



المجلس الأعلى لحقوق
الأشخاص ذوي الإعاقة
Higher Council for the Rights of
Persons with Disabilities (HCD)

متطلبات وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى المطاعم والمقاهي



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 داخل المطاعم والكافيتريات والمقاهي، فإن العدد المذكور يفوق ذلك، الأمر الذي يعني أن أخذ المتطلبات الخاصة بهذه الشريحة الواسعة بعين الاعتبار، سوف يكون له إنعكاس إيجابي على تنشيط إقتصاد المنشآت السياحية بما فيها المطاعم والكافيتريات والمقاهي في الأردن.

نسبة الأشخاص ذوي
الإعاقة في الأردن **11.2%**
من عدد السكان

15% من سكان العالم لديهم شكل من
أشكال الإعاقة

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

الأثاث
المهيأ

منصات
الرفع
المانلة

المساعد
المهيأ

علامات
الأبواب
الزجاجية

العلامات
الأرضية

دورات
المياه
المهيأة

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 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.

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 لفظاً.



المصطلحات المستخدمة

دورات المياه المهيئة: هي دورات المياه التي تتسع لدخول الكرسي المتحرك فيها ودورانه داخلها دون الإرتطام بشيء، وتكون فيها المغسلة منخفضة بمستوى الكرسي المتحرك، ومفرّغة من الأسفل ويثبت على جانبيها مقبضين معدنيين، وتكون فيها مقعدة الحمام بارتفاع مناسب يمكّن مستخدم الكرسي من الانتقال من كرسيه إليها بسهولة.

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 المرئية من الزجاج لتوفير الحماية وتقليل مخاطر الإصطدام بها.

العلامات الأرضية: علامات محسوسة بارزة متباينة لونياً تكون على شكل بلاطات أو أشرطة ذات ملمس محسوس تستخدم لتسهيل حركة الأشخاص المكفوفين وضعاف البصر.





المصطلحات المستخدمة

المساعد المهيأة: هي المصاعد التي يتوفر فيها مساحة كافية أمام المصعد تسمح بحركة الكرسي المتحرك، مع وجود لوحة تحكم منخفضة الارتفاع ومزودة بأزرار مطبوع عليها بطريقة برايل ومضاءة لضعاف البصر، ويتوفر فيها نظام صوتي للإعلام عن مستوى الطوابق، كما يجب أن تكون فتحة باب المصعد عريضة تتسع لمرور الكرسي المتحرك، كما أن عمق المصعد يجب أن يتسع للكرسي المتحرك، ولا بد من توفر متكات جانبية أفقية، وكذلك يجب توفير مرآة على الجدار الداخلي والمقابل لباب المصعد.



المصطلحات المستخدمة

منصات الرفع المائلة:

هي عبارة عن رافعة كهروميكانيكية يتم استخدامها لرفع الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية على الأدراج حيث يتم تركيبها على درابزين الدرج وتكون محاطة بمقابض للحماية من جميع الجوانب مع إمكانية فتحها على البسطات ويتم التحكم بها بواسطة أزرار للصعود والنزول.





المصطلحات المستخدمة

الأثاث المهيأ:

هو مختلف أنواع الأثاث (طاولات، كراسي، كاونترات،...) الذي يكون قابلاً للتحريك وتعديل إرتفاعاته بسهولة، وكذلك تكون الطاولات المهيأة مفرّغة من الأسفل، كما يشمل الكونترات المخصصة لخدمة الجمهور التي يجب أن تكون بإرتفاع يلائم متطلبات وصول الأشخاص قصار القامة ومستخدمي الكراسي المتحركة إليها.



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 المطعم





توفر المعلومات الخاصة
بالمطعم والكفتريريا
والمقهى والخدمات
المقدمة على الموقع
الإلكتروني بأشكال
ميسرة للأشخاص ذوي
الإعاقة بما فيها متطلبات
التهئية من خلال الموقع
الإلكتروني للمطعم أو
الكفتريريا أو المقهى

توفير البروشورات
والمطبوعات
الخاصة بالمطعم
أو الكافتيريا أو
المقهى بأشكال
ميسرة



الوصول الى المطعم





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



وجود منحدر آمن
وبميلان بسيط مزود
بدرزين يؤدي إلى
الباب الرئيسي
للمطعم أو الكفتيريا
أو المقهى.



توفير رافعة عمودية
أو مائلة أو مصعد
في حال وجود فرق
منسوب كبير بين
الرصيف ومدخل
المطعم أو الكفتيريا
أو المقهى



عرض الباب
الرئيسي مناسب
ويستوعب الكرسي
المتحرك بأريحية



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

الدخول الى المطعم





إشارات على
الأبواب الزجاجية
وعلامات أرضية
للأشخاص
المكفوفين وضعاف
البصر



موظف مؤهل
ومدرب على أصول
التواصل مع
الأشخاص ذوي
الإعاقة



دورات مياه مهياة
لمستخدمي الكراسي
المتحركة



جميع الفراغات
تكون موجودة في
نفس الطابق وعلى
مستوى واحد وفي
حال وجود تغير في
المستويات يتم
توفير منحدرات أو
رافعات عامودية أو
مائلة



مصاعد مهيأة في
حال وجود أكثر من
طابق



لوحات إرشادية
بأشكال ميسرة تتيح
للأشخاص ذوي
الإعاقة قراءتها،
وذلك للمرافق
الرئيسية في المطعم
أو الكافتيريا أو
المقهى



لا يقل عدد الطاولات
المهيأة لإستخدام
الأشخاص ذوي
الإعاقة عن (5%)
من العدد الكلي
للطاولات داخل
المطعم أو الكفتيريا
أو المقهى وأقلها
طاولة واحدة



تكون مواقع
الطاولات المهيأة
موزعة داخل المطعم
أو الكفتيريا أو
المقهى بحيث تتيح
حرية الاختيار
لموقع الجلوس



يكون إرتفاع
الطاولات مناسب
ومفرغة من الأسفل



يكون كاونتر الخدمة
الذاتية متصل في
المطعم أو الكفتيريا
أو المقهى وبارتفاع
مناسب لمستخدمي
الكراسي المتحركة
لتحريك صينية
الطعام ومتوفر
أمامه ممر بعرض
مناسب لحرية
الحركة



يتم توفير ما لا يقل
عن (25%) من
كافة أصناف الطعام
المعروضة على
كاونترات بإرتفاع
وعمق مناسبين
لمستخدمي الكراسي
المتحركة



توفير قائمة طعام
بأشكال ميسرة
(مكتوبة بطريقة
برايل أو أحرف
كبيرة) للأشخاص
ذوي الإعاقة
البصرية



يجب أن يكون
موظف قاعة الطعام
مدرباً على إتيكيت
التواصل مع
الأشخاص ذوي
الإعاقة وفن تقديم
الطعام لهم



الفراغات الخارجية
للمطعم أو الكفيتيريا
أو المقهى خاصة
أماكن الجلوس يجب
أن تكون مهيأة
ومزودة بالمنحدرات
الضرورية
لمستخدمي الكراسي
المتحركة،
وبالعلامات الأرضية
للأشخاص
المكفوفين لضمان
سهولة التنقل بحرية
وإستقلال



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



يهدى المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي
الإعاقة هذا العمل لروح الناشطة الراحلة
آية أغابي التي ساهمت في تعزيز
مفهوم وتطبيقات إمكانية الوصول في
الأردن ليكون بلدنا دامجاً ومستوعباً
للجميع.

لتوفير المتطلبات الخاصة بالتهئية داخل المطاعم أو الكفتيريا أو المقهى 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 