

متطلبات وصول الأشخاص
ذوي الإعاقة الى الخدمات الفندقية



معلومات يجب معرفتها:

تبلغ نسبة الأشخاص ذوي الإعاقة من إجمالي عدد سكان الأردن وفقاً للتعداد السكاني عام 2015 حوالي 11.2% لمن يبلغون خمس سنوات فما فوق، وهذا يعني أن عدد الأشخاص ذوي الإعاقة يناهز **مليون ومئتا ألف شخص**، وحيث أن هناك عدد من الأشخاص ذوي الإعاقة ممن هم دون سن الخمس سنوات الذين لم يتم تعدادهم والمرافقين لأسرهم في السياحة الداخلية، فإن العدد المذكور يفوق ذلك، الأمر الذي يعني أن أخذ المتطلبات الخاصة بهذه الشريحة الواسعة بعين الاعتبار، سوف يكون له انعكاس إيجابي على تنشيط السياحة بشكل عام والمردود الاقتصادي على المنشآت السياحية بما فيها الفنادق في الأردن، خاصة وأن سوق **سياحة الأشخاص ذوي الإعاقة** يعد سوقاً متنامياً على مستوى واسع حيث تشير التقديرات العالمية إلى أن حصة هذا السوق تمثل دخلاً يصل إلى ما يعادل **117 مليار دولار سنوياً**.



نسبة الأشخاص ذوي

الإعاقة في الأردن 11.2%
من عدد السكان

عدد الأشخاص ذوي الإعاقة في الأردن
حوالي مليون و**200 ألف شخص**

سياحة الأشخاص ذوي الإعاقة تشكل حول العالم
10% من إجمالي الحركة السياحية العالمية



قائمة المصطلحات المستخدمة

لغة
الإشارة

حروف
الطباعة
الكبيرة

طريقة
برايل

الأشكال
الميسرة

الترتيبات
التيسيرية

امكانية
الوصول

منصات
الرفع
المائلة

منصات
الرفع
العامودية

المساعد
المهياة

علامات
الأبواب
الزجاجية

العلامات
الأرضية

دورات
المياه
المهياة

الصالات
الرياضية
المهياة

برك
السباحة
المهياة

الأثاث
المهياً



المصطلحات المستخدمة

إمكانية الوصول: تهيئة المباني والطرق والمرافق وغيرها من الأماكن العامة والخاصة المتاحة للجمهور، ومواءمتها وفقاً لكودة متطلبات البناء للأشخاص ذوي الإعاقة.

الترتيبات التيسيرية المعقولة: تعديل الظروف البيئية من حيث الزمان والمكان لتمكين الشخص ذي الإعاقة من ممارسة أحد الحقوق أو إحدى الحريات أو تحقيق الوصول إلى إحدى الخدمات على أساس من العدالة مع الآخرين.

طريقة برايل: هي طريقة للكتابة والقراءة يستخدمها الأشخاص ذوو الإعاقة البصرية وتتكون من نقاط نافرة على ورق مقوى تمثل حروفاً أو أرقاماً أو رموزاً معينة ويتم كتابتها باستخدام أدوات وأجهزة وطابعات خاصة وتقرأ من خلال لمسها بأطراف الأصابع.





المصطلحات المستخدمة

حروف الطباعة الكبيرة: هي حجم الخط اللازم لطباعة الوثائق والمنشورات والعقود لتمكين الأشخاص ضعاف البصر من قراءتها دون الحاجة لاستخدام أجهزة وأدوات تكبير الخط، ويعتبر حجم الخط القياسي لطباعة الحروف الكبيرة هو (18 نقطة) قد ينقص أو يزيد حسب حدة الابصار.

لغة الإشارة: هي اللغة التي يتواصل من خلالها الأشخاص الصم في ما بينهم ومع الآخرين وتتكون من مجموعة من حركات اليدين وتعابير الوجه والجسد للتعبير عن الأفكار والمواقف والمشاعر ضمن سياق زمني ومكاني محدد وهي لغة غير مكتوبة ولا منطوقة لفظا.

