

סיוע ותקשורת לאנשים עם מוגבלות וקשישים בעת משבר הקורונה

דגשים והנחיות לשירות נגיש ורגיש ברשות המקומית



רקע

- בישראל חיים כמיליון קשישים ועוד כמיליון וחצי אנשים עם מוגבלויות.
- לאנשים אלה מוגבלויות שונות - פיזיות, ראייה, שמיעה, אוטיזם, נפשיות, תקשורתיות, שפתיות ועוד.
- חלק מהמוגבלויות נראות וחלקן לא. חלקן קלות וחלקן קשות.
- בבואכם לסייע חשוב שתכירו את הדגשים כיצד לתקשר ולסייע נכון לתושבים עם מוגבלויות ובעיקר לאלה שנמצאים לבד ועם מוגבלויות קשות.
- תקשורת וסיוע נגישים הינם קריטיים לתושבים עם מוגבלות בעירך.
- מדריך זה יסייע לכם במשימה.

*המדריך מנוסח בלשון זכר אך פונה לשני המינים

משבר הקורונה גורם לקשיים, לחץ וחרדה בקרב כלל האוכלוסייה.

מה ייחודי להתמודדות של אנשים עם מוגבלות וקשישים?

- מהווים אוכלוסיות בסיכון לעיתים בשל מחלות רקע, פציעות וכו'.
- התלות בסיוע של מטפלים ובני משפחה בפעילויות יום יומיות קיומיות.
- חייבים בתרופות וציוד רפואי מותאם למוגבלותם או מחלתם.
- היעדר מסגרות ותמיכה (כולל בני משפחה וחברים) שלרוב אוכלוסיות אלו יותר זקוקות להן.
- חווים בדידות בשגרה יותר מהתושב הממוצע – תחושות אלו מועצמות בתקופה הנוכחית.
- מרבית הטיפולים התומכים, הרפואיים והנפשיים אינם מתקיימים.
- המעבר לשימוש בשירותים מרוחקים, מהווה קושי בשל פער טכנולוגי או חוסר נגישות.



דגשים כלליים לשירות וסיוע נגיש ורגיש

1. כללי היסוד בשירות נגיש הינם - רגישות, סבלנות ואדיבות.
2. הציגו את עצמכם, והסבירו את פעולותיכם.
3. אין לכפות עזרה. שאלו איך לעזור.
4. תושב עם מוגבלות אינו מצפה ליחס מיוחד, אלא להתחשבות בצרכיו.
5. דברו אל התושב ישירות ובגובה העיניים.
6. יש להקשיב לכל בקשה של התושב ולהשתדל להיענות לה ככל האפשר.
7. זכרו כי ישנם מקרים בהם המוגבלות נראית לעין וישנם מקרים בהם המוגבלות אינה נראית לעין.
8. תושב עם מוגבלות נמצא לפעמים עם מלווה. דברו אל התושב ולא אל המלווה.
9. העזרים הם חלק מהמרחב האישי של התושב. אין לגעת, להישען או להזיז אותם ללא רשות. העזרים הנפוצים הם כסאות גלגלים, הליכונים, קביים, מקל נחייה וכלבי נחייה, משקפיים, עזרי שמיעה ועוד.
10. בכל שאלה או בעיה פנו לרכז הנגישות של הרשות להנחיות.



הממשקים בין נותן השירות לתושב בתקופת הקורונה בהם יעסוק מדריך זה:



דגשים כלליים לשירות טלפוני נגיש



- (1) הציגו את עצמכם ואת מטרת השיחה.
- (2) שאלו באדיבות וסבלנות במה ניתן לעזור – אוכל, תרופות, ציוד, משהו אחר.
- (3) בדקו האם האדם גר לבדו או עם בן משפחה או מטפל.
- (4) בררו כיצד הכי נוח לאדם לתקשר – טלפון, שיחת וידאו, הודעות כתובות, מייל.
- (5) במידה ורלוונטי - תאם היכן יהיה נוח לשים את המוצרים:

- על הרצפה מחוץ לדלת.
- בתוך הבית על שולחן לתושב עיוור או עם מוגבלות פיזית – תוך שמירה על אי נגיעה בריהוט ומרחק 2 מטר מהתושב.
- מקום אחר.





