

ממצאי סקירה מידע בנושא: מודלים להנגשת שירותים מוניציפליים לאנשים עם מש"ה

מוגש ע"י מכלול
יחידת הערכה ומחקר
קרן שלם



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

ד"ר עדי לוי-ורד וגב' נגה חן

שותפה לביצוע סקירת המידע:
שרון גנות, מנהלת ידע ושותפויות, קרן שלם.

פברואר, 2020

הקדמה

סקירה המידע המוצגת במסמך מציגה מודלים להנגשה קוגניטיבית של שירותים מוניציפליים עבור אנשים עם מש"ה במדינות שונות בעולם.

בעקבות המלצה שהתקבלה באדיבות פרופ' אריק רימרמן, מהפקולטה למדעי הרווחה והבריאות באוניברסיטת חיפה וחוקר מוביל בעולם בתחום הנכויות ההתפתחותיות, הסקירה התמקדה במדינות המובילות בעולם בתחום זה: ניו-יורק (ארה"ב), שוודיה ואנגליה.

מילות המפתח הראשוניות לחיפוש הידע האינטרנטי בתחום נלקחו מתוך הרצאתו של Calise Victor, נציב שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות מעיריית ניו יורק, אשר שיתף בתהליכי ההנגשה שעברה העיר בכנס השישי של נגישות ישראל ([קישור להרצאה](#)).

תוכן עניינים:

עמוד

1	 ארגונים ויוזמות בינלאומיות
3	 הערים החכמות בשירות ההגשה לאנשים עם מוגבלות
	סקירת מודלים של הגשה קוגניטיבית של שירותים מוניציפליים בקרב מדינות מובילות בעולם:
5	 ניו-יורק (ארה"ב)
8	 שבדיה
11	 בריטניה

ארגונים ויוזמות בינלאומיות

אמנת האו"ם לזכויות אנשים עם מוגבלות (CRPD)

האמנה לשוויון זכויות של אנשים עם מוגבלות מכירה בנגישות של טכנולוגיות מידע ותקשורת כזכות בסיסית והיא חלק בלתי נפרד מזכויות הנגישות כמו נגישות פיזית או תחבורתית. על פי סעיף 9 באמנה יש לנקוט באמצעים הנדרשים והמתאימים כדי לתת נגישות לטכנולוגיות מידע ותקשורת (ICT¹) גם לאנשים עם מוגבלות ככל האדם. לשם כך הוקמו ארגונים ויוזמות שמטרתן לקדם נושאים אלה.

הברית הגלובלית לטכנולוגיות וסביבות נגישות (GAATES)

הארגון הבינלאומי המוביל המוקדש לקידום נגישות ועיצוב אוניברסלי לסביבה הבנויה ולמרחבים הציבוריים בהתאם להוראות הוועידה ואמנת האו"ם לזכויות אנשים עם מוגבלות (CRPD). באפריל 2016 השיקה GAATES את G3ict המנוהלת בשיתוף פעולה הדוק עם יוזמת הערים החכמות לכל האיגוד וההתאחדות הבינלאומית למקצוענים בנגישות, ומאפשרת ל-GAATES להתארגן ולהשיג יותר השפעה עולמית.

G3ict

יוזמה אשר הושקה בשנת 2006 ע"י הברית הגלובלית לפיתוח טכנולוגיות מידע ותקשורת ICT של האו"ם בשיתוף פעולה עם מזכירות הכנס של זכויות האדם ב-DESA UN. משימתה היא לאפשר ולתמוך ברוח הכנס בנושא אנשים עם מוגבלות CRPD המקדם נגישות דיגיטלית וטכנולוגיות מסייעות.

בעוד שאמנת האו"ם לזכויות אנשים עם מוגבלות (CRPD) מחייבת את תוצאות הנגישות הרצויות, היא אינה קובעת פתרונות או הפניות ספציפיות לנגישות דיגיטליות. G3ict מקלה ותומכת ביישום של תקנות ה-CRPD לגבי הנגשת טכנולוגיות תקשורת מידע (ICT וטכנולוגיות מסייעות באמצעות מדיניות רכש תקשוב, תקני נגישות ומשאבים טכניים שפותחו בשיתוף פעולה הדוק עם מומחים בתחום.