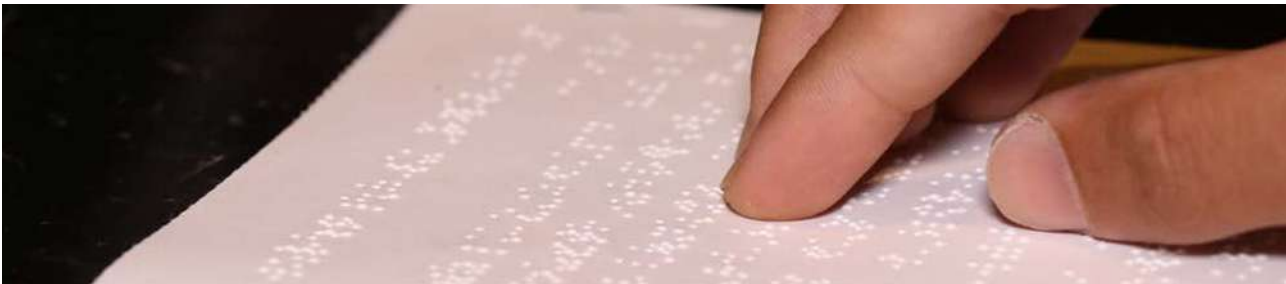




المصطلحات المستخدمة

دورات المياه المهيئة: هي دورات المياه التي تتسع لدخول الكرسي المتحرك فيها ودورانه داخلها دون الارتطام بشيء - تكون فيها المغسلة منخفضة بمستوى الكرسي المتحرك ومفرّغة من الأسفل مع تثبيت مقبضين معدنيين على جوانبها - تكون مقعدة الحمام بارتفاع مناسب لمستوى الكرسي المتحرك، مع تثبيت مقبضين معدنيين على الجوانب - مكان الاستحمام (حوض و/ او شور) مزود بمتكأت جانبية ومقعد قابل للطي ولوح للمساعدة على الانتقال من الكرسي المتحرك إلى مكان الاستحمام - تكون دورة المياه مزودة بنظام نداء صوتي لطلب المساعدة في حالات الطوارئ - الباب يفتح للخارج.

الأشكال الميسرة: تحويل المعلومات والبيانات والصور والرسومات وغيرها من المصنفات إلى طريقة برايل، أو طباعتها بحروف كبيرة، أو تحويلها إلى صيغة إلكترونية أو صوتية، أو ترجمتها بلغة الإشارة، أو صياغتها بلغة مبسطة، أو توضيحها بأي طريقة أخرى، دون التغيير في جوهرها، لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من الإطلاع عليها وفهم مضامينها.





المصطلحات المستخدمة

علامات الأبواب الزجاجية: علامات توضيحية يتم وضعها على الواجهات والأبواب الزجاجية الشفافة وتكون على شكل خطين متوازيين الأول بارتفاع (85 – 100) سم والثاني (140 – 160) سم من مستوى منسوب الأرضية وتكون متميزة بصرياً مع الخلفية .

العلامات الأرضية: علامات محسوسة بارزة متباينة لونياً تكون على شكل بلاطات أو أشرطة ذات ملمس محسوس تستخدم لتسهيل حركة الأشخاص المكفوفين وضعاف البصر، لها شكلين: الأول دوائر أو نقاط تحذيرية تفيد احتمالية وجود خطر، والثاني خطوط طويلة تفيد باتجاه السير.





المصطلحات المستخدمة

منصات الرفع العمودية: هي عبارة عن رافعة كهروميكانيكية يتم استخدامها لرفع الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية بين منسوبين لا يزيد الارتفاع بينهما عن طابق وتستخدم في الأماكن التي لا يمكن تركيب مصعد فيها.

منصات الرفع المائية: هي عبارة عن رافعة كهروميكانيكية يتم استخدامها لرفع الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية على الأدراج حيث يتم تركيبها على درابزين الدرج وتكون محاطة بمقابض للحماية .





المصطلحات المستخدمة

المصاعد المهيأة: هي المصاعد التي يتوفر مساحة أمامها تسمح بحركة ومناورة الكرسي المتحرك - وجود لوحة تحكم منخفضة ومزودة بأزرار تحكم مطبوع عليها بطريقة برايل ومضاءة لتمكين ضعاف البصر من رؤيتها - نظام صوتي ناطق للإعلام عن مستوى الطوابق - فتحة باب المصعد عريضة بحيث تتسع لمرور الكرسي المتحرك - عمق المصعد يتسع للكرسي المتحرك - توفر متكئات جانبية أفقية - وجود مرآة على الجدار الداخلي للمصعد - مقعد قابل للطي لاستخدام الأشخاص مستخدمين العكازات.



