



אגף בכיר להכשרה ולפיתוח כוח-אדם
תחום פדגוגיה
היחידה לתוכניות לימודים

הצעת מסגרת לתוכנית לימודים - מורשה לנגישות השירות -

ירושלים, יולי 2010



משרד התעשייה המסחר והתעסוקה
אגף בכיר להכשרה ולפיתוח כוח-אדם
תחום פדגוגיה
היחידה לתוכניות לימודים

קורס הכשרה – מורשה לנגישות השירות

פרק 1 – מבוא כללי

הכרת תחום המוגבלויות – תפיסות חדשות בהתייחסות לאנשים עם מוגבלות

הערות	שעות	פירוט הנושאים	נושאי לימוד
מפגש בלתי אמצעי עם אנשים עם מוגבלויות ומומחים בתחום	8	אפיון האוכלוסייה עפ"י המוגבלויות השונות: פיזיות, חושית (ראיה/ שמיעה), נפשית קוגניטיבית (שכלית), תקשורת (אספרגר) - הגדרות ושכיחות	משמעות הנגישות עבור אנשים עם מוגבלויות שונות
	4	מודל ICF – ארגון הבריאות העולמי; מודל ההכלה; מודל ההחלמה; שינוי טרמינולוגיה כמבטא שינוי תפיסה ועמדות חברתיות	מודלים ותפיסות חדשים בתפיסת בריאות ומוגבלות
	2	אחריות נותן השירות לספק נגישות למול זכותו של האדם עם מוגבלות לעצמאות ולבחירה חופשית, והיכן הגבול ביניהם?	עצמאות למול אחריות
	14		סה"כ שעות

פרק 2 - חקיקה בתחום הנגישות

חקיקה ראשית

הערות	שעות	פירוט הנושאים	נושאי לימוד
	2	רוח החוק והיבטים מרכזיים (זכויות אדם ושוויון)	חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות
	2	נגישות מהי? מקום ציבורי ושירות ציבורי ונושאים אחרים הקשורים לפרק	פרק הנגישות בחוק שוויון
	2	שלבי החקיקה בישראל – חוק, תקנה, נוהל, הנחיות מקצועיות - חלוקת סמכות ואחריות בין גופים ממשלתיים	מה בין חוק לתקנות?
	6		סה"כ שעות

מורשי נגישות על-פי החוק

הערות	שעות	פירוט הנושאים	נושאי לימוד
	3	תיאור תפקיד, סמכויות ואחריות מורשה לנגישות השירות	מורשה לנגישות השירות
	3	תיאור תפקיד, סמכויות ואחריות מורשה לנגישות מתו"ס	מורשה לנגישות מתו"ס
	3	בין מורשה לנגישות מתו"ס ושירות; עם מומחים; עם נציגי האנשים עם המוגבלויות; המשמעות המשפטית של ההיוועצות	חובת ההיוועצות
	9		סה"כ שעות



משרד התעשייה המסחר והתעסוקה
אגף בכיר להכשרה ולפיתוח כוח-אדם
תחום פדגוגיה
היחידה לתוכניות לימודים

חקיקה בתחום נגישות מתו"ס

	2	סקירה על הנעשה בתחום בארץ ובעולם- חוקים, אמנות ותקנים (חוק התכנון והבניה, ת"י 1918 - פרקים רלוונטיים)	נגישות מבנים תשתיות וסביבה (מתו"ס)
הבנת תהליך כתיבת התקנות ברוח החוק (נדרשת קריאה מקדימה וידיעה של התקנות)	2	תקנות מבנה חדש, טיוטת תקנות מבנה קיים, תקנות נגישות לאתר	תקנות נגישות מתו"ס
	4		סה"כ שעות

חקיקה בתחום נגישות השירות

	3	סקירה על הנעשה בתחום בארץ ובעולם- חוקים, אמנות ותקנים (ADA האמריקאי, ת"י 1918 - פרקים רלוונטיים)	נגישות השירות
הבנת תהליך כתיבת התקנות ברוח החוק (נדרשת קריאה מקדימה וידיעה של התקנות)	3	טיוטת תקנות נגישות השירות – כללי	תקנות נגישות השירות
	6		סה"כ שעות
	25		סה"כ שעות פרק 2

פרק 3 – הארגון ותהליך הנגשת השירות שלו

הערות	שעות	פירוט הנושאים	נושאי לימוד
	3	הבנת מאפייני העולם הארגוני לצורך הובלה אפקטיבית של נושא ותהליכי שינוי בארגון	העולם הארגוני של שנות ה- 2000
	3	זיהוי האנשים ומוקדי הכוח בארגון אותם צריך לגייס לטובת העניין;	שיתופי פעולה במערכת הארגונית בהובלת תהליכי שינוי
	3	משמעות ההנגשה במושגים של הגדלת קהל הלקוחות הפוטנציאלי; שכנוע היזם בכדאיות ההנגשה	כיצד "למכור" נגישות ולהתמודד עם התנגדויות?
	9		סה"כ שעות פרק 3