באתר היוזמה נמצאות כלל המדינות החתומות על האמנה ועבור כל מדינה הדירוג שניתן לה על פי מדד הערכת זכויות נגישות דיגיטליות (מדינת ישראל, למשל קיבלה דירוג של 63/100) הממד כולל שלוש קטגוריות עיקריות: התחייבויות מדיניות, יכולת ליישם ותוצאות בפועל בנגישות דיגיטלית לאנשים עם מוגבלויות. דבר זה מצביע על ההתקדמות והתנופה הכוללת של מדינה בתחום היישום הדיגיטלי.

¹ ICT=Information and Communications Technology, or technologies

World Enabled

קבוצת ייעוץ גלובלית בנושאי חינוך תקשורת ואסטרטגיה. הארגון מסייע לחברות וממשלות ביישומן המלא של תקנות וחוקים המקדמים את זכויותיהם של אנשים עם מוגבלות. יוזמות הארגון מתמקדות בתכנון עירוני ופיתוח עירוני משלב.

היוזמה הגלובלית של הערים החכמות (SC4A Smart Cities for all)

יוזמה משותפת ל- [G3ict](#) ו- [World Enabled](#) שמטרתה לצמצם את הפער הדיגיטלי לאנשים עם מוגבלות ואנשים מבוגרים.

במאי 2017 השיקה היוזמה העולמית SC4A את ערכת הכלים הדיגיטליים שלה, וסיפקה לערים ברחבי העולם את הכלים הבאים :

- [מדריך לאימוץ מדיניות רכש של טכנולוגיית מידע ותקשורת ICT נגישה](#)
- [המדריך ליישום תקנים מועדפים של נגישות ICT טכנולוגיות מידע ותקשורת](#)
- [מדריך לתקשורת חזקת המחויבות להכללה דיגיטלית בערים](#)
- [מאגר מידע של פתרונות להכללה דיגיטלית בסביבה עירונית \(גרסה אלפא\)](#)

קמפיין Cities4All

רשת "ערים לכולם" יצאה מתוך הצורך בקולות קהילת הנכות העולמית בתהליכי קבלת החלטות מקומיות ובינלאומיות המנחות תכנון ופיתוח עירוני. התכנון האסטרטגי וההתקשרות הרשתית "ערים לכל" משפיעים ישירות על תהליכי פיתוח עירוני.

הקמפיין קורא לפעולה גלובלית ולהצהרה המסדירה את התחייבויות המפתח לנגישות, תכנון אוניברסלי והכללה במסגרת יעדים לפיתוח בר-קיימא, סדר היום העירוני החדש, אמנת האו"ם לזכויות אנשים עם מוגבלות ומסגרת הערים הידידותיות של ארגון הבריאות העולמי. היא מאשרת את זכויותיהם של מיליארד אנשים עם מוגבלות ואת חלקם ההולך וגובר של האוכלוסייה העולמית בגילאי 60 ומעלה שחווים חסמים להשתתפותם ההוגנת בחברה. מחצית מכלל האנשים עם מוגבלות ואנשים מבוגרים ברחבי העולם מתגוררים כיום בערים, וקבוצות אלה מוערכות ביותר משני מיליארד אנשים בערים ברחבי העולם עד שנת 2050.

הערים החכמות בשירות ההנגשה לאנשים עם מוגבלות

([המידע נדלה מתוך מצגת באתר SmattCities4all](#))

הערים הן עתידנו

- שיעור האנשים החיים בערים ושיעור האנשים עם מוגבלות וקשישים החיים בערים הינו משמעותי.
- על פי נתוני האומות המאוחדות, עד שנת 2050, 70% מהאוכלוסייה בעולם תתגורר בערים. ביניהם לפחות 15% מהאוכלוסייה הינה בעלת מוגבלות.

חשיבות הטכנולוגיה הולכת וגדלה

- מספר המכשירים הדיגיטליים בשימוש יום יומי הולך וגדל.
- בשנת 2000 רק 2 מיליון מכשירים היו מחוברים לאינטרנט
- בשנת 2012, 10 מיליון מכשירים היו מחוברים לאינטרנט
- בשנת 2020, צפוי כי 50 מיליון מכשירים יהיו מחוברים לאינטרנט!
- במהלך 10 השנים הבאות, 60% מהאנשים החיים בערים ישתמשו בשירותים דיגיטליים עבור תחומי חיים שונים.

ערים חכמות בפריחה

- בשנת 2017 היו קיימות כ- 21 ערים חכמות בעולם.
- עד שנת 2025 הצפי הוא ל-88 ערים חכמות ברחבי העולם, זוהי מגמה עולמית (32 באסיה, 31 באירופה ו-25 באמריקה).
- חברות המחקר העולמיות מעריכות שהשוק העולמי של ערים חכמות יהיה מוערך במעל ל-1.5 מיליארד עד שנת 2020.

