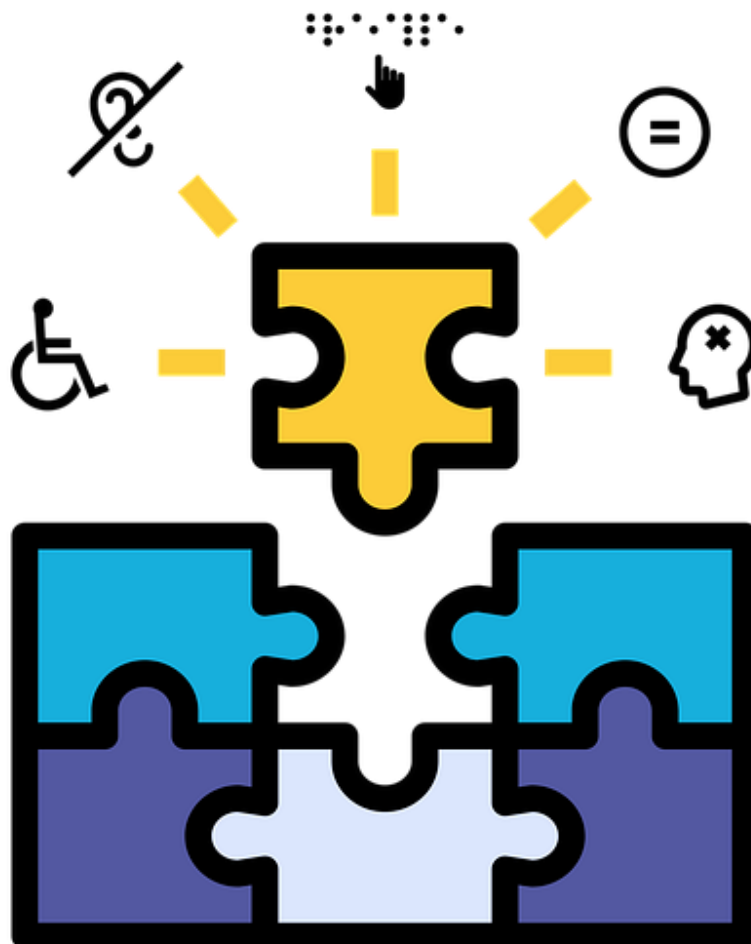


מרכזי מידע

לאנשים עם מוגבלות ובני
משפחותיהם בחברה הערבית

תפיסת ההפעלה





3 רקע ומטרות

6 שותפים ושותפויות

8 מבנה ארגוני

9 תפקיד הרכז האזורי

12 תפקיד הרכז הארצי

נספחים

13 נספח 1: מתווה להפעלת מרכזי מידע

14 נספח 2: הכשרת רכזים אזוריים

15 נספח 3: הגדרת תפקיד המתנדב

16 נספח 4: הכשרת מתנדבים

17 נספח 5: שאלות למתנדבים

17 נספח 6: תהליך טיפול בפנייה

18 נספח 7: טופס דיווח

19 נספח 8: טופס דיווח פעילות

19 נספח 9: רשימת מקורות מידע

20 נספח 10: טופס תיעוד מפגש חשיפה

20 נספח 11: חברי ועדת ביצוע אזורית

חוברת זו כתובה בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד והיא מיועדת לשני המינים במידה שווה

**רקע
ומטרות**

ידע ונגישות למידע הם כלים בסיסיים וחיוניים, המסייעים ומאפשרים לאנשים עם מוגבלות ובני משפחותיהם במיצוי זכויותיהם ובהשתלבות בחברה.

בחברה הערבית אנשים עם מוגבלות ובני משפחותיהם חווים נגישות מוגבלת למידע על זכויותיהם ואופן מימושן ולעיתים המידע כלל אינו נגיש להם. במיוחד חסרים אתרי אינטרנט בשפה הערבית, המיועדים לאנשים עם מוגבלות ומציגים את המידע בצורה בהירה. כמו כן, קיים מחסור בחומר מודפס, כגון עלונים וטופסי הסברה; רוב נותני השירות אינם דוברים את השפה הערבית ורבים מהמוסדות האחראים על זכויות ושירותים לא מעדכנים את אוכלוסיית היעד הערבית באשר לזכויותיה. היעדר הנגשה שפתית ותרבותית, כמו גם היעדר התאמות נגישות לאנשים עם מוגבלות בחברה הערבית מביאים למיצוי נמוך יחסית של זכויות ולצריכת שירותים מופחתת. כתוצאה מכך נפגע שילובם של אנשים עם מוגבלות בחברה ובקהילה. על רקע הפערים הללו הוקמו מרכזים למיצוי זכויות לאנשים עם מוגבלות והוחלט לקיים פיילוט להפעלתם בחברה הערבית.

התוכנית להפעלת מרכזי מידע לאנשים עם מוגבלות ובני משפחותם בחברה הערבית פותחה על ידי ג'וינט ישראל מעבר למגבלות' בשיתוף משרד הרווחה והביטחון החברתי (להלן משרד הרווחה), משרד הבריאות וקרן ביידר. התוכנית מציעה שירות אישי וקהילתי בתחום מיצוי זכויות לאנשים עם מוגבלות ולבני משפחותיהם. בשלב הפיילוט שלה וכחלק מבדיקה מקדימה הוקמו מרכזי מידע ביישובים: רהט, טמרה-כאבול, נצרת וטירה.

התוכנית החלה לפעול בשנת 2019 והמרכזים נפתחו בשנת 2020.

