



נגישות שירותי הבריאות בעת משבר הקורונה דגשים והנחיות לשירות נגיש ורגיש





חשוב שתכירו:

- בישראל יש כמיליון קשישים ועוד כמיליון וחצי אנשים עם מוגבלויות.
- קיימות מוגבלויות שונות – פיזיות, ראייה, שמיעה, נפשיות, תקשורתיות, שפתיות ועוד.
- חלק מהמוגבלויות ניראות וחלקן לא. חלקן קלות וחלקן קשות.
- בבואכם לסייע חשוב שתכירו את הדגשים כיצד לזהות ואיך לתקשר ולסייע באופן נכון, נגיש ורגיש למטופלים עם מוגבלות ובעיקר לאלה שחיים לבד ועם מוגבלויות קשות.
- מדריך זה יסייע לכם במשימה.



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.



ממשקי שירות בין מטפל מטופל בסניפי התפרצות:

1. קבלת המטופל בסניף

2. טיפול ובדיקה של המטופל בסניף

- מדריך זה נותן דגשים וטיפים לתקשורת וטיפול למוגבלויות השונות
- המדריך מנוסח בלשון זכר אך פונה לשני המינים

דגשים לשירות נגיש - אזרח עם מוגבלות בראייה



דגשים כלליים

- הצג את עצמך ואת תפקידך
- תאר למטופל מילולית את פעולותיך וכל שלב בתהליך הבדיקה
- אפשר למטופל להסתייע במלווה
- מותרת כניסה לכלב נחיה
- הימנע מלגעת באמצעי עזר כגון מקל נחיה או בכלב הנחיה

בעמדת הקבלה

- יש לשאול את המטופל כיצד להכווין אותו במרחב ללא מגע (למשל בהנחיה קולית)
- עזור למטופל באופן מילולי לשמור על מרחק ממך ומשאר הנוכחים
- וודא כי המעברים פנויים ממכשולים
- במידת האפשר הצע קבלה ללא המתנה בתור
- יש להקריא למטופל במידת הצורך הנחיות או חומר כתוב.
- אם ניתן וודא כי יש עותק בדפוס מוגדל של כל מסמך רלוונטי.
- יש לסייע במילוי טפסים במידת הצורך

דגשים לשירות נגיש – אזרח עם מוגבלות בראייה



בחדר הבדיקה / המשך טיפול

- יש לתאר מילולית את החלל, הנוכחים, ואת תהליך הבדיקה – תאר מה אתה הולך לעשות, זכור כי המטופל אינו רואה אותך.
- מטופל הזקוק לפינוי ואשפוז – יש להסביר על התהליך וליידע את מתקן האשפוז על הגעת אדם עם מוגבלות בראייה לצורך הכנות נדרשות. לדוגמא מיקום המיטה בסמיכות למוקד מאויש, לתא שירותים וכד'. יש לעדכן האם נעזר בכלב נחיה או באדם נוסף.
- מטופל המשוחרר לביתו – יש לבדוק באיזה פורמט נגיש הוא מעדיף לקבל את המידע. לדוגמא דפוס מוגדל או קובץ דיגיטלי נגיש.
- יש ללוות את המטופל ליציאה מהמרפאה.

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

בעמדת הקבלה

- יש לוודא שקיים מדריך כתוב למטופל - העבר למטופל חומר כתוב.
- במידה והתור מנוהל באמצעות כריזה קולית בלבד וללא כריזה חזותית על מסך, המטופל לא ישמע לכן יש לסמן למטופל כשמגיע תורו.
- וודא כי מערכת עזר לשמיעה (לולאת השראה) דולקת ותקינה - הקפד להשתמש בה לבקשת מטופל כבד שמיעה.
- נסה לשמור על סביבה שקטה או לשוחח במקום שקט יותר במידת הצורך.