נכון להיום התשתית הדיגיטלית אינה נגישה

- נגישות אתרים במדינות שחתמו על אמנת הזכויות
 - ב- 40% מהמדינות חלק מאתרי הממשלה מוגשים.
 - ב- 18% מהמדינות חלק מאתרי אינטרנט של חברות מסחריות מוגשים.
- נגישות קוראי מסך
 - ב- 56% מהמדינות קיימת תמיכה של קוראי מסך בשפה הרשמית המובילה במדינה.
 - ב- 21% מהמדינות קיימת תמיכה של קוראי מסך בשפה המשנית המובילה במדינה.
- נגישות טקסט לדיבור במכשירים ניידים
 - ב- 70% מהמדינות קיימת תמיכה של מנוע המרה לטקסט לדיבור בשפה הרשמית המובילה במדינה.

ב- 23% מהמדינות קיימת תמיכה של מנוע המרה לטקסט לדיבור בשפה המשנית המובילה במדינה.

הפער הדיגיטלי גדל

- אנשים עם מוגבלות מודרים מהמרחבים הדיגיטליים.
- נתונים על אוכלוסיית ארה"ב:
8% מהאוכלוסייה אינה משתמשת באינטרנט.
23% מהאוכלוסייה עם מוגבלות אינה משתמשת באינטרנט.
למבוגרים עם מוגבלות יש 20% פחות סיכוי להיות בעלי טלפון חכם, להירשם לשירותי אינטרנט ביתי.

ערים חכמות יכולות להיות מובילות בתחום זכויות אנשים עם מוגבלות

- מנהיגות של ערים נמדדת בין השאר במדדים הקשורים לשביעות רצון וזכויות אדם.
- ערים המעוניינות למנף את עצמן כבעלות מעמד ומובילות זכויות אנשים עם מוגבלות יכולות לעשות זאת באמצעות הפיכתן לעיר חכמה.
- 84% מכלל הערים בעולם נמצאות במדינות החתומות על אמנת האו"ם לזכויות אנשים עם מוגבלות.

סקירת מודלים של הנגשה קוגניטיבית של שירותים מוניציפליים בקרב מדינות מובילות בעולם

ניו יורק- ארה"ב

מונחים מרכזיים

שם	הסבר
נגישות ICT- (Information and communications technology)	טכנולוגיות מידע ותקשורת המהווים מפתח לתכנון גישה משלבת יותר בערים חכמות.
Access to IDNYC	העלאת הנגישות לחומרים (מסמכים וברושים) של ה-HRA המינהל למשאבי אנוש. New York State Information Technology (IT) policy – Accessibility of information communication Technology.

ארגונים ומשרדים ממשלתיים מרכזיים

שם	הסבר
<u>OPWDD</u>	המשרד הממלכתי של ניו יורק לאנשים עם מוגבלות התפתחותית. אחראי על תיאום השירותים ליותר מ 128,000 תושבי ניו יורק עם מוגבלות התפתחותית, כולל מוגבלות שכלית, שיתוק מוחין, תסמונת דאון, הפרעות בספקטרום האוטיזם וליקויים נוירולוגיים אחרים. המשרד מספק שירותים ישירות ובאמצעות רשת של כ- 750 סוכנויות המספקות שירותים ללא מטרות רווח, כאשר כ 80% מהשירותים ניתנים על ידי העמותות הפרטיות ו 20% ניתנים על ידי שירותים המופעלים על ידי המדינה.
<u>MOPD</u>	משרד ראש העיר לאנשים עם מוגבלויות, הפועל מאז 1973, המהווה את הקשר בין ממשלת ניו יורק לקהילת בעלי המוגבלויות. בשיתוף עם כל משרדי וסוכנויות העירייה, MOPD מבטיחה בעקביות כי הזכויות והדאגות של קהילת בעלי המוגבלויות נכללות בכל יוזמות העיר וכי תוכניות ומדיניות העיר נותנות מענה לצרכים של אנשים עם מוגבלות (כולל תחבורה, תעסוקה, שירותי בריאות, דיור, חינוך, גישה לשירותי עיר והעצמה פיננסית). המשרד פועל כדי להפוך את ניו יורק לעיר הנגישה ביותר בעולם ועוסק באופן קבוע בסנגור ובקביעת מדיניות ברמה המקומית, הממלכתית, הלאומית והבינלאומית כדי לוודא שהנגישות וההכללה המלאה הם בסדרי העדיפויות העיקריים עבור כל בעלי העניין הציבורי והפרטי כאחד. באתר MOPD , מופיע דו"ח למצב הנגישות הדיגיטלית בעיר ניו יורק (Accessible NYC 2019).