מטרות התוכנית



הגברת השימוש בשירותים
העומדים לרשותם של אנשים עם מוגבלות ובני משפחותיהם



הנגשת מידע ושירותים חדשים
לרשותם של אנשים עם מוגבלות ובני משפחותיהם



הגברת מיצוי זכויות וזכאויות חברתיות וכלכליות
לאנשים עם מוגבלות ובני משפחותיהם

עקרונות מרכזיים

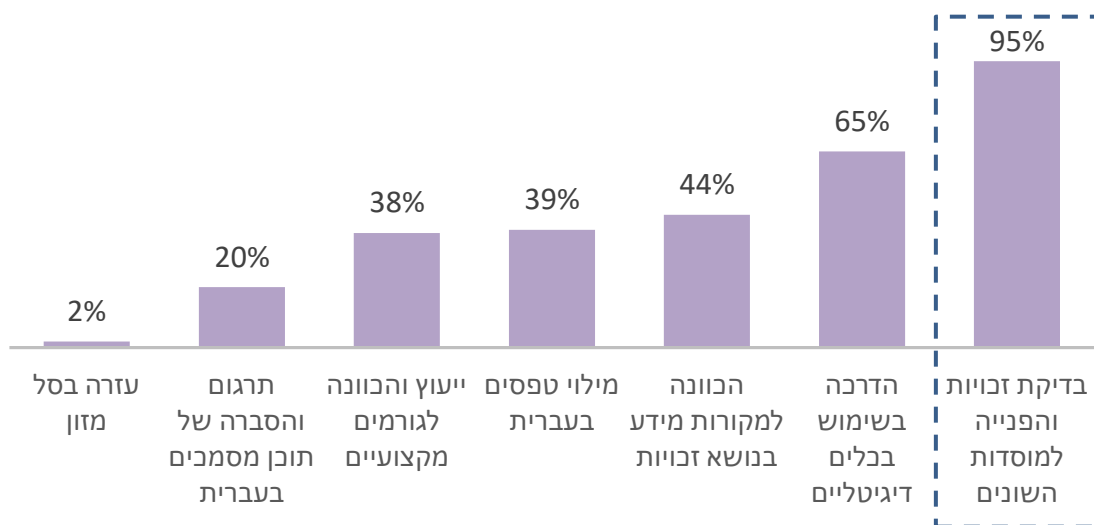
התוכנית מיועדת לתת מענה לכל סוגי המוגבלויות, הן של ילדים והן של בוגרים, ולבני משפחותיהם, והיא רלוונטית לכל מעגל החיים של האדם. דגש מיוחד ניתן לאספקת מידע באמצעים דיגיטליים נגישים – אתרי אינטרנט, רשתות חברתיות, דוא"ל ומסרונים. המידע מתווך לפונים על ידי עובדי ומתנדבי התוכנית כדי לאפשר להם ליישמו בצורה מיטבית.

התוכנית מבוססת על תפיסה קהילתית, לפיה כל גורמי התמיכה והסיוע בקהילה נדרשים לפעול יחד בשיתוף פעולה לטובת התושב. הצלחת התוכנית תלויה ביכולתו של המרכז ליצור תיאום בין כל מערכות התמיכה והסיוע באזור ובכך לתת למקבל השירות את המענה הטוב ביותר לצרכים שלו.

מחקר מלווה

התוכנית מלווה במחקר מלווה¹, שמטרתו לבחון את ביצועיה ויעילותה ביחס למטרות. להלן נתונים אחדים מתוך המחקר:

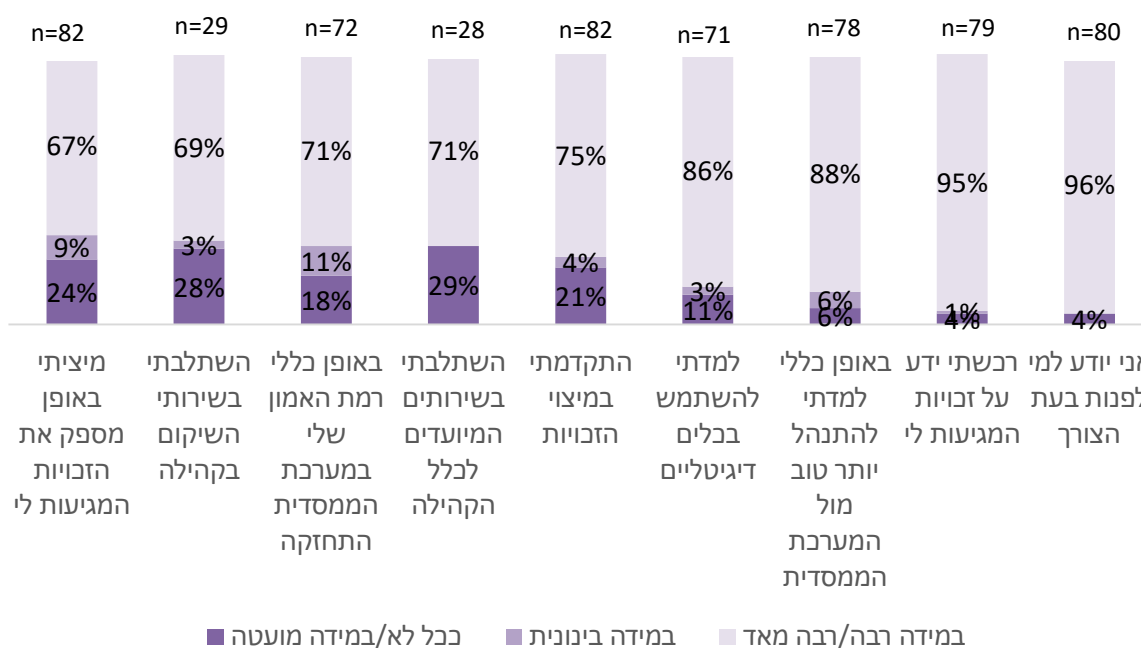
השירות הניתן על ידי הרכז/ת



*חלק מן המשיבים ציינו יותר מתשובה אחת, ועל כן סיכום האחוזים עולה על 100%.

¹ מפורט במסמך נפרד.

