



בילוי ונופש לכול:

מהן זכויותיכם להשתתפות ולנגישות במקומות בילוי ונופש?

אל תגבילו אותנו!



סדרת תרבות חוברת מספר 3



הופק על-ידי נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות משרד המשפטים

אתר: www.gov.il/mugbaluyot

דוא"ל: pniotnez@justice.gov.il

טלפון: *6763 , פקס: 026462881

לקבלת חוברת בדפוס נגיש ניתן לפנות
לנציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות

כתיבה ועריכה: ד"ר לירון נתן
צוות נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, משרד המשפטים

עיצוב גרפי: סטודיו סיגליה

עריכת לשון: חנה פורטגנג



תוכן העניינים

19	פרק 2: התאמות ייחודיות למקומות השונים	5	דבר נציב שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות
20	מסעדות	6	על החוברת ועל השימוש בה
25	בתי מלון, אכסניות ומתחמי אירוח	9	פרק 4: הנגישות של מקומות בילוי
35	מועדונים	10	מידע נגיש על המקום ומידע על הסדרי הנגישות בו
		12	הזמנת מקומות
		12	חנייה נגישה
		12	כניסה נגישה
		13	דרך נגישה
		14	כניסה עם מלווה
		14	התמצאות במקום
		15	שירות בקופות, בעמדת הקבלה ובבר
		16	הסתייעות באנשי צוות
		16	קבלת שירות בלי להמתין בתור
		16	בתי שימוש נגישים



דבר נציב שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות

אני שמח להגיש לכם את החוברת השלישית בתחום תרבות, בילוי ופנאי, המתמקדת במקומות בילוי ונופש.

השנה החלטנו לייחד חלק ניכר מעבודתנו לנגישות בפנאי ובבילוי, שכן יציאה למסעדה, נופש במלון או בילוי במועדון הם חלק מחיי היום-יום של כל אחד ואחת מאיתנו. האפשרות לצאת מעט מהשגרה, להגיע למקומות אחרים, לנוח ולהירגע, לבלות עם חברים ועם בני משפחה חשובה ובסיסית לכולנו. בהיעדר נגישות הבילוי והנופש עלולים להפוך למפח נפש ולפגום בהנאה לא רק של האדם עצמו אלא גם של החברים והמשפחה.

בשנים האחרונות הובילה נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות מהפכה של ממש בכל הקשור להנגשה ולשוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות. אנו פועלים באמצעות מגוון כלים, כולל אכיפה, תביעות והסברה, אולם כדי ליצור שינוי אמיתי לא די בכך. על כל אדם עם מוגבלות לדעת מהן זכויותיו בתחום הזה, וכן עליו לדרוש את הזכויות האלה ואף להיאבק עליהן.

בחוברת זו איגדנו לכם את המידע על הנגשה במקומות בילוי ונופש. מידע זה ישמש אתכם בבואכם למקומות אלה.

כמובן, בעת הצורך, כאשר הזכויות אינן ממומשות, אנו כאן כדי לסייע לכם לממשן הלכה למעשה ביום-יום. רק בעבודה משותפת – מן המטה ומן השטח – נצליח להגיע למדינה שוויונית ונגישה לכל אזרחיה.

בברכה,

אברמי טורם

נציב שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות

על החוברת ועל השימוש בה

טובה ויעודד את אתרי הביילוי והנופש ליצור מרחב נגיש לכולם.

חשוב לדעת כי חלק מההתאמות ניתנות לפי בקשת האדם הצריך אותן, ועל כן מוטב לבקש את ההתאמה מראש, מוקדם ככל האפשר.

בכל המקומות בחוברת שמצוין בהם כי אפשר לבקש מנותן השירות התאמה, מובהר בזאת כי מתוקף החוק זכותו של אדם עם מוגבלויות לקבל אותה, ועל נותן השירות מוטלת החובה מתוקף החוק לספק את ההתאמה בעקבות הבקשה.

כדאי להעלות את הצורך בהתאמות כבר בעת יצירת הקשר הראשוני עם המקום, כדי להעלות את המודעות לצורכי הנגישות ולרכיביה וכדי לאפשר למפעילי המקום להתארגן מבעוד מועד.

שימו לב שאסור לדרוש מאדם להוכיח כי יש לו קושי או מוגבלות כדי לקבל את התאמת הנגישות המבוקשת ואין לדרוש תשלום בעבורה.

חשוב גם לשים לב כי אין חובה לספק אמצעי עזר המותאמים למקבל השירות התאמה אישית, ובהם כיסאות גלגלים מותאמים אישית, משקפיים לפי מרשם,

יציאה למסעדה, למועדון או לבית מלון נועדה בדרך כלל למטרות ביילוי, הנאה, העשרה ונופש. על מנת שאדם עם מוגבלות יוכל ליהנות, לבלות ולעשות שימוש בכל השירותים שיש למקומות אלה להציע, הם צריכים להיות נגישים. כלומר, עליהם לאפשר לאדם עם מוגבלות לשהות במקום, לבלות ולחוות אותה חוויה שחווה כל אדם אחר המבלה במקום.

בחוברת זו רוכז מידע על הזכויות לנגישות במקומות ביילוי כגון מסעדות, בתי מלון ומועדונים, ומוצגים בה עיקרי ההתאמות. מטרתה של החוברת לסייע להבין כיצד אפשר ליהנות מהשהות במקומות ביילוי באמצעות התאמות הנגישות.