משרד התעשייה המסחר והתעסוקה
אגף בכיר להכשרה ולפיתוח כוח-אדם
תחום פדגוגיה
היחידה לתוכניות לימודים

פרק 4 – מדדים לבחינת שירות נגיש ונגישות השירות בשירותים ייעודיים

מדדים לבחינת שירות נגיש

הערות	שעות	פירוט הנושאים	נושאי לימוד
	6	המלצות לעיצוב וסדור המרחב : מעברים, שילוט, מפות, לוחות הכוונה, עמדות מודיעין, מקומות המתנה, עמדות שירות, ריהוט, מכשור, אבזור ועוד ; אפשרות גישה נוחה ובטוחה לכלל המתקנים והשירותים במבנה.	התאמות נגישות למקום בו ניתן השירות (עיצוב פנים)
	6	המלצות להתאמת מכשירים, אביזרים וטכנולוגיה מסייעת, המאפשרים קבלת ושימוש בשירות ; אמצעי הפעלה קלים לתפעול.	אמצעי ושירותי עזר
	4	המלצות להתאמות נגישות להעברה וקבלת מידע (לרבות פרסום); שימוש בשירותי תקשורת ומידע שונים (כולל מידע ממוחשב); התאמת אמצעי התקשורת והמידע.	מידע ותקשורת בשירות
	4	המלצות בתחום הסיוע האנושי, לרבות הליווי (הצורך בליווי, בחירת המלווה ו/או הכשרתו), ההכשרה, ההדרכה, ההסברה : לנותני ומקבלי שירות ולקהל הרחב ; בדיקת נורמות קיימות ויצירת נורמות חדשות לתהליך מתן השירות.	הכשרה, הדרכה והסברה
	3	התאמה של נהלים והליכים : בדיקת נהלים קיימים, יצירת נהלים חדשים והתאמתם.	חוקים ונהלים
	23		סה"כ שעות



משרד התעשייה המסחר והתעסוקה
אגף בכיר להכשרה ולפיתוח כוח-אדם
תחום פדגוגיה
היחידה לתוכניות לימודים

סוגי השירותים והתאמות ייחודיות נדרשות

נושאי לימוד	פירוט הנושאים	שעות	הערות
אפיון נגישות השירות בשירותי התחבורה הציבורית – בתוך ובסביבת הכלי שירותי בריאות	אפיון השירות ופתרונות ייחודיים	3	כולל הפרק הרלוונטי בחוק ובטיוטת תקנות השירות
שירותי חינוך והשכלה (משרד החינוך)	אפיון השירות ופתרונות ייחודיים	6	כולל הפרק הרלוונטי בחוק ובטיוטת תקנות השירות
שירותי מידע	התאמת דרכים להעברה וקבלת מידע: התאמת אמצעי הפרסום ותוכן המידע, התאמת טפסים, הפצת מסמכים בפורמטים שונים ועוד.	3	כולל הפרק הרלוונטי בחוק ובטיוטת תקנות השירות
שירותי תקשורת	שימוש באמצעי תקשורת שונים והתאמת אופן מתן המענה: שירות טלפוני נגיש, התאמת מערכת ניתוב שיחות, פקס, SMS, אמצעי תקשורת חלופית ועוד.	3	כולל הפרק הרלוונטי בחוק ובטיוטת תקנות השירות
שירותי אינטרנט	תקן ביני"ל להנגשת אינטרנט התאמה טכנולוגית של אתר האינטרנט, התאמת המידע, הפרסום והשימוש באתר אינטרנט.	4	הרצאה ע"י מומחה להנגשת אינטרנט + פרק רלוונטי בטיוטת התקנות
נגישות הדרכה והכשרה	אפיון השירות ופתרונות ייחודיים	4	כולל הפרק הרלוונטי בחוק ובטיוטת תקנות השירות
נגישות בערכאות שיפוטיות	אפיון השירות ופתרונות ייחודיים	2	כולל הפרק הרלוונטי בחוק ובטיוטת תקנות השירות
נגישות בשירות מסחר (קניונים, מרכזי קניות, חנויות וכו')	אפיון השירות ופתרונות ייחודיים	3	כולל הפרק הרלוונטי בחוק ובטיוטת תקנות השירות
נגישות בשירותי הסעדה (בתי קפה, מסעדות, מזון מהיר וכו')	אפיון השירות ופתרונות ייחודיים	3	כולל הפרק הרלוונטי בחוק ובטיוטת תקנות השירות
נגישות בשירותי ספורט ופנאי (ספורט, בריכות שחייה ועוד)	אפיון השירות ופתרונות ייחודיים	3	כולל הפרק הרלוונטי בחוק ובטיוטת תקנות השירות
נגישות בשירותי אירוח ונופש (אתרי נופש בתי הארחה ועוד)	אפיון השירות ופתרונות ייחודיים	3	כולל הפרק הרלוונטי בחוק ובטיוטת תקנות השירות
נגישות באירועים ציבוריים בפני קהל (תיאטראות, בתי קולנוע, טקסים ועוד)	אפיון השירות ופתרונות ייחודיים	3	כולל הפרק הרלוונטי בחוק ובטיוטת תקנות השירות
שירותי בטחון והצלה	אפיון השירות ופתרונות ייחודיים	3	כולל הפרק הרלוונטי בחוק ובטיוטת תקנות השירות
נגישות בשרותי דת	אפיון השירות ופתרונות ייחודיים	2	כולל הפרק הרלוונטי בחוק ובטיוטת תקנות השירות
נגישות בשירותים אחרים: ספריות, הליכי בחירות ועוד	אפיון השירות ופתרונות ייחודיים	4	כולל הפרק הרלוונטי בחוק ובטיוטת תקנות השירות
סה"כ שעות		52	
סה"כ שעות פרק 4		75	



