

שירות נגיש לאנשים עם מוגבלות

הכשרה למקצוע





מהדורה זו (2021):

הנחייה, פיתוח ועריכת תכנית לימודים:

גב' חני זוהר, מנהלת היחידה לפיתוח תכניות לימודים.
גב' דפנה סילוביסקי, מרכזת פרויקטים אוכלוסיות מיוחדות.

ייעוץ מקצועי וכתיבה:

גב' איה חסדאי – מרפאה בעיסוק, מורשה לנגישות השירות.

קראו והעירו:

גב' מלכה אביטל, מנהלת תחום בחינות.

עריכת גרפית ועיצוב:

גב' חני זוהר, מנהלת היחידה לפיתוח תכניות לימודים.

מבוסס על גרסה קודמת (2008): שק"ל - שירותים קהילתיים לאנשים עם צרכים מיוחדים, המרכז הישראלי לנגישות

תודות

תודתנו נתונה לכל מי שתרום מן הידע המקצועי ומן הניסיון והמומחיות שלו וסייע לגבש את התכנית הנוכחית.

כן נתונה התודה לכל אלה שכתבו, קראו, העירו וסייעו בהפקת המהדורות הקודמות.
נודה לכל המשתמשים בתכנית על הערות והארות שסייעו בידינו לעדכן בעתיד גם מהדורה זו.

תוכן עניינים

4.....	מודולת לימודים בנושא: מתן שירות נגיש = שווה ומשתלם!
4.....	מבוא
4.....	1. רקע
5.....	2. רציונל
6.....	3. מטרות ותוצרי למידה
6.....	4. דרישות כניסה
6.....	5. בחינות גמר
6.....	6. תעודות
6.....	7. הערות
6.....	מסגרת תכנית הלימודים
8.....	מערכי השיעור
8.....	שעה 1: סטיגמה ועמדות אישיות
10.....	שעה 2: רקע ורציונל
12.....	שעה 3: כלים פרקטיים
14.....	שעה 4: דילמות וסיכום
15.....	נספחים
15.....	נספח א'- חומרי עזר (לחץ על הקישורים)
16.....	נספח ב'- מאגר תרגילים
21.....	נספח ג' - עקרונות/ כללים למתן שירות נגיש
22.....	כללים למתן שירות לאנשים עם מוגבלות ראייה או עיוורון
23.....	כללים למתן שירות לאנשים כבדי שמיעה ואנשים עם חירשות
24.....	כללים במתן שירות נגיש לאנשים עם מוגבלות בדיבור
25.....	כללים במתן שירות נגיש לאנשים עם מוגבלות פיזית/ כיסא גלגלים
26.....	נספח ד' - פרופיל מרצה

מודולת לימודים בנושא:

מתן שירות נגיש = שווה ומשתלם!

מבוא

1. רקע

הנגשת השירות נדרשת על פי חוק, וברור כי היתרונות שבהנגשה רבים ומגוונים:

- ✓ המעשה הנכון מבחינה ארגונית ומחוייבות חברתית
- ✓ הימנעות מפגיעה תדמיתית
- ✓ שיפור השירות ושביעות רצון מהשירות
- ✓ הגדלת מספר הלקוחות בעסק
- ✓ לקוחות קבועים
- ✓ החוק מחייב - הימנעות מתביעות אזרחיות ופליליות

באחריותנו להתאים את השירות הניתן לקהל הרחב באופן שוויוני ומלא.

מתן שירות מקצועי מזמן מפגשים ואינטראקציות עם קהל מגוון אשר ייתכן וחלקו מתמודד עם נכות ומוגבלות.

יחידת לימוד זו היא בת 4 שעות לימוד ומטרתה לחשוף את המשתתפים לנושא ולאופני מתן שירות נגיש ומותאם לאנשים עם מוגבלות. היא עשויה להתקיים או בלמידה באמצעות מורה (פרונטאלית או מקוונת) או כלומדה.

יחידת לימוד זו מיועדת למשתתפים בקורסים מגוונים להכשרה מקצועית, שבמסגרת מילוי תפקידם המקצועי עשויים להידרש לתת שירות לאנשים עם מוגבלות או לארגון בו שוהים אנשים עם מוגבלות.

2. רציונל

מודולת לימודים זו נועדה להגביר את המודעות והרגישות של נותן השירות למגוון מקבלי השירות, לרבות לקוחות עם מוגבלות.

יש להדגיש יישום שונה בהתאם לדרך מתן השירות:

- ישירות ללקוח שייתכן ומתמודד עם מוגבלות, גם אם לא ניתן לראותה;
- שירות לארגון או מוסד הנותן שירות לאנשים עם מוגבלות או שוהים בו אנשים עם מוגבלות עימם יבוא נותן השירות במגע כזה או אחר.

בבואך להעביר את תכני הלימוד, אנא שים לב שייתכן ובקבוצת הלומדים עצמה נמצאים אנשים עם מוגבלות כזו או אחרת. ייתכן והם זכאים להתאמות פרטניות בכל הכרוך בתהליך הלמידה וההוראה.

ההכשרה מורכבת מארבע יחידות לימוד של שעה כל אחת.

