

الإمارات العربية المتحدة  
وزارة تنمية المجتمع

# معايير جودة خدمات أصحاب الهمم في المؤسسات الحكومية والخاصة

2016



## فهرس المحتويات

5	مقدمة
11	معاير تقديم الخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة استناداً إلى القوانين وأفضل الممارسات المعاصرة
13	الوحدة الأولى: الأشخاص ذوو الإعاقة: أوهام وحقائق
19	الوحدة الثانية: الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة
23	الوحدة الثالثة: معايير إمكانية الوصول، والتصميم الشامل، وإزالة الحواجز
31	الوحدة الرابعة: معايير الوصول إلى العملاء ذوي الإعاقة، والتواصل معهم، وتقديم الخدمات ذات الجودة لهم
41	الوحدة الخامسة: معايير المرافق العامة، والمسكن، ووسائط النقل
63	الوحدة السادسة: معايير خدمات التوظيف، والخدمات التعليمية والصحية والترويحية، والخدمات طويلة الأجل
73	الوحدة السابعة: معيار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
77	ملحق: مصادر معلومات دولية مفيدة
80	المراجع ومصادر المعلومات
82	معجم المصطلحات



## مقدمة

مع زيادة الاهتمام بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، الذي تعكسه، على سبيل المثال لا الحصر، الاتفاقية الدولية لحماية وتعزيز حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة التي أقرت عام 2006، أصبح ضرورياً ضمان حقوق هؤلاء الأشخاص في خدمات مناسبة. ويقدم هذا الدليل معايير تقديم خدمات ذات جودة للأشخاص ذوي الإعاقة. وما الالتزام بهذه المعايير حيثما كان ذلك ممكناً إلا مرآة تعكس احترام الإنسان وحقوقه، والرفق والتحضر، والذوق الرفيع والحس المرهف، وحسن الخلق.

## معايير سهولة الوصول وإمكانية الاستخدام

إن معيار سهولة الوصول والاستخدام وإزالة الحواجز والمعوقات، ومفهوم التصميم العام (التصميم للجميع) المرتبط به هما الموجه الأساس لكافة معايير جودة خدمات الأشخاص ذوي الإعاقة. ويتطلب هذان المعياران وضع قوانين ولوائح تحدد معنى وتطبيقات إمكانية الوصول وآلية إنفاذها. والهدف الأسى من هذا هو تمكين جميع الناس من الاستفادة من الخدمات وذلك عن طريق وضع وتنفيذ معايير تهيئ الفرص لتحقيق إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى السلع والخدمات والمرافق والعمل والمباني والمنشآت والأماكن الأخرى. ويتطلب هذان المعياران من الأفراد والمنظمات تحديد وإزالة الحواجز التي تعترض الأشخاص ذوي الإعاقة في الحياة اليومية. فالحواجز تجعل الناس ذوي الإعاقة غير قادرين على المشاركة في الأنشطة التي يعتبرها معظمنا أمراً مفروغاً منه. وبما أن التعديلات والتكيفات الواجب توافرها في المرافق العامة إنما هي تطبيقات بشكل أو آخر لمعايير سهولة الوصول والاستخدام ومبادئ التصميم العام وما يرتبط بهما من حاجة لإزالة الحواجز والمعوقات، فإن الوجدتين الرابعة والخامسة في هذا الدليل اللتين توضحان المواصفات والتسهيلات اللازمة لتقديم خدمات متساوية وعادلة للأشخاص ذوي الإعاقة هما أهم وحدتين في هذا الدليل ويجب الرجوع إلى المبادئ والإجراءات المشمولة فيهما عند التفكير بتصميم أو تعديل مختلف المرافق. ولكن تجنباً للتكرار فقد تمت الإشارة في الوجدات الأخرى في الدليل إلى ذلك إذ ليس هناك حاجة لإعادة التأكيد في كل وحدة على التسهيلات المكانية من مثل المنحدرات، والأبواب والمداخل والمخارج المريحة، والممرات الواسعة والخالية من الحواجز، والمواقف القابلة للوصول والاستخدام، وغيرها.

وجوهر معيار الوصول هو أن تكون المباني التي تقدم فيها خدمات للأفراد في المجتمع قابلة للوصول الميسر والأمن. ويعني ذلك أن تلتزم المنشآت الجديدة بمعايير كودات أو شروط البناء القابل للوصول بسهولة وسلامة. أما المرافق القائمة فإن عليها إزالة الحواجز المعمارية الموجودة فيها عندما يكون ذلك أمراً قابلاً للتحقيق أي عندما تكون إزالة الحواجز عملية قابلة للتنفيذ بسهولة وبتكاليف معقولة. وعندما تكون إزالة الحواجز غير قابلة للتحقيق بسهولة، فباستطاعة المرفق أن يجعل خدماته متاحة للجميع من خلال أساليب بديلة إذا كان ذلك أمراً ممكناً.

أما مفهوم التصميم العام فقد انبثق تاريخياً عن معيار القابلية للوصول والذي يسعى لتلبية احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة. لكن التصميم الشامل أصبح بمرور الزمن يستهدف إفادة جميع الناس. ويقصد بالتصميم الشامل تصميم المنتجات والمساحات في المرافق بحيث يتمكن أكثر الناس من استخدامها بأمان بغض النظر عن أعمارهم أو قدراتهم. وفي الوقت الراهن، أصبحت مفاهيم ومبادئ التصميم العام أكثر اتساعاً من أي وقت مضى فهي تغطي مختلف المنتجات من أدوات المطبخ إلى الهواتف الذكية. وهي قابلة للتطبيق على تصميم المباني العامة والتجارية وعلى المباني السكنية. وهي أيضاً قابلة للتطبيق في التخطيط العمراني والنقل العام. وبكلمات موجزة فالصميم العام يستند أساساً إلى حقيقة مفادها وجود تنوع بين الناس سواء من حيث القدرات الجسمية أو العقلية أو غيرها.

## عملية إعداد هذا الدليل

لم تكن عملية إعداد هذه الدليل عملية سهلة أبداً، إذ تطلب هذا العمل جملة معقدة ومكثفة من الأنشطة والخطوات. فقد كان الهدف أن يعكس هذا الدليل معايير واقعية ولكن متطورة. ولكي تتفق المعايير مع أفضل الممارسات العالمية، تمت الاستعانة بعدد كبير من التقارير، والكتب، والمقالات، والوثائق المطبوعة والالكترونية ذات العلاقة. كما تم القيام بزيارات استطلاعية عديدة لمرافق ومزوّدي خدمات مختلفين في الولايات المتحدة الأمريكية. ومن هذه المرافق مراكز تسوق، وجامعات ومدارس، وحدائق، ومطاعم، ومكتبات، ومتاحف، وشركات. كما تمت ملاحظة وسائل النقل والاستفسار والحصول على مزيد من المعلومات عنها بطرق مختلفة مثل الاطلاع على محتويات المواقع الالكترونية، والمطويات، وغير ذلك. إضافة إلى ما سبق، فقد تم إجراء مناقشات مع عدد من الأشخاص المهتمين بهذه القضايا وبعضهم أساتذة جامعات وبعضهم الأخرى مقدمي خدمات. وقد كانت الفروق الثقافية والقانونية نصب العين على الدوام بحيث تكون المعايير التي يشتمل عليها هذا الدليل ملائمة للثقافة والبيئات وأنماط الحياة العربية. فخبرة واضع هذا الدليل في مجال العمل مع الأشخاص ذوي الإعاقة في الدول العربية والتي تمتد لحوالي ثلاثين عاماً مكنته من إجراء مقارنات وتكييفات يرجى أن تكون من مصادر قوية وملاءمة هذا الدليل وشموليته.

## فلسفة الدليل

يستند هذا الدليل إلى قناعة بأن الأشخاص ذوي الإعاقة يستحقون نفس جودة الحياة التي يتمتع بها الأشخاص غير ذوي الإعاقة، لذا يجب على الدول تذييل العقبات التي تحول دون إمكانية الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة. وتوسيع المجتمعات في الوقت الحاضر جاهدة لجعل المدارس وأماكن العمل وجميع المرافق العامة الأخرى أماكن مفتوحة ومتاحة للجميع. وما الالتزام بالمعايير التي يشملها الدليل إلا مرآة تعكس احترام الإنسان وحقوقه، والعدالة الاجتماعية وتساوي الفرص، والرقى والتحضر، والذوق الرفيع والحس المرهف، وحسن الخلق.

كما أن الدليل بني على افتراض مفاده أن الاتجاهات ربما تكون الحواجز الأكثر صعوبة لأن من الصعب تغيير طريقة تفكير الناس أو تصرفاتهم. فبعض الناس لا يعرفون كيف يتواصلون مع الأشخاص الذين لديهم إعاقات. وبعض الناس قد يسيئون إلى الأشخاص ذوي الإعاقة من خلال طريقة تقديم المساعدة لهم، أو من خلال تجاهلهم أو حتى تجنبهم تماماً. وقد تنشأ حواجز معمارية أو فيزيائية عن تصميم المباني مثل الدرج، والمداخل، وعرض الممرات وحتى تخطيط الغرف. ويمكن للحواجز المرتبطة بالمعلومات والاتصالات أن تجعل من الصعب على الناس استقبال المعلومات أو نقلها. فاستخدام لغة غير واضحة أو سهلة الفهم، على سبيل المثال، يمكن أن تتسبب في صعوبات للجميع وخاصة الأشخاص ضعاف البصر. وبالمثل، فإن عدم توفر التكنولوجيا المكيفة أو المساعدة قد يمنع الناس من الوصول إلى المعلومات. ويمكن للسياسات والممارسات والإجراءات أن تفرض حواجز تنظيمية تعمل على تقييد الأشخاص ذوي الإعاقة أو حتى عزلهم عن بقية الناس.

## الجهات المقدّمة للخدمات التي يستهدفها الدليل

الجهات التي يستهدفها هذا الدليل فئتان رئيسيتان هما:

الجهة الأولى: هي المؤسسات أو المراكز التي تقدم خدمات التربية الخاصة والخدمات المساندة للأشخاص ذوي الإعاقة من مختلف الفئات العمرية وفئات الإعاقة. وتنطبق المعايير التي يشملها الدليل على المؤسسات الحكومية والخاصة سواء بسواء. الجهة الثانية: وهي جهة عريضة جداً حيث أنها تشمل كل المؤسسات أو الدوائر أو المرافق التي تقدم خدمات للجمهور. ومن الأمثلة على هذه الجهات على سبيل المثال لا الحصر: الدوائر والمؤسسات الحكومية، والمدارس والجامعات الحكومية، والمستشفيات الحكومية، والنقل العام، والمطاعم، والحدائق العامة والمتنزهات، والمتاحف، والمكتبات العامة.

## رصد وتقييم مدى تقييد الجهات التي يستهدفها الدليل بالمعايير الواردة فيه

تم تصميم أداتين لرصد وتقييم مدى تقييد الجهات المعنية بالمعايير الواردة في الدليل. وبما أن الأداتين تهدفان إلى تقييم جودة الخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة، فإن التركيز ينصب على البعد الكيفي ولكن دون اغفال البعد الكمي. وتوخياً للشفافية والعدالة، يتم تكليف مجموعة من الأشخاص بعملية الرصد والتقييم يتم اختيارهم بناء على طبيعة الخدمة التي تقدمها المنشأة المستهدفة في عملية الرصد والتقييم. ويكون ممثل إدارة رعاية وتأهيل ذوي الإعاقة مقررراً، ويشارك ممثل أو مندوب عن الدائرة أو المؤسسة المخولة بموجب القانون بترخيص ومتابعة هذا النوع من المنشآت، وخبير أو أكثر في مجال التربية الخاصة، وخبير في ضبط الجودة على أن لا يكون أي منهم مالكاً للمنشأة أو موظفاً فيها أو استشارياً لها أو ذا مصلحة ما فيها. ويفترض أن يكون جل التقرير الختامي ثرياً ويبرز الجوانب التي تحتاج إلى تحسين في المنشأة. ويمكن احتساب درجات بناء على الاستجابات المحققة لل فقرات في كل من الأداتين على مستوى المعيار الواحد وعلى مستوى الأداة ككل. ويمكن تحويل تلك الدرجات إلى رسوم وأشكال بيانية لتلخيص البيانات وعرضها بصرياً (لمزيد من المعلومات انظر أدوات الكشف عن جودة الخدمات).

## كيفية استخدام هذا الدليل

قضية بالغة الأهمية ينبغي توضيحها هي كيفية استخدام هذا الدليل. وفي هذا السياق يجب التنويه بداية إلى أن الدليل يتألف من جزئين، الجزء الأول "معايير تقديم الخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة استناداً إلى القوانين وأفضل الممارسات المعاصرة"، والجزء الثاني "أدوات الكشف عن نوعية الخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة". ويتوخى الجزء الأول التعريف بالمعايير المتبناة حالياً في معظم الدول المتقدمة إزاء تقديم الخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة ويشكل الخلفية القانونية والفلسفية والأخلاقية لخدمة ورعاية الأشخاص ذوي الإعاقة في المجتمعات المعاصرة. أما الجزء الثاني فهو يقدم أداتين شاملتين للكشف عن الامتثال لمعايير الخدمة تشكل في مجملها قائمة مرجعية للتقييم تمت صياغتها على شكل فقرات يمكن تقديم إجابات موضوعية نوعاً ما لها. وقد بنيت هاتان الأداتان لتكونا ملائمتين وفعاليتين في مسح المؤسسات لتقييم مدى مراعاتها لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في الكرامة، والاستقلالية، والدمج، وتكافؤ الفرص عند تقديم الخدمات لهم.

وينبغي التأكيد على أنه لا توجد معايير موحدة صارمة يجب على الجميع الالتزام بها حرفياً. والمبدأ العام الذي تعتمده دول العالم المتقدمة يقضي بوضع معايير وتعليمات وموجهات عامة ولكن مع إضفاء المرونة الكافية بخصوص آليات التنفيذ. فالقوانين واللوائح تقدم موجهات عامة، ويترك لكل مرفق تحديد الآلية التي سيقوم باتباعها للالتزام بروح هذه القوانين واللوائح. فلا يتوقع من القوانين واللوائح أن تضع النقاط على الحروف بشأن كل قضية من القضايا المرتبطة بتقديم الخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة لأن كل مرفق ومزود خدمات مختلف عن غيره سواء من حيث طبيعة الخدمة التي يقدمها أو من حيث طريقة تقديمه لهذه الخدمة أو خصائص العملاء الذين يخدمهم. والأشخاص ذوو الإعاقات ليسوا فئة متجانسة بل ثمة فروق كبيرة بينهم حتى لو تشابهت حالة الإعاقة لديهم. ولذلك فإن تفهم احتياجاتهم والاستماع لهم خطوة أولى مهمة نحو توفير الخدمات الآمنة وسهلة المنال لهم.

ما يعنيه هذا هو أن وزارة تنمية المجتمع ممثلة بإدارة رعاية وتأهيل ذوي الإعاقة. منها أن تقوم بدور الميسر لإحداث تغيير في المجتمع ليصبح مجتمعاً للجميع بمن فهم الأشخاص ذوي الإعاقة. فهؤلاء الأشخاص يحتاجون كغيرهم من الأشخاص للخدمات وهذه الخدمات يجب تقديمها بطريقة تحترم خصائصهم، وتلبي احتياجاتهم، وتحفظ كرامتهم. ولا يتوقع بحال من الأحوال أن تقوم وزارة الشؤون الاجتماعية بفرض هذه المعايير أو أن تقوم بهذا الدور بمفردها بل هي بحاجة للتمكين من خلال علاقات مهنية تشاركية مع مختلف الجهات المؤثرة في المجتمع وبخاصة الجهات التي توكل إليها مسؤولية إصدار التعليمات واللوائح ووضع آليات عملية لمتابعة تنفيذها واتخاذ إجراءات مناسبة لضمان الالتزام بها وتنفيذها. فالمعايير تشمل كافة المرافق العامة ومزودي الخدمات وهي ليست مقتصرة على مؤسسات تأهيل ذوي الإعاقات أو تعليمهم أو رعايتهم.

وعلى وجه التحديد، ينتظر من وزارة تنمية المجتمع أن تتعاون مع الجهات التي ترى أنها الأكثر قدرة على دعم المعايير التي يتضمنها هذا الدليل لضمان وصول محتواه إلى مؤسسات المجتمع وأفراده. ويمكن تحقيق هذا الهدف بأساليب متنوعة جداً مثل: الندوات، والمنشورات المطبوعة والالكترونية، وتصميم وتنفيذ موقع الكتروني خاص بهذا الدليل يتم من خلاله توضيح محتوياته والإجابة عن الاستفسارات بشأنه. ولمزيد من الفائدة حول المعايير المتضمنة في هذا الدليل، يمكن للجهات الحكومية وغير الحكومية أيضاً الاطلاع على الأدلة التي أعدتها مؤسسات ومراكز مختلفة حول العالم والملحق (1) يقدم أمثلة مفيدة بهذا الخصوص.

كما ينبغي التأكيد على أن هذه العملية عملية طويلة المدى إذ أن التغيير الذي ينشده هذا الدليل سيستغرق سنوات وسنوات وليس شهوراً وأسابيع. فالحواجز التي يجب العمل على إزالتها لم تنشأ بين يوم وليلة. لكن البدء بهذه العملية يجب أن يكون فوراً ويقترح وضع خطط مصممة جيداً للانتقال تدريجياً من التحديات السهلة إلى التحديات الأكثر تعقيداً. فليس من الحكمة في شيء توقع تطبيق جميع المعايير دفعة واحدة أو بطريقة واحدة. لذا يفضل أن يقوم الأشخاص المكلفون بالتقييم بعصف ذهني كافٍ لتحديد المعايير والمرافق ذات الأولوية (مثل: المدارس الحكومية، والمؤسسات التي يراجعها المواطنون والمقيمون بشكل يومي مثل تلك التي تصدر الوثائق والتصاريح والرخص، والمرافق التي ترتادها أعداد كبيرة من الناس عادة مثل المساجد الأسواق الكبيرة) ولكن دون إغفال القابلية للتنفيذ من حيث الوقت والجهد والتكلفة.

قضية ثانية مهمة يجب التنويه لها هنا هي التواصل بطرق مناسبة مع الجهات المختلفة. فعلى سبيل المثال، يتوقع أن تكون بعض المرافق مرافق تراعي معيار الوصول الذي يدعو إليه هذا الدليل. ومن الأمثلة على ذلك، مطار دبي الدولي والفنادق العالمية والجامعات المعتمدة اعتماداً دولياً. كما أن بعض موزعي الخدمات قد تكون لديهم بعض التسهيلات التي يشجعها الدليل مثل مراكز التسوق وغيرها. ومن الواضح أن التواصل مع هؤلاء يختلف جوهرياً عن التواصل مع آخرين كأصحاب المطاعم أو المكتبات أو المكاتب الخاصة.

إن دولة الإمارات العربية المتحدة من الدول التي تولي اهتماماً خاصاً بالمواطنين والمقيمين ذوي الإعاقة وفي سبيل ذلك أصدرت القانون الاتحادي رقم (29) لعام 2006. وقد أصدر صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء بصفته حاكم دبي قانوناً عام 2014 لحماية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في إمارة دبي. وبناء على ذلك، فإن أنجع طريقة لوضع المعايير التي يشملها هذا الدليل موضع التنفيذ هي التعامل معها بوصفها خطوطاً عريضة توضيحية ومعززة للقانونين المشار إليهما آنفاً.

ما تم اقتراحه لا يقلل أبداً من دور وزارة تنمية المجتمع أو إدارة رعاية وتأهيل ذوي الإعاقة فيما في عملية تطوير هذا الدليل فهي صاحبة الرؤية الحضارية التي يعكسها هذا الدليل. وفي الواقع، فإن هذا الدليل هو الأول من نوعه في المنطقة العربية. وهذا ليس غريباً عن هذه الوزارة التي كانت أيضاً أول من بادرت في المنطقة العربية إلى تطوير أول دليل لمعايير برامج التربية الخاصة في مؤسسات رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة.







# معايير تقديم الخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة استناداً إلى القوانين وأفضل الممارسات المعاصرة





## الوحدة الأولى

### الأشخاص ذوو الإعاقة: أوهام وحقائق



يواجه الأشخاص ذوو الإعاقة عدداً من الصور النمطية التي تمثل حواجز وعقبات في طريقهم. وهذه الصور النمطية في مواقف الناس واتجاهاتهم متجذرة في كثير من الأحيان في المعلومات غير الصحيحة وفي سوء الفهم الذي يحيط بمعنى أن يعيش الإنسان ولديه إعاقة. والواقع أن معظم الناس غير المعوقين لا يفهمون معنى العيش مع الإعاقة والحواجز التي تواجه الأشخاص ذوي الإعاقة في حياتهم اليومية. وتقدم هذه الوحدة بعض المعلومات غير الدقيقة أو الخاطئة الشائعة حول الأشخاص ذوي الإعاقة ويعقبا تقديم المعلومات الصحيحة المستندة إلى البحث العلمي والخبرات العملية.

### معتقدات خاطئة لا تسندها الأدلة العلمية والخبرة

1. الناس الذين لديهم إعاقة أقل شأنًا من الناس غير ذوي الإعاقة.
2. إن جميع الأشخاص الذين يستخدمون الكراسي المتحركة هم أشخاص مرضى.
3. إن استخدام الكرسي المتحرك يقيّد الإنسان ويجعله قعيد هذا الكرسي.
4. جميع الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية يمكنهم قراءة الشفاه.
5. إن الناس المكفوفين لديهم حاسة سادسة.
6. الأشخاص ذوو الإعاقة يشعرون بارتياح أكبر مع الأشخاص الذين لديهم إعاقات مثلهم.
7. إن الناس غير المعوقين ملزمون برعاية الأشخاص الذين لديهم إعاقة.
8. لا يحق أبداً لأي طفل غريب أن يسأل الناس عن إعاقاتهم.
9. إن حياة الأشخاص ذوي الإعاقة حياة مختلفة تماماً عن حياة الناس غير ذوي الإعاقة.
10. إن من حق الأشخاص غير ذوي الإعاقة الوقوف في أماكن وقوف السيارات المخصصة للأشخاص ذوي الإعاقة.
11. لا يمكن القضاء على الحواجز التي تواجه الأشخاص ذوي الإعاقة.
12. الأشخاص ذوو الإعاقة يحتاجون دائماً للمساعدة.
13. يجب أن نشعر بالأسف على الأشخاص ذوي الإعاقة.
14. الناس ذوو الإعاقة يتمتعون بالشجاعة.
15. إن توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة ليس فكرة جيدة. فمعدل تركهم للعمل أعلى من غيرهم وهم يتغيبون عن العمل بسبب المرض في أكثر الأحيان.
16. علينا أن نكون حذرين عندما نتحدث إلى الأشخاص ذوي الإعاقة، لأنهم يشعرون أنهم تعرضوا للإساءة إذا استخدمت بحقهم كلمة خاطئة.
17. من الصعب خدمة العملاء ذوي الإعاقة.

### حقائق تدعمها الأدلة العلمية والخبرة

1. نحن جميعاً لدينا قدرات ومواهب واهتمامات وشخصيات مختلفة. والأشخاص ذوو الإعاقة يذهبون إلى المدرسة، ويتزوجون، ويعملون، ولديهم عائلات ويمارسون اللعب والقيام بالغسيل، والتسوق، وتناول الطعام خارجاً، والسفر، والتطوع، والتصويت، ودفع الضرائب، والضحك، والبكاء، ويخططون ويحلمون مثل أي شخص آخر.

2. إن العلاقة بين استخدام كرسي متحرك والمرضى قد تطورت من خلال استخدام الكراسي المتحركة في المستشفيات لنقل المرضى. لكن الكرسي المتحرك يستخدم لمجموعة متنوعة من الأسباب قد لا يكون لكثير منها أي علاقة مع المرضى.
3. الكرسي المتحرك، مثل الدراجة أو السيارة، هو أداة مساعدة شخصية تمكن الشخص من التنقل في البيئة.



### المهم ليس جوانب الضعف بل جوانب القوة في الإنسان

4. إن المهارة في قراءة الشفاه تختلف بين الناس الذين يستخدمونها وهي ليست طريقة موثوقة تماماً.
5. على الرغم من أن معظم الناس المكفوفين يعملون على تطوير حواسهم المتبقية، ولكن ليس صحيحاً أن لديهم حاسة سادسة.
6. إن عزل الأشخاص ذوي الإعاقة في مدارس ومؤسسات منفصلة عزز لدى كثيرين الاعتقاد الخاطئ بأن الأشخاص ذوي الإعاقة لا يريدون أو لا يستطيعون بناء علاقات مع الأشخاص غير المعوقين. وفي هذه الحقبة فان كثيراً من الناس ذوي الإعاقة يستفيدون من الفرص المتاحة أمامهم للانضمام إلى المجتمع.
7. يمكن لأي شخص أن يقدم المساعدة، ولكن معظم الناس ذوي الإعاقة يفضلون أن يتحملوا المسؤولية بأنفسهم.
8. إن كثيراً من الأطفال لديهم حب استطلاع وفضول طبيعيان. وقد يطرحون أسئلة يعتبرها بعض الكبار أسئلة محرجة. ولكن توبيخ الأطفال الفضوليين سيجعلهم يعتقدون أن وجود عجز هو "خطأ" أو شيء سيئ. ومعظم الأشخاص الذين لديهم إعاقة لا يمانعون في الإجابة عن أسئلة الأطفال.
9. إن الأشخاص ذوي الإعاقة يذهبون إلى المدرسة، ويتسوقون، ويتزوجون، ويعملون، ولديهم عائلات، ولديهم أحلام وآمال مثل أي شخص آخر.
10. لقد تم تصميم أماكن وقوف السيارات القابلة للوصول لتلبية احتياجات الناس الذين لديهم إعاقات، وينبغي أن تستخدم هذه المساحات من قبل هؤلاء الناس فقط.

11. كثير من الناس ذوي الإعاقة مستقلون، وينبغي على الإنسان الذي يرغب في تقديم مساعدة لهم أن يسألهم أولاً ليعرف إن كانوا بحاجة إليها.
12. الجميع يمكنهم أن يساهموا في التغيير وفي إزالة الحواجز من خلال:
  - فهم الحاجة لمواقف السيارات المخصصة للأشخاص ذوي الإعاقة، وتشجيع دمج ذوي الإعاقة في الأنشطة المجتمعية، والدعوة إلى بيئة خالية من العوائق، وتجنب استخدام الكلمات أو العبارات السلبية حول الإعاقة، وقبول الأشخاص ذوي الإعاقة كأفراد لديهم نفس الاحتياجات والمشاعر كالآخرين، وتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة المؤهلين كلما أمكن ذلك.
13. الأشخاص ذوو الإعاقة لا يحتاجون إلى شفقة. إنهم يحتاجون إلى أن تتاح لهم الفرص.
14. يتطلب التكيف مع الإعاقة التكيف مع نمط حياة معين، وليس إلى شجاعة.
15. تشير العديد من الدراسات إلى أن الموظفين ذوي الإعاقة قد يكونوا أكثر إنتاجية وأكثر ولاء وأنه يمكن الاعتماد عليهم من زملائهم غير المعوقين في العمل. وتبين تجارب الشركات الكبرى في الغرب أنه عندما توظف الشركات الأشخاص ذوي الإعاقة فإن أعداد الموظفين المحتملين يصبح أكبر، وأن زيادة تطراً على معدلات الاحتفاظ بالموظفين، وأن نسب الغياب عن العمل تنخفض.
16. نحتاج فقط أن نكون لطيفين عندما نتحدث مع الأشخاص ذوي الإعاقة، كما نعمل عندما نتحدث إلى أي شخص. وإذا كنا غير متأكدين مما علينا أن نقوله أو نفعله، فلا بأس أن نسأل.
17. الزبائن ذوو الإعاقة غالباً ما يكون لديهم نفس التفضيلات والتصورات والمواقف، والعادات، والاحتياجات كالعملاء غير المعوقين، وهم يبحثون عن نفس النوعية من المنتجات والخدمات. وجميع الناس يستحقون أن يعاملوا بكرامة واحترام.

## اختيار الكلمات الملائمة عند الحديث عن الإعاقة



يجب النظر إلى الإنسان وليس إلى الإعاقة

يمكن للكلمات التي نستخدمها أن تؤثر وتعزز التصورات عن الأشخاص ذوي الإعاقة. ويمكن للكلمات أن تفقد إما إلى نظرة إيجابية نحو الأشخاص ذوي الإعاقة أو موقف غير مبال، أو وصف سلبي. فالكلمات لا تنقل المعلومات فقط، ولكنها تعكس القيم والمعتقدات أيضاً. فنحن ننقل الشعور بالاحترام أو عدمه بالكلمات التي نختارها عندما نتواصل مع الآخرين أو نتحدث عنهم. وبغض النظر عما إذا كنا نتكلم أو نكتب، فمن المهم أن نختار الكلمات المناسبة لا يصال وجهة نظرنا. وفي ما يلي بعض النصائح التي يمكن أن تساعد على جعل الاتصال مع الأشخاص ذوي الإعاقة أكثر نجاحاً:



- استخدم مصطلح "الأشخاص ذوي الإعاقة" أو "الأشخاص الذين لديهم إعاقة" لا "المعاقين" أو "المعوقين". وبالمثل فليس مناسباً القول "ذاك الشاب المتخلف" أو "هذا الطفل متخلف عقلياً" ولكن القول المناسب هو "الطفل الذي لديه إعاقة عقلية" أو "الطفل ذو الإعاقة العقلية". كما أنه أمر مفضل أن نقول "هذا الطفل لديه مرض التوحد"، فالتوحد ليس مرضاً وكذا الأمر بالنسبة لجميع أنواع الإعاقة.



### كلماتكم، واتجاهاتكم، وأفعالكم أكبر تأثيراً في حياتي من إعاقتي

- كذلك فإنه يستحسن الابتعاد عن استخدام مصطلحات غير دقيقة أو جارحة مثل "الطفل المضطرب سلوكياً" أو "السلوك المنحرف" أو "الأطفال غير العاديين".
- يذكر الإنسان أولاً قبل أن تذكر إعاقته. فتعبير "الشخص ذو الإعاقة" يضع التركيز على الشخص بدلاً من إعاقته كما في قولنا "المعاق". فهذه الكلمة تتجاهل الإنسان الذي لديه الإعاقة أو أنها في أحسن الأحوال تجعل صفة الإعاقة صفة لصيقة بالشخص.
- قل "الشاب الذي لديه شلل دماغي" لا "الشاب المشلول". وقل "الشخص الذي يستخدم الكرسي المتحرك" لا "الشخص المقعد" أو "الشخص قعيد الكرسي".
- تجنب التعبيرات التي تجعل الأمر يبدو وكأن الشخص الذي لديه إعاقة يجب أن يشفق عليه بسببها مثل قول "ضحية"، "يعاني من"، أو "المصاب بمرض أو عجز معين".
- إذا كنت لا تعرف الإعاقة، انتظر حتى يصف الفرد وضعه لك، بدلاً من وضع افتراضات. فالعديد من الإعاقات لها خصائص مماثلة وربما تكون الافتراضات خاطئة.



## الوحدة الثانية

### الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة



في عام 2006 أصدرت منظمة الأمم المتحدة الاتفاقية الدولية لحماية وتعزيز حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة التي تركز على الإجراءات الكفيلة بتنفيذ القوانين الموجودة أصلاً وليس إصدار قوانين جديدة. ولأن حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة مضمونة أصلاً في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان والاتفاقيات الدولية الأخرى ذات العلاقة، فإن كثيرين تساءلوا عن الحاجة حقا لاتفاقية دولية جديدة خاصة لهؤلاء الأشخاص. لقد كان يؤمل من قوانين واتفاقيات حقوق الإنسان العالمية أن تعزز حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وأن تحميها، لكن معايير وآليات التنفيذ والمتابعة التي كانت معتمدة أخفقت في توفير حماية كافية لهؤلاء الأشخاص الذين غالباً ما يحرمون من تلك الحقوق. فهؤلاء الأشخاص ما زالوا يواجهون جملة من الحواجز المعنوية والمادية التي تمنعهم من تلقي تعليم مناسب في بيئات تربوية دامجة، أو الحصول على وظائف حتى ولو كانوا مؤهلين لتلك الوظائف، أو الوصول إلى المعلومات التي يصل إليها الناس الآخرون بيسر وسهولة، أو الحصول على الرعاية الصحية المناسبة، أو التنقل بشكل مستقل، أو الحصول على القبول والاندماج الاجتماعي. وذلك على وجه التحديد ما حدا بمنظمة الأمم المتحدة إلى حث دول العالم على الموافقة والتوقيع على الاتفاقية الدولية.

وتناولت هذه الاتفاقية مجمل القضايا ذات العلاقة بتعزيز حقوق الناس الذين لديهم إعاقات. وبهنا في هذا الدليل ما ورد في هذه الاتفاقية بشأن الخدمات التي ينبغي تقديمها لهؤلاء الأشخاص. ففي الديباجة، توضح الاتفاقية في البند (ت) الأهمية البالغة لتوفير فرص الوصول الميسر والأمن للأشخاص ذوي الإعاقة. وينص هذا البند على أن إمكانية الوصول إلى البيئة المادية والاجتماعية والاقتصادية والثقافية وخدمات الصحة والتعليم والإعلام والاتصال حيوية لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من التمتع الكامل بجميع حقوق الإنسان والحريات الأساسية.

وفي المادة (2) تتحدث الاتفاقية عن "التصميم العام" والذي يعني تصميم المنتجات والبيئات والبرامج والخدمات لكي يستعملها جميع الناس، بأكثر قدر ممكن، دون حاجة إلى تكييف أو تصميم متخصص. ولا يستبعد "التصميم العام" الأجهزة المعينة لفئات معينة من الأشخاص ذوي الإعاقة حيثما تكون هناك حاجة إليها.

وفي المادة (3) من المبادئ العامة تؤكد الاتفاقية على أن أحد المبادئ التي تقوم عليها هو إمكانية الوصول وسهولته بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة.

أما المادة (4) المعنونة بالالتزامات العامة فتؤكد في البند (و) على أهمية إجراء أو تعزيز البحوث والتطوير للسلع والخدمات والمعدات والمرافق المصممة تصميماً عاماً، وتشجيع توفيرها واستعمالها، وتعزيز التصميم العام لدى وضع المعايير والمبادئ التوجيهية.

ويؤكد البند (ط) على تشجيع تدريب الأخصائيين والموظفين العاملين مع الأشخاص ذوي الإعاقة في مجال الحقوق المعترف بها في هذه الاتفاقية لتحسين الخدمات وفقاً لتلك الحقوق.

وتوضح الاتفاقية في المادة (9) بوضوح أكثر المقصود بمفهوم إمكانية الوصول حيث تنص هذه المادة على ما يلي:

1. لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من العيش في استقلالية والمشاركة بشكل كامل في جميع جوانب الحياة، تتخذ الدول الأطراف التدابير المناسبة التي تكفل إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة، على قدم المساواة مع غيرهم، إلى البيئة المادية المحيطة ووسائل النقل والمعلومات والاتصالات، بما في ذلك تكنولوجيات ونظم المعلومات والاتصال، والمرافق والخدمات الأخرى المتاحة لعامة الجمهور أو المقدمة إليه، في المناطق الحضرية والريفية على السواء. وهذه التدابير، التي يجب أن تشمل تحديد العقبات والمعوقات أمام إمكانية الوصول وإزالتها، تنطبق بوجه خاص على ما يلي:
  - أ. المباني والطرق ووسائل النقل والمرافق الأخرى داخل البيوت وخارجها، بما في ذلك المدارس والمسكن والمرافق الطبية وأماكن العمل.

