



לשכת שרת הבריאות

Minister of Health Department

משרד
הבריאות
לחיים בריאים יותר

29/07/2013
מספרנו: 43068913
(במענה, ציין מספרנו)
תיק - בניין ראשי: לשכת שר: שר (60) ועדות

לכבוד
ח"כ חיים כץ
יו"ר ועדת העבודה, הרווחה והבריאות
כנסת ישראל

שלום רב,

**הנדון: תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירותי בריאות ולמקומות נתינתם),
התשע"ג - 2013 - יעל גרמן**

סימן ו' לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח - 1998 (להלן: "החוק"), עוסק בנגישות בשירותי בריאות ומקום ציבורי שבו ניתן שירותי בריאות. סעיף 19 בסימן זה, מסמך את שר הבריאות לקבוע הוראות בדבר התאמות הנגישות הנדרשות, בין בדרך כלל ובין לסוגים, כדי לאפשר לאדם עם מוגבלות, נגישות באופן סביר לשירותי בריאות ולמקומות ציבוריים קיימים בהם ניתנים שירותי בריאות, כהגדרתם בסעיף 19 לחוק.

1. מצ"ב מכוח סעיף 19 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח - 1998, טיוטת תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירותי בריאות ולמקומות נתינתם), התשע"ג - 2013, אותה אנו מבקשים להניח על שולחנה של ועדת העבודה, הרווחה והבריאות של הכנסת, לצורך אישורה.

2. מצ"ב, כמתחייב מסעיף 19 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, אישור שר האוצר, ח"כ יאיר לפיד, לנוסח התקנות המוצע.

נוסח התקנות המצ"ב נועד לחייב, את מי שמחזיק או מפעיל מקום ציבורי שבו ניתן שירותי בריאות, לבצע התאמות נגישות שונות. הנוסח המוצע מתייחס הן להתאמות הפיזיות הנדרשות למקום (פרק ז' לנוסח המוצע) והן להתאמות הנדרשות לשירות עצמו (פרק ח' לנוסח המוצע). כך לדוגמא, קובעות התקנות את החובה לבצע התאמות נגישות לחדר טיפולים (בהתאם להוראות מפורטות), למנות רכז נגישות שיפקח על ביצוע ההתאמות, להקצות חניה נגישה, להנגיש דרכי גישה, להנגיש את מערכות זימון התורים וכיו"ב. בעקרון, טיוטת התקנות מסתמכת על שני נוסחים של תקנות שכבר נכנסו לתוקף, תוך ביצוע ההתאמות הנדרשות באופן ייחודי לשירותי הבריאות, בכל המקומות בהם ראו הגורמים המקצועיים במשרדנו צורך בכך: ההתאמות הפיזיות מסתמכות על הוראות התוספת השניה לתקנות התכנון והבניה (בקשה להיתר, תנאיו ואגרות), התש"ל-1970 וההתאמות לשירות מסתמכות על תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), התשע"ג - 2013.



לשכת שרת הבריאות
Minister of Health Department

משרד
הבריאות
לחיים בריאים יותר

אציין כי נוסח התקנות המוצע הונח כבר על שולחנה של ועדת העבודה, הרווחה והבריאות של הכנסת ה-18, לאתר שאושרו על ידי סגן שר הבריאות דאז, ח"כ יעקב ליצמן ושר האוצר דאז, הדי"ר יובל שטייניץ. עם תחילת כהונתה של הכנסת ה-19, ומאחר ונוסח התקנות של משרד הבריאות טרם זכה לעלות לדיון ולקבל את אישורה של ועדת העבודה, הרווחה והבריאות של הכנסת הקודמת, כמתחייב בחוק, נדרש משרד הבריאות לקבל כאמור את אישורו של שר האוצר, ח"כ יאיר לפיד.

אודה להנחת טיוטת התקנות לדיון בפני הוועדה.

בכבוד רב,

ח"כ יעל גרמן
שרת הבריאות

העתק:

ח"כ יאיר לפיד, שר האוצר

פרופ' רוני גמזו, מנכ"ל משרד הבריאות

מר יהודה רון, סמנכ"ל בכיר לתכנון ובינוי מוסדות רפואה, משרד הבריאות.

גברת אורלי בוני, ממונת שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, משרד הבריאות.

עו"ד רמי אבישר, הלשכה המשפטית משרד הבריאות.



שר האוצר

כ"ב בתמוז התשע"ג
30 ביוני 2013
ימ. 2013-30969

לכבוד
גבי יעל גרמן
שרת הבריאות

א.ג.

הנדון: תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירותי בריאות ולמקומות
נתינתם), התשע"ג-2013

במענה לפנייתך אני נותן את הסכמתי להתקנת התקנות שבנדון, בנוסח המצורף.

בכבוד רב,

יאיר לפיד

העתק:
עו"ד מירה היבנר הראל - היועצת המשפטית, משרד הבריאות
מר גל הרשקוביץ - הממונה על התקציבים

תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירותי בריאות ולמקומות נתינתם), התשע"ג-2013

בתוקף סמכותי לפי סעיפים 19 ו-19ס"ח(3) לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998¹ (להלן - החוק), בהתייעצות לפי סעיף 19כא(א) לחוק עם ספקי שירותים גדולים, עם ארגונים המייצגים בעלי מקצועות רפואה, עם הנציבות ועם ארגונים העוסקים בקידום זכויותיהם של אנשים עם מוגבלות, בהתחשב עם הוראות תקן ישראלי, לפי העניין, ובהתאם לעקרונות היסוד ומטרותיו של החוק, ובהסכמת שר האוצר לפי סעיף 19סז לחוק, אני מתקינה תקנות אלה:

פרק א': פרשנות	
הגדרות	1. בתקנות אלה -
"אדם עם מוגבלות", "הנציב"ו- "נציבות" -	כהגדרתם בסעיף 5 לחוק;
"אמצעי עזר" ו- "שירותי עזר"-	כמשמעותם בסעיף 19א לחוק וכן כל אמצעים נלווים, אשר אינם חלק מהשירותים הניתנים כבשגרה בשירות הציבורי ואשר נועדו להבטיח, לקדם או לשפר נגישות לשירות;
"בית שימוש נגיש"-	בית שימוש מטיפוס 1 או 2 לפי ת"י 1918 חלק 3.1
"הממונה"-	עובד משרד הבריאות שמינה השר לביצוע תקנות אלה;
"השר"-	שר הבריאות;
"חדר טיפולים ובדיקה מיוחד"-	חדר טיפולים ובדיקה, המתאים לאדם עם מוגבלות בניידות;
"חייב בביצוע נגישות"-	מי שחלה עליו חובת ביצוע נגישות לפי סעיף 19ח לחוק וכן, האחראי לביצוע התאמות נגישות לשירות לפי תקנות 2 ו-8 לתקנות נגישות השירות;
"חיית שירות"-	חיה אשר אולפה באופן פרטני לבצע משימות עבור אדם עם מוגבלות, לרבות כלב נחיה, כהגדרתו בחוק איסור הפליית עיוורים המלווים בכלבי נחיה, התשנ"ג - 1993 ² , כלב סימון (hearing dog) שאולף להתריע על השמעת צלילים עבור אנשים עם מוגבלות שמיעה, או חיה אחרת אשר אולפה לספק הגנה אישית מזערית או לבצע פעולות חילוץ של אנשים עם מוגבלות או פעולות סיוע יומיומיות פשוטות;
"יחידת אשפוז מיוחדת"-	יחידת אשפוז הכוללת לינה, ומתאימה לאדם המאושפז עם מוגבלות בניידות.
"יחידת תפעולית אחת"-	בניין אחד או יותר, הסמוכים זה לזה והנמצאים בחזקת אותו נותן שירותים, שניתנים בהם שירותי בריאות או שירותים נלווים להם שיש ביניהם קשר;
"עמדת הלבשה נגישה"-	כהגדרתה בת"י 1918, חלק 3.2.