כל יחידה ממוקדת בהיבט שונה של הנגישות ומכילה מערכי שיעור שמכילים ידע ועובדות, משולבים בפעילות התנסותית וחוייתית. זאת כדי לפתח את המודעות של הלומד לעמדותיו האישיות, למשמעות המושג סטיגמה ולחשש מהשונה.

היחידות ניתנות להעברה כל אחת בנפרד, ברצף, או בחלקים מהן. לשיקול דעתו של המנחה באיזה אופן וסדר להעביר את היחידות. עם זאת, מומלץ להעביר ברצף את שתי היחידות הראשונות וברצף את שתי היחידות האחרונות.

יחידות הלימוד מכילות מערכי שיעור, מגוון פעילויות להפעלת הלומדים וחומר עזר לקריאה. מערכי השיעור נועדו ללוות את רצף ההדרכה ולשמש כלי להצגת המידע והכלים למשתתפים. באחריות המנחה להפעיל שיקול דעת בהתאם להתנהלות ההדרכה, לצרכים שעולים במהלך ההדרכה וכן ללוחות הזמנים. כמו כן, עליו להתעדכן ולעדכן את מאגר חומר הקריאה להרחבה ואת מאגר הסרטונים.

3. מטרת ותוצרי למידה

- א. הלומדים יקבלו רקע ומידע על חוק שוויון זכויות אנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998; תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), תשע"ג-2013; עקרונות יסוד למתן שירות; כללי שירות נגיש; אנשים עם מוגבלות וסוגי מוגבלויות: פיזית, חושית, שכלית, נפשית ותקשורתית.
- ב. הלומדים ילמדו על הפוטנציאל הכלכלי והתדמיתי הטמון במתן שירות מותאם לקוח.
- ג. הלומדים ילמדו להתמודד עם דילמות וחששות מהשונה והלא מוכר, יבינו את המשמעות של המושג סטיגמה, יהיו מודעים לעמדותיהם האישיות והשפעתן על התנהלות מקצועית.
- ד. הלומדים יבינו את החסמים שעומדים בפני לקוחות עם מוגבלות בעת מתן שירות לא נגיש.
- ה. הלומדים ירכשו ויתרגלו כלים למתן שירות מותאם ושוויוני, תוך שמירה על ערכים של כבוד, קבלה והכלת השונה.

4. דרישות כניסה

- א. הקורס פתוח לכל.

5. בחינות גמר

בחינות גמר פנימיות:

- א. בכל יחידות הלימוד יינתן ציון עבר/לא עבר. ציון עבר הינו תנאי לקבלת תעודת הגמר. (ר' הסבר בהערות).

6. תעודות

תעודת השתלמות: שירות נגיש לאנשים עם מוגבלות.

7. הערות

- א. בלמידה באמצעות לומדה- בתום כל יחידת לימוד תישאלנה שאלות אשר מענה נכון עליהן יהווה אישור למעבר ליחידת הלימוד הבאה.
- ב. בלמידה באמצעות מורה- יינתן מקבץ שאלות מסכמות בתום 4 שעות הלמידה.

מסגרת תכנית הלימודים

הערות	שעות לימוד			יחידות הלימוד
	סה"כ	מעשי	עיוני	
הכרות עם עמדות אישיות והמושג סטיגמה	1	--	1	1. סטיגמה ועמדות אישיות
	1	--	1	2. רקע ורציונל 2.1. חוקים ותקנות 2.2. אנשים עם מוגבלות: פיזית, חושית, שכלית, נפשית, תקשורתית
	1	--	1	3. כלים פרקטיים
	1	--	1	4. דילמות וסיכום
הכרות והתנסות עם כלים למגוון מפגשים עם הלקוח עם המוגבלות	4	--	4	סה"כ שעות

מערכי השיעור

שעה 1: סטיגמה ועמדות אישיות

חומרים נדרשים:

- מצגת
- סרטון לבחירה מהמאגר
- לוח מחיק/ פליפ-צ'ארט
- שאלות מוכנות לעריכת חידון קאהוט

פירוט הפעילות:

זמן	פעילות	אופן העברה והדגשים
20-30 דקות	המנחה יציג סרטון מתוך המאגר או יבקש שכל אחד יציג את עצמו ויספר על סיטואציה בה נתקל באדם עם מוגבלות או יבצע חידון ידע של המשתתפים בנושא של אנשים עם מוגבלות בקאהוט או באמצעי אחר	אם הוצג סרטון יש לעבור לדיון ישר אחריו; אם המשתתפים הציגו סיטואציות, המנחה ירשום את המצבים ויחלץ נושאים מרכזיים משותפים, כגון: חוסר בידע, חוסר בכלים, מיהו אדם עם מוגבלות, חשש לפגוע ברגשות שלו, רגשות וסטיגמות: מסכן, חלש, לא אשם, רווח משני וניצול לרעה של זכויות, עושה את עצמו, עוצמה, השראה. אם נערך שאלון יוצגו הנתונים כתרשים לכולם.
15 דקות	דיון מסכם – יש לתת לגיטימציה לכל הערה, דעה ורגש. הלומדים אמורים להרגיש מרחב בטוח לומר בדיוק את אשר חושבים ומרגישים. על המנחה לשמור על שיח מכבד ומאפשר ריבוי דעות ועמדות	הצגת הנתונים, התמות המרכזיות כחלק מעמדות אישיות, סטיגמה, חשש מהלא נודע וקישור למהות היחידה ומטרותיה
מעבר ישיר ליחידה הבאה		

שאלות מוצעות להנחיית הדיון ואפשרויות הרחבה

1. מה אנחנו מסיקים על עצמנו? מבחינת תמות, נתונים, הסרטון....?
2. חשוב לעודד שיתוף בדילמות, שאלות, התלבטויות, קשיים, חששות, מחשבות, רעיונות.
3. על המנחה לציין את החשיבות בקבלת ריבוי עמדות ודעות ולנתב את השיח לצורך במידע מבוסס, עובדות וכלים למתן שירות שוויוני ולחשיבות בהכללת יחידה זו בתכנית הלימודים.

