



נגישות ישראל

05 אוקטובר 2013

מדריך להנגשת מסעדות ובתי קפה עבור אנשים עם מוגבלות



**למה להנגיש?**

**1.**

- א. על מנת לעמוד בדרישות הדין ולהימנע מאפשרות תביעה אזרחית ואכיפה פלילית.
- ב. זו חובה לצורך קבלת רשיון עסק.
- ג. עסק נגיש מאפשר ליותר לקוחות להיכנס וליהנות מהשירות; מסעדה נגישה שווה מסעדה מרוויחה.
- ד. נכון חברתית, ערכית ותדמיתית.
- ה. גם לאנשים עם מוגבלות מגיע לחיות בכבוד, בעצמאות וליהנות מחוויית המסעדה באופן שיווני יחד עם שאר הציבור.

**למי מיועדת ההנגשה?**

**2.**

בישראל חיים כיום כ- 1,440,000 אנשים עם מוגבלות, מתוכם כ- 600,000 אנשים עם מוגבלות קשה, בין אלה נכי צה"ל ופעולות איבה, נפגעי תאונות עבודה ודרכים, ואנשים עם מוגבלות כתוצאה ממחלה או זקנה. חלקם מתקשים להתנייד- נעים על כסא גלגלים, נעזרים בהליכון או מקל, מתקשים בהליכה; לקויי ראייה ועיוורים; לקויי שמיעה וחרשים; אנשים עם מוגבלות קוגניטיבית לרבות מוגבלות שכלית, נפגעי נפש ואחרים. מדובר באנשים עם משפחות וחברים שלעיתים אף נתמכים בהם לצורך עזרה. ראוי לציין כי אחוז ניכר מאוכלוסיית הקשישים חווים מוגבלות אחת ויותר. "מקום נגיש" בהגדרתו הוא מקום שיהיה נוח יותר גם לאנשים אחרים כגון - הורים עם עגלות ילדים, אנשים עם מידות גוף חריגות ועוד. למרות מגוון המוגבלויות לכולם מכנה משותף - כולם אוהבים לבלות עם המשפחה, חברים וידידים בין השאר גם במסעדות.

**מהו לוח הזמנים להנגשה?**

**3.**

- א. נקודת המוצא היא שהדין קובע כי מסעדה ובית קפה חדשים (שקיבלו היתר בניה/היתר שימוש **לאחר** ה- 1 באוגוסט 2009) – מחוייבים להנגשה.
- ב. מסעדה ובית קפה **קיימים**
- ג. מקום שקיבל היתר בניה/היתר שימוש **לפני** ה- 1 באוגוסט 2009 נדרש להנגיש את המקום עד 22 לדצמבר 2014.
- ד. רשת מסעדות / בתי קפה מעל 4 סניפים נדרשת להכין תוכנית עבודה ולהנגשה הדרגתית עד ה- 1 לנובמבר 2017.

**אכיפה**

**4.**

אכיפת הנגישות תתבצע ע"י מחלקת רישוי עסקים (שיכולה שלא לחדש את רישיון העסק בנסיבות מסויימות), פקחי נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (שלהם הסמכות החוקית לאכיפה פלילית על ידי הטלת קנסות והגשת כתבי אישום) ואף אפשרית באמצעות הגשת תביעה אזרחית על ידי כל אזרח כאשר ניתן לתבוע עד 50,000 ₪ ללא הוכחת נזק בגין כל הפרה של הדין.

**מרכיבי תכנון במסעדה / בית קפה נגיש?**

**5.**

- א. **חניית נכים**  
חניות נכים העומדות בת"י 1918 חלק 2, הקובע תקניות מבחינת מידות, סימון ושילוט, קרובות לכניסה, עם דרך נגישה מהרכב ועד לכניסה הראשית [סעיף זה בד"כ אינו

כל הזכויות שמורות לעמותת נגישות ישראל @ 2014

עמותת נגישות ישראל (ע"ר) 58-034120 Access Israel Org.

