

متطلبات وصول الأشخاص ذوي الإعاقة الى المستشفيات والمرافق الصحية





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.

نسبة الأشخاص ذوي
الإعاقة في الأردن 11.2%
من عدد السكان

15% من سكان العالم لديهم
شكل من أشكال الإعاقة

السياحة العلاجية في الأردن تحظى بالمرتبة
الأولى في المنطقة، وتخدم أكثر من 250 ألف
مريض سنوياً و500 ألف مرافق

الأساس القانوني لحق الأشخاص ذوي الإعاقة في الوصول الى المرافق والخدمات الصحية.
المادة (23) من قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة رقم (20) لسنة (2017)

على وزارة الصحة تضمين متطلبات وصول الأشخاص ذوي الإعاقة للخدمات والبرامج الصحية والمعلومات الدوائية والغذائية في السياسات والاستراتيجيات والخطط والبرامج.

توفير الترتيبات التيسيرية المعقولة والأشكال الميسرة وإمكانية الوصول في المستشفيات والمراكز الطبية التابعة لها، والزام المستشفيات والمراكز الطبية غير الحكومية بتوفيرها، باعتبارها شرطاً من شروط منح الترخيص وتجديده.

تأهيل وتدريب الكوادر الطبية والفنية والإدارية العاملة في المستشفيات والمراكز الطبية على طرق ووسائل التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة.

توفير النشرات الدوائية والغذائية والصحية المتاحة للكافة بالأشكال الميسرة للأشخاص ذوي الإعاقة.

قائمة المصطلحات المستخدمة

إمكانية
الوصول

الترتيبات
التيسيرية
المعقولة

طريقة
برايل

حروف
الطباعة
الكبيرة

لغة
الإشارة

دورات
المياه
المهياة

الأشكال
الميسرة

علامات
الأبواب
الزجاجية

العلامات
الأرضية

المصاعد
المهياة

منصات
الرفع
المائلة

منصات
الرفع
العامودية

الأثاث
المهياة

التجهيزات
الطبية
المهياة

كراسي
الإخلاء
والطوارئ

سيارات
الإسعاف
المهياة

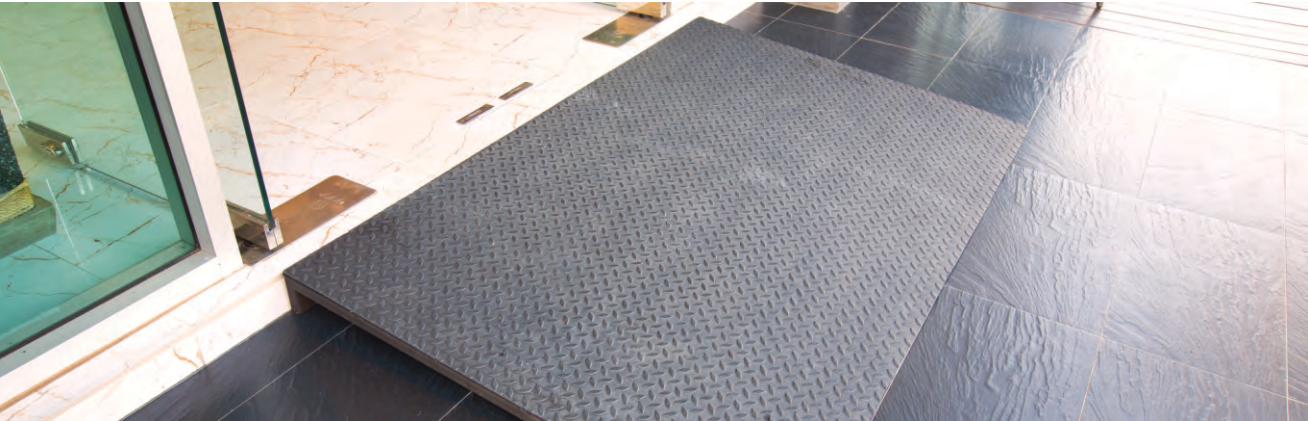
غرف تغير
الملابس
المهياة

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.