דגשים לשירות נגיש - אזרח עם מוגבלות בשמיעה



בחדר הבדיקה / המשך טיפול

- זכור - המטופל לא שומע אותך, במיוחד אם אתה עם מסיכת הגנה.
- בתקשורת עם המטופל בחדר הבדיקה ניתן להיעזר בכתיבה או להציע להשתמש באפליקציית "תמלול בזמן אמת" או במוקד תרגום מרחוק של משרד הבריאות.
- לוודא מתן הנחיות והמשך טיפול בתקשורת כתובה (הודעות ס.מ.ס, מיילים).



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.

- גלו רגישות וסובלנות בפניה למטופל שנראה כי הוא מצוי בלחץ, מצוקה או בלבול או מתנהג באופן חריג, הציגו את עצמכם ונסו להרגיעו.
- דע כי מראה של אדם עם ציוד מיגון יכול להוות גורם מרתיע.
- אפשרו, אם ניתן, קדימות בתור למציגי תעודת "פטור מתור".
- דברו עם המטופל בשפה פשוטה ובמשפטים קצרים.
- המטופל יכול לשאול שאלות רבות ולחזור עליהן מספר פעמים ענו בסבלנות והעניקו תחושת ביטחון.
- תסבירו בצורה ברורה מה צריך לעשות, מה הולך להתרחש וכמה זמן זה ייקח.
- מומלץ להצטייד מראש במידע כתוב עם הסברים והנחיות פשוטים ואיורים.

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



- אפשר למטופל להסתייע במלווה, בחיית שירות, חפץ מרגיע או בכל ציוד שחשוב לו.
- בהעברה לטיפול לאיש צוות אחר נסה להקל - ללוות את המטופל, לערוך היכרות ולהציג את הצורך/המצב.
- אם מבחינים במטופל שנראה "אבוד", תציעו עזרה - הכוונה מילולית וליווי יסייעו מאוד.
- הציעו למטופל ליצור קשר עם גורם מסייע/מטפל או קרוב משפחה ועדכנו אותם במידת הצורך.
- הימנעו מלהניח הנחות, להאיץ במטופל או להשלים את משפטיו.

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

דגשים לשירות נגיש - אזרח עם מוגבלות פיזית/קשיש



מפגש בתחנת המשטרה

- פנה אל המטופל ולא אל המלווה
- בכל שלב שאל את המטופל האם צריך עזרה וכיצד ניתן לעזור
- אפשר כניסה של חיית שירות
- הימנע מלגעת באמצעי עזר כגון כיסא גלגלים/הליכון

בעמדת הקבלה

- וודא כי עמדת הקבלה נגישה
- יש להציע ליווי במהלך כל התהליך
- במידת האפשר יש להציע קבלה ללא המתנה בתור
- הצע עזרה במילוי טפסים במידת הצורך
- אל תיגע בכיסא הגלגלים ללא רשות
- וודא כי באזורי ההמתנה יש מקום לאדם עם כיסא גלגלים וכיסאות מותאמים למתקשים בהליכה
- וודא כי המעברים רחבים ופנויים ממכשולים

דגשים לשירות נגיש - אזרח עם מוגבלות פיזית/קטיש



בחדר הבדיקה / המשך טיפול

- לשאול את המטופל האם וכיצד יעדיף שתתבצע הבדיקה, לדוגמא: בכיסא הגלגלים או במיטה?
- במידה ויש צורך בבדיקה בשכיבה יש לוודא ביצוע הבדיקה במיטה נגישה, מיטה מתכווננת שניתן להנמיך
- יש להציע עזרה במעברים מהכיסא למיטה
- יש לאפשר כניסה של מלווה - מטפל סיעודי
- במידה ונדרש אשפוז - יש לתאם אשפוז במקום מתאים מבחינת נגישות ציוד, מיטה מתאימה ועוד, כולל כניסת בן משפחה ו/או מלווה סיעודי
- וודא כי המטופל מפונה עם הציוד הרפואי ואמצעי העזר שלו.



**בתקופה מאתגרת זו בבקשה הקפידו על
שירות נגיש, מקצועי, רגיש וסובלני
במידה ונתקלתם בבעיה הקשורה לנגישות
שאינן לה מענה במדריך זה
פנו לרכז הנגישות**