תרומת השירות בהיבטים שונים



מהתרשים עולה, כי התרומות הבולטות של השירות הניתן במרכז הן **בהכוונת מקבלי השירות לגורמים שאליהם ניתן לפנות בעת הצורך ובמתן מידע על זכויות**. שיעור גבוה מן המשיבים דיווח, כי **למדו להתנהל טוב יותר מול הממסד ולהשתמש בכלים דיגיטליים**. עוד עולה מן התרשים, כי אחוז לא מבטל מן המשיבים **מיצו את זכויותיהם** במסגרת השירות שניתן להם.

שותפים שותפיות

התוכנית פותחה ומנוהלת על ידי ג'וינט 'ישראל מעבר למגבלות', משרד הרווחה, משרד הבריאות וקרן ביידר ומופעלת על ידי קרן וארגון 'מסירה', הפועל כגוף המפעיל של התוכנית באמצעות העסקת הרכזים האזוריים. בנוסף לכך, לתוכנית שותפים ארגונים וגורמים נוספים, כגון: 'כל זכות', המוסד לביטוח לאומי, משרד המשפטים ועמותת 'קשר'.

ברמה המקומית, התוכנית פועלת בתיאום עם ארגונים מקומיים רלוונטיים ובשיתוף פעולה עם מחלקות הרווחה, החינוך, הבריאות, הביטוח הלאומי והרשות המקומית. זאת באמצעות ועדות ביצוע אזוריות.

משרד הבריאות ומשרד הרווחה

משרדי הבריאות והרווחה הם שותפים מרכזיים בתוכנית. נציגי המשרדים יושבים בוועדת ההיגוי הארצית ולוקחים חלק בניהול השוטף של התוכנית ובבניית תפיסת ההפעלה.

הטיפול בתחום המוגבלויות מתחלק בין שני משרדים אלו, כאשר משרד הבריאות מטפל בכל תחום בריאות הנפש, ומשרד הרווחה מטפל ביתר המוגבלויות. מרכזי המידע מהווים נקודת ממשק בין תחום הרווחה לתחום הבריאות ולכן יש ביכולתם לסייע למגוון רחב של אוכלוסיות במגוון רחב של צרכים. ערך מוסף ייחודי קיים לאנשים עם תחלואה כפולה אשר עלולים 'ליפול בין הכיסאות' בגלל הקושי במציאת הגורם המטפל הנכון עבורם.

"היום מגיעות אלינו גם משפחות שלא עם מוגבלות נפשית. במקום להעביר אותן לרווחה שילכו שם לאיבוד, אני מפנה אותן למרכז המידע והן מקבלות מלא שירותים ומענה מדויק לצרכיהם מבחינת זכויות. זה מקל עליהן מאוד. מרכזי המידע נהיו כתובת לכל דבר בעניין זכויות ומוגבלויות."

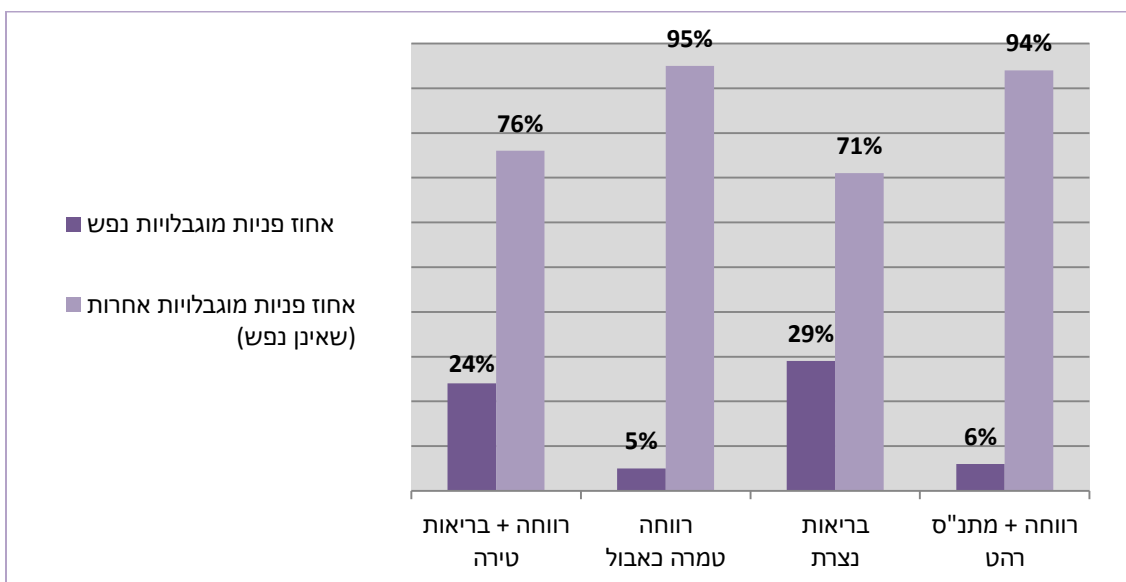
רכזת מרכז
לבריאות הנפש

"בכל ישיבה אני מספרת כמה חשוב ונחוץ המרכז הזה מבחינת צרכים של התושבים ובמקרה הזה ההורים שמגיעים אלי למרכז. כל יום את לומדת כמה שבחברה שלנו עדיין לא מבינים זכויות, לא מבינים טכנולוגיה, לא מסוגלים לעשות מעקב על פניותיהם וזכויותיהם."

עו"ס מוגבלויות

במסגרת הפיילוט הוקמו מרכזי המידע בתוך תשתיות קיימות של משרד הבריאות ומשרד הרווחה. מיקום מרכזי המידע בתוך תשתיות אלו נעשה במטרה לשלבם כחלק מהשירותים הקיימים הניתנים לקהילה ובכך להגדיל את החשיפה שהם מקבלים ולקדם את פעילותם.

על בסיס הניסיון המצטבר של הפעלת המרכזים ניתן לראות, כי למיקום המרכז יש השפעה לגבי סוג הפניות המתקבלות בו. במהלך הפיילוט הסתבר, שברשויות שבהן המרכזים מוקמו באופן מלא או חלקי בתוך תשתיות של משרד הבריאות התבצעו יותר פניות בתחום בריאות הנפש. זאת ביחס למרכזים אחרים שמוקמו בתשתיות של משרד הרווחה.



