



25.3.20

## הנחיות תקשורת וסיוע נגישים לאנשים עם מוגבלות בעת חירום

בעת חירום ייתכן ותצטרכו להגיע לאנשים עם מוגבלות לצורך בדיקות, העברת מידע על מנת לפנותם לבידוד או טיפול, או בשל אכיפה של התקנות. חשוב כי פעילות זו תעשה בצורה שוויונית, נגישה, מכילה ומכבדת.

בנוסף, יתכן כי תפגשו אנשים עם מוגבלות במרחב הציבורי שכרגע חלות עליו מגבלות תנועה.

**לתשומת ליבכם :**

- לעיתים אנשים עם מוגבלות נעזרים במלווה שנדרש להיות צמוד לאדם.
- יש אנשים עם מוגבלויות מסוימות שלהם צורך חיוני לצאת למרחב הציבורי גם מעבר למגבלת המרחק שנקבעה לגבי כלל הציבור.
- חשוב לאפשר למטפלים, מתנדבים ובני משפחה להגיע לאדם עם מוגבלות לצורך סיוע.

על כן, ריכזנו עבורכם במסמך זה מספר דגשים שיסייעו לכם בכך:

### 1. אדם עם מוגבלות נפשית או על הספקטרום האוטיסטי

לעיתים מוגבלויות אלה אינן ניתנות לזיהוי. יש לשים לב שמצבי חירום ולחץ עלולים להשפיע מאוד וייתכנו תגובות כגון: פחד, בעתה, צעקות הסתגרות, קיפאון, בלבול, הזיות, רעידות ועוד.

אנשים עם מוגבלות זו צריכים לעיתים לצאת יותר מהמרחב הביתי להתאזור, יש לוודא כי:

- הסברים ברורים ופשוטים על המתרחש ומה שצפוי.
- הקרנת ביטחון תורמת להרגעה. חשוב לדבר בגובה העיניים.
- לאפשר להסתייע בחיית שירות או חפץ מרגיע או בכל ציוד חשוב לו.
- אדם הנמנע ממגע – אל תיגע בו, הנחה לאט באמצעות תנועות גוף ודיבור.

### 2. אדם עם מוגבלות בניידות

ייתכן שיקשה על האדם ללכת ולצאת מהבית יחד עמכם. יש לוודא כי:

- הרכב שמיועד לפינוי אדם עם מוגבלות המתנייד בכיסא גלגלים, הוא רכב המאפשר העלאת והסעת אדם עם כיסא גלגלים.
- הרכב עוצר במקום המאפשר להעלות את האדם או להורידו מהרכב בכבוד ובנוחות.
- במקרה של כיסא ממונע, וודאו כי ניתן להיכנס עם הכיסא לתוך הרכב, לעגן אותו ולהבטיח נסיעה בטוחה של האדם.
- כאשר אדם מסוגל לעבור בכוחות עצמו למושב ברכב, אפשרו לו לעשות זאת.

מייל : tamarwi@justice.gov.il | פקס : 02-5088025 | טלפון : 073-3928586

כתובת: רח' ירמיהו 37 בניין א קומה 9, ירושלים | דואר: ת.ד. 36053 סניף שערי ירושלים

לאתר נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות | לדף הפייסבוק של הנציבות



- וודאו כי כיסא הגלגלים, ההליכון או כל ציוד נוסף שבעזרתו הוא מתנייע או נזקק לו, יגיע עמו ליעד.

### 3. אדם עם מוגבלות בשמיעה

ייתכן שאדם זה יתקשה לשמוע את הנאמר. יש להשתמש באמצעים נוספים כדי ליצור תקשורת מועילה:

- רצוי להכין בלוק כתיבה ועט לאפשר תקשורת כתובה.
- רצוי ככל הניתן לאפשר קריאת שפתים ולדבר בצורה ברורה כאשר הפנים מופנות לאדם.
- אם רלוונטי, לאפשר תרגום לשפת סימנים או תמלול בכתוביות של הנאמר.
- אם יש במקום מערכות כריזה, רצוי שתהייה גם מערכת העברת מידע חזותית.
- אם יש מערכות התראה חשוב שתהייה גם מערכת התראה חזותית (לדוגמא אורות מהבהבים).

### 4. אדם עם מוגבלות בראיה

אדם עם מוגבלות בראיה עלול להתקשות בהתמצאות במרחב. יש לוודא כי:

- הוא מקבל הסבר על מקום הימצאו, מה נמצא וכיצד נראה המרחב בו הוא נמצא (לדוגמא: מיקום השירותים, מקלחת, מדרגות, מיקום כפפות וחומרי חיטוי).
- מקבל מידע כתוב בפורמטים נגישים, בכתב גדול או בפורמט דיגיטלי נגיש לפי בקשתו.
- מסומנים המכשולים בדרך, כולל דלתות וקירות זכוכית.
- ניתן להושיט לו את הזרוע כדי שיאחז בך, באופן שנוח לו. לרוב יאחז בכתף או במרפק וימקם את גופו צעד אחד מאחורי המוביל כדי להרגיש את תנועות הגוף שלו.
- במדרגות רצוי להניח את ידו על המעקה, סיוע בישיבה מתאפשר עי הנחת ידו על גב הכיסא.
- חשוב לא להפריד בינו לבין חיית השירות שלו.

### 5. אדם עם מוגבלות שכלית

- האדם עלול להתקשות בהבנת מידע ובהעברתו.
- ניתן להשתמש בסמלים לצורך הסברים.
- חשוב לדבר בשפה פשוטה וברורה.
- הקרנת ביטחון ופנייה אל האדם ולא אל המלווה שלו.