מדיניות

המידע הבא נדלה מתוך: <https://www1.nyc.gov/site/mopd/index.page>

נגישות היא פעולה של עיצוב או שיפור פיזי, חברתי, סביבתי או וירטואלי, כך שאנשים עם כל סוגי היכולות מסוגלים לתפוס ולתקשר בסביבה באופן עצמאי ככל הניתן. מכיוון שקהילת המוגבלות עומדת בפני חסמים נוספים, באחריותה של העיר לסייע לכל הניו יורקים לגשת לשירותי העיר הזמינים דרך האינטרנט.

החוק הניו יורקי לאנשים עם מוגבלות (ADA-American with Disabilities Act) מחייב גורמים ממשלתיים להנגיש את השירותים ואתרי האינטרנט שלהם. החל מה-14 במרץ 2016, דרישות הנגישות הוכנסו לחוק WCAG 2.0 AA (Web content Accessibility Guidelines), המחייב את העיר ניו יורק לאמץ פרוטוקול לאתרי העיר הנוגעים לנגישות לאתר לאנשים עם מוגבלות. הפרוטוקול נקרא:

[WCAG 2.0 AA \(Web content Accessibility Guidelines\)](#)

המידע הבא נדלה מתוך: [New York state Information Technology Policy-Accessibility of information communication technology \(ICT\)](#)

מדיניות נגישות טכנולוגיות של מידע ותקשורת מבוססת על דרישות חוק השיקום משנת 1973 המתוקן וקובעת כי על גופי המדינה לפתח, להמשיך לקיים או להשתמש בטכנולוגיית מידע ותקשורת (ICT) באופן המבטיח לעובדי המדינה עם מוגבלות גישה דומה לשימוש במידע ובנתונים אלו ביחס לעובדי מדינה אחרים, אלא אם כן הדבר עשוי להיות נטל מופרז על ישות המדינה. המדיניות קובעת דרישות נגישות מינימליות בכדי להבטיח כי טכנולוגיות המידע והתקשורת (ICT) שפותחו, הוכרו ועדיין קיימות או בשימוש על ידי גורמי המדינה נגישות לבעלי מוגבלויות.

ICT מוגדר כטכנולוגיית מידע וציוד אחר, מערכות, טכנולוגיות או תהליכים, אשר עבורם התפקיד העיקרי הוא יצירה, מניפולציה, אחסון, תצוגה, קבלה או העברת נתונים אלקטרוניים ומידע אלקטרוני, כמו גם כל תוכן קשור. דוגמאות ל-ICT כוללות אך אינן מוגבלות ל: מחשבים וציוד היקפי; קיוסקי מידע ומכונות עסקאות; ציוד טלקומוניקציה; ציוד בית הלקוח; מכונות משרדיות רב תכליתיות; תוכנות; אפליקציות; אתרי אינטרנט; סרטונים; ומסמכים אלקטרוניים. מדיניות זו נועדה לאפשר שימוש מלא ומושלם ביישומי מדינה, אתרי אינטרנט וממשקים דיגיטליים אחרים על ידי עובדי המדינה והמדינה.

אתרים מרכזיים

הסבר על האתר	קישור לאתר
עמוד משרד ראש עיריית ניו יורק לאנשים עם מוגבלויות (MOPD) בתוך האתר הרשמי של ניו יורק	https://www1.nyc.gov/site/mopd/index.page
עמוד המשרד לניהול משאבי אנוש המסביר על שירותי הנגישות לאנשים עם מוגבלויות בתוך האתר הרשמי של ניו יורק	https://www1.nyc.gov/site/hra/help/disability-access.page

דוגמאות ומודלים להנגשה

המידע הבא נדלה מתוך: <https://www1.nyc.gov/site/mopd/index.page> ומתוך חוברת
:Accessible NYC - 2018/2019