¹ ס"יח התשנ"ח, עמ' 152.
² ס"יח התשנ"ג, עמ' 48.

כמשמעותם בסימן יא בפרק ה1 לחוק, לפי העניין ;	"מורשה לנגישות מבנים תשתיות וסביבה" ו-"מורשה לנגישות השירות"
כהגדרתם בחוק זכויות החולה, התשנ"ו-1996 ³ ;	"מטפל" ו"מטופל"
משטח הרמה חשמלי המותקן דרך קבע ומסלול תנועתו ניצב למישור הרצפה ;	"מעלון אנכי"
משטח הרמה חשמלי המותקן דרך קבע ומסלול תנועתו משופע למישור הרצפה ;	"מעלון משופע"
כהגדרתה בסעיף 19א לחוק ;	"נגישות"
כהגדרתם בסעיף 19טו לחוק ;	"נותני שירותים" ו-"שירות בריאות ממלכתי"
כל אחד מאלה :	"ספק שירותים גדול"
משרד הבריאות ;	(1)
קופת חולים כמשמעותה בחוק ביטוח בריאות ממלכתי, התשנ"ד - 1994 ⁴ ;	(2)
בית חולים ;	(3)
נותן שירות אחד מאלה :	(4)
(א) בעל חמישה סניפים לפחות ; לענין זה, "סניף" - לרבות בעל זיכיון ;	
(ב) מי שהשר הכריז עליו ספק שירותים גדול בהתחשב בהיקף פעילותו ובהיקף האוכלוסייה שהוא משרת, ומסר לו הודעה בכתב על כך ;	
כמשמעותו בסעיף 19מב לחוק ;	"רכז נגישות"
תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), התשע"ג - 2013 ⁵	"תקנות נגישות השירות" -
תקן ישראלי ;	"ת"י" -
ת"י 1918 חלק 1- נגישות הסביבה הבנויה : עקרונות ודרישות כלליות ⁶ ;	"ת"י 1918 חלק 1"
ת"י 1918 חלק 2- נגישות הסביבה הבנויה : הסביבה שמחוץ לבניין ⁷ ;	"ת"י 1918 חלק 2"
ת"י 1918 חלק 3.1- נגישות הסביבה הבנויה : פנים הבניין- דרישות בסיסיות ⁸ ;	"ת"י 1918 חלק 3.1"
ת"י 1918 חלק 3.2- נגישות הסביבה הבנויה- דרישות משלימות לשימושים ספציפיים ⁹ ;	"ת"י 1918 חלק 3.2"

³ ס"ח התשנ"ו, עמ' 327

⁴ ס"ח התשנ"ד, עמ' 156

⁵ ק"ת התשע"ג, עמ' 968

⁶ י"פ התשנ"ט, עמ' 1535

⁷ י"פ התשס"ב, עמ' 585

⁸ י"פ התשס"ז, עמ' 8

⁹ י"פ התשס"ט, עמ' 1895

ת"י 1918 חלק 4- נגישות הסביבה הבנויה- תקשורת ¹⁰ ;	"ת"י 1918 חלק 4"-
ת"י 2252 חלק 1- משטחי הרמה חשמליים למוגבלי תנועה- כללי בטיחות, מידות ופעולה תפקודית: מעלונים אנכיים ¹¹ ;	"ת"י 2252 חלק 1"-
ת"י 2481 חלק 70- מעליות: דרישות בטיחות לבניה ולהתקנה- התאמות מיוחדות לנגישות אנשים לרבות אנשים בעלי מוגבלות ¹² ;	"ת"י 2481 חלק 70"-
תקנות התכנון והבניה (בקשה להיתר, תנאי ואגרות), התש"ל- 1970 ¹³ .	"תקנות התכנון והבניה"-
פרק ב': כללי	
2. (א) בלי לגרוע מכל דין אחר, החייב בביצוע נגישות אחראי לביצוען והחזקתן של התאמות נגישות לשירותי בריאות ולמבנים הקיימים שהם ניתנים בהם, לפי תקנות אלה.	ביצוע התאמות נגישות בשירותי בריאות ואחזקתן
(ב) חייב בביצוע נגישות רשאי להוסיף על הוראות תקנות אלה, אך אין בהוספה כאמור כדי לגרוע מחובת קיום הוראות התקנות במלואן.	
3. התאמות הנגישות יבוצעו לפי תקנות אלה כך שהשירות יינתן לאדם עם מוגבלות -	אופן ביצוע ההתאמות
(1) באופן שוויוני, מכובד, עצמאי ובטיחותי ;	
(2) כחלק מן השירותים הניתנים ומיועדים לכלל הציבור ;	
(3) בלא שיפחת ברמתו ובאיכותו, בשינויים המחויבים, מן השירותים הניתנים לכלל הציבור ;	
(4) באופן שתהיה לו נגישות רציפה-	
(א) אל המקום שניתן בו שירות בריאות וממנו ;	
(ב) בתוך המקום שניתן בו שירות בריאות ;	
(ג) במקומות סמוכים שונים המהווים יחידת תפעולית אחת שניתנים בהם שירותי בריאות.	
4. בעד שירותי בריאות נגישים או שימוש בהתאמות נגישות, לא ייגבה מאדם עם מוגבלות תשלום ייעודי או נוסף לתשלום, אם נגבה כזה בעד השירות האמור, אלא אם כן נגבה תשלום כאמור מכלל הציבור.	איסור גביית תשלום
פרק ג': חובת ביצוע נגישות	
סימן א': ספק שירותים גדול	

10 י"פ התשס"ב, עמ' 585
11 י"פ התשס"ב, עמ' 807
12 י"פ התשס"ד עמ' 3757
13 ק"ת התש"ל, עמ' 1841