כל אדם עם מוגבלות זקוק להתאמות אחרות כדי לבלות וכדי ליהנות מחוויית אירוח. לכן מומלץ מאוד כי אנשים עם מוגבלות ובני משפחותיהם יכירו את ההתאמות אשר יאפשרו את השתתפותם ואת הנאתם ויבקשו אותן ממפעילי המקום. הדבר יאפשר להם לחוות חוויה

לחברת שני פרקים:

בפרק 1 מוצגות התאמות הנגישות שאדם עם מוגבלות זכאי להן בכל מקומות הבילוי הנזכרים;
בפרק 2 מוצגות ההתאמות הייחודיות לכל אחד מהמקומות הנוספות על ההתאמות המתוארות בפרק 1.

נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות פרסמה עוד חוברות העוסקות בזכויותיהם של אנשים עם מוגבלות:

- "שירות נגיש לאנשים עם מוגבלות: מהן זכויותך בקבלת שירות?" שבה מתוארות בהרחבה מגוון התאמות בשירות;
 - "תרבות לכול: מהן זכויותיכם לנגישות באירועים ובפעילויות תרבות?"
 - "פנאי לכול: מהן זכויותיכם לנגישות בפעילויות פנאי וספורט?"
- חוברות אלו תוכלו למצוא באתר הנציבות לעיון או להורדה.

מכשירי שמיעה או הספקת שירותי עזר בעלי אופי אישי, כגון היגינה או הלבשה.

גוף המפעיל מקום ומעסיק 25 עובדים ויותר, כגון בית מלון או רשת מסעדות, צריך למנות רכז נגישות שאפשר לפנות אליו אם יש קושי בנגישות. שמו ודרכי יצירת הקשר איתו אמורים להופיע באתר האינטרנט של המקום. אם אין רכז נגישות, או שהוא לא טיפל בעניין, אפשר לפנות למנהל בדרישה לספק את התאמות הנגישות הנדרשות.

אם נתקלתם בקושי במימוש זכויותיכם או שאתם מעוניינים במידע ממוקד נוסף, אתם מוזמנים לפנות למוקד פניות הציבור של נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.

טלפון: *6763 

פקס: 02-646-2881 

דואר אלקטרוני: pniotnez@justice.gov.il 



פרק 1: הנגישות של מקומות בילוי

כדי שאנשים עם מוגבלויות יוכלו לבלות במסעדה, במועדון ובבית מלון, על מפעילי מקומות הבילוי לספק את התאמות הנגישות המתוארות בפרק זה. במקומות בילוי נגישים זכאי כל אדם עם מוגבלות לכל אלו:

- לקבל מידע על השירות ועל המקום, להזמין מקומות ולקנות כרטיסים, אם יש צורך;
- להיכנס עם מלווה ועם חיית שירות;
- להתמצא במקום באמצעות שילוט ולזהות כל חלל;
- לנוע בכל האזור הציבורי שבמקום באופן חופשי ובטיחותי;
- ליהנות מהשירותים ומהחוויה שהמקום מספק באיכות ובזמינות שכל אדם אחר נהנה מהן. בפרק זה יוצגו התאמות הנגישות שאדם עם מוגבלות זכאי להן בכל מקומות הבילוי.

מידע נגיש על המקום ומידע על הסדרי הנגישות בו

קודם שיוצאים לבלות חשוב שאדם עם מוגבלות יוכל לברר פרטים רבים ככל האפשר בנוגע לנגישות במקום ולמגוון השירותים הניתנים בו. לדוגמה, במסעדה או במועדון יסופק מידע על הימים והשעות שבהם המקום פתוח לקהל, וכן יסופק מידע על התאמות הנגישות במקום. בבית מלון יינתן מידע על החדרים שבו, על השירותים הנוספים שהוא מספק, כגון בריכה, מסעדות וספא, ועל המחירים.

המידע והדרכים לברר על הנגישות צריכים להיות זמינים בערוצים הנגישים של המפעיל שבאמצעותם הוא מתקשר עם הציבור: באתר האינטרנט של המפעיל, בפרסומים שלו על המקום או על פעילויות הנערכות בו, במענה טלפוני, בדואר אלקטרוני וכן במשרדיו של המפעיל. אם המידע בערוצים אלה אינו נגיש דיו לאדם עם מוגבלות, או שהוא צריך התאמות נוספות במידע,

- עליו לפנות למפעיל או לאחראי למקום ולבקש שהמידע יימסר לו בין השאר באמצעות התאמות הנגישות האלה:
- כתיבה, הדפסה או הקלטה של מידע שנמסר בעל פה;
- מידע כתוב בדפוס נגיש באותיות גדולות וברורות;
- מידע בפשוט לשוני, שבו התוכן הכתוב ברור ומבנהו הלשוני פשוט;
- מידע בקובץ קול;
- מידע בקובץ דיגיטלי המתאים לתוכנת הקראה או להמרה לברייל;
- מידע בכתב ברייל;
- הקראה מפי איש צוות;
- מערכת עזר לשמיעה;
- תרגום לשפת הסימנים במגע;
- הסברים בשפה הולמת;
- אמצעי תקשורת תומכת וחליפית אישיים;
- אמצעי סביר אחר הנדרש לאדם עם מוגבלות.



שימו לב! יש לבקש ממפעילי המקום את ההתאמות שברשימה, רצוי מוקדם ככל האפשר, כדי שיוכלו להתארגן ולספקן.

אפשר לבקש את המידע ולקבלו וכן להזמין מקום גם באחד האמצעים האלה, אם הם בשימוש אצל המארגנים: טלפון, פקס, מסרון (SMS), דואר, דואר אלקטרוני או אמצעי דיגיטלי אחר.

שימו לב! כדי לקבל את המידע ולהזמין מקומות באמצעים אלו יש לבקש זאת ממפעילי המקום.

הזמנת מקומות

צריכה להיות אפשרות נגישה להזמין מקומות מראש במקומות בילוי שנדרשים לכך, כגון מסעדה ובית מלון, בכל האמצעים שכלל הציבור מזמין בהם מקומות:

- באתר אינטרנט נגיש;
- במערכת טלפונים נגישה;
- בדלפק קבלה נגיש במקום;
- באמצעי אחר שפרסם נותן השירות.

