

ממצאי סקר בנושא:

צרכי הנגשת שירותים עבור

אנשים עם מש"ה בקהילה

וברשויות המקומיות

מוגש ע"י 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

רכזת מחקר: גב' נגה חן

שותפות לביצוע הסקר :

שרון גנות, מנהלת ידע ושותפויות, קרן שלם
ריבה מוסקל, מנכ"ל, קרן שלם.

אוגוסט 2019

קרן שלם/2019/256

תוכן עניינים

3..... מתודולוגיה

3..... מטרת הסקר

3..... שאלון הסקר

3..... אופן איסוף הנתונים

3..... אוכלוסייה ומדגם

5..... ממצאי הסקר

10..... נספחים

10..... נספח מס' 1: סקר לבחינת צרכי הנגשת מידע ברשויות - עבור בעלי תפקידים ברשויות

12..... נספח מס' 2: רשימת 40 הרשויות שהשיבו לסקר

מתודולוגיה

א. מטרת הסקר

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". מטרת סקר זה הייתה לבחון את הנעשה כיום בתחום זה ברשויות המקומיות ובקהילה, בעיני נותני השירותים ברשויות. הסקר נבנה בשיתוף עם פורום נציגי רשויות שונות בתפקידי עו"סים במחלקות הרווחה, נציגי מכונים להנגשה קוגניטיבית, נציגי השלטון המקומי.

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](#)), או לחילופין ראה נספח מס' 1).

הסקר כלל שלושה חלקים:

בחלק הראשון, הוצגה בפני המשתתפים רשימה של 18 אמצעים להנגשת מידע, והם התבקשו לציין האם קיים ברשות ולהעריך את מידת השימוש שהרשות עושה באמצעי זה (לא משתמשים / משתמשים במידה מועטה / משתמשים במידה רבה). בחלק השני, התבקשו המשתתפים לציין את האופן בו הם עושים שימוש באמצעי הנגשה (באיזה מתחם או עבור איזה שירות נעשה השימוש באמצעי זה), לציין אלו אמצעי הנגשה חסרים ברשות, לציין מהו אמצעי הנגשה החשוב ביותר לדעתם, וכן לציין מהם האמצעים שקל ביותר לספקם. בחלק השלישי, הוצגו מספר שאלות רקע בפני המשיבים.

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

כמות המשיבים ומאפייני הרשויות אשר השיבו על הסקר:

* רשימת הרשויות המלאה מופיעה בנספח מס' 2.

* כל רשות נספרה פעם אחת בלבד, גם אם מספר אנשים השיבו מאותה הרשות.

חלוקה לפי גודל רשות וחברה (יהודית/ערבית/דרוזית):

סה"כ	גודל רשות			
	קטנה	בינונית	גדולה	
29 (78.4%)	11 (37.9%)	15 (51.7%)	3 (10.3%)	חברה יהודית
7 (18.9%)	3 (42.9%)	4 (57.1%)	-	חברה ערבית
1 (2.7%)	1 (100%)	-	-	חברה דרוזית
37	15 (40.5%)	19 (51.4%)	3 (8.1%)	סה"כ

חלוקה לפי סוג רשות וחברה (יהודית/ערבית/דרוזית):

סה"כ	סוג הרשות			
	עיר	מ. אזורית	מ. מקומית	
32 (80%)	23 (71.9%)	5 (15.6%)	4 (12.5%)	חברה יהודית
7 (17.5%)	1 (14.3%)	-	6 (85.7%)	חברה ערבית
1 (2.5%)	-	-	1 (100%)	חברה דרוזית
40	24 (60.0%)	5 (12.5%)	11 (27.5%)	סה"כ

הרשויות בהן השיבו יותר מאדם אחד, הן: עיריית אשדוד (3), עיריית ראשון לציון (3), עיריית אילת (2), עיריית רהט (2), עיריית בית שאן (2) ומ.מ. בית אל (2).

ממצאי הסקר

תדירות ואופי (היכן/מתי) השימוש באמצעים להנגשת מידע ברשויות (N=52-54):
 (האמצעים סודרו בטבלה בהתאם למידת השימוש)