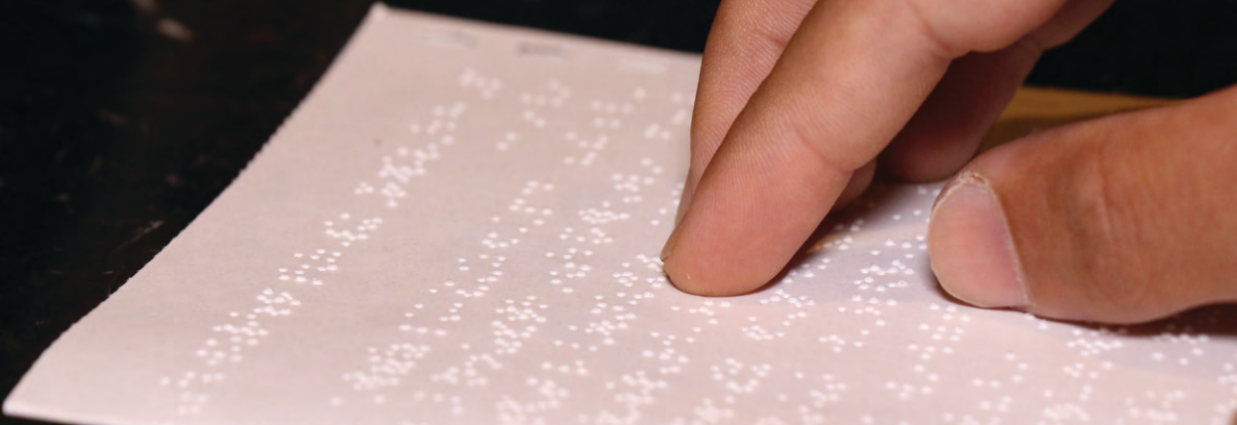
لغة الإشارة: هي اللغة التي يتواصل من خلالها الأشخاص الصم فيما بينهم ومع الآخرين وتتكون من مجموعة من حركات اليدين وتعايير الوجه والجسد للتعبير عن الأفكار والمواقف والمشاعر ضمن سياق زماني ومكاني محدد وهي لغة غير مكتوبة ولا منطوقة لفظاً.



المصطلحات المستخدمة

دورات المياه المهيأة: هي دورات المياه التي تتسع لدخول الكرسي المتحرك فيها ودورانه داخلها دون الارتطام بشيء، وتكون فيها المغسلة منخفضة بمستوى الكرسي المتحرك، ومفرغة من الأسفل ويثبت على جانبيها مقبضين معدنيين، وتكون فيها مقعدة الحمام بارتفاع مناسب يمكن استخدام 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 الاطلاع 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 متمايزة 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.





المصطلحات المستخدمة

المصاعد المهيأة: هي المصاعد التي تتوفر مساحة أمامها تسمح بحركة ومناورة الكرسي المتحرك مع وجود لوحة تحكم منخفضة ومزودة بأزرار تحكم مطبوع عليها بطريقة برايل ومضاءة لتمكين ضعاف البصر من رؤيتها، ويتوفر فيها نظام صوتي ناطق للإعلام عن مستوى الطوابق، كما يجب أن تكون فتحة باب المصعد عريضة بحيث تتسع لمرور الكرسي المتحرك، ويكون عمق المصعد يتسع للكرسي المتحرك، ولا بد من توفر متكئات جانبية أفقية ووجود مرآة على الجدار الداخلي للمصعد.



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

منصات الرفع العامودية:

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



المصطلحات المستخدمة

الأثاث المهيأ: هو مختلف أنواع الأثاث (طاولات، كراسي، كاونترات،....) الذي يكون قابلاً للتحريك وبارتفاعات تناسب مستخدمي الكراسي المتحركة وقصار القامة.

التجهيزات الطبية المهيأة: هي مختلف التجهيزات الطبية (أسرة الفحص، أسرة النوم، طاولات طعام المريض، خزائن الملابس،...) التي تكون قابلةً للتحريك وتعديل ارتفاعاتها بسهولة حسب الحاجة عند الاستعمال.

كراسي الإخلاء والطوارئ: هي كراسي يدوية ذات عجلات متحركة مخصصة لنقل المرضى من ذوي الإعاقة الحركية على الأدرج في حالات الإخلاء والطوارئ.





المصطلحات المستخدمة

سيارات الإسعاف المهيأة: هي السيارات المجهزة لنقل المرضى من الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية من خلال توفير رافعة للكرسي المتحرك.