*הנתונים המוצגים נכונים ליוני 2022.

מסירה

קרן וארגון 'מסירה' פועלים לסיוע לאנשים עם מוגבלויות בחברה הערבית בישראל (ע"ר). הארגון משמש כגוף מפעיל לתוכנית במסגרת הפיילוט, כאשר הרכזים האזוריים מועסקים דרכו. קרן 'מסירה' מהווה שותף משמעותי לתוכנית בשל היותה גוף מרכזי עבור אנשים עם מוגבלות בחברה הערבית.

כל זכות

התוכנית עובדת בשיתוף עם אתר 'כל זכות', המהווה פלטפורמה לקבלת מידע בנושא מיצוי זכויות. האינטראקציה עם האתר כוללת תרגום של תכנים, התאמתם לאוכלוסיית היעד והפניה של קישורים חיצוניים מאתר 'כל זכות' לאתרים אחרים הרלוונטיים לאוכלוסייה. כמו כן, 'כל זכות' מספקים לתוכנית הדרכות בנושא חיפוש מידע באתר והגברת ההתמצאות בו.

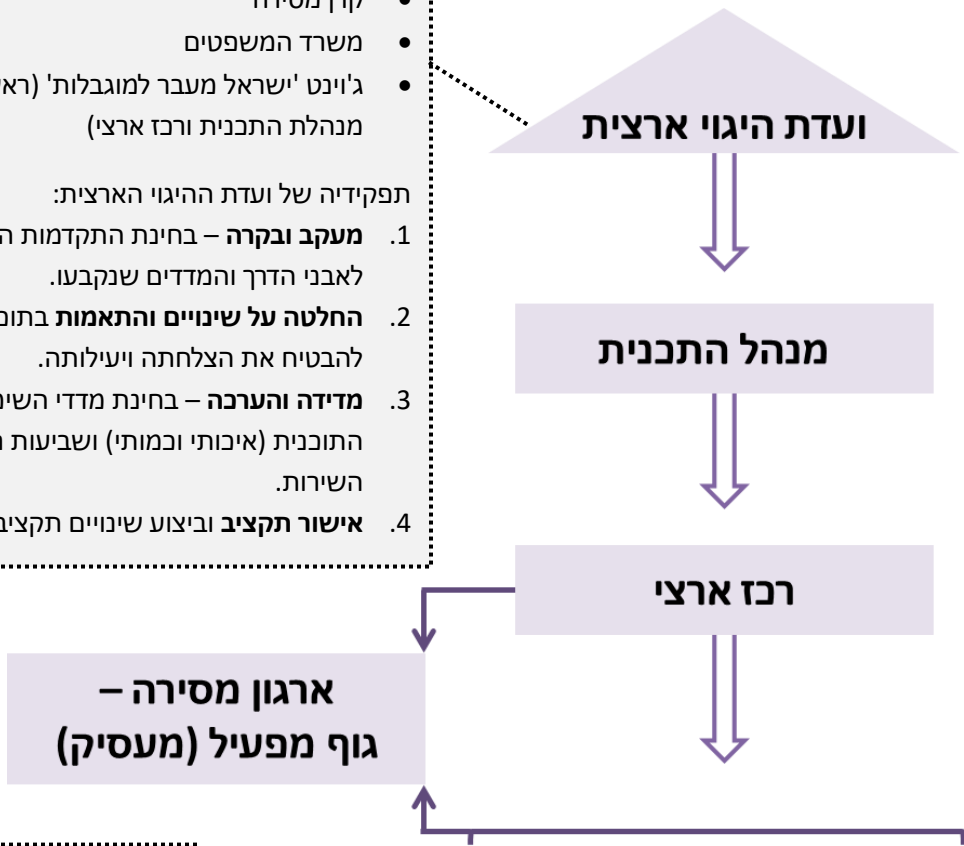
מבנה ארגוני

התוכנית פועלת במתכונת של גוף מטה ויחידות שטח (מרכזי מידע), הפזורות ברשויות השונות. במרכז המידע עובדים רכז אזורי ומתנדבים. מטה התוכנית מקיים ועדות היגוי, שתפקידן התוויית מדיניות ופיתוח תכנים המיועדים לתמוך בעשייה של מרכזי המידע.

מודל עבודה מקצועי

כל רכז אזורי נדרש להקים ולהפעיל

- ועדת ההיגוי הארצית מורכבת מנציגי השותפים:**
- משרד הבריאות
 - משרד הרווחה
 - קרן ביידר
 - קרן מסירה
 - משרד המשפטים
 - ג'וינט 'ישראל מעבר למוגבלות' (ראש תחום, מנהלת התכנית ורכז ארצי)
- תפקידיה של ועדת ההיגוי הארצית:
1. **מעקב ובקרה** – בחינת התקדמות המיזם בהתאם לאבני הדרך והמדדים שנקבעו.
 2. **החלטה על שינויים והתאמות** בתוכנית במטרה להבטיח את הצלחתה ויעילותה.
 3. **מדידה והערכה** – בחינת מדדי השימוש בשירותי התוכנית (איכותי וכמותי) ושביעות רצון מקבלי השירות.
 4. **אישור תקציב** וביצוע שינויים תקציביים נדרשים.



- ועדת ביצוע אזורית, המורכבת מנציגי הרווחה והבריאות לצד שותפים מקומיים.** ועדה זו משמשת את הרכז ככלי עבודה מרכזי המאפשר תיאום וסינכרון בין הגורמים השונים, קידום שיתופי פעולה ועל ידי כך מתן מענה מיטבי למקבלי השירות.