ب. المعلومات والاتصالات والخدمات الأخرى، بما فيها الخدمات الإلكترونية وخدمات الطوارئ.

2. تتخذ الدول الأطراف أيضاً التدابير المناسبة الرامية إلى:

أ. وضع معايير دنيا ومبادئ توجيهية لهيئة إمكانية الوصول إلى المرافق والخدمات المتاحة لعامة الجمهور أو المقدمة إليه، ونشر هذه المعايير والمبادئ ورصد تنفيذها.

ب. كفالة أن تراعي الكيانات الخاصة التي تعرض مرافق وخدمات متاحة لعامة الجمهور جميع جوانب إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إليها.

ج. توفير التدريب للجهات المعنية بشأن المسائل المتعلقة بإمكانية الوصول التي تواجه الأشخاص ذوي الإعاقة.

د. توفير لافتات بطريقة برايل وبأشكال يسهل قراءتها وفهمها في المباني العامة والمرافق الأخرى المتاحة لعامة الجمهور.

هـ. توفير أشكال من المساعدة البشرية والوسطاء، بمن فيهم المرشدون والقراء والفنيون المفسرون للغة الإشارة، لتيسير إمكانية الوصول إلى المباني والمرافق الأخرى المتاحة لعامة الجمهور.

و. تشجيع أشكال المساعدة والدعم الأخرى للأشخاص ذوي الإعاقة لضمان حصولهم على المعلومات.

ز. تشجيع إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تكنولوجيا ونظم المعلومات والاتصال الجديدة، بما فيها شبكة الإنترنت.

ح. تشجيع تصميم وتطوير وإنتاج وتوزيع تكنولوجيا ونظم معلومات واتصالات يمكن للأشخاص ذوي الإعاقة الوصول إليها، في مرحلة مبكرة، كي تكون هذه التكنولوجيا والنظم في المتناول بأقل تكلفة.

وتنص المادة (19) ذات العلاقة بالعيش المستقل والإدماج في المجتمع على أن الدول الأطراف في هذه الاتفاقية تقر بحق جميع الأشخاص ذوي الإعاقة، مساواة بغيرهم، في العيش في المجتمع، بخيارات مساوية لخيارات الآخرين، وتتخذ تدابير فعالة ومناسبة لتيسير تمتع الأشخاص ذوي الإعاقة الكامل بحقوقهم وإدماجهم ومشاركتهم بصورة كاملة في المجتمع. ويشمل ذلك كفالة (أ) إمكانية حصول الأشخاص ذوي الإعاقة على طائفة من خدمات المؤازرة في المنزل وفي محل الإقامة وغيرها من الخدمات المجتمعية، بما في ذلك المساعدة الشخصية الضرورية لتيسير عيشهم وإدماجهم في المجتمع، ووقايتهم من الانعزال أو الانفصال عنه، (ب) استفادة الأشخاص ذوي الإعاقة، على قدم المساواة مع الآخرين، من الخدمات والمرافق المجتمعية المتاحة لعامة الناس، وضمان استجابة هذه الخدمات لاحتياجاتهم.

أما المادة (20) المعنونة "التنقل الشخصي" فتتضي بتيسير حصول الأشخاص ذوي الإعاقة على وسائل وأجهزة نوعية مساعدة على التنقل والتكنولوجيا المعينة وأشكال من المساعدة البشرية والوسطاء، بما في ذلك جعلها في متناولهم من حيث التكلفة. وحول الخدمات الصحية للأشخاص ذوي الإعاقة تؤكد المادة (25) على ضرورة:

أ. توفير هذه الخدمات الصحية في أقرب مكان ممكن من مجتمعاتهم المحلية، بما في ذلك في المناطق الريفية.

ب. الطلب إلى مزاولي المهن الصحية تقديم رعاية إلى الأشخاص ذوي الإعاقة بنفس جودة الرعاية التي يقدمونها إلى الآخرين، بما في ذلك تقديم هذه الرعاية على أساس الموافقة الحرة والمستنيرة، من خلال القيام بجملة أمور منها زيادة الوعي بحقوق الإنسان المكفولة للأشخاص ذوي الإعاقة وكرامتهم واستقلالهم الذاتي واحتياجاتهم من خلال توفير التدريب لهم ونشر معايير أخلاقية تتعلق بالرعاية الصحية في القطاعين العام والخاص.

ج. منع الحرمان على أساس التمييز من الرعاية الصحية أو الخدمات الصحية أو الغذاء والوسائل بسبب الإعاقة.

وفي المادة (26) حول التأهيل وإعادة التأهيل تطالب الاتفاقية الدول الأطراف باتخاذ تدابير فعالة ومناسبة لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من بلوغ أقصى قدر من الاستقلالية والمحافظة عليها، وتحقيق إمكاناتهم البدنية والعقلية والاجتماعية والمهنية على الوجه الأكمل، وكفالة إشراكهم ومشاركتهم بشكل تام في جميع نواحي الحياة. وتحقيقاً لتلك الغاية، تقوم الدول الأطراف بتوفير خدمات وبرامج شاملة للتأهيل وإعادة التأهيل وتعزيزها وتوسيع نطاقها، وبخاصة في مجالات الصحة والعمل والتعليم والخدمات الاجتماعية.

وتنص المادة (27) المتعلقة بالعمل والعمالة على أهمية كفالة توفير ترتيبات تيسيرية معقولة للأشخاص ذوي الإعاقة في أماكن العمل.

وتدعو المادة (28) المعنونة "مستوى المعيشة اللائق والحماية الاجتماعية" إلى ضمان مساواة الأشخاص ذوي الإعاقة مع الآخرين في فرص الحصول على المياه النقية، وضمان حصولهم على الخدمات والأجهزة المناسبة ذات الأسعار المعقولة، وغير ذلك من المساعدات لتلبية الاحتياجات المرتبطة بالإعاقة.

وأخيراً تنص المادة (30) المعنونة "المشاركة في الحياة الثقافية وأنشطة الترفيه والتسلية والرياضة" على أن الدول الأطراف تقر بحق الأشخاص ذوي الإعاقة في المشاركة في الحياة الثقافية على قدم المساواة مع الآخرين، وتتخذ كل التدابير المناسبة لكي تكفل للأشخاص ذوي الإعاقة ما يلي:

أ. التمتع بالمواد الثقافية بأشكال ميسرة.

ب. التمتع بالبرامج التلفزيونية والأفلام والعروض المسرحية وسائر الأنشطة الثقافية بأشكال ميسرة.

ج. التمتع بدخول الأماكن المخصصة للعروض أو الخدمات الثقافية، من قبيل المسارح والمتاحف ودور السينما والمكتبات وخدمات السياحة، والتمتع، قدر الإمكان، بالوصول إلى النُصب التذكارية والمواقع ذات الأهمية الثقافية الوطنية.

د. ضمان إمكانية حصول الأشخاص ذوي الإعاقة على الخدمات المقدمة من المشتغلين بتنظيم أنشطة الترفيه والسياحة والتسلية والرياضة.

## الوحدة الثالثة

إمكانية الوصول، والتصميم الشامل، وإزالة الحواجز



## إمكانية الوصول والاستخدام

يركز مفهوم إمكانية الوصول والاستخدام على تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من التنقل بيسر وسلامة والمشاركة في الأنشطة الحياتية اليومية كغيرهم من الناس في المجتمع. ومع ذلك، فإن البحث والتطوير في مجال الوصول يجلب فوائد للجميع. ويرتبط الوصول ارتباطاً وثيقاً بما يعرف بالتصميم العام والذي هو عملية توفير المنتجات الصالحة للاستعمال من قبل الناس ذوي القدرات المتباينة وضمن أوسع نطاق ممكن من الحالات. وبعبارة أخرى، فإمكانية الوصول تعني جعل الأمور في متناول جميع الناس سواء كان لديهم إعاقة أم لا.

ولا تدعو قوانين الإعاقة إلى إتاحة فرص الوصول المادي فحسب، بل الوصول إلى نفس الأدوات والخدمات والمنظمات والمرافق. وفي حين أن مصطلح إمكانية الوصول غالباً ما يستخدم لوصف المرافق أو وسائل الراحة لمساعدة الأشخاص الذين لديهم إعاقة حركية، من خلال توفير مرافق مثل المنحدرات للكراسي المتحركة، فإن تعريف المصطلح يمكن أن يتسع ليشمل أنواعاً أخرى من الإعاقة. لذا فإن تسهيلات الوصول تمتد إلى مجالات مثل برايل، ولغة الإشارة، والمصاعد، وإشارات الصوت في معابر المشاة، وتصميم المواقع الإلكترونية والقراءة للأشخاص ذوي الإعاقة. وقد تكون هناك حاجة إلى تعديلات لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من الوصول إلى التعليم، والعمل، والنقل، والإسكان، والترفيه.



من حق هذه السيدة أن يتم تصميم بيتها بطريقة تلبى احتياجاتها

## إمكانية الوصول والتصميم الشامل

تغطي المعايير واللوائح في عدد متزايد من دول العالم البيئات التي يمكن الوصول إليها والقابلة للتكيف. وتتطلب قوانين الأشخاص ذوي الإعاقة عموماً من الأماكن العامة توفير إمكانية الوصول المادي للهؤلاء الأشخاص. وقد تم تعديل قوانين وكودات البناء لتلبية هذه الاحتياجات.

أما التصميم العام أو الشامل فهو حركة عالمية تهتم بتصميم البيئة، والمنتجات، والاتصالات مع أخذ أكبر عدد من المستخدمين في الاعتبار. ويعرف التصميم العام في دول العالم بأسماء أخرى منها التصميم للجميع، والتصميم الشامل، والتصميم العالمي.

والحقوق المدنية هي الأساس المنطقي لوصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى حيث يصل الآخرون. وتركز قوانين إمكانية الوصول أو سهولة الوصول على الناس الذين لديهم إعاقات محددة، مثل أولئك الذين يستخدمون الكراسي المتحركة أو الذين لديهم مشكلات بصرية أو سمعية.



أما التصميم الشامل فمهتم بادماج هذه المبادئ التوجيهية في التصميم الأساسي. والتصميم الشامل يطلب من المصممين إعادة النظر في بعض المفاهيم المعمارية الرسمية الأساسية، والتفكير في تحقيق المساواة في التنقل في البيئة بين جميع المستخدمين، والنظر في مجموعة متنوعة من الطرق لتصميم البيئة أو تكيفها لتلبية الاحتياجات المتغيرة للناس. وتصميم بيئة يمكن الوصول إليها غالباً ما يعني توفير بيئة عالمية لا تسمح بفصل بعض الناس أو منع بعضهم الآخر من استخدامها بشكل مستقل.

## التصميم الشامل

التصميم العام هو تصميم المنتجات والبيئات لكي يستعملها جميع الناس، إلى أقصى حد ممكن، دون حاجة إلى تكييف أو تصميم متخصص. ويمكن للجميع استخدام التصميم الشامل سواء كانوا صغاراً أو كباراً، قصيري أو طويلي القامة، بصحة جيدة أو مرضى، لديهم إعاقة أو رياضيين حائزين على جوائز. وبسبب التصميم العام، يمكن لجميع الناس الذين يختلفون جداً فيما بينهم التمتع بالمنزل نفسه. وهذا المنزل سوف يكون مناسباً لجميع سكانه حتى عندما تتغير احتياجاتهم.



إنها قادرة على تشغيل الغسالة بمفردها طالما أن كل الأدوات التي تحتاجها بمتناول يدها

وفي ما يلي بعض الميزات الأكثر أهمية للتصميم الشامل:

- مداخل بلا درجات: فلا يحتاج المرء إلى استخدام السلالم للوصول إلى المنزل المراعي للتصميم العام أو الشامل أو في الغرف الرئيسية في المنزل.
- طابق معيشة واحد: فأماكن تناول الطعام، واستخدام الحمام والنوم تقع جميعها على مستوى واحد، وهي خالية من العوائق.

- مداخل واسعة: المداخل ذات عرض يتراوح بين 80 - 90 سم بحيث تسمح للكراسي المتحركة أن تمر. كما أنها تجعل من السهل تحريك أشياء كبيرة داخل المنزل وخارجه.
- ممرات واسعة: الممرات يجب أن يكون عرض الممرات ما بين 90 - 110 سم. وبهذه الطريقة، كل شخص وكل شيء يتحرك بسهولة أكثر من غرفة إلى غرفة.
- مساحة إضافية: فذلك يشعر الجميع براحة أكبر، ويوفر للناس الذين يستخدمون الكراسي المتحركة مساحة أكبر لتحويل اتجاههم.



ممر يمكن للجميع بغض النظر عن خصائصهم أن يدخلوا منه إلى موقع الخدمة بسلامة ويسر

والتصميم الشامل ذو ميزات جيدة ومريحة للجميع. فعلى سبيل المثال:

- الأرضيات والحمامات ذات الأسطح غير القابلة للانزلاق جيدة للجميع. إنها ليست جيدة فقط للأشخاص ذوي الإعاقة أو الضعفاء. والشيء نفسه ينطبق على درابزين درجات السلم ومقابض الارتكاز في الحمامات.
- المداخل الخالية من العتبات والتي هي بمستوى الأرض تجعل من السهل على شخص في كرسي متحرك استخدام المدخل بيسر. كما أنها تمنع الآخرين من التعثر.
- الإضاءة الجيدة تساعد الأشخاص ضعيفي البصر. وهي أيضاً تساعد الجميع على الرؤية بشكل أفضل.
- مقابض الأبواب التي تعمل بالضغط عليها دون الحاجة لإدارتها ومفاتيح الإنارة الكبيرة جيدة للأشخاص الذين لديهم ضعف في اليد ولآخرين مثلهم أيضاً.

## مبادئ التصميم الشامل

لقد وضعت في السنوات الماضية سبعة مبادئ للتصميم الشامل لتعمل كموجهات في تصميم المنتجات والبيئات. وفيما يلي مبادئ التصميم العام، يلي كل منها مثال على تطبيقه:

1. الاستخدام العادل: يجب أن يكون التصميم مفيداً ومناسباً للأشخاص ذوي القدرات المتنوعة.
2. المرونة في الاستخدام: يستوعب التصميم مجموعة واسعة من الأفضليات والقدرات الفردية.
3. البساطة والبديهية: يسهل فهم استخدام التصميم، بغض النظر عن خبرة المستخدم، أو معرفته، أو مهاراته اللغوية، أو مستوى تركيزه الحالي.
4. المعلومات المدركة حسيّاً: يوصل التصميم المعلومات الضرورية بشكل فعال للمستخدم، بغض النظر عن الظروف المحيطة أو القدرات الحسية للمستخدم.
5. التسامح مع الخطأ: يقلل التصميم من المخاطر والآثار السلبية المترتبة عن الإجراءات العرضية أو غير المقصودة.
6. انخفاض الجهد البدني: يمكن استخدام التصميم بكفاءة، وهو مريح، ولا يسبب إلا الحد الأدنى من التعب.
7. الحجم ومساحة الاستخدام: يتم توفير الحجم المناسب والمكان الملائم للوصول إلى الأشياء واستخدامها بغض النظر عن حجم الجسم المستخدم، أو وضعيته، أو حركته.



إنه مصمم بطريقة تجعلها قادرة على الوصول إلى كل ما تحتاجه

## الامتثال للمعايير

يجب على مقدمي الخدمات:

- وضع سياسات وتحديد الممارسات والإجراءات ذات العلاقة بتوفير السلع والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة.
- بذل جهود معقولة لضمان أن السياسات والممارسات والإجراءات تتماشى مع مبادئ الاستقلالية، والكرامة، والتكامل، والمساواة في الفرص.
- وضع سياسة بشأن التعامل مع استخدام الناس المعينات الخاصة بهم للوصول إلى السلع أو الخدمات أو أي تدابير أخرى تقدمها المؤسسة لتمكين وصول الأفراد والسلع أو الخدمات.
- التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة بطريقة تأخذ بعين الاعتبار إعاقتهم.
- السماح للأشخاص ذوي الإعاقة باصطحاب أشخاص لدعمهم عندما يتواجدون في مقر مزود الخدمات.
- إشعار العملاء عندما تكون المرافق أو الخدمات التي يستخدمها الأشخاص ذوو الإعاقة للوصول إلى السلع أو الخدمات معطلة مؤقتاً.
- تدريب جميع الأشخاص الذين لهم علاقة بوضع سياسات وتحديد ممارسات وإجراءات خدمة العملاء.
- اعتماد آلية لتلقي ردود الفعل حول الطريقة التي يستخدمها المرفق لتوفير السلع أو الخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، بما في ذلك الإجراءات الواجب اتخاذها في حالة تلقي شكوى، وتقديم المعلومات حول هذه الآلية للجمهور.
- توثيق كل ما لدى المرفق من سياسات وممارسات وإجراءات لتوفير الخدمة للعملاء ذوي الإعاقة.

## إزالة الحواجز

الحواجز هي العقبات أو الأشياء التي تقف في طريق الأشخاص ذوي الإعاقة وتحول دون تمكّنهم من القيام بالعديد من الأنشطة اليومية التي تعدّ بالنسبة لغير المعوقين أمورا مفروغا منها. ومثل هذه الحواجز قد تجعل التسوق، والعمل، والذهاب إلى السينما أو استقلال وسائل النقل العام أمورا صعبة، بل ومستحيلة أحيانا بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة.

وهناك أنواع كثيرة من الحواجز:

### الحواجز المعمارية أو الفيزيائية

وهذه الحواجز هي خصائص المباني أو الأماكن التي تسبب مشاكل للأشخاص ذوي الإعاقة. ومن الأمثلة على ذلك:

- الممرات والمداخل الضيقة جدا للأشخاص الذين يستخدمون كراسي متحركة، أو أدوات أخرى مساعدة للتنقل.
- القواطع العالية للغاية بالنسبة للأشخاص قصيري القامة.
- الإضاءة السيئة للأشخاص الذين لديهم ضعف في البصر.
- مقابض الأبواب التي يصعب على الأشخاص الذين لديهم مشكلات حركية معينة مثل التهاب المفاصل إمساكها.
- أماكن وقوف السيارات الضيقة جدا للسائق الذي يستخدم كرسي متحركا.
- الهواتف غير المجهزة بأجهزة اتصالات خاصة للأشخاص الصم أو ضعاف السمع.

والعديد من المباني القديمة لها ميزات معمارية تعمل بمثابة حواجز بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة. وبعض هذه الحواجز والعوائق واضح مثل الدرج، والأبواب الضيقة، والممرات الضيقة. ولكن هناك العديد من والحواجز الأخرى الأقل وضوحاً. فمقابض الأبواب وآليات التشغيل التي تتطلب قبضة ضيقة أو قوية يمكن أن تكون حواجز للأشخاص الذين يفتقدون البراعة اليدوية. وقطع السجاد العميقة على الأرضيات أو الحصى على الممرات الخارجية هي حواجز للأشخاص الذين يستخدمون الكرسي المتحرك، أو أدوات مساندة للمشي. ومعظم الإشارات عديمة الفائدة بالنسبة للأشخاص المكفوفين تماماً كما أن نظم الإنذار المسموعة عديمة الفائدة بالنسبة للأشخاص الذين لديهم صمم.

وغالبا ما تكون الهواتف العمومية، ونوافير الشرب، والمرابا، وموزعات المناشف الورقية عالية جدا، مما يجعلها غير صالحة للاستعمال من قبل الناس الذين يستخدمون الكراسي المتحركة أو الدراجات البخارية. وأغصان الأشجار المنخفضة، والمصابيح المثبتة على الحائط التي يتم تحميلها عند ارتفاع الرأس وتمتد أكثر من 10 سم من الجدار، أو غيرها من الأشياء التي تعترض الطريق كلها قد تكون خطراً على الناس المكفوفين أو ضعاف البصر. وداخل المبنى، يمكن أن تشكل العناصر المتحركة مثل الأثاث، والمعدات، وأرفوف العرض حواجز إذا كانت في مواقع غير مناسبة وتضيق الممرات أو تعيق قدرة الشخص على التحرك. ويمكن أن تكون إزالة الحواجز بسيطة وغير مكلفة في أحد المرافق، ولكن صعبة ومكلفة في مرفق آخر. وإذا كان العمل على إزالة الحواجز كافة صعباً في وقت واحد، فإنه يمكن إزالتها مع مرور الوقت. وإزالة الحواجز هو مسؤولية مستمرة، لذا يجب إعادة تقييم الحواجز في المرفق كل عام لتحديد أي منها ستتم إزالته.

## معلومات فهم المعلومات أو إجراء الاتصالات

تحدث هذه الحواجز أو المعوقات عندما يكون من الصعب أو المستحيل على الشخص أن يفهم المعلومات بسهولة. ومن الأمثلة على هذه المعوقات:

- الطباعة ببنط صغير جداً تصعب قراءته،
- المواقع الالكترونية التي لا يمكن الوصول إليها من قبل الناس الذين لا يستطيعون استخدام الماوس التقليدي،
- العلامات غير الواضحة أو المفهومة بسهولة.

## الحواجز الناتجة عن المواقف والاتجاهات

وتتمثل هذه الحواجز في المواقف التي تميز ضد الأشخاص ذوي الإعاقة مثل:

- الاعتقاد بأن الأشخاص ذوي الإعاقة أدنى درجة من غيرهم.
- الافتراض بأن الشخص الذي لديه اضطراب في الكلام لا يمكنه أن يفهم الكلام.

## الحواجز التكنولوجية

تحدث هذه الحواجز عندما لا يمكن تعديل التكنولوجيا لدعم مختلف الأجهزة المساعدة. ومن الأمثلة التوضيحية لهذا النوع من المعوقات المواقع على شبكة الانترنت التي لا تدعم برنامج قراءة الشاشة.

## الحواجز التنظيمية

يقصد بالحواجز التنظيمية السياسات والممارسات أو الإجراءات التي تنطوي على تمييز ضد الأشخاص ذوي الإعاقة مثل عملية التوظيف غير المفتوحة للأشخاص ذوي الإعاقة.

وعند تقييم الحواجز التي يجب إزالتها، ينبغي إيلاء الأولوية لتمكين الزبائن ذوي الإعاقة من الدخول. الأولوية الثانية هي توفير الوصول إلى المناطق حيث تتوفر السلع والخدمات للجمهور. أما الأولوية الثالثة فهي توفير الوصول إلى دورات المياه المخصصة لاستخدام العملاء. وأخيراً، يجب القضاء على أي حواجز مادية أخرى.

وفيما يلي قائمة بطرق إزالة الحواجز وتحسين إمكانية الوصول إلى الأماكن والمؤسسات العامة:

1. وضع منحدرات.
2. تخفيض أطراف الأرصفة والمداخل.
3. تغيير وضع الرفوف.
4. إعادة ترتيب الطااولات والكراسي وآلات البيع، ورفوف العرض، أو غيرها من الأثاث لتوفير مساحة كافية للتنقل.
5. تغيير وضع الهواتف.
6. إضافة أحرف بارزة وإشارات برايل على أزرار التحكم بالمصاعد.
7. تركيب إضاءة إنذار متقطعة.
8. توسيع الأبواب.
9. توسيع المداخل.
10. عدم استخدام الأبواب الدوارة أو توفير مسار بديل يمكن الوصول إليه بسهولة.
11. تركيب أجهزة على الأبواب تسهل عملية التحرك والتنقل.
12. تركيب مقابض ارتكاز قريباً من المراحيض.
13. إعادة ترتيب أقسام المراض لزيادة مساحة التنقل والحركة.
14. تركيب مقعد مرتفع للمرحاض.
15. تركيب مرآة طويلة في دورة المياه.
16. تعديل موقع موزع المناشف الورقية في دورة المياه.
17. إعادة تخطيط ساحة انتظار السيارات لتوفير أماكن وقوف ميسرة.
18. تركيب حاملات كؤوس ورقية بجانب نافورة الشرب التي يتعذر الوصول إليها.

## الوحدة الرابعة

معايير الوصول إلى العملاء ذوي الإعاقة، والتواصل معهم،  
وتقديم الخدمات ذات الجودة لهم



## الوصول إلى الأشخاص ذوي الإعاقة

ليس مقبولاً في المجتمعات المعاصرة أن تسمح قوانين ولوائح الشركات وأماكن تقديم الخدمات العامة بوضع شروط تستبعد العملاء ذوي الإعاقة أو تفصلهم عن الناس الآخرين. فبإجراء تعديلات معقولة على السياسات والممارسات والإجراءات الضرورية يمكن السماح للعملاء ذوي الإعاقة بفرض متساوية للاستفادة من البضائع والخدمات المقدمة. ويجب أن يتاح لهؤلاء العملاء أيضاً نفس المستوى من القدرة على الوصول إلى المعلومات التي يتم توفيرها للعملاء غير ذوي الإعاقة.

ويمكن لأصحاب الأعمال أو الموظفين جعل أعمالهم أكثر يسراً وترحيباً بالأشخاص ذوي الإعاقة. وحتى من الناحية الاقتصادية، فإن تكييف الأماكن يمكن مزودي الخدمات من تحقيق أرباح إضافية لشركاتهم. وتساعد هذه الوحدة أصحاب الأعمال على تعلم كيفية جذب هذه الفئة من الناس وتقديم الخدمات لها بنجاح.

وكل عمل تجاري لديه طريقة معينة لعمل الأشياء. فهناك سياسات وممارسات وإجراءات وأعمال روتينية، وسواء كانت رسمية أو غير رسمية، تساعد أصحاب الأعمال على العمل بسلاسه قدر الامكان. ولكن هذه الطريقة العادية الخاصة بكل عمل تجاري، في بعض الأحيان، تجعل من الصعب أو المستحيل للعملاء ذوي الإعاقة شراء السلع والخدمات.

ولهذا السبب تتطلب اللوائح الحالية في العديد من البلدان أن تقوم الشركات وأماكن تقديم الخدمات العامة بتنفيذ "تعديلات معقولة" على أساليبهم المعتادة في القيام بأعمالهم عندما يكون ذلك ضرورياً لاستيعاب العملاء الذين لديهم إعاقات. وتنطوي معظم التعديلات على تغييرات طفيفة في الإجراءات أو في تقديم بعض المساعدة الإضافية للعملاء ذوي الإعاقة.

ولا يتوقع من اللوائح أن تحدد بدقة ما ينبغي على مقدمي الخدمات القيام به في كل حالة. ولذلك ينبغي السماح لمقدمي الخدمات تقرير ما هو معقول على أساس طريقتهم في تنفيذ أعمالهم، وما هو نوع التعديل الذي يحتاجه الشخص بسبب إعاقته. والفكرة هي عدم استبعاد أحد العملاء بسبب عدم الرغبة في إجراء تعديلات بسيطة يسهل القيام بها.

ومع ذلك، ليس مطلوباً من الشركات وأماكن تقديم الخدمات العامة تغيير سياساتها وإجراءاتها بأي شكل من الأشكال التي من شأنها أن تتسبب في حدوث "تغيير جذري" في طبيعة السلع أو الخدمات أو تقويض عملية العمل الآمنة، أو التسبب في تهديد مباشر لصحة أو سلامة الآخرين. ولا يتوقع من الموظفين أن يتخلوا عن واجباتهم من أجل تقديم المساعدة لشخص ذي إعاقة، عندما يعني القيام بذلك تعريض سلامة الآخرين للخطر.

وكقاعدة عامة، لا يجوز استبعاد العملاء ذوي الإعاقة من أي من الخدمات أو عزلهم عن الزبائن الآخرين ما لم يكن ذلك ضرورياً للتشغيل الآمن للأعمال التجارية. وإذا كانت متطلبات السلامة تقتضي استبعاد أشخاص ذوي إعاقة، فإنها يجب أن تقوم على المخاطر الفعلية، وليس على الصور النمطية أو التعميمات حول الأشخاص ذوي الإعاقة.



من حق هذه المرأة أن تخرج من منزلها كغيرها من النساء وأن تختار ما يناسبها



وليس مطلوباً من الشركات توفير الأجهزة الشخصية (مثل الكراسي المتحركة) والأجهزة المنصوص عليها بشكل فردي (مثل النظارات أو السمع)، أو الخدمات ذات الطبيعة الشخصية (مثل المساعدة في تناول الطعام، والذهاب إلى الحمام، وخلع الملابس) للعملاء ذوي الإعاقة. وقد يختار بعض مقدمي الخدمات تقديم هذه الخدمات كوسيلة لجذب الزبائن. فعلى سبيل المثال، بعض متاجر التجزئة الكبيرة توفر عربات كهربائية لاستخدامها من قبل العملاء أثناء التسوق. وتوفر بعض المتاجر المساعدة للعملاء عند تجريب الملابس في غرفة الملابس.

## التواصل مع العملاء ذوي الإعاقة



التواصل بنجاح مع العملاء هو جزء أساسي من ممارسة الأعمال التجارية، والعديد من الشركات تعمل بجهد ليكون التواصل مع عملائها جيداً. ويتوقع من مقدمي الخدمات التواصل الفعال مع العملاء الذين لديهم إعاقات في البصر، أو السمع، أو الكلام. ويتعين على أصحاب الأعمال أو الموظفين تقرير نوع المساعدة الملائمة، تبعاً لطبيعة الاتصال وطريقة العملاء غير المعوقين في الاتصال. والقواعد مرنة، فالشركات المختلفة قد تحتاج حلولاً مختلفة، لأن طبيعة اتصالاتهم مختلفة. وبالمثل، فإن العملاء بحاجة إلى حلول مختلفة، لأن طبيعة إعاقاتهم مختلفة. والهدف هو معرفة الحلول العملية التي تسمح بالتواصل مع العملاء الذين لديهم إعاقات، بما يتناسب مع نوع العمل والامتثال للوائح.



ترحيب مقدمي الخدمات بالجميع بمن فيهم الأشخاص ذوي الإعاقة

ومن خلال تقديم خدمة الترحيب بالأشخاص ذوي الإعاقة، يمكننا تقديم خدمة أفضل للجميع. فمعاملة جميع الناس الذين يأتون إلى مدارسنا أو مكاتبنا باحترام وحسن ضيافة هي في قلب خدمة العملاء الممتازة. وفيما يلي بعض النصائح الأساسية للتعامل مع العملاء ذوي الإعاقة:

### التواصل مع العملاء ذوي الإعاقة البصرية

- التحدث إلى العملاء عند الاقتراب منهم.
- التعريف على النفس بشكل واضح وبصوت مناسب وعادي.
- عدم لمس العميل دون استئذان، إلا إذا كانت حالة طوارئ.
- عرض الذراع (المرفق) لتوجيه الشخص والسير ببطء.



- عند اعطاء تعليمات أو معلومات شفوية، يجب الحرص على الدقة والوضوح. على سبيل المثال، عندما يتم الاقتراب من باب أو درجة، يجب قول ذلك للعميل.
- عدم افتراض أن الفرد لا يرى ابداً.
- عدم ترك العميل في منتصف الغرفة. يجب توجيهه إلى موقع مريح..

- القيام بتحديد معالم أو تفاصيل أخرى لتوجيه العميل في البيئة المحيطة.
- عدم المشي بعيداً عن العميل دون قول وداعاً له.
- التحلي بالصبر. فعمل الأمور قد يستغرق وقتاً أطول قليلاً.
- عدم محاولة إرشاد العملاء دون أن يطلبوا ذلك والسماح للعميل بمسك الذراع.
- تقديم وصف دقيق عند إعطاء التوجيهات، فعند إعطاء العميل معلومات لفظية يجب وصف هذه المعلومات وكأنها توصف للأشخاص المبصرين. على سبيل المثال، عند الاقتراب من السلالم يجب أن يذكر للعميل كم هو عدد الدرجات وفي أي اتجاه هي. وعند محاولة مساعدة العميل على الجلوس على مقعد يمكن توجيه يد العميل بلطف على ظهره أو ذراع الكرسي ليجلس بمفرده.
- التأكد من أن العميل قد حصل على كل ما يريد قبل أن يغادر.
- سؤال العميل إذا كان يحتاج المساعدة عند توقيع أي نموذج، فإذا كان يحتاج المساعدة يقترح توجيه يديه إلى المكان المناسب للتوقيع.

### التواصل مع العملاء ذوي الإعاقة السمعية

- الحصول على انتباه العميل قبل البدء بالكلام ولعل أفضل طريقة لجذب انتباه الزبائن الصم وضعاف السمع قبل التحدث إليهم هي لمسة رقيقة على الكتف أو التلويح باليد بلطف.
- عرّف على نفسك.
- النظر إلى العملاء مباشرة والانتباه للوقوف في مكان مضاء جيداً الضوء والتحدث بوضوح وبصوت عادي والحرص أن تكون اليدين بعيدتين عن الوجه واستخدام جمل بسيطة وقصيرة.
- سؤال العميل إذا كان يفضل التواصل عن طريق الكتابة أو باستخدام الكمبيوتر.



- التحدث مباشرة إلى العميل وليس إلى المترجم إذا كان العميل يستخدم مترجم لغة الإشارة.
- عند التحدث مع العميل عن طريق الهاتف يجب إعطاء الهاتف وقتاً أطول من المعتاد للرنين والتحدث بوضوح والاستعداد لتكرار العبارات حسب الحاجة.
- مناقشة المسائل الخاصة مع العملاء في غرفة خاصة لتجنب إفشاء معلومات العميل أمام الموظفين أو العملاء الآخرين.
- التحلي بالصبر والتواصل بالنسبة للأشخاص الصم قد يكون مختلفاً لأن لغتهم الأولى قد لا تكون اللغة العربية بل قد تكون لغة الإشارة.
- إذا كان الشخص يستخدم معين سمعي، يفضل التحدث إليه في منطقة ليس فيها ضجيج.

## التواصل مع العملاء ذوي الإعاقات الحركية



- التحدث بشكل طبيعي ومباشر إلى العميل نفسه.
- الأشخاص ذوو الإعاقات الجسدية غالباً ما يكون لهم طرقهم الخاصة لعمل الأشياء. يجب أن نسألهم قبل تقديم المساعدة لهم.
- التحلي بالصبر. والعملاء سوف يساعدوننا على فهم احتياجاتهم.
- تقديم معلومات للعميل حول المناطق التي يمكن الوصول إليها في البيئة المباشرة (أبواب أوتوماتيكية، دورات مياه مكيفة ، وما إلى ذلك).
- إزالة العقبات وإعادة ترتيب الأثاث لضمان مرور سهل وآمن.
- الوقوف في مكان حيث يستطيع العميل المستخدم للكرسي المتحرك رؤية من يتحدث إليه، وإذا كان ممكناً يفضل الجلوس بجوار العميل عند وجود محادثة.
- عدم الاتكاء على الكرسي المتحرك أو أي جهاز آخر مساعد للحركة.
- عدم دفع الكرسي المتحرك دون استئذان العميل والاستفسار منه إذا كان يرغب بالمساعدة.
- تقديم لوحة مفاتيح الكمبيوتر أو الأوراق بطريقة مناسبة إذا كانت مكاتب الاستقبال مرتفعة جداً من خلال أخذ العملاء

إلى مكتب أو سطح مناسب.

- تقديم المساعدة إذا اتضح أن العملاء يواجهون صعوبة في فتح الأبواب.
- التأكد من أن الممر يتسع لاستخدام العملاء وخال من العوائق.
- إذا كان الشخص يستخدم العكازات أو جهاز المشي أو بعض المعدات المساعدة الأخرى يفضل تقديم المساعدة في حمل المعاطف أو الحقائب أو غيرها من الأشياء الشخصية.
- توفير كرسي للجلوس إذا كان العميل سيقف لفترة طويلة من الزمن.
- عند التحدث مع العميل عن طريق الهاتف يجب إعطاء وقت أطول من المعتاد للربن.