היכן/מתי משתמשים באמצעי ההנגשה?	תדירות השימוש			אמצעים להנגשת מידע
	משתמשים במידה רבה	משתמשים במידה מועטה	לא משתמשים	
<ul style="list-style-type: none"> במחלקת הרווחה (4) מחלקת הארנונה מחלקת החינוך בכל המקומות 	26 (48%)	13 (24%)	15 (28%)	אפשרות להסתייע במלווה מטעם האדם עם המוגבלות
<ul style="list-style-type: none"> במחלקת הרווחה (2) 	20 (38%)	18 (34%)	15 (28%)	הקראת מסמך על-ידי נותן השירות בשפה פשוטה
<ul style="list-style-type: none"> במחלקת הרווחה (3) מחלקת הארנונה מחלקת החינוך 	16 (30%)	20 (38%)	17 (32%)	עזרה מנותן השירות (לדוגמא : במילוי טפסים, הפעלת עמדת שירות ממוחשבת, איתור מוצרים וכיוב') מלווה מטעם נותן השירות
<ul style="list-style-type: none"> במחלקת הרווחה (3) מחלקת הארנונה מחלקת החינוך 	13 (25%)	18 (35%)	21 (40%)	הדרכת עובדים לשיחה מותאמת עם אנשים עם מוגבלות שכלית
<ul style="list-style-type: none"> במחלקת הרווחה 	10 (19%)	19 (36%)	23 (45%)	מערכות עזר לשמיעה בעמדות השירות
<ul style="list-style-type: none"> בהיכל התרבות 	7 (13%)	10 (19%)	36 (68%)	באירועים עירוניים: תמלול סימולטני או מראש של התכנים בפישוט לשוני, מערכות עזר לשמיעה, תמלול על גבי מסך, תרגום לשפת סימנים, הכנת מדריך/מידע כתוב בדפוס נגיש
<ul style="list-style-type: none"> באירוע חשיפה בנושא מוגבלויות-המח' לש' חברתיים באירועים 	7 (13%)	15 (29%)	30 (58%)	כריזה בקול ברור ובשפה פשוטה
<ul style="list-style-type: none"> באירועים במח' הכנסות בעירייה 	6 (11%)	7 (13%)	40 (76%)	מידע כתוב בדפוס נגיש ובפישוט לשוני
<ul style="list-style-type: none"> במחלקת הרווחה 	4 (7%)	9 (17%)	40 (76%)	שילוט ברור באותיות גדולות ובצבע מנוגד בין הכתוב לבין הרקע, בפישוט לשוני
<ul style="list-style-type: none"> בכל העיר 	4 (8%)	15 (28%)	34 (64%)	שימוש בסמלים וייצוגים חזותיים בשילוט ובמדריכים מודפסים
<ul style="list-style-type: none"> באירועים לפי הצורך 	4 (8%)	16 (30%)	33 (62%)	שימוש בסרטונים
<ul style="list-style-type: none"> באירועים לפי הצורך 	4 (8%)	14 (26%)	35 (66%)	במתן שירות טלפוני – התאמת נתב שיחות כך שהשיחה תועבר לנציג שירות שעבר הדרכה
<ul style="list-style-type: none"> במחלקת הרווחה 	3 (6%)	5 (9%)	45 (85%)	כתיבה או הקלטה של מידע שניתן בעל-פה בפישוט לשוני
<ul style="list-style-type: none"> במחלקת הרווחה 	2 (4%)	6 (11%)	45 (85%)	מידע הניתן על ידי מערכת הכריזה מוצג גם על גבי מסך בפישוט לשוני
<ul style="list-style-type: none"> במחלקת הרווחה 	2 (4%)	6 (11%)	45 (85%)	קבלת שירות באמצעות תקשורת תומכת חליפית
<ul style="list-style-type: none"> במחלקת הרווחה 	1 (2%)	10 (19%)	42 (79%)	קבלת מידע כתוב בקובץ מוקלט בפישוט לשוני
<ul style="list-style-type: none"> במחלקת הרווחה 	1 (2%)	5 (9%)	47 (89%)	שימוש בלומדות או/ואפליקציות
	-	14 (28%)	36 (72%)	

שמות הרשויות שעושות שימוש באמצעי ההנגשה במידה מועטה או רבה:

* ברשויות שבהן שני משיבים ענו תשובות שונות – הרשות מופיעה פעמיים בטבלה.

