**متطلبات وصول الأشخاص ذوي الإعاقة الى الخدمات الفندقية**

**معلومات يجب معرفتها:**

تبلغ نسبة الأشخاص ذوي الإعاقة من إجمالي عدد سكان الأردن وفقا 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 ايجابي على تنشيط السياحة بشكل عام والمردود الإقتصادي على المنشآت السياحية بما فيها الفنادق في الأردن، **خاصة وأن سوق سياحة الأشخاص ذوي الإعاقة يعد سوقا متناميا على مستوى واسع حيث تشير التقديرات العالمية إلى أن حصة هذا السوق تمثل دخلاً يصل الى ما يعادل 117 مليار دولار سنوياً.**

**سياحة الأشخاص ذوي الإعاقة تشكل حول العالم**

**10 % من إجمالي الحركة السياحية العالمية**

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

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

**قائمة المصطلحات المستخدمة**

* إمكانية الوصول
* الترتيبات التيسيرية المعقولة
* الأشكال الميسرة
* طريقة بريل
* حروف الطباعة الكبيرة
* لغة الإشارة
* دورات المياه المهيأة
* العلامات الأرضية
* علامات الأبواب الزجاجية
* المصاعد المهيأة:
* منصات الرفع العمودية
* منصات الرفع المائلة
* الأثاث المهيأ
* برك السباحة المهيأة
* الصالات الرياضية 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 معينةً ويتم كتابتها باستخدام أدوات وأجهزة وطابعات خاصة وتقرأ

من خلال لمسها بأطراف الأصابع.

**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 زماني ومكاني

محدد وهي لغة غير مكتوبة ولا منطوقة لفظا.

**دورات المياه المهيأة:** 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.

**علامات الأبواب الزجاجية:** علامات توضيحية يتم وضعها على الواجهات والأبواب الزجاجية الشفافة وتكون على

160 ) سم من مستوى منسوب الأرضية – 100 ) سم والثاني ( 140 – شكل خطين متوازيين الأول بارتفاع ( 85

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، لها شكلين: الأول دوائر أو نقاط تحذيرية تفيد احتمالية

وجود خطر، والثاني خطوط طولية تفيد باتجاه السير.

**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 الاماكن التي لا يمكن تركيب مصعد فيها.

**منصات الرفع المائلة:** هي عبارة عن رافعة كهروميكانيكية يتم استخدامها لرفع الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية

على الادراج حيث يتم تركيبها على درابزين الدرج وتكون محاطة بمقابض للحماية .

**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 مستخدمي العكازات.

**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 متمايز 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 متمايزة بصرياً مع المحيط المجاور - فتحات التصريف صغيرة لكي لا تعلق فيها عجلات الكرسي المتحرك أو العصا البيضاء -

التشطيبات المستخدمة سواءً كانت حافات أو مساحات مانعة للانزلاق - جدران البركة وأرضياتها لونها فاتح لأغراض السلامة – العلامات الدالة على عمق البركة (ضحلة أو عميقة)، ألوانها متمايزة 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.

**الصالات الرياضية المهيأة:** 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 مهيأة 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**

تضمين 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 الألكتروني 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: <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>

المبادئ التوجيهية للنفاذ إلى محتوى الويب WCAG V2.0 النسخة العربية: [http://www.alecso.org/wcag2.0 /](http://www.alecso.org/wcag2.0%20%20%20%20%20%20/)

**الاختيار 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 الاصطفاف 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 والاستقبال 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 الاستقبال (Reception) بارتفاع منخفض لتمكين قصار القامة والأشخاص ذوي الإعاقة من**

**مستخدمي الكراسي المتحركة من التواصل البصري مع موظف الاستقبال خلف الكاونتر**

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

**مصاعد مهيأة**

**دورات مياه مهيأة لمستخدمي الكراسي المتحركة**

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

**المنامات المهيأة**

**كتابة أرقام الغرف والمرافق الرئيسية بطريقة برايل**

**توفير عدد من غرف النوم المهيأة لاستخدام 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 المهيأة على ارتفاع مناسب لمستخدمي الكراسي المتحركة ويكون الباب عاملا على النظام الهايدروليكي (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 السرير، الأثاث والتجهيزات الموجودة مهيأة وموزع بطريقة مناسبة وبمتناول يد الشخص ذي الإعاقة على الكرسي المتحرك**

**الوحدات الصحية مهيأة داخل الغرف بدءً من الباب، وصولاً إلى التجهيزات المختلفة داخلها من المقعد والمغسلة والمقابض**

**الجانبية وحوض الاستحمام**

**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 وكافتيريا الفندق بحيث يكون ارتفاع 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 مهيأة 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 مهيأة موزعة على مرافق الفندق**

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

**الصالات الرياضية المهيأة من حيث توفير مسار الوصول وبعض الأجهزة والمعدات الرياضية المهيأة 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 مهيأة ومزودة بالمنحدرات**

**الضرورية لمستخدمي الكراسي المتحركة، وبالعلامات الأرضية للأشخاص المكفوفين لضمان سهولة التنقل بحرية واستقلال**

**شواطئ عامة مهيأة ومزودة بالمنحدرات 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 الرقم962 6 553 8610+**