### التواصل مع العملاء الذين لديهم مشكلات في الكلام أو اللغة



- الصبر والاحترام والرغبة في إيجاد طريقة للتواصل هي أفضل الأدوات لتقديم خدمة جيدة.
- عند عدم فهم ما يقوله العميل يطلب منه تكرار ما قاله مرة أخرى.
- التحلي بالصبر وأخذ ما يكفي من الوقت.
- محاولة طرح أسئلة تتطلب إجابات قصيرة فقط أو إيماءة من الرأس.
- التركيز على ما يقوله العملاء والتركيز على الاستماع والتواصل.
- تجنب التحدث بوجود الحواجز الزجاجية أو في الأماكن الصاخبة.
- عدم التحدث نيابة عن العميل وعدم محاولة إنهاء كلامه.
- عند مواجهة صعوبة في فهم العملاء يقترح استخدام الكتابة كوسيلة بديلة للتواصل ولكن بعد سؤال العميل أولاً إذا كان هذا أمراً مقبولاً.
- إذا لم يكن هناك حل لمشكلة التواصل مع العميل يمكن السؤال إذا ما كان هنالك شخص يمكنه التحدث بالنيابة عنه.
- مناقشة المسائل الخاصة مع العملاء في غرفة خاصة لتجنب إفشاء معلومات العميل أمام الموظفين أو العملاء الآخرين.
- الاستعداد لإعادة سرد المعلومات أكثر من مرة.

- تخصيص وقت إضافي لإكمال النماذج أو تفسير المعلومات واعرض المساعدة على العملاء وانتظار قبولهم لهذه المساعدة وتجنب الافراط بتقديم المساعدة.
- إذا كان العميل لديه صعوبة في القراءة أو الكتابة من الممكن إرسال النماذج معه إلى المنزل لإكمالها.
- الانتقال إلى مكان هادئ أو خاص إذا كان المكان صاخباً أو يحتوي على حواجز.

## التواصل مع العملاء الذين لديهم إعاقة عقلية أو نمائية



- تجنب وضع افتراضات حول ما يستطيع الشخص أو لا يستطيع أن يفعله.
- استخدام لغة واضحة وليكن الكلام في جمل قصيرة.
- التأكد من أن العميل يفهم ما يقال له.
- السؤال مرة أخرى عند عدم فهم ما يقال.
- تقديم جزء واحد من المعلومات في وقت واحد.
- التحلي بالصبر وتقديم الدعم.
- التحدث مباشرة إلى العميل، وليس لمن يرافقه.

## التواصل مع العملاء الذين لديهم صعوبات تعلم

- الصبر والرغبة في إيجاد طريقة للتواصل هي أفضل أدوات التواصل مع العملاء ذوي صعوبات التعلم.
- عند معرفة أن شخصاً لديه صعوبات تعلم يحتاج إلى مساعدة، يجب سؤاله كيف يمكنك تقديم أفضل مساعدة له.
- التحدث بشكل طبيعي، وبشكل واضح، ومباشر إلى العميل.
- أخذ بعض الوقت، فالأشخاص الذين لديهم بعض أنواع صعوبات التعلم قد يحتاجون وقتاً أطول من العادة للفهم والاستجابة.
- محاولة معرفة أفضل السبل لتقديم المعلومات للعميل. وقد يكون هناك حاجة لورقة وقلم.



- عند التعامل مع طفل، يجب التحلي بالصبر، واستخدام التشجيع والدعم.
- التصرف بلطف والتحلي بالصبر، والعميل سوف يساعد الآخرين في معرفة كيفية توفير أفضل خدمة له.

#### وعند التعامل مع العملاء ذوي الإعاقة عبر الهاتف يقترح على من يقدمون الخدمة لهم:

- التحدث بشكل عادي، وبشكل واضح ومباشر.
- عدم القلق حول طبيعة صوتهم. فالمهم هو التركيز على ما يقال.
- التحلي بالصبر، وعدم مقاطعة العميل الذي لديه إعاقة عندما يتحدث. يجب تمكينه من إكمال حديثه وإعطائه الوقت الذي يحتاج إليه.
- تجنب التخمين عما يقوله العميل. وعند عدم فهم ما يقال، يقترح سؤال العميل مرة أخرى.
- في حال عدم التأكد مما قيل، يقترح تكرار أو إعادة صياغة ما تم سماعه.
- إذا كان العميل يستخدم الهاتف مع مترجم لغة إشارة، يقترح تكرار الكلام إلى العميل، وليس للمترجم.
- وإذا كان العميل لديه صعوبة كبيرة في التواصل، يجب اتخاذ الترتيبات اللازمة للاتصال مرة أخرى حين يكون الوقت مناسباً للتحدث مع شخص آخر يمكن أن يكون عوناً.

#### تقديم الخدمات ذات الجودة للأشخاص ذوي الإعاقة

يتوقع أن تكون الخدمات التي تقدمها المؤسسات العامة والخاصة للأشخاص ذوي الإعاقة خدمات ذات جودة حسبما تقتضي القوانين سارية المفعول واللوائح المرجعية المعتمدة. ولغايات ضبط الجودة يجب مراقبة هذه المؤسسات عن كثب لضمان قيامها بتقديم الخدمات بشكل مناسب. ولكن الأهم من ذلك هو أن يتم مراقبة هذه المؤسسات للتأكد من أن احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة يتم تلبيتها. فمن الأهمية بمكان أن تسهم الخدمات المقدمة الفرد في تحقيق الأهداف والغايات ذات الأولوية بالنسبة له. ويتطلب ذلك ضمان أن جميع مقدمي الخدمات والموظفين مؤهلون للقيام بالمهام التي توكل إليهم وأن لديهم الشهادات العلمية أو تراخيص العمل السليمة. كما يتطلب ضمان جودة الخدمات المقدمة مراقبة الموظفين أثناء تأديتهم للعمل فذلك يزيد من احتمالات تكوين صورة صادقة عن مدى فهم الموظفين للاحتياجات الفردية للأشخاص ذوي الإعاقة.

ومن المفيد أيضاً إجراء المقابلات مع أولياء الأمور، والأشخاص ذوي الإعاقة أنفسهم والعاملين معهم والاطلاع على الملفات والوثائق لمراجعة وتحليل نوعية الخدمات وشموليتهما.

والمفتاح لتوفير خدمات ذات جودة عالية للعملاء ذوي الإعاقة هو أن يتذكر مقدمو الخدمات أن هؤلاء العملاء هم أفراد قبل أي شيء. والأفراد ذوو الإعاقة، شأنهم شأن الناس جميعاً، متباينون من حيث أنماط شخصيتهم، وقدراتهم، وميولهم، واحتياجاتهم. وأفضل طريقة لمعرفة كيفية مراعاة الاحتياجات الخاصة للأشخاص ذوي الإعاقة، في معظم الحالات، هي أن نسألهم مباشرة. وتستند آداب التعامل مع العملاء ذوي الإعاقة في المقام الأول إلى الاحترام والمجاملة. ولا بديل عن الاستماع والتعلم مما يخبرنا به العملاء ذوو الإعاقة أنفسهم عن احتياجاتهم وكيفية تلبيةها. وباختصار، فإن العملاء ذوي الإعاقة وأسرهم سيختارون بالضرورة المؤسسات التي ترحب بها، والتي يرون أنها مفيدة، ويمكن الوصول إليها لخلوها من العوائق، وتوفر خدمات ذات جودة عالية لهم.

لكن تعريف جودة الخدمات ليس أمراً يسيراً حيث تختلف الإدراكات من شخص إلى آخر اعتماداً على نوعية الخدمة. وكذلك الأمر عند محاولة تقييم جودة خدمات التربية الخاصة والتأهيل المقدمة. وعلى الرغم من ذلك، فإن أحد أكثر أدوات قياس جودة الخدمة تداولاً أداة تم تطويرها منذ ما يزيد عن ربع قرن لتقييم جودة أي نوع من الخدمات وليس خدمات التربية الخاصة على وجه التحديد. وهذه الأداة هي مقياس إدراكات العملاء لجودة الخدمة المقدمة المعروفة اختصاراً بالرمز "Servqual".

وتقوم هذه الأداة على افتراض مفاده أن قياس نوعية الخدمات أمر قابل للتحقيق بطريقة واحدة فقط وهي تحديد مدى رضا المستهلك أو العميل عن الخدمات. فقد توصل مطوّرو هذه الأداة من خلال دراساتهم إلى ما يلي:

- إن إدراكات العملاء لنوعية أو جودة الخدمة إنما هي نتاج مقارنتهم لتوقعاتهم قبل تلقي الخدمة بالخبرات الفعلية التي مروا بها أثناء تلقي الخدمة.
- إن كيفية تقديم الخدمة للعميل مهمة للغاية.
- إن تقييم جودة الخدمة لا يعتمد كلياً على مخرجات الخدمة، لكنه يشمل أيضاً تقييم عملية تقديم الخدمات

ويشمل مقياس إدراكات العملاء لجودة الخدمة المقدمة خمسة أبعاد تشكل العوامل المحددة لمدى جودة الخدمة وهذه الأبعاد هي:

1. الملموسات (Tangibles): ويقصد بها صورة مباني المؤسسة والموظفين والمعدات التي استخدمت خلال عملية تقديم الخدمة.
2. الموثوقية (Reliability): وتعني كفاءة المؤسسة في تقديم الخدمات التي وعدت بها بدقة وموثوقية.
3. الاستجابة (Responsiveness): وهي مدى رغبة المؤسسة في مساعدة العملاء وتقديم الخدمة السريعة لهم.
4. التطمين (Assurance): وهو مدى معرفة الموظفين ومجاملتهم العملاء وقدرتهم على زرع الثقة في نفوسهم.
5. التعاطف (Empathy): ويقصد به تقييم الموظفين من وجهة نظر العملاء ومدى قدرة الموظفين على إعطاء الاهتمام الفردي للعملاء.

وقد استخدمت هذه الأداة في عدة دراسات في مجال التربية الخاصة في السنوات الماضية. وفي معظم تلك الدراسات تمت الاستعانة بأولياء أمور الأطفال ذوي الإعاقة الذين يتلقون خدمات التربية الخاصة لتقييم جودة الخدمات. لكن ذلك لا يعني عدم إمكانية مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة أنفسهم إن توفرت لديهم القدرات اللازمة للإجابة عن الأسئلة التي يشملها المقياس بدقة وموثوقية. وجدير بالذكر أن هذه الأداة وغيرها من الأدوات التي جودة الخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة ومدى رضا الأسر عنها يمكن أن تكون ذات فائدة في تقييم ملاءمة الخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة.



## الوحدة الخامسة

### معايير المرافق العامة، والمساكن، ووسائل النقل



## معيار بناء المرافق العامة وتعديلها لتحسين امكانية الوصول إليها



تشتمل المرافق العامة على جميع أماكن الخدمة العامة مثل المطاعم، والفنادق، وأماكن العبادة، والحدائق، والمسارح، ومحلات البيع بالتجزئة ومراكز التسوق، ومراكز المؤتمرات، والصيدليات، وعيادات الأطباء والمستشفيات، والمتاحف، والمكتبات، والشواطئ، وحدائق الحيوان، والمتنزهات، والمدارس، ومراكز الرعاية النهارية، والمنتجعات الصحية. كما تشتمل على المرافق التجارية والتسهيلات غير السكنية بما في ذلك مباني المكاتب، والمصانع، والمستودعات.

ويجب أن يحظى الأشخاص ذوو الإعاقة بفرص مساوية للأشخاص العاديين في الاستفادة من خدمات المرافق العامة. فلاحاجة لأن تقوم هذه المرافق بتوفير مزايا غير متكافئة أو منفصلة للأشخاص ذوي الإعاقة. ويجب عليها تعديل سياساتها وممارساتها عند الضرورة لتوفير المساواة في الحصول على الخدمات. ومن أجل توفير فرص متساوية للجميع يجب على جميع المرافق العامة تقديم خدمات مساعدة لضمان التواصل الفعال من خلال تعديل بعض الخدمات الصوتية مثل أجهزة الإنذار واستبدالها بأنظمة إنذار صوتية أو لافتات لتناسب الأشخاص الصم على سبيل المثال لا الحصر. ومن الأفضل مناقشة هذه الأمور مع أفراد ذوي إعاقة قبل تقديم الخدمات المساعدة.

إن تشييد مبنى جديد يشكل فرصة مثالية لتحقيق إمكانية الوصول وتجنب الحواجز المعمارية التي يواجهها الأشخاص ذوو الإعاقة في العديد من المباني القديمة. وتجعل معايير الوصول المباني والمرافق قابلة للاستخدام من قبل الناس المكفوفين أو الصم أو الذين لديهم مهارات أو قدرة استيعاب محدودة. وينطبق هذا الأمر على الأشخاص الذين لديهم إعاقات حركية أيضاً وكبار السن وغيرهم من الأشخاص الذين لديهم ضعف ما.

والهدف من ذلك هو التأكد من أن جميع المباني التجارية والمرافق التي بنيت قابلة للاستخدام من قبل الجميع، بمن فيهم الأشخاص ذوي الإعاقة. وينبغي مراعاة معايير الوصول لمواقف السيارات، والأرصفت، والمداخل، والممرات، والغرف، ومكاتب الاستقبال والخدمة، ودورات المياه، والمقايض والمفاتيح، والهواتف العمومية. ويسمح الامتثال لمعايير الوصول للعملاء أو الموظفين الذين لديهم إعاقات دخول المبنى أو الموقع، والتحرك من خلال القاعات أو مسارات التنقل، والوصول إلى السلع والخدمات.

ويجب أن يتوافق تصميم معظم المباني والمرافق الجديدة مع قوانين وكودات البناء القابلة للوصول بيسر. وفي العادة تقوم لجان متخصصة في البلديات باستعراض خطط البناء لكي توافق عليها وتقوم بتفتيش المنشأة الجديدة عدة مرات قبل اكتمال العمل فيها. كذلك يجب أن تتوافق معايير المباني والمنشآت المشيدة حديثاً للاستخدام من قبل الشركات مع معايير خدمة الأشخاص ذوي الإعاقة. وتحدد هذه المعايير العناصر والمساحات التي يجب أن تكون في متناول الجميع، وكيفية جعل المساحات والعناصر قابلة للوصول. وعندما يتم توسيع مبنى ما، يجب تلبية معايير الوصول في المساحات الجديدة التي يتم بناؤها كجزء من الإضافة.

ويجب أن تنص القوانين على أن المرافق العامة المختلفة عليها أن تزيل جميع الحواجز المادية وغير المادية التي تتعارض مع سهولة الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة. كما ينبغي على هذه القوانين التقليل من العزل الممارس بحق الأشخاص ذوي الإعاقة من الأنشطة الروتينية للحياة اليومية التي يقوم بها معظم الأشخاص غير ذوي الإعاقة.



متحف يراعي قوانين الإعاقة ومبادئ القابلية للوصول والتصميم الشامل لتمكين الزوار ذوي الإعاقة من الدخول والتجول كغيرهم من الناس في المباني والتمتع بالبرامج التي يتم تقديمها فيها.

## معيار توفير امكانية الوصول إلى المطاعم

ينطبق معيار القابلية للوصول على المطاعم حيث أنها مرافق لخدمة جميع الناس. وما يعنيه ذلك هو أن معايير التصميم الشامل التي أقرتها الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة والقوانين المحلية تدعو إلى أن أن تخلو المطاعم من الحواجز التي تحول دون تمكن هؤلاء الأشخاص من دخولها والحصول على خدماتها بيسر، إلا إذا كان يتعذر معمارياً تحقيق ذلك. وينطبق هذا المعيار على كل ما له علاقة بالمطعم مثل مواقف السيارات، ومداخل المطعم، وصالات تناول الطعام، ودورات المياه. وفي حال استحالة تعديل المكان ليصبح قابلاً للوصول يجب على المطعم تطوير بدائل ملائمة لتوفير خدماته للأشخاص ذوي الإعاقة. وعند حدوث مخالفات، يمكن للأشخاص ذوي الإعاقة أن يتظلّموا ويشتكوا وفق الاجراءات القانونية المعمول بها محلياً بهدف ايقاف التمييز الذي يتعرضون له. وللجهات المسؤولة أن تفرض غرامات محددة على المطاعم التي لا تمتثل لمعيار القابلية للوصول. ويمكن للجهات المسؤولة أن تفرض غرامات على المخالفين، شريطة تعميم معايير القابلية للوصول وإجراءات الشكوى والتظلّم.

وتساعد القواعد التنظيمية في المجتمعات المعاصرة على حماية المستهلكين ذوي الإعاقة من التمييز وتضمن حقهم في القدرة على تناول الطعام أو العمل في أحد المطاعم بشكل مساوي لغيرهم من الأفراد. لذا ينبغي على المطاعم أن توفر أماكن يسهل

الوصول إليها في مواقف السيارات إذ يجب أن يكون هناك موقف واحد على الأقل مخصص للزبائن ذوي الإعاقة. بالإضافة إلى ذلك، يجب تخصيص مكان واحد على الأقل مزود بممر للكراسي المتحركة، ويجب على المطاعم أن تضع هذه المساحات المخصصة بالقرب من الداخل.



كل المطاعم يجب أن تكون قابلة للوصول لجميع الناس إليها ما لم يكن ذلك غير قابل للتطبيق معمارياً

ويجب أن توفر المطاعم طريقاً واضحاً يمكن الوصول إليه بسهولة بالنسبة لأولئك الذين يرغبون في الوصول إلى المطعم من محطات وسائل النقل العامة أو مناطق تحميل الركاب. وإذا كان هناك أي حواجز أو عوائق في الطرق المؤدية إلى المطاعم يجب على المطاعم أيضاً توفير طريق بديل يمكن استخدامه بسهولة.

ويجب أن تكون أبواب المطاعم مصممة بحيث يستطيع أي شخص فتحها وإغلاقها عن طريق دفعها بدون الحاجة إلى استخدام المقابض. وحواف الباب السفلية يجب ألا تكون أكثر من سنتيمترين، وعتبة الباب أقل من سم واحد. ويجب أن تكون الممرات بين المقاعد الثابتة بعرض 90 سم على الأقل، وينبغي أن توفر المطاعم طريقاً يتسع لكرسي متحرك بين الطاولات ولجميع أنحاء المطعم. ولخدمة الأشخاص الذين يستخدمون الكراسي المتحركة يجب أن يكون ارتفاع الطاولات ومنصات الاستقبال 70 سم بالحد الأعلى وبعرض 85 سم. وحتى يستطيع الأشخاص الذين يستخدمون الكراسي المتحركة استخدام الطاولات بشكل مريح ودون أن ترتطم ركبهم بهذه الطاولات يجب أن يكون الارتفاع تحت الطاولة 70 سم وبعرض 75 سم وبعمق 50 سم. ويجب أن تكون منصات أمين الصندوق أو منصات استقبال الزبائن وتقديم الطعام أقل من ارتفاع 90 سم وأن يكون لها مساحة على الجانب حيث يمكن لموظفي المطعم مساعدة أو تمرير الطعام للزبائن الذين لا يستطيعون الوصول إلى هذه المنصات.



في المطعم، النادل يقرأ قائمة وجبات الطعام المتوفرة لامرأة كفيفة

## معييار توفير امكانية الوصول إلى المكتبات

تلعب المكتبات دوراً محفزاً في حياة الأشخاص ذوي الإعاقة من خلال تسهيل مشاركتهم في المجتمع. وينبغي على المكتبات استخدام الاستراتيجيات القائمة على مبادئ التصميم الشامل لضمان تلبية المكتبة والموارد والخدمات احتياجات جميع الناس. ومن الواضح أن توفير فرص الوصول المتساوية للأشخاص ذوي الإعاقة في المرافق والخدمات المكتبية يجب أن تكون مضمونة. ويجب على المكتبات ضمان المساواة في حصول الأفراد ذوي الإعاقة ل على الموارد المكتبية. ولضمان مثل هذا الوصول، يمكن أن توفر المكتبات للأفراد ذوي الإعاقة خدمات مثل فترات الإعارة الطويلة، وإلغاء غرامات التأخر في إعادة الكتب، وإصدار بطاقات المكتبة عن طريق البريد، وخدمة التوصيل إلى المنازل، وخدمة الوصول الإلكترونية عن بعد إلى موارد المكتبة، والقراء وفني التكنولوجيا المساعدة المتطوعين في المكتبة، ومترجمي لغة الإشارة، وخدمات الكتب الناطقة.



مكتبة مهيأة لاستقبال الأشخاص ذوي الإعاقة

ويجب إزالة كل من الحواجز المعمارية في المرافق القائمة وحواجز الاتصال إذا كان ذلك ممكناً بسهولة ودون صعوبة جمة أو تكلفة عالية. ومن الأمثلة على التعديلات الهيكلية المعقولة: تأمين مواقف يمكن الوصول إليها، ومسارات واضحة للتنقل في جميع أنحاء المنشأة، مع مداخل واسعة أو أبواب أوتوماتيكية، وتوفير الدرابزين، والسلالم والمصاعد القابلة للوصول. كما يجب أن تكون دورات المياه العامة قابلة للوصول والاستخدام. ويمكن أن تشمل هذه التعديلات أجهزة الإنذار الواضحة وتوفر علامات برايل بطريقة مرئية بسهولة. ويمكن أيضاً الحدّ من حواجز التواصل بجعل المواد المطبوعة متوفرة في أشكال بديلة مثل الخط الكبير، وأدوات التسجيل الصوتي، وطريقة برايل، والأشكال الإلكترونية. ويمكن أن تشمل التعديلات كذلك توفير مترجم للغة الإشارة أو طرق بديلة أخرى.

كذلك يجب أن تكون مواد المكتبة متاحة لجميع الزائرين بمن فيهم الأشخاص ذوي الإعاقة. كذلك يجب أن تكون المواد متاحة في مجموعة متنوعة من الأشكال ومع تكييفات خاصة طالما كانت التعديلات معقولة ولا تغير خدمات المكتبة جذرياً. ومن الأمثلة على ذلك التقنيات المساعدة والأجهزة المساعدة والمساعدة المادية. ويجب أن تتعاون المكتبات مع الأشخاص ذوي الإعاقة، والمنظمات والبايعين لدمج التكنولوجيا المساعدة في المرافق والخدمات المكتبية لتلبية احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة. وينبغي أن يكون موظفو المكتبة على معرفة بكيفية مساعدة جميع المستخدمين في تكنولوجيا المكتبات.

إضافة إلى ما سبق، يجب توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة في مهنة المكتبات، سواء في المكتبات المدرسية أو غيرها. ويجب أن تشمل الخطط الدراسية للبرامج الجامعية في تخصص المكتبات والمعلومات المسائل المتعلقة بإمكانية الوصول، والتكنولوجيا المساعدة، واحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة سواء كانوا مستخدمين أو موظفين، ومعرفة القوانين ذات الصلة بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وكيف تؤثر على خدمات المكتبة.

وينبغي أن توفر المكتبات فرص التدريب لجميع العاملين والمتطوعين في المكتبة من أجل توعيتهم بالقضايا التي تؤثر على الأشخاص ذوي الإعاقة ولتمكينهم من اكتساب مهارات فعالة في استخدام التقنيات لتوفير الخدمات للمستخدمين ذوي الإعاقة والعمل مع الزملاء ذوي الإعاقة.

وهكذا ينبغي أن تكفل سياسات مكتبات الجامعات والمدارس حق أي طالب مؤهل من ذوي الإعاقة في الاستفادة من الخدمات التي تقدمها هذه المكتبات وعدم استبعاد هؤلاء الطلاب من المشاركة في هذه الخدمات أو التعرض للتمييز عند استخدامها. فسياسة المكتبة يجب أن تضع جميع خدماتها في متناول المستخدمين من ذوي الإعاقة، وينبغي أن يكون الوصول إلى هذه الخدمات متاحاً للطلاب وأعضاء هيئة التدريس والموظفين ذوي الإعاقة، وتشمل هذه الخدمات:

- التعليمات العامة لاستخدام المكتبة.
- مواقف السيارات.
- الأبواب الأوتوماتيكية للمستخدمين ذوي الإعاقة الحركية.
- وصول المصاعد لجميع مستويات المكتبة.
- الهواتف العمومية للمستخدمين ذوي الإعاقة الحركية أو ضعاف السمع.
- سهولة وصول الكراسي المتحركة إلى دورات المياه في المكتبة.
- طريقة حمل الكتب إلى مركز الاستعارة.
- البطاقات المكيفة للبحث عن الكتب لضعاف البصر.
- التجديد عن طريق البريد الإلكتروني أو عبر الإنترنت.

وأخيراً، فمن أهم مواصفات المكتبات القابلة للوصول من حيث المساحات والخدمات الخاصة للأشخاص ذوي الإعاقة ما يلي:

- توجد إشارات واضحة وسهلة القراءة مع صور توضيحية
- الرفوف القابلة للوصول من على كرسي متحرك
- طاولات القراءة والكمبيوتر ذات ارتفاعات متفاوتة
- الكراسي لها مساند قوية للذراعين
- الممرات مفتوحة دون عوائق بين رفوف الكتب
- الممرات مفتوحة دون عوائق بين رفوف الكتب
- يخصص في المكتبة قسم يوجد فيه كتب ناطقة وغيرها من المواد للأشخاص الذين يتعذر عليهم القراءة
- توجد في هذه القاعة منطقة جلوس مريحة مع ضوء ساطع للقراءة

## معيار توفير امكانية الوصول إلى الحدائق

ينبغي على إدارات الحدائق العامة أن تلتزم بتنفيذ السياسات التي من شأنها جعل المرافق والبرامج والخدمات وفرص العمل في الحدائق قابلة للوصول الميسر والأمن للزوار والموظفين ذوي الإعاقة. ويجب أن تعمل هذه الإدارات على ضمان توفر فرص متساوية للأشخاص ذوي الإعاقة للمشاركة في البرامج والأنشطة، وفرص العمل المتاحة للجميع وفي ظروف دامحة لأقصى درجة ممكنة. ولتحقيق ذلك لا يجب توفير وسائل بديلة للوصول إلى المرافق أو البرامج أو الخدمات المتوفرة في الحدائق إلا عندما يتعذر توفير خبرات قابلة للوصول مباشرة. ويتم تطوير الحلول البديلة للوصول بالتشاور مع ممثلين عن الأشخاص ذوي الإعاقة، وأسرهم، والجمعيات أو المؤسسات التي تدافع عن حقوقهم والحرص على الحصول على تغذية راجعة منهم وعلى معلومات موضوعية عن خبراتهم وشكاويهم.

والأصل أن الحدائق العامة لعموم الناس وليس لائقاً حرمان أية فئة من فئات المجتمع منها. لكن الواقع هو أن الحدائق العامة نادراً ما تكون مهيأة لاستقبال الناس جميعاً. فالحواجز والمعوقات كثيرة ومتنوعة. ولذلك يجب التفكير بتنظيمها وإدارتها بحيث تصبح بمتناول الجميع. وهذا يعني تخطيط وتصميم وبناء المرافق وتنفيذ برامج الدعم القادرة على تعزيز راحة وسلامة الضيوف وتمكينهم من التمتع بما في الحديقة سواء كانوا زواراً بدون إعاقة أو بإعاقة. ويمكن تحقيق هذا الهدف بالتخطيط الجيد الذي يشارك فيه فريق من ذوي الخبرات المختلفة ذات العلاقة.

فمن خلال إدخال مفاهيم وتطبيقات القابلية للوصول والتصميم العام يمكن تحويل الحدائق العامة، وحدائق الحيوانات، والمتنزهات، والشواطئ تدريجياً إلى أماكن خالية من الحواجز. وما يعنيه ذلك هو أن يصبح في هذه الأماكن منحدرات، ومناطق للعب، ومواقف سيارات، وطاولات، ودورات مياه قابلة للوصول من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة.



### حديقة عامة مهيأة لتكون قابلة للوصول للجميع إليها

وباختصار، فمثل هذه المرافق ينبغي عليها إزالة الحواجز المعمارية وإضافة منحدرات مناسبة، وتوفير مصاعد واسعة، وتقديم عروض يمكن للجميع مشاهدتها، وجعل المداخل دون عتبات والممرات واسعة وخالية من المعروضات أو الأدوات التي تعترض الطريق، وتوفير مواقف سيارات قابلة للوصول، وتوفير مطويات ذات طباعة كبيرة، وتعليق توجيهات وإشارات واضحة يمكن للجميع رؤيتها وقراءتها بسهولة سواء كانوا واقفين أو جالسين، وتوفير الأدوات المساعدة والمكيفة التي تلبي الاحتياجات المختلفة للزائرين ذوي الإعاقة (ترجمة إلى لغة الإشارة، أدلة صوتية، طباعة مكبرة، إلخ)، وتدريب الموظفين في أساسيات التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة وتلبية احتياجاتهم.

## معيار توفير امكانية الوصول إلى البنوك

من الأمثلة الأخرى على المرفقات العامة التي تنطبق عليها معايير سهولة الوصول البنوك. ولكي يصبح البنك قابلاً للوصول فهو بحاجة لأن يخلو من العوائق أو الحواجز التي تحول دون تمكن الأشخاص ذوي الإعاقة من الاستفادة بيسر من خدماته. وهذه البنوك ذات مبان يسهل الوصول إليها ويمكن التنقل فيها باستقلالية وارتياح لانجاز المعاملات. علاوة على ذلك، فهذه البنوك تتخذ الاجراءات الكفيلة بتمكين جميع عملاء البنك من إجراء معاملاتهم عبر شبكة الانترنت أو من خلال الهاتف النقال، وهي بنوك يوجد لديها التزام قوي بتوفير بيئة مرحبة لجميع الناس، بغض النظر عن قدراتهم، ولديها أجهزة صراف آلي في أماكن يسهل الوصول إليها ويمكن تشغيلها بمساعدة الصوت، وتقدم المساعدة للأفراد الذين لديهم ضعف في السمع أو الكلام. ويجب أن يكون هناك مساحة كافية واضحة مجاورة لأجهزة الصراف الآلي للسماح باستخدامها من الأمام أو من جانب موازي من قبل شخص في كرسي متحرك. كما ينبغي أن تقع جميع ضوابط التشغيل أو الأزرار على ارتفاع مناسب لشخص يستخدم كرسيًا متحركًا.

وقد تبادر هذه البنوك إلى توظيف منسق لخدمات وبرامج الوصول التي يوفرها البنك. بلغة أخرى، فإن هذه البنوك تحرص على الالتزام بمعايير القوانين ذات العلاقة بالأشخاص ذوي الإعاقة. وبناء على ذلك، فهي أيضاً توفر أماكن وقوف للسيارات وممرات ومداخل ومناطق استقبال وخدمة قابلة للوصول. كما تهتم هذه البنوك بإمكانية وسهولة الوصول إلى المرافق الأخرى مثل خزائن الأمانات ودورات المياه. وأخيراً، فإن هذه البنوك تعلن للجمهور خدمات الوصول المتوفرة إليها وتحرص على تلقي تغذية راجعة من العملاء حول ملاءمة الخدمات وقابليتها للاستخدام بشكل مريح وللعمل المستمر على تطويرها لتلبي احتياجاتهم بأفضل صورة.



شخص كفيف يستخدم جهاز الصراف الآلي القابل للوصول بشكل مريح ومستقل



وبإيجاز، فإن موجّهات خدمة الأشخاص ذوي الإعاقة في البنوك لا تختلف عن موجّهات خدمتهم في المرافق الأخرى فهي تتمثل في:

- تسهيل الوصول إلى المرافق والخدمات.
- الاسترخاء.
- الاستماع إلى العملاء.
- إشعار العملاء بالارتياح.
- معاملة العملاء باحترام وبحسن ضيافة.
- عرض المساعدة بدون إصرار.
- الاستفسار من العملاء عن أفضل وسيلة لمساعدتهم.
- التعامل مع الحالات غير المألوفة بطريقة مهنية هادئة.

## معيّار توفير امكانية الوصول إلى الفنادق

وبالمثل، يتوقع من الفنادق تبني سياسات واتخاذ إجراءات تمكّن الأشخاص ذوي الإعاقة من التمتع بحياة مستقلة (مثل الغرف التي يمكن الوصول إليها من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة بارتياح، ودورات المياه المكيفة، الخ). وينبغي تنفيذ برامج وندوات لزيادة معرفة موظفي الفنادق بأساليب خدمة ضيوفهم ذوي الإعاقة. كما ينبغي التفكير بإيجاد آلية معتمدة لمساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة على تحديد الفنادق التي تلي احتياجاتهم الفردية.



الترحيب بالأشخاص ذوي الإعاقة وتكييف البيئة لتلبية احتياجاتهم من ميزات الفنادق القابلة للوصول والاستخدام

كما يجب أن تكون المؤتمرات والندوات التي تعقد في مرافق مثل الفنادق ومراكز المؤتمرات في متناول المشاركين ذوي الإعاقة. ويجب على كل من العارضين ووكلاء الضيافة النظر في احتياجات المشاركين في المؤتمر ذوي الإعاقة عند الاختيار والتخطيط لجميع مرافق المؤتمرات، وخاصة الغرف والمناطق المخصصة للعرض والاجتماعات. كذلك يجب أن تتوفر المنشورات، بما في ذلك الكتب والمجلات في صيغ بديلة بما في ذلك النصوص الإلكترونية. ويجب أن تصمم المواقع على شبكة الإنترنت وفق المبادئ التوجيهية للتصميم العام وامكانية الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة.

## معيار توفير امكانية الوصول إلى أماكن العبادة

لأماكن العبادة أهمية في حياة كثير من الناس ذوي الإعاقة شأنهم في ذلك شأن الناس جميعاً. ولذا ينبغي اتخاذ إجراءات لتعديل بعضها بحيث تصبح قابلة للوصول بيسر لجميع الأشخاص الذي يتوجهون للمساجد لأداء الصلوات وغيرها من الأنشطة الدينية. وفي الوقت الحالي، يلاحظ أن أماكن العبادة (المساجد وملحقاتها) نادراً ما تكون قابلة للوصول بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة. فلا يتوفر في معظم الحالات مدخل منحدر أو مصعد أو دورة مياه مكيفة. قد يكون هناك كراسي في المسجد ليجلس عليها المصلي كبير السن أو المريض، ولكنه ليس مألوفاً أن نجد أشخاصاً في كراسي متحركة يدخلون المساجد لأنها غير مهيأة عمرانياً لاستقبالهم. فيوجه عام، يتطلب الدخول لمعظم المساجد صعود درجة أو أكثر، وغالباً ما لا تكون المداخل واسعة بما فيه الكفاية للتنقل بكرسي متحرك، ودورات المياه وأماكن الوضوء عموماً غير قابلة للوصول بسهولة وسلامة ليس للأشخاص ذوي الإعاقة فقط بل لكبار السن وبعض المصلين المرضى. وليس مألوفاً كذلك أن تتوفر نسخ من القرآن الكريم القابلة للاستخدام بارتياح من قبل الأشخاص المكفوفين وضعاف البصر ولا يتوفر مترجم لغة إشارة أو معلومات بصرية معينة للأشخاص الصم أو ضعاف السمع أو غير هذه من التسهيلات التي تلبى الاحتياجات الخاصة للأشخاص ذوي الإعاقة. ومن حيث المبدأ، لا تختلف معايير سهولة الوصول لهذه الأماكن عن معايير سهولة الوصول للمرافق العامة الأخرى.



أحد المساجد المكيفة لتكون قابلة للوصول لجميع الأشخاص

## تعديل السياسات والإجراءات

- يجب على المرافق العامة إجراء تعديلات معقولة في السياسات والممارسات والإجراءات لتناسب مع احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة.
- التعديلات ليست مطلوبة إذا تطلب هذا التعديل تغييراً جذرياً في المنافع أو الخدمات أو تشغيل المرافق العامة. على سبيل المثال، من الممكن لمحل ملابس تغيير سياسته التي تقتضي وجود شخص واحد فقط في المرة الواحدة في غرفة تجريب الملابس إذا كان الشخص يعاني من إعاقة ويتطلب المساعدة في تجريب الملابس.