משרד התעשייה המסחר והתעסוקה
אגף בכיר להכשרה ולפיתוח כוח-אדם
תחום פדגוגיה
היחידה לתוכניות לימודים

פרק 5 – נגישות השירות בתעסוקה

	5	תקנות שכר מינימום מותאם ; תקנות השתתפות המדינה במימון התאמות ; חוק שיקום נכי נפש בקהילה	חקיקה ותקנות רלוונטיים – מיצוי זכויות המעסיק והמועסק
	5	ארגונומיה, עיצוב הסביבה, טכנולוגיה מסייעת ואביזרי עזר, סיוע אנושי (הדרכת וחניכת המעביד והעובד)	עקרונות לבחינת התאמות במקום העבודה למועסק עם מוגבלות
	10		סה"כ שעות פרק 5

פרק 6 - ייעוץ ותכנון נגישות השירות הלכה למעשה

נושאי לימוד	פירוט הנושאים	שעות	הערות
כלים למיפוי צרכים והעדפות של הצרכנים	דרכים לבירור העדפות של קב' שונות, כולל שיתופם במיפוי הצרכים	4	באמצעות שאלונים, סדנאות, קב' מיקוד, עבודה בסדנאות
עקרונות לבניית הכלי לעריכת סקר נגישות	עקרונות לשימוש ב- CHECK-LIST הכנת טפסים להערכה.	6	כולל תרגול בביצוע סקר ושימוש בו (קיים/ חדש)
תהליך העבודה	מתווה לסדר הפעולות בעריכת דו"ח נגישות והמלצות לפתרונות הנגשה בעקבות ביצוע סקר נגישות : 1. אפיון השירות וייעודו ; 2. ביצוע סקר נגישות ; 3. ביצוע הערכה על-פי המדדים (פרק 4) ; 4. ניתוח ממצאי הסקר והמלצות לביצוע ; 5. אומדן עלויות להמלצות ; 6. קביעת סדרי עדיפויות ; 7. קביעת לוי"ז ביצוע ; 8. ליווי ביצוע ; 9. אישור סופי.	12	
מתן ייעוץ וחוות דעת	אופני מתן ייעוץ, הדרכה ומשוב לספקי שירות : בכתב, בע"פ, מו"מ	2	
הנחיות החוק למתן פטורים מביצוע הוראות החוק	הנחיות החוק למתן פטורים מחמת : נטל כבד מדי ; שינוי מהותי באופי השירות ; מבחן הסבירות (התאמות בנגישות השירות כאלטרנטיבה לנגישות מתו"ס כאשר אלו לא ניתנות לביצוע)	2	
אתיקה מקצועית	גיבוש ודיון בכללי אתיקה מקצועית, בהתייחס, בין היתר, למידת אחריות משפטית ואתית.	3	דיון בסוגיות כגון : ניגוד עניינים מול מזמין העבודה ו/או ספקים ; מחוייבות ללקוחות ; אינטרסים של גורמים אחרים ; התניית מתן שירות בליווי הפרוייקט



משרד התעשייה המסחר והתעסוקה
אגף בכיר להכשרה ולפיתוח כוח-אדם
תחום פדגוגיה
היחידה לתוכניות לימודים

בשלביו השונים עד לגמר ביצוע; "כניסה לנעליו" של מורשה אחר - האם וכיצד?			
לפיזור במהלך הקורס	16	במקומות מצטיינים או גרועים בנגישות השירות, בסוגי שירותים	סיורים ומפגשים
	45		סה"כ שעות פרק 6

פרק 7 – פרויקט גמר וסיכום

נושאי לימוד	פירוט נושאי הלמידה	שעות	הערות
כללים לכתובת והגשת פרויקט גמר		2	להעברה בתחילת הקורס
דיון בהצעות לפרוייקט הגמר והנחייה לפרוייקט גמר		14	לאחר בחירת נושאים ע"י המשתתפים ולאורך כל הקורס
הצגת פרויקטים ופאנל מסכם		8	מפגש רב-מקצועי ורב-תחומי עם גופים משפיעים על נגישות השירות ומקדמי שוויון
סה"כ שעות פרק 7		24	
סה"כ שעות קורס		200	