רשויות שעושות שימוש באמצעי הנגשה זה	משתמשים במידה מועטה	משתמשים במידה רבה	אמצעים להנגשת מידע
מ.א. גוש עציון, עיריית אילת, עיריית רעננה, עיריית אשדוד, מ.מ. כפר יסיף, מ.מ. פסוטה, עיריית עכו, עיריית ת"א-יפו, עיריית ערד, מ.מ. ערערה בנגב, מ.א. מעלה יוסף, עיריית אריאל, עיריית בית שאן, עיריית אשקלון, מ.מ. בסמ"ה, עיריית בני ברק, עיריית ראש העין, עיריית ראשון לציון, עיריית בית"ר עילית, עיריית יבנה, מ.מ. מבשרת ציון, ע' יקנעם עילית	עיריית אילת, עיריית קריית מלאכי, עיריית צפת, עיריית כפר יונה, עיריית רהט, עיריית בית שאן, מ.מ. בית אל, עיריית דימונה, עיריית ראשון לציון, עיריית קריית אוננו, מ.א. משגב	מ.א. גוש עציון, עיריית אילת, עיריית רעננה, עיריית אשדוד, מ.מ. כפר יסיף, מ.מ. פסוטה, עיריית עכו, עיריית צפת, עיריית כפר יונה, עיריית ערד, מ.א. מעלה יוסף, עיריית אריאל, עיריית בית שאן, מ.מ. בית אל, עיריית אשקלון, עיריית ראשון לציון, מ.מ. מבשרת ציון, עיריית יקנעם עילית	אפשרות להסתייע במלווה מטעם האדם עם המוגבלות
מ.א. גוש עציון, עיריית רעננה, עיריית אשדוד, מ.א. כפר יסיף, מ.מ. פסוטה, עיריית עכו, עיריית צפת, עיריית כפר יונה, עיריית ערד, מ.א. מעלה יוסף, עיריית אריאל, עיריית בית שאן, מ.מ. בית אל, עיריית אשקלון, עיריית ראשון לציון, מ.מ. מבשרת ציון, עיריית יקנעם עילית	עיריית אילת, עיריית קריית מלאכי, מ.א. חבל מודיעין, מ.א. מרום גולן, מ.מ. ערערה בנגב, מ.מ. חורפיש, מ.מ. בסמ"ה, עיריית בני ברק, עיריית דימונה, עיריית ראש העין, עיריית בית"ר עילית, מ.מ. חורה, עיריית יבנה, עיריית חדרה, עיריית קרית אוננו	מ.א. גוש עציון, עיריית רעננה, עיריית אשדוד, מ.א. כפר יסיף, מ.מ. פסוטה, עיריית עכו, עיריית צפת, מ.א. מעלה יוסף, עיריית אריאל, עיריית בית שאן, מ.מ. מבשרת ציון, עיריית יקנעם עילית	הקראת מסמך על-ידי נותן השירות בשפה פשוטה
עיריית אילת, עיריית רעננה, עיריית אשדוד, מ.מ. פסוטה, עיריית עכו, עיריית צפת, מ.א. מעלה יוסף, עיריית אריאל, עיריית ראש העין, עיריית ראש"ל, מ.מ. מבשרת ציון, עיריית קרית אוננו, עיריית יקנעם עילית	מ.א. גוש עציון, עיריית אילת, עיריית אשדוד, עיריית ת"א-יפו, עיריית כפר יונה, עיריית רהט, מ.א. מרום גולן, מ.מ. ערערה בנגב, מ.מ. חורפיש, מ.מ. בית אל, עיריית אשקלון, מ.מ. בסמ"ה, עיריית בני ברק, עיריית ראש"ל, עיריית ביתר עילית, מ.מ. חורה, עיריית יבנה	עיריית אילת, עיריית רעננה, עיריית אשדוד, מ.מ. פסוטה, עיריית עכו, עיריית צפת, מ.א. מעלה יוסף, עיריית אריאל, עיריית בית שאן, מ.מ. מבשרת ציון, עיריית יקנעם עילית	עזרה מנותן השירות (לדוגמא : במילוי טפסים, הפעלת עמדת שירות ממוחשבת, איתור מוצרים וכיוב')
עיריית אילת, עיריית רעננה, עיריית אשדוד, מ.מ. כפר יסיף, מ.מ. פסוטה, עיריית עכו, עיריית צפת, עיריית ערד, מ.מ. ערערה בנגב, מ.מ. בסמ"ה, עיריית ראשון לציון, עיריית קרית אוננו, עיריית יקנעם עילית	עיריית אילת, עיריית אשדוד, מ.א. חבל מודיעין, עיריית ת"א-יפו, עיריית רהט, מ.א. מעלה יוסף, מ.מ. חורפיש, עיריית אריאל, עיריית בית שאן, מ.מ. בית אל, עיריית דימונה, עיריית ראש העין, עיריית ראשון לציון, ע' בית"ר עילית, מ.מ. חורה	עיריית אילת, עיריית רעננה, עיריית אשדוד, מ.מ. כפר יסיף, מ.מ. פסוטה, עיריית עכו, עיריית צפת, עיריית ערד, מ.מ. ערערה בנגב, מ.מ. בסמ"ה, עיריית ראשון לציון, עיריית קרית אוננו, עיריית יקנעם עילית	מלווה מטעם נותן השירות
עיריית אילת, עיריית רעננה, עיריית אשדוד, מ.מ. כפר יסיף, מ.מ. פסוטה, עיריית כפר יונה, עיריית ערד, עיריית ראש העין, עיריית קרית אוננו, עיריית יקנעם עילית	עיריית אור יהודה, עיריית עכו, מ.א. חבל מודיעין, עיריית ת"א-יפו, עיריית רהט, מ.מ. חורפיש, עיריית אריאל, עיריית בית שאן, מ.מ. בסמ"ה, עיריית בני ברק, עיריית ראשון לציון, עיריית בית"ר עילית	עיריית אילת, עיריית רעננה, עיריית אשדוד, מ.מ. כפר יסיף, מ.מ. פסוטה, עיריית כפר יונה, עיריית ערד, עיריית ראש העין, עיריית קרית אוננו, עיריית יקנעם עילית	הדרכת עובדים לשיחה מותאמת עם אנשים עם מוגבלות שכלית
מ.א. גוש עציון, עיריית רעננה, עיריית אשדוד, עיריית ת"א-יפו, עיריית דימונה, עיריית ראש"ל	עיריית אשדוד, מ.מ. פסוטה, מ.א. חבל מודיעין, עיריית כפר יונה, עיריית בית שאן, עיריית אשקלון, עיריית ראש העין, עיריית יקנעם עילית	עיריית אילת, עיריית רעננה, עיריית אשדוד, מ.א. חבל מודיעין, עיריית כפר יונה, עיריית רהט, עיריית אריאל	מערכות עזר לשמיעה בעמדות השירות
עיריית רעננה, עיריית עכו	עיריית אילת, עיריית אשדוד, עיריית קריית מלאכי, מ.א. חבל מודיעין, עיריית רהט, עיריית אריאל	עיריית אילת, עיריית רעננה, עיריית אשדוד, מ.א. חבל מודיעין, עיריית כפר יונה, עיריית רהט, עיריית אריאל	באירועים עירוניים: תמלול התכנים בפישוט לשוני, מערכות עזר לשמיעה, מסך, שפת סימנים, ועוד
עיריית אילת, עיריית רעננה, עיריית ת"א-יפו, מ.מ. בית אל, עיריית יקנעם עילית	עיריית אשדוד, עיריית ראש"ל, עיריית בית"ר עילית, עיריית יבנה	עיריית אילת, עיריית רעננה, עיריית אשדוד, מ.א. חבל מודיעין, עיריית כפר יונה, עיריית רהט, עיריית אריאל	כריזה בקול ברור ובשפה פשוטה
עיריית רעננה, מ.מ. פסוטה, עיריית עכו, עיריית יקנעם עילית	מ.א. גוש עציון, עיריית אשדוד, מ.מ. בית אל, עיריית אשקלון, מ.מ. חריש, עיריית ראשון לציון, עיריית בית"ר עילית	עיריית אילת, עיריית רעננה, עיריית אשדוד, מ.א. חבל מודיעין, עיריית כפר יונה, עיריית רהט, עיריית אריאל	מידע כתוב בדפוס נגיש ובפישוט לשוני
עיריית רעננה, עיריית אשדוד, מ.מ. פסוטה, עיריית יקנעם עילית	מ.א. גוש עציון, עיריית אשדוד, עיריית עכו, עיריית כפר יונה, מ.מ. זכרון יעקב, מ.מ. בית אל, עיריית אשקלון, מ.מ. חריש, עיריית בני ברק	עיריית אילת, עיריית רעננה, עיריית אשדוד, מ.א. חבל מודיעין, עיריית כפר יונה, עיריית רהט, עיריית אריאל	שילוט ברור באותיות גדולות ובצבע מנוגד בין הכתוב לבין הרקע, בפישוט לשוני

