

ממצאי סקר בנושא:

צרכי הנגשת שירותים עבור אנשים עם מש"ה בקהילה וברשויות

המקומיות

תקציר מנהלים

מוגש על ידי מכלול
יחידת הערכה ומחקר
קרן שלם



מכלול - יחידת הערכה ומחקר
קרן שלם לפיתוח שירותים לאדם עם
מוגבלות שכלית התפתחותית
ברשויות המקומיות

חוקרת ראשית: ד"ר עדי לוי-ורד
עוזרת מחקר: גב' נגה חן

שותפות לביצוע הסקר:
שרון גנות, מנהלת ידע ושותפויות, קרן שלם
ריבה מוסקל, מנכ"ל, קרן שלם.

אוגוסט, 2019

תקציר מנהלים

הקדמה

הערכת הנושא של הנגשת מידע ברשויות עבור אנשים עם מש"ה, התפתח מתוך הצורך של פורום הרשויות הגדולות בארץ, להבין את הצרכים הקיימים לאנשים עם מוגבלות ומול כך לפתח אמצעים להנגשה קוגניטיבית לאנשים עם מוגבלות ברחבי הארץ, זאת ברוח "חוק שוויון הזכויות לאנשים עם מוגבלות" וחוק "תקנות הנגישות". כחלק מהערכת נושא זה, נבנה סקר עבור בעלי התפקידים ברשויות המקומיות, בשיתוף עם פורום נציגי רשויות שונות בתפקידי עו"סים במחלקות הרווחה, נציגי מכונים להנגשה קוגניטיבית, נציגי השלטון המקומי.

מתודולוגיה

- א. מטרת הסקר: מטרת סקר זה הייתה לבחון את הנעשה כיום בתחום זה ברשויות המקומיות ובקהילה, בעיני נותני השירותים ברשויות.
- ב. שאלון הסקר: סקר מקוון הופץ לבעלי התפקידים הרלוונטיים בכל הרשויות המקומיות: רכזי נגישות, מנהלי תחום מש"ה, עו"סים תחום מש"ה, מנהלי אגפי רווחה ומחזיקי תיק הרווחה. מדגם בעלי התפקידים כלל את כל האנשים שהסכימו להשיב על הסקר שנשלח על ידי קרן שלם (ראה [קישור לסקר המקוון](#)). הסקר כלל רשימת של 18 אמצעים להנגשת מידע והמשיבים התבקשו לציין האם אמצעי זה קיים ברשות ולהעריך את מידת השימוש שהרשות עושה בו שימוש. כמו כן, התבקשו המשתתפים לציין את האופן בו הם עושים שימוש באמצעי ההנגשה, לציין אילו אמצעי הנגשה חסרים ברשות, לציין מהו אמצעי ההנגשה החשוב ביותר לדעתם וכן לציין מהם האמצעים שקל ביותר לספקם.
- ג. אופן איסוף הנתונים: הסקר נשלח באופן מקוון לכלל בעלי התפקידים הרלוונטיים ברשויות המקומיות, הן באמצעות מייל והן באמצעות SMS. הנתונים נאספו ונותחו על ידי צוות יחידת מכלול.
- ד. אוכלוסייה ומדגם: בסקר השתתפו 40 רשויות מקומיות ובהם 55 בעלי תפקידים (רכזי תחום מש"ה, עו"ש רשות ועו"ס תחום מש"ה, מנהלי אגף רווחה ברשות המקומית ומנהלי מחלקת רווחה, מחזיקי תיק רווחה ברשות ורכז נגישות)

ממצאים

❖ תדירות ואופי השימוש באמצעים להנגשת מידע ברשויות:

שלושת האמצעים שנמצאו כשייכים ביותר להנגשת מידע ברשויות הינם:

1. אפשרות להסתייע במלווה מטעם האדם עם המוגבלות - כמעט מחצית מהמשיבים דיווחו כי הרשות משתמשת באמצעי זה במידה רבה (במחלקת הרווחה, במחלקת הארנונה, במחלקת החינוך ועוד).
2. הקראת מסמך על ידי נותן השירות בשפה פשוטה - כ-38% מהמשיבים דיווחו כי הרשות משתמשת באמצעי זה במידה רבה (במחלקת הרווחה).

3. עזרה מנותן השירות (לדוגמא : במילוי טפסים, הפעלת עמדת שירות ממוחשבת, איתור מוצרים

וכיוב')- כ-30% מהמטרים דיווחו כי הרשות משתמשת באמצעי זה במידה רבה (במחלקת

הרווחה, המחלקת הארנונה, במחלקת החינוך).

❖ האמצעים שהכי חשוב לספק לאנשים עם מש"ה

נמצא כי האמצעי שהכי חשוב לספק לאנשים עם מש"ה, בעיני בעלי התפקידים ברשויות, הינו הדרכת עובדים לשיחה מותאמת עם אנשים בעלי מוגבלות שכלית. כמו כן, 4 אמצעים חשובים נוספים בעיני בעלי התפקידים הינם: אפשרות להסתייע במלווה מטעם האדם עם מוגבלות, מלווה מטעם נותן השירות, עזרה מנותן השירות, וכן שימוש בסמלים וייצוגים חזותיים בשילוט ומדריכים מודפסים.

❖ אמצעי ההנגשה שהכי קל לספק בעיני בעלי התפקידים ברשויות

כ-40% מהמשיבים, מצאו כי אמצעי ההנגשה שהכי קל לספק הינו הדרכת עובדים לשיחה מותאמת עם אנשים בעלי מוגבלות שכלית.

אמצעי הנגשה נוספים שבחרו המשיבים ככאלה שהכי קל לספק הינם: שילוט ברור באותיות גדולות ובצבע מנוגד בין הכתוב לבין הרקע, בשילוט לשוני, אפשרות להסתייע במלווה מטעם האדם עם המוגבלות, מערכות עזר לשמיעה בעמדות השירות ועוד.

❖ אמצעי ההנגשה החסרים ברשויות אך נתפסים כחיוניים מאוד

אמצעי ההנגשה שנמצא אצל מרבית המשיבים כחסר ברשות אך חשוב לדעתם להוסיף, הינו הנגשת מידע מותאם (למשל פישוט לשוני, סמלים, הקראה, כיתוב מודגש ועוד). אמצעי הנגשה נוספים עיקריים שנמצאו כחסרים בעיני בעלי התפקידים ויש להוסיף הינם הכשרת עובדים וכן העלאת מודעות לאוכלוסייה של אנשים עם מוגבלויות ומידע בנושא ההנגשה עבורם.