שעה 2: רקע ורציונל

חוקים, תקנות, אנשים עם מוגבלות: פיזית, חושית, שכלית, נפשית, תקשורתית

חומרים נדרשים:

- מצגת
- סרטון
- עזרים להתנסות בפעילות

מטרות יחידה:

1. לחוות קושי עמו מתמודד לקוח עם מוגבלות (ראה מאגר בנספח)
2. להתנסות במתן שירות לאדם עם מוגבלות

פירוט הפעילות

זמן	פעילות	אופן העברה והדגשים
15 דקות	מצגת עם הגדרות: חוק שוויון זכויות, תקנות הנגישות, הגדרות של אדם עם מוגבלות	להעביר את המצגת ולקשר לתמות או לנתונים בחידון
15 דקות	התנסות בקשיים שחווה אדם עם מוגבלות לבחירה ממאגר ההתנסויות או סרטי השראה והמחשה	פעילות הכוכב בקבוצות של 3 (ראה הוראות) פעילות של קשירת שרוכים ללא יד (יחידני) צפייה בסרטוני השראה צפייה בסרטוני השראה והמחשה מהמאגר
15 דקות	התנסות במתן שירות לאדם עם מוגבלות; משחקי תפקידים במתן שירות לאדם עם מוגבלות	הובלת אדם עם לקות ראייה/עיוור + ביצוע מטלות – בזוגות
15 דקות	דיון	שיקוף מצבי אי נוחות, שיתוף בחוויה האישית מההתנסות

שאלות מוצעות להנחיית הדיון ואפשרויות הרחבה

- מה אנחנו מבינים על האתגרים של אנשים עם מוגבלות?
- מה זה גורם לי להרגיש כלפיהם?
- חשוב להאיר את העובדה שאוכלוסיית האנשים עם מוגבלות היא קבוצה גדולה ומגוונת, חלקם עם מוגבלות נראית, חלקם עם מוגבלות בלתי נראית; האתגרים עמם מתמודדים אנשים עם מוגבלות אינם תלויים בסוג המוגבלות.

שעה 3: כלים פרקטיים

חומרים נדרשים

- מצגת
- סרטונים שעוסקים במתן שירות לאנשים עם מוגבלות
- דף משוב לשימור ומשוב לשינוי לחלוקה למשתתפים – ראה בנספח כלים

פירוט הפעילות

זמן	פעילות	אופן העברה והדגשים
20 דקות	מצגת עם עקרונות למתן שירות ועקרונות של שירות נגיש	להעביר מצגת ולקשר אותה להכשרה המקצועית ולסוגים של מתן שירות תוך הדגשה של כדאיות כלכלית ופוטנציאל עסקי של לקוחות
25 דקות (אם נדרש ניתן "לגלוש" מעבר לזמן ... לעבר הסיכום של השעה הרביעית)	סימולציות למתן שירות נגיש, לדוגמה: חשמלאי • לקוח עם מוגבלות מזדמן לעסק/ חנות • אני כאיש מקצוע מגיע לתת שירות לבית/ ארגון של אדם עם מוגבלות • אני כאיש מקצוע נותן שירות במקום ייעודי לאנשים עם מוגבלות	משחקי תפקידים על ידי מתנדבים מקרב הלומדים, ממלאים דף רפלקציה. הדיון יתבצע בסיום הסימולציות בשעה האחרונה: • מתן הסבר על מוצר או שירות • דיאלוג עם לקוח עם מוגבלות • שיחת מכירה אם לא ניתן לבצע סימולציות מומלץ לצפות בסרטונים לדוגמה, כששאר הלומדים ממלאים דף משוב לשימור ומשוב לשינוי ומנתחים יחד
מעבר לשעה הבאה		

שאלות מוצעות להנחיית הדיון ואפשרויות הרחבה

- מה אתם חושבים ומרגישים בעקבות הפעילות או צפייה בסרט?
- אילו כלים זיהיתם בסרט שסייעו לאדם עם המוגבלות?
- אילו דמויות בסרט עזרו לו? איך?
- מה היה קורה אם היו מצלמים את הסרט אצלכם בארגון/ עסק/ חנות? מה היינו רואים בסרט בהקשר לאינטראקציה עם לקוח עם מוגבלות

