف ذات صلة

"انا أحاول طوال الوقت الاطلاع على وجود هيئات او مراكز جديدة يتم فتحها , والمقصود هو من لهم صلة بجمهور الهدف"
هنا سليمان | مركزة



شركاء

- الشراكة الناجحة تكون بالتنسيق والعمل مع قسم الرفاه الاجتماعي , المؤسسات والخدمات البلدية وبالتواصل المستمر مع الاشخاص الذين هم بمثابة حلقة الوصل (الوسطاء) بيننا . كل ذلك بهدف عرض وتسويق خدمات المركز ويتم عن طريق محاضرة أو ورشة عمل ذات صلة لجمهور الهدف بالتعاون مع جميع الشركاء.
- الهدف من ذلك تعريف شركائنا بشكل موسع على مركز الاستعلامات والخدمات التي يقدمها وبناءً عليه يمكنهم إعطاء معلومات موثوقة وموسعة عن المركز لجمهور الهدف لديهم وبالتالي توجيههم لتلقي الخدمات في المركز .
- توثيق العلاقة مع الخدمات التي تعمل مع اشخاص ذوو إعاقة وأبناء عائلاتهم وتنسيق لقاء مع الوسيط. نقوم سوية مع ممثلي الأطر المختلفة بالتفكير في أوجه التعاون الممكنة. أحد أكثر أوجه التعاون هو ان يتم توجيه الأشخاص الذين يصلون الى تلك الأطر بطلب المرافقة في استنفاد الحقوق.

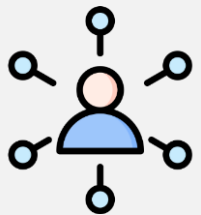


"من واحد لواحد"

- "من واحد لواحد" هي الطريقة الأكثر فاعلية ، حتى أكثر من الإعلانات ، لتسويق وترويج المركز. لان هذه الطريقة يعتمدها الأشخاص الذين قد تلقوا خدمة من المركز ، أو لا يزالون يتلقون الخدمة ، ويمكنهم إعطاء فكرة موثوقة من خلال تجربتهم الشخصية معنا.
- بالإضافة إلى ذلك ، يمكن للأشخاص الذين شاركوا في لقاءات العرض والتسويق ويعرفون أشخاص قد يكون هذا الموضوع مهماً بالنسبة لهم أو انهم معنيون به أن يمرروا المعلومات شفهيًا " من واحد لواحد ".

" بعد فترة ثلاث سنوات ، بدأت اتلقى توجهات شفوية من واحد لواحد "

ختام | مركزة



منصات التواصل الاجتماعي

- لمراكز الاستعلامات توجد صفحة على فيسبوك تُعلق بها منشورات هدفها وضع الخدمات في متناول يد الجميع كما وزيادة الوعي بالقضايا التي تهم المواطنين.
- كذلك فان المنشورات تعرض فعاليات المركز على تتم ارض الواقع وبذلك تساهم بتسويق الخدمات .
- من خلال وسائل التواصل الاجتماعي ، تتم دعوة الجمهور لحضور محاضرات وجهاً لوجه أو عن طريق تطبيق Zoom ، وبهذه الطريقة أيضًا يتم توسيع نطاق عرض المركز امام الجمهور.

الشركاء في اعداد الحقيقية

- روت يتسحاك شاروني -مديرة برامج جوينت إسرائيل نتخطى الإعاقة
- هنا سليمان- مركزة معلومات الناصرة
- ختام أبو شنب - مركزة معلومات طمرة
- ميراف سادوبسكي - تطوير طرق تعلم ,مفاتيح
- موران ادري - سيمون- تطوير ارشاد , مفاتيح



مع الامنيات
بالنجاح في
وظيفةكم