	ברק, עיריית ראשל"צ, עיריית בית"ר עילית, מ.מ. מבשרת ציון	
שימוש בסמלים וייצוגים חזותיים בשילוט ובמדריכים מודפסים	עיריית אילת, עיריית אשדוד, מ.מ. פסוטה, עיריית כפר יונה, עיריית אריאל, עיריית בית שאן, מ.מ. בית אל, עיריית אשקלון, עיריית דימונה, עיריית ראשון לציון, עיריית בית"ר עילית, עיריית יבנה	
שימוש בסרטונים	עיריית אשדוד, עיריית קריית מלאכי, מ.מ. פסוטה, עיריית עכו, עיריית ת"א-יפו, עיריית כפר יונה, מ.א. מרום גולן, עיריית אריאל, מ.מ. בית אל, עיריית אשקלון, מ.מ. חריש, עיריית ראש העין, עיריית בית"ר עילית	
במתן שירות טלפוני – התאמת נתב שיחות כך שהשיחה תועבר לנציג שירות שעבר הדרכה	מ.מ. פסוטה, עיריית עכו, עיריית אריאל, עיריית בית שאן, עיריית אשקלון, מ.מ. בסמ"ה, עיריית אשקלון, עיריית דימונה, עיריית ראשון לציון, עיריית בית"ר עילית	
כתיבה או הקלטה של מידע שניתן בעל-פה בפישוט לשוני	עיריית אשדוד, מ.מ. פסוטה, עיריית ת"א-יפו, עיריית בית שאן, מ.מ. חריש, עיריית בית"ר עילית	
מידע הניתן על ידי מערכת הכריזה מוצג גם על גבי מסך בפישוט לשוני	עיריית אשדוד, עיריית כפר יונה, עיריית בית שאן, מ.מ. בית אל, עיריית אשקלון	
קבלת שירות באמצעות תקשורת תומכת חליפית	עיריית אילת, מ.מ. פסוטה, עיריית ת"א-יפו, עיריית כפר יונה, עיריית בית שאן, מ.מ. בית אל, עיריית אשקלון, עיריית דימונה, עיריית חדרה	
קבלת מידע כתוב בקובץ מוקלט בפישוט לשוני	מ.א. גוש עציון, עיריית אילת, מ.מ. פסוטה, מ.מ. חריש, עיריית דימונה	
שימוש בלומדות או/ואפליקציות	מ.א. גוש עציון, עיריית אשדוד, מ.מ. פסוטה, עיריית עכו, עיריית כפר יונה, מ.א. מרום גולן, עיריית בית שאן, מ.מ. בית אל, עיריית אשקלון, מ.מ. חריש, עיריית ראשון לציון, עיריית קריית אוננו	