غرف تبديل الملابس المهيأة: هي حجيرات مخصصة لتبديل الملابس بأبعاد مناسبة لدخول كرسي متحرك تضم مقعد قابل للطي مثبت على الجدار منعاً لإعاقة حركة الكرسي المتحرك مع توفير متكآت داخلها.

مبادئ النفاذ الى المواقع الإلكترونية

تهيئة الموقع الإلكتروني الخاص بالمرفق الصحي 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





مرحلة اختيار المستشفى أو المرفق الصحي

توفر المعلومات الخاصة
بالمستشفى أو المرفق الصحي
بأشكال ميسرة للأشخاص ذوي
الإعاقة، وتوفير البروشورات
والمطبوعات الخاصة بالمستشفى أو
المرفق الصحي بما في ذلك الاجراءات
الإدارية والطبية بأشكال ميسرة.



مرحلة الوصول الى مبنى المستشفى
أو المرفق الصحي





توفر مواقف خاصة
لمركبات الأشخاص
ذوي الإعاقة قريبة من
مدخل المستشفى، كما
يجب أن يكون موظف
خدمة الاصطفاف
للسيارات مدرب على
إتيكيت التواصل الفعال
مع الأشخاص ذوي
الإعاقة.



وجود منحدر آمن
وبميلان بسيط مزود
بدرابزين يؤدي إلى الباب
الرئيسي لمبنى
المستشفى أو المرفق
الصحي.



توفير رافعة عمودية في
حال وجود فرق منسوب
في الإرتفاع يزيد عن المتر
بين الرصيف ومدخل
مبنى المستشفى أو
المرفق الصحي.



عرض الباب الرئيسي
مناسب ويستوعب
الكرسي المتحرك
بأريحية ويفضل أن لا
يكون باب دوار.



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



مرحلة الدخول الى مبنى المستشفى
أو المرفق الصحي



إشارات على الأبواب
الزجاجية وعلامات
أرضية للأشخاص
المكفوفين وضعاف
البصر.



كاونترات الاستقبال
بارتفاعات متباينة
لخدمة المرضى من
مستخدمي الكراسي
المتحركة وقصار القامة.



موظف استقبال مؤهل
ومدرب على إتيكيت
التواصل الفعال مع
الأشخاص ذوي الإعاقة
ويجيد لغة الإشارة.



منطقتي الاستقبال
والانتظار توفر المساحة
المناسبة للحركة
والانتظار لمستخدمي
الكراسي المتحركة.

التسجيل و الدخال
Registration & Admission



المحاسبة
Cashiers



الشؤون المالية للمرضى
Patient Financial Services



لوحات إرشادية بأشكال
ميسرة تتيح للأشخاص
ذوي الإعاقة قراءتها،
للاستدلال على المرافق
الرئيسية في مبنى
المستشفى أو المرفق
الصحي.



مصاعد مهياة
(وفق التعريف الوارد في
بداية الدليل.)



دورات مياه مهياة
(وفق التعريف الوارد في
بداية الدليل.)

العيادات الخارجية في المستشفى
أو المرفق الصحي

مدخل العيادات
Clinic entrance





موقع العيادات
الخارجية قريب من
المدخل الرئيسي
للمستشفى وسهل
الوصول للأشخاص
ذوي الإعاقة.



أطباء وممرضين مدربين
على إتيكيت التواصل
الفعال مع الأشخاص
ذوي الإعاقة.



أسرة الفحص في
العيادات مهيئة (قابلة
لتعديل ارتفاعاتها)
لمستخدمي الكراسي
المتحركة.



توفير دورة مياه واحدة
على الأقل مهيأة، واحدة
للذكور وواحدة للإناث.



الإسعاف والطوارئ في المستشفى
أو المرفق الصحي



توفير موقف سيارات
خاص لمركبات
الأشخاص ذوي الإعاقة
ملاصق لمدخل
الطوارئ.



توفير سيارات إسعاف
مهيئة لنقل المرضى من
ذوي مختلف الإعاقات.



يكون كاوتير الاستقبال
في غرف الطوارئ وكاوتير
التمريض بارتفاعات
متفاوتة لخدمة المرضى
من مستخدمي الكراسي
المتحركة.



دورة مياه مهيأة، واحدة
للذكور وأخرى للإناث.