<p>(א) ספק שירותים גדול יגיש לשר, תוך 6 חודשים מיום פרסום תקנות אלה ולאחר התייעצות עם מורשה נגישות השירות או עם מורשה נגישות מבנים, תשתיות וסביבה, לפי העניין, ובאישורו, תוכנית ובה פירוט של -</p>	5.	<p>הגשת תוכנית לשר</p>
<p>(1) תוצאות סקר שערך בכל המקומות הקיימים שבהם הוא נותן שירותי בריאות ובכל שירותי הבריאות שהוא נותן בין בעצמו ובין באמצעות נותני שירותים אחרים ואשר העלו אילו התאמות נגישות הנדרשות לפי פרקים ז' עד ט' קיימות ואילו מוטל עליו להתקין, להחליף או לשדרג;</p>		
<p>(2) תוכנית לביצוע התאמות הכוללת :</p>		
<p>(א) לוח זמנים מפורט לביצוע הדרגתי של התאמות הנגישות לפי פרקים ז' עד ט', כך שיסתיימו לא יאוחר מיום ט"ז באייר התשע"ח (1 במאי 2018) (בפרק זה- תקופת הביניים);</p>		
<p>(ב) פירוט המקומות והשירותים שיבוצעו בהם התאמות נגישות וסדר הביצוע;</p>		
<p>(ג) פירוט הנתונים ששימשו ייסוד לאמור בפסקאות משנה א' ו- ב', ובין היתר נתונים לגבי-</p>		
<p>(1) סוגי שירותי הבריאות;</p>		
<p>(2) היקף הפעילות;</p>		
<p>(3) מקום מתן השירות;</p>		
<p>(4) קיומם של שירותי בריאות נגישים חלופיים במרחק סביר.</p>		
<p>(ב) בכפוף לסעיף 19כ(א) לחוק ולפי התוכנית שהוגשה לשר לפי תקנת משנה (א), ביצוע התאמות הנגישות לפי פרקים ז' עד ט' יוחל באופן הדרגתי, בפריסה שווה, לפי קביעת השר, בכל אחת מהשנים שעד סיום תקופת הביניים;</p>		
<p>(ג) ספק שירותים גדול יבצע בדיקה שנתית מקיפה בדבר תקינות התאמות הנגישות ועמידתן בדרישות תקנות אלה, וכן יבצע החלפה, תיקון או תחזוקה שלהן לפי תוצאות הבדיקה, והכל בהתייעצות עם מורשה נגישות מבנים, תשתיות וסביבה או ומורשה נגישות השירות, לפי העניין, ובאישורו;</p>		
<p>(ד) ספק שירותים גדול המספק שירותי בריאות באמצעות ספקי בריאות חיצוניים שהוא מתקשר עימם לשם כך, יתקשר רק עם ספקי שירות הנותנים שירות נגיש במקום נגיש, לפי הוראות תקנות אלה.</p>		
<p>סימן ב': חייב בביצוע נגישות שאינו ספק שירותים גדול</p>		
<p>חייב בביצוע נגישות שאינו ספק שירותים גדול ידאג -</p>	6.	<p>ביצוע התאמות נגישות בהתייעצות ואישור</p>
<p>(1) בהתייעצות עם מורשה לנגישות מבנים תשתיות וסביבה ובאישורו, לביצוען של התאמות הנגישות כמפורט בפרק ז';</p>		

		(2) בהתייעצות עם מורשה לנגישות שירות ובאישורו, לביצוען של התאמות נגישות השירות המפורטות בפרקים ח ו' ט'.
ביצוע בדיקה לקיומן של 7. התאמות הנגישות והגשת תוכנית לשר	7.	חייב בביצוע נגישות שאינו ספק שירותים גדול יבצע, לא יאוחר מתום חצי שנה מיום תחילתן של תקנות אלה, בדיקה לקיומן של התאמות הנגישות המפורטות בפרקים ז' עד ט', ויכין תוכנית פעולה לביצוען של התאמות כאמור; החייב בביצוע הנגישות יגיש לממונה את תוצאות הבדיקה ואת תוכנית הפעולה שערך.
פרק זמן לביצוע התאמות נגישות	8.	פרק הזמן הכולל לביצוען של התאמות הנגישות המפורטות בפרקים ז' עד ט', יקבע בידי הממונה, לפי התוכנית שהוגשה לו כאמור בתקנה 7.
פרק ד': סייגים לביצוע התאמות נגישות		
הסדרת חדר טיפולים ובדיקה מיוחד	9.	חדר טיפולים ובדיקה חייב להיות מונגש, ואולם מקום שיש בו מספר חדרים המהווים חלק מיחידה תפעולית אחת, שניתן בהם שירות בריאות זהה, יהיה חדר טיפולים ובדיקה מיוחד אחד לפחות, לכל חמישה חדרים.
נטל כבד מדי	10.	חייב בביצוע נגישות, שאינו נותן שירות בריאות ממלכתי, רשאי להגיש לממונה בקשה לקבלת פטור מביצוע התאמות נגישות לפי פרקים ז' עד ט', אם הדבר מהווה נטל כבד מדי, בהתחשב בעלות ההתאמה, בהיקף הפעילות ובהיקף מתזור ההכנסות ושיעור הרווח של נותן השירותים; הטוען לנטל כבד מדי, עליו הראיה.
פרק ה': הוראות טכניות		
מפרט טכני	11.	(א) בהיעדר הוראות מתאימות בחיקוק או בת"י בדבר מפרט טכני של התאמת נגישות, רשאי הממונה, לאחר התייעצות עם בעלי מקצוע מתאימים הנוגעים להתאמת הנגישות כאמור ועם הנציב או מי מטעמו, להורות על מפרט טכני להתאמת נגישות כאמור, לשם הבטחת נגישות לאנשים עם מוגבלות למקומות נתינתם.
		(ב) מפרט טכני שהורה עליו הממונה יפורסם ברשומות ובאתר האינטרנט של משרד הבריאות במדור מיוחד לעניין זה.
פרק ו': פיקוח		
מתן רישיון או אישור וחידושם	12.	המנהל הכללי של משרד הבריאות או מי שהוא הסמיכו לכך, רשאי להתנות מתן רישיון או אישור הנדרש על פי כל דין לצורך הפעלת שירותי בריאות או חידוש רישיון או אישור כאמור, בשינוי או שיפור המקום שניתן בו שירות בריאות, בידי מבקש הרישיון או האישור לפי הוראות תקנות אלה.