תפקיד
הרכז
האזורי

הרכז האזורי הוא בעל התפקיד העיקרי במרכז המידע. הוא אחראי על הקמתו, ניהולו ותפעולו השוטף, כמו גם על פיתוחו וחיבורו לגורמים אזוריים.

תפיסת העבודה של הרכז מבוססת על שלושה עקרונות:

1. מתן מענה לפונים בתחום מיצוי זכויות.
2. מעקב אחר הפניות עד להשלמת תהליך מיצוי הזכויות.
3. מתן כלים וידע בתחום מיצוי זכויות, המעודדים אנשים עם מוגבלות ובני משפחותיהם למצות את זכויותיהם באופן עצמאי ומאפשרים להם לעשות זאת.

תחומי האחריות של הרכז

הקמת מרכז המידע



- איסוף מידע ומיפוי כלל הגופים והמסגרות אשר נותנים מענה לאנשים עם מוגבלות באזור – באמצעות מחלקות הרווחה וגורמי שטח (אנשי מקצוע, משפחות).
- יצירת קשר ראשוני עם הגופים והמסגרות והגדרת אנשי קשר.
- הצגת מטרות מרכז המידע ופעילותו.
- איסוף מידע מפורט על המסגרות – סוגי אוכלוסייה, פעילויות וכדומה.
- הגדרת שיתופי פעולה אפשריים.
- ביסוס ערוצי קשר ודרכי הפניה מהמסגרות למרכז המידע.
- תיאום הכשרות רלוונטיות לאנשי המקצוע במסגרות.
- פרסום ושיווק המרכז בקרב קהל היעד.

טיפול בפניות



- מענה טלפוני לפונים – קבלת פניות וחיפוש מידע רלוונטי נקודתי.
- ליווי הפונים ובני משפחותיהם בכל תהליך מיצוי הזכויות, תוך הנגשת המידע.
- איתור זכויות נוספות שמגיעות לפונה (גם אם הוא לא פנה ישירות לגביהן).
- תיעוד הפניות בטפסים המיועדים לכך לצורכי מעקב ומתן מענה מלא.
- הפצת מידע בתחום מיצוי זכויות לאנשים עם מוגבלות.
- הגדלת מעגלי המידע, השותפים, הלקוחות והזכויות באופן מתמיד ומתפתח.

יוזמה והפצת הידע



- גיוס פניות להגדלת מעגל הידע על זכויות לאנשים עם מוגבלות.
- קידום יוזמות, חשיפה והרצאות לשיווק ולהסברה: לאוכלוסייה ביישוב, לגורמי התמיכה והסיוע ולאנשי מקצוע.
- העלאת תחום הזכויות לאנשים עם מוגבלות על סדר היום האזורי לשם קידום מיצויין בכלל תחומי העשייה.
- יצירה ושימור שיתופי פעולה עם גורמים ממשלתיים ומקומיים: יוזמה ופרואקטיביות בחיפוש מידע חדש ומעודכן וביצירת חיבורים ושיתופי פעולה ביישוב וברשות.

ניהול



- ניהול המרכז ומעקב אחר התנהלותו, כולל הקמה וריכוז ועדת ביצוע אזורית.²
- ניהול והובלת צוות המתנדבים:³ גיוס, מיון וביצוע ראיונות, הנחיה וליווי, הערכה ובקרה.
- דיווח חודשי במטרה לספק תמונת מצב על הנעשה במרכז. הטופס כולל מידע על טיפול בפניות, פעילויות קהילתיות ועבודה עם מתנדבים.
- תכנון, כתיבה וביצוע תוכנית עבודה חודשית, לרבות עמידה ביעדים.



תפקיד הרכז מצריך יכולות בין-אישיות טובות, שיאפשרו לו ליצור חיבור אישי לקהילה ולאנשי הקשר האזוריים. בנוסף לכך, התפקיד מחייב יוזמה ויצירתיות הן בחיפוש מידע והן ביצירת חיבורים ושיתופי פעולה אזוריים.

² ראו פירוט על ועדת ביצוע אזורית במסגרת תיאור מודל העבודה המקצועי.
³ ראו הרחבה בהמשך.

הכשרה והדרכה

בתחילת התוכנית פותחה עבור הרכזים **תוכנית הכשרה**⁴ בת שמונה מפגשים. התוכנית מאפשרת היכרות עם הגופים שאיתם הרכז נמצא בקשר במהלך עבודתו, פיתוח האוריינות הדיגיטלית בנושא מיצוי זכויות ועבודה עם מתנדבים ושותפויות.

לאור העובדה שביצוע תוכנית ההכשרה מצריך תשומות רבות, היא תבוצע רק במקרים שבהם יש מספר גדול של רכזים שנכנסים לתפקיד באותו הזמן.

במצבים של תחלופה שוטפת, רכזים אזוריים שנכנסים לתפקיד מקבלים **ערכת למידה והכשרה דיגיטלית**,⁵ הכוללת: רקע על התוכנית, פירוט תפקידי הרכז, פירוט תהליך העבודה, פניות נפוצות ואמצעי שיווק וחשיפה. במהלך התפקיד ניתן לכל רכז אזורי מענה וליווי שוטף על ידי הרכז הארצי, באמצעות מפגשי צוות חודשיים ומפגשים אישיים ברמה שבועית. בנוסף לכך, מתקיימות פעילויות למידה תקופתיות בנושאים מקצועיים, שמטרתן לשמר ולפתח את הכשירות המקצועית של הרכזים.

דיווח ובקרה

הרכז האזורי ממלא מדי חודש טופס דיווח⁶ על פעילות המרכז ומגיש אותו לרכז הארצי במטרה לספק תמונת מצב עדכנית. הטופס כולל מידע על הטיפול בפניות, פעילויות קהילתיות ועבודה עם מתנדבים.

