
Self-Advocacy as a Tool for Implementing Service Accessibility Regulations / סנגור
עצמי ככלי להטמנת תקנות נגישות השירות

Author(s): נעמה נהיר מזור and Naama Nahir Mazor

Source: *IJOT: The Israeli Journal of Occupational Therapy* / כתב עת ישראלי לריפוי
גיליון 2, Special Issue on Accessibility / גיליון 2, חוברת 2, כעיסוק, מאי 2013, כרך
(מאי 2013), pp. H113-H118

Published by: Israeli Society of Occupational Therapy / העמותה ישראלית לריפוי בעיסוק

Stable URL: <https://www.jstor.org/stable/23470879>

JSTOR is a not-for-profit service that helps scholars, researchers, and students discover, use, and build upon a wide range of content in a trusted digital archive. We use information technology and tools to increase productivity and facilitate new forms of scholarship. For more information about JSTOR, please contact support@jstor.org.

Your use of the JSTOR archive indicates your acceptance of the Terms & Conditions of Use, available at <https://about.jstor.org/terms>



JSTOR

is collaborating with JSTOR to digitize, preserve and extend access to *IJOT: The Israeli Journal of Occupational Therapy* / כתב עת ישראלי לריפוי בעיסוק

סנגור עצמי ככלי להטמעת תקנות נגישות השירות

נעמה נהיר מזור

מילות מפתח: התאמות, נגישות מידע, שירות נגיש, תקנות נגישות השירות, סנגור עצמי, בקשת אדם עם מוגבלות

תקציר

ערב כניסתן לתוקף של התקנות המסדירות את התאמות הנגישות לשירות, יש לבחון את השפעתן על מרחב העשייה ועל תהליך העשייה בריפוי בעיסוק. על פי התקנות, חלק מן ההתאמות יינתנו רק לבקשת אדם עם מוגבלות. כדי שאדם עם מוגבלות ידע כיצד להוציא לפועל את הבקשה ולמצות את זכויותיו, ייתכן שיהיה עליו ללמוד לבקש, ולעתים אף לנהל משא ומתן עם נותן השירות. מרפאים בעיסוק יכולים להתערב, על מנת לסייע בהשגת מטרה זו, בעזרת מודלים לסנגור עצמי. במאמר מפורטות התקנות המחייבות בקשה של אדם עם מוגבלות כדי שההתאמה תסופק כנדרש, וכן ניתנת דוגמה למודל לסנגור עצמי.

רציונל

אופיין המיוחד של התקנות המסדירות את התאמות הנגישות לשירות עשוי להשליך על התערבויות בהקשר החברתי ובתחום מיומנויות התקשורת ויחסי הגומלין של הלקוחות. לכן מומלץ למרפאים בעיסוק ללמוד את התקנות ולתרגל עם לקוחותיהם כיצד להתנהל על פיהן ולהפיק מהן את המרב, בין השאר, בעזרת סנגור עצמי.

רקע

זה שנים נודע למרפאים בעיסוק מקום מרכזי בקידום נגישות לאנשים עם מוגבלות. נייר העמדה של העמותה "המרפאים בעיסוק כיועצי נגישות" (מזור, בוני ושרויאר, 2008) מציג את תפקידם של מרפאים בעיסוק בקידום פרק הנגישות (2005) בחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (1998). בנייר זה מוצגת קשת רחבה של תחומים שבהם פועלים מרפאים בעיסוק, כדי להבטיח נגישות לאנשים עם מוגבלות. עם זאת, מדובר בהיגדים כלליים מאוד. כפי שצוין במאמר "שירותי בריאות עבור נשים עם מוגבלות" (גולדברג-מאיר וזגה-שבת, 2009), עד שנכתבו החוק ותקנותיו, אנשים רבים פירשו באופנים שונים את מושגי הנגישות. כיום, עקב ניסוח התקנות החדשות בתחום, הממקדות את העשייה בו, מתבקשת התבוננות מחודשת ומדויקת יותר.

נעמה נהיר מזור, OT, MA, מפקחת ארצית על נגישות השירות, נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, משרד המשפטים. mazorn@gmail.com

תודות לד"ר נעמי שרויאר, החוג לריפוי בעיסוק, אוניברסיטת חיפה, על הסיוע בכתיבת המאמר.