חנייה נגישה

אם מגרש חנייה בסמוך למסעדה, למועדון או לבית המלון משרת את באי המקום, צריכות להיות בו כמה חניות נגישות. החניות הנגישות צריכות להיות מסומנות ולהימצא סמוך לכניסה, ודרך נגישה צריכה לקשר ביניהן ובין הכניסה.

בהזמנת חדר בבית מלון יש ליידע את בית המלון על הצורך בשמירה על חנייה נגישה. חנייה זו תעמוד לרשות האורח עם המוגבלות כל זמן שהותו במלון.

כניסה נגישה

בכל מקום בילוי צריך להיות שילוט ברור לכניסה נגישה. אם הכניסה הנגישה אינה בחזית הראשית, תהיה שם הכוונה לכניסה נגישה אחרת. הכניסה צריכה לאפשר לאנשים עם מוגבלות הנעזרים בציוד עזר כדוגמת כיסא גלגלים, בחיית שירות או במלווה להיכנס בנוחות, בקלות ובבטחה.

אם יש בכניסה פעמון או מְקָשֶׁר פְּנִים (אינטרקום), עליהם להיות בטווח נגיעה של אדם היושב בכיסא גלגלים, וכך גם אם היציאה דורשת לחיצה על כפתור. במקומות חדשים (שהבקשה להיתר הבנייה שלהם הוגשה לאחר אוגוסט 2009), הכניסה צריכה להיות ניתנת לזיהוי חזותי, כגון בגוונים שונים לדלת ולקיר.

דרך נגישה

במקומות בילוי צריכה להיות דרך רציפה, נגישה וברוחב מתאים למעבר כיסא גלגלים. על הדרך לאפשר מעברים אלו:

- מעבר מהחנייה הנגישה, ממדרכה ציבורית או משביל ציבורי ומתחנת תחבורה ציבורית הסמוכים למקום אל הכניסה למקום;
- מעבר מהכניסה אל כל מקום שניתן בו שירות לציבור, כגון עמדת קבלה, מעליות, שולחנות במסעדה ובית שימוש נגיש.

בדרך נגישה ובשאר הדרכים במקום יישמרו כללים אלו:

- לא יהיו הפרשי גובה;
- כל המכשולים יוסרו או יסומנו;
- בראש כל גרם מדרגות יהיה משטח אזהרה, פס בולט בניגוד חזותי יונח לאורך כל מדרגה ומדרגה, וכן יהיה מאחז יד בצד אחד לפחות;
- התאורה לא תסנוור את ההולכים, ואדם עם מגבלת ראייה יוכל להבחין בדרך ובמכשולים שבה.



כניסה עם חיית שירות ועם אביזרי עזר

אדם המסתייע בחיית שירות, כגון כלב נחייה, יכול להיכנס עימה לכל מקומות הביילוי ולהגיע עימה לכל מקומות העניין. כמו כן אדם המסתייע באביזר עזר, כגון כיסא גלגלים, הליכון, קביים או עזרי תקשורת חלופית תומכת, יכול להיכנס איתם לכל מקום בילוי.

חשוב להדגיש כי אין לאסור מטעמי תברואה כניסה עם כלב נחייה גם למקומות שמוגש בהם אוכל, אין לדרוש אישור על היותו של כלב הנחייה חיית שירות ואין לדרוש זמם לכלב נחייה. אם נאסרה על פי דין כניסת בעל חיים למקום, יש לאפשר לכלב תנאי מחיה נוחים.

כניסה עם מלווה

אדם עם מוגבלות הנעזר במלווה יכול להיכנס עימו לכל מקומות הביילוי ולהסתייע בו בעת שהותו במקום.

במקומות שנדרש בהם תשלום בכניסה, כגון במועדון, האדם הנעזר במלווה פטור מתשלום בעבורו. זכות זו

ניתנת לאדם המציג תעודת נכה שמצוין בה כי יש לו פטור מתשלום בעבור מלווה. עם זאת כאשר השירות כרוך במתן שירות פרטני למלווה, כגון חדר בבית מלון, שבו משלמים בעבור הקצאה של מקום ייחודי למלווה (מיטה בחדר), או בית קולנוע, שבו מוקצה מקום למלווה – אין פטור מתשלום בעבורו.

התמצאות במקום

כדי לאפשר התמצאות במקום צריך להיות בו בין היתר שילוט ברור באותיות גדולות ובצבע מנוגד בין הכתוב לרקע. השלט יוצב במקום בולט לעין לאורך הדרך הנגישה. השילוט יכוון אל כל אלו: חנייה נגישה (אם יש חניות במקום); כניסה נגישה; עמדת הקבלה; מעלית, כבש (רמפה), מדרגות; בתי שימוש נגישים (אם ישנם במקום). בבית מלון שבו דלתות החדרים ממוספרות יימצא לצידין במקום אחיד שלט ובו מספר החדר. המספר יהיה מובלט וניתן למישוש.

כמו כן זכותו של אדם עם מוגבלות להסתייע באנשי הצוות במקום לצורך התמצאות, ויש לבקש זאת עם הכניסה למקום או עם הרישום אליו.

שירות בקופות, בעמדת הקבלה ובבר

בחלק ממקומות הבילוי יש קופות כרטיסים (כגון במועדון), עמדת קבלה (כגון במסעדה ובבית מלון), עמדת מזון או מזנון (כגון מקרר קינוחים שאורחי מסעדה יכולים לבחור ממנו קינוח) ובר שבו אפשר להזמין מזון ושתייה (למשל במועדון). כל אלה צריכים להיות נגישים לאנשים עם מוגבלויות, כך שהקשר עם נותן השירות וגובה ומיקום המוצר או המזון יהיו בגובה העיניים, בטווח הגעה, באופן מכבד וכחלק מכלל עמדות השירות לציבור.

