

נגישות בגובה העיניים

נגישות לשירות (גם) לאנשים עם מוגבלות



ד"ר גבריאלה עילם
www.negishut.com

יום עיון נגישות לשירות, מכבי שירותי בריאות מחוז הדרום 26.1.2009

מיהם אנשים עם מוגבלות?

קודם כל בני אדם

אנשים רגילים שיש להם יכולות, כישרונות, רצונות ורגשות.



אנשים עם מוגבלות

רוצים להיות שותפים מלאים בחברה,
בכל תחומי החיים, ביחד עם
חבריהם ובני משפחותיהם.
יכולים להגשים את רצונותיהם
ולבטא את מלוא כישוריהם

כאשר תנאי הסביבה והשירות נגישים ומתאימים

אנשים עם מוגבלות בישראל

נתונים לשנת 2006

- 1.36 מיליון אנשים עם מוגבלות (24% מהאוכלוסייה בישראל)
- יותר מ-600 אלף אנשים עם מוגבלות חמורה (9% מהאוכלוסייה בישראל)
- פחות מ- 2% מהאנשים הם עם מוגבלות מלידה.
- רוב המוגבלויות מתרחשות במהלך החיים עקב: מחלה, תאונות דרכים או עבודה, פציעה בשירות הצבאי או בפעולות איבה.

זה יכול לקרות לכל אחד ואחת במהלך החיים!

סוגים שונים של מוגבלות

מוגבלות פיזית:

- הליכה (כיסא גלגלים, קבים, הליכון, מקל, ללא עזרים)
- תנועה (כגון: תנועת ידיים)



מוגבלות חושית:

- ראייה (לקות ראייה, עיוורון)
- שמיעה (לקות שמיעה, חירשות)

מוגבלות בתקשורת:

- לקויות בדיבור, שמיעה, הבנה

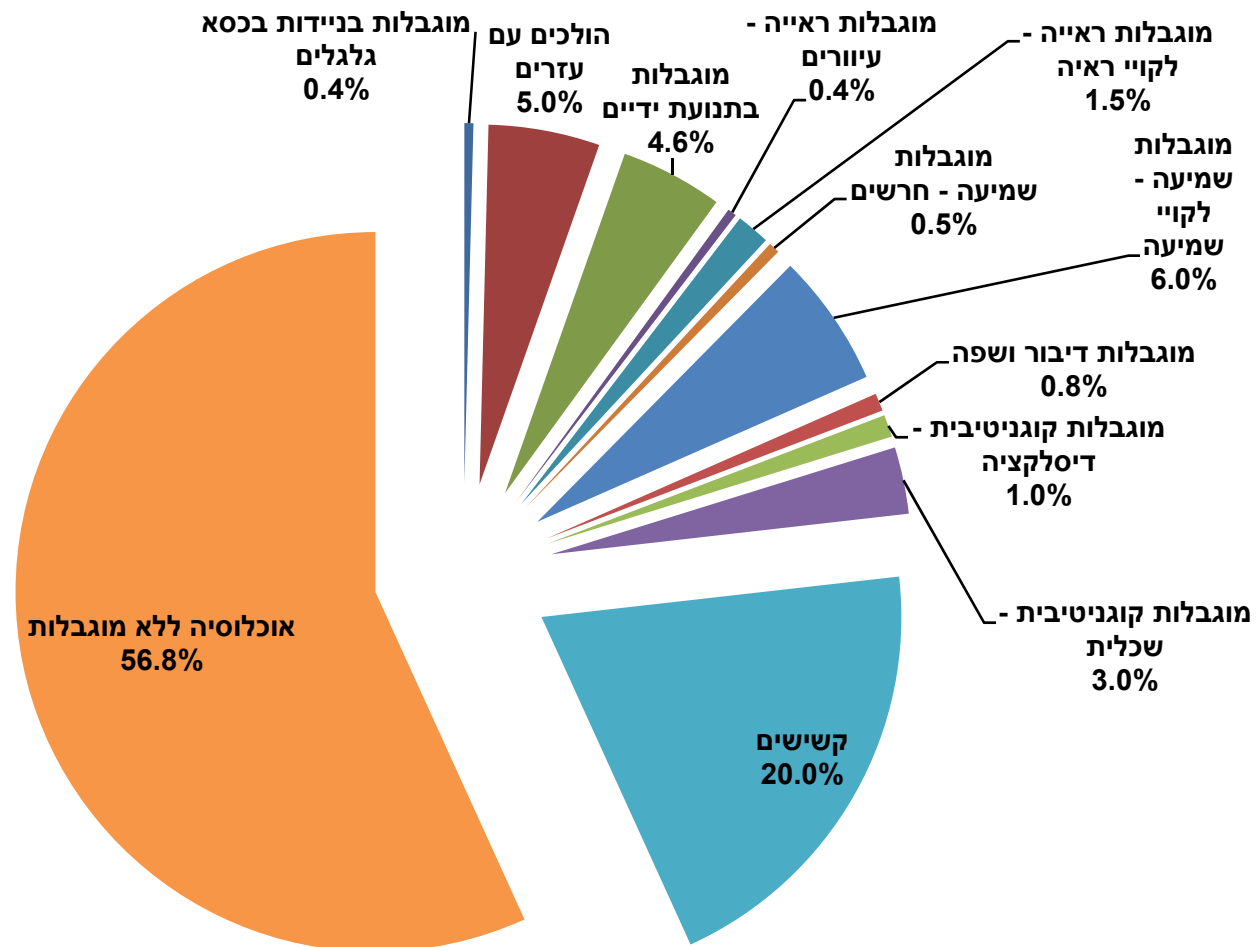
מוגבלות קוגניטיבית:

- שכלית, לקות למידה

מוגבלות נפשית

לפעמים המוגבלות נראית.
ברוב המקרים המוגבלות סמויה.

אנשים עם מוגבלות באיחוד האירופי



המציאות

עד השנים האחרונות בישראל ובעולם המערבי,
לא התחשבו ביכולות של אנשים עם מוגבלות:

- בתכנון והקמת הסביבה הבנויה,
- באופן מתן השירות,
- בתכנון וארגון פעילויות חברתיות ותרבותיות
בלימודים,
בתעסוקה,
בעסקים ושירותים ציבוריים ופרטיים,
בפעילויות פנאי
(גם) בשירותי הבריאות

התוצאה: מכשולי נגישות

- **מכשולי נגישות** בסביבה הפיזית והחברתית אינם מאפשרים לאנשים עם מוגבלות לתפקד בהתאם ליכולותיהם ולבטא את כישוריהם.



- **מכשולי הנגישות יצרו הדרה והפרדה חברתית:** הרבה אנשים עם מוגבלות אינם שותפים בחיים החברתיים ואנשים רבים בחברה כמעט שאינם פוגשים בחיי היומיום אנשים עם מוגבלות.

סטיגמות ודעות קדומות

▪ ההפרדה יצרה וחיזקה אצל אנשים רבים דעות קדומות, סטריאוטיפים והנחות מוקדמות לגבי היכולות של אנשים עם מוגבלות.

▪ רבים מתייחסים לאנשים עם מוגבלות בחשש, ברחמים, בהתנשאות, בפחד, בחוסר כבוד, אפילו בזלזול.

מהפכה חברתית-תרבותית

בשנים האחרונות מתרחשת בישראל ובעולם מהפכה בהתייחסות לאנשים עם מוגבלות:

מגישה של חסד ופטרונות, מהתמקדות בלקות הרפואית, מההנחה שכדי להשתלב בחברה צריכים בראש וראשונה אנשים עם מוגבלות להסתגל למצבם ולהתאים את יכולותיהם לתנאי הסביבה הקיימים ("מודלים רפואיים")

להכרה בזכות ובשוויון, בערך האדם ובכבוד האדם, להתמקדות בחובת החברה להתאים את הסביבה הפיזית והחברתית כך שגם לאנשים עם מוגבלות תהיה באמת (בפועל) הזדמנות שווה לבטא ולמצות את יכולותיהם, להיות שותפים פעילים בחברה ובתרבות, בכל תחומי החיים, באופן שוויוני, מכובד ועצמאי ("מודלים חברתיים").

חוק השוויון - מהפכה

**חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (1998)
ופרק הנגישות בחוק (2005)**

מבטאים את ההכרה בשוויון הזכויות של אנשים עם כל סוגי המוגבלויות (פיזיות, חושיות, קוגניטיביות, נפשיות) ואת ההבנה שנגישות הסביבה הפיזית והחברתית היא הבסיס לפתיחת שערי החברה שתאפשר את שילובם ושיתופם.