<p>(א) חייב בביצוע נגישות יביא לידיעת הציבור, את שמו ותפקידו של רכז הנגישות שמינה ואת דרכי הפניה אליו.</p>	.13	רכז נגישות
(ב) רכז נגישות -		
<p>(1) יפקח על ביצוע התאמות הנגישות לפי תקנות אלה וידווח לחייב בביצוע הנגישות על ביצוען ;</p>		
<p>(2) יקבע נהלי קבלת משוב מן הציבור לגבי התאמות הנגישות שבוצעו ;</p>		
<p>(3) יבצע בדיקה שנתית מקיפה של תקינות וזמינות התאמות הנגישות הקיימות ויישומן, ידווח על תוצאותיה לחייב בביצוע הנגישות ויפקח על יישום מסקנות הבדיקה ;</p>		
<p>(4) יתריע בפני החייב בביצוע נגישות על צורך בתיקון התאמת נגישות או בהחלפתה ;</p>		
<p>(5) יכין תוכנית להדרכה שוטפת של צוות העובדים כנדרש בתקנות אלה ויפקח על ביצועה ; תוכניות הדרכה כאמור תיקבע בתאום עם הממונה ובאישורו ;</p>		
פרק ז': התאמות נגישות במקום קיים		
סימן א' : כללי		
<p>במוסד בריאות קיים יתקיימו הדרישות של פרטי פרק א' של חלק ח'1 בתוספת השנייה לתקנות התכנון והבנייה, בשינויים כמפורט בפרק זה להלן.</p>	.14	
סימן ב' : מקומות חניה ואזורים להורדה והעלאת נוסעים		

(א) מספרם המזערי של מקומות החניה הנגישים יהיה כמפורט להלן:

מספר מקומות חניה קיימים	סך כל מקומות חניה נגישים	רכב רגיל	רכב גבוה
4 עד 10	2		
11 עד 25	4	2	2
26 עד 50	6	4	2
51 עד 75	7	5	2
76 עד 100	8	5	3
101 עד 150	10	6	4
151 עד 200	12	8	4
201 עד 300	14	8	6
301 עד 400	16	10	6
401 עד 500	18	12	6
1000 עד 501	4% מכלל מקומות החניה	מקום חניה נגיש אחד לפחות לרכב גבוה לכל 3 מקומות חניה נגישים או חלק מהם	
יותר מ- 1000	20 ובנוסף 1% מכלל מקומות החניה שמעל ל- 1,000		

(ב) על אף האמור בפרט 8.110 (ד) יכול שרוחב מקום חניה קיים, הניצב לכיוון הנסיעה יהיה 300 סנטימטרים לרכב רגיל ו-450 סנטימטרים לרכב גבוה.

(ג) בחניון מקורה של מוסד בריאות שהגובה החופשי בו קטן מ-220 סנטימטרים יוקצו מקומות חניה לרכב גבוה, מחוץ לבניין, בקרבת הכניסה אליו.

(ד) מוסד רפואי קיים, שאין מקומות חניה נגישים בתחום המקרקעין שבאחריותו, יפנה לרשות המקומית הנוגעת לעניין, בבקשה להקצות מקומות חניה נגישים בקרבת הבניין.

(ה) מקומות חניה נגישים שלא בתחום המקרקעין של מוסד הבריאות, יוקמו לפי פרט 8.117.

16. באזור להעלאת נוסעים ולהורדתם יתקיימו הוראות ת"י 1918 חלק 2, בסעיף הדן באזורי הורדת נוסעים והעלאתם.

אזור להורדת נוסעים והעלאתם

סימן ג': דרכים

17.	בדרך נגישה אל מוסד בריאות קיים ובין בניינים של מוסד בריאות, יתקיימו דרישות פרטים 8.50, 8.51, 8.53 ו-8.54, ואולם על אף האמור בפרט 8.54, יכול שמעלון אנכי יגשר על הפרש גבהים של עד 400 סנטימטרים.	דרך נגישה למוסד בריאות קיים
18.	בדרך נגישה אל חוץ לבניין יתקיימו דרישות פרט 8.52, ואולם יכול -	דרך נגישה אל חוץ לבניין
	(1) שהרוחב החופשי בכבש מחוץ לבניין יהיה לפחות 120 סנטימטרים;	
	(2) שמשטח הביניים יהיה במידות 120/120 סנטימטרים;	
	(3) ששיפוע הכבש יהיה עד 10%.	
19.	בכניסה למוסד בריאות קיים יתקיימו דרישות פרטים 8.55, 8.56 ו-8.57, אולם בכניסה נגישה עם דלת שאינה ניתנת לפתיחה מבחוץ או שפתיחתה מבוקרת, תותקן מערכת קשר פנים/חוץ (אינטרקום), לפי דרישות ת"י 1918 חלק 4, וחיווי קולי וחזותי לציון שחרור מנגנון הנעילה של הדלת.	כניסה למוסד בריאות קיים
20.	בדרך נגישה בתוך בניין יתקיימו דרישות פרטים 8.58 ו-8.60, אולם -	דרך נגישה בתוך הבניין
	(1) על אף האמור בפרט 8.58, הרוחב החופשי בכבש לא יקטן מ-110 סנטימטרים והשיפוע לא יעלה על 7%;	
	(2) על אף האמור בפרט 8.60, יכול שיותקן מעלון אנכי לפי דרישות ת"י 2252 חלק 1, במקום שהפרש הגובה בין משטחי ריצפה צמודים הוא עד 400 סנטימטרים;	
	(א) על אף האמור בפרט 2, במקום שלא ניתן, מבחינה הנדסית, להציב מעלון אנכי או מעלית יתאפשר שימוש במעלון משופע עד להפרש גובה של קומה אחת.	
21.	בתי אחיזה יותקנו בשני הצדדים של דרך נגישה בתוך בניין, למעט אם הדבר אינו ניתן לביצוע מסיבות הנדסיות או בשל קיומם של פתחים, חלונות, ארונות או רכיבים אחרים.	בתי אחיזה בתוך בניין
22.	בדלתות ובשערים בדרך נגישה יתקיימו דרישות פרט 8.62, ואולם -	דלתות ושערים בדרך נגישה
	(1) יכול שדלת בבית שימוש נגיש תהיה דלת נגררת;	
	(2) הדלת יכול שתפתח כלפי חוץ ולא יהיה לה מגיף דלת;	
	(3) דלת ביחידת רחצה הצמודה ליחידת אשפוז נפרדת יכול שתהיה עם מנגנון המאפשר פתיחה פנימה והחוצה ויהיה מנגנון נעילה המתאים לפתיחה מסוג זה;	
	(4) הרוחב החופשי של פתח הדלת יכול שיהיה 75 סנטימטרים לפחות;	
	(5) הרוחב החופשי בפתח כניסה ראשית או כניסה בתוך הבניין אל אגף או חדר שמצויים בו אמצעים רפואיים חיוניים ודחופים ואל יחידת אשפוז מיוחדת, לא יפחת מ-110 סנטימטרים.	
23.	במדרגות בשטחי חוץ ופנים של בניין יתקיימו דרישות פרט 8.130.	מדרגות בשטחי חוץ ופנים של בניין
24.	בדרך נגישה אל במה ומשטח מוגבה יתקיימו דרישות פרט 8.65.	דרך נגישה אל במה ומשטח מוגבה