## الاتصالات الفعالة والأجهزة المساعدة

- يجب أن تتوفر في المرافق العامة الخدمات والأجهزة المساعدة عندما تكون ضرورية لضمان التواصل الفعال مع المراجعين أو الوزارضعاف البصر أو السمع أو الذين لديهم مشكلات في الكلام.
- تشمل المساعدات الإضافية على مترجمي لغة إشارة وسماعات مضخمة للصوت وأجهزة اتصالات سلكية ولاسلكية للأشخاص الذين لديهم ضعف سمعي وشاشات عرض وأجهزة قراءة ونصوص مسجلة وطباعة كبيرة ومطبوعات باستخدام نظام برييل للأشخاص الذين لديهم ضعف بصري.
- يجب إضفاء المرونة على شروط تقديم الأجهزة والخدمات المساعدة. فعلى سبيل المثال، المطبوعات باستخدام نظام برييل غير مطلوبة إذا قام الموظفون بقراءة ما هو مطلوب للأشخاص الذين لديهم إعاقات بصرية.

إن الإدارة الناجحة لأي عمل مثل الشركات أو المؤسسات أو البنوك أو المستشفيات أو حتى المحلات التجارية هي الإدارة التي تستقطب أكبر عدد ممكن من الزبائن والعملاء. والزبائن والعملاء ذوو الإعاقة محبّون للتسوق وإنفاق المال مثل العملاء الآخرين. وبالرغم من وجود الكثير من الطرق التي يمكن أن يقوم بها أصحاب هذه الأعمال التجارية لخدمة الأشخاص ذوي الإعاقة على نحو أفضل، يقدّم هذا الجزء مجموعة مهمة من الطرق لتحسين الخدمات المقدمة لهؤلاء الأشخاص بشكل حقيقي والتي قد تتدرج من التطوير المكلف لمرافق هذه الأعمال إلى تعديل بسيط في الاتجاهات نحو هذه الفئة من الناس.

1. عمل ممرات واسعة بما فيه الكفاية وخالية من الفوضى: فوضع الكثير من السلع أو المنتجات على الأرض يعمل على تضيق الممرات ونتيجة لذلك يصبح من الصعب خلق بيئة مسهلة للتسوق، ومن الأفضل أن يكون عرض هذه الممرات 80 سم على الأقل.
2. تقديم المساعدة: إذا كان العمل التجاري عبارة عن محل للتسوق فلا بأس أن يقوم العاملون في هذه المحلات بعرض خدماتهم لتقديم المساعدة للأشخاص ذوي الإعاقة إذا كانوا يرغبون في ذلك.
3. تعليم الموظفين ضرورة معاملة الأشخاص ذوي الإعاقة باحترام: يجب على الإدارة أن تعلم موظفيها الطريقة الصحيحة للتعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة. فكثير من الأشخاص لم يسبق لهم أن تعاملوا بطريقة مباشرة مع شخص ذي إعاقة ومن الممكن أن يكون أحد الموظفين في المحل التجاري واحداً من أولئك الأشخاص. لذا يجب على الإدارة التأكيد على أهمية معاملة جميع العملاء بنفس القدر من الاحترام وحسن الضيافة.
4. التحدث بشكل مباشر مع الأشخاص ذوي الإعاقة واستخدام التواصل البصري: إذا كان هناك شخص ما يساعد الشخص المعاق في التسوق فمن الضروري ألا يوجه العاملون الكلام إلى هذا الشخص بل يجب عليهم توجيه الكلام إلى الشخص ذي الإعاقة نفسه وعن طريق استخدام التواصل البصري وعدم إشعار هذا الشخص بأي نوع من أنواع التجاهل.

5. توفير خدمة المفتاح الإلكتروني للأبواب: إذا كانت الأبواب لا تعمل بشكل تلقائي فمن الضروري توفير مفتاح يساعد على فتح الأبواب تلقائياً عند الضغط عليه. فان قضية فتح الأبواب قضية في غاية الصعوبة خصوصاً للأشخاص الذين يستعملون الكراسي المتحركة. ومن الممكن ألا يعود هؤلاء الأشخاص إلى أي محل تجاري لا يوفر هذه الخدمة بسبب صعوبة هذا الأمر بالنسبة لهم.

6. توفير المساعدة المتخصصة عند الحاجة: على سبيل المثال، إذا كان العمل عبارة عن مطعم فيجب على إدارة هذا المطعم أن تتوقع بعض الطلبات الخاصة من الأشخاص ذوي الإعاقة مثل تقطيع اللحم قبل تقديمه. وبغض النظر عن الطلبات التي يطلبها الأشخاص ذوو الإعاقة، يجب على الإدارة تنبيه العاملين باحتمالية وجود مثل هذه الطلبات ووجوب تلبية هذه الطلبات باحترام شديد.

7. انتظار طلب المساعدة من الأشخاص الذين يستخدمون أجهزة مساعدة للتواصل: يجب انتظار طلب المساعدة من قبل الأشخاص الذين يستخدمون أي وسيلة خاصة للتواصل. فمهما كانت الوسيلة المساعدة التي يستخدمها هؤلاء الأشخاص، يجب على العاملين التحلي بالصبر وعدم مباشرة تقديم المساعدة إلا حينما يطلب منهم ذلك. وقد يتطلب الأمر وقتاً أطول للأشخاص ذوي الإعاقة للتعبير عن رغباتهم لذا يجب عدم إخراجهم وإعطائهم الوقت الكافي لذلك لأنهم لو لم يكونوا قادرين على ذلك فمن الصعب تواجدهم في هذا المكان دون مساعدة من أحد.

8. عدم الحكم المسبق على قدرات الأشخاص ذوي الإعاقة: من الأهمية بمكان أن يتجنب العاملون الحكم المسبق على قدرات هؤلاء الأشخاص. فيجب أن يفهم العاملون أن بعض أنواع الإعاقات لا يمكن ملاحظتها بشكل مباشر وأن قدرة الأشخاص ذوي الإعاقة لا يمكن تحديدها من مظهرهم. لذا يجب على العاملين سؤال هؤلاء الأشخاص إذا كانوا يحتاجون المساعدة قبل المبادرة إليها فقد لا يكونون بحاجة تلك المساعدة.

وفي حال كان المرفق مرفقاً تجرى فيه بعض الاختبارات أو الدورات مثل تلك التي ترتبط بتقديم الطلبات والرخص وإصدار الشهادات أو الاعتمادات أو الرخص المهنية أو التجارية يجب أن تقدم في مكان وطريقة تعتمد معايير سهولة الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة أو باستخدام أية وسائل بديلة أخرى. كذلك يجب توفير هذه الخدمات في مكان مكيف لذوي الإعاقة لأن الهدف الأساسي لهذه الإجراءات هو قياس المهارات والمعرفة التي صممت من أجل قياسها وليس لإظهار عجز الأشخاص ذوي الإعاقة. وللوصول إلى اختبارات وإجراءات مكيفة تعتمد على معايير سهولة الوصول يجب على هذه الجهات تعديل شكل الامتحانات والإجراءات. فعلى سبيل المثال، يجب إتاحة وقت إضافي للأشخاص ذوي الإعاقة عند تقديم هذه الاختبارات.

ويجب أن تقدم الجهات المسؤولة عن هذه الاختبارات الوسائل المساعدة مثل الامتحانات المسجلة والمترجمين الفوريين وأوراق الإجابة بالطباعة الكبيرة أو القراء المؤهلين. كما يجب تقديم هذه المساعدات الإضافية إذا لم تحدث تغييراً جذرياً في قياس المهارات والمعرفة التي صمم الاختبار لقياسها. وفي نفس الوقت يجب أن تقدم هذه الاختبارات في أماكن مكيفة أو تتوفر فيها وسائل مساعدة بديلة مثل تقديم هذه الاختبارات في منزل الشخص ذي الإعاقة. ومن أجل توفير دورات تدريبية في مواقع ووفقاً لإجراءات تراعي معايير سهولة الوصول، يجب على الجهات المسؤولة عن هذه الدورات تعديل شكل الإجراءات أو المواد المقدمة في هذه الدورات. فعلى سبيل المثال، من الممكن زيادة الوقت المطلوب لاستكمال الدورة للأشخاص ذوي الإعاقة أو تقديم المساعدات الإضافية إذا لم تحدث تغييراً جذرياً في نوعية المهارات والمعرفة التي صممت الدورة لتطويرها مثلشرطة الفيديو والأشرطة الصوتية أو المواد المكتوبة بطباعة كبيرة أو بلغة بريل.

## امكانية الوصول والاستخدام المريح لدورات مياه العملاء

بالنسبة لبعض مقدمي الخدمات، مثل المحلات التجارية الصغيرة، لا يتوقع أن تكون مسألة توفير دورات مياه مكيفة للزبائن أمراً هاماً. ولكن في المباني التي يبقى العملاء فيها لبعض الوقت (على سبيل المثال صالون تصفيف الشعر، أو صالون التجميل، أو مكتب للمحاسبة) أو في الأماكن التي تتوفر فيها دورات مياه عادة، مثل المطعم، أو المقهى يجب الاهتمام بكيفية يمكن للأشخاص ذوي الإعاقة الوصول إليها واستخدامها. إذا كان هناك مساحة كافية متوفرة، يمكن تعديل حجرة المراض لتصبح مشابهة لمعايير كرسي متحرك لتوفير إمكانية الوصول الكاملة. ويمكن تحقيق ذلك بعد طرق مثل نقل المراض من مكان لا يمكن الوصول إليه إلى موقع يسهل الوصول إليه. والتحسينات الأخرى المقترحة تالياً سيستفيد منها العديد من الزبائن ذوي الإعاقة:

- تركيب مقابض لليدين فهي قد تكون ذات فائدة كبيرة للعملاء محدودي الحركة والتوازن.
- إضاءة أفضل: تحسين الإضاءة في المراحيض يستفيد منها الجميع، وخاصة العملاء ذوي الإعاقة البصرية.
- استخدام ألوان متغايرة: فهذه أيضاً ذات فائدة كبيرة للعملاء ذوي الإعاقة البصرية.
- الأرضيات: لأسباب تتعلق بالسلامة، يفضل تغيير أسطح الأرضيات الزلقة واللامعة إلى أسطح يصعب الانزلاق عليها.



دورة مياه مكيفة

علاوة على ما سبق، يجب تركيب أبواب تفتح نحو الخارج، ووضع إشارات (بما في ذلك صور) واضحة للغاية لدورات المياه، وإبقاء دورات المياه خالية من العوائق، وصيانة أجهزة الإنذار التي يفضل أن تكون بمستوى منخفض لكي التمتع العملاء من الوصول إليها إذا اقتضت الأمور ذلك.

هذا وتستخدم المؤسسات والشركات أساليب متنوعة للإعلان للجمهور عن الإجراءات التي تتخذها لتيسير وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى مرافقها واستخدامهم لها والاستفادة منها وعن الرغبة في الاستماع إلى خبراتهم ومقترحاتهم بشأن تطويرها وزيادة فاعليتها. فعلى سبيل المثال، تستخدم مكاتب الضمان والاجتماعي والجامعات والمدارس وغيرها نماذج خاصة يتم تعيبتها عند التقدم لخدمة أو وظيفة أو رخصة أو اختبار. وتطلب هذه النماذج من المراجعين أو المتقدمين بطلبات أن يفصحو إن كان لديهم إعاقة ما وتحديد نوع تلك الإعاقة في حال وجودها لدى الشخص. والهدف من ذلك ليس استثناء الأشخاص ذوي الإعاقة أو حرمانهم من الخدمة أو الوظيفة ولكن الهدف هو أن تعرف المؤسسة أو الشركة التعديلات أو التكييفات التي قد تكون ضرورية لكي تكون خبرة هؤلاء الأشخاص على أفضل نحو ممكن وبما يتوافق ونصوص القوانين واللوائح المعمول بها.

## معيار المسكن للأشخاص ذوي الإعاقة



معظم المساكن الجديدة التي يتم تصميمها حتى في الدول الغنية تفتقر إلى التجهيزات الأساسية اللازمة للأشخاص ذوي الإعاقة إلا في حالات أن يكون المسكن قد صمم خصيصاً لشخص لديه إعاقة. على أي حال هناك بعض المبادرات الرامية إلى تغيير الممارسات السكنية بحيث تتضمن المنازل الجديدة ميزات مناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة مثل عدم وجود درج أو أن يكون عرض الأبواب كافياً لمرور الكراسي المتحركة من خلالها. مفهوم التصميم العالمي هو مفهوم واسع ذو صلة بالسكن كصقلته بجميع جوانب البيئة، وهذا التصميم يركز على تغيير ممارسات البناء في السكن الجديد من خلال تشجيع سن القوانين وتحفيز المبادرات التطوعية حتى تصبح قضية سهولة الوصول اللازم توفرها في المساكن من أجل الأشخاص ذوي الإعاقة جزءاً أساسياً من عملية بناء منزل جديد.

وقد أصبح مفهوم سهولة الوصول في تصميم المساكن والأجهزة المنزلية أكثر أهمية في السنوات الأخيرة بسبب تباطؤ معدلات النمو السكاني وكثرة أعداد المسنين في البلدان المتقدمة. فغالباً ما يرغب المتقدمون في السن في هذه البلدان بمواصلة العيش بشكل مستقل. ولكن التقدم بالعمر ينتج عنه بعض الأمراض المزمنة أو بعض أنواع الإعاقات. وبسبب هذا الاتجاه المتزايد في رغبة الكثير من المواطنين كبار السن في مكان يعيشون فيه بشكل مستقل قدر الإمكان ولأطول فترة ممكنة أصبحت تسهيلات الوصول في تصميم المساكن أكثر شيوعاً. بل أصبحت عملية تصميم المساكن تأخذ بعين الاعتبار احتمالية دمج تعديلات معينة في مراحل متقدمة من عمر السكان. ولكي يكون الأشخاص ذوو الإعاقة جزءاً من المجتمع وأن يعيشوا بصورة مستقلة قدر الإمكان فمن بين أهم القيم والأهداف المشتركة لهم أنفسهم ولأسرهم وللمدافعين عنهم هو المسكن سواء كان مستأجراً أو مملوكاً حيث أنه حجر الزاوية في استقلال الأشخاص ذوي الإعاقة.

والمسكن الذي يسهل الوصول (الذي يحتوي على تسهيلات أو تعديلات تناسب الأشخاص ذوي الإعاقة) هو المسكن الذي يوفر ميزات أو تكنولوجيا توافق احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة مثل انخفاض مستوى الطاولات ومكان غسيل الأواني في المطبخ وتوسيع المداخل ووجود أحواض استحمام تتسع للكراسي المتحركة وغيرها. بالنسبة للأشخاص الذين يستخدمون الكراسي المتحركة أو أجهزة الحركة الأخرى فإن عملية إيجاد سكن يتوفر به الحد الأدنى من هذه التجهيزات هي عملية شاقة وتكاد أن تكون مستحيلة، وحتى لو وجدت مثل هذه المساكن فإن تكلفة استئجارها أو شرائها عالية جداً.



يجب أن يكون معدل ميل وطول المنحدرات التي تضاف عند مداخل المباني وفق المواصفات الهندسية للتصميم الجيد القابل للاستخدام بسهولة وأمان

ويتعرض الأشخاص ذوو الإعاقة في كثير من الأحيان للتمييز عند البحث عن مسكن مناسب. وفي الحقيقة، فإن الشكاوى المقدمة من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة تشكل غالبية الشكاوى ضد التمييز في البلدان المتقدمة. فالقوانين تحظر التمييز ضد الأشخاص ذوي الإعاقة في الإسكان العام وحتى في المساكن التي يمولها القطاع الخاص، ومع ذلك فإن توفر السكن بأسعار معقولة أو فرصة الحصول على السكن لا تزال أقل بكثير من الحاجة. لذا ينبغي زيادة المساكن وبأسعار معقولة للأشخاص ذوي الإعاقة.

ومن بين الحقوق التي ينبغي أن تمنح للأشخاص ذوي الإعاقة في السكن الخاص والعام ما يلي:

1. حظر التمييز ضد الأشخاص ذوي الإعاقة: فمن المفروض أن يصبح موقف المالك في رفض تأجير أو بيع أي شخص بسبب الإعاقة موقفاً غير مخالف للقانون. فمن غير المسموح مثلاً أن تفرض شروط أو معايير إضافية أو أن ترفع رسوم الإيجار أو أسعار البيع إذا كان الشخص الذي يرغب في هذا المسكن شخصاً ذا إعاقة.
2. إلزام المالكين بتوفير ظروف سكنية معقولة للأشخاص ذوي الإعاقة: تنطوي الظروف السكنية المعقولة على تغيير في القواعد والسياسات والممارسات والخدمات بحيث يحظى الشخص ذو الإعاقة بفرصة متساوية لاستخدام المسكن والتمتع به كغيره من الأشخاص. ويجب على المالكين تقديم كل ما يستطيعون للمساعدة في إجراء تغييرات من شأنها أن تحدث تغييراً جوهرياً في توفير المساكن المناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة وفي جميع مراحل عملية الإسكان بما في ذلك تقديم الطلبات وقيمة الإيجار ومنع الإخلاء.
3. إلزام المالكين بالسماح للأشخاص ذوي الإعاقة بإجراء التعديلات المناسبة لهم: وهذه التعديلات تشمل أي تغيير يتم إجراؤه لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من التمتع الكامل بالسكن والمرافق ذات الصلة. وعادة ما تكون هذه التعديلات على نفقة السكان، ولكن من الممكن توفير موارد أخرى لمساعدة هؤلاء الأشخاص على القيام بالتعديلات المناسبة مثل إنشاء صندوق مخصص لهذه الأمور من قبل الحكومة أو المؤسسات التي تهتم بشؤون الأفراد ذوي الإعاقة.
4. تصميم وبناء مساكن سهلة الوصول: يجب أن تحقق المساكن سهلة الوصول الشروط التالية:
  - أن تكون المداخل سهلة الوصول لتناسب الأشخاص ذوي الإعاقة.
  - أن تكون المناطق ذات المنفعة المشتركة أو المخصصة للاستخدام العام سهلة الوصول لتناسب الأشخاص ذوي الإعاقة.

- أن تكون الأبواب مناسبة للاستخدام من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة.
  - أن تكون الطرق المؤدية إلى المساكن سهلة الوصول لتناسب الأشخاص ذوي الإعاقة.
  - أن تكون مفاتيح الإضاءة والتوصيلات الكهربائية والمعدات الأخرى اللازمة للاستخدام اليومي سهلة الوصول لتناسب الأشخاص ذوي الإعاقة.
  - أن تكون المطابخ والحمامات سهلة الوصول لتناسب الأشخاص ذوي الإعاقة.
5. المساعدة الحكومية لمساكن الأشخاص ذوي الإعاقة: يجب أن ينص القانون على عدم استبعاد ذوي الإعاقة من تلقي المساعدة السكنية الحكومية بسبب إعاقاتهم.

### معيّار وسائل النقل للأشخاص ذوي الإعاقة



تلعب عملية النقل والتنقل أدواراً رئيسية في قضية الدفاع عن الحقوق المدنية وتكافؤ الفرص للأشخاص ذوي الإعاقة في المجتمع. فعملية النقل الثابتة وبأسعار معقولة تتيح للأشخاص ذوي الإعاقة الحصول على فرص مهمة في التعليم والعمل والرعاية الصحية والسكن والحياة الاجتماعية. والأشخاص ذوو الإعاقة ولا سيما في المناطق الريفية بحاجة إلى خيارات نقل يمكن الوصول إليها عند الحاجة وبأسعار معقولة من أجل توفير وظائف ورعاية صحية وتعليم ومساكن وحياة اجتماعية كريمة لهؤلاء الأشخاص في هذه المناطق. والملايين من الأشخاص ذوي الإعاقة في العالم لا يتركون مساكنهم بسبب صعوبات النقل، وترك هؤلاء الأشخاص دون خيارات نقل مناسبة هو خسارة حقيقية للمجتمع الذي يعيشون فيه. فبقاء الأشخاص ذوي الإعاقة في مساكنهم يعني بقاءهم دون عمل ودون قدرة على التسوق وبالتالي خارج الحياة الاجتماعية مما يمنعهم من تقديم مساهمات قيمة للمجتمع كأفراد وعمال ومستهلكين.

وتوفر بعض الشركات وسائل نقل لعملائها لتيسير دعم العمل الأساسي الذي تقوم به. ومن الأمثلة على ذلك الفنادق التي توفر عربات نقل مجانية للضيوف من وإلى المطار أو رحلات محلية أخرى، ومناطق الجذب السياحي أو مراكز التسوق التي تقدم خدمة نقل مكوكية لنقل الزوار حول المواقع. مثال آخر مالكي الملعب أو المشغلين الذين يقدمون خدمة نقل المشجعين بين الملعب ومواقف السيارات. والكليات التي تقدم خدمات النقل داخل الحرم الجامعي. وفي عالم اليوم، أصبح واجباً على الشركات التي تقدم خدمات مثل هذه تقديم وسائل نقل للأشخاص ذوي الإعاقة.



والشركات التي تقدم خدمات النقل حسب الطلب يمكنها الحصول على مركبات مجهزة بمصعد أو يمكن التعاقد مع شركة أخرى لتوفير خدمة الوصول للعملاء الذين يحتاجون إليها. فعلى سبيل المثال، قد يستأجر فندق صغير شركة نقل محلية لديها وسائل نقل مجهزة بمصعد لنقل ضيوف الفندق الذين يستخدمون كراسي متحركة.



وسيلة نقل مكيفة للأشخاص ذوي الإعاقات الحركية

الشيء المهم هو أن الخدمات المقدمة يجب أن تكون متساوية. فإذا كان الزبائن غير ذوي الإعاقة قادرين على الحصول على وسائل النقل بسرعة وسهولة، فإن الناس ذوي الإعاقة يستحقون خدمة تعادلها. والخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة يجب أن تكون مريحة كخدمات الأشخاص الآخرين من حيث الأسعار، والجدول الزمني أو أوقات الاستجابة، وساعات العمل، ومواقع التحميل والتزليل، وغيرها من تدابير الخدمة المتكافئة. لكن قواعد مختلفة قليلاً تطبق على الشركات التي توفر وسائل النقل من باب الضيافة أو المجاملة على خطوط السير الثابتة. في هذه الحالة، يجب أن تكون جميع السيارات التي تم شراؤها أو المستأجرة التي تتسع لأكثر من ستة عشر راكباً مجهزة بمصعد خاص.

## وسائل النقل سهلة الوصول

يشير مصطلح سهولة الوصول في النقل إلى إمكانية الوصول إلى الأماكن، ويشير مصطلح سهولة الوصول للمركبات أيضاً إلى سهولة استخدام هذه المركبات من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة سواء كانت سيارات أو باصات. فهذه المركبات يمكن تكييفها لتناسب مجموعة من الإعاقات الجسدية. وتشمل هذه التكييفات رفع مستوى دواسات القدم أو استبدالها بأجهزة تستخدم باستعمال اليد. ومنها أيضاً رافعات ومصاعد الكراسي المتحركة أو أية تعديلات أخرى تناسب احتياجات السائق. وعموماً فإن تكلفة تعديل هذه المركبات تزداد كلما ازدادت المحددات التي تفرضها الإعاقة، لذا ينبغي أن تتوفر مساعدات مالية للمساعدة في إجراء هذه التعديلات من قبل المنظمات الحكومية.



### شهدت السنوات الماضية زيادة في وسائل النقل القابلة للوصول في بعض الدول العربية

وهناك تطور ملحوظ على المستوى العالمي في وسائل النقل وفي النقل العام على وجه الخصوص وذلك لتحقيق مبدأ سهولة الوصول. فالمركبات ذات الأرضية المنخفضة على سبيل المثال تتيح للأشخاص ذوي الإعاقة إمكانية الوصول إلى مقصورة الركاب دون عائق عن طريق مداخل مكيفة للأشخاص ذوي الإعاقات الحركية أو من يستخدمون الكراسي المتحركة. ويسعى معيار سهولة الوصول للنقل لجعل التنقل أمراً سهلاً على الجميع بمن فيهم الأشخاص ذوي الإعاقة. ولهذا المعيار عدد من المتطلبات التي ينبغي على مقدمي خدمات النقل العامة والخاصة تلبيةها ومنها:

- توفير معلومات كافية عن المعدات المكيفة وصفات المركبات والطرق والخدمات المتاحة للجمهور.
- عدم احتساب الأجرة لشخص مرافق للشخص ذي الإعاقة إذا كانت حالته تتطلب وجود شخص مرافق أثناء التنقل.
- أما خدمات النقل العامة فالمتطلبات تتضمن:
- توفير مقاعد مخصصة للأشخاص ذوي الإعاقة.
- عدم فرض أجرة أعلى على الأشخاص ذوي الإعاقة ومساواتهم بالأشخاص غير المعوقين، وعدم فرض رسوم على تخزين الوسائل المعينة على التنقل مثل الكراسي المتحركة.
- توفر المتطلبات التقنية مثل أجهزة رفع الكراسي المتحركة ومقابض الارتكاز، والدرابزين والأرضيات والإضاءة واللافتات وغيرها.
- توفير إعلانات لفظية وبصرية على الطرق حول أماكن توقف المركبات.
- وبالنسبة لخدمات النقل الخاصة فالمتطلبات تتضمن:
- تطوير عملية تقديم الطلبات للتحقق من الأهلية.
- الأجرة المفروضة يجب أن تكون مساوية للأجرة في خدمات النقل العام إذا كانت هاتان الخدمتان مقدمتان من نفس مزود الخدمة.

- توفير نفس ساعات وأيام الخدمة التي تقدمها خدمات النقل العام إذا كانت هاتان الخدمتان مقدمتان من نفس مزود الخدمة.

## خدمات نقل أخرى

### خدمات النقل المدرسي

يجب على المدارس التي تقدم خدمات نقل للطلاب تقديم خدمات نقل مدرسي متكاملة ومكيفة للطلاب ذوي الإعاقة عندما يكون ذلك ممكناً. وعندما لا يكون ذلك ممكناً أو أن هذا الخيار ليس الخيار الأفضل للطلاب بسبب طبيعة الإعاقة يجب على المدرسة تقديم خدمات نقل بديلة مناسبة.

### المستشفيات والكليات والجامعات

عند الطلب، يجب على المستشفيات والكليات والجامعات أن توفر خدمات نقل مكيفة أو خدمات مماثلة.

### إدارات السير

يجب على الجهات التي ترخص سيارات الأجرة ضمان أن مالكي ومشغلي سيارات الأجرة لا يفرضون رسوماً أعلى أو إضافية على الركاب ذوي الإعاقة. وعلى كل جهة أن تتشاور مع الجمهور لتحديد نسبة سيارات الأجرة المكيفة المطلوبة في المجتمع. وينبغي أن يشمل معيار سهولة الوصول في وسائل النقل المتطلبات العامة التي يجب أن يتبعها جميع مالكي ومشغلي الخدمة بما في ذلك:

- التخطيط لمعايير سهولة الوصول.

- تدريب الموظفين على الامتثال لمعايير سهولة الوصول.

ويجب على القوانين أن تحظر التمييز على أساس الإعاقة في خدمات النقل العامة مثل الحافلات والقطارات. كذلك يجب تكييف المركبات الجديدة المستخدمة في النقل العام ومحطات السكك الحديدية وتكييف جميع المرافق المستخدمة. كما يجب على مشغلي خدمات النقل توفير خدمات النقل من الباب إلى الباب لأولئك الذين لا يستطيعون استخدام وسائل النقل الجماعي المتاحة.

## النقل البري

### خدمات النقل العامة الثابتة

ينبغي تحسين الخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة في الحافلات العامة وشبكات السكك الحديدية إلى حد كبير. وهناك حاجة إلى استخدام ميزات التصميم العام لتسهيل خدمات النقل للأشخاص ذوي الإعاقة. ومن هذه الميزات: الحافلات ذات الأرضية المنخفضة المزودة برافعات ورافعات أكبر وعلامات إرشادية أرضية ومقايض ارتكاز إضافية وإعلانات توقّف مسموعة وشاشات تظهر أماكن التوقف. وينبغي أن يطلب من مشغلي الخدمة الامتثال للوائح والتعليمات من خلال الإعلان عن مواقف الحافلات، بالإضافة إلى حل المشاكل المتعلقة بصيانة المعدات المكيفة مثل المصاعد وتأمين معدات التنقل مثل الكراسي المتحركة. هذا ويجب أن يساعد سائقو وسائل النقل الأشخاص ذوي الإعاقة إذا كانوا بحاجة إلى ذلك. فسائقو وسائل النقل بحاجة إلى مزيد من التدريب على تأمين المعدات والإعلان عن أماكن التوقف وعلى الإجراءات الأخرى المتعلقة بالركاب ذوي الإعاقة. أما محطات القطر فيجب أن تتبع معايير سهولة الوصول حيث يجب أن تتضمن هذه المحطات نقاط تبادل ركاب مكيفة ومحطات خدمة رئيسية بالإضافة إلى الصيانة المستمرة للمصاعد.

## خدمات النقل من الباب إلى الباب (النقل الموازي)

ينبغي توفير وسائل نقل جماعي بديلة للأشخاص ذوي الإعاقة الذين لا يستطيعون استخدام وسائل النقل الجماعي. ومن هذه الوسائل خدمات النقل من الباب إلى الباب وهي وسيلة نقل بديلة تكون في معظم الأحيان باستخدام حافلات صغيرة تأخذ الأشخاص ذوي الإعاقة من أماكن تواجدهم إلى الأماكن التي يرغبون في الذهاب إليها بناء على طلب مسبق من المستخدمين المؤهلين لهذه الخدمة.



خدمات النقل من الباب إلى الباب للأشخاص ذوي الإعاقة والمسنين والمرضى

## خدمات النقل الخاص وسيارات الأجرة المكيفة

النقل الخاص هو بديل هام ينبغي الاهتمام به لزيادة فرص التنقل للأشخاص ذوي الإعاقة. ومن أهم القضايا في هذا المجال هو ندرة سيارات الأجرة المكيفة للأشخاص ذوي الإعاقة. وسيارات الأجرة هي خيار هام من خيارات وسائل النقل للأشخاص ذوي الإعاقة، فكثير من الأشخاص ذوي الإعاقة الذين لا يستطيعون القيادة أو لا يتحملون نفقات شراء سيارات مكيفة بحاجة إلى استخدام سيارات الأجرة. ويمكن أن توفر سيارات الأجرة قدراً أكبر من المرونة والاستقلالية بالمقارنة مع خدمات النقل العام خصوصاً بالنسبة لأولئك الذين لا تتوفر لديهم خدمات النقل العام أو أنهم غير قادرين على استخدام هذه الخدمات بسبب طبيعة الإعاقة. علاوة على ذلك يمكن لسيارات الأجرة أن توفر بديلاً فعالاً من حيث التكلفة الأقل لخدمات النقل من الباب إلى الباب. فيمكن لمشغلي خدمات النقل العام توفير المال عن طريق استخدام خدمات سيارات الأجرة للأشخاص ذوي الإعاقة بتكلفة أقل من توفيرهم لخدمات النقل من الباب إلى الباب.

## الامتثال لمعايير سهولة الوصول

إن عدم الامتثال لمعايير سهولة الوصول في النقل هي واحدة من أكبر العقبات التي تحول دون تحقيق أهداف قوانين النقل للأشخاص ذوي الإعاقة. ولضمان الامتثال لمعايير سهولة الوصول في النقل ينبغي تقييم هذه المعايير من خلال الرقابة الصارمة على خدمات النقل العامة والخاصة.

فالطرق الآمنة والمجهزة هي من العناصر الأساسية لحياة المجتمعات. وتشمل العناصر الواجب توفرها في هذه الطرق الشوارع والأرصفة وممرات المشاة وإشارات العبور ومواقف السيارات والبنية التحتية العامة الأخرى. وهذه العناصر متطلبات ذات

أهمية لتنقل الأشخاص ذوي الإعاقة بحرية واستقلالية. فالأشخاص ذوو الإعاقة في جميع أنحاء العالم لا يزالون يواجهون الحواجز التي تقف في طريق تنقلهم بحرية مثل محطات الحافلات غير المجهزة والتقاطعات دون الممرات المكيفة وإشارات السير والمشاة غير المسموعة للأفراد ذوي الإعاقة البصرية والحواجز مثل أعمدة الهاتف في منتصف الأرصفة. فإذا كان الأشخاص ذوو الإعاقة غير قادرين حتى على استعمال هذه الطرق فأهم بالضرورة لن يكونوا قادرين على استخدام وسائل النقل.

## المواقف سهلة الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة

من الأماكن التي يجب أن تهتم بها الدول في سبيل راحة الأشخاص ذوي الإعاقة هي مواقف السيارات التي يسهل الوصول إليها بالنسبة لهؤلاء الأشخاص. والمواقف سهلة الوصول هي أماكن خاصة تخصص لوقوف سيارات الأشخاص ذوي الإعاقة. ويجب على جميع مؤسسات المجتمع توفير مكان خاص للموظفين أو الزوار ذوي الإعاقة يتكون من المساحة التي تقف بها السيارة والممر المخطط الذي يليها. ويجب أن تبقى كامل هذه المساحة واضحة وخالية من العوائق في جميع الأوقات بما في عربات التسوق وصناديق القمامة وغيرها.

وأي مقدم خدمة يخصص مواقف لسيارات الموظفين أو الزوار يجب أن يوفر مواقف يمكن وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إليها. وتتكون مساحة مواقف السيارات القابلة للوصول من مكان السيارة والممر المخطط. ويجب أن تبقى كامل المساحة خالية من المعوقات في جميع الأوقات، بما في ذلك عربات التسوق، وصناديق القمامة، وأماكن تثبيت الدراجات الهوائية، وغير ذلك. وثمة قواعد محددة لمواقف السيارات القابلة للوصول. فمن حيث الموقع، يجب أن يكون وقوف السيارات في المساحات القابلة للوصول على مستوى الرصيف وعند أقصر الطرق للوصول إلى المدخل. وفي حال وجود منحدر، يمكن وضع مساحة الوصول بالقرب من المنحدر، حتى لو كان ذلك يعني وضع مسافة أبعد عن المدخل.



المواقف المخصصة للأشخاص ذوي الإعاقة ليست رفاهية بل حق تكفله القوانين لتمكين هؤلاء الأشخاص من العيش باستقلالية والاندماج في المجتمع، والتعدي عليها تعدّ على هذا الحق

ومن حيث الحجم والعلامات، فإن كل أماكن وقوف السيارات التي يمكن للأشخاص ذوي الإعاقة الوصول إليها واستخدامها، باستثناء المساحات في الشارع، يجب أن يكون عرضها حوالي 5 أمتار مع ممر مخطط عرضة حوالي متران ونصف. ويجب توضيح إطار هذه المواقف بالطلاء الأصفر عالي الجودة.

وبالنسبة للعلامات أو الإشارات، فيجب تعليقها بطريقة دائمة بارتفاع لا يقل عن متر ونصف من الرصيف. ويجب تنظيم هذه الإشارات في منتصف أماكن وقوف السيارات القابلة للوصول، وعلى مسافة لا تزيد عن متر ونصف من الجزء الأمامي لمكان وقوف السيارات.

ويجب عمل المواقع سهلة الوصول بمحاذاة مستوى الرصيف وبالقرب من أقصر الطرق المؤدية إلى المداخل الرئيسية. وفي حالة وجود ممرات مصممة خصيصاً للأشخاص ذوي الإعاقة يجب وضع المواقع سهلة الوصول بالقرب من هذه الممرات حتى لو كان ذلك يعني أن تكون المسافة أبعد عن المدخل الرئيسي. أما إذا كانت الممرات قيد الإنشاء فيجب وضع هذه الممرات مع أماكن وقوف السيارات في أقرب نقطة إلى المدخل الرئيسي.

