



נגישות לפי סוג מוגבלות

תוכן עניינים:

1. נגישות לאנשים לקויי ראייה ועיוורים.
2. נגישות לאנשים עם לקות שמיעה.
3. נגישות לאנשים עם מוגבלות בדיבור.
4. נגישות לאנשים עם מוגבלות נפשית
5. נגישות לאנשים עם מוגבלות בהבנה.
6. נגישות לאנשים עם קושי בקריאה או בכתיבה.
7. נגישות לאנשים עם מוגבלות בניידות.





דברים שכדאי לדעת על אנשים עם מוגבלות ראייה



אנשים עם מוגבלות ראייה, עלולים להתקשות בקריאת מסמכים בכתב קטן. לעיתים קיים קושי בהתמצאות במרחב הנובעת מקושי לראות את הדרך ואת השילוט קושי בקבלה ופיענוח של מסרים ויזואליים, חזותיים

דוגמאות להתאמות נגישות



- התקנת סימני התראה ואיתור (סימן מוביל, משטח אזהרה, פס אזהרה)
- הסרת מכשולים
- ניגודיות בצבעים של השילוט וההכוונה
- שילוט עם חיווי קולי
- שימוש במסמכים נגישים/ בתוכנות נגישות



כיצד לתת שירות נגיש לאנשים לקויי ראייה ?

כאשר מוסרים לאדם עם לקות ראייה מידע בכתב:
תקריא את המסמך (מסמך עד 3 עמודים יוקרא מיידית, מסמך ארוך יותר ניתן לתאם הקראה בזמן אחר).
יש לספק לו את המסמך בדפוס נגיש או באופן הנגיש (דוא"ל, דואר רגיל, הקראה בטלפון)

כאשר מכוונים אדם עם לקות ראייה:
יש לבחור בדרך הפשוטה והבטוחה, להשתמש במילים ולא רק בתנועות ידיים, יש לציין בהסבר כיוונים ומרחקים.

דוגמאות לסיטואציות אפשריות והסברים לשירות נגיש

- לכוון את המשתתף למקום ישיבה נגיש/ לעמדת כיבוד/ לשירותים- אין לגעת במשתתף ללא רשות.
- מידי פעם, יש לגשת אליו ולהציע עזרה, יש לזכור כי אינם יכולים לראותכם וגם אינם יכולים לקרוא לכם לעזרה.
ניתן להציע עזרה בבחירת המוצר/ קטלוג/מזון.. ונשיאתו למקום הישיבה.
- לתאר לאדם עם מוגבלות ראייה את הדרך/ הכיבוד.. כגון: בצד ימין יש שולחנות פיקניק וספסל, כעט פונים ימינה לאזור התכנסות, יש כיסא נגיש, תכוון את ידו למסעד הכיסא, תוך מתן הסבר כדי שיוכל לכוון את עצמו.
- תציע מתן עזרה בהשתתפות של הפעילויות המתבצעות, כדי שיהיה שותף פעיל ויבין את כל התהליכים, לאפשר לחוות חוויה דומה לכולם.



דברים שכדאי לדעת על אנשים עיוורים

אנשים עיוורים מתקשים בהתמצאות במרחב, נעזרים בחלק מהמקרים במקל או בכלב נחייה. אנשים עיוורים לא יכולים למלא טפסים או לקרוא מסמכים (חלקם יכולים לעשות זאת באמצעות מחשב) לא כל האנשים העיוורים יודעים לקרוא כתב ברייל.



כיצד לתת שירות נגיש לאנשים עיוורים?

יש להקפיד שכל המעברים, כולל הגישה לעמדת העבודה של נותן השירות פנויה ממכשולים, יש להציג את עצמך בשמך ובתפקידך.

- **כניסה לכלבי נחייה מותרת תמיד**, יש להשאיר מקום לכלב בצמוד משמאל למקום ישיבתו. לא לחסום את הדרך הנגישה. יש להימנע מללטף את כלב הנחייה ולהסיח את דעתו ללא הסכמה מצד בעליו. תבקש רשות לתת לכלב מים ותנחה את המשתתף היכן הקערה מונחת.