שעה 4: דילמות וסיכום

חומרים נדרשים

- לוח מחיק;
- פליפ צ'ארט;
- דפי משוב על סימולציות אותם מלאו המשתתפים

פירוט הפעילות

זמן	פעילות	אופן העברה והדגשים
25 דקות	ניתוח המשובים ודיון בדילמות כגון: התמודדות עם לקוח לא מרוצה עקב שרות לא נגיש	דיוק עקרונות ואופני מתן שירות נגיש, הפנייה למקורות ייעוץ ותמיכה בסוגיות שייתכן ויעלו בהמשך. מסרים חשובים: ביצוע התאמות ומציאת פתרונות + גישה סבלנית ותמיכה = הצלחה בתהליך תפקוד יכול להשתנות, והאחריות ליצירת השינוי היא אחריות משותפת לאדם עם המוגבלות ולסביבתו (כלומר יש חשיבות שהסביבה תהיה נגישה ויש חשיבות שהאדם יידע האם ולמה הוא זקוק)
20 דקות	סיכום היחידה	סכום מונחה במהלכו יש לחזור לתמות המרכזיות שהוצגו בדיון בשעה הראשונה ולשקף את מידת השינוי שחל מבחינת עמדות, תובנות לגבי לקוחות עם מוגבלות ומתן שירות נגיש

שאלות מוצעות להנחיית הדיון ואפשרויות הרחבה

- מה למדתי על עצמי בהתייחסות ללא מוכר/ לשונה?
- איך אני מתכוון ליישם את מה שלמדתי בשירות שאתן?
- כיצד אנהג באופן שונה ממה שאני נוהג היום? לבקש דוגמה
- טיפים לשירות נגיש: לשאול לגבי אבירי גישות של לקוחות קבועים; להכין דף הסבר בשפה פשוטה או בשילוב עם תמונות

נספחים

נספח א'- חומרי עזר (לחץ על הקישורים)

[חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות](#)

[מידע לגבי שירות נגיש – תקנות תהליך ולוחות זמנים](#)

[מידע לגבי אנשים עם מוגבלות](#)

[סרטוני הנגשת עסקים קטנים ללקוחות עם מוגבלות](#)

[סרטוני נגישות- הדרכה לבעלי חנויות ולעובדיהם לשירות רגיש ונגיש](#)

המלצות לקריאה נוספת:

[מאמר: התנסות חווייתית לשם אימוץ עמדות חיוביות כלפי אנשים עם מוגבלות](#)

[מאמר: הדרכת מיומנויות שירות נגיש: לפי מצבי שירות](#)

[מאמר: הדרכת מיומנויות שירות נגיש: לפי סוגי מוגבלות](#)

קישורים לסרטוני המחשה והשראה:

סרטונים אלו הם רעיונות לפעילות שתעזור לך, המנחה, לחשוף עמדות, להבין את האתגרים הניצבים בפני אנשים עם מוגבלות ולעורר תהליכי שינוי בהכלה וקבלת השונה. הסרטונים הם בגדר המלצה, ניתן להיעזר בהם בכל יחידה בהתאם למערך שתכננת ולהתקדמות ההדרכה:

[סליחה מה השאלה? אוטיזם](#)

[סליחה מה השאלה? נפש](#)

[Hearing Hands - Touching Ad By Samsung](#)

[Aimee Mullins 12 legs](#)

נספח ב' - מאגר תרגילים

לפניך מספר אפשרויות נוספות לתרגילים בהם תוכל להשתמש במהלך ההדרכה:

- בחלק מהתרגילים ניתן להשתמש למטרות שונות. חשוב לתכנן ולמקד את מטרת התרגיל ואת המסרים שתראה להעביר באמצעותו.
- בהתאם לכך, קבל החלטה מושכלת לגבי מיקום התרגיל ברצף ההדרכה.

(1) תרגיל הכוכב

עזרים:

- מראות קטנות כמספר הזוגות בכיתה
- כיסוי קשיח אטום (כמו מכסה אלומיניום של תבנית חד פעמית)
- עפרונות בשני צבעים * מס' הזוגות
- כיסאות סטודנט (עם שולחן קטן) / שולחן גדול, או לחילופין פולדרים קשיחים

מהלך התרגיל:

1. חלק את דף הכוכב (הגרסה הבסיסית- המופיעה ראשונה בקובץ זה) לכל זוג וכן כלי כתיבה בצבע מסוים- מבלי להסביר דבר בשלב זה.
2. הסבר את המשימה: אחד מבני הזוג מחזיק את המראה בניצב לדף עם הכוכב (כך שהכוכב משתקף במראה), ומחזיק את הכיסוי מעל דף הכוכב כדי שבן זוגו לא יוכל לראות את הכוכב שבדף (אלא רק את ההשתקפות במראה). בן הזוג השני צריך לצייר קו בתוך שני קווי הכוכב בצורה מדויקת ככל שניתן, כך שייווצר כוכב פנימי.
- * למנחה: בשלב זה לפעמים צריך להדגים את אופן ההחזקה של המראה והכיסוי ואת מיקום הקו שצריך לצייר בתוך הכוכב.
3. בקש מהזוגות להתחיל במשימה. שים לב לתגובות העולות (צחוק של מבוכה, אמירות שמצביעות על הפתעה/ תסכול/ לחץ/ חוסר אונים/ בושה וכו').
4. באמצע התרגיל, בקש מהמשתתפים שמציירים להחליף לעיפרון בצבע אחר. שימי לב לתגובות שעולות.
5. בקש מהזוגות להתחלף (כך ששני בני הזוג יחוו את המשימה).
6. בסיום, קיים דיון תוך העברת הדגשים הבאים:

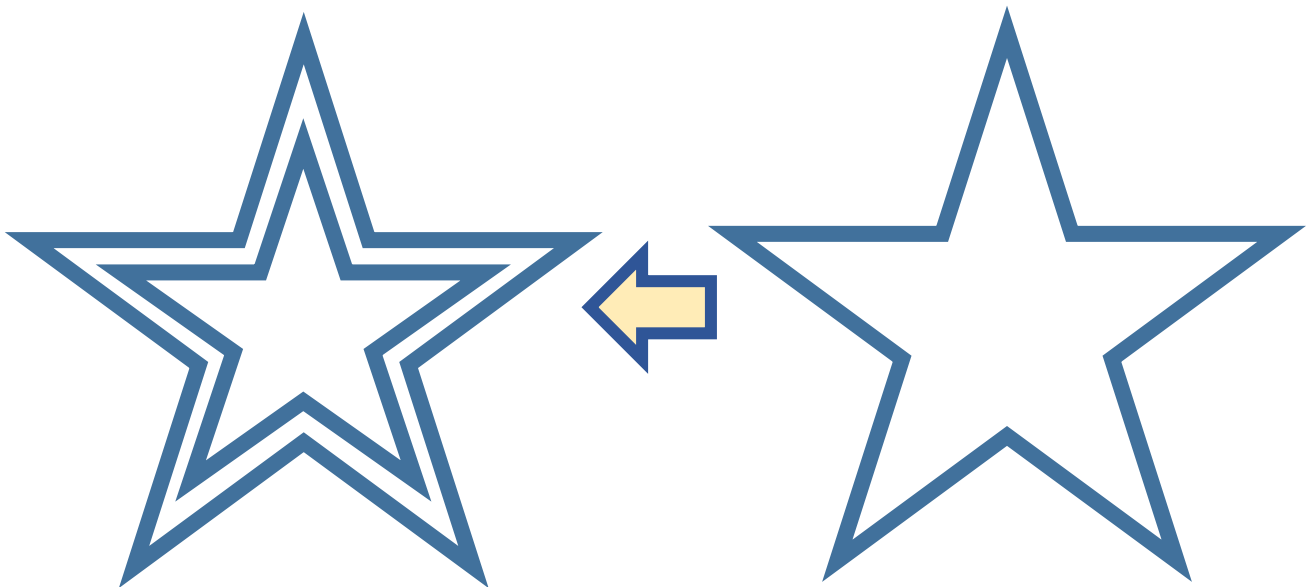
שאל- מה הרגשתם? האם הצלחתם במשימה? מה עזר / מה הקשה? האם המשוב/חיזוק שקיבלתם מבני הזוג עזר או הקשה?

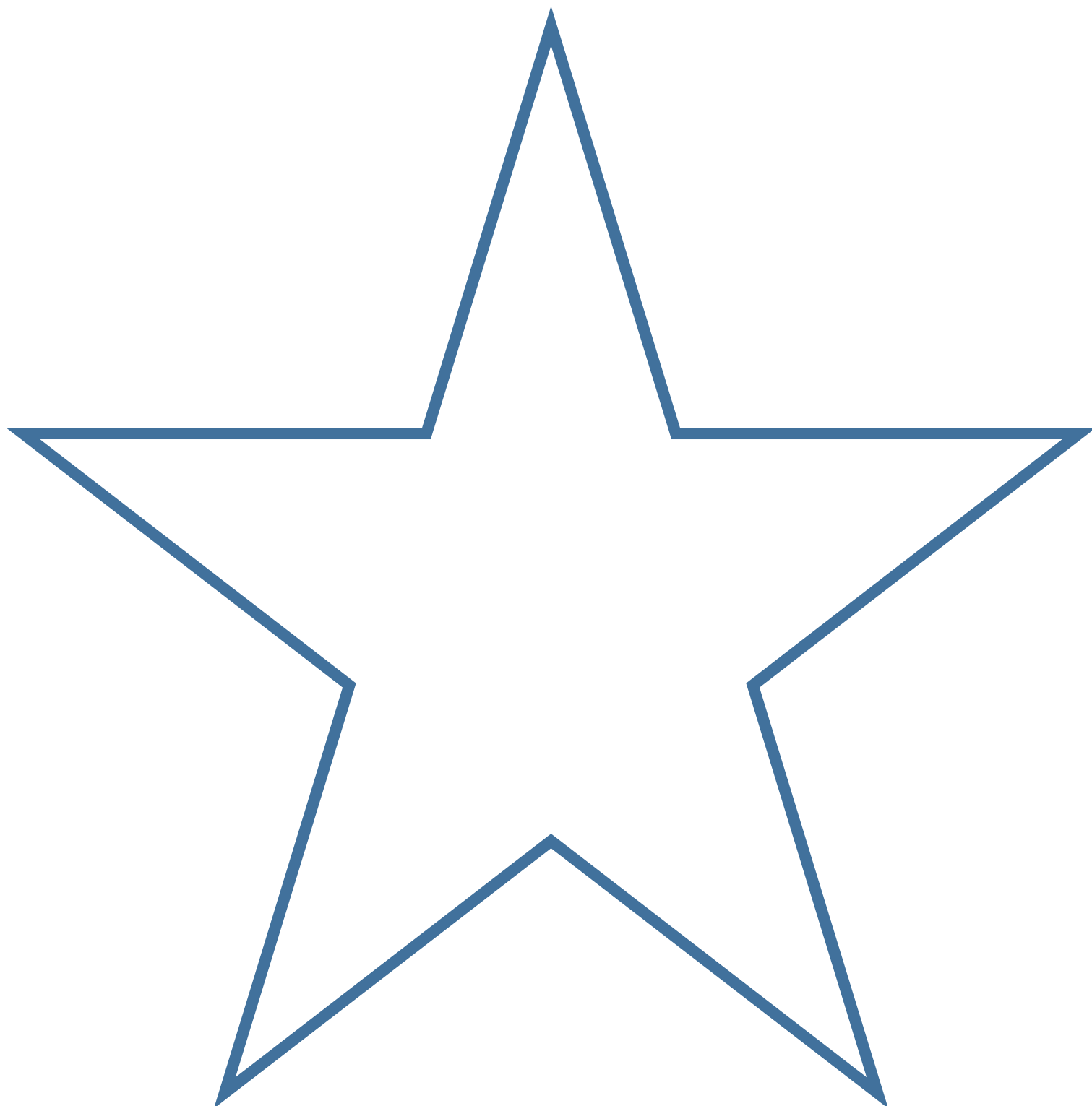
בשלב זה לרוב עולה כי חלק מהמשתתפים הצליחו במשימה וחלק פחות או כלל לא, והחווייה המרכזית היא חוויה של הלם/ הפתעה שלא ציפו לה מבחינת הקושי במשימה והכוחות שנדרשים כדי לבצע אותה. בחלק השני של המשימה (החלפת העיפרון) – הקושי גובר אף יותר (וניתן לראות ויזואלית את הביצועים הפחות איכותיים), כי הכנסנו גורם שיצר בלבול והסיח את הדעת.