סימן ד': מעלית ומעלון		
מעלית תהיה לפי פרטים 8.121 ו-8.124, ואולם יכול ש תורשה התקנת מעלית מטיפוס 1 לפי ת"י 2481 חלק 70, באישור מורשה נגישות מבנים תשתיות וסביבה, בהתייעצות עם הממונה.	25.	מעלית
במעלון אנכי יתקיימו דרישות ת"י 1918 חלק 3.1 ות"י 2252 חלק 1.	26.	מעלון אנכי
במעלון משופע יתקיימו דרישות ת"י 2252 חלק 2.	27.	מעלון משופע
סימן ה': אמצעים לאיתור, אזהרה והכוונה		
אמצעים לאיתור, אזהרה והכוונה יהיו לפי דרישות פרטים 8.70 עד 8.77, בשינויים אלה:	28.	אמצעים לאיתור אזהרה והכוונה
(1) בפרט 8.75 לא תחול חלופה א' כמתואר בתרשים 8.75 א';		
(2) בפרט 8.77 לא תחול הדרישה לסימן מאתר ליד מקום העלאת נוסעים ולהורדתם.		
חלק מדרך, המוגבה מן הסביבה הצמודה אליו ב-5 סנטימטרים לפחות, ואין בו אמצעי הגנה מפני מעידה, יובחן באחת מדרכים אלה:	29.	סימן אזהרה בחלק דרך מוגבה מסביבתו
(1) כל החלק המוגבה יהיה עשוי בניגוד חזותי לסביבתו;		
(2) בשולי החלק המוגבה יהיה פס ברוחב 10 עד 20 סנטימטרים העשוי בניגוד חזותי לסביבה הצמודה לו.		
בסימון דלתות, מחיצות וקירות שקופים יתקיימו דרישות פרט 8.79.	30.	סימון דלתות מחיצות וקירות שקופים
סימן ו': מתקני תברואה		
בבתי שימוש נגישים יתקיימו דרישות פרט 8.140, אולם בבית חולים או במוסד בריאות שקיימים בו חדרי אשפוז, יהיה בכל אגף ובכל קומה, בית שימוש נגיש אחד לפחות שיתקיימו לגביו דרישות אלה:	31.	בתי שימוש נגישים
(1) בית שימוש זה יהיה מיועד הן לנשים והן לגברים;		
(2) בית השימוש יהיה לפחות מטיפוס 1 ומידות התא יהיו 140/175 סנטימטרים לפחות;		
במשתנה יתקיימו דרישות ת"י 1918 חלק 3.1.	32.	משתנות
(א) בעמדת הלבשה יתקיימו דרישות פרטים 8.153, 8.154 ו-8.155.	33.	עמדות הלבשה נגישה
(ב) בתדר טיפולים ובדיקה ו שנדרשת בו פשיטת בגדים או החלפתם לצורך הטיפול, תהיה עמדת הלבשה נגישה בצמוד אליו או בתוכו.		
במלתחה המיועדת לשימוש הציבור או העובדים יחולו דרישות פרט 8.51 וכן ת"י 1918 חלק 3.2 בסעיפים הדנים במלתחות נגישות.	34.	מלתחה

מקלחות	35.	במקלחות המיועדות לשימוש הציבור או העובדים יחולו הוראות פרט 8.156.
סימן ז': יחידות אשפוז מיוחדות		
יחידת אשפוז מיוחדת	36.	ביחידת אשפוז מיוחדת יתקיימו דרישות פרט 8.186; בנוסף תכלול יחידת אשפוז מיוחדת חדר רחצה שיתקיימו בו פרטים 8.187, 8.190, 8.191, 8.192, 8.193 ו-8.194.
מספר יחידות האשפוז המיוחדות	37.	בבניין שמצויות בו יחידות אשפוז תהיה יחידת אשפוז מיוחדת אחת לפחות לכל 8 יחידות אשפוז, אך לא פחות מיחידה אחת נגישה במחלקה.
סימן ח': תאורה		
תאורה	38.	בתאורה בבניין יתקיימו דרישות פרטים 8.90 ו-8.91.
סימן ט': שילוט		
שילוט	39.	בשלטים יתקיימו דרישות פרט 8.100 וכן דרישות אלה:
		(1) בכל כניסה למוסד בריאות בו יש מספר מבנים יוצבו שלטי הכוונה למבנים;
		(2) בכל כניסה למבנה המשמש את הציבור יוצבו שלטי הכוונה לכל הקומות, האגפים, המחלקות, בתי השימוש, ולכל חדר ושירות לציבור שבמוסד;
		(3) בכניסה לכל המקומות העומדים לשירות הציבור או מתן שירות לציבור יותקנו שלטים לפי ת"י 1918, חלק 4;
		(4) השילוט יהיה אחיד בכל המוסד הרפואי לרבות גודל, גופן, גוון ורקע השלטים וגובה התקנתם;
		(5) ייעשה, ככל האפשר, שימוש בסימול (פיקטוגרמות), במקביל לכיתוב;
		(6) הדרישה לשילוט מישושי ומיקומו, תיקבע בהנחיית רכז הנגישות מטעם החייב בביצוע הנגישות;
		(7) השלטים יהיו לפחות בשפות הרשמיות של מדינת ישראל; לפי הוראת רכז הנגישות מטעם החייב בביצוע הנגישות יותקנו שלטים גם בשפות נוספות;
		(8) שילוט אלקטרוני המיועד לסימון תורם של מטופלים, יותקן כך שתחתיתו בגובה 180 סנטימטרים לפחות; גודל הספרה או האות יהיה 8 סנטימטרים לפחות ובמקביל תהיה כריזה קולית.
סימן י': פטור במקרים מיוחדים		
פטור במקרים מיוחדים	40.	פטור מהתאמות נגישות, במקום בו ניתן שירות בריאות שאינו שירות בריאות ממלכתי, יינתן בהתאם לפרט 8.239.
פרק ח': התאמות לנגישות השירות		