המטרה:

שותפות מלאה של אנשים עם מוגבלות ב"מרחב החיים" של החברה בכללותה, שיפור איכות החיים לכולם, תרומה חברתית.

הזכות לנגישות

עקרון יסוד לפי החוק

אדם עם מוגבלות זכאי לנגישות למקום ציבורי
ולשירות ציבורי

התקנות הנלוות לחוק השוויון

מפרטות את הדרישות המחייבות ליישום בפועל
של מטרות החוק וברוח החוק.

מהי נגישות?



האפשרות:

להגיע לנוע ולהתמצא

להשתמש וליהנות מהמקום ומהשירות

לקבל מידע הניתן או המופק במקום / בשירות או עליהם

להשתמש במתקנים

להשתתף בתכניות ובפעילויות

באופן שוויוני, מכובד, ובעצמאות מרבית.

לפי: חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות

שירות נגיש

השירות לאדם עם מוגבלות יינתן:

(1) תוך שמירה על כבוד האדם ופרטיותו ומתוך יחס אדיב ומכובד;

(2) באותה סביבה וביחד עם כלל הציבור, באופן הניתן לכלל הציבור ובאותה רמת איכות ונוחות;

(3) אדם עם מוגבלות אינו חייב להשתמש בהתאמות הנגישות לשירות אם אין ברצונו לעשות כן;

(4) אסור לדרוש תשלום נוסף עבור התאמות נגישות;

(5) אין להתנות התאמות נגישות בהצגת תעודה על מוגבלות (אלא אם מצוין אחרת בתקנות).

השינוי

▪ אנו נמצאים עתה בתהליך של שינוי חברתי-תרבותי בגישה ובעשייה במטרה ליצור את התנאים שיאפשרו גם לאנשים עם כל סוג של מוגבלות להיות חלק אינטגרלי מהחברה: להגיע, להשתתף ולקבל שירות איכותי ומקצועי באופן שוויוני מכובד ועצמאי ביחד עם כלל הציבור.

▪ הצלחת התהליך מצריכה שינוי עמוק בתודעה ובמודעות של כל אחד ואחת מאתנו.

▪ כולנו אימצנו במודע ושלא במודע הרבה מהיחס, הגישה והדעות הקדומות לגבי אנשים עם מוגבלות.

▪ מה ואיך שאנו חושבים ומרגישים משתקף באופן שאנחנו מתייחסים, מתנהגים ומתבטאים (בדיבור ובכתיבה) אל אנשים עם מוגבלות ועליהם.

מה לעשות?

▪ שינוי בחשיבה

▪ שינוי במדיניות (הרחבת "המטריה" של מה שנחשב כ"נורמטיבי")

▪ בדיקת מצב קיים (סקר נגישות מבנים ושירות)

▪ תכנון וביצוע ליצירת נגישות רציפה ע"י:

הנגשת המבנים והסביבה הבנויה

הנגשת סביבת מתן השירות

הנגשת אופן מתן השירות (וההתייחסות)

נגישות רציפה – תנאי הכרחי

כל נתק ברצף הנגישות מהווה מכשול החוסם את האפשרות של האדם עם המוגבלות:



**להגיע,
להשתתף,
וליהנות מהשירות או הפעילות**

המשמעות של נגישות רציפה ללא מכשולים היא שונה עבור אנשים עם סוגים שונים של מוגבלות בהתאם לסוג המוגבלות.

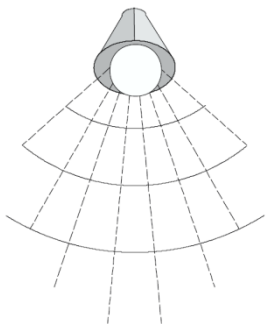
נגישות המבנים והסביבה הבנויה



תנאי הכרחי כדי להגיע,

כדי שתהיה גישה לקבלת השירות.