חבר לנושא ההדרכה- התחושה שחוויתם דומה לתחושה של אדם עם מוגבלות, והוא אף חווה אותה באופן מועצם יותר.

שאל- מה לדעתכם יקרה אם ננסה שוב לבצע את התרגיל? מה היה קורה אילו הייתי מעבירה לכם מראש את הכוכב לפני שהגעתם כדי שתתנסו בבית? (במקרה זה, כבר יודעים למה לצפות והביצועים היו משתפרים).

חבר לצורך במתן מידע על המבנה ואופן קבלת השירות, חבר לצורך לאפשר מגוון התאמות.







(2) תרגיל מסלול מכשולים

עזרים:

- כסאות וחפצים שונים (לצורך בניית מסלול המכשולים)
- מטפחת/כיסוי לעיניים

מהלך התרגיל:

1. בקש שני מתנדבים לצורך התרגיל.
2. הסבר את המשימה: אחד מבני הזוג יוצא מהכיתה. בזמן זה, אנו מסדרים מכשולים בכיתה. אחרי שייכנס, בעיניים מכוסות, על בן זוגו להעביר אותו במסלול המכשולים מתחילתו ועד סופו במינימום "התנגשויות".
3. בקש מבן הזוג לצאת מהכיתה ולכסות את העיניים עם המטפחת.
4. סדרו את המכשולים בכיתה.
5. בקש מהמשתתף להיכנס לכיתה, ומבן זוגו להעביר אותו מתחילת המסלול ועד סופו. (אל תיתן הנחיות נוספות).
6. בסיום, קיים דיון תוך העברת הדגשים הבאים:
שאל- מה הרגשתם? מה עזר / מה הקשה? האם המשוב/חיזוק שקיבלת מבן הזוג עזר או הקשה?
לרוב בן הזוג ינסה לעזור ע"י הכוונה מילולית (ימינה שני צעדים, להרים רגל וכו') וחיזוקים (יופי, אתה מצליח..).
שאל מדוע בן הזוג לא פינה את המסלול מהמכשולים? ... (בד"כ התגובה תהיה "לא ידענו שאפשר").
חבר לנושא ההדרכה- התחושה שחוזה המשתתף מכוסה העיניים דומה לתחושה של אדם עם מוגבלות, והוא אף חווה אותה באופן מועצם יותר במצבים של קבלת שירות לא נגיש או הימצאותו במקום לא מוכר
חשוב לבדוק אילו התאמות ניתן לבצע עבור המועמד/עובד שיעזרו לו לבצע את המשימה כמו כל אדם אחר ללא מוגבלות. למשל - לקבל מידע מקדים על המבנה והשירות, כללים ומנהגים.