ניהול מתנדבים

במטרה לספק מענה יעיל לפניות התושבים, מרכזי המידע מגייסים מתנדבים אזוריים. המתנדבים מהווים מרכיב נוסף שמחבר את מרכז המידע לקהילה ומאפשר חשיפה רחבה יותר של פעילותו. המשימה המרכזית של המתנדבים היא לסייע במענה ראשוני לפניות טלפוניות וכן לסייע לרכז בחיפוש מידע. הרכז יכול להיעזר במתנדבים בתחומים נוספים, בהתאם ליכולות ולכישורים של כל מתנדב מול כלל משימות המרכז: שיווק, שמירה על קשר עם פונים ועם מוסדות, תמיכה טכנית, ועוד.

- גיוס המתנדבים: מתבצע על ידי הרכז באמצעות פרסום אזורי בתקשורת המקומית וברשתות החברתיות.
- ליווי המתנדבים והכשרתם: הרכז אחראי לקיים פגישות צוות עם המתנדבים, שבהן מתרגלים מענה לטלפונים, מיומנויות לחיפוש מידע ודרכי טיפול בפניות. בנוסף לכך, הרכז אחראי לקיים שיחה אישית עם כל מתנדב במטרה לתמוך בו כאשר הוא זקוק לסייע.

⁴ ראו נספח 2 – תוכנית הכשרת רכזים אזוריים.

⁵ קיימת כקובץ נפרד ומכילה קישורים למקורות מידע מתעדכנים.

⁶ ראו נספח 8 – טופס דיווח פעילות.

הרכז הארצי הוא החולייה המקשרת בין מטה התוכנית לבין השטח ומשמש כסמכות המקצועית והניהולית עבור צוות הרכזים האזוריים.

תפקיד הרכז הארצי

תחומי אחריותו

- ☑ הדרכה וליווי שוטף של הרכזים האזוריים.
- ☑ קיום מפגש רכזים חודשי, שמטרותיו:
 - העלאת צרכים ודיון בשאלות ובנושאים מהשטח הדורשים מענה.
 - חשיבה משותפת על תהליכי העבודה במרכזי המידע.
 - בניית כלים המסייעים בעבודה השוטפת.
 - שיתוף בהצלחות ובאתגרים מהשטח ויצירת שיח עמיתים תומך.
- ☑ יצירה וניהול פלטפורמה להתייעצויות שוטפות.
- ☑ איתור תחומי ליבה חדשים ופיתוח שירותים קיימים הקשורים למיצוי זכויות של אנשים עם מוגבלות.
- ☑ מעקב, בקרה ופיקוח על שעות העבודה של הרכזים והמתנדבים.
- ☑ תכלול הנתונים והמידע המתקבלים מכל המרכזים לכדי תוצרים המאפשרים הערכה, למידה וקבלת החלטות מושכלת.
- ☑ השתתפות בוועדת ההיגוי הארצית.



נספח 1 – מתווה להפעלת מרכזי מידע

נספחים

תהליך העבודה

1. איתור רשויות שיש בהן שירותי קהילה, אשר מרכז המידע יכול להשתלב במסגרתם. לאחר האיתור – קבלת החלטה על ידי משרד הרווחה, משרד הבריאות וג'וינט ישראל מעבר למגבלות'.
2. קבלת הסכמתן של הרשויות להשתתף בפילוט לשילוב מרכז המידע בשירותי הקהילה.
3. התחייבות הרשות להקצאת מקום פיזי להפעלת מרכז המידע, בהתאמה לדרישות.
4. בחירת כוח אדם מתאים לתפקיד הרכז הארצי ולתפקידי הרכזים האזוריים.
5. מתן הכשרות מקצועיות לרכזים האזוריים.
6. כינון ועדות ביצוע מקומיות.
7. הפעלת השירות.

מרחב פיזי למרכז המידע

באחריות הרשות המקומית / היחידה שבמסגרתה פועל המרכז (מבנה משרד הרווחה / מרכז המשפחה) להקצות למרכז המידע חדר עם שולחן עבודה, מחשב, קו טלפון, חיבור לאינטרנט, ארבע כיסאות (לכל הפחות) ושילוט מתאים ובולט. על המקום להיות מונגש פיזית ושפתית. באחריות ג'וינט ישראל לספק למרכז המידע מחשב נייד ותקציב כיבוד.

כוח אדם

- מנהל ארצי.
- ארבעה חצאי תקנים לרכזים אזוריים.
- 10-8 מתנדבים בשנה, לאורך כל התוכנית.

הכשרות והדרכות

- הרכז הארצי מדריך ומלווה את הרכזים האזוריים באופן שוטף.
- הרכז הארצי אחראי לשמירה על כשירות הרכזים והמתנדבים באמצעות מפגשים קבועים.
- במסגרת התוכנית פותחה הכשרה פנים-אל-פנים לרכזים ולמתנדבים. בהמשך, בהתאם לצורך של קליטת עובדים חדשים, פותחה גם ערכת למידה.

מבנה התקציב

1. מנהל תוכנית ארצי (50%).
2. ארבע חצאי משרות לרכזים מקומיים / אזוריים.
3. מחשבים ניידים.
4. מכשירי טלפון ניידים.
5. מתנדבים, תחזוקה והכשרות.

6. פרסום.
7. שילוט.
8. תקצוב לכיבוד חודשי.
9. תרגום חומרים לשפה הערבית.
10. קיום יום עיון.
11. בניית פלטפורמה דיגיטלית לאיסוף מידע במרחב העבודה.
12. קיום סדנאות הכשרה לרכזים ולמתנדבים.