העמדות צריכות לעמוד בתנאים אלו:

- עוצמת תאורה מספקת ואחידה לצורך קריאה וכתיבה באופן שאינו מטיל צל על פניו של נותן השירות, ומקבל השירות אינו מסונוור (עם זאת דרישות אלה אינן חלות במקומות בילוי שמאופיינים בתאורה חלשה כגון מסעדה או מועדון).
- גובה הקופות ועמדות הקבלה, רוחבן ועומקן צריך לאפשר לכל אדם לגשת אליהן ולקבל בהן שירות.

- בקופות ובעמדות קבלה זכאי אדם עם מוגבלות לקבל סיוע מנותן השירות בהתאמות המידע הנחוץ לתקשורת בהן, כולל הקראה, כתיבה וכדומה. נוסף על כך מסופקת בהן מערכת עזר לשמיעה מסוג לולאת השראה.
- עמדת מזון או מזנון או אמצעי הפעלה של מכונות (קפה, מֶחֶם, מֶנְפֶק לדגני בוקר) יעוצבו כך שכל סוגי המזון המוצעים יהיו נגישים לכל אדם באופן עצמאי.

הסתייעות באנשי צוות

בכל מקומות הבילוי אדם עם מוגבלות זכאי לקבל את עזרת אנשי הצוות, כגון בהתמצאות, בקבלת מידע ובהסרת מכשולים, כדי שיתאפשר לו לבלות במקום כמו כל אדם אחר. יש לשים לב כי לא מדובר בסיוע אישי, כגון סיוע באכילה או בבית השימוש או בהצמדה של מלווה אישי לאורך כל הבילוי.

בדוכן מזון או במזנון יוכלו המבקשים זאת לקבל הסבר ותיאור של רכיבי המזון וכן להסתייע באנשי הצוות בהבאת המנה לשולחן.

במסעדה מומלץ לבקש עם הכניסה או הישיבה את ההתאמות שהאדם זקוק להן, כדוגמת כתיבה או הפניית הפנים כדי שיוכל לקרוא את שפתי נותן השירות, וכן מקום ישיבה שקט או מקום נוח לחיית השירות.

קבלת שירות בלי להמתין בתור

אדם עם מוגבלות שבתעודת הנכה שלו מצוין כי יש לו פטור מהמתנה בתור, זכאי לקבל שירות ללא המתנה בתור בכניסה למקום בילוי ונופש, בקופה או במזנון.

בתי שימוש נגישים

אם יש במקום בתי שימוש לרשות הציבור, צריך להיות בו גם בית שימוש נגיש. אם בית השימוש הנגיש אינו במתחם בתי השימוש הכללי, צריך להיות שילוט הכוונה משם אל התא הנגיש.

אם יש משתנה במתחם בתי השימוש, היא צריכה להיות מובחנת מהקיר בניגוד חזותי כדי שגם אדם עם מגבלת ראייה יוכל להבחין בה.







פרק 2:

התאמות ייחודיות למקומות השונים

בפרק זה מוצגות התאמות נגישות ייחודיות למסעדות, לבתי מלון ולמועדונים. התאמות אלה נוספות על ההתאמות שתוארו בפרק 1.

מסעדות

מסעדה היא מקום לסעוד בו, אך יותר מכך היא מקום לבלות בחברת אחרים ולשוחח עימם, להתארח וליהנות מהשירות ומהאווירה. כדי שאנשים עם מוגבלות יוכלו ליהנות מבילוי במסעדה, המסעדה והשירות הניתן בה צריכים להיות נגישים. חלק זה מתאר את התאמות הנגישות במסעדה שצריכות להינתן נוסף על התאמות הנגישות שתוארו בפרק 1.

שימו לב כי ההתאמות המתוארות בחלק זה צריכות להיות מסופקות גם בחדרי אוכל בבתי מלון, בפאבים ובמקומות בילוי אחרים שחלק מהשירות הניתן בהם הוא הסעדה.

מסעדות שאינן מחויבות בכל הסדרי הנגישות

במסעדות קטנות (שגודלן עד 100 מ"ר) היושבות לאורך הרחוב (ולא במרכז מסחרי או בבית מלון) ובכניסה הראשית אליהן יש מדרגה שגובהה יותר מ-15 ס"מ, ייתכן שהכניסה לא תהיה נגישה בשל פטור שקיבל המקום. לכן מומלץ לברר מראש אם הכניסה למקום נגישה, ואם איננה נגישה, לבדוק אם יש כניסה אחרת, נגישה, או אמצעי הרמה או אמצעי כניסה ניידים (כמפורט בפרק 1).

שימו לב כי פרט לכך השירות במקום מסוג זה צריך להיות נגיש, כמפורט להלן.

בית שימוש נגיש

כאמור בפרק 1, לרשות אורחי המסעדה צריך לעמוד בית שימוש נגיש. במסעדות קטנות (שגודלן עד 50 מ"ר לשהות הציבור) היושבות לאורך הרחוב (ולא במרכז מסחרי או בבית מלון) ייתכן שלא יהיה בית שימוש נגיש בשל פטור שקיבל המקום. לכן מומלץ לברר מראש אם יש בית שימוש נגיש, כמפורט בפרק 1.

גם אם בית השימוש אינו נגיש, בתא שירותים אחד לפחות צריך להיות בית אחיזה לסיוע מי שמבקש להיכנס אליו ומתקשה בהליכה.

מידע על המסעדה ועל הנגישות בה

נוסף על המידע שצוין בפרק 1 אפשר לקבל בערוצים נגישים מידע על סוגי המזון המוגשים במסעדה, תפריטים, מתחמים במסעדה כגון חדרים פרטיים, אפשרות לעריכת אירועים פרטיים במקום ופירוט על נגישותם.