כתב עת ישראלי לריפוי בעיסוק, מאי 2013, (22)

רוח התקנות

טיוטת תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות) התשע"ג-2012, מבוססת על רוח חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, ומושתתת על מודל של קידום זכויות לאוכלוסייה מופלית. מודל זה מכונה "המודל החברתי", והוא דורש שינוי סביבתי על מנת להכיל את האדם עם מוגבלות. המודל מוצג בכמה מאמרים (רייטר, 2007; אדמון, 2007; סייקס, 2007) כעומד, מבחינה היסטורית, בניגוד ל"מודל הרפואי", ולפיהם מודל זה מתאפיין בהתייחסות לחולשותיו של האדם עם מוגבלות, ובניסיון לתקנו. לצורך ההבהרה יוזכר כי מודלים עכשוויים כגון המתע"ם (2006) המבוסס על ה-ICF (2001) כוללים את שני המודלים האלה ("המודל החברתי" ו"המודל הרפואי") ועוד רבים אחרים. הגישה של קידום זכויות והכלה המנחה את התקנות, מחילה חובות רבות על נותני השירות מצד אחד, ומרמזת על תפקיד נכבד של האדם עם מוגבלות מצד אחר: התקנות מתנות חלק מן ההתאמות שעל נותני השירות לספק, ביוזמת ובבקשת האדם עם מוגבלות. למשל, מצוין כי מושב מותאם (מושב בגובה כ-50 ס"מ, יציב ובעל משענות יד) יסופק לבקשת אדם עם מוגבלות (תקנה 19(ג)(1)); מידע הנמסר במערכת כריזה קולית בשמורות טבע יסופק במסרון, לבקשת אדם עם מוגבלות בשמיעה (תקנה 21(ב)(2)) וסיוע במילוי טפסים יסופק אף הוא, בתנאי שאדם עם מוגבלות יבקש זאת (תקנה 32). כלומר, התקנות מחילות על האדם עם מוגבלות את החובה ליזום דיאלוג עם נותן השירות, כתנאי למיצוי זכויותיו. בנייר העמדה "המרפאים בעיסוק כיועצי נגישות" מצוין גם כי "על מרפאים בעיסוק לתרגל עם האדם והמלווים שלו איסוף מידע ותכנון.. והשתתפות בפועל במגוון הפעילויות והשירותים הזמינים לכל חבר בקהילה" (ע' H8). תפקיד זה מקבל משמעות יישומית מיוחדת בהקשר של תקנות נגישות השירות, מכיוון שכדי שאנשים עם מוגבלות יבקשו שירות נגיש, עליהם לדעת מה זכותם לקבל (תחום הזכויות), וכן, לדעת כיצד לבקש זאת (תהליך מתן וקבלת השירות הנגיש).

ההתאמות המותנות בבקשת אדם עם מוגבלות

הנה ההתאמות שעל אדם עם מוגבלות לבקש, לפי טיוטת התקנות, בחלוקה על פי נושא:

התאמות במסירת מידע

- ❖ חלופות לקבלת מידע קולי בעזרת משלוח קובץ דיגיטלי, פקס, מסרון, צ'אט והפניה לאתר אינטרנט נגיש (תקנה 31).
- ❖ התאמת חומר כתוב בעזרת כתב ברייל, דפוס נגיש או הקראה (תקנה 31).
- ❖ מתן שירות בעזרת מערכת עזר לשמיעה (תקנה 31).
- ❖ מתן שירות בעזרת מתרגם לשפת סימנים (תקנה 31).
- ❖ כריזה המלווה בשילוט או במסרון (תקנה 21).
- ❖ שימוש בתקשורת תומכת וחלופית (תקנה 31).

כתב עת ישראלי לריפוי בעיסוק, מאי 2013, 22(2)

התאמות במילוי טפסים

❖ עזרה במילוי טפסים על ידי אפשרות למלאם במקום נפרד ושקט, באמצעות שימוש במחשב, או באמצעות הכתבה לנותן השירות (תקנה 32).

הסתייעות בגורם נוסף

❖ שימוש בשירות ציבורי תוך הסתייעות בחיית שירות (תקנה 10).
❖ שימוש בשירות ציבורי תוך הסתייעות במלווה (תקנה 11).

שימוש באביזרי עזר

❖ מושב מותאם (תקנה 19).

התאמות באירועים

❖ תרגום לשפת סימנים (תקנה 57).

התאמות בשירותי מסחר

❖ עזרה לאדם עם מוגבלות באיתור מוצר, בספירת כסף, ואם אפשר – בנשיאת המוצרים (תקנה 54).

התאמות בפרסום

❖ פרסום ההתאמות שנותן השירות מספק, בחלקן על פי בקשת אדם עם מוגבלות (תקנה 35).