תשובות נוספות שהתקבלו לגביי אופן השימוש באמצעי ההנגשה הקיימים:

- "באירועים או סדנאות במחלקת מוגבלויות של האגף לשירותים חברתיים אנו משתדלים להנגיש ללקויי ראייה ושמיעה ולדבר בשפה פשוטה מול מונמכים קוגניטיבית או מוגבלים שכלית"
- "מתרגם לשפת סימנים בטקסים"
- "ב"מחלקת גבייה", "ב"מתנס" (2), "ב"ספרייה", "רק במע"ש"
- "בימי שיא ואירועים של מחלקת הרווחה וגם זה מעט מאוד פעמים"
- "כמעט ולא קיים חוץ מיחס אישי מותאם ללקוחות"
- "העברנו עכשיו סיור מעניין לכל העובדים בעמק השלום"
- "עד כמה שידוע לי בכל המחלקות בעירייה ניתן להיעזר באדם נוסף. לגביי מכשירי עזר, לרוב זה נמצא במש"ח אצל עו"סים נכויות. מעבר לכך אינני מכיר"

מבין אמצעי ההנגשה שפורטו – מה הכי חשוב לספק לאנשים עם מש"ה לדעתך?

תשובות המשיבים (N=42):

שכיחות (%)	אמצעי השירות
16 (38%)	הדרכת עובדים לשיחה מותאמת עם אנשים עם מוגבלות שכלית
3 (7%)	אפשרות להסתייע במלווה מטעם האדם עם המוגבלות
3 (7%)	מלווה מטעם נותן השירות
3 (7%)	עזרה מנותן השירות (לדוגמא : במילוי טפסים, הפעלת עמדת שירות ממוחשבת, איתור מוצרים וכיוב')
3 (7%)	שימוש בסמלים וייצוגים חזותיים בשילוט ומדריכים מודפסים
2 (5%)	מידע הניתן על ידי מערכת הכריזה מוצג גם על גבי מסך בפישוט לשוני
2 (5%)	מידע כתוב בדפוס נגיש ובפישוט לשוני
2 (5%)	באירועים עירוניים: תמלול סימולטני או מראש של התכנים המועברים באירוע בפישוט לשוני, מערכות עזר לשמיעה, תמלול על גבי מסך, תרגום לשפת סימנים, הכנת מדריך או מידע כתוב בדפוס נגיש
2 (5%)	במקרה של מתן שירות טלפוני – התאמת נתב שיחות כך שהשיחה תועבר להעביר לנציג שירות שעבר הדרכה וידע לקיים שיחה מותאמת
1 (2%)	שילוט ברור באותיות גדולות ובצבע מנוגד בין הכתוב לבין הרקע, בפישוט לשוני
1 (2%)	מערכות עזר לשמיעה בעמדות השירות
1 (2%)	כתיבה או הקלטה של מידע שניתן בעל-פה בפישוט לשוני
1 (2%)	קבלת מידע כתוב בקובץ מוקלט בפישוט לשוני
1 (2%)	קבלת שירות באמצעות תקשורת תומכת חליפית
1 (2%)	שימוש בלומדות או/ואפליקציות
0	כריזה בקול ברור ובשפה פשוטה
0	הקראת מסמך על-ידי נותן השירות בשפה פשוטה
0	שימוש בסרטונים

מבין אמצעי ההנגשה שפורטו – מה הכי קל לספק לדעתך?