- כדי להוביל אדם עיוור, יש לעמוד לצידו (ליד היד האוחזת במקל/ברתמה של הכלב), לקרב את זרועך לזרועו ולאפשר לו להיאחז בך בדרך הנוחה לו. יש להתריע על שינויים בתוואי הדרך- כגון מדרגות, פנייה, פתח של דלת. כאשר תגיש לו טופס או כוס שתייה וכדומה, אמור מה אתה נותן לו ותניח את החפץ בידו. לדוגמא "בבקשה אני נותן לך את העודף שלך, שטח של 50 ₪ מטבע של 5 ₪)

- כאשר אתה משוחח איתו, הימנע מהעברת מסרים רק באמצעות שפת גוף, למשל תנועות בראש. כאשר הוא מדבר, אמור מידי פעם "כן" או "אהה", כדי שידע שאתה מקשיב.



דברים שכדאי לדעת על אנשים עיוורים

המשך

-אם אתה צריך לעזוב את המקום או מבצע פעולות ללא דיבור יש להסביר מה אתה אמור לעשות. למשל "אני הולכת להוציא את הטופס מהמדפסת, אחזור בעוד דקה".

-אדם עיוור יכול להמתין בתור, אולם יש לקרוא לו כאשר מגיע תורו וניתן לסייע לו, אם הוא מבקש, להגיע לעמדת השירות ולהתיישב בה. אין צורך להושיב אותו אלא רק להניח את ידו על משענת הכיסא.

אין להזיז את חפציו (תיק, מקל נחייה) מהמקום בו הניח אותם. במידה והם מפריעים, יש לבקש ממנו להזיז אותם ולהנחות אותו היכן למקם אותם.

בעת שמוסרים מידע בכתב, יש להציע לו להקריא את המסמך או לספק לו את המסמך באופן נגיש (ברייל, קובץ דיגיטלי, קובץ קול). יש לסכם עימו על הדרך הנוחה לו ביותר, בה יועבר המסמך הנגיש (דוא"ל, דואר רגיל, הקראה בטלפון) - במידה והלקוח מבקש זאת, תסייע למלא טפסים.





דברים שכדאי לדעת על אנשים עם לקות שמיעה



לאנשים עם לקות שמיעה, יתכן שיש קושי בפיענוח, במסירה והבנה של מסרים שמיעתיים.

דוגמאות להתאמות נגישות

- אספקת מכשירי עזר לשמיעה ניידים/ קבועים
- הפחתת רעשי רקע (מוזיקה)
- סימון והתמצאות בעזרת שילוט חזותי בולט
- ברישום לאירוע/ פעילות לתת אפשרות לשימוש במכשירים לתקשורת דו כיוונית ויזואלית, כגון פקסמיליה, מחשב, מסרונים.
- לבקש מס' טלפון נייד- להודעות דחופות
- באירועים המוניים פתוחים לקהל ולבקשת לקוח- יש לספק תמלול (ראה דרישה בתקנות)

דוגמאות לסיטואציות אפשריות והסברים לשירות נגיש

- דבר אל המשתתף כשפניך מולו, אין להסתיר את הפנים במהלך השיחה (כבד שמיעה קורא שפתיים)
- במהלך השיחה, אין להתעסק בדברים נוספים- כגון להזיז כיסא, או למזוג שתייה למשתתף אחר.
- לא לנסות לדבר עם ידיך, שפת הסימנים היא שפה בפני עצמה, כבד שמיעה לא משתמש בשפה זו.
- במידה ולא הבנת את בקשתו, אל תעמיד פנים שהבנת- תבקש שיחזור על דבריו.
- תדבר תמיד למשתתף ולא למלווה





דברים שכדאי לדעת על אנשים עם מוגבלות בדיבור



אנשים עם מוגבלות בדיבור (גמגום, דיבור איטי, לא ברור, חלש/מקוטע) עשויים להזדקק לזמן ולהקשבה רציפה ללא הפרעות מצד נותן השירות. מוגבלות בדיבור עשויה להחמיר בשל לחץ זמן, לחץ רגשי או תחושה כי המאזין איבד סבלנות ואינו מקשיב.