- **הדרך:** חניה, הורדת נוסעים, מרחק
- **הבניין:** כניסות, נגישות אופקית ואנכית, מרחקים...
- **שירותי נכים:** מידות, אבזור, גישה, מיקום
- **שטח ומיקום חללים וחדרים:** המתנה, קבלה, בדיקה, טיפול, הלבשה...
- **תאורה:** בדרך ובמקום קבלת השירות
- **אקוסטיקה:** במקום קבלת השירות



נגישות השירות

שזורה בתוך נגישות הסביבה הבנויה ליצירת סביבה וחברה נגישה:

- כהמשך ישיר המשלים את נגישות הסביבה הבנויה (לאנשים עם מוגבלות פיזית, חושית, שכלית)
- כמרכיב הנגישות המרכזי (לאנשים עם מוגבלות נפשית, קוגניטיבית)
- ובנוסף, שירות נגיש יכול להוות פיצוי במצבים של היעדר נגישות מספקת בסביבה הבנויה

אופן מתן השירות ואיכות השירות תלויים במידה רבה בנתוני נגישות הסביבה הבנויה כולל הריהוט, המכשור ומיקומם במבנה

נגישות סביבת מתן השירות (1)

- **מעברים:** גם בין פרטי ריהוט (קבוע, נייד), ומכשור...

- **שילוט:** להתמצאות, הכוונה, זיהוי ומידע (טקסט, מיקום, גודל, צבע, תאורה)

- **ריהוט:**

מודיעין,

אזור המתנה,

מקום ישיבה,

עמדת שירות,

חדר רופא / אחות / בדיקה / הלבשה...



נגישות סביבת מתן השירות (2)

- **מכשור ואמצעים הקשורים למתן השירות:**
שירות טלפוני (פקס SMS) במוקד ובמרפאות,
כריזה (קולית, חזותית),
מכשור לקביעת תור,
מיטה לבדיקה/טיפול,
מכשור לבדיקה/טיפול (מאזניים, רנטגן...),
- **אתר אינטרנט נגיש**

נגישות סביבת מתן השירות (3)

■ פורמטים חלופיים:

למידע,

טפסים ...

■ אמצעי עזר למתן שירות:

לולאת השראה,

מידע בכתב,

כיסא גלגלים ...

■ מיקום מוצרים:

בבית מרקחת,

מידע במרפאות, באזור המתנה ...



נגישות באופן מתן השירות

התאמת נהלים ואדמיניסטרציה:

- הליך הפנייה למרפאות, לבדיקות, להמשך טיפול, לבית חולים...
- מידע באמצעות המוקד הטלפוני,
- הליך קביעת תור, המתנה וקבלה,
- הליך מתן השירות הרפואי,
- ליווי וסיוע אנושי,
- דרכים/שיטות חלופיות למתן השירות...

הדרכת הצוות הרפואי והמנהלי (כל נותני השירות)

הדרכת הצוות

כיצד לתת שירות נגיש בהתאם ל:

- **ערוץ השירות:** פרונטלי, טלפוני, אתר אינטרנט
- **סוג השירות:** הזמנה, בירורים ומידע, קבלה, טיפול רפואי, בדיקות, מתן תרופות
- **סוג המוגבלות:** פיזית, חושית, קוגניטיבית, נפשית
- **נתוני הנגישות הקיימים** למתן שירות נגיש

חשיבות הדרכת הצוות

- בשירות הפרונטאלי והטלפוני לנותני השירות תפקיד מרכזי ביישום הנגישות לשירות והם חייבים לעבור הדרכה כדי:
- שיהיו מודעים ליכולות ולצרכים של אנשים עם מוגבלות.
 - שידעו כיצד לתת שירות נגיש, איכותי ורגיש, "בגובה העיניים", לאנשים עם מוגבלות וכיצד להשתמש באמצעי העזר כדי שהשירות יהיה נגיש לכולם.
 - שלא ירגישו תסכול או מבוכה בעת מתן שירות לאנשים עם מוגבלות.

נותני שירות שעברו הדרכה לנגישות השירות יודעים לתת שירות מקצועי, איכותי ושוויוני טוב יותר לכולם.

איך לדבר?

- איך שאנחנו מדברים, המילים והמונחים בהם אנו משתמשים, מבטאים את יחסנו לדברים, משפיעים על המחשבות, הרגשות, הגישה, וההתנהגות של עצמנו ושל האחרים.
- הדברים שאנו אומרים יכולים להחליש ולרפות ידיים או להעצים ולחזק.