وجميع المواقع سهلة الوصول (باستثناء المواقع سهلة الوصول في الشوارع) يجب أن تكون بعرض خمسة أمتار تقريباً مع ممرات مخططة قطعياً بعرض متر ونصف إلى مترين ونصف. ويجب أن تطل هذه المساحة بطلاء أصفر عالي الجودة مصنوع خصيصاً لطلاء الأرصفة والممرات. كما يجب ألا تشترك المواقع سهلة الوصول وممراتها مع أماكن وقوف السيارات المجاورة.

## اللافتات

يجب أن يتم وضع لافتات مناسبة على هذه المواقع بمسافة لا تقل عن متر ونصف من الرصيف. ويجب أن توضع هذه اللافتات في وسط أماكن وقوف السيارات وبمسافة لا تزيد عن متر ونصف من الجزء الأمامي من أماكن وقوف السيارات.

## الوحدة السادسة

معايير خدمات التوظيف، والخدمات التعليمية والصحية  
والترويجية، والخدمات طويلة الأجل



## معايير خدمات التوظيف



يساعد اعتماد معايير سهولة الوصول الشركات والمؤسسات على توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة ودعمهم. لذا يجب على هذه الشركات القيام بما يلي:

- إبلاغ طالبي العمل من ذوي الإعاقة أن عمليات التوظيف والتعيين سيتم تعديلها لتناسب إعاقتهم، إذا طلب ذلك.
- إبلاغ دائرة الموارد البشرية بطبيعة العمل الذي سيقوم به هؤلاء الأشخاص.
- إعداد خطة مكتوبة (لا تنطبق على المنظمات الصغيرة) لتطوير وتوثيق خطط العمل الفردية للموظفين ذوي الإعاقة.

وتغطي عملية سهولة الوصول للموظفين مجموعة واسعة من القضايا مثل التدريب على المهارات وإيجاد الموظفين والاحتفاظ بالعمل. وفي الواقع، فإن معدلات توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة أقل من النسبة المفروضة قانونياً في القوى العاملة العامة. لذا يجب تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من الحصول على المزيد من الخدمات والتدريب وكذلك الحماية القانونية ضد التمييز في التوظيف. وبالرغم من محدودية الاستطلاعات في البلدان النامية إلا أن الإحصاءات المتاحة تشير إلى أن عدداً قليلاً من الوظائف يمنح للأشخاص ذوي الإعاقات. وهناك عدد من العوامل التي قد تسهم في عدم توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة. فمعظم تلك البلدان لديها قطاعات اقتصادية واسعة غير خاضعة للرقابة أو الحماية الاجتماعية. وفي نفس الوقت، فإن معدل البطالة مرتفع في تلك البلدان. وعلى الرغم من أن فرص العمل للأشخاص ذوي الإعاقة أعلى في القطاع العام بسبب قوانين حماية توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة، إلا أن التعليمات واللوائح الداخلية في بعض الوظائف تقيد أنواع العمل المتاحة للأشخاص ذوي الإعاقة. وهنا يجب الإشارة إلى أن النفقات المتعلقة بالتكنولوجيا المكيفة أو المساعدة اللازمة للمشاركة في القوى العاملة للأشخاص ذوي الإعاقة قد تكون معفاة من الضرائب إذا كانت مقترنة بصفة طبية.

إن غالبية البالغين الذين لديهم إعاقة في العالم، وخاصة ذوي الإعاقات العقلية والنمائية، إما عاطلون عن العمل أو يعملون بدوام جزئي، على الرغم من قدرتهم ورغبتهم في العمل في المجتمع. كما أن العاملين ذوي الإعاقة يواجهون صعوبات كبيرة في الأجور والتعويضات مقارنة مع العمال الذين ليس لديهم إعاقة. وهناك عدد من المعوقات التي تعيق عملية توفير فرص عمل مناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة. فالسياسة العامة لزيادة فرص العمل في المجتمع مقارنة بفرص العمل المتاحة للأشخاص



غير المعوقين بالإضافة إلى تحصيل أجور مناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة هي من أهم القضايا التي يجب معالجتها لتذليل هذه العقبات. ويتم معالجة هذه القضايا من خلال تشجيع أفضل الممارسات المهنية من قبل أصحاب العمل وتطوير الخدمات الانتقالية من التعليم إلى سوق العمل بالإضافة إلى التدريب والدعم الوظيفي. وهناك عدد من الاستراتيجيات والحلول التي يمكن تطبيقها للنهوض بعملية توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة ومنها:

- فرص للتعليم ما بعد الثانوي بما في ذلك الجامعات والتدريب المهني بهدف اكتساب المعرفة والمهارات التي تؤهل الأشخاص ذوي الإعاقة للحصول على وظائف أفضل.
- التخطيط المستمر لتعزيز التقدم الوظيفي والتطوير الوظيفي.
- أجور وفوائد معقولة وعادلة.
- فرص للعمل الحر والملكية التجارية.
- القدرة على التطور الوظيفي مع مرور الوقت والتقاعد المناسب.
- فرص للعمل وزيادة الأرباح والمساعدات دون فقدان الأهلية للحصول على المنافع العامة المطلوبة.

ويعتبر العمل مدفوع الأجر جانباً هاماً من الثقافة والهوية في جميع أنحاء العالم، حيث يقوم العديد من الأفراد بتنظيم حياتهم بناءً على العمل. ويساعد العمل على تحديد مكان الفرد في المجتمع، فالعاطلون عن العمل في كثير من الأحيان يتم استبعادهم من الأنشطة والأدوار الهامة في المجتمع. وحتى وقت ليس بالبعيد كان ينظر للأشخاص ذوي الإعاقة على أنهم غير قادرين على العمل. ولكن مع صدور قوانين حماية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة انخفضت نسبة التمييز في التوظيف ضد الأشخاص ذوي الإعاقة بل وتحسنت فرص العمل المتوفرة لهم في العديد من البلدان. ومع ذلك فإن نسبة توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة لا تزال منخفضة إلى حد كبير بالمقارنة مع الأشخاص غير المعوقين في جميع أنحاء العالم. وفي خضم الحديث عن ذلك فإنه من الصعب الحصول على بيانات موثوقة عن فرص العمل للأشخاص ذوي الإعاقة في جميع أنحاء العالم. ولكن البيانات المتوفرة تشير إلى محدودية فرص العمل للأشخاص ذوي الإعاقة إذا ما قورنت بفرص العمل المتاحة للأشخاص غير المعوقين. ففي البلدان النامية، 80-90% من الأشخاص البالغين من ذوي الإعاقة عاطلون عن العمل، أما في البلدان الصناعية فإن الوضع أفضل قليلاً ومع ذلك فإن الأشخاص البالغين ذوي الإعاقة لا يزالون عاطلين عن العمل بمعدل يتراوح بين 50-70%.

وتتأثر البيانات المذكورة أعلاه إلى حد كبير بنماذج مفاهيم الإعاقة المعتمدة من قبل مقدمي الخدمة في المجتمع. وهناك العديد من هذه النماذج إلا أن أبرز نموذجين لتعريف الإعاقة هما النموذج الطبي والنموذج الاجتماعي. بالنسب للنموذج الطبي فهو يرى أن الإعاقة تحدث بسبب القيود الجسدية أو العقلية للفرد ولا علاقة لها كثيراً بالبيئة المادية والاجتماعية التي يعيش فيها هؤلاء الأفراد. وهكذا فإن النموذج الطبي ينظر إلى مفهوم الإعاقة على أنه قضية صحية أو إعادة التأهيل. وبالتالي فإن الخطوة الأولى في هذا النموذج هو إيجاد علاج لهذه الإعاقة. وقد يسبب التركيز على النموذج الطبي استثناء الأشخاص ذوي الإعاقة من الالتزامات العادية في المجتمع مثل العمل. ونادراً ما يتم توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة في البلدان التي تعتمد في المقام الأول على النموذج الطبي للإعاقة حتى لو تم توظيفهم فانهم يعملون في العادة في أماكن منفصلة.

أما النموذج الرئيسي الثاني لتعريف الإعاقة فهو النموذج الاجتماعي الذي يعتبر حدوث الإعاقة ناتجاً عن الحواجز البيئية والاجتماعية والسلوكية التي تمنع الأشخاص ذوي الإعاقة من المشاركة القصوى في المجتمع. وقد حقق هذا النموذج الاجتماعي عدداً من النتائج الإيجابية المتعلقة بتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة في العديد من البلدان، حيث حصل العديد من الأفراد ذوي الإعاقة على عمل مناسب ومنافس في هذه البلدان.

وهناك العديد من النماذج الأولية لتعزيز فرص العمل للأشخاص ذوي الإعاقة يتم تنفيذها في جميع أنحاء العالم. وتشمل هذه النماذج: نموذج العمل المحمي ونموذج العمل المدعوم ونموذج العمل المكيف. أما نموذج العمل المحمي فهو نموذج يوفر نسبة أرباح منخفضة مما يسبب غالباً استمرار اعتماد الأشخاص ذوي الإعاقة على برامج الإعانة الحكومية. بالإضافة إلى ذلك فإن نموذج العمل المحمي يعزل الأشخاص ذوي الإعاقة من المجتمع. وبالتالي فإن نسبة قليلة من الأشخاص ذوي الإعاقة

يتحولون من العمالة المحمية إلى العمل التنافسي. أما بالنسبة لنموذج العمل المدعوم فهو نموذج متكامل للعمالة يعتمد على مساعدة العمال ذوي الإعاقة في جميع مراحل العمل حيث يركز هذا النموذج على مفهوم فلسفي يتمثل في حق تقرير المصير للأشخاص ذوي الإعاقة ويركز على القيم الأساسية التي تؤكد على الحق في العمل والقدرة على أداء الوظيفة ونقاط القوة الفردية والأهداف الشخصية والخيارات ودور المجتمع في نمو الأشخاص. وبالرغم من أن هذا النموذج يهدف إلى توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة في وظائف ذات أجور تنافسية إلا أن هذا الهدف لا يتحقق دائماً. أما نموذج العمل المكيف فيهدف إلى إضفاء الطابع الشخصي على علاقة العمل بين العمال وأصحاب العمل. ويعتمد هذا النموذج على تقدير فردي لنقاط القوة والاحتياجات والمصالح الشخصية للأفراد المعاقين حتى يتم فيما بعد التفاوض على فرص عمل تناسب الجوانب السابقة وبالتالي يتم توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة في بيئات تنافسية تتوافق مع احتياجاتهم الفردية.

وعندما يتطلب العمل ذلك، يجب مراعاة أن تسهل متابعة الملفات والأوراق المهمة (على سبيل المثال، الملفات يمكن تمييزها بألوان مختلفة أو بالطباعة الكبيرة أو بعلامات بريل). ويجب أيضاً أن يكون هناك نظام لتتبع المواعيد وأرقام الهواتف والعناوين المهمة بطريقة منهجية. فعلى سبيل المثال، تتوفر تقاويم ودفاتر عناوين مطبوعة بخط كبير وكذلك أجهزة لتنظيم المذكرات الصوتية وبطاقات ممغنطة لتسجيل معلومات عن هوية المنتج على البطاقة الممغنطة التي يمكن تركيبها على الملابس، أو أي عنصر يحتاج إلى تحديد. كما ينبغي أن يكون هناك ضوء جيد متاح للعمل الدقيق مثل القراءة، والاتصال الهاتفي، الخ.

وأخيراً وكما هو الحال بالنسبة للأفراد غير ذوي الإعاقة فإن الأشخاص ذوي الإعاقة لهم الحق في أجور عادلة ومتكافئة وساعات عمل مناسبة وفرص عمل منافسة وفوائد ثقافية كونهم أفراداً منتجين في المجتمع. ولتحقيق هذا الهدف فالأشخاص ذوو الإعاقة بحاجة إلى مجتمعات تبني نماذج العمل المدعوم أو المكيف أكثر من اعتمادها على نماذج العمل المحمي. فالهدف من توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة ليس فقط لمساعدة الأفراد ذوي الإعاقة وإنما الاستفادة من القوى العاملة في المجتمع ككل. ولكن لسوء الحظ فإن الأفراد ذوي الإعاقة ما زالوا يعملون بمعدلات أقل من غير المعوقين في جميع أنحاء العالم. وفي حال توفير فرص عمل لهم فإن هذه الفرص على الأغلب تندرج تحت نموذج العمل المحمي. لذا يجب على واضعي السياسات مواصلة التحرك للتحويل من النموذج الطبي للإعاقة إلى النموذج الاجتماعي للإعاقة، ومواجهة تحديات العرض والطلب في سوق العمل لأن هذا هو الهدف الأساسي من اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة لعام 2006.

## معايير الخدمات التعليمية



يجب أن تدعم التشريعات في المجتمعات المعاصرة المساواة في حصول الطلبة ذوي الإعاقة على التعليم. ويعني ذلك مراعاة مبادئ القابلية للوصول والتصميم العام التي تم توضيحها في الوحدات السابقة من هذا الدليل. إضافة إلى ذلك، فإن العديد من التقنيات المكيفة والتكنولوجيا المساعدة أصبحت تقود حالياً إلى تحسينات. فالطلبة ذوو الإعاقات الجسدية أو العقلية قد يحتاجون إلى المساعدة لتدوين الملاحظات، باستخدام أدوات وأجهزة توفرها شركات متخصصة. ويجب أن تتوفر الكتب الناطقة في المدارس. كما قد يحتاج الطلبة ذوو الإعاقة تكنولوجيا مكيفة للوصول إلى أجهزة الكمبيوتر والإنترنت.

إضافة إلى ما سبق، فمن الضروري توفير اختبارات قابلة للوصول (الاختبارات التي تلغي الحواجز التي تمنع الطالب من إثبات معرفته لمحتوى الاختبار). ولضمان هذه الاختبارات التي تسمح بالتوصل إلى استنتاجات صحيحة حول أداء الطالب، يجب أن تكون في متناول أكبر عدد ممكن من الأفراد. ولتحقيق هذا الهدف، ينبغي وضع المبادئ التوجيهية للاختبارات التي تتوفر فيها إمكانية الوصول يجب أن تدمج هذه المبادئ التوجيهية مبادئ الوصول والتصميم الشامل.

وانسجاماً مع الإعلان العالمي حول التربية للجميع، وتحقيقاً لمبدأ العدالة الاجتماعية وتساوي الفرص التعليمية، ينبغي مراعاة إمكانية الوصول في عمليات إصلاح النظم التربوية. ويتطلب تحقيق هذا مجموعة من الشروط منها على سبيل المثال لا الحصر:

1. تعديل القوانين واللوائح التربوية لكي يتحول النظام التربوي من نظام جامد إلى نظام مرن يراعي الحاجات الفردية المتباين لجميع الطلبة.

2. التأكيد على حق جميع الطلبة في التعلم ضمن إطار المنهج المدرسي العام.

3. إعادة التفكير بالتنوع والاختلاف بين الطلبة في غرفة الصف بحيث يتم تقبلهما والاحتراف بهما بدلاً من رفضهما.

4. إعادة النظر في معايير الممارسة الميدانية والمساءلة على نحو يسمح بتوفير الفرص الكافية لجميع الطلبة للتعلم بنجاح.

وينبغي مراعاة معيار إمكانية الوصول وسهولته لجميع الطلبة بمن فيهم الطلبة ذوي الإعاقة سواء في المدارس العامة أو الخاصة أو في مراكز وفصول التربية الخاصة. وبوجه عام، يجب الانتقال تدريجياً من المراكز والمدارس الخاصة المفصولة إلى مدارس التعليم العام. ولتقديم خدمات وبرامج التربية الخاصة ضمن النظام التربوي العام يجب وضع آليات فعالة لاستخدام المنهج الدراسي مع جميع الطلبة من خلال توظيف المعدات الخاصة، والأدوات التقنية المساعدة، والخدمات الداعمة. فلكل طفل الحق في التعليم في مدرسة عادية، وتتقرر الخدمات وتنظم بناء على حاجات الطفل وليس بناء على إعاقته، ويجب أن تتوفر كل الخدمات اللازمة في المدرسة.

## معايير الخدمات الصحية



إن إمكانية الوصول إلى مكاتب الأطباء والعيادات وغيرهم من مقدمي الرعاية الصحية أمر ضروري في توفير الرعاية الطبية للأشخاص ذوي الإعاقة. فبسبب الحواجز، يواجه الأشخاص ذوو الإعاقة عقبات في الحصول على الرعاية الطبية الوقائية الروتينية مقارنة بالناس غير المعوقين. وفي المجتمعات المتقدمة، أصبحت إمكانية الوصول أمراً قانونياً، لأنها مهمة طبيياً لكي يمكن الكشف عن المشاكل الصحية البسيطة وعلاجها قبل أن تتحول إلى مشاكل ربما تهدد الحياة.

ويجب أن تتطلب القوانين واللوائح من مقدمي الرعاية الطبية تقديم خدماتهم بطريقة يسهل الوصول إليها. وعلى هذه القوانين واللوائح أن تغطي المستشفيات والعيادات العامة والمكاتب الطبية الحكومية. كذلك ينبغي توقع الشيء ذاته من المستشفيات أو المكاتب الطبية الخاصة. وعلى وجه التحديد، يجب أن تتطلب القوانين واللوائح من مقدمي الرعاية الطبية تزويد الأشخاص ذوي الإعاقة بما يلي: (أ) الوصول الكامل والمتكافئ إلى الخدمات ومرافق الرعاية الصحية؛ (ب) تعديلات معقولة على السياسات والممارسات والإجراءات عند الضرورة لجعل خدمات الرعاية الصحية متوفرة بشكل كامل للأشخاص ذوي الإعاقة، إلا إذا كان إجراء التعديلات سيغير طبيعة الخدمات جذرياً.

كما ينبغي تدريب بعض الكوادر الطبية في كيفية التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة، وفي بعض الأحيان قد يتطلب الأمر افتتاح عيادات خاصة مؤهلة لخدمة ذوي الإعاقة كعيادات الأسنان على سبيل المثال. فمن المعروف أن الأشخاص ذوي الإعاقة وأسرهم قد يواجهون تحديات كبيرة للغاية في الحصول على خدمات صحية في المستشفيات والعيادات الطبية التقليدية. ولكي لا تكون المسألة مسألة عزل وفصل للأشخاص ذوي الإعاقة فمن المهم أن أن تخضع مثل هذه الخدمات لدراسات علمية في المجتمعات المحلية وأن تكون في الحدود الدنيا وعندما لا تتوفر بدائل دامجة. وفي حال اتخاذ قرارات بإنشائها، يجب التعاون في هذا الخصوص مع أخصائيين في التربية الخاصة ويجب أن يعلن عنها بشكل واضح للمجتمع للمجتمع المحلي.

والمباني التي تقدم فيها خدمات الرعاية الطبية، مثلها مثل كل المباني الأخرى، ينبغي أن تخضع لمتطلبات إمكانية الوصول الميسر والأمن. وينبغي أن يطلب من المرافق القائمة إزالة الحواجز المعمارية فيها عندما يكون ذلك أمراً قابلاً للتحقيق. أما إذا كانت إزالة الحواجز غير قابلة للتحقيق بسهولة، فيمكن للمرفق أن يجعل خدماته متاحة من خلال طرق بديلة إذا كان ذلك أمراً قابلاً للتحقيق. النقطة المهمة هي أنه يجب على مزودي الخدمات العامة أن يضمنوا أن برنامجهم ككل يمكن الوصول إليه. وهذا قد يستلزم إزالة الحواجز المعمارية أو اعتماد تدابير بديلة، مثل نقل الأنشطة إلى أماكن يسهل الوصول إليها.

وفي المرافق الصحية، يجب أن تتوفر غرف فحص قابلة للوصول للجميع. وتكون غرفة الفحص قابلة للوصول عندما يمكن للمرضى ذوي الإعاقة تلقي الرعاية الطبية المناسبة فيها. ومن ميزات هذه الغرف أنها تسمح للمريض دخولها، والتحرك فيها، والاستفادة من المعدات المتوفرة فيها. والميزات التي تجعل هذا ممكناً وجود ممرّ سالك وآمن إلى الغرفة، ووجود باب عريض بما فيه الكفاية للدخول، وتوفر معدات فحص قابلة للوصول وتوفر مساحة كافية داخل الغرفة للنقل الجانبي واستخدام معدات الرفع.

كذلك فإن توافر المعدات الطبية القابلة للوصول تعدّ جزءاً مهماً من توفير الرعاية الطبية الملائمة للأشخاص ذوي الإعاقة. لذا يجب على الأطباء ومقدمي الخدمات الصحية الآخرين ضمان أن المعدات الطبية ليست عائقاً أمام الأشخاص ذوي الإعاقة. ومن الأمثلة على المعدات الطبية القابلة للوصول للطاولات والأسرة والكراسي التي يمكن تعديل ارتفاعها، والكراسي المتحركة، ومعدات الفحوصات الإشعاعية القابلة للتعديل من حيث الارتفاع، والنقالات وما شابه.

والأمر المهم هو أن يتلقى الشخص ذو الإعاقة خدمات طبية مساوية لتلك التي يتلقاها الأشخاص الذين ليس لديهم إعاقة. فعلى سبيل المثال، إذا كان على المريض الاستلقاء لفحصه بدقة، يجب فحص الشخص ذي الإعاقة أثناء استلقائه أيضاً. وبالمثل، فالاختبارات التي تتطلب أوضاع خاصة يجب أن تكون في متناول الأشخاص ذوي الإعاقة أيضاً.

وأخيراً فإن من الضروري تدريب الموظفين فذلك عنصر حاسم لضمان ملاءمة الخدمات الصحية لاحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة. فما الفائدة من شراء المعدات الطبية التي يمكن الوصول إليها إذا لم يكن أحد يعرف كيفية تشغيلها. ويجب أن يعرف الموظفون أيضاً غرف الفحص والإجراءات اللازمة لتمكين المرضى ذوي الإعاقات من الوصول إليها وأين يتم تخزين المعدات الطبية المتنقلة القابلة للوصول. وعند توفير معدات جديدة يمكن الوصول إليها، ينبغي تدريب الموظفين على استعمالها بشكل سليم وطرق صيانتها لكي تبقى صالحة للاستخدام عند الحاجة إليها. كما ينبغي تدريب الموظفين على الاستخدام الصحيح لمعدات ومعينات النقل والرفع لمنع حدوث الإصابات لكل من المرضى والموظفين.

## معايير الخدمات الترويحية للأشخاص ذوي الإعاقة



الأنشطة الترفيهية هي تلك التي يفعلها الناس للمتعة في أوقات فراغهم. والترفيه مهم للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل جميع الناس، ويجب أن يكون جزءاً من حياتهم. ويجب دمج الأشخاص ذوي الإعاقة في الفرص الترفيهية المتوفرة في المجتمع بشكل عام. كما ينبغي أن توفر لهم فرص للمشاركة في الأنشطة اللامنهجية وأنشطة التنمية التعليمية والشخصية. ويمكن لبرامج الترفيه أن تتخذ أشكالاً عديدة تتراوح من الأنشطة الرياضية واللياقة البدنية، والألعاب ما بعد الساعات المدرسية، إلى اللقاءات

الاجتماعية والنزهات الجماعية. فالترفيه يعزز الاستمتاع بالوقت ويحقق أيضا أهداف أخرى مهمة، بما في ذلك سهولة التكيف مع بيئات جديدة، والشعور بالارتياح الشخصي، وتطور العادات الشخصية التي تؤدي إلى نمط حياة صحي. وفي ما يلي بعض الأمثلة على الأهمية الكبيرة للترفيه للأشخاص ذوي الإعاقة:

- يوفر الترويح فرصة لتطوير صداقات جديدة.
  - كما أنه يساعد الشخص على الشعور بأنه جزء من المجتمع.
  - انه يسمح للشخص بأن يكون لها دور فعال في المجتمع، وكسب الاصدقاء، والإحساس بالتمكين.
  - يتيح للناس معرفة المزيد عن أنفسهم. فالترويع يمكّن الأشخاص من اكتشاف أنواع الأنشطة التي يحبونها والأنشطة التي يتقنونها.
  - إنه يخفف التوتر والضغط النفسي ويمكن أن يساعد حتى على تخفيف أعراض القلق والاكتئاب.
  - يتيح للناس فرصة للضحك والشعور بالبهجة.
- ويمكن تصنيف الترفيه إلى نوعين هما: الترفيه السلبي والترفيه النشط. ويقصد بالترفيه السلبي الأشياء التي يفعلها الشخص نفسه للمتعة ولا تتطلب الكثير من الطاقة. وهنا بعض الأمثلة:

- قراءة كتاب
- مراقبة الطبيعة
- مشاهدة فيلم
- أخذ وجبة غداء في منطقة مفتوحة للترهه
- التقاط الصور
- لعبة فيديو

أما الترفيه النشط فهو الشيء الذي هو متعة ويأخذ المزيد من الطاقة الجسدية. وهنا بعض الأمثلة:

- السباحة
- المشي لمسافات طويلة
- التزلج
- الجري

وهناك أيضا أنواع مختلفة من الترفيه التي يمكن للأشخاص القيام بها بأنفسهم مثل: الاستماع إلى الموسيقى، ومشاهدة الأفلام، والعزف على آلة موسيقية، أو تصفح الإنترنت. ويمكن أيضا أن يتم الترفيه مع مجموعة إعاقة أقل عرضة للاختلاط مع الآخرين، وتناول الطعام خارج المنزل، أو حضور الشعائر الدينية من نظرائهم غير ذوي الإعاقة. ويمكن للمدافعين عن حقوق هؤلاء الأشخاص إقامة علاقات تشاركية مع مؤسسات ومنظمات محددة لتوفير أنشطة شاملة. والأشخاص ذوو الإعاقة غالباً ما يواجهون تحديات إضافية عند البحث عن الأنشطة الترفيهية التي تناسبهم. ومن أسباب ذلك ما يلي:

- إن العديد من الأماكن الترفيهية ليست في متناول الأشخاص ذوي الإعاقة.
- وهناك الكثير من أماكن الترفيه التي يمكن الوصول إليها والتنقل فيها لكنها مكلفة. وتكلفة المعدات الخاصة، ورسوم العضوية، وأشياء أخرى جميعها لها تكلفة إضافية.
- غالبا ما يكون النقل المتوفر للوصول الى المواقع للأشخاص ذوي الإعاقة محدوداً.

- لا يفكر الأشخاص ذوو الإعاقة في كثير من الأحيان في الترفيه عن أنفسهم لأن المجتمع يتوقع منهم المشاهدة فقط، بدلاً من توفير الوسائل لهم للمشاركة.



### مخيم مكيف ليصبح قابلاً للوصول

وبالمثل، فالمخيمات والمعسكرات الكشفية أماكن يمكن اكتشاف قدرات الأشخاص واختبار استقلاليتهم، وتعليمهم تحمل المسؤولية، ويمكن أيضاً بناء علاقة صداقة فيها. كما وتعطي المشاركة في المخيمات والمعسكرات الكشفية (سواء كانت ليوم واحد أو لعدة أيام) الأسر فرصة للراحة من العناية المتواصلة بالشخص ذي الإعاقة وذلك حق لها. ولكن الأطفال والبالغين ذوي الإعاقة وأولياء أمورهم، قد لا يتاح لهم مخيمات قابلة للوصول ويتوفر فيها إشراف كاف. لذلك من المهم أن تتوفر مثل هذه الفرص للترويج عن النفس لهذه الفئة من الأطفال والبالغين من خلال توفير عدد من المخيمات المصممة لتكون في متناول الجميع وخالية من العوائق والحواجز والمراعية لمبادئ التصميم العام. فمكان التخييم يجب أن يكون قابلاً للوصول إليها والمرافق والمعدات يجب تكييفها والموظفون المدربون يجب أن يتوفروا بأعداد كافية. ومن خلال ممارسة قدراتهم وتوسيع آفاقهم، تكسب المعسكرات المشاركين الثقة بالنفس وتنمي ثقتهم في قدراتهم الخاصة وتعزز الشعور بالاستقلال.

## معيار الحقوق المدنية والخدمات طويلة الأجل للأشخاص ذوي الإعاقة



الأشخاص ذوو الإعاقة لهم نفس الحقوق القانونية والمدنية والإنسانية الأساسية مثل غيرهم من المواطنين. ويجب أن تدعم القوانين واللوائح التنظيمية هذه الحقوق. ويصعب تحقيق ذلك دون تحديد إجراءات تنفيذية للتغلب على عدم تنفيذ القوانين، والتمويل المحدود للبرامج، والتحديات الاجتماعية التي تمنع كثيراً من الأشخاص ذوي الإعاقة من الاندماج في المجتمع. كما يجب أن تحظر القوانين التمييز على أساس الإعاقة في البرامج التي تنفذها الجهات الحكومية، وفي البرامج التي تتلقى المساعدة المالية الحكومية، وفي العمل الحكومي. كما يتطلب من الحكومة ضمان أن المعلومات الإلكترونية والتكنولوجيا هي في متناول الأشخاص ذوي الإعاقة.

ويجب أن تخول القوانين دوائر معينة سلطة المراقبة والتحقيق في إساءة المعاملة والإهمال وقضايا المعالجة في مرافق التعليم والتأهيل الخاصة. وينبغي حظر العزل غير الضروري للأفراد ذوي الإعاقة في المؤسسات، وتوفير خدمات ودعم للأشخاص ذوي الإعاقة في البيئات الأكثر دمجاً المناسبة لهم.

علاوة على ذلك، يجب أن تحظر القوانين واللوائح التمييز في مجال النقل الجوي من خلال شركات النقل الجوي الداخلية والخارجية ضد الأفراد ذوي الإعاقة المؤهلين. ويجب أن تعالج المتطلبات قضايا مثل المساعدة للصعود للطائرة، وتجهيزات معينة للأشخاص ذوي الإعاقة في الطائرات الحديثة ومرافق المطارات الجديدة.

ويحتاج الأشخاص ذوو الإعاقة في كثير من الأحيان إلى خدمات طويلة الأجل لتلبية احتياجاتهم ولمساعدتهم على العيش بصورة مستقلة قدر الإمكان. وتشمل هذه الخدمات طويلة المدى المساعدة مع أنشطة الحياة اليومية، مثل ارتداء الملابس، وتناول الدواء، وإعداد وجبات الطعام، وإدارة الأموال. وتقدم الغالبية العظمى من الخدمات طويلة المدى بشكل غير رسمي من قبل أفراد الأسرة.

كما وتحتاج الأسرة لأنواع مختلفة من الدعم لتتمكن من تقديم الدعم للأشخاص ذوي الإعاقة. وتشمل هذه الخدمات تقديم المشورة، وجماعات الدعم، والراحة والتدريب والمساعدات النقدية. والمعلومات والإحالة. فغالباً ما تكون مستويات المسؤولية كبيرة ومستمرة مدى الحياة لمقدمي الرعاية للأشخاص ذوي الإعاقة. ومن الضروري تلبية احتياجات مقدمي الرعاية هؤلاء لتمكينهم من مواصلة تقديم الرعاية في المجتمع بدلاً من المؤسسات الأكثر تكلفة وغير المرغوب فيها. والرعاية مدى الحياة بالنسبة للأفراد ذوي الإعاقة يمكن أن يكون لها آثار اقتصادية سلبية طويلة الأجل على الأسر بالإضافة إلى التضحية بفرص العمل للقيام بتقديم الرعاية وتكبد نفقات كبيرة.

وتعدّ الرعاية المؤقتة للأشخاص ذوي الإعاقة من الخدمة الأكثر طلباً للدعم الأسري. لكن التدريب المحدود ومعدلات الأجر القليلة لمقدمي هذا النوع من الرعاية تساهم إلى حد كبير في الحد من نوعية الخدمة التي يتم توفيرها.

والضمان الاجتماعي في غاية الأهمية للأشخاص ذوي الإعاقة الذين يعتمد معظم دخلهم في كثير من الأحيان على فوائده. ويلعب الضمان الاجتماعي دوراً حيوياً في مساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة على العيش بشكل مستقل في المجتمع وتلبية احتياجاتهم الأساسية. وقد تشمل فوائده الضمان الاجتماعي للأشخاص ذوي الإعاقة وأسرهم بعضاً أو كلاً مما يلي:

- التأمين ضد العجز: يساعد العمال ذوي الإعاقة، وأطفالهم، والأزواج.
- تأمين التقاعد: يساعد المتقاعدين ذوي الإعاقة
- تأمين الناجين: يساعد ورثة العامل المتوفى بما في ذلك الأطفال المعوقين الكبار والأرامل ذوات الإعاقة.



## الوحدة السابعة

### معيار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات



لعل الميزة الرئيسية للتكنولوجيا المتقدمة هي مرونتها. فبعض التقنيات يمكن استخدامها في المنزل، وفي مكان العمل، وفي المدرسة، وتوسيع قدرة المستخدم على المشاركة في مختلف مجالات الحياة اليومية. وتكنولوجيا الاتصالات المعززة والبديلة هي مجال من هذه المجالات المتقدمة من تكنولوجيا المعلومات. فهي تشمل اختراعات مثل أجهزة توليد الكلام، وأجهزة التأشير المكيفة التي تحل محل الفأرة (الماوس) في الكمبيوتر، وغيرها الكثير. ويمكن تكييفها لتوفير إمكانية الوصول إلى مجموعة واسعة من المهام، ويمكن أن تكون مناسبة لأنواع مختلفة من الإعاقة.

وتتطلب كل فئة من فئات الإعاقة نوعاً مختلفاً من التكيف. وبالتالي، يجب أن يقوم المتخصصون بتحديد نوع التكيف الذي تستوجبه الإعاقة. فمنذ عقود تم تصميم كرسي متحرك يعمل بالصوت. وقد انبثقت عن هذا الاختراع العديد من التحسينات في تكيف التكنولوجيا. وفي حالات فقد اصبع أو ذراع تحدث صعوبات في استخدام لوحة المفاتيح وجهاز التأشير (الماوس). وقد طرأ على التكنولوجيا تحسينات كبيرة في هذا المجال خلال العقود الثلاثة الماضية. وأصبح ممكناً في الوقت الراهن مساعدة الأشخاص ذوي الاضطرابات الكلامية من خلال توفير وسيط نصي لأجهزة توليد الكلام.

وفقدان السمع يمكن التعويض عنه نسبياً من خلال معينات سمعية مصممة لتضخيم الأصوات المحيطة. ويمكن للأجهزة المحمولة القادرة على إنتاج نص أن تقلل من المشاكل المرتبطة بفهم المحادثة. والطريقة الحديثة للتعامل مع الإعاقة السمعية الشديدة هي الإنترنت باستخدام البريد الإلكتروني أو تطبيقات معالجة الكلمات.

وتشمل منتجات التكنولوجيا المتوفرة للتعامل مع الإعاقة البصرية التكبير على الشاشة، وعروض برايل، وطابعات برايل، وكاميرات برايل، والهواتف والأقراص التي يتم تشغيلها بالصوت. منتج تقني آخر يجعل شاشات الكمبيوتر العادية متاحة للمكفوفين هو العرض عن طريق اللمس. وهذا يوفر سطحاً بارزاً يتوافق والنقاط المضيئة والمعتمدة على الشاشة التقليدية.

## الوصول إلى الإنترنت

إن توفير إمكانية الوصول إلى الإنترنت يفيد المستخدمين ذوي الإعاقة، ويفيد أيضاً الناس غير المعوقين، مثل الأشخاص الذين يستخدمون الإنترنت البطيء أو الأشخاص ذوي القدرات المتغيرة بسبب الشيخوخة. وجعل المعلومات قابلة للوصول إليها يعني النظري في احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة. ولذلك يقترح ما يلي:

- عندما تقوم الشركات أو المنظمات بتوفير معلومات جديدة، فمن المستحسن أن تفكر في ما قد يساعد شخصاً لديه ضعف في الرؤية، أو فقدان سمعي أو صعوبات تعلم لفهم تلك المعلومات.
- لجعل المعلومات الموجودة لديها أكثر سهولة من حيث إمكانية الوصول، يمكن للشركات أو المنظمات تقديم المعلومات بشكل يسهل الوصول إليه.
- يمكن أيضاً مساعدة الشخص على فهم المعلومات بشكل أفضل مثل قراءة القائمة لشخص لديه عسر في القراءة أو استخدام الكتابة للتواصل مع شخص أصم.