ת.ד. 5171 כפר-סבא 44151 טל • 09-7451126 פקס • 09-7451127

P.O.B. 5171 Kfar Saba, 44151, ISRAEL. Tel. • 972-9-7451126 Fax • 972-9-7451127

[office@aisrael.org](mailto:office@aisrael.org) [www.aisrael.org](http://www.aisrael.org)



## נגישות ישראל

באחריות המסעדה / בית קפה, אלא באחריות הרשות המקומית או בעלי המבנה שחייבים בהנגשת הרכוש הציבורי המשותף תלוי לפי כל מקום ומקום].

### גישה עד לדלת הכניסה

דרך גישה נוחה ונגישה לאדם המתנייד בכסא גלגלים מהרחוב ומחניות הנכים ועד דלתות הכניסה. במידה וקיימות מדרגות- יש לוודא שתהיה גם דרך גישה חלופית באמצעות כבש או רמפה ברוחב הגדול מ- 110 ס"מ ששיפועה לא יותר מ- 10% (מומלץ כמה שפחות).

כבש במסעדה חדשה יבנה ברוחב הגדול מ- 130 ס"מ ובשיפוע שאינו עולה על 8% (מומלץ דרך אופקית עד לכניסות או כבש/רמפה ששיפועם אינו יותר מ- 6%).

כבשים/רמפות ומדרגות ילוו לצידם בבתי אחיזה בגובה 90 ס"מ. אלה יותקנו כך שתתאפשר בחירה למשתמשים ביד ימין או ביד שמאל. במידה ויש מדרגות נדרש לסמנם עבור לקויי ראייה את קצות המדרגות בצבע נוגד למדרגה. כמו כן יש להתקין משטחי אזהרה בתחילת הירידה בגרם מדרגות (למעלה).

### דלתות

כל הדלתות במקום קיים תהינה ברוחב הגדול מ- 75 ס"מ ובמקום חדש ברוחב מינמאלי של 80 ס"מ. יש להקפיד על כניסה ללא מדרגה וללא סף, וכן על הדלת להיפתח בקלות. במידה ומדובר בדלת שקופה יש לסמנה עם שתי מדבקות עגולות בשני גוונים נוגדים, בקוטר גדול מ- 15 ס"מ כך שתבלוט גם עבור לקויי ראייה האחת, בגובה 90 ס"מ והשנייה בגובה 150 ס"מ. אפשר להשתמש במדבקה עם לוגו המסעדה או בית קפה ובתנאי שמידותיה יהיו מעל 15 ס"מ ובצבעים ניגודיים.

### מעברים

על המעברים להיות מוארים וברוחב פנוי של לפחות 130 ס"מ ללא מכשולים מכל סוג שהוא העשויים להפריע ללקויי ראייה או לאלה המתניידים בכסא גלגלים. אפשר גם להקצות מעברים קצרים ברוחב שלא יפחת מ- 90 ס"מ בקו ישר. יש לוודא גישה ללא מכשולים לשולחנות, לקופה, לשרותי הנכים ולנטילת ידיים.

### שרותי נכים

חובה להתקין שרותי נכים תקינים ומאובזרים כחוק בתוך המסעדה / בית הקפה.

נבחר כי שרותי נכים הנמצאים מחוץ למסעדה וכאשר הגישה אליהם מחייבת יציאה מהמסעדה אינם עומדים בדרישות החוק!!

מסעדה או בית קפה שקיבלו היתר לפני 1 באוגוסט 2009 וקטנים מ- 50 מ"ר פטורים משרותי נכים.

מתחם מסעדות בקניון מאפשר מכלול שרותים כולל שרותי נכים בקרבת המתחם.

גודל התא במסעדה / בית קפה קיים (קיבל אישור

לפני 1 באוגוסט 2009) מינימום אורך של 166 ורוחב מינימאלי של 136 ס"מ, דלת נפתחת החוצה ברוחב מינימאלי של 75 ס"מ.