<p>סימן א': ביצוע התאמות נגישות בנהלים, הליכים ונוהגים</p>		
<p>41. חייב בביצוע התאמות נגישות לשירות יבצע כל התאמה סבירה, לרבות שינוי או הוספה, של נוהל, הליך או נוהג בשירות שמטרתם -</p>		<p>התאמות בנהלים</p>
<p>(1) לאפשר מתן שירות לאנשים עם מוגבלות;</p>		
<p>(2) לקבוע תנאים אשר יבטיחו את מתן השירות לאנשים עם מוגבלות באופן שוויוני, וברמת נוחות, איכות, עצמאות ובטיחות כפי שהוא ניתן לכלל הציבור;</p>		
<p>(3) לאפשר לאנשים עם מוגבלות נגישות לאותו שירות, לרבות על-ידי קביעת הליכים פשוטים ובהירים לקבלתו;</p>		
<p>(4) לאפשר לאדם עם מוגבלות להסתייע במלווה או בחיית שירות, בעת קבלת השירות כמפורט בסימן ב' להלן.</p>		
<p>42. (א) חייב בביצוע התאמות נגישות לשירות יתאים את נוהלי הפינוי בשעת חירום הקיימים במקום או במקומות שניתן בהם השירות, כדי להבטיח שפינויים של אנשים עם מוגבלות ייעשה במהירות, בנוחות ובבטיחות.</p>		<p>נוהלי פינוי לשעת חירום</p>
<p>(ב) בביצוע התאמות לנוהלי הפינוי בשעת חירום, יתחשב החייב בהוראת כל דין לעניין זה.</p>		
<p>סימן ב': הסתייעות במלווה וחיות שירות</p>		
<p>43. (א) חייב בביצוע התאמות נגישות לשירות יבצע התאמות כך שאדם עם מוגבלות יוכל להסתייע באדם נוסף בעת קבלת השירות, ככל שאין הדבר משנה באופן מהותי את מהלך הטיפול הרפואי.</p>		<p>הסתייעות במלווה</p>
<p>(ב) הסתייע אדם עם מוגבלות במלווה מטעמו, לא יגרע הדבר מזכותו לקבל התאמות לפי תקנות אלה, אלא אם כן נאמר כך במפורש.</p>		
<p>(ג) נאסרה כניסתה של חיות שירות, לפי סימן זה, יעמיד החייב בביצוע הנגישות לרשות בעל המוגבלות מלווה מטעמו.</p>		
<p>(ד) במקום שניתן בו שירות בריאות ייתן נותן השירות סיוע של ליווי לאדם עם מוגבלות הזקוק להתאמה כזו, בין בתיאום מראש ובין בזמנים קבועים, בהתאם לשירות הניתן ובמידת התכיפות בשימוש בו, מעמדת המודיעין או כל מקום אחר שיקבע נותן השירות לכל מקום שנדרש בו השירות.</p>		
<p>(ה) היה מתן שירות בריאות כרוך בתשלום או בשימוש באמצעי עזר או שירותי עזר, שחל לגביהם פטור מביצוע נגישות והם אינם נגישים, יספק נותן השירות לאדם עם מוגבלות הזקוק להתאמה כזו עקב מוגבלותו, סיוע באמצעות מלווה, בין בתיאום מראש ובין בזמנים קבועים, בהתאם לשירות הניתן ומידת דחיפות הצורך בו.</p>		
<p>(ו) נותן שירות פטור ממתן שירותי ליווי לפי סימן זה לאדם עם מוגבלות המבקש להסתייע במלווה מטעמו, ובלבד שהבהיר לבעל המוגבלות את זכאותו לקבלת מלווה ובעל המוגבלות העדיף את המלווה מטעמו.</p>		

<p>(ז) נותן שירות פטור ממתן ליווי לפי סימן זה לאדם עם מוגבלות במקום בו נדרש מכלל הציבור להגיע עם מלווה לקבלת השירות.</p>		
<p>(א) חייב בביצוע התאמות נגישות לשירות יאפשר לאדם עם מוגבלות להסתייע בחיית שירות לשם קבלת השירות.</p>	.44	חיית שירות
<p>(ב) על אף האמור בתקנת משנה (א), רשאי רכז הנגישות מטעם החייב בנגישות לקבוע כי במקומות מסוימים, לא תותר כניסת חיית שירות, באופן קבוע או בהתקיים תנאים מסוימים, אם יש בכניסתה כדי להוות סכנה בריאותית או לפגוע בתנאי התברואה החיוניים.</p>		
<p>(ג) נאסרה או נמנעה כניסת חיית שירות, לא יישא החייב בביצוע הנגישות באחריות לטיפול בחיית השירות בזמן שהייתו של האדם עם המוגבלות בתחומי מקום השירות.</p>		
<p>(ד) נאסרה או נמנעה כניסת חיית שירות ידאג חייב בביצוע הנגישות להודיע למטופל המסתייע בה, כי בעת שהייתו במתקן הרפואי יהיה עליו להיעזר בשירותי מקום השירות במקום בחיית שירות.</p>		
<p>(ה) הגיע מטופל למתקן הרפואי עם חיית שירות, כשהוא במצב אקוטי או במצב ש אינו מתקשר עם סביבתו, ידאג החייב בביצוע הנגישות למסור את חיית השירות למקורב למטופל או לארגון המטפל בחיית שירות.</p>		
<p>סימן ג': אמצעי הפעלה, אמצעי עזר ושירותי עזר</p>		
<p>באמצעי הפעלה, העומדים לשימוש מקבל השירות, הקיימים ביחידות אשפוז מיוחדת, בעמדות מודיעין נגישות, בעמדות שירות נגישות ובחדרים נגישים שניתן בהם טיפול רפואי, יתקיימו דרישות סעיף 2.5 בת"י 1918 חלק 1.</p>	.45	אמצעי הפעלה
<p>(א) נותן שירות בריאות יספק אמצעי עזר ושירותי עזר לפי הוראות סימן זה כדי להבטיח לאדם עם מוגבלות נגישות לשירות שהוא מספק;</p>	.46	הספקת אמצעי עזר ושירותי עזר
<p>(ב) אין בתקנת משנה (א) כדי לחייב הספקת אמצעי עזר המותאמים אישית לאדם עם מוגבלות המקבל את השירות, כגון כסאות גלגלים, משקפיים במרשם או מכשירי שמיעה, או על הספקת שירותי עזר בעלי אופי אישי כגון סיוע באכילה, היגיינה או הלבשה.</p>		
<p>(ג) על אף האמור בתקנת משנה (ב), בשירות שנהוגה בו אספקת אמצעי עזר או שירותי עזר המותאמים אישית כחלק ממתן השירות לציבור, יסופקו אמצעי עזר או שירותי עזר לאדם עם מוגבלות.</p>		
<p>(א) המיטות ביחידת אשפוז מיוחדת, בכל מחלקה בבית-חולים, יהיו הידראוליות, ניתנות להעלאה והורדה לגובה אלונקה, מיטת הובלה וכסא גלגלים, באופן שאדם המסוגל לתפקד באופן עצמאי, יוכל לעבור למיטה באופן מכובד ובטוח.</p>	.47	שירות המצריך שימוש במיטה