المصطلحات المستخدمة

برك السباحة المهيأة:

هي البرك التي تحتوي على مسار وصول خالٍ من العوائق لكافة مرافق البركة بما فيها حجيرات تبديل الملابس ومرافق الاستحمام المهيأة لاستخدام الأشخاص ذوي الإعاقة، مع وجود درجات ثابتة ومانعة من الانزلاق بدلاً من السلالم المعدنية مع تزويد حافة كل درجة بشريط ملون متميز بصرياً مع ما حوله - نسبة ميلان المنحدرات الثابتة قليلة - المنحدرات الثابتة موجودة في مواقع تضمن عدم تداخلها مع مسارات السباحة - توفير درابزين على جانبي الدرج أو المنحدر المؤدي إلى البركة - حدود البركة محددة وواضحة بشكل جيد من خلال استخدام التغير في الملمس أو استخدام ألوان متميزة بصرياً مع المحيط المجاور - فتحات التصريف صغيرة لكي لا تعلق

فيها عجلات الكرسي المتحرك أو العصا البيضاء - التشطيبات المستخدمة سواء كانت حافات أو مساحات مانعة للانزلاق - جدران البركة وأرضياتها لونها فاتح لأغراض السلامة - العلامات الدالة على عمق البركة (ضحلة أو عميقة)، ألوانها متميزة بصرياً مع ما حولها وبحجم مناسب يمكن رؤيته بسهولة - ألواح ومنصات القفز ظاهرة ومحمية بشكل يكفل عدم اصطدام الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية بها - مشرفين ومنقذين مدربين على طرق الانقاذ والتواصل الفعال مع الأشخاص ذوي الإعاقة.





المصطلحات المستخدمة

الصالات الرياضية المهيئة:

هي الصالات الرياضية التي تكون سهلة الوصول والاستخدام من الأشخاص ذوي الإعاقة من خلال توفير مسار خالي من العوائق ومهيأ يصل لجميع أماكن التدريب والتمارين الرياضية والأجهزة والمعدات الرياضية وكافة المرافق التابعة لها.



لا بد من وجود أجهزة ومعدات رياضية مهيئة تمكن كافة الإعاقات من استخدامها يجب توفير أجهزة تعزيز سمعية وضوئية للأشخاص الصم وضعاف السمع لمساعدتهم على استقبال التعليمات وأي موسيقى مرتبطة بنشاط التمرين في الصالات الرياضية.

توفير مدربين ومشرفين قادرين على التواصل الفعال مع الأشخاص ذوي الإعاقة وتدريبهم

المادة 37 من قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة رقم 20 لسنة 2017

تضمن تعليمات تراخيص المهن السياحية المعايير الخاصة بإمكانية الوصول ومتابعة مدى التزام الشركات والمنشآت السياحية بها

تدريب الكوادر العاملة في مجال السياحة والأدلاء السياحيين على سبل التواصل الفعال مع الأشخاص ذوي الإعاقات المختلفة

توفير النشرات والمطبوعات والمعلومات المختلفة بالأشكال الميسرة



مبادئ النفاذ الى المواقع الإلكترونية

تهيئة الموقع الإلكتروني وفق المبادئ التوجيهية للنفاذ إلى محتوى الويب (WCAG) والتي وضعتها الشبكة العالمية للويب (W3C) وحسب المبادئ التوجيهية للنفاذ إلى محتوى الويب WCAG V2.1

المبادئ التوجيهية للنفاذ إلى محتوى الويب WCAG V2.1 النسخة الانجليزية: www.w3.org/TR/WCAG21
المبادئ التوجيهية للنفاذ إلى محتوى الويب WCAG V2.0 النسخة العربية: www.alecso.org/wcag2.0



الإختيار والحجز في الفندق





توفر المعلومات
الخاصة بالفندق
والخدمات المقدمة
على الموقع
الإلكتروني بأشكال
ميسرة للأشخاص
ذوي الإعاقة بما
فيها متطلبات الحجز
عن بعد من خلال
الموقع الإلكتروني
للفندق



توفير البروشورات
والمطبوعات
الخاصة بالفندق
بأشكال ميسرة

الوصول الى الفندق





توفر مواقف خاصة
لمركبات الأشخاص
ذوي الإعاقة قريبة
من مدخل الفندق،
كما يجب أن يكون
موظف خدمة
الإصطفاف للسيارات
مدرب على التواصل
الفعال مع الأشخاص
ذوي الإعاقة



وجود منحدر آمن
وبميلان بسيط مزود
بدرابزين يؤدي إلى
الباب الرئيسي
للفندق



عرض الباب
الرئيسي مناسب
ويستوعب الكرسي
المتحرك بأريحية
وفي حال وجود باب
دوار او متأرجح
يجب تأمين باب
جانبي آخر يتسع
لدخول الكرسي
المتحرك