תשובות המשיבים (N=41):

שכיחות (%)	אמצעי השירות
16 (39%)	הדרכת עובדים לשיחה מותאמת עם אנשים עם מוגבלות שכלית
5 (9%)	שילוט ברור באותיות גדולות ובצבע מנוגד בין הכתוב לבין הרקע, בפישוט לשוני
3 (7%)	אפשרות להסתייע במלווה מטעם האדם עם המוגבלות
3 (7%)	מערכות עזר לשמיעה בעמדות השירות
2 (5%)	מלווה מטעם נותן השירות
2 (5%)	מידע כתוב בדפוס נגיש ובפישוט לשוני
2 (5%)	הקראת מסמך על-ידי נותן השירות בשפה פשוטה
2 (5%)	שימוש בסמלים וייצוגים חזותיים בשילוט ומדריכים מודפסים
2 (5%)	שימוש בסרטונים
1 (2%)	עזרה מנותן השירות (לדוגמא : במילוי טפסים, הפעלת עמדת שירות ממוחשבת, איתור מוצרים וכיוב')
1 (2%)	מידע הניתן על ידי מערכת הכריזה מוצג גם על גבי מסך בפישוט לשוני
1 (2%)	קבלת מידע כתוב בקובץ מוקלט בפישוט לשוני
1 (2%)	באירועים עירוניים: תמלול סימולטני או מראש של התכנים המועברים באירוע בפישוט לשוני, מערכות עזר לשמיעה, תמלול על גבי מסך, תרגום לשפת סימנים, הכנת מדריך או מידע כתוב בדפוס נגיש

* כל יתר אמצעי ההנגשה לא נבחרו על ידי אף משיב ככאלה שהכי קל לספק.

"מה לדעתך חסר ברשות בה את/ה עובד/ת בתחום הנגשת המידע לאנשים עם מש"ה וחשוב לדעתך להוסיף?"

תשובות המשיבים לאחר חלוקה לקטגוריות¹ (N=37):

שכיחות	התייחסויות המשיבים	קטגוריה
11	"אין הנגשה של מידע- חסר פישוט לשוני וסמלים"; "אין הנגשת מידע מותאם לאנשים מאובחני מש"ה"; "בעיקר פישוט לשוני"; הנגשת מידע בצורה מותאמת"; "הקראה"; "חסר נגישות בסיסית של כיתוב מודגש בגודל בולט"; "חסרה תשתית להנגשת מידע, זה לא נמצא בסדר העדיפויות של העירייה"; "כריזה, תקשורת תומכת חליפית"; "פישוט לשוני"; "קבלת מידע כתוב בקובץ מוקלט בפישוט לשוני"; "שלטי הכוונה פשוטים וברורים";	הנגשת מידע מותאם (לדוגמא: פישוט לשוני, סמלים, הקראה, כיתוב מודגש)
6	"אדם ספציפי שיוכשר להנגשת המידע עבור האוכלוסייה"; "הכשרה למוקד"; "חסר אדם בתפקיד שיהיה ממונה על הטמעת אמצעי ההנגשה בכל ימות השנה"; "הכשרת אנשים בהתאם לאוכלוסייה"; "הדרכת עובדים"; "לנותני שירות יש לפתח את נושא ההנגשה";	הכשרת עובדים
5	"העלאת המודעות לאנשים עם מוגבלות שכלית ולצרכיהם"; "חסר מודעות לנושא ולחשיבותו, חוסר בחשיפה לאוכלוסייה של אנשים עם מוגבלויות"; "מודעות למתן שירות לאדם עם מש"ה"; "מודעות"; "מידע בהנגשה קוגניטיבית"	העלאת מודעות לאוכלוסייה ומידע בנושא ההנגשה
3	"איש תיווך שיפשוט ויסביר"; "בעיקר עזרה על ידי נותן שירות"; "עובד מוכשר ויודע להשתמש בשפת הסימנים";	עזרה ע"י נותן שירות
2	"חוברת הסבר עירונית, על השירותים הניתנים והזכויות"; "מידע לגבי זכות האדם עם צרכים מיוחדים לאמצעי הנגשה";	מידע על שירותים וזכויות
2	"הנגשה פיזית של חלק מהמבנה"; "קודם כל יש צורך בהנגשת המקום כמעט המידע ולא מונגש לנכים";	הנגשה פיזית
2	"מכשירי עזר מרובים יותר בעמדות שירות"; "עמדות מותאמות לצרכים של האנשים";	עמדות שירות מותאמות
2	"ליווי מטעם נותן השירות מלבד עו"סים"; "מלווים מוכשרים נגישים בכל עת";	ליווי ע"י נותן שירות
1	"עזרים טכנולוגיים"	עזרים טכנולוגיים
1	"הנגשה לליקוי שמיעה";	הנגשה לליקוי שמיעה
1	"הקשר יותר עם המשפחה, בעלי המוגבלות השכלית משולבים רובם במסגרות חינוך/תעסוקה/פנאי.. המשפחה מלווה את האדם בעל המוגבלות השכלית ודואגת לענייניו";	קשר עם משפחתו של האדם עם מוגבלות
9	"אנחנו עובדים עכשיו על פישוט לשוני וסרטונים"; "ברשות אין כל התייחסות למעט העובדה שבאגף הרווחה תחום זה מטופל ע"י עובדת המרכזת את הנושא ומטפלת בכל המאובחנים במש"ה"; "הכל חסר"; "חסר הרבה"; "כיום אין הנגשה מיוחדת לאנשים עם מוגבלות שכלית"; "כמעט ואין מענה, אפילו בניין הרווחה לא נגיש"; "מסתבר שהכל"; "רוב אמצעי ההנגשה חסרים"; "אם זה נוגע לשיקום, כלומר: עיוורים, חירשים, מוגבלויות פיזיות, אז בערך רוב העזרים שנרשמו בשאלון";	התייחסויות נוספות