אדם עם מוגבלות בדיבור אינו בהכרח אדם עם מוגבלות בשמיעה או מוגבלות שכלית.
כיצד לתת שירות נגיש לאנשים עם מוגבלות בדיבור?

- להמתין בסבלנות ולהקשיב לדבריו עד תום, יש אנשים שלוקח להם זמן להתבטא.
- מותר ורצוי לומר לו אם לא הבנתם את דבריו ולבקש ממנו לחזור על דבריו.
- להתמקד ברצון של המשתתף- מה ולא איך אמר זאת
- עצה: אם תיקחו אחריות לחוסר ההבנה על עצמכם, יהיה לכם נוח יותר לבקש ממנו לחזור על דבריו. לדוגמא: " אני רוצה לוודא שאני מבין נכון ולכן אני שואל אותך שוב"
- כאשר אתה מתקשה להבין את דבריו, השתמש בטכניקה של שיקוף, אמור מה כן הבנת כדי שתוודא שהבנת נכון כדי לאפשר להשלים את החסר.
- לדוגמא: "אני מבין שאתה רוצה לבטל את הבקשה הראשונה ולהגיש בקשה אחרת במקומה. הבנתי נכון?"
- תדבר באופן רגיל ורק אם אתה מגלה כי הוא מתקשה להבין או לשמוע, יש להאט את הקצב, לדבר ברור או לדבר בשפה פשוטה. אין צורך לצעוק או לדבר באיטיות.
- לאפשר לסיים את דבריו, לא להיכנס למילותיו ולא לזרז אותו.



דברים שכדאי לדעת על אנשים עם מוגבלות נפשית/ שכלית לרבות קוגניטיבית ואוטיזם



כ 10% מהאוכלוסייה הכללית הם אנשים עם מוגבלות נפשית לסוגיה. שירות איכותי לאנשים עם מוגבלות נפשיות דורש בעיקר רגישות, קבלה ופתיחות להתנהגויות מגוונות ולמצבי רוח קיצוניים. לחץ זמן, מצבים עמומים, מקומות הומים, רעש, הפרעות, לכלוך ומגע עלולים להגביר קושי עבור אנשים עם מוגבלות נפשית. באופן כללי, רמת החרדה קשורה לרמת הביטחון בשירות. שירות איכותי, העונה על צרכי הלקוח, מגביר את חווית הביטחון שלהם וצמצום חרדה. לעיתים קיים קושי בפענוח של תכנים, נהלים, מידע, תפיסת כמות, אוריינטציה, התמצאות בהתמודדות איתם יש בעיה של ריכוז לטווח ארוך בהיגוי, בהבנה.

דוגמאות להתאמות נגישות

- שילוט וסימון בולט להקלה על התמצאות
- הפחתת גירויים ורעש
- הפחתת צפיפות
- מסירת מידע מדוייק, מתומצת, בשפה פשוטה
- הסבר קצר על מה הולך להיות עיקר האירוע והפעילות
- מתן פתור מהמתנה בתור



דברים שכדאי לדעת על אנשים עם מוגבלות נפשית/ שכלית לרבות קוגניטיבית ואוטיזם



כיצד לתת שירות נגיש לאנשים עם מוגבלות נפשית/שכלית?

- ישנם משתתפים רבים עם לקות שאינה נראית לעין, אין לשאול את המשתתף מהי הלקות שלו.
- יש לתת את הזמן הנחוץ לו, אין להאיץ בו.
- יש לתת מידע ברור, סיוע בהבנת המשימות בפעילות והסבר נוסף לאט וברור.
- לצמצם משימות ולסר את המשפטים ברצף הגיוני.
- יש לענות על שאלות בסבלנות גם אם כבר ענית עליהן יותר מפעם אחת.
- לדבר בשפה פשוטה, במידה ולא הבין יש לתת דוגמאות ולהסביר במילים דומות. השתמשו במילים מוכרות ושכיחות,
- יש לנסות להעניק תחושת חום וביטחון. לקבל את האדם מולך, כפי שהוא.
- יש לתת פתרון לבעיות שצצות
- יש להימנע ממצבים עמומים ולספק מידע לגבי תהליכים ולא להעביר את האדם בין מס' נותני שירות. רצוי לרכז את כל הטיפול אצלך ולסייע ככל הניתן.
- יש לקבל בהבנה את האדם החושש לגעת בדברים הנחשבים כמזוהמים (כיסא, עט, נייר..)
- יש להשתדל לא לגעת בחפציו.
- לעיתים אין מודעות לסכנות, יש לצמצם ולמנוע מראש.
- לאנשים עם קושי בהבנה אין מימד של זמן, לכן יש צורך לאפשר מתן זמן תגובה ארוך יותר ולהסביר שהפעילות הסתיימה.