- **הנגשת מסמכים ACCESS HRA (human resources administration):** ל-HRA, המשרד לניהול משאבי אנוש, יש פרויקט מתמשך של הנגשת כל המסמכים והברושים שלהם (פורמטים חלופיים כולל ברייל, כיתוב גדול, פלט קולי...) וכן הנגשת כל ההודעות הפונות לציבור הרחב שלהם לשפה פשוטה (Plain Language) על מנת לשפר את המובנות לכולם, כולל אנשים עם מוגבלויות קוגניטיביות ולימודיות.
- **מוניות נגישות:** האגודה למוניות ולימודיות בעיר ניו יורק (TLC) הגדילה את מספר הרכבים המונגשים במוניות הצהובות והירוקות לאנשים עם מוגבלויות תנועה, ראייה, שמיעה וקוגניציה. לכל אחת מהמוניות הצהובות או הירוקות בעיר ניו יורק יש אותיות זיהוי בולטות ו בבריל לזיהוי המונית הספציפית. בנוסף, כל המוניות מצוידות ב-Accessibility Mode הכולל מידע מסלול אוטומטי, דפוס כיתוב גדול, עוצמה ומהירות מותאמת של הדיבור/ההבעה בעל פה, ויכולות קורא מסך על מנת לסייע לנוסעים עיוורים או ראייה מוגבלת כמו גם לאנשים עם מוגבלויות קוגניטיביות.
- **Web accessibility: MOPD** והמחלקה למידע טכנולוגי וטלקומוניקציה ממשיכים לעקוב אחר אתרי אינטרנט של סוכנויות כדי להבטיח שהם מותאמים לסטנדרטים של-WCAG 2.0 AA (מדריך תכני הנגישות). ההנחיות משמשות כדי להגביר שימוש בנגישות של קורא מסך, ניגודיות צבעים, נגישות מקלדת ושפה פשוטה באתר עיריית ניו יורק.

שוודיה

מונחים מרכזיים

שם	הסבר
Sweden's national IT strategy	אסטרטגיית ה-IT הלאומית של שוודיה השמה דגש על הכללה דיגיטלית.
Digital Policy (ICT Policy)	מדיניות דיגיטלית נוגעת לניצול וקידום ההזדמנויות שמציעה דיגיטליזציה וכוללת ויסות של תקשורת דיגיטלית ואלקטרונית, אבטחת רשת ומידע, מדיניות תדרים ונושאים הנוגעים לגישה לפס רחב ותשתיות דיגיטליות. תחום מדיניות זה מכסה גם סוגיות של ממשל אלקטרוני, כלומר שימוש במדיניות דיגיטלית כדי לייעל את פעילויות הגופים הממשלתיים ולפשט את הקשרים של הציבור הרחב איתם - למשל באמצעות זיהוי אלקטרוני, חתימות אלקטרוניות ונתונים פתוחים.
LSS- The Act concerning Support and Service for Persons with Certain Functional Impairments	חוק רגולטיבי לתמיכה ושירותים לאנשים עם מוגבלויות פונקציונליות (למשל מוגבלויות אינטלקטואליות). אחד מרכיבי החוק החשובים נותן לאנשים עם מוגבלות את הזכות לעזרה אישית, בחינם.

ארגונים ומשרדים ממשלתיים מרכזיים

שם	הסבר
Fub	האגודה השוודית הלאומית לאנשים עם מש"ה
EDF-European Disability Forum	הפורום האירופאי למוגבלויות
Swedish Disability federation (Funktionsrätt Sverige)	הפדרציה השוודית לזכויות אנשים עם מוגבלויות, הפעילה ב-EDF (הפורום האירופאי למוגבלויות). פדרציה זו היא הקול המאוחד של תנועת המוגבלויות השוודית בפני הממשלה, הפרלמנט והרשויות הלאומיות. הפדרציה הוקמה בשנת 1942 ומורכבת כיום מ-41 ארגוני נכות לאומיים המונה כ-400 אלף חברים פרטיים. כל חבר ארגון מקבל החלטות משלו וקובע את הפעילויות שלו אך בסוגיות בהן כל חברי הארגונים מסכימים, ננקטות פעולות משותפות.

מדיניות

המדיניות השוודית למוגבלות:

המידע הבא נדלה מתוך: <https://www.government.se/government-policy/disabilities>

מדיניות המוגבלות של שוודיה מבוססת על אמנת האו"ם לזכויות אנשים עם מוגבלות. המדיניות שומרת על הזכויות והאינטרסים שיש לאנשים עם מוגבלות בחברה. מדיניות זו מכסה מספר תחומים, כולל מדיניות שוק העבודה ומדיניות חינוך.