למסעדות מעצם טיבן יש מאפיינים שעלולים לפגום בהנאה של אדם עם מוגבלות: לעיתים מסעדות צפופות והומות מאדם, לעיתים מושמעת בהן מוזיקת רקע בעוצמה גבוהה ולעיתים התאורה בהן חלשה לצורך האווירה במקום, לכן מומלץ מאוד לברר נושאים אלה מראש.

הזמנת מקומות

בחלק מהמסעדות אפשר ואף רצוי להזמין מקומות מראש. אם יש צורך בהתאמות נגישות שיאפשרו הנאה מהשהות במסעדה, מומלץ לבקש אותן כבר בעת הזמנת המקומות.

בעת הזמנת המקומות כדאי לבקש גם שצוות המסעדה יתקשר איתכם לצורך אישור הגעתכם בדרך הנוחה לכם, לדוגמה באמצעות מסרון (SMS).



פטור מהמתנה בתור

פטור מתור ניתן כאשר יש לאדם תעודת נכה שמצוין בה כי יש לו פטור זה. פטור מהמתנה בתור אינו חל על הזמנה של מקומות מראש, אולם בעת ההגעה, אם יש תור בכניסה למסעדה, אפשר לקבל פטור מהמתנה ממנו, כמפורט בפרק 1. גם במזנון או בתשלום בקופה אפשר לקבל שירות בלי להמתין בתור.

מקומות ישיבה נגישים

בחלק מהשולחנות במסעדה צריך להיות חלל פנוי בתחתיתם המאפשר לאדם בכיסא גלגלים להתיישב עם שאר האנשים שבא לבלות עימם. 10% מהכיסאות במסעדה צריכים להיות מותאמים לכיסאות גלגלים. כמו כן זכותו של אדם המתקשה בישיבה או בקימה מכיסא לקבל כיסא מותאם: כיסא יציב בעל ידיות ומשענת ישרה שגובהו נוח ומאפשר לשבת ולקום בקלות. כמו כן המקום צריך לאפשר לאדם המסתייע בחיית שירות לשבת לצד חיית השירות עם האנשים שבא עימם למסעדה.

תפריט נגיש

בהתאם לבקשתו של אדם עם מוגבלות, על המלצר להקריא את התפריט, להסביר על המנות ולפרט את מחיריהן. כמו כן זכותו לקבל תפריט בדפוס מוגדל בכתב ברייל או באמצעי אחר, אם ביקש זאת פרק זמן סביר מראש. אם המסעדה היא חלק מרשת מסעדות שבה עשר מסעדות לפחות, אפשר לקבל תצלומים של המנות הנפוצות בתפריט.

הגשה נגישה

אם יש צורך לגשת למזנון או לדלפק כדי לקבל את האוכל ולהביאו אל השולחן, עמדת המזון צריכה להיות מעוצבת כך שכל סוגי המזון המוצעים נגישים לכל אדם באופן עצמאי. נוסף על כך זכותו של אדם עם מוגבלות לקבל את עזרתו של איש צוות בנשיאת האוכל מהדלפק אל השולחן. כמו כן בעת הגשת האוכל אל השולחן על המלצר לתאר, בהתאם לבקשת הסועדים, היכן מקום האוכל וכלי האוכל, המלחיה, קנקן המים וכדומה.



תאורה וקול במסעדה

אף שעוצמות התאורה והקול במסעדה יכולות לסייע או להפריע ליכולתו של אדם עם מוגבלות לראות ולשמוע את הנעשה ואת הסובבים אותו, צוות המסעדה אינו מחויב לבצע התאמות אלו בחלל הישיבה. עם זאת אפשר לבקש להנמיך את המוזיקה או לשנות את התאורה או לשבת במקום שקט יחסית.

חשבון נגיש

בעת התשלום, בהתאם לבקשה, יקריא המלצר את החשבון ויסביר את סעיפיו.



בתי מלון, אכסניות ומתחמי אירוח

אורחים המתאכסנים בבתי מלון, באכסניות ובחדרי אירוח (צימרים) עשויים לשהות בהם חלק ניכר מחופשתם ולעיתים אף כל זמן החופשה, מאחר שמקומות אלה מספקים פעמים רבות מגוון שירותים נלווים, כגון חדרי אוכל, מסעדות וברים, משחקיות לילדים, חנויות, בריכות שחייה ומרחבים ציבוריים לישיבה, למפגש ולביקור. אדם יכול לנפוש במקום או לבקר שם במסגרת כנס, יום עיון, השתלמות או ביקור של אורחי המלון. כדי שאדם עם מוגבלות יוכל לבוא לבית המלון וליהנות משהותו בו, המתחמים והשירותים למיניהם צריכים להיות נגישים (בכל מקום שמצוין בו 'בית מלון' הכוונה היא גם לאכסניות, לחדרי אירוח ולמבני אירוח כגון בונגלו, אלא אם כן נאמר אחרת).

בחלק זה מפורטות התאמות הנגישות שאנשים עם מוגבלות זכאים להן בבית המלון נוסף על ההתאמות שתוארו בפרק 1.

מידע על המלון ועל הנגישות בו

קודם ההגעה לבית המלון אפשר לקבל מידע בערוצים נגישים, שפורטו בפרק 1, באשר לשירותים הניתנים במלון: סוגי החדרים, זמינותם ומחירים; שירותים נלווים במלון, כגון בריכה, ספא ומסעדה; למי מיועד המלון; למשפחות עם ילדים או לזוגות; אירועים המתקיימים במלון ועוד.

מידע על נגישות

אפשר לקבל מידע על נגישות השירותים במלון, על החדרים הנגישים ומה נגיש בהם, על נגישות מתחם המלון, על האפשרות לקבל ליווי מאיש צוות במלון לצורך התמצאות וכן על התאמות נגישות אחרות שיש להתאים במלון.