כמו כן יצוין כי על פי התקנות, כל העובדים הנותנים שירות לציבור חייבים בהכשרה כדי לתת שירות נגיש, ואי אפשר להפנות אדם עם מוגבלות, המבקש את ההתאמה, לעובד כלשהו או למחלקה כלשהי שלא יועדו מלכתחילה לתת את השירות המבוקש.

התהליך הנדרש כדי לקבל את ההתאמות

התהליך שיש לעבור, על פי טיוטת התקנות, כולל שלושה מרכיבים (תקנה 31(ג)):
1. פנייה: האדם עם מוגבלות פונה לנותן השירות ומבקש התאמה (כגון: בקשת התאמה במידע).

2. שקילת הבקשה: נותן השירות שוקל את הבקשה לנוכח: המוגבלות של האדם המבקש; ההתאמות הרלוונטיות לו, שבהן הוא מחויב; האמצעים שהוא מספק בפועל (בהתאם לאופי השירות ונסיבותיו); קיומן של חלופות (למשל, אם נותן שירות מחויב בהתאמות לאנשים עם מוגבלות שמיעה, ויש לו אפשרות לתת תמלול או דפוס, או אם מצויה טכנולוגיה חדשה שאינה מוזכרת בתקנות); ולבסוף, הנטל הכלכלי – האם ההתאמה יקרה מדי יחסית להכנסותיו (כלומר, מעמידה נטל כבד מדי), עד כדי הצדקה לטעון לפטור מחובת הנגישות.

3. מתן תשובה: נותן השירות משיב לאדם עם המוגבלות.

יש לציין כי על אף שהחלטה הסופית היא של נותן השירות, יש לשקול את כל השיקולים שפורטו כאן. אם לאדם המבקש ניתנת התאמה שאינה מתאימה, או שלדעתו אינה סבירה, או שהוא מסורב מסיבות שנראות לו בלתי סבירות, יש אפשרות לנהל דיאלוג, לנסות לשכנע, לנהל משא ומתן ואף לפעול בדרך משפטית.

תפקיד המרפאים בעיסוק בתהליך

בשל מגוון של סיבות: תהליך התפתחותי של הגנתיות יתר או אין אונים נרכש, האופי המתמשך של המוגבלות, אופיין הסמוי של חלק מהן מגבלות, וקשיים בפרגממטיקה של השפה, בחלק מהמוגבלות (קוזמינסקי, 2004) – נמצא, כי כדי שהתהליך יתבצע (פנייה לנותן השירות, בקשת ההתאמה, ניהול דיאלוג), ייתכן שחלק מן האנשים עם מוגבלות יצטרכו לשפר את מיומנות בקשת השירות הנגיש. מטרה זו (שיפור המיומנות) יכולה להיות מושגת בעזרת מגוון של פעילויות. למשל, בעזרת פעילות מכוונת מטרה הכוללת תרגול, כגון סנגור עצמי. בארץ נחקר מודל לסנגור עצמי המבוסס על האב-טיפוס של פרנסיס יואן (כפי שמוזכר אצל קוזמינסקי). המודל מציע תכנית התערבות לפיתוח מיומנות זו בקרב אנשים עם לקויות למידה (קוזמינסקי, 2004), והותאם גם לאנשים עם מוגבלות שמיעה (פרויקט "להשמיע את קולי" באתר מט"ח), ולאנשים עם מוגבלות נפשית (כפי שנלמד בימים אלה בקורס מדריכי סנגור בבית הספר לשיקום בקרית אונו). כמו כן, ראתה אור חוברת הנחיות של מט"ח להוראת סנגור עצמי לתלמידים עם מוגבלות (פרולינגר, 2008).

האב-טיפוס לסנגור עצמי של יואן כולל, בין השאר, שליטה על שלושה היגדים המאפשרים תקשורת יעילה:

ההיגד הראשון הוא היגד חיובי. מטרתו למקד את תשומת הלב של נותני השירות ולהבליט את הרצון ואת הנכונות של האדם עם מוגבלות בהצלחת הסיטואציה השירותית. למשל: "אני רוצה לשלם את הארנונה. אני משתדלת להבין את מה שאתה אומר".

ההיגד השני בא להבהיר את הקושי. בהיגד זה האדם מבטא את קשייו באשר לנושא המדובר. הוא מתאר את הבעיה וכיצד היא משפיעה על התנהגותו. למשל: "אבל קשה לי לשמוע, אז אם אני לא רואה את הפנים שלך כשאתה מדבר, אני לא יכולה להבין".