נספח 2 – הכשרת רכזים אזוריים

הכשרת הרכזים האזוריים מתבצעת אחת לשנה, וכוללת שמונה מפגשים בני שש שעות כל אחד, כמפורט:

- | | |
|--------|--|
| מפגש 1 | היכרות עם משרד הבריאות, ומודל מרכזי זכויות בבתי חולים. |
| מפגש 2 | היכרות עם משרד הבריאות, אגף השיקום, ועם אתר 'כל זכות'. |
| מפגש 3 | אוריינות דיגיטלית בהקשר של מיצוי זכויות. |
| מפגש 4 | היכרות עם משרד הרווחה ומינהל מוגבלויות. |
| מפגש 5 | היכרות עם הדיור הנתמך, עם תסמונת האוטיזם והספקטרום האוטיסטי. |
| מפגש 6 | היכרות עם המוסד לביטוח לאומי והשירותים לאנשים עם מוגבלויות. |
| מפגש 7 | היכרות עם ג'וינט אשלים ועם משרד המשפטים, הנציבות לשוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות. |
| מפגש 8 | עבודה עם מתנדבים ושותפויות. |
- אשכול 1:** מידע-מוגבלויות: מבוא והיכרות עם סוגי המוגבלויות. היכרות עם ארגונים, שירותים ומשאבים לפי רצף גילאים.
- אשכול 2:** מודל מרכזי מידע: היכרות עם תוכניות קיימות בתחום מרכזי מידע ומיצוי זכויות.
- אשכול 3:** עבודה עם מתנדבים.
- אשכול 4:** אוריינות דיגיטלית.
- אשכול 5:** שותפויות ושיתופי פעולה.

רכזים אזוריים שנכנסים לתפקיד לאחר ההכשרה הנ"ל, מקבלים **ערכת למידה והכשרה דיגיטלית**, הכוללת: רקע על התוכנית, פירוט של תפקידי הרכז, פירוט תהליך העבודה, פניות נפוצות, אמצעי שיווק וחישיפה.

נספח 3 – הגדרת תפקידי המתנדב

תפקידי המתנדב

- מענה טלפוני לפונים או מענה פנים-אל-פנים – מתן מידע, ייעוץ ותמיכה לאנשים עם מוגבלויות, בני משפחותיהם ואנשי מקצוע.
- גיוס, עדכון והפצת מידע בתחום הנכויות.
- שיווק ויחסי ציבור.
- ליווי הפונים ובני משפחותיהם.
- תיעוד הפניות באמצעות הטפסים המוצעים של התוכנית.

היקף ההתנדבות

מכל מתנדב נדרשת התחייבות ל-

- קורס הכשרה, הכולל חמש מפגשים, שלוש שעות כל מפגש.
- ההכשרה כוללת את התכנים הבאים: זכויות ושירותים לאנשים עם מוגבלויות, מודלים של התנדבות בחברה הערבית, סימולציה וניהול פניות, הגדרת ההתנדבות ותפקיד המתנדב, תיעוד פניות ושיווק.⁷
- לפחות יום התנדבות שבועי (ארבע שעות שבועיות).
- השתתפות בישיבות הדרכת צוות פעם בשבועיים.
- עדיפות להתחייבות לשנת התנדבות לפחות.
- ליווי והדרכה על ידי רכז התוכנית.

כישורים נדרשים

- ערבית שפת אם.
- מחויבות לזכויות אדם ולפעילות למען שינוי חברתי.
- יחסי אנוש מעולים ומיומנויות תקשורת: הקשבה, אמפתיה, ניהול דיאלוג.
- מוטיבציה והתמדה: זמינות לקורס הכשרה.
- יוזמה, אחריות, דייקנות ושמירה על סודיות.
- יכולת עבודה בצוות ובאופן עצמאי.
- אדם עם מוגבלות או הורה לאדם עם מוגבלות או קרבת משפחה לאדם עם נכות – יתרון.
- ניסיון בעבודה עם אנשים.
- שליטה בשפה העברית – יתרון.
- התמצאות בשימושי מחשב-אינטרנט – יתרון.

⁷ ראו פירוט על תוכני ההכשרה בנספח 4: הכשרת מתנדבים.

נספח 4 – הכשרת המתנדבים

אשכול 1: מידע על מוגבלויות

- היכרות עם סוגי המוגבלויות.
- היכרות עם ארגונים, שירותים ומשאבים לפי רצף גילאים.

אשכול 2: היכרות עם השירותים הקיימים

- מיפוי שירותים בקהילה.
- הרצאות.
- סיורים.

אשכול 3: מודל התערבות בתחום סיוע ומתן מידע

- היכרות עם תוכניות של מרכזי סיוע ומתן מידע.
- בניית מודל התנדבות תוך מערבות בקהילה.

אשכול 4: בניית תוכנית עבודה אופרטיבית

תוכנית הכשרת מתנדבים – לוח זמנים:

מפגש 1	היכרות + זכויות ושירותים לאנשים עם מוגבלויות – כללי.
מפגש 2	גיבוש הקבוצה. למה בחרתי להיות מתנדב? מבוא למבנה החברה הערבית, מודלים של התנדבות בחברה הערבית.
מפגש 3	זכויות אנשים עם מוגבלות חושית, נפשית, שכלית. סימולציה וניהול פניות.
מפגש 4	הגדרת ההתנדבות ותפקיד המתנדב. מעגל החיים של המתנדב. חובותיו וזכויותיו של המתנדב ומה ביניהן.
מפגש 5	תיעוד פניות ושיווק. אחרי ההכשרה, איש מקומי כמתנדב/ב... סיכום.

נספח 5 – שאלות למתנדבים

1. שם.
2. גיל.
3. מאיפה את/ה בארץ?
4. ספרי/י על עצמך.
5. האם את/ה מכיר/ה את מרכזי מידע? מאיפה הגעת אלינו?
6. מה הסיבה שבגללה את/ה רוצה להתנדב? האם התנדבת בעבר ואיפה?
7. מדוע בחרת במרכזי מידע אשר נותנים מענה לאנשים עם מוגבלות כמקום להתנדבות?
8. מה את/ה מכיר/ה על עולמם של אנשים עם מוגבלות?
9. לפעמים חובתנו ללוות ולסייע לאנשים עם מוגבלות ובני משפחותיהם במוסדות השונים, האם את/ה מוכן/ה ללוות אותם?
10. מה מידת הזמינות שלך?
11. הסברנו קודם על הכשרת מתנדבים, אשר כוללת ארבעה עד חמישה מפגשים, שמטרתם להגביר את הידע והמודעות לעולם המוגבלויות וחשיפה למרכזי המידע ואופן העבודה שלנו. אילו ימים ושעות מתאימים לך?