غرف إقامة المرضى





توفير المتطلبات اللازمة
لتمكين المرضى ذوي
الإعاقة من استخدام
كافة تجهيزات ومرافق
غرف الإقامة بشكل
ميسور ومستقل بما في
ذلك دورات المياه وأزوار
التحكم بالسرير.



تأمين مساحة لدوران
الكرسي المتحرك داخل
غرف المرضى قريبة من
المدخل.



توفير مقابض إمساك
على الجانبين في جميع
الممرات المستخدمة
من المرضى.



أرقام الغرف تكون
مكتوبة بحروف طباعة
كبيرة وطريقة برايل.



الكادر التمريضي
واللوجستي في طوابق
غرف المرضى مدرب
على إتيكيت التواصل
الفعال مع الأشخاص
ذوي الإعاقة.



توفير أسرة مهيأة قابلة
للارتفاع والانخفاض
بحيث تتناسب مع
مستخدمي الكراسي
المتحركة وقصار القامة.



تكون المحطات
والكاونترات التمريضية
في مكان سهل الوصول
للأشخاص ذوي الإعاقة.



كادر الممرضين
والصيادلة والإداريين
مدربين على إتيكيت
التواصل الفعال مع
الأشخاص ذوي الإعاقة.



علاقة الملابس تكون
بارتفاعين لمستخدمي
الكراسي المتحركة
وقصار القامة
والأشخاص ذوو الإعاقة
الحركية من مستخدمي
المعينات الحركية.



توفير خزانة بارتفاع
مناسب لاستخدام
الأشخاص ذوي الإعاقة
الحركية وقصار القامة.

الصيديات والمحطات/الكاونترات التمريضية والإدارية في طوابق غرف المرضى





يكون كل من كاونتر
الخدمة في المحطة
التمريضية والصيدلية
بارتفاعين، أحدهما عال
والآخر منخفض للتواصل
مع مستخدمي الكراسي
المتحركة وقصار القامة.

غرف الأشعة والمختبرات وأماكن العلاج الطبيعي والوظيفي





تكون المراكز المختصة
للأشعة والعلاج الطبيعي
والوظيفي مهياة داخل
المستشفى، بما في ذلك
الكادر المدرب على
إتيكيت التواصل الفعال
مع الأشخاص ذوي
الإعاقة.



توفير غرفة تبديل
الملابس مجاورة لغرف
الأشعة والمختبرات
وأماكن العلاج الطبيعي
والوظيفي بحيث تكون
مهيئة لإستخدام
الأشخاص ذوي
الإعاقات المختلفة.



جميع الخدمات الطبية
(المختبر، الأشعة،
الصيدلانية...) تكون في
موقع سهل الوصول إليها
على مستوى واحد
وقريبة من بعضها
البعض.

A close-up photograph of an elderly person's hands and arms as they use a silver metal walker. The person is wearing a light blue hospital gown and a white identification band on their left wrist. Their skin is aged and has some freckles. The walker has green foam grips on the handles. The background is a blurred hospital room.

متطلبات عامة تتوفر في كافة أجزاء
المستشفى أو المرفق الصحي



توفير نظام مراقبة مرئي
ومسموع داخل وحدات
الأشعة والعلاج الطبيعي
والوظيفي مع ضرورة
أخذ الموافقة الحرة
المستنيرة للشخص
المعني بإمكانية التصوير
والتسجيل.



كافة الخدمات
(محلات، صراف آلي،
كفتيريا) تكون في موقع
سهل الوصول إليها.



الممرات في كامل طوابق
المستشفى عريضة
لخدمة كافة
المستخدمين (أسرة
المرضى، مستخدمى
الكراسي المتحركة،
المرضى والمراجعين
الآخرين).



توفير مشرب واحد مهياً
على الأقل عند الفراغات
الرئيسية (العيادات،
الطوارئ، المدخل،
أجنحة المرضى،
الخدمات الطبية
والخدمات الإدارية).

الخدمات الإدارية داخل المستشفى أو المرفق الصحي





غرف الانتظار في قسم
الطوارئ وطوابق
المرضى والعيادات
الخارجية مهياة
لاستخدام الأشخاص
ذوي الإعاقة من حيث
المداخل والمخارج
وارتفاع الأثاث وتوزيعه.



الكفتيريا مهيأة من حيث
ارتفاع الطاولات
وتوزيعها ضمن المكان،
وتكون مفرغة من
الأسفل.