דגשים לשירות טלפוני נגיש

תושבים המתקשים בשיחה בטלפון אנשים עם מוגבלות שמיעה, דיבור, הבנה, שפה שונה

- כיצד מזהים תושב המתקשה לנהל שיחה בטלפון?
 - תושב מזדהה ומציין שהוא כבד שמיעה! או קושי אחר.
 - תושב מגיב ב: "לא הבנתי", "לא שמעתי טוב", "דבר חזק", "דבר ברור", "חזור שנית" וכדומה.
- כיצד מתנהלים מול תושב כבד שמיעה בטלפון?
 - הפגינו רגישות, אמפטיה, סבלנות ואורך רוח, אך לא רחמנות.
 - דברו לאט וברור, אל תצעקו!
 - דברו במשפטים קצרים.
 - בקשו שקט במוקד מהמוקדנים האחרים או עברו לאזור שקט יותר לצורך שיחה.
 - אם התושב עדיין לא מצליח להבין אתכם - יש להציע לו חלופה תקשורתית לשירות באי מייל או SMS:
 - הקפידו להשתמש בחלופה הנבחרת בכל יצירת קשר עם התושב.
 - הקפידו על זמינות ומענה בזמן סביר ובאופן שוטף עד סיום הסיוע לתושב.



דגשים לשירות ותקשורת נגישה בבית התושב

דגשים לשירות נגיש – תושב עם מוגבלות בשמיעה

1. ייתכן והתושב לא ישמע את הטלפון / אינטרקום / דפיקות בדלת - נסו להשתמש בהודעת SMS.
 2. תושב עם מוגבלות בשמיעה נעזר בקריאת שפתיים – אם אתם עם מסיכה על הפנים, נסו לתקשר באופן הבא:
- אם ניתן הצטיידו במסכה שקופה אשר מספקת הגנה אך מאפשרת קריאת שפתיים.
 - דברו לאט וברור והגבירו את קולכם במידת הצורך (לא לצעוק), ניתן להיעזר במחוות ידיים.
 - היעזרו בכתיבה על נייר או בטלפון הנייד והראו לתושב.
 - ניתן להשתמש באפליקציית "תמלול בזמן אמת" או במוקד תרגום מרחוק של המכון לקידום החרש.
 - מומלץ להצטייד מראש במידע כתוב עם הסברים או הנחיות.



דגשים לשירות נגיש – תושב עם מוגבלות בראייה

- הציגו את עצמכם, את תפקידכם ואת מטרת הביקור.
- שאלו היכן להניח את הדברים ותארו במדויק את התכולה, חשוב לא להזיז שום דבר בביתו של האדם ללא אישורו.
- הימנעו מלגעת באמצעי עזר כגון מקל נחייה או בכלב נחייה.
- עיזרו לתושב באופן מילולי לשמור על מרחק מכם.
- במידה ונותנים לתושב מידע כתוב הציעו הקראה.



דגשים לשירות נגיש – תושב עם מוגבלות פיזית (ניידות) / קשיש

- ייתכן שייקח זמן רב יותר לגשת לדלת או בכלל להגיע (אם הוא במיטה לדוגמה או שאין מי שסייע לו).
- ייתכן ויהיה לאדם קשה/בלתי אפשרי לקחת את המשלוח (מכם/מהכניסה לבית), מומלץ לתאם את מועד הביקור ולברר כיצד לסייע, למשל השארת מפתח מראש וקבלת הנחיות היכן למקם את הדברים.
- ייתכן ולתושב יש חיית שירות – בדרך כלל כלב שמסייע.



דגשים לשירות נגיש – תושב עם מוגבלות נפשית, קוגניטיבית (שכלית), תקשורתית (אוטיזם / מוגבלות בדיבור)



מוגבלויות אלו לרוב אינן ניתנות לזיהוי, בעת משבר אנשים עם מוגבלויות אלו וקשישים נוטים לחוש יותר מצוקה, בלבול, לחץ וחרדה. עבור אוכלוסיות אלו סטיה מהשגרה מגבירה לחץ חרדה וקשיי תפקוד.

- חשוב שהתושב ידע מי אתה, את מי אתה מייצג.
- גלו רגישות וסובלנות בפניה לתושב שנראה כי הוא מצוי בלחץ, מצוקה או בלבול או מתנהג באופן חריג, הציגו את עצמכם ונסו להרגיעו.
- דברו עם התושב בשפה פשוטה ובמשפטים קצרים.
- התושב יכול לשאול שאלות רבות ולחזור עליהן מספר פעמים ענו בסבלנות והעניקו תחושת ביטחון.
- הסבירו בצורה ברורה מה צריך לעשות, מה הולך להתרחש וכמה זמן זה ייקח.
- מומלץ להצטייד מראש במידע כתוב עם הסברים הנחיות פשוטות.
- אפשר לתושב להסתייע בחיית שירות, חפץ מרגיע או בכל ציוד שחשוב לו.
- הימנעו מלהניח הנחות, להאיץ בתושב או להשלים את משפטיו.
- בסוף השיחה וודאו שהתושב הבין את הסיכום בקצרה.

זכרו כי להתנהגותכם יש השפעה משמעותית ומתמשכת על אנשים עם מוגבלויות אלו!



בתקופה מאתגרת זו בבקשה הקפידו על שירות

נגיש, מקצועי, רגיש וסובלני

במידה ונתקלתם בבעיה הקשורה לנגישות שאין

לה מענה במדריך זה פנו לרכז הנגישות