הזמנת חדרים ובקשת התאמות מראש

בעת הזמנת חדרים במלון מומלץ למי שנדרש לכך לבקש לשמור לו חדרים נגישים. בהמשך החוברת מתואר מה כולל חדר כזה.

לכל סוג של חופשה כדאי להתארגן מראש מבחינת התאמות הנגישות הנדרשות ולבקש את מה שאתם זקוקים לו. זכרו: "לא נעים לי לבקש" משמעותו לא הנחית!

בקשה מראש של ההתאמות שתזדקקו להן מסייעת גם לבית המלון להתארגן בהתאם לצורכי האורחים ומאפשרת לצוות המלון הזדמנות לארח כראוי. אומנם בית המלון אינו מחויב להיענות לכל בקשה, אך ככל שיקדים האורח לברר ולבקש את הנדרש לו מבית המלון, כך יקל על בית המלון להתארגן ולספק את הנדרש.

◀ תיאום חנייה נגישה

בעת הזמנת החדר אפשר לבקש לשמור מקום חנייה לאורח עם מוגבלות (הבא ברכבו הנושא תו נכה על שמו) לאורך כל זמן השהות שלו במלון. את אופן פתיחת החנייה השמורה יש לתאם בטלפון או באמצעי אחר המתאים לאורח.

התמצאות בבית המלון

מהכניסה לבית מלון גדול (שבו 250 חדרי לינה לפחות) צריך להיות סימן המוביל אל הקבלה ואל המעליות. אם אין סימן מוביל, זכותו של כל אדם עם מוגבלות לקבל ליווי של איש צוות בהתמצאות במלון. בעת הקבלה לבית המלון על הצוות להציע שירות ליווי אישי זה ולספק פרטי התקשרות ישירים כדי שהאורחים עם המוגבלות יוכלו לאתר בקלות את איש הצוות המסייע במהלך שהותם במקום. אם בבית המלון אין אפשרות לקבל ליווי, יש בו יותר משמונה חדרים, אפשר לקבל מפה בדפוס נגיש שבה מסומנים השירותים העיקריים הניתנים במקום, כגון קבלה, אזורי ישיבה, בריכה, בית שימוש נגיש ציבורי, ספא, אולם הרצאות, אולם אירועים וכדומה. כמו כן אורחים עם מוגבלות זכאים לקבל הדרכה להתמצאות במלון, כולל מקום חלקיו השונים, השירותים הניתנים בהם ודרכי המילוט בשעת חירום.

נגישות בעמדת הקבלה

עמדת הקבלה בבית המלון צריכה להיות נגישה, כמתואר בפרק 1. נוסף על כך בעמדת הקבלה זכאים אנשים עם מוגבלויות להשתמש במכשיר הפקס בעלות של שיחה רגילה.



בעת קבלת החדר מומלץ לציין לפני הנציג בקבלה את האופן שבו יש לתקשר עימכם במלון. לדוגמה, להעביר אליכם הודעות בכתב או במסרון (SMS). כמו כן כדאי לברר כיצד אפשר לתקשר עם עמדת הקבלה בצורה נגישה המותאמת לכם.

אנשים עם מוגבלות זכאים לקבל סיוע מאנשי צוות המלון בנשיאת תיקים ומזוודות אל החדר וכן בעת היציאה ממנו.

מידע נגיש במהלך השהות בבית המלון

במהלך השהות בבית המלון ניתן לקבל מידע נגיש באמצעים המנויים בפרק 1. לדוגמה, מידע על שעות הפתיחה של חדר האוכל, הבריכה והספא; מידע על אירועים הנערכים במלון; קבלת המלצות על אתרים בסביבה; מידע על יציאה לטיול בארגון המלון. עוד מידע על נגישות בסוויטות מודרכים אפשר למצוא בחוברת "תרבות לכול: מהן זכויותיכם לנגישות באירועים ובפעילויות תרבות?", שפרסמה נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.

נגישות בחדר

אם הכריזה על הגעתה של מעלית מפריעה לאדם עם מוגבלות בשל סמיכות החדר למעלית, אפשר לבקש מצוות בית המלון להנמיך את עוצמתה.

◀ ערכת עזר לשמיעה

בבית מלון צריכה להיות ערכת עזר לשמיעה המאפשרת לאדם עם מוגבלות שמיעה לתקשר עם צוות המקום, לצרוך שירותים בחדר, כגון טלוויזיה, ולקבל התרעות והודעות במצבי חירום. הערכה כוללת טלפון נגיש, מערכת עזר אלחוטית אישית לשמיעה לטלוויזיה ולרדיו ומערכת התראה ניידת אלחוטית המפעילה אמצעי התראה. כדי להשתמש בערכה יש לבקשה מצוות המלון עם ההגעה אליו. מומלץ למי שנדרש לערכה כזו לבקש לשמור לו ערכה בעת הזמנת החדר במלון.

◀ כרטיס מגנטי מסומן

אדם עם מוגבלות זכאי לקבל כרטיס מגנטי לפתיחת דלת בסימון חזותי או מישושי המאפשר לזהות את כיוון הכנסת הכרטיס.

◀ פישוט לשוני

אם יש בחדר שלט המסביר את השימוש במכשיר או באביזר, המידע צריך להיות גם בפישוט לשוני ובשימוש בסמלים ובאיורים.

◀ שלט מובלט ובו מספר החדר

במסדרונות שלאורכם שוכנים חדרי האירוח צריכים להיות שלטים שמספרי החדרים מובלטים בהם, כך שאפשר לזהות אותם במישוש. את השלטים יש למקם לצד הדלת או עליה.

◀ שלט לתלייה מחוץ לדלת

אפשר לבקש ולקבל שלט לתלייה מחוץ לדלת החדר, שלפיו המתארחים בחדר זקוקים לסיוע בפינוי בחירום.