¹ חלק מההתייחסויות פוצלו לכמה קטגוריות

נספחים

נספח מס' 1: סקר לבחינת צרכי הנגשת מידע ברשויות - עבור בעלי תפקידים ברשויות

עמיתים ושותפים לדרך יקרים ,

בימים אלו קרן שלם והשלטון המקומי עורכים סקר קצר לבחינת צרכי הנגשת המידע עבור אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית ברשויות, ברוח חוק שוויון זכויות ובהתאם לתקנות נגישות השירות (2013) (התשנ"ח-1998, סעיף 19 א'), לצורך כך אנו מעוניינים לבחון אילו פעולות או צעדים להנגשת המידע מבוצעים כיום ברשויות, ואילו חסרים לטעמכם ויש להעמיד משאבים לצורך פיתוחם.

נודה לכם אם תענו לצורך כך על סקר קצר.

- להלן רשימת אמצעים להנגשת מידע, נשמח אם תסמן באילו מהם נעשה שימוש ברשות בה אתה עובד ובאיזה מתחם או עבור איזה שירות נעשה שימוש באמצעי זה לדוגמא :
מחלקה לשירותים חברתיים, ספרייה, בריכה, היכל תרבות, מתנ"ס וכו' .

מס'	דוגמא	באיזה מתחם או עבור איזה שירות נעשה שימוש באמצעי זה.
1.	הדרכת עובדים לשיחה מותאמת עם אנשים עם מוגבלות שכלית	
2.	אפשרות להסתייע במלווה מטעם האדם עם המוגבלות	
3.	מלווה מטעם נותן השירות	
4.	עזרה מנותן השירות (לדוגמא : במילוי טפסים, הפעלת עמדת שירות ממחשבת, איתור מוצרים וכיוב')	
5.	שילוט ברור באותיות גדולות ובצבע מנוגד בין הכתוב לבין הרקע, בפישוט לשוני	
6.	כריזה בקול ברור ובשפה פשוטה	
7.	מידע הניתן על ידי מערכת הכריזה מוצג גם על גבי מסך בפישוט לשוני	
8.	מערכות עזר לשמיעה בעמדות השירות	
9.	כתיבה או הקלטה שלמידע שניתן בעל-פה בפישוט לשוני	
10.	מידע כתוב בדפוס נגיש ובפישוט לשוני	
11.	קבלת מידע כתוב בקובץ מוקלט בפישוט לשוני	
12.	הקראת מסמך על-ידי נותן השירות בשפה פשוטה	
13.	קבלת שירות באמצעות תקשורת תומכת חליפית	
14.	באירועים עירוניים: תמלול סימולטני או מראש של התכנים המועברים באירוע בפישוט לשוני, מערכות עזר לשמיעה, תמלול על גבי מסך, תרגום לשפת סימנים, הכנת מדריך או מידע כתוב בדפוס נגיש	
15.	בפעילות פנאי או חוגים : תמלול סימולטני או מראש של התכנים המועברים בחוג או בפעילות בפישוט לשוני, הקלטת מדריך שמע בפישוט לשוני, הכנת קובץ דיגיטלי בפישוט לשוני, הדפסת מדריך או מידע כתוב בדפוס נגיש	
16.	שימוש בסמלים וייצוגים חזותיים בשילוט ובמדריכים מודפסים	
17.	שימוש בסרטונים	
18.	שימוש בלומדות או/ואפליקציות	
19.	במקרה של מתן שירות טלפוני - התאמת נתב שיחות כך שהשיחה תועבר להעביר לנציג שירות שעבר הדרכה וידע לקיים שיחה מותאמת	