<p>(ב) במקום שמתן שירות בריאות מצריך שימוש במיטת טיפול, שאינה מיועדת לשינה, תהיה מיטה נגישה אחת לכל 10 מיטות ולפחות מיטת טיפול נגישה אחת; הוראה זו לא תחול על מיטת טיפול הנישאת על ידי המטפל למקומות מתן השירות.</p>		
<p>(ג) במקום שמתן שירות בריאות מצריך מיטה שאיננה נגישה לפי הוראות סימן זה, ייעשה שימוש במנוף לצורך מעבר אדם מכסא הגלגלים למיטה ובלבד -</p>		
<p>(1) שלכל 50 מיטות יהיה לפחות מנוף אחד, ומנוף אחד לפחות בכל קומה של מקום מתן השירות;</p>		
<p>(2) שהמנוף יאוחסן במקום קבוע ויוחזר אליו בתום השימוש בו; נלקח לשימוש מנוף המשמש יותר מחדר אחד, יתועד במקום האחסון מקום הימצאו באופן ברור;</p>		
<p>(3) שבכל שעות מתן השירות יהיה במקום השירות אדם אחד לפחות לכל מנוף, הבקיא בהפעלתו הבטוחה ובשימוש בו.</p>		
<p>(א) ספק שירותים גדול יחזיק בכל מקום בו ניתן שירות לציבור, אוגדן ובו לוחות תקשורת בסמלים, המותאמים לשירות הבריאות ורלוונטיים למקום ולתרחישים אפשריים בו, לוחות איות וספרות לשימושם של אנשים המתקשים באמצעי תקשורת תומכת וחליפית, וכן דפי הסבר קצרים לגבי אופן השימוש בלוחות; לעניין זה, "אמצעי תקשורת תומכת וחליפית" – לוחות, מחשבים או ציוד ממוחשב, שמותקנים בהם מסרים בתמונות, איורים, סמלים, אותיות, מילים או משפטים קצרים, לשימושם של אנשים עם מוגבלות בדיבור או כתיבה.</p>	.48	עזרי תקשורת חליפית ותומכת
<p>(ב) ספק השירותים יקבע את כמות הלוחות ואת תוכנם, בהתייעצות עם גורם הבקיא בתחום המוגבלות בתקשורת ובאישור מורשה לנגישות השירות.</p>		
<p>(א) חייב בביצוע נגישות יחזיק אמצעי פלט קוליים, מוצרים המעבירים פלט שמע, כגון: רשמקול ותוכנות הקראה קולית של פלט צג, לשימושם של אנשים עם מוגבלות הנזקקים לאמצעים אלה בשל מוגבלותם.</p>	.49	אמצעי פלט קוליים
<p>(ב) חייב בביצוע נגישות, בהתייעצות עם גורם הבקיא בתחום ובאישור מורשה לנגישות השירות, יבחר את האמצעים המתאימים ואת מספרם בהתאם למהות השירות הניתן.</p>		
<p>חייב בביצוע הנגישות יחזיק ערכות עזר ניידות לשמיעה ויעמידן לרשות מקבלי השירות הנזקקים להן בשל מוגבלותם.</p>	.50	ערכת עזר לשמיעה
סימן ד': מידע ותקשורת לשירות		
<p>בהתאמות נגישות למידע יתקיימו דרישות תקנה 31 בתקנות נגישות השירות.</p>	.51	התאמות נגישות למידע
<p>כל מידע רפואי לרבות תוצאות בדיקות רפואיות, תוצאות בדיקות מעבדה ומרשמים, יימסרו לבקשת אדם עם מוגבלות, בדרכים המפורטות בסימן זה, ובלבד שאין בהוראות כאמור כדי לשבש את המידע באופן העלול לסכנו.</p>	.52	מסירת מידע רפואי
<p>(א) מידע הניתן דרך כלל בעל פה למטופל במהלך הטיפול וכחלק ממנו, יימסר לבקשת אדם עם מוגבלות, גם באחת מדרכים אלה:</p>	.53	מסירת מידע בעל פה

		(1) בכתב יד קריא ;
		(2) בסיוע מערכת עזר לשמיעה ;
		(3) בדיבור איטי וברור ובשפה פשוטה ככל האפשר ;
		(4) באמצעי תקשורת תומכת וחליפית, לאדם המסתייע באמצעים כאמור ;
		(5) בתרגום לשפת הסימנים באמצעות מתורגמן לשפת הסימנים, לפי בקשה אשר הוגשה שבעה ימי עבודה לפני מועד מתן המידע.
		(ב) נמסר מידע בעל פה יאפשר מוסר המידע למטופל להקליט את המידע הנמסר כאמור, ואולם אין בהוראה זו כדי להטיל על נותן השירות חובה לספק אמצעי הקלטה כלשהם.
מסירת מידע בכתב	.54	מידע בכתב למטופל כחלק מהטיפול, כגון: הפניה, מרשם, אישור מחלה ותוצאות בדיקות, יימסר לבקשת אדם עם מוגבלות, גם באחת מדרכים אלה:
		(1) בדפוס נגיש ;
		(2) בעל פה באופן אישי, תוך התאמת לשון ואופן הפניה למוגבלות ;
		(3) בסיוע מערכות פלט קוליים ;
		(4) באמצעי תקשורת תומכת וחליפית, לאדם המסתייע באמצעים כאמור.
פרסום התאמות הנגישות שבוצעו בשירות	.55	על פרסום התאמות הנגישות שבוצעו בשירות יחולו דרישות תקנה 35 לתקנות נגישות השירות.
התאמות נגישות בשירותי אינטרנט	.56	על התאמות נגישות בשירותי אינטרנט יחולו דרישות תקנה 36 לתקנות נגישות השירות.
מערכת כריזה קולית	.57	בשירות בריאות הניתן במקום שנעשה בו שימוש, דרך קבע, במערכת כריזה קולית לשם מסירת מידע לציבור, למעט מערכת כריזה במעלית, יימסר המידע הקולי באופן זה:
		(1) בדיבור איטי וברור ובשפה פשוטה ככל האפשר ;
		(2) בחיווי חזותי, באמצעות שלט אלקטרוני או מסך פלסמה.
מערכת כריזה חזותית	.58	על מערכת כריזה חזותית יחולו הוראות תקנה 22 לתקנות נגישות השירות.
התאמות במוקדי חירום טלפוני	.59	נותן שירות המספק קו טלפוני ייעודי לפניית למוקד בעת חירום, יבצע התאמות נגישות לאנשים עם מוגבלות כדי לאפשר להם להשתמש בשירות באותה מהירות, נוחות ואיכות שבהם משמש השירות את כלל הציבור, לרבות-
		(1) העברת מידע באמצעות פקסימילה, דואר אלקטרוני ומסרון ;
		(2) מענה אנושי, בדיבור איטי וברור ובשפה פשוטה ככל האפשר.
מערכת ניתוב שיחות טלפון	.60	על התאמות נגישות במערכת ניתוב שיחות טלפונית יחולו הוראות תקנה 34 לתקנות נגישות השירות.