◀ טלפון וטלוויזיה בחדר

- אם יש בחדר טלפון, אדם עם מוגבלות זכאי לקבל טלפון ניח נגיש מסוג המותאם לצרכיו המסוימים.
- אם יש בחדר טלוויזיה, אדם עם מוגבלות זכאי לקבל טלוויזיה שאפשר לזהות בה את אמצעי ההפעלה במישוש ובניגוד חזותי.

כמו כן זכותו לקבל מצוות בית המלון הדרכה וסיוע

להתמצאות בחדר ולשימוש במכשירים ובעזרים שבחדר.

◀ אפשרות להינעל בחדר

בעת הצורך אפשר לבקש חדר שבו מנגנון נעילה פנימי המאפשר לשוהים בחדר לנעול את עצמם מתוך החדר בלבד. אם אדם עם מוגבלות זקוק לחדר כזה, מומלץ להזמין מראש.

שימו לב כי במצב של הפעלת מערכת גילוי אש או כיבוי אש או הפסקת חשמל ינוטרל מנגנון הנעילה כדי לאפשר היחלצות וחילוץ מהירים מהחדר.

התאמות בחדרים מיוחדים לאנשים עם מוגבלות בניידות

בבתי מלון ובמתחמי אירוח שכוללים שמונה חדרי לינה לפחות, יהיו חלק מהחדרים נגישים ומותאמים בעיקר לאדם עם מוגבלות בניידות. בחדרים אלה יוכל אדם עם מוגבלות בניידות לעשות מגוון פעילויות, ובהן לנוע בכיסא גלגלים או עם אמצעי עזר אחר, לישון, להשתמש בשירותים ולהתקלח.

כדי לאפשר זאת צריכים להיות כלים סניטריים נגישים ובהם אסלה, כיור, מראה ומקלחת. כמו כן צריכים להיות מאחזי יד לצד האסלה ובמקלחת.

כדי לאפשר תנועה נוחה ברחבי החדר ושימוש בציוד המצוי בו צריכות להיות בחדר המיוחד ההתאמות האלה: גובה המיטה יאפשר מעבר אליה מכיסא גלגלים; רוחבו של המעבר לצד המיטה יהיה מותאם לרוחבו של כיסא גלגלים; הארונות לצד המיטה, אם ישנן, יהיו ניתנות להזזה; גובה רכיבי התלייה בארון הבגדים יהיה מותאם לגובה אדם היושב בכיסא גלגלים, וכן יותאמו גובה הכספת ומקומה וגובה שלט הפעלה למזגן ומקומו; אם יש בחדר כיסא, הוא יהיה מותאם (יציב, בעל ידיות, משענת ישרה וגובה נוח); מקום הטלוויזיה יאפשר לאדם בכיסא גלגלים להפעיל את המכשיר ולצפות בו; האמצעי לסגירת דלתות יאפשר לאדם המתנייד בכיסא גלגלים לפתוח את הדלת ולסגור אותה; יהיה פתרון יציאה נגיש למרפסת או לגינה הצמודות לחדר; המטבחון יהיה נגיש.

אם יש צורך בחדר מיוחד, מומלץ להזמין אותו מראש.

מקומות לינה שחובת ההנגשה בהם חלקית

שימו לב! בתי מלון שבהם עד 75 חדרים ויש בהם הפרשי גובה גדולים ממפלס הרחוב לכניסה למלון, כגון בבתי מלון הבנויים במבנים היסטוריים, עשויים להיות פטורים מהנגשת הכניסה וכן מהנגשה של חדרי מלון מיוחדים לאנשים עם מוגבלות. מומלץ מאוד לברר כל זאת מראש כדי למנוע עוגמת נפש.

ספא

בבתי מלון ובמתחמי אירוח מוצעים לעיתים שירותי ספא. המידע על שירותים אלה צריך להיות נגיש, כמתואר בפרק 1. אם יש סרטוני הדרכה עליהם, צריכות להיות בהם כתוביות בשפת הסרט. אם הכתוביות סמויות, יינתן הסבר כיצד להפעיל אותן. הספא והשירותים הניתנים בו צריכים להיות נגישים לאדם עם מוגבלות כדי לאפשר לו שימוש מלא בהם.

בריכת שחייה

בחלק מבתי המלון יש בריכת שחייה, ועליה להיות נגישה כמתואר להלן.

◀ סיוע מאנשי הצוות

אדם עם מוגבלות זכאי לקבל את עזרת אנשי הצוות בהכוונה לחלקים השונים של מתחם הבריכה, בזיהוי הבריכות ובישימוש בהן.

◀ מקלחות ומלתחות נגישות

בבריכה צריכות להיות מלתחה נגישה ומקלחת נגישה.

◀ דרך נגישה

דרך נגישה תוביל אל תוך המים של הבריכה המרכזית ואל שפת בריכת הפעוטות. כמו כן, אם במתחם הבריכה סככות צל, משטח שיזוף, פינת פיקניק ומתקנים נוספים, דרך נגישה תוביל אל כולם.

◀ נראות

בבריכות חדשות שולי הבריכה צריכים להיות בניגוד חזותי לחיפוי שסביב הבריכה כדי שגם אדם עם מגבלת ראייה יוכל להבחין בהם.

◀ רחצה בבריכה

■ כניסה לבריכה

לצד המדרגות המובילות למים צריכים להיות בתי אחיזה.

בבריכה המרכזית צריך להיות אמצעי לכניסה למים. מי שנזקק לכך יכול להיכנס למים באמצעות מנוף, מתקן הורדה למים של כיסא, ערסל או כבש היורד אל מי הבריכה. אם הירידה היא באמצעות כבש, צריך להיות במקום כיסא גלגלים המיועד לכניסה למים שאליו יש לעבור קודם הירידה.