- הדוגמאות מבוססות על המדריך לזכויות אדם עם מוגבלות : שירות נגיש, משרד המשפטים - נציבות שוויון זכויות, 2016

2. מה לדעתך חסר ברשות בה את/ה עובד בתחום הנגשת המידע ואת/ה חושב/ת שצריך להוסיף?

3. מבין אמצעי ההנגשה שלא סימנת בשאלה מס' 1, מה הכי חשוב לדעתך לבצע?

4. מבין אמצעי ההנגשה שלא סימנת בשאלה מס' 1,, מה לדעתך יהיה הכי קל לבצע?

שאלות רקע:

1. שם הרשות בה את/ה עובד/ת: _____
2. הרשות מוגדרת כרשות קטנה בינונית גדולה
3. רוב התושבים ברשות שייכים לחברה ה: יהודית ערבית דרוזית
4. תפקידך ברשות:
 - מנהל אגף רווחה ברשות המקומית/אזורית
 - מנהל תחום מש"ה
 - עו"ס רשות
 - מחזיק תיק הרווחה ברשות
 - ממונה/רכז נגישות ברשות
 - אחר (פרט: _____)
5. מגדר: גבר, אישה
6. שנת לידה: _____
7. במידה ואת/ה עובד/ת ברשות בה רוב יהודי, כיצד ניתן להגדיר את האוכלוסייה?
 - חילונים מסורתיים/דתיים חרדים

נספח מס' 2: רשימת 40 הרשויות שהשיבו לסקר

רוב התושבים ברשות שייכים לחברה	גודל הרשות	מספר המשיבים מרשות זו	שם הרשות	
יהודית	גדולה	3	עיריית אשדוד	1
יהודית	גדולה	3	עיריית ראשון לציון	2
יהודית	קטנה	2	עיריית אילת	3
ערבית	קטנה/בינונית	2	עיריית רהט	4
יהודית	קטנה	2	עיריית בית שאן	5
יהודית	קטנה	2	מ.מ. בית אל	6
יהודית		1	מ.א. גוש עציון	7
יהודית	בינונית	1	עיריית רעננה	8
יהודית	בינונית	1	עיריית אור יהודה	9
ערבית	בינונית	1	מ.מ. כפר יסיף	10
יהודית	בינונית	1	עיריית קריית מלאכי	11
ערבית	קטנה	1	מ.מ. פסוטה	12
יהודית	בינונית	1	עיריית עכו	13
יהודית	בינונית	1	מ.א. חבל מודיעין	14
יהודית	גדולה	1	עיריית תל-אביב-יפו	15
יהודית		1	עיריית צפת	16
יהודית	קטנה	1	עיריית כפר יונה	17
יהודית	קטנה	1	מ.א. מרום הגליל	18
יהודית	קטנה	1	מ.מ. זכרון יעקב	19
יהודית	קטנה	1	עיריית ערד	20
ערבית	קטנה	1	מ.מ. ערערה-בנגב	21
יהודית	קטנה	1	מ.א. מעלה יוסף	22
דרוזית	קטנה	1	מ.מ. חורפיש	23
יהודית	קטנה	1	עיריית אריאל	24
יהודית	בינונית	1	עיריית אשקלון	25
ערבית	קטנה	1	מ.מ. בסמ"ה	26
יהודית	קטנה	1	מ.מ. חריש	27
יהודית	גדולה	1	עיריית בני ברק	28
יהודית	בינונית	1	עיריית דימונה	29
יהודית	בינונית	1	עיריית ראש העין	30
יהודית	בינונית	1	עיריית אור עקיבא	31
ערבית	בינונית	1	מ.מ. כפר-כנא	32
יהודית		1	עיריית בית"ר עילית	33
ערבית	בינונית	1	מ.מ. חורה	34
יהודית	בינונית	1	עיריית יבנה	35
יהודית	בינונית	1	מ.מ. מבשרת ציון	36
יהודית	בינונית	1	עיריית חדרה	37
יהודית	קטנה	1	עיריית קריית אונו	38
יהודית	בינונית	1	עיריית יקנעם עילית	39
יהודית	קטנה	1	מ.א. משגב	40
		6	לא צוינה הרשות	41