ولجعل المعلومات والاتصالات قابلة للوصول من طرف الأشخاص ذوي الإعاقة ليس من الضروري أن تكون العملية معقدة أو تستغرق وقتاً طويلاً. وفيما يلي خطوات يفضل اتباعها عند تنفيذ عمليات تهدف إلى جعل المعلومات قابلة للوصول وبلا معوقات:

1. التفكير في تمكين المستخدمين من الوصول منذ البداية: فالتفكير في إمكانية الوصول عندما يتم إنشاء معلومات جديدة سيجعل الأمر أكثر سهولة عندما يطلبها شخص لديه إعاقة وسيجعل الشركات أو المنظمات في متناول العملاء والموظفين.
2. تقييم عمليات الاتصال والمعلومات ويتطلب ذلك النظري في أشياء مثل:

- الكتيبات أو الكتلوجات
- التقارير والمذكرات

- القوائم
- الإشارات والعلامات
- خطط الطوارئ
- المسوحات أو بطاقات الملاحظات
- الموقع الإلكتروني
- البريد الإلكتروني
- الهاتف
- الاجتماعات
- العروض
- الإعلانات

ويمكن للشركات أو المنظمات أن تحدد الحواجز المحتملة أو أي شيء من شأنه أن يجعل من الصعب على شخص من ذوي الإعاقة القراءة، أو الرؤية، أو السمع، أو الفهم.

3. جعل المعلومات متاحة وقابلة للوصول عند الطلب: فليس هناك حل واحد لجعل المعلومات متاحة. والأشخاص الذين لديهم نفس نوع الإعاقة قد تكون لديهم حاجات مختلفة.

ويتطلب تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من الوصول إلى شبكة الانترنت واستخدامها ما يلي:

- توفر لوحة المفاتيح امكانية تصفح الانترنت دون استخدام الماوس.
- أن يتحرك المؤشر في تدفق منطقي ومنتظم عند استخدام لوحة المفاتيح للتصفح.
- أن تعمل كل العناصر (الوصلات ، والنصوص، والقوائم) بشكل صحيح.
- توفر نصوص بديلة لكل العناصر غير النصية.
- تقديم نصوص مكتوبة إلى جانب عناصر الوسائط المتعددة.
- القدرة على تحديد كل الألوان المستخدمة.
- أن تكون عناصر النماذج الالكترونية منتظمة في ترتيب منطقي ومسمى

## الهواتف الذكية وأجهزة الملاحة الفضائية القابلة للوصول والاستخدام بسهولة

لقد أصبح مصنّعو الهواتف الذكية وغيرها من الأدوات التقنية المتطورة في الدول المتقدمة أكثر اهتماماً من أي وقت مضى بتوفير أدوات وأجهزة عالية التقنية يمكن للمستخدمين ذوي الإعاقة الوصول إليها والاستفادة من تطبيقاتها. فعلى سبيل المثال لا الحصر، أصبح كثير من منتجات شركة أبل (Apple)، بما في ذلك ايفون (iPhone)، منتجات قابلة للوصول وسهلة الاستخدام. فثمة برمجيات في كثير من هذه المنتجات مدمج في التجهيزات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة البصرية مثلاً وهي تجهيزات بسيطة وبديهية وسهلة الاستخدام. ومن خلال هذه التجهيزات وعروضها يمكن للشخص الكفيف مثلاً استخدام

الميزات الصوتية للجهاز، وقارئ شاشة متطور، وتكبير العرض للحصول، والمساعدة في الإملاء والكتابة، وقراءة التقويم، وغير ذلك.

وبالمثل فإن منصة أندرويد (Android) المدمج تشمل محرراً يعمل على تحويل النص إلى كلام وعلى قارئ شاشة لتمكين مصنعي الهواتف الذكية من توفير أجهزة يمكن الوصول إليها. ويمكن أيضاً أن تكون هذه الهواتف مخصصة للغاية عن طريق تحميل تطبيقات تجعل كل وظيفة تقريباً ممكنة دون استخدام البصر، بما في ذلك المكالمات الهاتفية والرسائل النصية، والبريد الإلكتروني، وتصفح الإنترنت، وغير ذلك.



وتتوفر في الوقت الحالي أيضاً هواتف ذكية يمكن للأفراد الصم وضعاف السمع الذين يستخدمون معينات سمعية الوصول إليها بعد أن أصبحت هذه الهواتف أكثر توافقاً مع السماعات الطبية أي أن الاحتمالات أصبحت قليلة لحدوث تداخلات بين الهاتف وميكروفون السماع. كما تتوفر في الأسواق في الوقت الحاضر هواتف ذكية يتم تشغيلها دون استخدام اليدين بالصوت فقط أو من خلال مفاتيح تحويل خاصة. ومن الواضح أن مثل هذه الهواتف تستهدف المستخدمين ذوي الإعاقات الحركية والجسمية.

ومن جهة أخرى، هناك شركات تقوم بتطوير برمجيات مفتوحة المصدر للملاحة الفضائية المعروف بالرمز (GPS) للمستخدمين المكفوفين وضعاف البصر. والبرنامج مجاني ويعمل حالياً على العديد من أجهزة نوكيا. ويكون جهاز استقبال GPS متصلاً بالهاتف الخليوي من خلال تقنية بلوتوث. وهذا المنتج يوفر للمكفوفين مزيداً من الاستقلالية عند التنقل في حال توفر خرائط دقيقة للمكان.

هذا وتعدّ شركة سبرينت (Sprint Corporation) من أكبر الشركات التي توفر خدمات التكنولوجيا القابلة للوصول وسهلة الاستخدام للأشخاص ذوي الإعاقة. وهذه الشركة هي شركة اتصالات أمريكية عملاقة تقدم الخدمات اللاسلكية ومن أكبر الشركات العالمية الناقلة للإنترنت العالمية. والشركة من أكبر مشغلي الشبكة اللاسلكية في الولايات المتحدة، وتقدم خدماتها لما يزيد عن 55 مليون عميل. وتقدم الشركة أيضاً الخدمات الصوتية اللاسلكية، والرسائل، وخدمات النطاق العريض من خلال فروعها المختلفة. ومن الخدمات المميزة التي تقدمها هذه الشركة العمل مع مصنعي الهواتف الذكية ومجتمع المكفوفين وضعاف البصر لتقديم أجهزة وخدمات لاسلكية سهلة الاستخدام وسهلة المنال للعملاء ذوي الإعاقة البصرية. فعلى مر السنين، أصبحت الهواتف قابلة للوصول بشكل متزايد من خلال تحسين عملية تحويل النص المكتوب إلى صوت. وهذه خدمة بالغة الأهمية لأن تفاعل المستخدم مع الهواتف المتنقلة غالباً ما يعتمد على المعلومات المعروضة على شاشة الهاتف.

## ملحق

### مصادر معلومات دولية مفيدة

#### Disability Rights UK

[www.disabilityrightsuk.org](http://www.disabilityrightsuk.org)

منظمة وطنية بريطانية يديرها أشخاص ذوو إعاقة يقودون التغيير، ويعملون على خلق مجتمع حيث يعيش جميع الأشخاص الذين لديهم إعاقات أو احتياجات صحية ويشاركون على قدم المساواة كمواطنين كاملين.

#### United States Access Board

هو وكالة فدرالية أمريكية تشجع توفير الفرص المتكافئة للأشخاص ذوي الإعاقة من خلال لعب أدوار قيادية في مجال التصميم القابل للوصول وتطوير موجهات معايير تصميم البيئة، والنقل، والتواصل، وتكنولوجيا المعلومات.

#### Universal Designers and Consultants

هي مجموعة أمريكية من خبراء الهندسة المعمارية وقابلية الوصول. وتقدم هذه المجموعة خدمات استشارية لأصحاب الأعمال والشركات التي ترغب في تحسين القابلية للوصول للمتفاعلين من خدماتها وفق ما تنص عليه قوانين حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في الولايات المتحدة الأمريكية. وتقدم هذه المجموعة استشارات لجهات متنوعة منها: الفنادق، والمطاعم، والمدارس، والمباني الحكومية، والمستشفيات، والمجمعات السكنية، ومراكز التسوق، والحدائق.

#### Center for Accessible Environments

يقدم هذا المركز خدمات استشارية وتدريبية للعاملين في مجال القابلية للوصول والتصميم العام. كما يجري المركز بحثاً علمية ويوفر مصادر معلومات قيّمة.

#### Global Alliance on Accessible Technologies and Environments

[www.globalaccessibilitynews.com](http://www.globalaccessibilitynews.com)

هذا التحالف العالمي ومقره كندا هو منظمة دولية رائدة مكرسة لتعزيز إمكانية الوصول إلى البيئات الفيزيائية والتقنية. ويعمل هذا التحالف لتحسين وصول ما يقدر بنحو مليار شخص ذوي الإعاقة في جميع أنحاء العالم المهمشين بسبب عدم وجود إمكانية الوصول إلى النقل، والمرافق ذات الصلة، فضلاً عن عدم الحصول على المعلومات والاتصالات.

#### International Association of Accessibility Professionals

[www.accessibilityassociation.org](http://www.accessibilityassociation.org)

هذه الرابطة الدولية لمحترفي الوصول (IAAP) هي منظمة قائمة على عضوية الأفراد والمؤسسات التي تركز على إمكانية الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة. والهدف من هذه الرابطة هو مساعدة المهنيين التقدم في حياتهم المهنية ومساعدة المؤسسات على دمج مفاهيم وتطبيقات الوصول في منتجاتها والبنية التحتية.

## Centre for Excellence in Universal Design

[www.universaldesign.ie](http://www.universaldesign.ie)

يكرس هذا المركز الأيرلندي أعماله لتحقيق مبدأ الوصول الشامل، وتمكين الناس في أيرلندا للمشاركة في مجتمع يأخذ في الاعتبار الفروق بين البشر والتفاعل مع بيئاتهم بأفضل ما تسمح به قدراتهم.

## Handicap International

[www.handicap-international.us](http://www.handicap-international.us)

تعمل هذه المنظمة مع الأشخاص ذوي الإعاقة والفئات الضعيفة من السكان، وتتخذ الإجراءات مع شركاء محليين من أجل الاستجابة لاحتياجاتهم الأساسية، وتحسين ظروفهم المعيشية وتعزيز احترام كرامتهم وحقوقهم الأساسية. وتنفذ المنظمة برامج في مجال الصحة وإعادة التأهيل والدمج الاجتماعي والاقتصادي. كما وتعمل المنظمة مع السلطات المحلية لإزالة الألغام الأرضية وغيرها من مخلفات الحرب ومنع حوادث الألغام من خلال التعليم. وتسهم المنظمة أيضاً في الاستجابة للكوارث الطبيعية والمدنية من أجل الحد من الإصابات الخطيرة والدائمة ومساعدة الناجين.

## UN Enable

[www.un.org/esa/socdev/enable/disacc.htm](http://www.un.org/esa/socdev/enable/disacc.htm)

هذا هو الموقع الرسمي للأمانة العامة لاتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة - شعبة السياسات والتنمية الاجتماعية في الأمم المتحدة. ويقدم هذا الموقع معلومات عامة حول مواضيع تتعلق بالإعاقة وعمل الأمم المتحدة للأشخاص ذوي الإعاقة. ويشكل هذا الموقع كنقطة اتصال لحالات الإعاقة في منظومة الأمم المتحدة، وحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة ويعمل لتعزيز حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في المجتمع، من خلال الصكوك العالمية الرئيسية مثل برنامج العمل العالمي المتعلق بالمعوقين، وقواعد بشأن تحقيق تكافؤ الفرص للمعوقين، واتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، فضلاً عن غيرها من حقوق الإنسان وصكوك التنمية.

## United State Access Board

[www.access-board.gov](http://www.access-board.gov)

هذا المجلس هو وكالة فيدرالية أمريكية مستقلة تعزز المساواة للأشخاص ذوي الإعاقة من خلال دور قيادي في التصميم التي تسمح بالوصول بسهولة ووضع مبادئ توجيهية ومعايير لتقديم الخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة. والمجلس بمثابة هيئة تنسيق بين الوكالات الفيدرالية وتمثيل الجمهور، وخاصة ذوي الإعاقة بشكل مباشر. ويطور مجلس ويحافظ على معايير التصميم لبيئة البناء، والسيارات، ومعدات الاتصالات السلكية واللاسلكية، ومعدات التشخيص الطبية، وتكنولوجيا المعلومات. كما يوفر المساعدة التقنية والتدريب على هذه المتطلبات ويستمر في فرض معايير الوصول التي تغطي المرافق الممولة اتحادياً.

## The Arc

[www.thearc.org](http://www.thearc.org)

مجلس أمريكي أسسه أهالي الأفراد ذوي الإعاقة ومناصريهم هدفه الأساس تعزيز وحماية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية والنمائية. كما ويدعم هذا المجلس بنشاط الدمج الكامل لهؤلاء الأشخاص ومشاركتهم في المجتمع طوال حياتهم.

## United States International Council on Disabilities

[www.usicd.org](http://www.usicd.org)

هذا المجلس هو اتحاد من منظمات مقرها الولايات المتحدة غير الحكومية، والوكالات الفيدرالية والأفراد الملتزمين بالدعوة والعمل نيابة عن جدول الأعمال العالمي لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة. ومن خلال شبكة واسعة لمنظمات الأشخاص ذوي الإعاقة وغيرهم من أصحاب الاهتمام والمنظمات غير الحكومية، وأعضاء الحكومة والأفراد فهو ذو تأثير كبير من حيث قضايا الإعاقة المهمة في كل من الولايات المتحدة ودوليا.

## International Disability Alliance

[www.internationaldisabilityalliance.org/en/advocacy-work](http://www.internationaldisabilityalliance.org/en/advocacy-work)

تم تأسيس هذا التحالف كشبكة عالمية من المنظمات الإقليمية للأشخاص ذوي الإعاقة وأسرهم. والهدف من هذا التحالف هو تعزيز التنفيذ الفعال والكامل لاتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في جميع أنحاء العالم، فضلا عن الامتثال لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة داخل منظومة الأمم المتحدة، من خلال المشاركة الفعالة وتمثيل منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة على المستويات الوطنية والإقليمية والدولية.

## Disability Rights International

[www.disabilityrightsintl.org](http://www.disabilityrightsintl.org)

تكرس هذه المنظمة جهودها لتعزيز حقوق الإنسان ومشاركتهم الكاملة في المجتمع في جميع أنحاء العالم. وتنفذ المنظمة حملات عالمية لوضع حد لعزل الأشخاص ذوي الإعاقة في المؤسسات.

## Universal Design

[www.universaldesign.com](http://www.universaldesign.com)

تقدم هذه المنظمة الخيرية إسهامات كبيرة في مجال التصميم العام أو العالمي وذلك من خلال لعب دور مركزي في توفير حرية الوصول إلى المعلومات ودعم التعليم والبحوث في هذا المجال. والمهمة الرئيسة هي توفير منصة لعرض ومناقشة التصميم العالمي وأخبار الوصول، والمنتجات، والخدمات والبحوث.

## المراجع ومصادر المعلومات

American Library Association (2001). Library services for people with disabilities policy.  
Retrieved from [www.ala.org/ARC](http://www.ala.org/ARC)

ARC (n.d.). Housing issues for people with disabilities.  
Retrieved from [www.thearc.org/what-we-do/public-policy](http://www.thearc.org/what-we-do/public-policy)

Caldwell, B., Cooper, M., Reid, L., & Vanderheiden, G. (2008). Web content accessibility guidelines.  
Retrieved from <http://www.w3.org/TR/2008/REC-WCAG20-20081211/>

Gottlieb, A., Myhill, W., & , Blanck, P. (n.d.). Employment of people with disabilities.  
Retrieved from [cirrie.buffalo.edu/encyclopedia/en/article/123](http://cirrie.buffalo.edu/encyclopedia/en/article/123)

Great Lakes ADA Center (n.d.). Serving customers with disabilities.  
Retrieved from [www.adagreatlakes.com/BusinessToolkit/?section=2&id=3](http://www.adagreatlakes.com/BusinessToolkit/?section=2&id=3)

Ministry of Community and Social Services (2014). A guide to the integrated accessibility standards regulation. Ontario, Canada. Retrieved from <https://www.tiaontario.ca/uploads/IASR%20Policy%20Guidelines.pdf>

Ministry of Community and Social Services (2009). Accessibility standard for customer service: Training resource. Ontario, Canada. Available at [www.mcscs.gov.on.ca](http://www.mcscs.gov.on.ca)

Ministry of Economic Development, Employment and Infrastructure. Ontario, Canada (n.d.). Barriers to accessibility. Retrieved from [www.mcscs.gov.on.ca/](http://www.mcscs.gov.on.ca/)

National Association of the Deaf (n.d.). Public accommodations.  
Retrieved from [www.nad.org/issues/civil-rights/ada/public-accommodations](http://www.nad.org/issues/civil-rights/ada/public-accommodations).

Parasuraman, A., Zeithaml, Valaries A., Berry, Leonard L., (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality.  
*Journal of Retailing*, 64 (1), pp.23.

Smith, R. W., Austin, D. R., Kennedy, D. W., Lee, Y., Hutchison, P. (2011). Inclusive and special recreation opportunities for persons with disabilities. Sagamore Publishers.



U.N. Enable (2003). Accessibility for disabled persons: A design manual for a barrier free environment. Retrieved from [www.un.org/esa/socdev/enable/designm/intro.htm](http://www.un.org/esa/socdev/enable/designm/intro.htm)

U.N. Enable (1994). Standard Rules on the Equalization of Opportunities for Persons with Disabilities. Available at [www.un.org/esa/socdev/enable/dissre00.htm](http://www.un.org/esa/socdev/enable/dissre00.htm)

U.S. Equal Employment Opportunity Commission (2005). The ADA: Your employment rights as an individual with a disability. Available at [www.eeoc.gov](http://www.eeoc.gov)

U.S. Department of Housing and Urban Development (n.d.). Disability rights in housing. Retrieved from [www.portal.hud.gov](http://www.portal.hud.gov)

## معجم المصطلحات

(إنجليزي/عربي)

Accessible Transportation	نقل قابل للوصول للجميع
Accessibility	قابلية الوصول والاستخدام
Accessibility Standard	معييار القابلية للوصول والاستخدام
Adaptive Technologies	تكنولوجيا مكيفة
Architectural Barriers	حواجز عمرانية
Assistive Technologies	تكنولوجيا مساعدة
Attitudinal Barriers	حواجز ناتجة عن الاتجاهات
Barriers	حواجز
Barrier-Free Design	تصميم خال من الحواجز
Blindness	كف البصر
Braille	برايل
Business Owners	أصحاب الأعمال
Civil Rights	حقوق مدنية
Communication	تواصل
Compliance	التزام
Conventional Transportation Services	خدمات نقل عادية
Criteria	معايير
Customers	عملاء/زبائن
Deafness	صمم
Developmental Disabilities	إعاقات نمائية
Discrimination	تمييز
Disabilities	إعاقات
Education	تربية
Employment	توظيف
Equal Opportunities	فرص متساوية
Equity	عدالة
Family Support	دعم أسري
Fixed Route Public Transit	خدمات النقل ذات الخط الثابت
Goods	سلع
Government Assisted Housing	سكن مدعوم من الحكومة
Hallways	ممرات
Hard of Hearing	ثقل السمع
Health Care	رعاية صحية
Hearing Aid	معيونة سمعية
Hearing Impairment	إعاقة سمعية

Hearing Loss	فقدان سمعي
Hiring	تشغيل
Housing	سكن
Information/Communication Barriers	حواجز معلومات واتصالات
Independent Life	حياة مستقلة
Intellectual Disabilities	إعاقات عقلية
International Convention on the Rights of Persons with Disabilities	الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة
Language Impairments	مشكلات لغوية
Large Print	طباعة مكبرة
Learning Disabilities	صعوبات تعلم
Long Term Services	خدمات طويلة الأجل
Mainstream Education Settings	أوضاع تربوية عادية (دامجة)
Magnification Devices	أدوات تكبير
Mobility Device	أدوات تنقل
Modification	تعديل
Municipalities	بلديات
Note-Taking Assistance	مساعدة لأخذ الملاحظات
Organizational Barriers	حواجز تنظيمية
Organizations	منظمات
Paratransit	نقل من الباب إلى الباب
Parking Spaces	أماكن وقوف السيارات
Parks	حدائق
Physical Disabilities	إعاقات جسمية
Policies	سياسات
Practices	ممارسات
Procedures	إجراءات
Prohibiting Discrimination	حظر التمييز
Public Places	مرافق عامة
Quality Services	خدمات نوعية
Ramps	منحدرات
Reasonable Accommodations	تعديلات معقولة
Recreation	ترويح
Recreation Camps	مخيمات/معسكرات كشفية
Regulations	أنظمة
Removing Barriers	إزالة الحواجز
Respite Care	خدمة رعاية مؤقتة
Screen-Reader	قارئ الشاشة
Short Stature	قصر القامة
Serving Customers	خدمة الزبائن/العملاء

Sighted Guide	دليل مبصر للمكفوفين
Sign Language	لغة إشارة
Social Security	ضمان اجتماعي
Specialized Transportation Services	خدمات نقل متخصصة
Speech Impairments	مشكلات كلامية
Speech Reading	قراءة الكلام/الشفاه
Support Persons	أشخاص داعمين
Talking Books	كتب ناطقة
Training	تدريب
Universal Design	تصميم عام
Teachnology Barriers	حواجز تقنية
Telecommunications Devices	أدوات اتصال سلكية ولاسلكية
Test Accessibility	اختبارات مكيفة لجميع المفحوصين
Vision Loss	فقدان البصر
Visual Impairment	إعاقة بصرية
Voice Operated Phones	هواتف يتم تشغيلها بالصوت
Web Sites	مواقع على شبكة الانترنت
Wheelchair	كرسي متحرك
Workers with Disabilities	موظفون ذوو إعاقة



Smith, R. W., Austin, D. R., Kennedy, D. W., Lee, Y., Hutchison, P. (2011). Inclusive and special recreation opportunities for persons with disabilities. Sagamore Publishers.

U.N. Enable (2003). Accessibility for disabled persons: A design manual for a barrier free environment. Retrieved from [www.un.org/esa/socdev/enable/designm/intro.htm](http://www.un.org/esa/socdev/enable/designm/intro.htm)

U.N. Enable (1994). Standard Rules on the Equalization of Opportunities for Persons with Disabilities. Available at [www.un.org/esa/socdev/enable/dissre00.htm](http://www.un.org/esa/socdev/enable/dissre00.htm)

U.S. Equal Employment Opportunity Commission (2005). The ADA: Your employment rights as an individual with a disability. Available at [www.eeoc.gov](http://www.eeoc.gov)

U.S. Department of Housing and Urban Development (n.d.). Disability rights in housing. Retrieved from [www.portal.hud.gov](http://www.portal.hud.gov)

## Resources

American Library Association (2001). Library services for people with disabilities policy.

Retrieved from [www.ala.org/ARC](http://www.ala.org/ARC)

ARC (n.d.). Housing issues for people with disabilities.

Retrieved from [www.thearc.org/what-we-do/public-policy](http://www.thearc.org/what-we-do/public-policy)

Caldwell, B., Cooper, M., Reid, L., & Vanderheiden, G. (2008). Web content accessibility guidelines.

Retrieved from <http://www.w3.org/TR/2008/REC-WCAG20-20081211/>

Gottlieb, A., Myhill, W., & , Blanck, P. (n.d.). Employment of people with disabilities.

Retrieved from [cirrie.buffalo.edu/encyclopedia/en/article/123](http://cirrie.buffalo.edu/encyclopedia/en/article/123)

Great Lakes ADA Center (n.d). Serving customers with disabilities.

Retrieved from [www.adagreatlakes.com/BusinessToolkit/?section=2&id=3](http://www.adagreatlakes.com/BusinessToolkit/?section=2&id=3)

Ministry of Community and Social Services (2014). A guide to the integrated accessibility standards regulation. Ontario, Canada.

Retrieved from <https://www.tiaontario.ca/uploads/IASR%20Policy%20Guidelines.pdf>

Ministry of Community and Social Services (2009). Accessibility standard for customer service: Training resource. Ontario, Canada.

Available at [www.mcsc.gov.on.ca](http://www.mcsc.gov.on.ca)

Ministry of Economic Development, Employment and Infrastructure. Ontario, Canada (n.d.). Barriers to accessibility.

Retrieved from [www.mcsc.gov.on.ca/](http://www.mcsc.gov.on.ca/)

National Association of the Deaf (n.d.). Public accommodations.

Retrieved from [www.nad.org/issues/civil-rights/ada/public-accommodations](http://www.nad.org/issues/civil-rights/ada/public-accommodations).

Parasuraman, A., Zeithaml, Valaries A., Berry, Leonard L., (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality.

Journal of Retailing, 64 (1), pp.23.

## Appendix

### Helpful International Information Resources

**Center for Accessible Environments**

[cae.org.uk](http://cae.org.uk)

**Centre for Excellence in Universal Design**

[www.universaldesign.ie](http://www.universaldesign.ie)

**Disability Rights International**

[www.disabilityrightsintl.org](http://www.disabilityrightsintl.org)

**Disability Rights UK**

[www.disabilityrightsuk.org](http://www.disabilityrightsuk.org)

**Global Alliance on Accessible Technologies and Environments**

[www.globalaccessibilitynews.com](http://www.globalaccessibilitynews.com)

**Handicap International**

[www.handicap-international.us](http://www.handicap-international.us)

**International Association of Accessibility Professionals**

[www.accessibilityassociation.org](http://www.accessibilityassociation.org)

**International Disability Alliance**

[www.internationaldisabilityalliance.org/en/advocacy-work](http://www.internationaldisabilityalliance.org/en/advocacy-work)

**The Arc**

[www.thearc.org](http://www.thearc.org)

**UN Enable**

[www.un.org/esa/socdev/enable/disacc.htm](http://www.un.org/esa/socdev/enable/disacc.htm)

**United States Access Board**

<https://www.access-board.gov>

**United States International Council on Disabilities**

[www.usicd.org](http://www.usicd.org)

**Universal Design**

[www.universaldesign.com](http://www.universaldesign.com)

**Universal Designers and Consultants**

[www.udconsultants.com/](http://www.udconsultants.com/)





Currently, there are also smart phones that deaf and hard of hearing individuals who use hearing aids can access after these phones have become more compatible with hearing aids so little interference occurs between the phone and the microphone. Also available in the market at the present time are smart phones that are operated without the use of hands but by voice only or through private transfer keys. It is clear that such phones targeted users with motor disabilities.

On the other hand, some companies are developing open source software for the global pointing system (GPS) for users who are blind or visually impaired. The program is free and is currently working on several Nokia devices. The GPS receiver is connected to a cell phone via Bluetooth. This product allows the blind more independence when navigating if accurate maps of the place are available.

## 2. Assessing information and communications processes

Considering things like:

- brochures or catalogues
- reports and memos
- menus
- signs
- emergency plans
- surveys or comment cards
- website
- email
- telephone
- meetings
- presentations
- announcements

Companies or organizations can look for potential barriers — anything that would make it difficult for someone with a disability to read, see, hear or understand.

## 3. Making it accessible upon request

There is no one-size-fits-all solution to making information accessible. People with the same type of disability may have different needs. For example, only a small percentage of people who are blind use Braille.

Accessible formats communication support should be flexible, because what companies or organizations provide will depend on their resources, the type of information, its current format and their customer's individual needs. Here are some ways you can make information accessible:

### Accessible Smart Phones

Manufacturers of Smartphone and other high-tech tools in developed countries have become more interested than ever to provide tools and high-tech devices that users with disabilities can access and make use of their applications. For example a lot of Apple products, including iPhones, have become reachable and easy to use products. There is a software in many of these products that is built with special facilities for persons with visual disabilities. Through this equipment and its offerings a blind person, for example, can use the voice features of the device, and a sophisticated reader screen, and zoom the display to get assistance in spelling and writing, and read the calendar, and so on.

Similarly, the Android platform has an engine that converts text to speech and a screen reader. These phones can also be highly customized by downloading applications that make almost every function possible without the use of sight, including phone calls and text messages, e-mail, browsing the Internet, and so on.

A major advantage of advanced technology is its flexibility. Some technologies can be used at home, in the workplace, and in school, expanding the ability of the user to participate in various spheres of daily life. Augmentative and alternative communication technology is one such area of information technology progress. It includes inventions such as speech-generating devices, teletypewriter devices, adaptive pointing devices to replace computer mouse devices, and many others. They can be adapted to create accessibility to a range of tasks, and may be suitable for different kinds of disability.

Each kind of disability requires a different kind of accommodation. Thus, specialists should analyze when the disability requires accommodation.

One of the first areas where information technology improved the quality of life for disabled individuals is the voice operated wheelchair designed decades ago. Many other technology accommodation improvements have evolved from this initial development. Missing arms and fingers interferes with the use of a keyboard and pointing device (mouse). Technology has made great improvements in this area during the last three decades.

The modern method to deal with speaking disabilities is to provide a text interface for a speech synthesizer for complete vocal disability.

Hearing loss may be accommodated with a hearing aid that amplifies ambient sounds. Portable devices with speed recognition that can produce text can reduce problems associated with understanding conversation. The modern method to deal with profound hearing disability is the Internet using email or word processing applications.

Technology products that are available to deal with visual impairment include screen magnification for monitors, mouse-over speech synthesis browsing, Braille displays, printers, and cameras, voice operated phones and tablets.

Another product that makes ordinary computer displays available for the blind is the tactile display. This provides a raised surface corresponding to the bright and dim spots on a conventional display.

## Web Accessibility

Web accessibility benefits users with disabilities, it also benefits people without disabilities, like people using a slow Internet connection or people with changing abilities due to aging. Making information accessible means considering the needs of people with disabilities.

- When companies or organizations create new information, they may think about what might help someone who has low vision, hearing loss or a learning disability to understand it.
- To make their existing information more accessible, companies or organizations can recreate it in an accessible format; for example, use large print for someone with vision loss.
- Companies or organizations can also help someone to understand the information; for example, reading a menu to someone who is dyslexic or using written notes to communicate with someone who is deaf.

Making information and communications accessible doesn't have to be complicated or time-consuming. Following are steps to do that:

### 1. Thinking about accessibility from the start

Thinking about accessibility when new information is created will not only make it easier when someone asks for it, it makes companies or organizations more accessible to customers and staff.

## Unit 7

# Information and Communication Technology (ICT) Standards



Persons with disabilities often need long-term services to meet their needs and to help them live as independently as possible. This is a long-term service that includes assistance with activities of daily living, such as dressing, eating and medication, preparing meals, managing money. The vast majority of long-term services in an informal and provided by family members.

Family Support refers to various types of support for caregivers of persons with disabilities. These include counseling, support groups, respite, training, cash assistance, and information and referral. For caregivers of people with disabilities the levels of responsibility are great and frequently lifelong. It is essential to meet the needs of those caregivers to continue providing care in the community instead of more costly and unwanted institutions.

Life-long care-giving for individuals with disabilities can have long-term negative economic impacts on families. In addition to sacrificing employment opportunities for their care-giving roles, many families incur significant expenses. Respite care is the most frequently requested type of family support. Limited training and poor reimbursement rates for respite providers contribute greatly to the problem of limited quality.

Benefits for people with disabilities and their families from the social security system may be:

- Disability Insurance – assists workers with disabilities, their children, and spouses.
- Retirement Insurance – assists retirees with disabilities
- Survivors Insurance – assists survivors of a deceased worker including and disabled widows.

## Standards for Civil Rights and Long-Term Services



People with disabilities have the same basic legal, civil and human rights as other citizens. Laws and regulations should establish these rights. Procedures for overcoming poor enforcement of the laws, limited funding of programs, and societal prejudices that keep many people with disabilities from being included in society need to be implemented.

Laws should prohibit discrimination on the basis of disability in programs conducted by governmental agencies, in programs receiving governmental financial assistance, and in governmental employment. It also requires the government to ensure that electronic and technology information is accessible to people with disabilities.

Laws should give specific agencies the authority to monitor and investigate abuse and neglect and treatment issues in publicly run special education and rehabilitation facilities. Unnecessary segregation of individuals with disabilities in institutions should be prohibited. Services and supports to people with disabilities should be provided in the most integrated setting appropriate.

Further, laws and regulations should prohibit discrimination in air transportation by domestic and foreign air carriers against qualified individuals with disabilities. Requirements should address issues such as boarding assistance and certain accessibility features in newly built aircraft and new or altered airport facilities.

People with disabilities often need long term services to address their needs and their desire to live as independently as possible. These long term services include assistance with activities of daily living, such as getting dressed, taking medication, preparing meals, and managing money. The vast majority of long term services are provided informally by family members.

In general, people with disabilities are less likely to socialize, eat out, or attend religious services than their non-disabled counterparts. Advocates for persons with disabilities can partner with specific agencies to provide inclusive activities.

People with disabilities usually have additional challenges finding recreational activities that work for them. Some reasons for this are:

- Many recreational places aren't accessible to people with disabilities. A lot of people need sign language interpreters, wheelchair ramps, barrier free environments, sighted guides, Braille, etc.
- A lot of accessible recreation is expensive. The cost of equipment, membership fees, and other things all add up.
- People with disabilities often have limited transportation to get to the site.
- People with disabilities don't often think about recreation for themselves because society has "included them" by letting them watch, rather than finding a way for them to participate.

People with disabilities should be integrated in typical recreation opportunities. They should be provided an opportunity to participate in extracurricular, educational, and personal development activities. Recreation programs can take many forms, from sports and fitness activities, to after school play, to social gatherings and community outings. Recreation promotes fun and also achieves other important objectives, including easier adjustment to new environments, a greater sense of personal satisfaction, and personal habits that lead to a healthy lifestyle.



An accessible camp

Similarly, camps should be made accessible to persons with disabilities. Camps are places where abilities can be discovered, independence tested, and friendships made, a number of camps (residential and day camps) needs to be barrier-free and designed to be accessible to everyone. Camp experiences also give families much needed respite from the hard work and responsibility that they face every day. Camping programs serve to let participants discover and explore their interests, values and talents. Additionally, these activities provide an opportunity to learn to responsibility. But for children and adults with disabilities and their parents, finding a fully accessible, adequately staffed camp can seem nearly impossible. Accessible grounds and facilities, adapted equipment and trained staff make This helps campers gain self-esteem, develop confidence in their own abilities, and gain a sense of independence.



- It is a great stress reducer and can even help to relieve symptoms of anxiety and depression.
- It allows people an opportunity to laugh and feel joyful.

Recreation activities are the ones that people do for fun in their free time. There are two types of recreation: passive recreation and active recreation. Passive recreation is something that is fun and does not require a lot of energy. Here are some examples:

- Reading a book
- Nature observation
- Watching a movie
- Taking a lunch in an open-picnic area
- Taking pictures of nature
- Playing a video game

Active recreation is something that is fun and takes more physical energy. Here are some examples:

- Swimming
- Hiking
- Skating
- Running

There are also kinds of recreation that you can do on your own. Some examples may be listening to music, watching movies, playing an instrument, or surfing the Internet. Recreation can also be done with a group. Some examples may be going shopping, playing board games, doing art projects, or talking on the phone.