(3) דף משוב לשימור ומשוב לשינוי בתצפית על סימולציה של מתן שירות

(ניתן לתת בזוגות או באופן יחידני להעברה לכל הכיתה יחד)

עם אלו אתגרים התמודד הלקוח? _____

מה היו נקודות החוזק של נותן השירות? מה הוא עשה נכון? _____

מה היו נקודות החולשה של נותן השירות? מה עשה לא נכון? _____

מה היית משמר בהתנהלות של נותן השירות? _____

מה היית משנה בהתנהלות של נותן השירות? _____

נספח ג' - עקרונות/ כללים למתן שירות נגיש

כללים בסיסיים במתן שירות נגיש לאנשים עם מוגבלות/ עמותת נגישות

<https://www.aisrael.org/?CategoryID=2943&ArticleID=19918> ישראל

- לקוח עם מוגבלות, הוא לקוח ככל לקוח אחר.
- לקוח עם מוגבלות אינו מצפה ליחס מיוחד, אלה להתחשבות בצרכיו.
- ישנם מקרים בהם המוגבלות נראית לעין, וישנם מקרים בהם המוגבלות סמויה.
- הצע עזרה ללקוח עם מוגבלות באדיבות, דבר לאט וברור.
- אל תכפה את עזרתך, המתן עד שהלקוח ינחה אותך.
- במידה והלקוח זקוק לעזרה, המתן, עד שיסביר לך את סוג העזרה לה הוא זקוק.
- אל תצא מנקודת הנחה כי אתה יודע יותר טוב עבורו מה נדרש.
- הקשב לכל בקשה של הלקוח, והשתדל להיענות לה ככל האפשר.
- לקוח עם מוגבלות מגיע לעיתים קרובות עם מלווה. דבר תמיד אליו ולא אל המלווה.
- העזרים הם חלק מהמרחב האישי של הלקוח. אל תיגע, תישען או תזיז אותם ללא רשות, כגון כסאות גלגלים, הליכונים, קביים, וכלבי נחיה.
- פנה את הדרך לשולחן ממכשולים.
- אל תהיה נבוך אם בטעות נפלטה מפיק אמירה שגורה כגון: "נתראה אחר כך", או "שמעת על?"...

כללים למתן שירות לאנשים עם מוגבלות ראייה או עיוורון

לקות ראייה היא לקות הנגרמת מפגיעה בעין או בחלקיה, או בעצב הראיה. ישנם ליקויים שניתנים לשיפור ע"י משקפיים או עדשות, וישנם לקויי ראייה שגם בעזרת המשקפיים אינם ניתנים לתיקון. ישנן רמות שונות ללקות: ראייה ירודה, לקות ראייה, כבדי ראייה ועיוורון מוחלט. סימנים לזיהוי אדם עם לקות ראייה: משתמש בידיו לצורך זיהוי חפצים, מקרב את התפריט קרוב מאד לפניו על מנת לקוראו, מבקש עזרה בקריאת התפריט, אנשים מבוגרים ואנשים עם משקפיים.

כללי התנהגות:

- הכניסה לכלבי נחייה מותרת תמיד!!!! (כלב הנחיה משמש כעיניו של האדם).
- שאל את הלקוח אם הוא צריך עזרה – אל תיגע בלקוח ללא רשות.
- שאל את הלקוח אם ירשה לך ללוותו לשולחן, שלב מרפקך בידו והובילו, שאל את הלקוח לגבי העדפתו על צד הליווי.
- כאשר הלקוח זקוק לעזר בליווי - זכור לא לדבר עם תנועות ידיים ורמיזות (השולחן נמצא שם..).
- תאר ללקוח את הדרך (לפניך שתי מדרגות, כעת פונים ימינה..).
- כאשר אתה מלווה לקוח עם מקל, אל תאחוז במקל, במידה והמקל מפריע, הפנה את תשומת ליבו.
- כוון את ידו של הלקוח למסעד הכיסא, תוך כדי הסבר, על מנת שיוכל לכוון את עצמו.
- הקפד לתקשר עם הלקוח - אמור לו כל הזמן מה אתה עושה כדי שידע מה קורה סביבו. הודע לו כאשר אתה מתרחק מהשולחן, ממנו וכאשר אתה מתקרב אליו.
- אל תלטף את כלב הנחיה ללא רשות.
- פנה מקום עבור הכלב בצמוד משמאל למקום ישיבת הלקוח.
- בקש רשות להגיש לכלב מים והנחה את האדם היכן הנחת את הקערה.
- אין להגיש אוכל לכלב הנחייה. (כלבי נחייה מאומנים לאכול את האוכל שלהם בלבד).
- בהגשת החשבון, הקרא ללקוח את הסכום, והצע לו לפרט ממה מורכב הסכום.
- ספור יחד עם הלקוח את העודף.
- בתשלום כרטיס אשראי, הגש ללקוח את העט לכף ידו והנחה אותו בעזרת ידו היכן לחתום.
- הצע ללקוח ללוותו בדרכו ליציאה.