סימן ה': זיהוי קבוע		
61.	(א) נותן שירות יביא לידיעת מטופל שהוא אדם עם מוגבלות כאמור כי -	זיהוי קבוע במערכת נותן השירותים
	(1) הוא זכאי לזיהוי קבוע במערכת נותן השירותים, כדי שניתן יהיה לספק לו את ההתאמות שהוא זקוק להן בכל פניה לקבלת השירות, מבלי שיידרש לציין את מוגבלותו בכל פניה;	
	(2) הוא זכאי בכל עת לבקש הסרת זיהוי כאמור בכפוף לתקנה 63;	
	(3) לא ייעשה שימוש במידע שימסור, אלא לשם מתן שירות הבריאות ומתן ההתאמות וכי תישמר פרטיותו לכפוף לכל דין.	
	(ב) ביקש אדם עם מוגבלות זיהוי קבוע, יתעד המטפל ברשומה הרפואית ובמערכת מרכזית ממוחשבת, אם קיימת, את המידע שנמסר לו באופן שיאפשר למטופל את כל ההתאמות הנחוצות בכל פניה לקבלת שירות.	
	(ג) המידע שבמערכת יכיל את ההתאמות הנדרשות אך לא את המוגבלות עצמה, זולת אם פירוט המוגבלות נדרש כחלק ממתן שירות הבריאות.	
	(ד) אין בהוראות סימן זה כדי -	
	(1) לגרוע מחובתו של מטפל לנהל רשומה רפואית לפי כל דין;	
	(2) לחייב את נותן השירות לספק התאמות שאינו חייב בביצוען על פי תקנות אלה.	
62.	נותן שירות החייב בביצוע התאמות רשאי לדרוש מאדם עם מוגבלות, קבועה או זמנית, המבקש זיהוי קבוע, להציג אישור מעודכן מטעם מומחה למוגבלות שבגינה מתבקשת ההתאמה.	אישור על קיומה של מוגבלות
63.	(א) לבקשת אדם עם מוגבלות יוסר זיהוי שנעשה לבקשתו.	הסרת זיהוי קבוע
	(ב) נותן שירות רשאי להסיר או לבטל זיהוי קבוע, אם מצא כי הייתה לאדם מוגבלות זמנית שחלפה או אם לכתחילה לא הייתה הצדקה לדרישת ההתאמות; לפני שיפעיל נותן השירות את סמכותו לפי תקנת משנה זו, הוא יידע את האדם בדבר כוונתו להסיר או לבטל את זיהויו הקבוע ובדבר הסיבות לכך. וייתן לו הזדמנות להביע את עמדתו.	
64.	בחר אדם עם מוגבלות שלא לבקש זיהוי קבוע או שהסיר את זיהויו, לא ימנע הדבר בעדו מלעשות שימוש בהתאמות שהנותן השירות יספק לו בכפוף לתקנות אלה.	זיהוי לצורך קבלת התאמות שאינו זיהוי קבוע
סימן ו': זימון תורים והנחיות לקבלת שירות		
65.	ספק שירותים גדול יאפשר הזמנת תור בעוד מועד באמצעות אחד מאלה:	אמצעים לזימון תור
	(1) מענה טלפוני, לרבות מענה אנושי;	
	(2) פקסימילה;	

		(3) אינטרנט, לרבות דואר אלקטרוני.
הזמנת תור באמצעות מוקד טלפוני אנושי	66.	(א) נותן שירותים, המפעיל מוקד טלפוני אנושי ידאג לאיוש המוקד בעובדים שעברו הדרכה כאמור בסימן ז' להלן.
		(ב) עובד המוקד הטלפוני ישאל בכל פניה את האדם הפונה אם ישנה מוגבלות שבגינה הוא זקוק להתאמות, אלא אם כן כבר קיים במערכת זיהוי קבוע לאותו אדם.
		(ג) עובד המוקד הטלפוני ידאג כי יינקטו הפעולות הנדרשות כדי שלפונה יסופקו כל ההתאמות הנדרשות לו לפי סוג מוגבלותו, כאמור בתקנות אלה, בהגיעו לקבל את השירות.
		(ד) הייתה קבלת השירות מחייבת מילוי טפסים שניתן למלאם בעוד מועד, לפי המקובל במקום מתן השירות, ישלח עובד המוקד הטלפוני, לבקשת אדם עם מוגבלות, את הטפסים בדואר, בפקסימילה או בדואר אלטרוני או יפנה את האדם לאתר האינטרנט של נותן השירותים, למזור שנמצאים בו טפסים הניתנים להורדה.
		(ה) עובד המוקד הטלפוני יסביר לאדם עם מוגבלות את חובתו להודיע על ביטול תור ועל ביטול הסידורים לקבלת ההתאמות במקרה שלא יוכל להגיע במועד שנקבע לו תור; לא יוטלו סנקציות כספיות או אחרות בגין איחור או אי התייצבות ללא הודעה כאמור על ביטול.
התאמות בקביעת תור	67.	לבקשת אדם עם מוגבלות יבוצעו אחת או יותר מן ההתאמות המפורטות להלן בעת קביעת התור, אם היה הדבר נדרש מסיבות הקשורות למוגבלותו:
		(1) קיצור זמן ההמתנה בתור;
		(2) קביעת התור לתחילת זמן מתן השירות;
		(3) בשירות שמעצם טיבו לא ניתן לקבוע אליו תור מראש, יינתן, ככל האפשר, פטור מעמידה בתור, אלא אם כן נדרש משיקולים רפואיים מתן קדימה לאדם אחר.
		סימן ז': הדרכת העובדים
הדרכת צוות העובדים	68.	נותן השירותים ידריך וינחה את כל העובדים מטעמו הבאים במגע עם הציבור בעת מתן השירותים בנושאים המפורטים להלן:
		(1) חובת מתן שירותים נגישים לפי כל דין;
		(2) סוגי המוגבלויות השונים ואופן ביטויים והשפעתם בקבלת השירות;
		(3) כללי התנהגות נאותים כלפי אנשים עם מוגבלויות במתן השירות, לרבות דרך ולשון הפניה אליהם, תוך שימת דגש על מתן שירות איכותי, יעיל, מכובד ובטיחותי, ומתוך שמירה על כבודו ועצמאותו של מקבל השירות;
		(4) סוגי ההתאמות הקיימות לפי תקנות אלה, והפעולות שעל כל עובד לנקוט בהן כדי לבצע את ההתאמות הנדרשות, לרבות תפעול אמצעי עזר ואחזקתם.
		פרק ט': מתקנים נוספים

עמדת שירות ומודיעין	69.	על עמדות שירות ומודיעין יחולו הוראות תקנה 19 לתקנות נגישות השירות והוראות ת"י 1818, חלק 3.2.
מקומות המתנה ומושבים עבור אנשים עם מוגבלויות	70.	על מקומות המתנה ומושבים עבור אנשים עם מוגבלויות יחולו הוראות תקנה 23 לתקנות נגישות השירות, והוראות ת"י 1918, חלק 3.2.
מכונות למתן שירות אוטומטי	71.	על מכונות למתן שירות אוטומטי יחולו הוראות תקנה 25 לתקנות נגישות השירות. והוראות ת"י 1918, חלק 1.
התאמת נגישות בשירות טלפון ציבורי	72.	על התאמת נגישות בשירות טלפון ציבורי יחולו הוראות תקנה 26 לתקנות נגישות השירות, והוראות ת"י 1918 חלק 4.
בריקת שחיה במוסד בריאות קיים	73.	בבריקת שחיה במוסד בריאות תהיה דרך נגישה עד לשפת הבריקה ולתוך המים, לפי הוראות ת"י 1918 חלק 3.2 בסעיף הדן בבריקת שחיה.

תחילה	74.	פרק י': תחילה
		תחילתן של תקנות אלה 90 ימים מיום פרסומן.

יעקב גרמן
שרת הבריאות



התשע"ג (_____) 2013

(חמ 4048-3)