Regulations should require medical care providers to make their services available in an accessible manner. Access is required to medical care services and facilities where the services are provided. Public hospitals and clinics and medical offices operated by state and local governments are covered. Also private hospitals or medical offices should be covered as places of public accommodation. The regulations should require that medical care providers provide individuals with disabilities: (a) full and equal access to their health care services and facilities; and (b) reasonable modifications to policies, practices, and procedures when necessary to make health care services fully available to individuals with disabilities, unless the modifications would fundamentally alter the nature of the services.

Like all other buildings, medical care buildings should be subject to accessibility requirements. Existing facilities should be required to remove architectural barriers where such removal is readily achievable. Barrier removal is readily achievable when it is easily accomplishable and able to be carried out without much difficulty or expense. If barrier removal is not readily achievable, the entity must make its services available through alternative methods, if those methods are readily achievable.

Accessible examination room has features that make it possible for patients with disabilities to receive appropriate medical care. These features allow the patient to enter the examination room, move around in the room, and utilize the accessible equipment provided.

Availability of accessible medical equipment is an important part of providing accessible medical care, and doctors and other providers must ensure that medical equipment is not a barrier to individuals with disabilities. Such equipment includes adjustable-height exam tables and chairs, wheelchair-accessible scales, adjustable-height radiologic equipment, portable floor and overhead track lifts, and gurneys and stretchers. What is important is that a person with a disability receives medical services equal to those received by a person without a disability. For example, if a patient must be lying down to be thoroughly examined, then a person with a disability must also be examined lying down. Likewise, examinations which require specialized positioning must be accessible to a person with a disability.

Ensuring success requires adequate and ongoing training of medical practitioners and staff. Staff must also know which examination and procedure rooms are accessible and where portable accessible medical equipment is stored. Whenever new equipment to provide accessible care is received, staff should be immediately trained on its proper use and maintenance. New staff should receive training as soon as they come on the job and all staff should undergo periodic refresher training during each year. Finally, training staff to properly assist with transfers and lifts, and to use positioning aids correctly will minimize the chance of injury for both patients and staff. Staff should be instructed to ask patients with disabilities if they need help before providing assistance and, if they do, how best they can help.

## Standards for Recreation for People with Disabilities

Recreation is important for people with disabilities, like all people, and must be a part of their lives. Recreation has many benefits. Here are some examples of why recreation can be great for persons with disabilities:

- It provides an opportunity to develop new friendships.
- It helps someone feel a part of the community.
- It allows people to have an active role in the community, to make friends, and to feel empowered.
- It allows people to learn about themselves. They can discover what kinds of activities they like and what they are good at.

In line with the Universal Declaration on Education for All, and the principle of social justice and equal educational opportunities, accessibility should be taken into account in reforming educational systems operations. To achieve this there is a set of conditions that include including, but not limited to:

- Educational laws and regulations should be amended so that the educational system is shifting from a rigid system into a flexible system that takes into account the individual needs of all students.
- The right of all students in learning within the framework of the school curriculum year should be emphasized.
- Diversity and difference among students in the classroom should be accepted and celebrated, rather than refused.
- Field practices and standards of accountability should allow for the provision of adequate opportunities for all students to learn successfully.

Consideration should be given to easy access for all students, including students with disabilities, whether in public or private schools or in centers and special education classes. In general, communities should gradually move from the centers and private schools to public schools. Special education services and programs should be implemented within the public education system and effective mechanisms must be developed to use the curriculum with all students by employing special equipment, technology and utilities, and supporting services. Every child has the right to education in a regular school, and services should be organized based on the needs of the child and not on the basis of his disability.

## Standards for Health Services



Accessibility of doctors' offices, clinics, and other health care providers is essential in providing medical care to people with disabilities. Due to barriers, individuals with disabilities are less likely to get routine preventative medical care than people without disabilities. Accessibility is important medically so that minor problems can be detected and treated before turning into major and possibly life-threatening problems.

Customized employment means individualizing the employment relationship between employees and employers. It is based on an individualized determination of the strengths, needs, and interests of the person with a disability. In customized employment, jobs are negotiated so that they best fit the individual, while individuals are placed in competitive settings and receive supports that match their individual needs.

Finally, as is true for those without disabilities, people with disabilities have a right to fair and equal wages, working hours and opportunities, and the cultural benefits of being employed in the community. To achieve this goal, individuals with disabilities need to be in customized or supported employment, rather than in sheltered and segregated settings.

Employing people with disabilities will not only help individuals with disabilities, but also benefit the workforce and society as a whole. Unfortunately, throughout the world, individuals with disabilities remain employed at lower rates than people without disabilities, and when employed, often are in sheltered settings. For employment outcomes to improve for people with disabilities, policy makers must continue to move from the medical model of disability to the social model of disability, and address supply and demand challenges. One primary objective of the 2006 UN Convention of the Rights of Persons with Disabilities is to help to achieve this important goal.

## Standard for Educational Services



Equal access to education for students with disabilities should be supported by legislation. It is still challenging for some students with disabilities to participate in mainstream education settings, but many adaptive technologies and assistive programs are making improvements.

Tests have to be accessible (eliminate barriers and permit the test-taker to demonstrate his or her knowledge of the tested content). Test accessibility involves an interaction between features of the test and individual test-taker characteristics.

Public policy to increase employment in the community alongside people without disabilities and earn competitive wages must address these barriers in a number of key areas. These include promoting best practices, school-to-work transition, training and supports, and employment training and service systems enhancements.

Throughout the world, paid work is a crucial aspect of culture and identity, with many individuals organizing their lives around employment. Employment helps define an individual's place in the community. The unemployed are often excluded from important activities and roles within the social group. Until recently, the expectation for people with disabilities was they usually would not work.

With the passage of laws protecting the rights of persons with disabilities, employment discrimination has been reduced and employment opportunities for people with disabilities have improved in many countries. However, employment outcomes for people with disabilities continue to lag substantially behind those of people without disabilities worldwide

While reliable data on the employment of people with disabilities worldwide is difficult to come by, available data indicate people with disabilities have poorer employment outcomes than people without disabilities. In developing countries, 80-90% of people with disabilities of working age are unemployed. In industrialized countries, the situation is slightly better. However, individuals of working age with disabilities are still unemployed at a rate between 50% and 70%.

The employment outcomes mentioned above are greatly influenced by conceptual models of disability adopted by service providers. Numerous models of disability exist; however, the two most prominent are the medical model and the social model.

The primary tenet of the medical model is that disability results from the physical or mental limitations of the individual and is largely unrelated to the physical and social environment in which people live. As a result, the medical regards disability as a health or rehabilitation issue; therefore, the first step is to heal or find a cure for the disability.

Because of the medical model's emphasis on care, people with disabilities may be excused from the normal obligations of society, such as work. In countries that employ primarily a medical model of disability, people with disabilities are rarely employed, and when they are employed, it is typically in segregated settings.

The second major model of disability is the Social Model which considers disability a consequence of environmental, social and attitudinal barriers that prevent people with disabilities from maximum participation in society. The Social Model has had positive consequences for employment outcomes in many countries, with many individuals with disabilities obtaining customized and competitive employment in the community.

There are several primary models of promoting employment for people with disabilities implemented throughout the world. These include sheltered, supported, and customized employment. Earnings received in sheltered settings are low which often causes individuals to remain dependent on government cash benefit programs. Second, sheltered employment isolates the person with a disability from the community. Third, very few people in sheltered employment progress into competitive employment.

In supported employment, an integrated model of employment, workers with disabilities are assisted throughout the employment process. Supported employment aims to place people in jobs that earn competitive wages, though in practice this is not always the case. Supported employment is grounded in the philosophical concept of self-determination. It is based on core values, which emphasize the right to work, capacity to perform a job, individual strengths, personal goals and choices, and role of community in the person's growth and development.

## Standard for Employment Services



Adoption of the standard of accessibility to companies and institutions helps in the employment of persons with disabilities. So these companies must do the following:

- Letting job applicants know that recruitment and hiring processes will be modified to accommodate their disabilities, if requested.
- Building the accessibility needs of employees into their human resources practices.
- Creating a written process (not applicable to small organizations) for developing and documenting individual accommodation plans for employees with disabilities.
- Helping employees stay safe in an emergency by providing them with individualized emergency response information when necessary.

Accessibility of employment covers a wide range of issues, from skills training, to occupational therapy, finding employment, and retaining employment. Employment rates for workers with disabilities are lower than for the general workforce. Workers with disabilities should have access to more services and training as well as legal protections against employment discrimination. Surveys in developing countries are limited, but the available statistics indicate fewer jobs being filled by workers with disabilities. Most countries have large sections of the economy that are without strong regulation or social protections. Other factors have been cited as contributing to the high unemployment rate, such as public service regulations. Although employment for workers with disabilities is higher in the public sector due to hiring programs targeting persons with disabilities, regulations currently restrict types of work available to persons with disabilities. Expenses related to adaptive or assistive technology required to participate in the workforce may be tax deductible expenses for individuals with a medical practitioner's prescription in some jurisdictions.

The majority of adults with disabilities, particularly those with intellectual and developmental disabilities, in the world are either unemployed or underemployed, despite their ability, desire, and willingness to work in the community. On average, workers with disabilities face significant gaps in pay and compensation, compared to workers with no disability. There are multiple barriers to employment.

## Unit 6

### Standards of Employment Services, Education and Health Services, Recreation, and Long-Term Services





Parking lots assigned for people with disabilities is not a luxury but a right guaranteed by laws to enable such persons to live independently and integrate into society

Each accessible parking space, except on-street spaces, shall be 16 feet wide, with either an eight-foot wide or five-foot wide diagonally striped access aisle. A high quality yellow paint, manufactured especially for pavement striping, must be used. Adjacent accessible parking spaces cannot share a common access aisle.

## Signs

Appropriate signs must be mounted on a permanent post no lower than five feet from the pavement. The post must be mounted in the center of the 16-foot wide accessible parking space, no more than five feet from the front of the parking space.

## 4. Compliance Assessments

Lack of enforcement is one of the biggest obstacles to realizing the goals of accessible transportation laws. To ensure vigorous oversight and compliance with accessible transportation requirements, compliance should be assessed.

### Complying with Easy Access to Transportation

Failure to comply with the standards of accessibility in transportation is one of the biggest obstacles to achieving the goals of transport laws for people with disabilities. Compliance with the standards of accessibility in transportation should be evaluated through controls on public and private transport services. Safe roads are the basic elements of life for communities. Elements that should be provided in roads include sidewalks, pedestrian paths, crossing signals, parking lots, and other public infrastructure. These elements are important requirements for the movement of persons with disabilities freely and independently. People with disabilities still face barriers that stand in the way of free movement such as many bus stations that are not equipped with accessible corridors, intersections without traffic signals, and lack of audio on signals for individuals with visual impairment, and barriers such as telephone poles in the middle of the sidewalks. If people with disabilities are unable even to use these roads, they will not necessarily be able to use the means of transport.

### Accessible Parking for People with Disabilities

Citizens and residents with disabilities deserve the same high quality of life as non-disabled residents. Countries should break down barriers to accessibility for people with disabilities and replace them with compassion and common sense.

Present-day societies strive to make schools, the workplace, and all public facilities open and available to everyone. Responding to questions and complaints about accessible parking represents an important step.

Any facility offering parking for employees or visitors must provide accessible parking for people with disabilities. An accessible parking space consists of a vehicle space and a striped access aisle. The entire space must be kept clear of obstructions at all times, including ice, snow, shopping carts, trash cans, seasonal garden displays, and bicycle racks.

Accessible parking spaces must be placed on level pavement on the shortest accessible route to an accessible entrance. If a curb ramp already exists, the accessible space may be placed near the ramp, even if it means placing the space further from the accessible entrance. If a curb ramp is new, both the curb ramp and the accessible parking space must be placed closest to the accessible entrance. A curb ramp must never be built into the diagonally-striped access aisle of an accessible parking space.



## Surface Transportation

### 1. Fixed Route Public Transit

Universal design features such as low-floor buses with ramps, larger destination signs, floor markings, additional grab bars, audible stop announcements, and monitors that show upcoming stops are needed to enhance accessibility. Transit agencies should be required to comply with accessibility regulations through announcing bus stops. Drivers should stop for people with disabilities. Drivers need more training on securing equipment, calling out stops, and following procedures regarding passengers with disabilities.

### 2. Paratransit

People with disabilities who could not use mass transit should be provided with another alternative. Paratransit is an alternate mode of transportation, most often provided by minibuses, which provides door-to-door shared rides upon request by eligible users.



Door to door transportation for persons with disabilities, the elderly, and patients

### 3. Private Transportation - Accessible Taxis

Private transportation can increase access for people with disabilities. Taxis are an important mode of transportation for people with disabilities. Many people with disabilities who cannot drive or afford a car utilize taxi services. Taxis can provide greater flexibility and independence than relying on public transportation systems, especially for those for whom mass transit is either unavailable or inaccessible.

Generally, the more limiting the disability, the more expensive the adaptation needed for the vehicle. Financial assistance should be available through governmental organizations.

A significant development in transportation, and public transport in particular, to achieve accessibility, is the move to "low-floor" vehicles. In a low-floor vehicle, access to part or all of the passenger cabin is unobstructed from one or more entrances by the presence of steps, enabling easier access for the infirm or people with push chairs.

The accessibility standard for transportation will make it easier for everyone to travel. This standard has several requirements that apply to conventional and specialized transportation service providers. For example, they must make information on accessibility equipment and features of their vehicles, routes and services available to the public. In addition, they cannot charge a fare to a support person when the person with a disability requires a support person to accompany them on the conventional or specialized transportation service

### **Conventional transportation services**

Requirements include: (a) providing clearly marked courtesy seating for people with disabilities, (b) not charging people with disabilities a higher fare than people without disabilities, (c) technical requirements for lifting devices, steps, grab bars/handrails, floor surfaces, and lighting, and (d) providing verbal and visual announcements of routes and stops on vehicles.

### **Specialized transportation services**

Requirements include: (a) developing an eligibility application process including an independent appeal process, (b) charging fares that are no higher than the fares charged for conventional transit where they are both operated by the same service provider, and (c) providing the same hours and days of service as those offered by conventional transit where they are both operated by the same service provider

## **Other transportation services**

### **Public school boards**

Public school boards that provide transportation services for students must provide integrated accessible school transportation services when possible.

When that is not possible, or it is not the best option for a student because of the nature of their disability or safety concerns, then the school board must provide appropriate alternative accessible transportation services.

### **Hospitals, colleges and universities**

When requested, hospitals, colleges and universities that provide transportation services must provide accessible vehicles or equivalent services.

## Standards for Transportation for Persons with Disabilities



Transportation and mobility play key roles in the struggle for civil rights and equal opportunity in the disability community. Affordable and reliable transportation allows people with disabilities access to important opportunities in education, employment, health care, housing, and community life. People with disabilities—particularly in rural areas—need accessible, affordable transportation options that bring employment, health care, education, housing, and community life within reach.

Millions of people with disabilities in the world never leave their homes because of transportation difficulties. Leaving people out has real costs to the nation. Keeping people with disabilities at home keeps them out of jobs, away from shopping, and out of community life, and it prevents them from making valuable contributions to our society as individuals, as workers and as consumers.

### Accessible Transportation

In transportation, accessibility refers to the ease of reaching destinations. Automobile accessibility also refers to ease of use by people with disabilities. Automobiles, whether a car or a van, can be adapted for a range of physical disabilities. Foot pedals can be raised, or replaced with hand-controlled devices. Wheelchair hoists, lifts or ramps may be customized according to the needs of the driver.



Adapted for persons with physical disabilities

reasonable accommodation is a change in rules, policies, practices, or services so that a person with a disability will have an equal opportunity to use and enjoy a dwelling unit or common space. Housing providers should do everything they can to assist, but they are not required to make changes that would fundamentally alter the program or create an undue financial and administrative burden.

- Require housing providers to allow persons with disabilities to make reasonable modifications. A reasonable modification is a structural modification that is made to allow persons with disabilities the full enjoyment of the housing and related facilities. Reasonable modifications are usually made at the resident's expense. If persons with disabilities live in governmentally assisted housing the housing provider may be required to pay for the modification if it does not amount to an undue financial and administrative burden.
- Require that new multifamily housing be designed and constructed to be accessible. In multifamily housing, all units must comply with the following seven design and construction requirements:
  - = Accessible entrance on an accessible route
  - = Accessible public and common-use areas
  - = Usable doors
  - = Accessible route into and through the dwelling unit
  - = Accessible light switches, electrical outlets, thermostats, and environmental controls
  - = Reinforced walls in bathrooms
  - = Usable kitchens and bathrooms
- Government assistance for housing for persons with disabilities. The law must not exclude people with disabilities from receiving government housing assistance because of their disabilities.

The concept of accessibility in housing and household hardware design has become more important in recent years because of slowing population growth rates and large numbers of elderly people in developed countries. Older persons in these countries want to continue to live independently. But aging results in some chronic diseases or certain types of disabilities. And because of this growing trend in the desire of many senior citizens in a place to live as independently as possible and for as long as possible, accessibility in housing has become a common trend. This process involves designing housing that take into account the possibility of incorporating certain adaptations in the advanced stages of life of the population. In order for persons with disabilities to become a part of the community and live as independently as possible, housing is among the most important values and common goals for themselves and their families and advocates, whether houses are rented or owned as it is the cornerstone of the independence of people with disabilities.

Housing, which is easily accessible (which contains facilities or modifications to suit persons with disabilities), is a dwelling that provides features or technology compatible with the needs of persons with disabilities such as low-level tables and place, the expansion of entrances and the presence of tubs that can accommodate wheelchairs. For people who use wheelchairs or other devices, the process of finding housing with a minimum of this equipment is a tedious process. Even if such housing is found, the cost of renting or buying them is very high.



Ramps with appropriate slopes added at the entrances of buildings must be according to the engineering specifications of good design that can be used safely and easily

Persons with disabilities are often discriminated against when searching for appropriate housing. In fact, the complaints filed by persons with disabilities constitute the majority of the complaints against discrimination in developed countries. The laws prohibit discrimination against persons with disabilities in public housing and even the housing financed by the private sector. However, the availability of affordable housing or access to housing is still far less than needed. So affordable housing for persons with disabilities should be increased. Regardless of whether they live in private or public housing, laws should provide the following rights to persons with disabilities:

- Prohibit discrimination against persons with disabilities. A housing provider may not impose different application or qualification criteria, rental fees, or rental or sales terms or conditions than those required of or provided to persons who are not disabled.
- Require housing providers to make reasonable accommodations for persons with disabilities. A

- Installation of hand handles as they may be of great benefit to customers with limited mobility and balance.
- Better lighting: Improved lighting in the toilets benefit everyone, especially customers with visual disabilities.
- The use of contrasting colors: This is also of great benefit to customers with visual disabilities.
- Flooring: For safety reasons, it is preferable to change the surfaces to become non-slippery.

In addition, doors that open outward need to be installed, clear signs (including pictures) to the restrooms should be put, bathrooms should be kept barrier-free, and alarms should be maintained and should preferably be at a low level in order for customers to access when required. Institutions and companies can use varied methods to advertise to the public the actions taken to facilitate access by persons with disabilities into its facilities and the desire to listen to their experiences and suggestions for the purpose of increasing effectiveness. For example, social security, universities and schools, offices and other private utilities use special forms that customers can fill out when applying for a service or a job or a license or a test. The goal is for the institution or company to know modifications or adaptations that may be necessary for these people to have the best experience possible and in line with the provisions of the laws and regulations in force.

## Standards for Housing for Persons with Disabilities



Most of the new homes that are designed even in rich countries lack basic equipment needed for people with disabilities, except in cases that the housing has been designed specifically for people with a disability. In any case, there are some initiatives to change the residential practices so that new homes include features suitable for people with disabilities such as the lack of stairs or having wide doors enough for the passage of wheelchairs. Universal design concept is a broad concept that is relevant to housing. This design focuses on changing building practices in new housing by encouraging the enactment of laws and stimulating voluntary initiatives so that the issue of access provided in housing for persons with disabilities becomes an essential part of the process of building a new home.

ability may be slower. Providing a lower counter area where persons with disabilities can sign the receipt, etc, is something to install that's very much appreciated by those who use wheelchairs.

9. Refraining from prejudging their abilities: Employees should never pre-judge the abilities of individuals with disabilities. Not every disability is visible, nor is a disability as severe as it can sometimes seem.

If the facility is responsible for certain examinations or certificates such as those that are related to applications, licensing, certification, or credentialing for secondary and postsecondary education, professional or trade purposes, these activities must be offered in manner accessible to people with disabilities or be made accessible by alternative means. To provide an examination in an accessible place, a private entity must assure that the examination tests what it is intended to measure, rather than point out the person's disability.

To make the examination accessible, the private entity must modify the examination format, for example allow additional time. The private entity must provide auxiliary aids such as taped examinations, interpreters, large print answer sheets or qualified readers. These auxiliary aids must be provided unless they would fundamentally alter the measurement of the skills or knowledge that the examination is designed to test or would result in undue burden.

The private entity must offer the examination in a facility that is accessible or provide alternative comparable arrangements, such as providing the examination in the person's home. The private entity may have to provide auxiliary aids (i.e., Braille) unless a fundamental alteration or undue burden would result.

### Standards for Accessible Customer Toilets

For some service providers, such as small shops, it is not expected that providing adapted customer toilets to customers will be an important matter. But buildings where customers remain there for some time (for example, hairdressing salon, or beauty salon, or a law firm), or in places where toilets are generally available, such as a restaurant or cafe should pay attention to how people with disabilities can access and use toilets . If there is enough space, the toilet compartment can be adapted to provide full access to a standard wheelchair. This can be achieved by transferring the toilet to an easily accessible site. The following proposed improvements will benefit many customers with disabilities:



## Modification of Policies and Procedures

- A public accommodation must make reasonable modifications in policies, practices and procedures to accommodate people with disabilities.
- An accommodation is not required if it will fundamentally alter the goods, services or operation of a public accommodation. For example, a department store may have to alter its policy of only allowing one person at a time in the dressing room, if a person with a disability requires assistance with dressing.

## Effective Communication and Auxiliary Aids

- A public accommodation must provide auxiliary aids and services when they are necessary to ensure effective communication with people with vision, hearing or speech impairments.
- Auxiliary aids include sign language interpreters, assistive listening head sets, open and closed captioning and decoders, telecommunication devices for people with hearing impairments, videotext displays, readers, taped text, large print and Braille materials.
- The auxiliary aid requirement is flexible. For example, a Braille menu is not required if waiters are instructed to read the menu to people with visual impairments.

A smart business strives to appeal to as many customers as possible and customers with disabilities love to shop and spend money as much as others. While there are a lot of things business can do to serve persons with disabilities better, there are a solid handful of ways to really improve your facility and overall business-attitude. From expensive upgrades to just a simple shift in attitude, here are tips for every business.

1. Wide and clutter-free aisles: Narrow path/aisle, putting too many items out on the floor, and narrowing walk-paths and aisles as a result, is not consistent with an accessible environment.
2. Offering help: It's OK for employees to approach persons with disabilities and ask them if they need help.
3. Teaching employees to treat persons with disabilities with respect: Employees should be educated about the right way to treat persons with disabilities is key. They should treat customers with the same amount of respect and courtesy as they would to any other customer.
4. Speaking directly to persons with disabilities and making eye contact: When a customer with a disability has a support person with him/her, the person with a disability should be spoken to directly. Making direct eye contact is important with customers with disabilities as well.
5. Installing an automatic door button: If feasible, an automatic push button on the entry door should be installed. Persons with disabilities actually may not come back again to many places simply because the door was too hard to open.
6. Offering specialized help if needed: Employees should fulfill customers' request as politely as possible.
7. Waiting for assistance request: It is always good to be patient and wait for persons with disabilities to ask for assistance. Persons with disabilities may take a bit longer to get their words out, but they can get it done.
8. Giving them extra time at checkout: Patience is also a big deal at the bank. A customer with a dis-



Conferences and seminars held in hotels and conference centers must also be accessible to participants with disabilities. Exhibitors and hospitality agents must consider the needs of the participants with disabilities in conference when they select and plan facilities, especially rooms that are allocated for display and meetings. In addition, publications should be available in alternative formats including electronic texts. Websites must be designed in accordance with the general guidelines for the design and access for people with disabilities.

## Standards for Accessible Worship Places

Places of worship are of importance in the lives of many people with disabilities just like all people. Therefore, action should be taken to modify some of them so that they become accessible for all the people who want to perform prayers and other religious activities. At the present time, it is noted that the places of worship (mosques and accessories) are rarely reachable by people with disabilities. Entrance ramp or elevators or adapted toilets are not available in most cases. There may be few chairs in the mosque for the elderly or patients, but it is not commonplace to find people in wheelchairs walk into mosques because they are not equipped to receive them. Main doors in most mosques have steps, and doorways are often not wide enough to navigate a wheelchair, and toilets generally are not easily accessible with safety for people with disabilities or the elderly worshippers. It is not familiar that the Koran is available in copies that can be used by blind people and visually impaired nor are there sign language interpreters or certain visual information for people who are deaf or hearing impaired. In principle, easy access to these places and standards for accessibility are no different from standards for other public facilities.



An accessible mosque



A blind person using an accessible ATM independently

In summary, the standards for serving persons with disabilities in banks do not differ from serving them in other facilities, and these standards are:

- facilitate access to facilities and services.
- relax.
- listen to customers.
- treat customers with respect and hospitality.
- offer assistance when needed.
- ask clients about the best way to help them.
- deal with unfamiliar situations in a professional calm manner.

## Standards for Accessible Hotels

Hotels are also expected to adopt policies and take measures enabling persons with disabilities to enjoy an independent life (such as rooms that can be accessed by people with disabilities, and adapted toilets, etc.). Programs and seminars to increase the knowledge of the hotel staff in ways to accommodate their guests with disabilities should be implemented. A reliable mechanism to assist persons with disabilities to identify hotels that meet their individual needs should be developed.

Welcoming persons with disabilities and adapting the environment to meet the needs are main features of accessible hotels



An accessible public park

In short, such facilities should remove architectural barriers and add suitable ramps, provide wide elevators, do presentations that everyone can see, make entrances without steps, build wide hallways that are free of exhibits or tools that get in the way, have accessible parking lots, provide brochures with large print, hang clear guidance signals that everyone can see and read easily, provide assistive and adaptive aides that meet the different needs of visitors with disabilities (translation into sign language, audio guides, large print, etc.), and train staff in the basics of communication with the people with disabilities and methods of meeting their needs.

## Standards for Accessible Banks

Another example of public utilities that should meet accessibility standards are banks. In order for the bank to become accessible it needs to be free of obstacles or barriers that prevent persons with disabilities from benefiting from its services easily. These banks, with buildings easily accessible and the ability to navigate independently and complete transactions with satisfaction. Moreover, these banks take the necessary measures to enable all customers to conduct their transactions via the Internet or through a mobile phone. They also are banks which have a strong commitment to welcome to all people, regardless of their abilities, and have ATMs in places accessible and can be operated with the help of sound, and provide assistance to individuals who have a hearing or speech impairment or. And there must be enough space nearby the ATM to allow persons in wheelchairs to use it from the front or from a parallel side. All operating controls or buttons should be located on a convenient height for the person who uses a wheelchair.

These banks may also employ a coordinator of accessible programs and services. These banks are keen to abide by relevant laws and standards of service for persons with disabilities. Consequently, they also provide parking spaces for cars and accessible entrances and reception areas. These banks are also interested in customers' easy access to other facilities such as deposit lockers and restrooms. Finally, these banks announce publicly available access to services and is keen to receive feedback from customers about the appropriateness of services and work continually on meeting their clients' needs.

- Public phones for users with motor disabilities or hearing impairments.
- Easy access of wheelchairs to bathrooms in the library.
- how to download books metaphor center.
- Special cards for the visually impaired to look up books.
- Renewal of membership by e-mail.

Finally, it is most important that libraries are accessible in terms of space and services for persons with disabilities:

- There should be clear and easy to read signs with illustrations,
- Shelves should be reachable from a wheelchair,
- Reading tables and computers with varying heights should be available,
- Chairs must have strong arm rests,
- Lanes between bookshelves should be kept open without obstructions,
- A section in the library containing talking books should be allocated for people who cannot read,
- There should be a comfortable seating area with a bright reading light.

## Standards for Accessible Parks

Public parks should be committed to implementing policies that would make their facilities, programs and services and employment opportunities accessible and safe for visitors and employees with disabilities. They must work to ensure equal opportunities for persons with disabilities to participate in programs and activities, and employment opportunities for all to the maximum extent possible. To achieve this, alternative means to gain access to facilities, programs or services available in the parks should be provided only when directly reachable experiences cannot be offered. The development of alternative solutions should be reached in consultation with representatives of persons with disabilities, their families, and associations or institutions that defend their rights. Procedures should be taken to ensure getting objective feedback from them and objective information about their experiences and complaints.

The basic principle is that parks are to the public and it is inappropriate that any category of society be deprived of them. The reality, however, is that public parks are rarely ready to receive all people. Barriers are many and varied. Therefore, they must be organized and managed so that they become accessible to everyone. This means planning, design and constructing facilities and offering support programs that take into consideration the comfort and safety of guests and enable them to enjoy their times. This goal can be achieved by the involvement of a team of people with different experiences.

It is through the introduction of the concepts and applications accessibility and universal design that public parks can be converted public parks to the barrier-free places. This means that these places have ramps, play areas, parking, tables, and restrooms that are accessible by persons with disabilities.

Both architectural barriers in existing facilities and communication barriers should be removed as long as such removal is easily accomplished and able to be carried out without much difficulty or expense. Examples of reasonable structural modifications include: accessible parking, clear paths of travel to and throughout the facility, entrances with adequate, clear openings or automatic doors, handrails, ramps and elevators, accessible tables and public service desks, and accessible public conveniences such as restrooms, drinking fountains, and public telephones. Other reasonable modifications may include visible alarms in rest rooms and general usage areas and signs that have Braille and easily visible character size, font, contrast and finish. One way to accommodate barriers to communication is to make print materials available in alternative formats such as large type, audio recording, Braille, and electronic formats. Other reasonable modifications to communications may include providing an interpreter or other alternative methods.

Library materials must be accessible to all patrons including people with disabilities. Materials must be available to individuals with disabilities in a variety of formats and with accommodations, as long as the modified formats and accommodations are reasonable and do not fundamentally alter the library's services. Examples of accommodations include assistive technology, auxiliary devices and physical assistance. Libraries should work with people with disabilities, agencies, organizations and vendors to integrate assistive technology into their facilities and services to meet the needs of people with disabilities. Library staff should be aware of how available technologies address disabilities and know how to assist all users with library technology.

People with disabilities should be recruited into the library profession, first into library schools and then into employment at all levels within the profession. Libraries must provide reasonable accommodations for qualified individuals with disabilities unless the library can show that the accommodations would impose an undue hardship on its operations. University programs in library and information studies should require students to learn about accessibility issues, assistive technology, the needs of people with disabilities both as users and employees, and laws applicable to the rights of people with disabilities as they impact library services.

Libraries should provide training opportunities for all library employees and volunteers in order to sensitize them to issues affecting people with disabilities and to teach effective techniques for providing services for users with disabilities and for working with colleagues with disabilities.

Conferences held at facilities such as hotels and convention centers must be accessible to participants with disabilities. Exhibitors and hospitality agents must consider the needs of conference participants with disabilities in the selection, planning, and layout of all conference facilities, especially meeting rooms and exhibit areas. Publications, including books and journals must be available in alternative formats including electronic text. Web sites must conform to the guidelines for accessibility.

University and school libraries should ensure the right of qualified persons with disabilities to benefit from the services provided by these libraries and not to exclude them from participating in these services or be subjected to discrimination when they are used. The policy of the library should make all services accessible to users with disabilities, and should have access to these services which include:

- General Instructions for the use of the library.
- Parking.
- Automatic doors for users with motor disabilities.
- Accessible lifts to all levels of the library.



In the restaurant, the waiter recites the list of meals available to a blind woman

## Standard for Library Services for People with Disabilities

Libraries play a catalytic role in the lives of people with disabilities by facilitating their participation in society. Libraries should use strategies based upon the principles of universal design to ensure that library policy, resources and services meet the needs of all people.

Providing equitable access for persons with disabilities to library facilities and services should be guaranteed. Libraries must ensure that individuals with disabilities have equal access to library resources. To ensure such access, libraries may provide individuals with disabilities with services such as extended loan periods, waived late fines, extended reserve periods, books by mail, home delivery service, remote electronic access to library resources, volunteer readers in the library, volunteer technology assistants in the library, sign language interpreters, and reading book services.



A library that accommodates the needs of people with disabilities

Regulations in contemporary societies help protect consumers with disabilities from discrimination and ensure their right to eat or work in a restaurant like other individuals. So restaurants should provide accessible places in parking lots and there must be one position at least that is intended to be used by customers with disabilities. In addition, restaurants must allocate at least one place that has enough space for wheelchairs, and these custom spaces must be near the entrances.



All restaurants should be reachable by all the people unless it is impossible viable architecturally

A restaurant must also provide an accessible travel route for those who wish to access from parking spaces, public transportation stops, public streets or a passenger-loading zones. If there are any curbs on a travel route, a restaurant must also provide a curb ramp that is at least 36 inches wide, not counting any flared sides, and have a slope of 2 percent or less. Ramps have to be at least 36 inches wide with a minimum landing length of 60 inches. If a ramp is longer than 6 feet, it must have a handrail on either side that measure 34 to 38 inches in height.

Accessible restaurant doors are those that provide a 32-inch opening. In the case of a double door, at least one of the doors should provide a 32-inch opening. There must be at least 18 inches of clear wall space when an individual must pull on the door to enter or exit the restaurant or a room within it. Moreover, an individual ought to be able to open or close a door with a closed fist. Beveled edges in the door must not measure more than 0.75 inches, and a threshold edge must be 0.25 inches or less.

The aisles between fixed seats must be at least 36 inches wide, and restaurants should provide wheelchair accessible seats throughout the dining room. To accommodate those in wheelchairs, tabletops and counters need to measure 28 to 34 inches in height. Under the table, a restaurant must provide knee room that is at least 30 inches wide, 27 inches high and 19 inches deep. Cashier and food-ordering counters must be 36 inches tall or less or have a space on the side where restaurant staff can assist customers or pass food to a customer who cannot reach over the counter.

Most new buildings and facilities have to comply with local building codes. Typically, building code officials review plans to approve construction and inspect the new facility several times before work is completed.

All newly constructed buildings and facilities used by businesses and nonprofit agencies must comply with the accessibility standards. These standards specify what elements and spaces must be accessible, how many of a particular element must be accessible, and how to make spaces and elements accessible.

When a building is expanded, new spaces must meet the accessibility standards for new construction. An accessible route from the existing space to the added space is usually required.

Construction regulations must stipulate that public utilities have to remove all the physical and non-physical barriers that interfere with easy access for people with disabilities. These laws should also reduce the isolation of persons with disabilities from the routine activities of daily life carried by the majority of non-disabled persons.



A museum that takes into account disability laws and principles of accessibility and universal design to enable visitors with disabilities to enter and walk around like other people in the buildings and enjoy the programs that are offered there.

## Standard for Accessible Restaurants

The standard of accessibility applies to restaurants because they are facilities that serve all people. What this means is that the universal design standard established by the International Convention on the Rights of Persons with Disabilities and local laws require that restaurants be free of the barriers that prevent these people from entering and getting their services easily, unless it cannot be architecturally achieved. This standard applies to everything that has to do with the restaurant, such as parking lots, entrances to the restaurant, lounges and dining areas, and restrooms. When it is impossible to modify the place to be accessible the restaurant must provide suitable alternatives to provide services for people with disabilities. In cases of violations, individuals with disabilities can protest and complain in accordance with the applicable legal procedures locally in order to stop the discrimination to which they are exposed. Specific fines can be imposed on restaurants that do not comply with the standard of accessibility.