موظف الأمن
والإستقبال مدرب
على إتيكيت
التواصل مع
الأشخاص ذوي
الإعاقة ويجيد
أساسيات التواصل
بلغة الإشارة



الدخول الى الفندق



إشارات وعلامات
أرضية وعلى
الأبواب الزجاجية
للأشخاص
المكفوفين وضعاف
البصر



موظف مؤهل
ومدرب على إتيكيت
التواصل مع
الأشخاص ذوي
الإعاقة ويجيد لغة
الإشارة أو لديه
جهاز تابلت مزود
بخدمة الترجمة للغة
الإشارة من خلال
المكالمات المرئية
لتيسير التواصل مع
الأشخاص الصم



تخصيص جزء من
كاونتر الإستقبال
(Reception)
بإرتفاع منخفض
لتمكين قصار القامة
والأشخاص ذوي
الإعاقة من
مستخدمي الكراسي
المتحركة من
التواصل البصري
مع موظف الإستقبال
خلف الكاونتر



تهيئة منطقة
الانتظار (Lobby)
بحيث توفر
لمستخدمي الكراسي
المتحركة الفراغ
المناسب للحركة
والانتظار



مصاعد مهياة



دورات مياه مہیاء
لمستخدمي الكراسي
المتحركة



ELEVATOR 04

- ▼ Grand Ballroom L1
- ▼ Crystal Ballroom L1
- ▼ Executive 08 L2
- ▼ Executive 09 L2
- ▼ Executive 10 L2

لوحات إرشادية
بأشكال ميسرة تتيح
للإشخاص ذوي
الإعاقة قراءتها،
وذلك لكافة طوابق
ومختلف مرافق
الفندق

المنامات المهيأة





كتابة أرقام الغرف
والمرافق الرئيسية
بطريقة برايل



توفير عدد من غرف
النوم المهيأة
لإستخدام الأشخاص
ذوي الإعاقة لا يقل
عددها عن (5%)
من العدد الكلي
للغرف ولا يقل العدد
عن غرفة واحدة
مهيأة كحد أدنى



وجود ممرات بين
الغرف بحجم كافي
لحركة الكراسي
المتحركة



يكون موقع المفتاح
التقليدي أو الممغنط
لباب غرفة النوم
المهياة على إرتفاع
مناسب لمستخدمي
الكراسي المتحركة
ويكون الباب عاملاً
على النظام
الهايبروليكي (ذاتي
الفتح والإغلاق)
وبعرض مناسب
لدخول الكرسي
المتحرك



يكون موقع العين
السحرية لباب غرفة
النوم المهيأة على
إرتفاع مناسب
لمستخدمي الكراسي
المتحركة وقصار
القامة



يجب أن تكون
الفراغات الداخلية
لغرف النوم تسمح
بحركة الكرسي
المتحرك و دورانه
داخل الغرفة وحول
السريـر، الأثاث
والتجهيزات
الموجودة مهياًة
وموزع بطريقة
مناسبة وبمتناول يد
الشخص ذي الإعاقة
على الكرسي
المتحرك



الوحدات الصحية
مهياً داخل الغرف
بدءً من الباب،
وصولاً إلى
التجهيزات المختلفة
داخلها من المقعد
والمغسلة والمقابض
الجانبية وحوض
الإستحمام



توفير منطقة ملاذ
آمن في كل طابق
في حالات الطوارئ
والإخلاء من
الحريق لمستخدمي
الكراسي المتحركة
ونظام إنذار صوتي
وضوئي للتنبيه عن
حالات الخطر
والطوارئ لكل من
الأشخاص
المكفوفين والصم



مرافق الفندق المختلفة





تهيئة مطاعم
وكافيتيريا الفندق
بحيث يكون إرتفاع
الطاولات مناسب
ومفرغة من
الأسفل، وأن يكون
موظف قاعة
الطعام مدرباً على
إتيكيت التواصل مع
الأشخاص ذوي
الإعاقة وفن تقديم
الطعام لهم



يجب أن يكون
البوفية بارتفاع
مناسب لمستخدمي
الكراسي المتحركة
وتوفير قائمة طعام
بأشكال ميسرة
للأشخاص ذوي
الإعاقة البصرية



صالات الحفلات
وقاعات
الاجتماعات مهياة
من خلال توفير
منحدرات داخلية
في حال وجود
مسرح أو فرق
منسوب (مرتفع أو
منخفض) داخل
القاعة ومساحات
تسمح بحركة
الكراسي المتحركة
والتفافها بين
الطاولات والكراسي