المكاتب الإدارية مهيأة
من حيث عرض
الممرات والأبواب.



مكاتب أو كاونترات
الادخال مهياة من حيث
تعدد الارتفاع للتواصل
مع الأشخاص ذوي
الإعاقة من مستخدمي
الكراسي المتحركة
وقصار القامة.



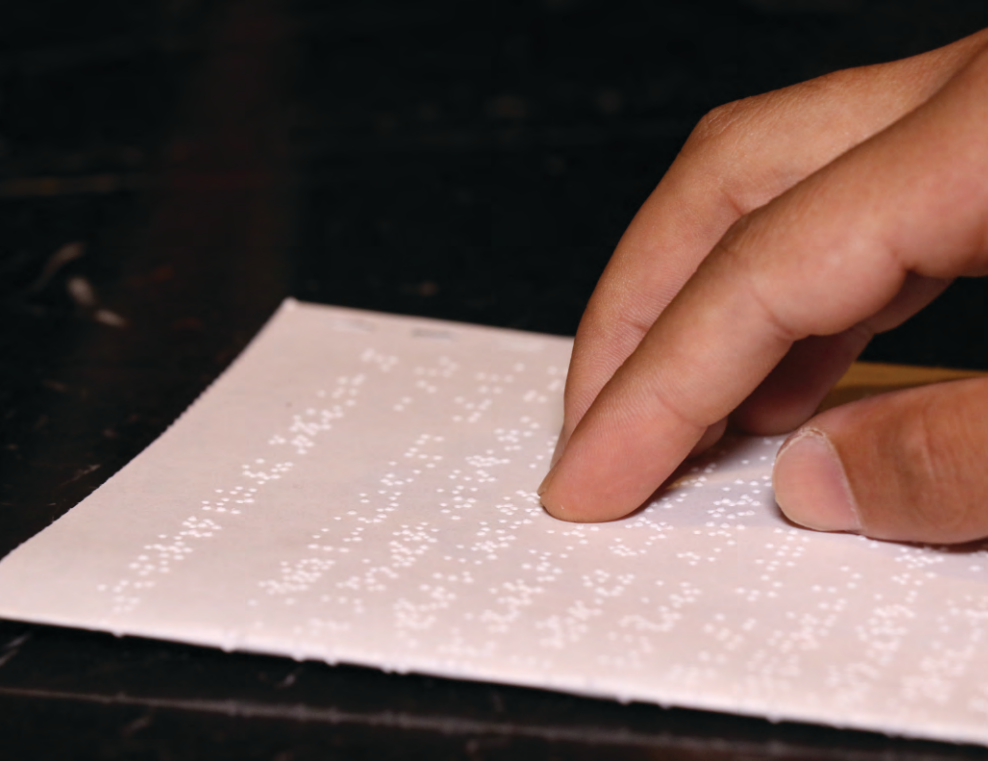
الفراغات الخارجية في
المستشفى (إن وجدت)
خاصة أماكن الجلوس
يجب أن تكون مهيأة
ومزودة بالمنحدرات
الضرورية لمستخدمي
الكراسي المتحركة بين
داخل وخارج المبنى،
وبالعلامات الأرضية
للأشخاص المكفوفين.

الخروج من المستشفى أو المرفق الصحي





مساعدة الشخص
للخروج من المستشفى
وإيصاله إلى سيارته أو
واسطة النقل التي
سيستقلها، بالطريقة
التي يختارها ويفضلها
الشخص ذو الإعاقة.



تزويد المريض ذو
الإعاقة بكافة المعلومات
والبيانات الضرورية حال
خروجه من المستشفى
بالأشكال الميسرة، ووفقاً
لقانون حقوق
الأشخاص ذوي الإعاقة
رقم 20 لسنة 2017.



لمزيد من المعلومات حول متطلبات إمكانية الوصول والترتيبات التيسيرية والأشكال الميسرة اللازمة لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من استخدام المرافق والخدمات الصحية المختلفة بشكل فعال، يرجى الرجوع لكودة متطلبات البناء للأشخاص ذوي الإعاقة الصادرة عام 2018.

للحصول على نسخة من الكودة أو من قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة رقم 20 لسنة 2017، يمكن التواصل مع مديرية الوصول والتصميم الشامل 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