המידע הבא נדלה מתוך: <https://sweden.se/society/swedens-disability-policy>

מטרת מדיניות המוגבלות של ממשלת שוודיה היא לתת לאנשים עם מוגבלות סיכוי גדול יותר להשתתף בחברה באותה תנאים כמו אחרים. מתוך כך, זוהי עשרה אזורי עדיפות, **לשלושה מהם מוקדשים תשומת לב מיוחדת: מערכת המשפט, התחבורה וה-IT.**

אתרים מרכזיים

הסבר על האתר	קישור לאתר
עמוד מדיניות שוודיה לאנשים עם מוגבלות בתוך האתר הרשמי של שוודיה	https://sweden.se/society/swedens-disability-policy
עמוד על המדיניות הדיגיטלית של שוודיה בתוך אתר של משרד הממשל השוודי.	https://www.government.se/government-policy/digital-policy/

דוגמאות ומודלים להנגשה

המידע הבא נדלה מתוך: <https://sweden.se/society/swedens-disability-policy>

1. מערכת המשפט

בשנת 2010 יזמה רשות התביעה השוודית פרויקט כדי להעריך כיצד היא מפיצה מידע לקורבנות פשע עם מוגבלות וכיצד הם עלולים לקלוט מידע כזה. בשנת 2012 החל מנהל ממשלת בתי המשפט בשוודיה לפתח תוכנית פעולה להנגשת בתי המשפט בשוודיה.

2. תחבורה

חשיבות חיונית לאנשים עם מוגבלות קיימת אפשרות לנוע ממקום למקום ללא מפרע. על כל האזרחים להיות מסוגלים לעבוד, ללמוד ולקחת חלק בפעילויות קהילתיות בתנאים שווים. לשם כך, ממשלת שוודיה הורתה לעיריות במדינה ליזום מהלכים להנגשת מתקנים כמו תחנות אוטובוס, והיא בוחנת גם את חוק הנכות והתחבורה הציבורית. בנוסף, היא מתכננת להכניס חוק חדש, הקובע את זכויות המטיילים המשתמשים בתחבורה ציבורית מקומית ואזורית.

3. אסטרטגיית IT

המגזר הציבורי משתמש באינטרנט יותר ויותר כערוץ מידע. כלי IT חדשים עשויים להעניק לאנשים עם מוגבלות מידה רבה יותר של עצמאות. לכן מושם דגש מיוחד על הכללה דיגיטלית באסטרטגיית ה-IT הלאומית של שוודיה.

בריטניה

מונחים מרכזיים

שם	הסבר
Equality Act 2010	חוק השוויון 2010 מגן באופן חוקי על אנשים מפני אפליה במקום העבודה ובחברה הרחבה.
WCAG 2.1	מדריך הנחיות להנגשת תוכן אינטרנטי
The Public Sector Bodies (websites and Mobile Application) Accessibility Regulation 2018	תקנות הנגישות (אתרי אינטרנט ואפליקציות) של גופים במגזר הציבורי.

ארגונים ומשרדים ממשלתיים מרכזיים

שם	הסבר
ODI- office of disability issues	המשרד לענייני מוגבלויות שהינו חלק מהאגף ופנסיות של ממשל בריטניה. המשרד תומך בפיתוח מדיניות להסרת אי השוויון בין אנשים עם מוגבלות לאנשים ללא מוגבלות.

מדיניות

המידע הבא נדלה מתוך: <https://www.gov.uk/guidance/accessibility-requirements-for-public-sector-websites-and-apps>

Public Sector Bodies Accessibility Regulation 2018 - תקנות נגישות חדשות אשר נכנסו לתוקף עבור גופים במגזר הציבורי ב- 23 בספטמבר 2018. לפיהם יש להנגיש את אתר האינטרנט או האפליקציות על ידי הפיכתם ל'מובנים, פעילים, מובנים ואיתנים'. התקנות הינן על בסיס הדרישות הקיימות כלפי אנשים בעלי מוגבלויות על פי חוק השוויון 2010 (Equality Act 2010) או חוק האפליה למוגבלות 1995 בצפון אירלנד. לפי תקנות אלו כל ספקי השירותים בבריטניה לשקול 'התאמות סבירות' לאנשים עם מוגבלויות. כלומר כל הגופים במגזר הציבורי צריכים לעמוד בדרישות אלו, אלא אם כן הם פטורים. גורמי המגזר הציבורי כוללים: הממשל המרכזי וארגוני הממשל המקומיים וכן ארגוני צדקה מסוימים וארגונים ללא מטרות רווח אחרים.