דברים שכדאי לדעת על אנשים עם מוגבלות בהבנה



כאשר אדם עם מוגבלות בהבנה, אינו מבין את דברי נותן השירות, יתכן כי שמיעתו לקויה או שאינו דובר עברית מיטבית.

אולם, יתכן אף כי יש לו קשיים בהבנה הנובעים ממוגבלות שכלית.

כיצד לתת שירות נגיש לאנשים עם מוגבלות בהבנה?

- יש להקצות את כל הזמן הנדרש לו להבנה ולביצוע פעולות. יש לגלות סבלנות ואמפתיה.
- יש לדבר לאט וברור (אין צורך לצעוק)
- יש לנסח את הדברים במילים פשוטות ובמשפטים קצרים וברורים.
- יש להשתמש בתנועות ידיים, חפצים (כגון מוצרים), שרטוטים או איורים במהלך השיחה.
- יש לשאול שאלות, כדי לוודא כי הבין את הדברים.

- אם יש צורך במילוי טפסים, הקרא לו את הטופס והסבר את עיקריו בפשטות. אם הוא מתקשה לכתוב, ניתן להציע לו למלא את הטופס יחדיו.

- ניתן לתת לו את הטופס, כדי שבני משפחתו יסייעו לו במילוי הטופס.

- אם יש לו קושי בהבנה או בזכרון של תהליכים, כתוב לו את התהליך, תוך ציון מידע החשוב לקבלת השירות, כגון מחירים, מסמכים שעליו להביא לפגישה הקרובה וכו'.

- אם התהליך מורכב וקשה להבנה יש לרכז את כל הטיפול אצלך.





דברים שכדאי לדעת על אנשים עם קושי בקריאה וכתיבה



אנשים המתקשים בקריאה יתקשו להתמודד עם טקסטים. הקושי יכול לבוא לידי ביטוי בטקסטים קצרים, כגון: קריאה מסורבלת של שילוט וכמובן בטקסטים ארוכים, במסמכים וטפסים. קושי בקריאה אינו מעיד בדרך כלל גם על קושי בהבנה.

כיצד לתת שירות נגיש לאנשים עם קושי בקריאה או בכתיבה?

- אם האדם מולך מתמהמה בקריאה, יש לתת לו את הזמן לו הוא זקוק.
- ניתן להציע הסבר תמציתי או להקריא את המסמך
- קושי בכתיבה יכול לנבוע מלקות מוטורית בידיים או מלקות למידה. בשני המקרים ניתן לנקוט במספר דרכים למתן שירות נגיש, לדוגמא:
 - לסייע במילוי הטופס
 - לתת זמן למלא את הטופס בעצמו.
 - להציע לקחת את הטופס לביתו ולהעזר באדם אחר במילוי.
- לכן רצוי שבשילוט יהיה גם סמלול



דברים שכדאי לדעת על אנשים עם מוגבלות בניידות

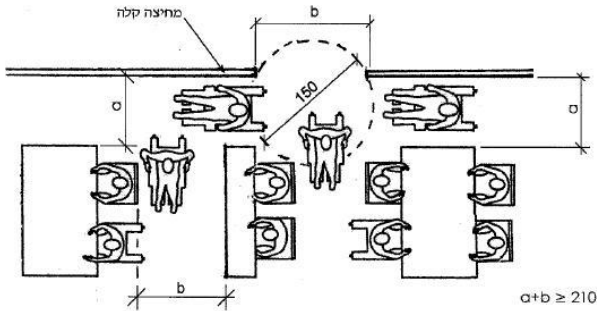


אנשים עם מוגבלות בניידות עשויים להתקשות בביצוע אחת או יותר מהפעולות הבאות: קושי בתנועה, הליכה, ירידה ועליה במדרגות, שמירה על שיווי משקל ואחיזה, להתיישב, לקום ולעמוד.