ההיגד השלישי כולל הצעה או הצעות לפתרון. האדם עם מוגבלות מביע הצעה, בניסיון להציע את הפתרון היעיל בשבילו, תוך ראיית משאביו וקשייו וכן משאבי הסביבה. למשל: "אם תביט אלי ותדבר באופן ברור, אוכל להבין אותך". בשלב זה ייתכן שנותני השירות יציעו פתרון אחר, ויתפתח דיאלוג, שיליך לחוויה שירותית טובה אצל האדם עם המוגבלות וגם אצל נותני השירות.

סיכום

יודגש כי אב-טיפוס זה אינו אלא דוגמה לאמצעי לרכישת מיומנות בבקשת שירות נגיש. כל תכנית התערבות שתביא לכך שאדם עם מוגבלות יוכל לבקש שירות נגיש בדרך יעילה, היא הצעד הראשון בדרך ליצירת חוויית שירות איכותית. חוויה כזאת מתוארת בספרם של גרטל ונתן (2011) כ"חוויה הנוצרת כאשר לקוח חש שמבחינים בו, בצרכיו ורצונותיו, ומספקים להם התייחסות ראויה". בקשת שירות נגיש באופן יעיל היא גם הצעד הראשון ליישום התקנות, על הצד הטוב ביותר.

מקורות

- אדמון, צ' (2007). בתוך ד' פלדמן, י' דניאלי להב וש' חיימוביץ' (עורכים), נגישות החברה הישראלית לאנשים עם מוגבלות בפתח המאה ה-21 (עמ' 177-221). ירושלים: לשכת הפרסום הממשלתית.
- גולדברג-מאיר, ש' וזגה-שבת, ל' (2009). שירותי בריאות עבור נשים עם מוגבלות בישראל-תמונת מצב. עניין של גישה, 9, 25-34.
- גרטל, ג' ונתן, ל' (2011). שירות נגיש לאנשים עם מוגבלות. ירושלים: נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, משרד המשפטים.
- טיוטת תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות) התשע"ג 2012.
- לון-חיימוביץ, ש', זק"ש, ד', ויינטראוב, נ', נוטה, א', מזור, נ' ועמיתים (2006). מרחב ותהליך העשייה המקצועית בריפוי בעיסוק בישראל. תל אביב: העמותה הישראלית לריפוי בעיסוק.
- מזור, נ', בוני, א' ושרואר, נ' (2008). המרפאים בעיסוק כיועצי נגישות. כתב עת ישראלי לריפוי בעיסוק, 17(1), H8-H5.
- סייקס, י' וולודבסקי, א' (2007). מהתמודדות אישית לאחריות חברתית. בתוך ד' פלדמן, י' דניאלי להב וש' חיימוביץ' (עורכים), נגישות החברה הישראלית לאנשים עם מוגבלות בפתח המאה ה-21 (עמ' 375-400). ירושלים: לשכת הפרסום הממשלתית.
- פרולינגר, ב' (2008). ערכה למנחה לעבודה בחדר המורים עם הצוות החינוכי טיפולי. תל אביב: מט"ח.
- קוזמינסקי, ל' (2004). מדברים בעד עצמם - סנגור עצמי של לומדים עם לקויות למידה. תל אביב: יסוד.
- רייטר, ש' (2007). נגישות - רקע קונסטואלי. בתוך ד' פלדמן, י' דניאלי להב וש' חיימוביץ' (עורכים), נגישות החברה הישראלית לאנשים עם מוגבלות בפתח המאה ה-21 (עמ' 81-108). ירושלים: לשכת הפרסום הממשלתית.

World Health Organization (2001). International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF). Geneva, Switzerland: Author.

כנס מחזורים

הכנס ה-20 של המרפאים בעיסוק בישראל

7 ליולי 2013, מלון דן כרמל, חיפה
8 ליולי 2013, מרכז הקונגרסים, חיפה

הכנס הנוכחי יעמוד בסימן מיוחד של חגיגות ה-20 לכנסי העמותה, ויצג את השינוי בפעילות העמותה:

- ◀ נכנס מפגשי מחזורים
- ◀ נציין 6 עשורים של פעילות משותפת והתפתחות מקצועית מרשימה
- ◀ נכבד בפרס "מפעל חיים" את פרופ' נעמי כץ ממייסדות העמותה
- ◀ נעסוק במיתוג עכשווי של מקצוע הריפוי בעיסוק באמצעות: מושבים ותחרות הסרטון שמייצג את מקצוע הריפוי בעיסוק.

הכנס אשר יתקיים בשיתוף עם אוניברסיטת חיפה יעניק למשתתפים את החידושים והמידע העדכני ביותר הקיים היום בתחום הריפוי בעיסוק.

נעמה נהיר מזור

כתב עת ישראלי לריפוי בעיסוק, מאי 2013, (2)22