כללים למתן שירות לאנשים כבדי שמיעה ואנשים עם חירשות

לקות שמיעה הינה פגיעה ביכולת השמיעה. תחת ההגדרה הרחבה של "לקות שמיעה" נכללות דרגות שונות של ירידה בשמיעה, החל מירידה קלה בשמיעה, וכלה בחירשות מוחלטת. אדם כבד שמיעה הוא אדם היכול להשתמש בשמיעתו, אף ששמיעתו אינה תקינה, לפיתוח שפה מדוברת וליצירת תקשורת יום יומית בעזרת מכשיר שמיעה/ הגברה או בלעדיו. שים לב כי לא תמיד קל להבחין במכשיר השמיעה. סימנים לזיהוי אדם עם לקות שמיעה: מרבה לבקש ממך לחזור על דבריך, מבקש שתגביר את קולך, לא מבין מה אתה אומר, מסובב את פניו כך שהאוזן החזקה תופנה כלפיך, מסתכל על שפתיך בדברך, אנשים מבוגרים. אדם שלקות השמיעה שלו מונעת ממנו לפתח בטבעיות שפה מדוברת או להשתמש בשפה מדוברת בחיי היום יום בעזרת מכשיר שמיעה או בלעדיו, הוא אדם חירש. סימני זיהוי של אדם חרש: קשיים בשפה, דובר שפת סימנים, אינו שומע כאשר פונים אליו.

כללי התנהגות:

- הצע ללקוח לשבת במקום שקט ומואר ככל שניתן, על מנת לסנן לצמצם את כמות הרעשים ולאפשר תאורה נוחה לקריאת שפתיים.
- במידת האפשר הנמך מעט את מוזיקת הרקע.
- דבר אל הלקוח כשפניך גלויים, אל תוריד / תסתיר את פניך במהלך השיחה. (כבד שמיעה נעזר בקריאת שפתיים).
- אל תסתובב ותתעסק בדברים שונים כגון פינוי שולחן תוך כדי שיחה.
- דבר לאט וברור.
- הקפד כי פניך יהיו תמיד באור.
- אל תצחק, הצעקות אינן ברורות ואף גורמות לכאב בשל הגברת היתר במכשיר השמיעה.
- דבר באופן ברור ואל תשתמש במימיקות מוגזמות.
- אם ברצונך למשוך את תשומת ליבו של הלקוח, טפח בעדינות על שכמו.
- דבר תמיד אל הלקוח ולא אל המלווה.
- אל תנסה לדבר עם ידיך, שפת הסימנים היא שפה בפני עצמה.
- אם אתה מתקשה להבין את הדיבור של לקוח חרש או כבד שמיעה, אמור לו. אל תעמיד פנים שהבנת. בקש שיחזור על דבריו.

כללים במתן שרות נגיש לאנשים עם מוגבלות בדיבור

מוגבלות בדיבור היא לקות, אשר יכולה לבוא לידי ביטוי בגמגום, דיבור איטי או דיבור לא ברור. אדם עם מוגבלות בדיבור נתפס לעיתים כאדם עם פיגור, אולם לא כך הוא המצב. סימני זיהוי של אדם עם מוגבלות בדיבור: המילים אינן מובנות, הצלילים שונים, דיבורו הינו דיבור מקוטע, מהוסס או שישנה חזרה על מילים בזמן דיבור.

כללי התנהגות:

- היה סבלני - חשוב לנהוג בסבלנות מאחר ויש אנשים שלוקח להם יותר זמן להתבטא.
- תתמקד ב"מה" שהלקוח אומר ולא ב"איך".
- תן ללקוח זמן - הקשב לו
- בקש מהלקוח לחזור על דבריו - אל תתבייש לבקש מאנשים בעלי צורות תקשורת שונות לחזור על דבריהם, הם רגילים לכך ואינם נבוכים מבקשה זו.
- כדי למנוע אי-הבנות, וודא עם הלקוח כי הבנת אותו כראוי.
- הימנע מלהניח הנחות על הלקוח, מלחשוב בשמו, לסיים עבורו משפטים ולזרז אותו.

כללים במתן שירות נגיש לאנשים עם מוגבלות פיזית / כיסא גלגלים

לקות גופנית מסוגים שונים יכולה להתבטא בתפקוד חלקי או חוסר תפקוד מוחלט של חלק בגוף האדם, כגון: שיתוק חלקי של הגפיים, שיתוק מלא, קטיעות גפיים, מוגבלות בתנועה ועוד. סימני זיהוי: כיסא גלגלים, הליכון, קביים, צליעה, איטיות.

כללי התנהגות:

- פתח לו את הדלת, והחזק אותה פתוחה עד שיכנס.
- אמור ללקוח כאשר אתה פותח את הדלת, על מנת שלא ימעד.
- וודא מעבר פנוי מבחינת רוחב ומכשולים בדרך אל השולחן.
- אם מדובר באדם עם מוגבלות בהליכה, הצע להביא כיסא עם ידיים לצד המושב.
- הצע לתמוך בכיסא בעת תהליך הישיבה של אדם מוגבל בהליכה.
- הקפד לבחור שולחן מרווח לאדם עם כיסא גלגלים – שולחן שיאפשר לרגליים של אדם עם כיסא גלגלים להיכנס מתחת לשולחן.
- השתדל לבחור שולחן שהגישה אליו הינה עם מעברים רחבים, על מנת למנוע מצב שנדרש לבקש מכל היושבים בדרך לקום ולפנות מעבר.
- הזז את הכיסא המיותר לפני הגעת כיסא הגלגלים.
- מוגבלות בידים – במידה והלקוח מבקש ניתן לעזור בכתיבה או בפעילות אחרת.

נספח ד' - פרופיל מרצה

1. מורשה לנגישות השירות, בעל ותק של 5 שנים לפחות.
2. ניסיון של 3 שנים לפחות בהדרכה/הוראה של מבוגרים נותני שירות.