גודל התא במסעדה / בית קפה חדש (קיבל אישור אחרי 1 באוגוסט 2009) מינימום אורך של 200 ורוחב מינימאלי של 150 ס"מ, דלת נפתחת החוצה ברוחב מינימאלי של 80 ס"מ.

אסלה מוגבהת בגובה של 45-50 ס"מ, מאחזי יד - לפי מפרט בגובה 75 ס"מ (מסוג "L" על הקיר הקרוב לאסלה, ומסוג "מתקפל" בצד השני לאסלה, מאחז אופקי על הדלת



כל הזכויות שמורות לעמותת נגישות ישראל @ 2014

עמותת נגישות ישראל (ע"ר) 58-034120 Access Israel Org.

ת.ד. 5171 כפר-סבא 44151 טל • 09-7451126 פקס • 09-7451127

P.O.B. 5171 Kfar Saba, 44151, ISRAEL. Tel. • 972-9-7451126 Fax • 972-9-7451127

[office@aisrael.org](mailto:office@aisrael.org) [www.aisrael.org](http://www.aisrael.org)



## נגישות ישראל

בצדה הפנימי כדי למשוך את הדלת לסגירתה, מקום פנוי לכסא הגלגלים של 75 ס"מ בין האסלה לקיר במקום קיים ובמקום חדש 80 ס"מ. כמו כן ימצא כיור ואבזור נוסף לפי המפרט) פרטים נוספים ניתן למצוא באתר נגישות ישראל בכתובת [www.aisrael.org](http://www.aisrael.org).

### כיור לנטילת ידיים

1.

תתאפשר גישה ללא מכשולים עד לכיור, יהיה שטח תמרון באזור הכיור ברדיוס 150 ס"מ, הכיור יותקן כך שמתחת יהיה חלל פנוי בעומק 30-40 ס"מ לפחות (מומלץ לפחות 48 ס"מ), רוחב פנוי של 75 ס"מ וגובה תחתון פנוי של 70 ס"מ, על הברז להיות מסוג מנף.

### מרכיבי נגישות – עיצוב פנים:

6.

#### א. ריהוט - שולחנות

שולחן נגיש מיועד לאפשר לאדם הנעזר בכסא גלגלים לשבת בנוחות שרגליו מתחת לשולחן. הקפד על שולחן שגובהו המקסימאלי 74-76 ס"מ והגובה מהרצפה ועד תחתית השולחן 70 ס"מ. וודא כי קיים עומק פנוי לברכיים וכפות הרגליים של 48 ס"מ לברכיים ועוד 23 ס"מ לכפות הרגליים - סה"כ 71 ס"מ. וודא רוחב פנוי מתחת לשולחן של 75 ס"מ לפחות.

כאשר מדובר בשולחן עגול - הקפד על רגליים תומכות שטוחות על מנת שתאפשרנה כניסת כסא גלגלים ללא הפרעה. הקפד על רדיוס שולחן של 60-70 ס"מ פנוי מתחת לשולחן.

הכמות הנדרשת הינה לפחות 5% מסה"כ השולחנות ולא פחות משולחן אחד.

#### ב. ריהוט - כסאות

2.

כיסא נגיש מיועד בעיקר לאנשים שתהליך הישיבה והקימה מהכסא קשה להם. גובה המושב בכסא נגיש 45-48 ס"מ, עומק המושב 45-50 ס"מ, משני צידי המושב מאחזי יד באורך של 30 ס"מ לפחות ובגובה מעל פני המושב של 18-24 ס"מ. הכמות הנדרשת הינה לפחות 10% מסה"כ הכסאות ולא פחות משני כסאות.

#### ג. עמדת קופה / דלפק שרות

3.