وحدات صحية
مهيئة موزعة على
مرافق الفندق



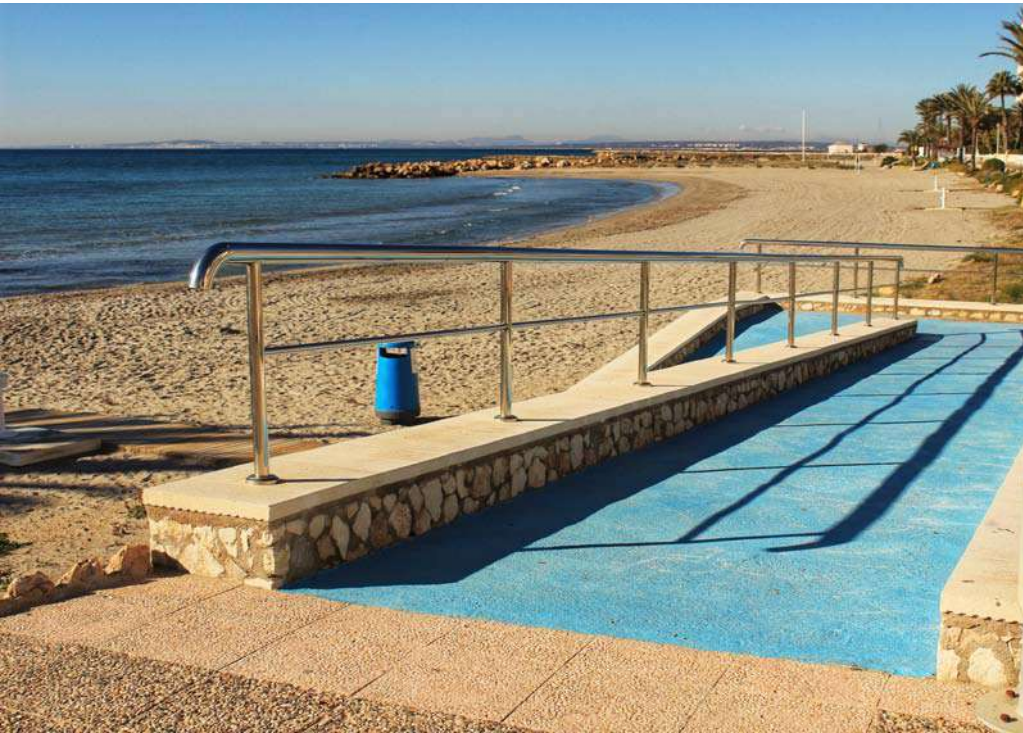
برك السباحة مهياة
(مسار وصول
آمن، غرف تبديل
الملابس وغرف
الإستحمام)، منقذو
السباحة مدربون
على طرق التواصل
الفعال مع
الأشخاص ذوي
الإعاقة وطرق
إنقاذهم



الصالات الرياضية
المهياة من حيث
توفير مسار
الوصول وبعض
الأجهزة والمعدات
الرياضية المهياة
للأشخاص ذوي
الإعاقة الحركية،
ومدربون رياضيون
مؤهلون وتم
تدريبهم على طرق
التواصل الفعال مع
الأشخاص ذوي
الإعاقة



الفراغات الخارجية
للفندق من حدائق
أو أماكن تنزه أو
ممرات أو أماكن
جلوس، يجب أن
تكون مهياة
ومزودة
بالمحدرات
الضرورية
لمستخدمي
الكراسي المتحركة،
وبالعلامات
الأرضية للأشخاص
المكفوفين لضمان
سهولة التنقل
بحرية وإستقلال



شواطئ عامة
مهياة ومزودة
بالمحدرات
الضرورية
لمستخدمي
الكراسي المتحركة،
لضمان سهولة
التنقل بحرية
واستقلال



مساعدة الشخص
للخروج من الفندق
وإيصاله إلى
سيارته أو واسطة
النقل التي
سيستقلها



لتوفير متطلبات إمكانية الوصول داخل الفندق يتم الرجوع لكودة متطلبات البناء للأشخاص ذوي الإعاقة الصادرة عام 2018

للحصول على نسخة من كودة متطلبات البناء للأشخاص ذوي الإعاقة أو من قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة رقم 20 لسنة 2017، ولمزيد من المعلومات والإيضاحات:

يمكن التواصل مع مديرية إمكانية الوصول في المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة عبر:

البريد الإلكتروني: info@hcd.gov.jo
الهاتف على الرقم: + 962 6 553 8610



المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة

هاتف: + 962 6 553 8610

فاكس: + 962 6 553 8243

www.hcd.gov.jo

info@hcd.gov.jo

HCDJordan 