



נגישות עבודת השוטר בעת משבר הקורונה דגשים והנחיות לשירות נגיש ורגיש



מה ייחודי להתמודדות של אנשים עם מוגבלות וקשישים במשבר קורונה?

1. אנשים עם מוגבלות וקשישים מהווים אוכלוסיות בסיכון לעיתים מחלות רקע, פציעות וכו'
2. היעדר מסגרות ותמיכה (כולל בני משפחה וחברים) שלרוב אוכלוסיות אלו יותר זקוקות להן.
3. אוכלוסיות אלו חוות בדידות בשגרה יותר מהאזרח הממוצע – תחושות אלו מועצמות בתקופה הנוכחית.
4. מרבית הטיפולים התומכים, הרפואיים והנפשיים אינם מתקיימים
5. מעבר לשימוש בשירותים מרוחקים מהווה קושי בשל פער טכנולוגי או חוסר נגישות



דגשים כלליים לשירות נגיש ורגיש



1. כללי היסוד בשירות נגיש הינם – רגישות, סבלנות ואדיבות.

2. הצג/הציגי את עצמך, והצע עזרה.

3. אין לכפות עזרה. שאל איך לעזור.

4. אזרח עם מוגבלות אינו מצפה ליחס מיוחד, אלא להתחשבות בצרכיו.

5. דבר/י אל האזרח ישירות ובגובה העיניים.

6. יש להקשיב לכל בקשה של האזרח ולהשתדל להיענות לה ככל האפשר.

7. זכור/זכרי ישנם מקרים בהם המוגבלות נראית לעין וישנם מקרים בהם המוגבלות אינה נראית לעין.

8. לאזרח עם מוגבלות יש לפעמים מלווה. יש לדבר אל האזרח ולא אל המלווה.

9. העזרים הם חלק מהמרחב האישי של האזרח. אין לגעת, להישען או להזיז אותם ללא רשות. העזרים הנפוצים

הם כסאות גלגלים, הליכונים, קביים, מקל נחייה וכלבי נחייה, משקפיים, עזרי שמיעה ועוד.

דגשים לשירות נגיש - אזרח עם מוגבלות בראייה



דגשים כלליים

- הצג את עצמך ואת תפקידך
- הצע עזרה ושאל כיצד לעזור
- תאר כמה אנשים נוכחים ואת פעולותיך
- הימנע מלגעת באמצעי עזר כגון מקל נחייה או בכלב הנחיה

מפגש בתחנת המשטרה

- שאל את האזרח כיצד להכווין אותו במרחב ללא מגע (למשל בהנחיה קולית).
- דאג ללוות את האזרח לאורך שהותו בתחנה.
- מותרת כניסה לכלב נחייה.
- וודא כי המעברים פנויים ממכשולים.
- עזור לאזרח באופן מילולי לשמור על מרחק ממך ומשאר הנוכחים.
- אם ניתן וודא כי יש עותק בדפוס מוגדל של שאלון למבקר במתקן משטרתי.
- יש להקריא לאזרח את השאלון למבקר במתקן משטרתי או מידע אחר ולסייע במילוי טפסים.

*תזכורת - לבקשת האזרח למידע בהקראה או ברייל או דפוס מוגדל תענה בחיוב.



דגשים לשירות נגיש - אזרח עם מוגבלות בראייה

(המשך)

מפגש במרחב הציבורי

- הסב תשומת לב באופן קולי - וודא שהאזרח מבין שאתה פונה אליו.
- סייע לאזרח באופן מילולי לשמור על מרחק ממך ומשאר הסובבים.

מפגש בבית/בית-עסק

- תיאור פעולה לדוגמה: "אני ממלא דו"ח שמאשר שאתה בביתך".
- אם יש שימוש במידע כתוב יש להקריא אותו לאזרח.
- האזרח רשאי לקחת איתו לכל מקום עזרים ו/או כלב נחייה.



דגשים לשירות נגיש - אזרח עם מוגבלות בשמיעה

דגשים כלליים

מוגבלות בשמיעה לרוב אינה נראית - אם האזרח לא הגיב לפנייתך יתכן שלא שמע אותך, התמקם מולו, סמן בידך ונסה ליצור קשר עין. אזרח עם מוגבלות בשמיעה נעזר בקריאת שפתיים - אם אתם עם מסיכה על הפנים, נסה לתקשר באופן הבא:

- דבר לאט וברור והגבר את קולך במידת הצורך (לא לצעוק)
- היעזר בכתיבה על נייר או בטלפון הנייד והראה לאזרח
- ניתן להשתמש באפליקציית "תמלול בזמן אמת" או במוקד תרגום מרחוק של המכון לקידום החרש

מפגש בתחנת המשטרה

- הכתיבה יכולה להיעשות על דף או במסך המחשב.
- וודא כי מערכת עזר לשמיעה דולקת ותקינה.
- המשך טיפול בתקשורת כתובה (הודעות ס.מ.ס, מיילים).
- נסה לשמור על סביבה שקטה או לשוחח במקום שקט יותר.



דגשים לשירות נגיש - אזרח עם מוגבלות בשמיעה

(המשך)

מפגש במרחב הציבורי

- ייתכן כי האזרח לא יעצור/יגיב כשתקרא לו או כשיהיה שימוש בכריזה - התמקם מולו, סמן בידך ונסה ליצור קשר עין.
- אם האזרח מתקשה לשמוע התרחקו מהמולה ורעשים ושאל איך הכי נוח לו לתקשר איתך.
- מומלץ להצטייד מראש במידע כתוב עם הסברים או הנחיות.