עמדת שרות עצמי בעמידה חייבת להיות נגישה, כאשר ישנן שתי אפשרויות:

1. עמדת שרות נמוכה ומותאמת לכסא גלגלים;
2. דלפק נגיש בעמידה עם מדפון חתימה מונמך.
3. דלפק עמידה גובהו המקסימאלי הינו 105 ס"מ. מדף לחתימה נדרש לגובה 72-80 ס"מ.
4. דלפק מונמך נדרש לגובה 72-80 ס"מ, רוחב 90 ס"מ.

ה. עמדת הקופה תהיה נגישה ללקוחות עם מוגבלות, לולאת השראה ללקויי שמיעה ושלט המציין שקיימת מערכת.

#### ו. אזורים

במסעדות רבות יש חלוקה לאזורים שונים כגון אזור פנימי, אזור חיצוני, גלרייה, אזור עישון, חדר פרטי ועוד; באופן עקרוני נגישות תאפשר גישה וריהוט נגיש לכל האזורים.

#### ז. שרות עצמי

4.

במקומות בהם קיימת אופציה של שרות עצמי, צוות המקום יסייע במציאת מקום נגיש, סיוע בנשיאת המזון מהמטבח/ מהדלפק אל מושבו של הלקוח. כאשר יש מזנון להגשה עצמית, יאפשר עצמאות לאדם על כסא גלגלים ואשר יוכל להגיע לכל סוגי המזון.

#### ח. תאורה

5.

נדרשת תאורה מספיקה לטובת אנשים מוגבלות בשמיעה, בכדי לאפשר להם קריאת

כל הזכויות שמורות לעמותת נגישות ישראל @ 2014

עמותת נגישות ישראל (ע"ר) 58-034120 Access Israel Org.

ת.ד. 5171 כפר-סבא 44151 טל • 09-7451126 • פקס • 09-7451127

P.O.B. 5171 Kfar Saba, 44151, ISRAEL. Tel. • 972-9-7451126 Fax • 972-9-7451127

[office@aisrael.org](mailto:office@aisrael.org) [www.aisrael.org](http://www.aisrael.org)



## נגישות ישראל

שפתיים של הדוברים; כמו כן, על התאורה להיות לא מסנוורת, וזאת לטובת אנשים מוגבלות בראייה.

### ט. אקוסטיקה

אקוסטיקה טובה חיונית ומאוד מסייעת לאנשים עם לקויי שמיעה (רצוי מאוד להתייעץ עם יועץ אקוסטיקה לקבלת תוצאה מיטבית).

### 7. שרות נגיש

#### א. תפריט נגיש

מסעדה נדרשת לסייע לאדם עם מוגבלות לעניין התפריט באחת לפחות מהדרכים הבאות:

1. הקראת התפריט כאשר הלקוח מבקש זאת;
2. לאדם עם מוגבלות בראייה, 'דפוס נגיש' טקסטואלי מודפס שחור על גבי לבן, נייר נקי חלק ולא מעוצב, פונטים אריאל 16-22 נקודות;
3. לעיוורים בכתב ברייל;
4. ללקויות שיכליות / התפתחותיות - בשפה פשוטה עם תמונות של המנו הנפוצות [ברשת מסעדות מעל 10 סניפים].
5. במידה ויש למסעדה / בית קפה טאבלטים - ניתן בקלות לאפשר אופציות של טקסט נגיש המותאם לאנשים עם מוגבלות בראייה ותמונות לתיאור המנות.

#### ב. כניסת חיות שרות



אנשים עם מוגבלות ובעיקר עיוורים נעזרים בחיות שרות, בעיקר בכלבי שרות. בישראל ניתן לראות בעיקר אנשים עיוורים הנעזרים בכלבי נחייה. נבחר כי הלקוח זכאי להיכנס עם חיית השרות. בעל המסעדה רשאי לבקש הצגת תעודה או סימן המעיד על היות החיה, חיית שירות.

