שירות נגיש לכל אישה ואיש – כיצד?

שירות נגיש לציבור משמעותו רגישות לזולת, סבלנות, מאור פנים ויחס מכבד. לכל אדם אופי משלו ואין אדם הדומה למשנהו, גם אם לשניהם יש אותה מוגבלות. לפיכך גם הדרך להתמודד עם מי שמעניק או מעניקה שירות משתנה מאדם לחברו. מסיבה זו בחרנו להביא בפניכם עצות והמלצות שיקלו עליכם במתן שירות נגיש לאנשים עם מוגבלות, מתוך הבנה מעמיקה יותר של ההתאמות הנדרשות לאנשים המתמודדים בחיי היום יום עם מוגבלויות לסוגיהן.

המלצות כלליות: לשאול כל אדם שפונה אליך: כיצד אוכל לעזור לך? לשמור על שיח ישיר עם כל מקבל שירות

אנשים כבדי שמיעה או חירשים:

* לשוחח פנים אל פנים ולהקפיד שפניך גלויות, כדי לאפשר הבנת דיבור באמצעות קריאת שפתיים.
* לוודא שהסביבה אינה רועשת.
* לוודא שהתאורה אינה מכוּונת מול פניו של האדם עם המוגבלות בשמיעה, מסנוורת אותו ומונעת ממנו לקרוא את שפתיך.
* לשאול את האדם מהי הדרך המתאימה ביותר לתקשורת, למשל: "האם כתיבת הנאמר על דף נייר תעזור לך? "

אנשים כבדי ראייה או עיוורים:

* חלה חובה להכניס כלב נחייה המלווה אדם עיוור לכל מוסד ציבורי
* שילוט הכוונה ופרסום ברחבי מוסד ציבורי בגופן גדול ובצבע מנוגד לצבע הרקע.
* לשאול אם האדם עם המוגבלות בראייה זקוק לסיוע כדי להסתדר במרחב, וכיצד מעדיף לקבלו.
* בעת ליווי של אדם עיוור יש להניח יד על הכתף ולהנחותו ולא למשוך את זרועו.
* יש לתאר לאדם את הסביבה האנושית והפיזית ולומר מראש אם יוצאים לרגע מהחדר. למשל, "מולך יש שולחן כתיבה ובחדר נמצאות אני (הפקידה) ומנהלת האגף".
* במילוי טופס יש לשאול את האדם אם הוא צריך עזרה למלא את הפרטים ואיך נוח לו לעשות זאת.

אנשים עם מוגבלות פיזית:

* יש לדאוג למעברים רחבים ופנויים מחפצים המאפשרים ניידות חופשית בכיסא גלגלים.
* אם הדלפק של מתן השירות גבוה, יש לוודא שיש לך קשר עין ישיר עם מי שיושב בכיסא גלגלים וממתין לפני הדלפק. כשיש עמדת שירות נגישה, יש לעבור אליה
* אם צריך למלא טופס, יש לשאול את האדם אם הוא צריך עזרה כדי למלא את הפרטים או לדפדף בין כמה דפים ואיך נוח לו לעשות זאת.
* לשאול אם יש צורך בעזרה, למשל לסייע כשהאדם מתקשה לפתוח את הדלת.

אנשים עם מוגבלות שכלית־התפתחותית או הנמכה קוגניטיבית :

* לדבר לאט וברור, בשפה פשוטה ובמשפטים קצרים ולהסביר מונחים מקצועיים או מורכבים.
* לוודא שהפונה הבין את דבריך. למשל, "האם הבנת למי את צריכה לפנות כדי לקבל את הטופס?"
* אם צריך למלא טופס, יש לשאול אם האדם צריך עזרה כדי למלא את הפרטים ואיך נוח לו לעשות זאת.

אנשים המאובחנים על הרצף האוטיסטי:

* התאמות מומלצות בשל רגישות תחושתית: עוצמת הקול, הימנעות משימוש במיקרופון, תאורה רכה, הימנעות משימוש בתאורת פלורסנט בשל ההבהוב, הימנעות מעומס חזותי
* לאפשר בחינות בכיתה נפרדת בשל הקושי מול הסחות דעת.
* ליידע מראש על תכנית המערכת, מרצים, מיקומים בפירוט רב. אם יש בלת"ם, ליידע מראש ככל הניתן.
* פניות יזומות באופן שוטף ע"י המרצים כדי לוודא שהחומר המועבר מובן ושאין בעיות.