מפגש בבית/בית-עסק

- ייתכן והאזרח לא ישמע את הטלפון / אינטרקום / דפיקות בדלת - נסו להשתמש בהודעת ס.מ.ס.
- ייתכן כי האזרח יבקש להשתמש בתרגום לשפת הסימנים או אפליקציית תמלול במכשיר הנייד.
- יש לאפשר לאזרח לקחת איתו עזרים וטכנולוגיות לסיוע בשמיעה.



דגשים לשירות נגיש - אזרח עם מוגבלות נפשית, קוגניטיבית (שכלית), תקשורתית (אוטיזם/דיבור)



מוגבלויות אלו לרוב אינן ניתנות לזיהוי, בעת משבר אנשים עם מוגבלויות אלו וקשישים נוטים לחוש יותר מצוקה, בלבול, לחץ וחרדה, עבורם סטיה מהשגרה מגבירה תחושות אלו ומייצרת קשיי תפקוד.

שימו לב! בהתאם להנחיות חדשות אזרחים עם מוגבלות נפשית, שכלית, ואוטיזם יכולים לצאת מהבית למרחק גדול יותר מ 100 מטר יחד עם מלווה אחד. ניתן לבקש תעודה או מסמך המעידים

על מוגבלות (תעודת נכה, תעודת פטור מתור או מסמך רפואי אחר). ייתכן כי האזרח לא יעצור/יגיב כשתקרא לו או כשיהיה שימוש בכריזה - התמקם מולו, סמן בידך ונסה ליצור קשר עין.

דגשים לשירות נגיש - אזרח עם מוגבלות נפשית, קוגניטיבית (שכלית), תקשורתית (אוטיזם/דיבור)



- דברו לאזרח ולא למלווה, הסבירו בצורה פשוטה וברורה את הנחיות ואת הצורך בבדיקת התעודה/מסמך. חשוב לזכור לא תמיד יש מסמך המעיד על מוגבלות.
- גלו רגישות וסבלנות בפניה לאזרח שנראה כי הוא מצוי בלחץ, מצוקה או בלבול או מתנהג באופן חריג, הציגו את עצמכם ונסו להרגיעו.
- דע כי מראה של שוטר עם ציוד מיגון יכול להוות גורם מרתיע.
- דברו עם האזרח בשפה פשוטה ובמשפטים קצרים.
- האזרח יכול לשאול שאלות רבות ולחזור עליהן מספר פעמים ענו בסבלנות והעניקו תחושת ביטחון.

דגשים לשירות נגיש – אזרח עם מוגבלות נפשית, קוגניטיבית (שכלית), תקשורתית (אוטיזם/דיבור)



- תסבירו בצורה ברורה מה צריך לעשות, מה הולך להתרחש וכמה זמן זה ייקח.
- מומלץ להצטייד מראש במידע כתוב מנוסח בפשטות, מומלץ שיכלול איורים.
- אפשר לאזרח להסתייע בחיית שירות, חפץ מרגיע או בכל ציוד שחשוב לו.
- בהעברה לשוטר אחר נסה להקל – ללוות את האזרח, לערוך היכרות ולהציג את הצורך/המצב.
- אם מבחינים באזרח שנראה "אבוד", תציעו עזרה – הכוונה מילולית וליווי יסייעו מאוד.
- הציעו לאזרח ליצור קשר עם גורם מסייע/מטפל או קרוב משפחה ועדכנו אותם במידת הצורך.
- הימנעו מלהניח הנחות, להאיץ באזרח או להשלים את משפטיו.

דגשים לשירות נגיש - אזרח עם מוגבלות פיזית/קטיש

מפגש בתחנת המשטרה

- השתמש בעמדה הנגישה או חדר נגיש.
- וודא כי שירותי הנכים פתוחים ופנויים מצויד ומכשולים.
- לאזרח עם מוגבלות בידיים תציע עזרה במילוי טפסים.
- הצע וארגן כיסא נגיש עם ידיות לאזרח קטיש או עם אזרח עם מוגבלות בהליכה.
- הימנע מלגעת באמצעי עזר - כיסא גלגלים, קביים או מקל.

מפגש בבית/בית-עסק

- במידה ולאדם אין אפשרות להיראות פיזית נסו דרך חלופית לדוגמה באמצעות וידאו בנייד.
- במידה והאזרח נדרש להתלוות אליכם:

1. יש לוודא שהוא לוקח איתו עזרים / תרופות / ציוד רפואי וכל ציוד אחר.
2. יש להבין ולתאם מול האזרח היבטים רפואיים.
3. במידה ויש לאזרח ליווי סיעודי - יש לאפשר למלווה להצטרף ולסייע
4. יש לאפשר לאזרח להסתייע בחיית שירות.
5. פינוי של אזרחים הנעזרים בכיסאות גלגלים יעשה ברכב מותאם.
6. יש להקפיד ליידע בן משפחה.





נגישות ישראל



**שוטרים, בתקופה מאתגרת זו
בבקשה הקפידו על שירות נגיש, מקצועי,
רגיש וסובלני.**

**במידה ונתקלתם בבעיה הקשורה לנגישות
שאין לה מענה במדריך זה פנו לרכז הנגישות**