#### ג. סיוע

צוות השרות יציע עזרתו בסיוע בהכוונה וליווי לשולחן וכסא נגיש, בהקראת התפריט, במקום לחיית השרות בצמוד לבעליו ושאינה על הדרך ובמקום של שרות עצמי בנשיאת המזון מהמטבח / דלפק אל מושבו של הלקוח במידת הצורך ולפי בקשתו של הלקוח.

#### ד. הדרכות שרות נגיש

נדרש להדריך את צוות המסעדה על מתן שירות ללקוחות עם מוגבלות, שיוויון, מניעת אפליה, נגישות, שירות נגיש ומותאם.

#### ה. מערכת ניתוב שיחות / מוקד טלפוני / מרכזיה

מערכת זו צריכה להיות ללא מוזיקת רקע בעת ההסבר על הנתב (יכולה להיות מוסיקה בעת ההמתנה), על ההקלטה להיות ברורה פשוטה ובקצב איטי, כאשר הלקוח לא בוחר בשלוחה כלשהי, השיחה תועבר למענה אנושי.

#### ו. הזמנת מקום

חלק מהאנשים עם מוגבלות יתקשו להזמין מקום טלפונית, נדרש לאפשר הזמנת מקום גם בדרכים אלטרנטיביות לדוגמא בפקס / אינטרנט / SMS.

#### ז. שילוט אלקטרוני / כריזה קולית

במקום בו קיים שלט אלקטרוני או מסך לטובת לקויי שמיעה, נדרשת כריזה קולית לטובת לקויי ראייה. אופציה נוספת במקום כריזה קולית הינה מסרון SMS ללקוח.

#### ח. עזרים טכנולוגיים

בקופה נדרשת לולאת השראה ללקויי שמיעה.

כל הזכויות שמורות לעמותת נגישות ישראל @ 2014

עמותת נגישות ישראל (ע"ר) 58-034120 Access Israel Org.

ת.ד. 5171 כפר-סבא 44151 טל • 09-7451126 פקס • 09-7451127

P.O.B. 5171 Kfar Saba, 44151, ISRAEL. Tel. • 972-9-7451126 Fax • 972-9-7451127

[office@aisrael.org](mailto:office@aisrael.org) [www.aisrael.org](http://www.aisrael.org)



## נגישות ישראל

### ט. נהלים

נדרש להתאים את נהלי ומנהגי המקום, על מנת לאפשר שרות נגיש, שיווינוי, עצמאי, נוח, איכותי ומהנה כמו לכל לקוח אחר. בין היתר, הנהלים צריכים לדאוג לטיפול בפינוי בשעת חרום, הזמנת מקום לאדם עם מוגבלות, שרות לאדם עם מוגבלות, תפריטים נגישים, אישור כניסה לחיות שרות, הדרכות עובדים למתן שרות נגיש, עזרים שונים כגון לולאת השראה ללקויי שמיעה.

### י. שילוט נגיש

השילוט בבית העסק יהיה ברור ונגיש ויעמוד בדרישות חלק 4 של ת"י 1918. השילוט יפנה ככל שדרוש ליציאות, שרותי הנכים, דרך נגישה, סיוע לעזרה, קיום עזרים טכנולוגיים.

### יא. רכז נגישות

ארגון המעסיק מעל 25 עובדים חייב למנות רכז נגישות ולדאוג להכשרתו.

### פרסום מידע נגישות

8.

א. **פרסום הסדרי הנגישות** - חשוב ונדרש לפרסם את כל הסדרי הנגישות בצורה אמינה ומפורטת כך שלקוח עם מוגבלות יוכל לקבל החלטה לפני הגעתו למקום.

ראוי לפרסם את הסדרי הנגישות באתר האינטרנט של המסעדה / בית הקפה.

ב. **אתר האינטרנט** – במידה ויש למסעדה / בית קפה אתר אינטרנט, יש לוודא שהוא מפותח באופן המאפשר נגישות גם לאנשים עם מוגבלות בראייה ובתקשורת. ניתן למצוא פרטים נוספים באתר [www.nagish.org.il](http://www.nagish.org.il).