לאנשים עם מוגבלות יש מגוון יכולות

חשוב להדגיש שמדובר באדם (באנשים) ולא בלקות או במוגבלות שהיא רק אחד המאפיינים שלו/ה לא המאפיין העיקרי.

אל תתמקדו בלקות שלא לצורך העניין.

שפת "אנשים תחילה"

הוועדה לבדיקת חקיקה מקיפה בנושא: זכויות אנשים עם מוגבלות משנת תשנ"ו - 1996 המליצה:

לאמץ את הלשון "אדם עם מוגבלות", להבדיל מ"נכה", כמינוח חדש המבטא תפישה חדשה.

לא עוד דיון במפגרים ונכים;

האדם הוא נקודת המוצא...



טיפים: מה אומרים ומה לא (1)

הדגישו "אנשים תחילה":

- **אמרו:** "אדם עם מוגבלות", "אדם שיש לו אפילפסיה", "אדם עם מוגבלות שכלית", "אדם שיש לו שיתוק מוחין".
- **אל תאמרו:** "מוגבל", "אפילפסטי", "מפגר".
- **אל תתארו אנשים עם מוגבלות כמסכנים:** "מוכי גורל", "סובל מ...", "קורבן של..." איכות החיים תלויה במידה רבה בסביבה פיזית וחברתית נגישה ומתאימה.
- **אל תתארו אנשים עם מוגבלות שהצליחו כ"על אנושיים":** זה מעורר ציפיות שכל אחד יכול ושמכשולי הסביבה אינם מהווים מכשול.

טיפים (2)

- **אל תתארו אנשים עם מוגבלות כ"גיבורי-על" שהתגברו, לכאורה, על הלקות או המוגבלות.** ההצלחה קשורה ביכולות וכישורים, המוגבלות לא מגדירה את האדם.
- **אל תאמרו הצליח "למרות מוגבלותו".** ההצלחה היא בזכות הכישורים והיכולות ולמרות מכשולי הסביבה הפיזית והחברתית.
- **אל תאמרו "צרכים מיוחדים".** הצרכים של אנשים עם מוגבלות נחשבים "מיוחדים" רק מכיוון שלא התחשבו בצרכיהם עד כה.
- במידת הצורך, עדיף להשתמש במונח **"צרכים נוספים"**, המבטא את העובדות במציאות הקיימת.

איך להתנהג?

- להשתמש בשפת "אנשים תחילה",
- לדבר ישירות אל האדם עם המוגבלות (לא אל מלווה),
- להציע עזרה (אישית, מקצועית, בהתאם לעניין),
- להקשיב היטב לתגובת האדם עם המוגבלות (בקשתו, רצונותיו, גישתו, עמדתו, יכולתו לפי דבריו),
- לא להחליט או לקבוע בשבילו (מה ואיך הוא צריך...),
- לעזור בהתאם לתגובת האדם עם המוגבלות,
- בהקשר המקצועי - במידת הצורך להסביר ולשכנע ברגישות - אף פעם לא לכפות.

פרסום

לפרסם מידע מפורט על נתוני הנגישות בדרך, במקום ובשירות.

לפרסם כל מידע במגוון שיטות ואמצעים (חזותיים וקוליים) כך שיהיו נגישים לכולם.

- בכתב: עיתונות, דפי מידע במרפאות ובדיוור ישיר
- באמצעי תקשורת: כגון רדיו (קולי) וטלוויזיה (חזותי עם כתוביות וגם קולי)
- בטלפון: בעת הזמנת תור או טלפון לבירור, בכל מרפאה, בהודעה ישירה ללקוחות עם מוגבלות
- באתר האינטרנט הנגיש
- בכל אמצעי הפרסום המשמשים את מכבי שירותי בריאות

הכי חשוב לזכור: כולנו בני אדם

התייחסו ודברו אל ועל אנשים עם מוגבלות:
"בגובה העיניים",



בכבוד,
בנימוס,
בהקשבה,
בסבלנות,
וברגישות,

כפי שהייתם רוצים שידברו ויתייחסו אליכם.

נגישות, הקשבה, אדיבות ורגישות

הבסיס לשוויון ולשיפור איכות החיים של
כולם, של כל אדם בתקופות שונות
במעגל החיים



www.negishut.com