אנשי צוות הבריכה צריכים לדעת לתפעל את המתקן, ובכל שעות הפעילות צריך להיות במקום איש צוות זמין היודע לתפעל את המתקן.

■ שחייה בבריכה

אם בבריכה תחומים מסלולי שחייה באמצעות מצופים, אותם מסלולים צריכים להיות מסומנים על קרקעית הבריכה בפסים עם ניגוד חזותי לגון הקרקעית.

בבריכת שחייה שאורכה 25 מטרים לפחות, ובה מסלולים מסומנים, חבל שעליו דגלונים צריך להיות מתוח לרוחב הבריכה, במרחק חמישה מטרים מכל קצה של הבריכה. חבל זה מסמן לשוחים בבריכה כי הם מתקרבים לדופן הבריכה.



◀ מידע הנמסר לציבור במהלך שהותו במתחם הבריכה

מידע לציבור הניתן באמצעות שימוש ברמקול, כגון הנחיות בטיחות של המציל, הודעות על אבדות ומציאות וכדומה, צריך להימסר בדיבור איטי וברור, בשפה פשוטה וללא צלילי רקע.

◀ שוויוניות ברחצה בבריכה

אדם עם מוגבלות זכאי להחליט בעצמו אם ירחץ בבריכה. איסור כניסה לבריכה יכול להיות רק על בסיס אמות מידה ברורות שפורסמו מראש וחלות על כולם (למשל גיל או מצב בריאותי, כמו בעיות לב בכניסה לג'קוזי ולסאונה). לדוגמה, אין לאסור על אדם עם מוגבלות לרחוץ בבריכה ללא מלווה או בשל מגבלות אחרות מטעמי בטיחות, אלא אם כן הן חלות על כלל המתרחצים. כמו כן אין לקבוע שעות או ימים המוקצים לאנשים עם מוגבלות, והם זכאים להיכנס לבריכה בכל זמני הפעילות שלה, אלא אם כן זמנים ייחודיים אלה נוספים על זמנאותם להיכנס לבריכה בכל זמני הפעילות שלה.

שימו לב כי אם נאסר על אדם עם מוגבלות להיכנס לבריכה בשל מוגבלותו, זוהי אפליה על רקע מוגבלות, האסורה על פי חוק, ומומלץ לדווח על כך לנציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.

בבתי מלון ניתנים שירותים נוספים, וגם הם צריכים להיות נגישים. על נגישות בחדרי אוכל תוכלו לקרוא בפרק העוסק במסעדות בחוברת זו. על נגישות של מופעים, אירועי תרבות וכדומה תוכלו לקרוא בהרחבה בחוברות: "תרבות לכול: מהן זכויותיכם לנגישות באירועים ובפעילויות תרבות?" , שפרסמה נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.





מועדונים

מועדונים יכולים לשמש להופעות, לאירועים ולריקודים. מידע על הנגישות בהופעות ובאירועים תוכלו למצוא בחוברת "תרבות לכול: מהן זכויותיכם ונגישות באירועים ובפעילויות תרבות?", שפרסמה נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.

בחלק זה יוצגו התאמות הנגישות במועדוני ריקודים הנוספות על ההתאמות שתוארו בפרק 1.

במועדוני ריקודים מושמעת מוזיקה בעוצמה גבוהה, יש בהם תאורה חלשה ולעיתים גם הבזקי אור, ורבים רוקדים בהם זה לצד זה בצפיפות רבה. כמו כן בשל אופיים יש בהם מעט מאוד מקומות ישיבה, אם בכלל. מומלץ לברר קודם ההגעה למועדון, באמצעים המנויים בפרק 1, על סידורי הנגישות בו ובסביבתו. אם יש צורך בכך, מומלץ לברר מראש מיהם אנשי הצוות שאפשר לפנות אליהם בעת הצורך והיכן הם נמצאים, שכן תוך כדי הבילוי במקום אתם עלולים להתקשות למצוא אותם.

באמצעים המנויים בפרק 1 תוכלו למצוא מידע על הפעילות הנערכת במועדון, כגון מיהו התקליטן שישמיע

מוזיקה, מתי נערכת בו מסיבה ולמי היא מיועדת.

במועדונים רבים יש כניסה מבוקרת (באמצעות שומר בכניסה), ואין לאסור את כניסתו של אדם למועדון רק בשל מוגבלותו ("זה מועדון ריקודים, ואתה לא יכול לרקוד בכיסא גלגלים"). אפשר לאסור כניסה רק בהתאם לאמות מידה מובחנות שפורסמו מראש, כגון גיל.

שימו לב כי אם נאסר על אדם להיכנס למועדון בשל מוגבלותו, זו עשויה להיות אפליה על רקע מוגבלות, האסורה על פי חוק, ומומלץ לדווח על כך לנציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.

תאורה, קול, צפיפות

עוצמת הקול והתאורה במועדונים היא חלק מובנה ממהות המקום: במועדון ריקודים כל הנוכחים מתקשים לשוחח, לשמוע ולראות בבירור, על כן אי אפשר לצפות כי יחלישו את עוצמת הקול או יגבירו את עוצמת התאורה בהתאם לבקשת אדם עם מוגבלות. כמו כן הצפיפות במקום היא חלק ממהות הבילוי בו. על כן מומלץ שכל אדם יביא זאת בחשבון קודם בואו למועדון ויחליט אם הבילוי במקום זה מתאים לו.

אם נתקלת בחסם, אם הופלית לרעה
אם פגעו בזכויותיך או לבירור זכויותיך
**נציבות שוויון זכויות
לאנשים עם מוגבלות
כאן בשבילך!**

***6763**

בימים ראשון-חמישי בין השעות: 8:00-16:00

דוא"ל: pniotnez@justice.gov.il | פקס: 02-6462881

www.gov.il/mugbaluyot