### רוצה מסעדה / בית קפה נגיש ?

9.

הנחה את האדריכל, מתכנן הריהוט והמעצב לתכנן את המקום תוך אימוץ והקפדה על דרישות הנגישות הקיימות בדין. בבניה חדשה, או בהתאמת מקום קיים יש להתייעץ עם מורשה נגישות מבנים תשתית וסביבה ומורשה נגישות השרות.

### אזהרה

10.

א. המידע במנשר זה כולל מידע בסיסי ונועד להעלאת המודעות בלבד, ואינו מהווה תחליף להתייעצות עם "מורשי נגישות" כנדרש ע"פ חוק.

ב. עפ"י חוק – בעת הגשת בקשה לאישור רישוי עסקים – יש להציג חוות דעת של מורשה נגישות מבנים תשתיות וסביבה שהתייעץ עם מורשה נגישות שירות, הקובע כי המקום עומד בדרישות הנגישות הנקובות בחוק.

### חקיקה

11.

בשנת 1998 חוקק חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות הקובע זכות לשוויון של אנשים עם מוגבלות ובשנת 2005 תוקן בחוק 'פרק הנגישות', הקובע חובה להתקין תקנות נגישות המחייבות בין היתר מסעדות ובתי קפה להיות נגישים.

כחלק מהתנאים לקבלת רישיון עסק, **הינך מחוייב לאשר את התוכניות ואת ביצוען ע"י מורשה נגישות מתו"ס**. מסעדה או בית קפה שקיבלו רישיון לפני 1 באוגוסט 2009 וקטנים מ 50 מ"ר פטורים משרותי נכים כאמור לעיל.

לפי תקנות הל"ת התשס"ז 2007, כל מסעדה ובית קפה שיש להם שרותים ללקוחות - חייבים גם בשרותי נכים.

חקיקה רלוונטית:

א. חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח 1998

ב. תקנות התכנון והבניה (בקשה להיתר, תנאים ואגרות), תש"ל-1970 חלק ח

ג. תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות למקום ציבורי שהוא בניין קיים), תשע"ב- 2011

כל הזכויות שמורות לעמותת נגישות ישראל @ 2014

עמותת נגישות ישראל (ע"ר) 58-034120 Access Israel Org.

ת.ד. 5171 כפר-סבא 44151 טל • 09-7451126 פקס • 09-7451127

P.O.B. 5171 Kfar Saba, 44151, ISRAEL. Tel. • 972-9-7451126 Fax • 972-9-7451127

[office@aisrael.org](mailto:office@aisrael.org) [www.aisrael.org](http://www.aisrael.org)



## נגישות ישראל

ד. תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), תשע"ג-2013-

סימן י"ח: שירותי הסעדה

ה. תקנות הל"ת, התשס"ז 2007

ו. חוק רישוי עסקים, תשכ"ח-1968

ז. ת.י. 1918

### מקורות מדע נוספים

**12.**

א. אתר "נגישות ישראל" [www.aisrael.org](http://www.aisrael.org)

ב. לפרטים נוספים, ייעוץ, להדרכות 'שרות נגיש', לקורס רכזי נגישות, 'אות נגישות ישראל' -

צור קשר 09-7451126 [netta@aisrael.org](mailto:netta@aisrael.org)

---

כל הזכויות שמורות לעמותת נגישות ישראל @ 2014

עמותת נגישות ישראל (ע"ר) 58-034120 Access Israel Org.

ת.ד. 5171 כפר-סבא 44151 טל • 09-7451126 פקס • 09-7451127

P.O.B. 5171 Kfar Saba, 44151, ISRAEL. Tel. • 972-9-7451126 Fax • 972-9-7451127

[office@aisrael.org](mailto:office@aisrael.org) [www.aisrael.org](http://www.aisrael.org)