השירות הממשלתי הדיגיטלי יהיה אחראי על הפיקוח שגופי המגזר הציבורי עומדים בתקנות הנגישות לשנת 2018. התקנות יאכפו על ידי נציבות שוויון זכויות אדם בבריטניה ונציבות השוויון בצפון אירלנד.

אתרים מרכזיים

הסבר על האתר	קישור לאתר
עמוד המשרד לענייני מוגבלויות (ODI) בתוך האתר של ממשל בריטניה	https://www.gov.uk/government/organisations/office-for-disability-issue
עמוד תקנות הנגישות במגזר הציבורי (אתרים ואפליקציות) 2018 (Public Sector Bodies Accessibility) (Regulation 2018 בתוך אתר החקיקה הבריטי	http://www.legislation.gov.uk/ukxi/2018/852/regulation/7/made
אתרים המפרטים על Equality Act 2010	https://www.gov.uk/guidance/equality-act-2010-guidance http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2010/15/contents

דוגמאות ומודלים להנגשה

המידע הבא נדלה מתוך: <https://www.england.nhs.uk/about> :

1. שירותי הבריאות הלאומיים באנגליה (NHS)

החל מה-1 באוגוסט 2016 ואילך, כל הארגונים המספקים טיפול NHS ו/או טיפול סוציאלי למבוגרים במימון ציבורי נדרשים כחוק לעמוד **בתקן המידע הנגיש**. התקן קובע גישה ספציפית ועקבית לזיהוי, רישום, סימון, שיתוף ונפגש עם צרכי התמיכה במידע ותקשורת של מטופלים, עם מוגבלות, ליקוי או אובדן חושי.

תקן המידע הנגיש (DCB1605 מידע נגיש)- התקן למידע נגיש, מכון ומגדיר גישה ספציפית ועקבית לזיהוי, הקלטה, סימון, שיתוף ועונה על צרכי התמיכה במידע ותקשורת של מטופלים, משתמשי שירות, מטופלים והורים. כאשר צרכים אלה נוגעים למוגבלות, ליקוי או אובדן חושי. מטרת התקן היא לקבוע מסגרת ולקבוע כיוון ברור, כך שיקבלו מטופלים ומשתמשי שירות (ובמקרה הצורך מטופלים והורים) שיש להם צרכי מידע או תקשורת הנוגעים ללוקט, ליקוי או אובדן חושי:

• 'מידע נגיש' ('מידע שיכול לקרוא או לקבל ולהבין על ידי האדם או הקבוצה שעבורו הוא מיועד'); ו

• 'תמיכה בתקשורת' ('תמיכה הנחוצה כדי לאפשר שיח אפקטיבי ומדויק בין איש מקצוע ומשתמש שירות'); ו

התקן חל על נותני שירותים ברחבי NHS ומערכת סיעוד למבוגרים, ויישום אפקטיבי יחייב ארגונים כאלה לבצע שינויים במדיניות, בנוהל, בהתנהגות אנושית ובמידת הצורך במערכות אלקטרוניות. **תמיכה משמעותית המאפשרת יישום יעיל הועמדה לרשות הארגונים, כמפורט בתכנית היישום, יחד עם הנחיות יישום מפורטות.** התקן מאפשר גמישות בגישות היישום בכפוף להשגה מוצלחת של הדרישות והתוצאות המוצהרות.

התקן כולל הנגשת מידע ותקשורת המאפשרים לאנשים:

• לקבל החלטות לגבי בריאותם ורווחתם, ועל הטיפול והטיפול בהם;

• תנאים לניהול עצמי;

• גישה לשירותים באופן מתאים ובלתי תלוי; ו

• לקבל בחירות לגבי טיפולים ונהלים, כולל מתן או נימוק הסכמה.

היקף תקן המידע הנגיש כולל פעילויות הנוגעות ל:

• מטופלים או משתמשי שירות של שירותי בריאות או מבוגרים במימון ציבורי במימון ציבורי, או הוריהם או מטפלים.

• מטופלים או משתמשי שירות בכל שירותי הבריאות במימון ציבורי או סיעודי למבוגרים, או הוריהם

או מטפלים, כולל (אך לא רק) שקיבלו כבית חולים או אשפוז, כחלק מטיפול דחוף או חירום, טיפול

שגרתי או אלקטיבי, טיפול אקוטי, מעון יום וטיפול סיעודי ומגורים.