לכל סיוע נוסף אפשר לפנות אלינו: מעיין בן צבי 04-8357602

נגישות השירות בשירותים אופייניים למוסדות אקדמיים

אחד העקרונות החשובים בנגישות הוא רציפות. לפיכך המוסד האקדמי צריך להיות נגיש לסטודנטים עם מוגבלות החל משלב השיווק והפרסום, שלבי הקבלה וההרשמה ללימודים, עבור בהרצאות ושאר אופני הלימוד (כגון השתתפות בסיורים וכדומה) לרבות היבחנות והגשת עבודות וכלה באירועים וטקסים פורמליים ובלתי־פורמליים.

**הקשר בין איש המנהלה או המרצה לסטודנט.ית – המלצות:**

* לפרסם מראש את זמני ההתקשרות ואת אמצעי ההתקשרות עימך.
* להקפיד שדרכי ההתקשרות עימך יהיו מגוונות – גם בכתב וגם בעל־פה.
* ליצור לסטודנט.ית הזדמנות נוחה ליידע אותך על מגבלותיו- לקיים שיח אישי לגבי צרכי וחסמי הנגישות
* הצמדת איש קשר קבוע מוכר מהסגל לפתרון בעיות

**נגישות ההוראה – המלצות:**

* לדבר כשהפנים מופנות לכיתה
* להציג בבהירות את סדר השיעור, מטרות הקורס וההנחיות למטלות
* לפרק משימות לשלבים, מטלות ותהליכים. למשל, פירוק מטלות גדולות למטלות ביניים.
* להדגיש את התכנים החשובים ואת המסרים המרכזיים
* לא לבקש להעתיק מהלוח תוך כדי דברי המרצה
* להקריא בקול רם מה שנכתב על הלוח או כתוב במצגת
* להשתמש במיקרופון, אלא אם הדבר מפריע לסטודנט עם רגישות לרעשים
* להקרין רק סרטים וסרטונים שיש להם כתוביות תרגום (גם בעברית) בגופן גדול וברור
* לשלוח מצגות וסרטונים לפני השיעור כדי להקל את ההתמצאות בשיעור
* לאפשר להקליט את מהלך השיעור
* להקפיד לשלוח קובצי Word ולא PDF לשם שימוש בתוכנת הקראה
* להנגיש מצגות: להימנע מעומס מלל ותרשימים, פונט גדול, צבעים מנוגדים, טקסט המסביר תמונות ותרשימים
* לוודא שהכיסאות בשורה הראשונה יהיו שמורים לסטודנטים עם מוגבלות
* לגוון את דרכי ההיבחנות וההערכה ולאפשר גמישות בזמני ההגשה וההיבחנות (אם אפשר)
* לאפשר להמיר מרכיב בציון בחלופה אחרת (למשל, הגשת סיכום כתוב במקום רפרט)
* הסטודנט אינו חייב לדווח למרצה מה המוגבלות שלו, אלא רק מהן ההתאמות הדרושות לו

**נגישות הספרייה** – מוסד הלימוד חייב לספק לסטודנט את ההתאמות הבאות (לפי בקשת הסטודנט):

* מתן השירות תוך שימוש בשפה פשוטה ובאופן המותאם למוגבלות האדם

**מידע, מסמכים וטפסים – המלצות:**

* התאמות נגישות למידע: מידע הנמסר באופן כללי ופרטני יימסר, לפי בקשה מראש, באופן שיבטיח נגישות למידע ולשירות
* סיוע במילוי טפסים: במילוי טפסים בכתב יד, זכותו של הסטודנט לקבל סיוע, לפי העניין ולבקשתו, במילוי הטפסים.
* מסמכים דיגיטליים: כל מסמך שהוכן במוסד האקדמי החל מאוקטובר 2017 והועלה לאתר האינטרנט או ליישומון של המוסד האקדמי יהיה נגיש.

לכל סיוע נוסף אפשר לפנות אלינו: מעיין בן צבי 04-8357602