נספח 6 – תהליך טיפול בפנייה

1. **שיחה ראשונית – אינטייק:** מטרת השיחה לקבל מידע רחב ככל הניתן על מהות הפנייה ועל הפונה כדי לאפשר ליווי מקיף, המספק מענה לכלל הזכויות הרלוונטיות לפונה.
השיחה מתבצעת על בסיס טופס דיווח⁸ שבו ממלאים את המידע על הפונה. הטופס מסייע לרכז לבחון האם הפונה זקוק לשירותים נוספים מלבד הנושא שבגינו פנה למרכז. כמו כן, במהלך השיחה הראשונה יסופק לפונה מידע כללי בתחומים הרלוונטיים עבורו. על בסיס מידע זה ינוהל הקשר השוטף בהמשך.
פניות מגיעות למרכז המידע באופן טלפוני, באמצעות מפגשי החשיפה שהרכז יוזם, או דרך הפניה של גורמים מקצועיים.
2. **טיפול בפנייה:** מתבצע בהתאם לצרכים הייחודיים של כל פונה, תוך הקפדה על מעקב אחרי התקדמות הטיפול ושמירה על קשר שוטף עם הפונה. לרוב הטיפול והליווי יתבצעו טלפונית. רק אם יש קושי בהבנה בטלפון, מורכבות טכנולוגית או בקשה נקודתית של הפונה – תתואם פגישה פנים-אל-פנים.
לצורך הטיפול בפנייה הרכז נעזר במקורות מידע⁹ שונים העומדים לרשותו וכן בגורמים נוספים – אנשי מקצוע ברמה האזורית והארצית וצוות הרכזים האזוריים.

⁸ ראו נספח 7 – טופס דיווח.
⁹ ראו נספח 9 – רשימת מקורות מידע.

3. תיעוד, מעקב ובקרה: מרכז המידע מקיים תיעוד ומעקב אחר הפניות שהגיעו לטיפולו וכן תיעוד של המענה שניתן. כל פנייה מתועדת במערכת המידע וכוללת את פרטי הפונה, פרטי הפנייה, אופן הטיפול ומעקב אחרי התקדמות הטיפול (סטטוס). מערך התיעוד מחייב שמירה על פרטיות ואבטחת מידע. המעקב אחר הפניות מתבצע באופן יזום כדי לבחון את סטטוס הטיפול בפנייה ולסייע במידת הצורך. מטרת המרכז היא לא רק לספק מידע או לתת מענה לפנייה, אלא לקדם את הפונה ולסייע לו ולבני משפחתו למצות את כל הזכויות שהם זכאים להן.

נספח 7 – טופס דיווח

שם	
תאריך	
טלפון	
שם האדם עם המוגבלות	
קשר עם האדם המוגבלות	
מגורים / יישוב	
דירה:	בבעלות / השכרה / שותפות
קצבת נכות	
תעסוקה	
השכלה	
רמת נייחות	
סוג מגבלה:	<input type="checkbox"/> אוטיזם והספקטרום האוטיסטי <input type="checkbox"/> הפרעות קשב וריכוז <input type="checkbox"/> מגבלה נפשית <input type="checkbox"/> מגבלה פיזית <input type="checkbox"/> מגבלה שכלית התפתחותית / הנמכה קוגניטיבית <input type="checkbox"/> מגבלת ראייה <input type="checkbox"/> מגבלת שמיעה <input type="checkbox"/> מחלות כרוניות (סכרת, סרטן)
צורך בחונכות / פעילות חברתית	
צורך בחיבור לגורמים	
צורך בליווי מקצועי	
דרך פנייה / גורם מפנה	
סטטוס	
אחר	
גורם מטפל	
פרטי ייעוץ	

* במקור הטופס על גבי גיליון Excel

נספח 8 – טופס דיווח פעילות

מרכז המידע: _____ רכז/ת: _____

זמן מוקדש לנושא ב- %	אתגרים	הצלחות	סטטוס	משימות
				טיפול בפניות
				פעילות קהילתית
				מתנדבים
				פגישה עם מנהלת מרכז המשפחה
				ועדת היגוי מקומית

נספח 9 – רשימת מקורות מידע

לרשות הרכז עומדים מגוון גורמי מקצוע אזוריים וארציים. כמו כן, עומדים לרשותו בעלי התפקידים בתוכנית – מנהלת התוכנית, הרכז הארצי וצוות הרכזים האזוריים, איתם יוכל להתייעץ באמצעות קבוצת ווטסאפ.

מקורות מידע ברשת:

- אתר 'כל זכות'
- אתר המוסד לביטוח לאומי
- אתר משרד הרווחה
- אתר משרד הבריאות
- אתר מערך הדיגיטל הלאומי
- אתר משרד המשפטים
- אתר משרד התחבורה
- אתר תעסוקה שווה

נספח 10 - טופס תיעוד מפגש חשיפה

	תאריך
	נושא הרצאה
	משך הרצאה
	מאפייני קבוצה
	מס' המשתתפים
	איש הקשר
	תפקיד איש הקשר
	פרטי התקשרות
	מס' פניות לייעוץ
	הערות

נספח 11 – חברי ועדת ביצוע אזורית

- אנשים עם מוגבלות.
- מחלקת התנדבות ביישוב.
- נציגי תוכניות קהילתיות ועמותות.
- מנהל מחלקת הרווחה או עו"ס מטעמו.
- מנהל מרכז המשפחה
- מנהל מחלקת החינוך או נציג מטעמו.
- נציג המוסד לביטוח לאומי.
- נציג הפיקוח הרלוונטי.
- נציגי משפחות.
- נציג ממכוני התפתחות הילד / יחידות התפתחותיות.
- נציגי המתנ"ס.