• צרכים או דרישות לתמיכה במידע או בתקשורת הנגרמים על ידי מוגבלות, ליקוי או אובדן חושי או קשורים אליו.

• הצורך או הדרישה של האדם למידע או להתכתבויות בפורמט חלופי (לא הדפס סטנדרטי) כולל

חלופות להדפסה כמו ברייל, ותבניות אלקטרוניות ושמע.

• הצורך של האדם או דרישתו לתמיכה בתקשורת.

• הצורך או הדרישה של אדם לפגישה ארוכה יותר כדי לאפשר תקשורת אפקטיבית / מתן מידע נגיש.

• השימוש של האדם בכלי התקשורת או בעזרים.

• הצורך או הדרישה של אדם לתמיכה מצד סנגור כדי לתמוך בהם בתקשורת אפקטיבית.

• השימוש של האדם בכלי או בטכניקות תקשורת אלטרנטיביות או מרחיבות.

• הפרט או הסוג הספציפי של פורמט חלופי או תמיכה בתקשורת הנדרשים או הנדרשים על ידי

המטופל, משתמש השירות, המטפל או ההורה.

• כל המידע שנמסר לאנשים עם צרכים מסוימים של תמיכה במידע או בתקשורת כולל תקשורת

'אישית' או 'ישירה' (למשל מכתבי מינוי או מרשמים) ותקשורת 'גנרית' / 'עקיפה' (למשל עלונים או מדריכים).

תחום התקן משתרע על אנשים (מטופלים ומשתמשי שירות, ובמידת הצורך גם הורים ומטפלים בחולים ומשתמשי שירות) שיש להם צרכים תומכים במידע ו / או תקשורת הקשורים או נגרמים על ידי מוגבלות, ליקוי או אובדן חושי. זה כולל צרכים ל:
מידע בפורמטים 'לא סטנדרטיים', חלופיים או ספציפיים;
שימוש בשיטות ליצירת תקשורת ספציפיות או אלטרנטיביות;
תמיכה ממומחה תקשורת (למשל מתורגמן ידני חירש או מתורגמן בריטי בשפת הסימנים);
ותמיכה לתקשורת בדרך אחרת או מסוימת / שימוש בעזרי תקשורת.

התקן הוא, אם כן, רלוונטי במיוחד לאנשים הסובלים מאובדן תחושה (כולל אנשים העיוורים, חירשים או חרשים) ואנשים עם לקות למידה. עם זאת, זה יתמוך גם באנשים שיש להם 'לקויות תקשורת' אחרות כמו אפאזיה, אוטיזם או מצב בריאות הנפש המשפיעים על יכולתם לתקשר. אנשים עם צורה וסוג כלשהי של מוגבלות (או לקות) המשפיעים על יכולתם לקרוא או לקבל מידע, להבין מידע ו / או לתקשר, הם בגדר תקן זה.

* דוגמאות לדרכי הנגשת מידע:

- **Easy read:** מידע כתוב בפורמט קל לקריאה בו משתמשים במילים וביטויים ישירים הנתמכים על ידי תמונות, דיאגרמות, סמלים ו / או צילומים כדי לסייע להבנה ולהמחשת הטקסט.
- **Large print:** מידע מודפס שהוגדל או פורמט מחדש בצורה אחרת כדי לספק בגודל גופן גדול יותר. סוג של מידע נגיש או פורמט חלופי שעשוי להידרש לאדם עיוור או בעל אובדן ראייה מסוים. אנשים שונים זקוקים לגדלי גופן שונים. יש שים לב שזה הגופן או גודל המילה שצריכים להיות גדולים יותר ולא בגודל הנייר.
- **NoteTaker:** בהקשר של מידע נגיש, ה-NoteTaker מפיק קבוצת הערות עבור אנשים שיכולים לקרוא אנגלית אך זקוקים לתמיכה בתקשורת. כותבי רשימות כותבים פתקים בכתב יד והכותבים האלקטרוניים מקלידים סיכום של הנאמר למחשב נייד, שאפשר לקרוא אותו על גבי המסך.

2. תחבורה בלונדון:

המידע הבא נדלה מתוך: <https://tfl.gov.uk/info-for/suppliers-and-contractors/digital-design-toolkit/digital-accessibility-standard>

הנגשת השירותים הדיגיטליים של TfL (Transport for London) על פי דרישות ה- Equality Act 2010 ועל פי דרישות WCAG 2.1-AA – מדריך ההנחיות לנגישות תוכן אינטרנטי.