לרוב יסתייעו בעזרים להתניידות ליציבות או לישיבה, כגון: כיסא גלגלים, קלנועית, הליכון, קביים, מקל, מושב לכיסא. יצטרכו חניה נגישה ודרך נגישה

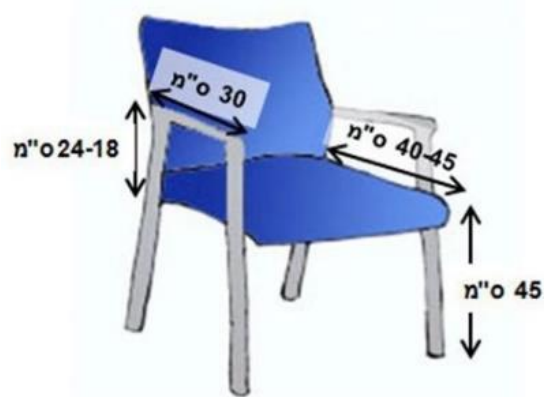
דוגמאות להתאמות נגישות

- חניה נגישה
- דרך נגישה ויציבה
- התקנת מאחזי יד, במקומות הדרושים
- רמפה במקום שיש מדרגות
- הרחבת פתחים
- הסרת מכשולים
- דלפק נגיש- במידע/ כיבוד/קבלת כרטיסים..4
- כסאות ושולחנות נגישים



צויר 11 - מעברים בין רכיבי ריהוט קבועים

(המידות בסנטימטרים, הצויר אינו לפי קנה מידה)





דברים שכדאי לדעת על אנשים עם מוגבלות בניידות



כיצד לתת שירות נגיש לאנשים עם מוגבלות בניידות?

- עזרים רבים מצריכים שימוש בידיים ולכן יש להציע סיוע בפתיחת דלתות, נשיאת חפצים וכד'.
- יש לקחת בחשבון שאדם המתנייד בכיסא גלגלים, מתקשה להגיע לכל דבר הנמצא בגובה שמעל מטר ועשרה סמ', יש להשתדל לא להניח טפסים וכלי כתיבה במקומות גבוהים.
- אם הוא יושב (כולל בכיסא גלגלים), יש להשתדל לשבת באותו גובה שלו.
- יש להקפיד שכל המעברים, כולל המעבר לעמדת העבודה שלך יהיו פנויים ממכשולים.
- רצוי (לא חובה) להציע סיוע או להענות לבקשתו לסיוע בהתניידות, כמו למשל לסייע בדחיפה של כיסא הגלגלים, בתמיכה או בייצוב של הכיסא כאשר הוא מתיישב. בזמן שאתה מסייע לו ללכת או להתיישב, הושט לו את הזרוע ואפשר לו לאחוז בה בדרך הנוחה לו.
- יש להישמע להנחיותיו בנוגע לאופן הסיוע, הוא יודע הכי טוב מה טוב בשבילו.

דוגמאות לסיטואציות אפשריות והסברים לשירות נגיש

- יש לוודא כי הדרך הנגישה חופשית ופנויה ממכשולים
- לאדם עם מוגבלות בהליכה יש להציע לשבת בכיסא עם משענות יד, ולהציע לתמוך בכיסא בתהליך הישיבה.
- יש להשאיר מקום פנוי לאדם המתנייד בכיסא גלגלים ולמלווה שלו.
- אדם המתנייד עם מקל הליכה- אין להזיז, לאחוז או להישען על המקל.
- שאתה מגיש שתייה לאדם עם מוגבלות בתנועת ידיים, הצע להשתמש בקש או כוס עם ידית אחיזה