## Standards of Construction and Modification of Public Utilities to Improve Accessibility



Places of public accommodations include, but are not limited to restaurants, hotels, theaters, convention centers, retail stores, shopping malls, dry cleaners, Laundromats, pharmacies, doctors' offices, hospitals, museums, libraries, parks, zoos, amusement parks, private schools, and day care centers. They also include non-commercial facilities nonresidential facilities such as office buildings, factories and warehouses.

Persons with disabilities must have equal opportunities to take advantage of public utility services. There is no need for these facilities to provide unequal or separate privileges for persons with disabilities. They must adjust their policies and practices, if necessary, to provide equal access to services. In order to provide equal opportunities for all public utilities should ensure effective communication by adjusting some voice services such as alarms and replace it with voice alarm systems or banners to fit deaf people to name a few. It is best to discuss these things with individuals with disabilities when providing ancillary services.

Building a new building is a perfect opportunity to include accessibility and avoid the architectural barriers that people with disabilities confront in many older buildings. Accessibility standards make buildings and facilities usable by people who are blind or deaf or have limited dexterity or grasping ability, as well as people who have mobility impairments.

The aim is to ensure that all commercial buildings and facilities built are accessible to and usable by everyone, including people with disabilities. The regulations should include accessibility standards for parking lots, sidewalks, entrances, corridors, rooms, service counters, toilet facilities, handles and switches, public telephones, and many other features. Complying with accessibility standards allows customers or employees who have disabilities to enter a building or site, move through the halls or circulation paths, access the areas where goods and services are provided or where they perform their work, and use the restrooms and other amenities that are provided.

## Unit 5

### Standards for Public Utilities, Housing, and Transportation





3. **Responsiveness:** Willingness to help customers and provide prompt service to them.
4. **Assurance:** Level of staff knowledge of customers and their ability to instill confidence in them.
5. **Empathy:** Ability of staff a to give individual attention to customers.

This tool has been used in several studies in the field of special education in the past years. In most of these studies parents of children with disabilities who receive special education services were recruited to assess the quality of services. But that does not exclude the participation of persons with disabilities themselves, if they have the necessary capacity to answer questions covered by the measure with accuracy and reliability. It should be noted that this tool and other tools that measure satisfaction with services provided to persons with disabilities and their families can be useful in evaluating the appropriateness of the services provided to persons with disabilities.

## Offering Quality Service To Customers with Disabilities

It is expected that the services offered by public and private institutions for people with disabilities are quality services as required by applicable laws and regulations. For the purposes of quality control, institutions must be monitored closely to ensure that they provide services appropriately. But more important is that these institutions should be monitored to make sure that the needs of persons with disabilities are met. It is important to ensure that services provided assist the individual in achieving the goals and objectives of priority to him/her. This requires ensuring that all employees and service providers are qualified to carry out the tasks entrusted to them and that they have academic degrees or proper work permits. Ensuring the quality of services provided also requires monitoring employees while carrying out work. This increases the chances of forming an objective picture of how employees understand the individual needs of people with disabilities. It is also useful to conduct interviews with parents, and persons with disabilities themselves and to work with them and look at the files and documents to review and analyze the quality and comprehensiveness of services.

The key to providing high quality services to customers with disabilities is for service providers to remember that these customers are individuals before anything. Individuals with disabilities, like all people, are varied in terms of their personality styles and abilities, inclinations, and needs. The best way to learn how to take into account the special needs of persons with disabilities, in most cases, is to ask them directly. Dealing with customers with disabilities in the first place is based on showing respect and courtesy. There is no substitute for listening and learning from what customers with disabilities tell us about themselves, their needs and how to meet them. In short, customers with disabilities and their families necessarily choose the institutions that welcome them, are useful, are free from barriers, and provide high quality services to them.

However, defining quality services is not an easy task because perceptions vary from one person to another depending on the quality of service. The same applies when attempting to define the quality of special education and rehabilitation services. In spite of that, one of the most actively service quality measurement tools has been developed more than a quarter of a century to assess the quality of any type of service and not special education services specifically. This tool measures customer perceptions of the quality of the service provided, and is known as "SERVAQUAL".

This tool is based on the assumption that measuring the quality of services is achievable in one way only and that is through determining the extent of consumer satisfaction with services. Developers of this tool have come up with the following conclusions based on review of pertinent studies:

- Customers' perceptions of the quality of service are the result of comparing them to their expectations before receiving the actual service and their experiences during the provision of the service.
- How the service is delivered to the customer is very important.
- The assessment of the quality of service is not totally dependent on the output of the service, but it also includes evaluating the process of service provision.

This tool for assessing customer perceptions of the quality of service includes five dimensions:

1. **Tangibles:** These include the image of the institutional buildings, staff and equipment used during the process of providing the service.
2. **Reliability:** Means the efficiency of the organization in providing services promised with the precision and reliability.

- If you cannot understand what is being said, simply ask again.
- Provide one piece of information at a time.
- Be supportive and patient.
- Speak directly to your customer, not to their companion or support person.

## Communicating with Customers with Learning Disabilities



- Demonstrate patience and desire to help.
- When you know someone with a learning disability needs help, ask how you can help.
- Speak naturally, clearly, and directly to your customer.
- Allow extra time if necessary – people may take a little longer to understand and respond.
- Remember to communicate in a way that takes into account the customer's disability.
- Be patient and be willing to explain something again, if needed.

### Talking to customers with disabilities over the phone

- Speak naturally, clearly and directly.
- Don't worry about how the person's voice sounds. Concentrate on what they are saying.
- Don't interrupt or finish your customer's sentences. Give your customer time to explain or respond.
- If you don't understand, simply ask again, or repeat or rephrase what you heard and ask if you have understood correctly.
- If a telephone customer is using an interpreter or a Relay Service, speak naturally to the customer, not to the interpreter.
- If you encounter a situation where, after numerous attempts, you and your customer cannot communicate with each other due to the customer's disability, consider making alternate arrangements.

- Demonstrate patience, respect and desire to find a way to communicate as these are the best tools to provide good service.
- When not understanding what the client is saying, ask him to repeat what he said again.
- Be patient and take enough time.
- Ask questions that require only short answers or a nod of the head.
- Focus on what customers are saying and focus on listening and communication.
- Do not talk in the presence of glass screens or in noisy places.
- Do not talk on behalf of the client and do not try to end his speech.
- When you encounter difficulty understanding the customer, use writing as an alternative means of communication, but after asking the client first if this is acceptable.
- If there is no solution to the problem of communicating with the client, ask whether there was a person who can speak on his behalf.
- Discuss specific issues with clients in a private room to avoid the disclosure of customer information to the employees or other customers.
- Prepare for presenting information more than once.
- Allocate additional time to complete forms or interpret information and offer help to customers.
- If a customer has difficulty reading or writing, it is possible to send the forms with him to the house to complete.
- Move to a quiet, private place if the place is noisy or contains barriers.

## Communicating with Customers with Intellectual or Developmental Disabilities



- Don't assume what a person can or cannot do.
- Use plain language and speak in short sentences.
- To confirm if your customer understands what you have said, consider asking the person to repeat the message back to you in his or her own words.

- Try to place yourself at eye level with the person (i.e. sitting in a chair or kneeling down).
- Don't lean on a wheelchair or other assistive device.
- Do not condescend to a person in a wheelchair by treating him or her childishly, such as patting on the head or shoulder.
- Ask if the person would like your assistance pushing the wheelchair.
- If a person is having a problem with opening a door, offer to assist.
- When telephoning a person, let the phone ring long enough to allow time to reach the phone.

## Communicating with Customers with Speech Impairments



- Don't assume that because a person has one disability, they also have another. For example, if a customer has difficulty speaking, it doesn't mean they have an intellectual or developmental disability as well.
- Ask your customer to repeat the information if you don't understand.
- Ask questions that can be answered "yes" or "no" if possible.
- Try to allow enough time to communicate with your customer as they may speak more slowly.
- Don't interrupt or finish your customer's sentences. Wait for them to finish.
- If you do not understand something the individual says, do not pretend that you do. Ask the individual to repeat what he or she said and then repeat it back.
- Take as much time as necessary to communicate and be patient.
- Try to ask questions which require only short answers or a nod of the head.
- Concentrate and pay extra attention to help you understand what the individual is saying.
- Don't attempt to help by finishing the person's sentences. Let the person speak for him- or herself.
- After trying to understand the person repeatedly, without success, ask if it is OK to communicate through writing as an alternative.



- Don't put your hands in front of your face when speaking. Some people read lips.
- If necessary, ask if another method of communicating would be easier, for example, using a pen and paper.
- Be patient if you are using a pen and paper to communicate. American Sign Language may be your customer's first language. It has its own grammatical rules and sentence structure.
- Look at and speak directly to your customer. Address your customer, not the interpreter or support person.
- Be clear and precise when giving directions, and repeat or rephrase if necessary. Confirm that your customer understands you.
- Don't assume that the customer knows sign language or reads lips.
- If the person uses a hearing aid, reduce background noise or move to a quieter area, if possible, so the person can hear or concentrate better.

## Communicating with Customers who Have Physical Disabilities



- Speak naturally and directly to your customer, not to his or her companion or support person.
- If you need to have a lengthy conversation with someone in a wheelchair or scooter, consider sitting so that you can make eye contact.
- Ask before you help. People with physical disabilities often have their own ways of doing things.
- Respect your customer's personal space. Do not lean over him or her or on his or her assistive device.
- Don't move items or equipment, such as canes and walkers, out of the person's reach.
- Don't touch assistive devices without permission.
- Let your customer know about accessible features in the immediate area (i.e., automatic doors, accessible washrooms, elevators, ramps, etc.).

- Don't touch or speak to service animals – they are working and have to pay attention at all times.
- Don't leave your customer in the middle of a room. Show him or her to a chair, or guide them to a comfortable location.
- If you need to leave your customer, let him or her know you are leaving and will be back.
- Identify yourself when you approach your customer and speak directly to him or her, even if he/she is accompanied by a companion.
- There is generally no need to raise your voice because the person does not necessarily have hearing loss. Say your name even if you know the person well as many voices sound similar.
- Be clear and precise when giving directions, e.g., two steps behind you, a meter to your left, etc. Don't use "over there" or point in the direction.
- If you're uncertain about how to provide directions, ask the person how to do so.
- Do not be afraid or embarrassed to use words such as "see", "read" and "look." People with vision loss also use these words.
- When providing printed information, offer to read or summarize it.
- Offer to describe information. For example, verbally itemize the bill or explain what the specials are or what is on the menu.
- Ask the client if he/she needs help in signing any forms.

## Communicating with Customers who are Deaf or Hard of Hearing

- Attract the customer's attention before speaking. Generally, the best way is by a gentle touch on the shoulder or with a gentle wave of your hand.
- Ask how you can help. Don't shout.
- Move to a well-lit area, if available, where your customer can see your face.



By providing service that welcomes people with disabilities, you can offer better service to everyone. Treating all the people who come to our schools and board offices with individual respect and courtesy is at the heart of excellent customer service. Here are some basic tips for dealing with customers with disabilities:

## Communicating with People Who are Blind or Visually Impaired

- Speak to the person when you approach him or her.
- Tell him or her who you are and don't raise your voice.
- When conversing in a group, remember to identify yourself and the person to whom you are speaking.
- Let the individual know when you are leaving.



- Be descriptive when giving directions. For example, if you are approaching steps, mention how many steps.
- Don't assume the individual can't see you.
- Don't touch your customer without asking permission.
- Offer your elbow to guide the person. If he or she accepts, walk slowly, but wait for permission before doing so. Lead – don't pull.
- Identify landmarks or other details to orient your customer to the environment around him or her.

Companies are not required to provide personal devices (such as wheelchairs or eye glasses or hearing aids or personal aids for eating, toileting, dressing) for customers with disabilities. Some service providers may choose to provide these services as a way to attract customers. For example, some large retailers provide electric vehicles for use by customers while shopping. Some stores offer assistance to customers when trying out clothes in the dressing room.



Communicating with Customers with Disabilities

Communicating successfully with clients is an essential part of doing business, and many companies are working hard to communicate with their customers well. It is expected from services providers to communicate effectively with clients who have visual, hearing, or speech impairments. Business owners or employees should determine the appropriate type of assistance, depending on the nature of the contact and the way customers without disabilities communicate. Rules are flexible, different firms may need different solutions, because of the different nature of their contacts. Similarly, customers need different solutions, because of the varying nature of their disabilities. The goal is to know the process that allows communicating with customers who have disabilities, commensurate with the type of service and in compliance with labor regulations.



Welcoming all, including customers having disabilities

## Reaching Out to Customers with Disabilities

The regulations should prohibit businesses from establishing eligibility requirements that exclude or segregate customers with disabilities. Places of public accommodation must make reasonable modifications to policies, practices, and procedures when needed to allow customers with disabilities an equal opportunity to benefit from the goods and services being provided. Individuals should also have the same level of access to information that is provided to customers without disabilities.

Business owners or operators can make their business more accessible and welcoming to people with disabilities. By making accommodations they welcome a whole new group of customers to purchase their goods, products, and services. And they will find that customers with disabilities can represent additional business and profit for your enterprise. This document will help business owners learn how to attract and successfully provide their services to this population.

Every business has a certain way of doing things. Whether formally or informally, there are policies, practices, procedures, and routines that help the business operate as smoothly as possible. But, sometimes, your normal way of doing things makes it difficult or impossible for customers with disabilities to purchase your goods and services.

This is why current regulations in many countries require businesses to make “reasonable modifications” in their usual ways of doing things when it is necessary to accommodate customers who have disabilities. Most accommodations involve making minor adjustments in procedures or providing some extra assistance to a customer with a disability.

Regulations cannot spell out exactly what service providers must do in every situation. They let service providers decide what is reasonable based on how their business operates and what kind of accommodation the person needs because of his or her disability. The idea is not to exclude a customer by being unwilling to make an accommodation that is fairly simple and easy to make.

However, businesses are not required to change their policies and procedures in any way that would cause a “fundamental alteration” in the nature of their goods or services, would undermine safe operation of the business, or would cause a “direct threat” to the health or safety of others. Staff are not expected to abandon their duties in order to provide assistance to a person with a disability, when doing so would jeopardize the safe operation of a business.

As a rule, people with disabilities may not be excluded from any services or be isolated from other customers unless it is necessary for the safe operation of a business. If legitimate safety requirements make it necessary to exclude or isolate a person with a disability, they must be based on actual risks, not on stereotypes or generalizations about people with disabilities.



This woman has the right to choose what is appropriate for her

## Unit 4

### Standards for Reaching Out to Customers with Disabilities, Communicating with Them, and Providing Them Quality Service



9. Widening doorways.
10. Not using revolving doors or providing an alternative path that is easily accessible.
11. Installing appliances on doors that facilitate the process of moving and mobility.
12. Installing Grab bars near the toilets.
13. Rearranging toilet partitions to increase movement and space.
14. Installing a high chair for the toilet.
15. Installing a long mirror in the bathroom.
16. Adjusting the location of paper towels' dispenser in the bathroom.
17. Preplanning car parking layout to provide accessible parking spaces.
18. Installing paper cup carriers next to inaccessible drinking fountains.

Many of the old buildings have architectural features that represent barriers for people with disabilities. Some of these barriers and obstacles are clear, such as stairs, narrow doors and narrow hallways. But there are many other less obvious barriers. Doors knobs and opening mechanisms that require tight or strong grip can be barriers for people who lack the manual dexterity. Deep carpets on the floors or on the outer lanes are barriers for people who use a wheelchair, or use support tools for walking. Most of the signs are useless for blind people just as audible warning systems are useless for people who have deafness.

Public telephones, drinking fountains, mirrors, very high dispensers and paper towels are often unfit for use by people who use wheelchairs or scooters. Low branches of trees, lamps installed on the wall that are loaded at head height and extend more than 10 cm from the wall, or other things that hinder the whole way may be a danger to blind or visually impaired people. Inside the building, mobile elements such as furniture, equipment, or display racks may represent barriers if they are in unsuitable locations and narrow lanes or impede a person's ability to move.

Removal of barriers can be simple and inexpensive in a facility, but it can be difficult and expensive in another facility. If it is hard to remove all the barriers one time, they can be removed with the passage of time. And the removal of barriers is an ongoing responsibility, so barriers in the facility must re-evaluated of the each year to determine which of them will be removed.

Attitudinal barriers are those that discriminate against people with disabilities. These barriers may take the form of thinking that people with disabilities are inferior or assuming that a person who has a speech impairment can't understand you

Information or communications barriers happen when a person can't easily understand information. For example, print may be too small to read, and websites may not be accessed by people who are not able to use a mouse or signs may not be clear or easily understood.

Technology barriers occur when a technology can't be modified to support various assistive devices. An example is a website that doesn't support screen-reading software.

Organizational barriers are an organization's policies, practices or procedures that discriminate against people with disabilities (e.g., a hiring process that is not open to people with disabilities).

When assessing barriers that must be removed, priority should be given to provide customers with disabilities with accessibility. The second priority is to provide access to areas where goods and services are available to the public. The third priority is to provide access to customer toilets. Finally, any other physical barriers must be eliminated.

The following is a list of ways to remove barriers and improve access to public places and institutions:

1. Building ramps.
2. Lowering sidewalks and driveways.
3. Changing the status of shelves.
4. Rearranging tables and chairs and vending machines, display racks, or other furniture to provide enough space to move around.
5. Changing the location of phones.
6. Adding Braille signs on elevators' control buttons.
7. Installing intermittent illumination alarms.
8. Widening doors.



## Compliance with the Standards

Service providers must:

- Develop practices and procedures related to the provision of goods and services to persons with disability.
- Reasonable efforts should be taken to ensure that the policies, practices and procedures are consistent with the principles of independence, dignity, integration and equality of opportunity.
- Develop a policy on the use of assistive devices for people to reach the goods, services or any other measures provided by the institution to enable access of people and goods or services.
- Communicate with persons with disabilities in a manner that takes into account their disability.
- Allow persons with disabilities to be accompanied by people to support them when they are in the headquarters of the service provider.
- Notify customers when facilities or services used by persons with disabilities to gain access to the goods or services are temporarily not working.
- Train all persons who are engaged in developing policies and procedures to provide customer service.
- Adopt a mechanism to receive feedback about the method used by the facility to provide goods or services to persons with disabilities, including the actions to be taken in case of complaints, and provide information about the mechanism for the public.
- Document all of the facility's policies, practices and procedures related to providing service to customers with disabilities.

## Barriers to Accessibility

Barriers to accessibility are obstacles that make it difficult — sometimes impossible — for people with disabilities to do the things most of us take for granted — things like going shopping, working, or taking public transit.

When we think of barriers to accessibility, most of us think of physical barriers — like a person who uses a wheelchair not being able to enter a public building because there is no ramp.

The fact is there are many kinds of barriers. Some are visible. Many are invisible.

Architectural and physical barriers are features of buildings or spaces that cause problems for people with disabilities. Example are:

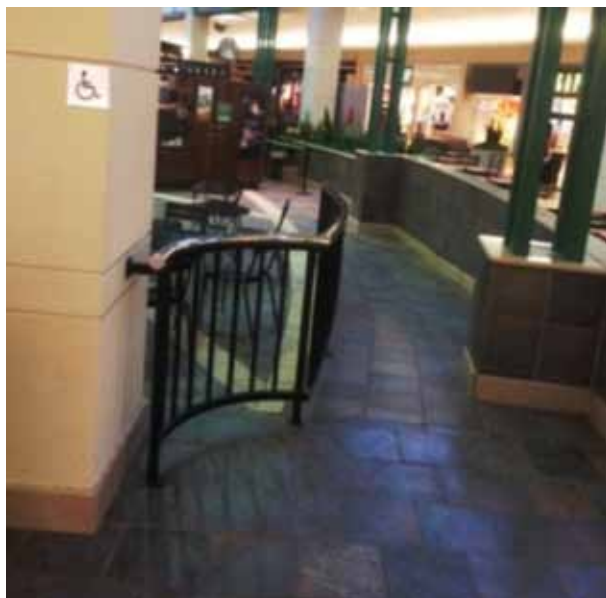
- hallways and doorways that are too narrow for a person using a wheelchair, electric scooter or walker
- counters that are too high for a person of short stature
- poor lighting for people with low vision
- doorknobs that are difficult for people with arthritis to grasp
- parking spaces that are too narrow for a driver who uses a wheelchair
- telephones that are not equipped with telecommunications devices for people who are deaf, deafened or hard of hearing

2. **Flexibility in Use.** The design accommodates a wide range of individual preferences and abilities. An example is a museum that allows visitors to choose to read or listen to the description of the contents of a display case.
3. **Simple and intuitive.** Use of the design is easy to understand, regardless of the user's experience, knowledge, language skills, or current concentration level. Science lab equipment with clear and intuitive control buttons is an example of an application of this principle.
4. **Perceptible information.** The design communicates necessary information effectively to the user, regardless of ambient conditions or the user's sensory abilities. An example of this principle is captioned television programming projected in a noisy sports bar.
5. **Tolerance for error.** The design minimizes hazards and the adverse consequences of accidental or unintended actions. An example of a product applying this principle is software applications that provide guidance when the user makes an inappropriate selection.
6. **Low physical effort.** The design can be used efficiently, comfortably, and with a minimum of fatigue. Doors that open automatically for people with a wide variety of physical characteristics demonstrate the application of this principle.
7. **Size and space for approach and use.** Appropriate size and space is provided for approach, reach, manipulation, and use regardless of the user's body size, posture, or mobility. A flexible work area designed for use by employees who are left- or right-handed and have a variety of other physical characteristics and abilities is an example of applying this principle.



It is designed in a way that enables her to reach all what she needs

- Wide doorways. Doorways that are 32-36 inches wide let wheelchairs pass through. They also make it easy to move big things in and out of the house.
- Wide hallways. Hallways should be 36-42 inches wide. That way, everyone and everything moves more easily from room to room.
- Extra floor space. Everyone feel less cramped. And people in wheelchairs have more space to turn.



A way that can be used by all, regardless of their characteristics, safely and easily

Features of universal design are just good and convenient for all. For example:

- Floors and bathtubs with non-slip surfaces help everyone stay on their feet. They're not just for people who are frail. The same goes for handrails on steps and grab bars in bathrooms.
- Thresholds that are flush with the floor make it easy for a wheelchair to get through a doorway. They also keep others from tripping.
- Good lighting helps people with poor vision. And it helps everyone else see better, too.
- Lever door handles and rocker light switches are great for people with poor hand strength. But others like them too. Try using these devices when your arms are full of packages. You'll never go back to knobs or standard switches.

## Universal Design Principles

Seven principles of universal design have been established to provide guidance in the design of products and environments. Following are the principles of universal design, each followed with an example of its application:

1. **Equitable use.** The design is useful and marketable to people with diverse abilities. For example, a website that is designed to be accessible to everyone, including people who are blind and use screen reader technology, employs this principle.

Universal design comes from incorporating these guiding principles into underlying design thinking. Universal design asks designers to rethink some fundamental formal architectural concepts, to contemplate environmental equity for all kinds of users, and to consider a variety of ways the environment can be designed or adapted to accommodate people's changing needs. Providing an accessible environment often means adding a few special features designated as accessible. Providing a universal environment means creating a space that doesn't segregate some and prevent others from using it independently.



She can use laundry without assistance as long as she can reach all equipments she needs

## Universal design

Universal design is the design of products and environments to be usable by all people, to the greatest extent possible, without the need for adaptation or specialized design.

Everyone can use universal design. It doesn't matter if you are young or old. You could be short or tall, healthy or ill. You might have a disability. Or you may be a prize-winning athlete. Because of universal design, people who are very different can all enjoy the same home. And that home will be there for all its inhabitants even when their needs change.

Here are some of the more common universal design features:

- No-step entry. No one needs to use stairs to get into a universal home or into the home's main rooms.
- One-story living. Places to eat, use the bathroom and sleep are all located on one level, which is barrier-free.

## Accessibility

Accessibility focuses on enabling access for people with disabilities however, research and development in accessibility brings benefits to everyone. Accessibility is strongly related to universal design which is the process of creating products that are usable by people with the widest possible range of abilities, operating within the widest possible range of situations. This is about making things accessible to all people (whether they have a disability or not).

The disability laws advocate not only physical access but access to the same tools, services, organizations and facilities. While it is often used to describe facilities or amenities to assist people with impaired mobility, through the provision of facilities like wheelchair ramps, the term can extend include other types of disability. Accessible facilities therefore extend to areas such as Braille signage, elevators, audio signals at pedestrian crossings, walkway contours, website design and reading accessibility. Accessibility modifications may be required to enable persons with disabilities to gain access to education, employment, transportation, housing, and recreation.



This lady has the right to have her house designed in a way that meets her needs

## Accessibility and Universal Design

Accessible and adaptable environments are covered in codes, standards, and regulations. Laws for persons with disabilities generally require public places to provide physical accessibility to people with disabilities. Model building codes and local codes have been modified to meet the requirements.

Universal design is a worldwide movement that approaches the design of the environment, products, and communications with the widest range of users in mind. It is known in the world as design for all, and inclusive design.

Civil rights is the rationale for accessibility. The accessibility laws focus on people within a narrow range of specific disabilities, such as those who use wheelchairs or have visual or hearing impairments. They ensure access to designated types of buildings based on assumptions about particular barriers in the environment for example, they stipulate that there must be one level entry into public buildings for someone who uses a wheelchair, and that a person who doesn't see should have audio signals and Braille signs in an elevator.

## Unit 3

### Accessibility, Universal Design, and Removal of Barriers





- b. Enjoy access to television programs, films, theatre and other cultural activities, in accessible formats;
- c. Enjoy access to places for cultural performances or services, such as theatres, museums, cinemas, libraries and tourism services, and, as far as possible, enjoy access to monuments and sites of national cultural importance.
- d. Receive services from those involved in the organization of recreational, tourism, leisure and sporting activities.



- c. Providing training in mobility skills to persons with disabilities and to specialist staff working with persons with disabilities;
- d. Encouraging entities that produce mobility aids, devices and assistive technologies to take into account all aspects of mobility for persons with disabilities.

Article 25 (Health) calls upon States Parties to recognize that persons with disabilities have the right to the enjoyment of the highest attainable standard of health without discrimination on the basis of disability. States Parties shall take all appropriate measures to ensure access for persons with disabilities to health services that are gender-sensitive, including health-related rehabilitation. In particular, the Convention states that States Parties shall:

- Provide these health services as close as possible to people's own communities, including in rural areas;
- Require health professionals to provide care of the same quality to persons with disabilities as to others, including on the basis of free and informed consent by, inter alia, raising awareness of the human rights, dignity, autonomy and needs of persons with disabilities through training and the promulgation of ethical standards for public and private health care;
- Prevent discriminatory denial of health care or health services or food and fluids on the basis of disability.

Article 26 encourages States Parties to take effective and appropriate measures to enable persons with disabilities to attain and maintain maximum independence, full physical, mental, social and vocational ability, and full inclusion and participation in all aspects of life. States Parties are called upon to organize, strengthen and extend comprehensive habilitation and rehabilitation services and programs, particularly in the areas of health, employment, education and social services. In addition, Article 27 emphasizes ensuring that reasonable accommodation is provided to persons with disabilities in the workplace.

Article 28 entitled "Adequate standard of living and social protection" requires ensuring equal access by persons with disabilities to clean water services, and ensuring access to appropriate and affordable services, devices and other assistance for disability-related needs. This Article also calls upon nations to ensure:

- Access by persons with disabilities, in particular women and girls with disabilities and older persons with disabilities, to social protection programs and poverty reduction programs;
- Access by persons with disabilities and their families living in situations of poverty to assistance from the State with disability-related expenses, including adequate training, counseling, financial assistance and respite care;
- Access by persons with disabilities to public housing programs; and
- Equal access by persons with disabilities to retirement benefits and programs.

Finally, Article 30 (Participation in cultural life, recreation, leisure and sport) emphasizes the right of persons with disabilities to take part on an equal basis with others in cultural life, and shall take all appropriate measures to ensure that persons with disabilities:

- a. Enjoy access to cultural materials in accessible formats;

- a. Buildings, roads, transportation and other indoor and outdoor facilities, including schools, housing, medical facilities and workplaces;
  - b. Information, communications and other services, including electronic services and emergency services.
2. States Parties shall also take appropriate measures to:
- a. Develop, promulgate and monitor the implementation of minimum standards and guidelines for the accessibility of facilities and services open or provided to the public;
  - b. Ensure that private entities that offer facilities and services which are open or provided to the public take into account all aspects of accessibility for persons with disabilities;
  - c. Provide training for stakeholders on accessibility issues facing persons with disabilities;
  - d. Provide in buildings and other facilities open to the public signage in Braille and in easy to read and understand forms;
  - e. Provide forms of live assistance and intermediaries, including guides, readers and professional sign language interpreters, to facilitate accessibility to buildings and other facilities open to the public;
  - f. Promote other appropriate forms of assistance and support to persons with disabilities to ensure their access to information;
  - g. Promote access for persons with disabilities to new information and communications technologies and systems, including the Internet;
  - h. Promote the design, development, production and distribution of accessible information and communications technologies and systems at an early stage, so that these technologies and systems become accessible at minimum cost.

Article 19 (Living independently and being included in the community) of this Convention states that States Parties to this Convention recognize the equal right of all persons with disabilities to live in the community, with choices equal to others, and shall take effective and appropriate measures to facilitate full enjoyment by persons with disabilities of this right and their full inclusion and participation in the community, including by ensuring that:

- a. Persons with disabilities have the opportunity to choose their place of residence and where and with whom they live on an equal basis with others and are not obliged to live in a particular living arrangement;
- b. Persons with disabilities have access to a range of in-home, residential and other community support services, including personal assistance necessary to support living and inclusion in the community, and to prevent isolation or segregation from the community;
- c. Community services and facilities for the general population are available on an equal basis to persons with disabilities and are responsive to their needs.

Article (20), entitled "Personal mobility" encourages States Parties to take effective measures to ensure personal mobility with the greatest possible independence for persons with disabilities, including by:

- a. Facilitating the personal mobility of persons with disabilities in the manner and at the time of their choice, and at affordable cost;
- b. Facilitating access by persons with disabilities to quality mobility aids, devices, assistive technologies and forms of live assistance and intermediaries, including by making them available at affordable cost;

In 2006, the United Nations issued the International Convention on the Protection and Promotion of the Rights of Persons with Disabilities, which focused on measures to implement the laws that already existed rather than issuing new laws. Because the rights of persons with disabilities are already guaranteed in the Universal Declaration of Human Rights and other relevant international conventions, many wondered whether there really was a need for a new international convention especially for those people. It was hoped that the laws and agreements of universal human rights would promote and protect the rights of persons with disabilities, but the criteria and mechanisms of implementation and follow-up which were adopted failed to provide adequate protection for those people who are often denied those rights. These persons continue to face a number of psychological and physical barriers that prevent them from receiving proper education in inclusive educational environments, or get jobs even if they are qualified for those jobs, or access information that is easily available to other people, or get proper health care, or navigate independently, or obtain acceptance and social integration. That is exactly what prompted the UN to urge the nations of the world to sign the international convention.

The Convention addressed all issues related to the promotion of the rights of people who have disabilities. The interest in this guide is on what is stated in this Convention on services that should be provided to such persons.

In the preamble, the Convention describes in item (c) the critical importance of offering opportunities for safe access for people with disabilities. This item states that accessibility to the physical, social, economic and cultural environment, health, education, information and communication are vital to enable persons with disabilities to fully enjoy all human rights and fundamental freedoms.

In Article 2 (Definitions), the Convention defines the term "Universal design" stating that Universal design means the design of products, environments, programs and services to be usable by all people, to the greatest extent possible, without the need for adaptation or specialized design. "Universal design" shall not exclude assistive devices for particular groups of persons with disabilities where this is needed.

In Article 3 (General principles), the Convention emphasizes that a main principle on which this Convention is based is accessibility for persons with disabilities.

In Article 4 (General obligations), the Convention emphasizes undertaking or promoting research and development of universally designed goods, services, equipment and facilities by requiring the minimum possible adaptation and the least cost to meet the specific needs of a person with disabilities, to promote their availability and use, and to promote universal design in the development of standards and guidelines. In the same article, nations are called upon to: (a) provide accessible information to persons with disabilities about mobility aids, devices and assistive technologies, including new technologies, as well as other forms of assistance, support services and facilities, and (b) promote the training of professionals and staff working with persons with disabilities in the rights recognized in this Convention so as to better provide the assistance and services guaranteed by those rights.

The Convention clarifies in Article (9) more clearly the intended concept of access, where this article reads as follows:

1. To enable persons with disabilities to live independently and participate fully in all aspects of life, States Parties shall take appropriate measures to ensure to persons with disabilities access, on an equal basis with others, to the physical environment, to transportation, to information and communications, including information and communications technologies and systems, and to other facilities and services open or provided to the public, both in urban and in rural areas. These measures, which shall include the identification and elimination of obstacles and barriers to accessibility, shall apply to, inter alia:

## Unit 2

### Convention on the Rights of Persons with Disabilities







- Also, it is advisable to stay away from the use of inaccurate or offensive terms such as "behaviorally troubled child" or "deviant behavior" or "abnormal children."
- Mention the person first before you mention his disability. The term "person with disability" puts the focus on the person rather than on his/her disability as in our saying "disabled." This word ignores the person who has a disability or, at best, makes disability descriptive and identifying of the person.
- Say "a young man who has cerebral palsy," not "a paralyzed young man." And say, "A person who uses a wheelchair" no "the wheelchair person".
- Avoid expressions that make it seem as if the person with a disability should be pitied, such as "victim", "suffers from", or "the patient's disease or a particular deficit."
- If you do not know the disability, wait until the individual describes his/her condition to you, rather than making assumptions. Many of the disabilities have similar characteristics and assumptions may be wrong.

12. Everyone can contribute to the removal of barriers through: understanding the need for reserved parking spaces for people with motor disabilities, promoting the integration of people with disabilities in community activities, calling for a barrier-free environment, avoiding the use of words or negative statements about disability, accepting persons with disability as individuals having the same needs and feelings like everyone else, and employing qualified persons with disabilities whenever possible.
13. Persons with disabilities do not need pity. They need to be given opportunities.
14. Adjustment to disability requires adapting to a certain lifestyle, not courage.
15. Several studies suggest that employees with disabilities may be more productive and more loyal and that he can be relied upon in work. Studies show that when companies employ people with disabilities, the number of potential employees becomes larger, staff retention rates increase, and absence from work drops.
16. We need only to be kind when we talk with people with disabilities, as we do when we talk to anyone. If we were not sure what we should say or do, it is OK to ask.
17. Customers with disabilities often have the same preferences, perceptions and attitudes, habits, and needs as customers without disabilities, and they look for the same quality of products and services. All people deserve to be treated with dignity and respect.

## Choosing Appropriate Words When Talking About Disabilities



Words we use can influence and reinforce perceptions of people with disabilities. The words can lead either to a positive attitude towards people with disabilities, an indifferent attitude, or a negative attitude. Words not only convey information, but they reflect the values and beliefs as well. We convey a sense of respect or no respect through the words we choose when we communicate with others or talk about them. Regardless of whether we speak or write, it is important to choose the right words to convey our point of view. Here are some tips that can help make contact with people with disabilities more successful:

- Use of the term "persons with disabilities" not "handicapped" or "disabled." Similarly, it is not appropriate to say "this child is mentally retarded," but it is fair to say "a child who has a mental or an intellectual disability". It is also misleading to say "this child has an autistic disease" for autism is not a disease, and the same is true for all types of disabilities.

many of them may not have anything to do with the disease.

3. A wheelchair, such as a bike or a car, is a personal assistant tool that enables a person to navigate in the environment.



4. The skill in lip reading varies among people who use it and it is not a completely reliable way.
5. Although the majority of blind people work on the development of the remaining senses, it is not true that they have a sixth sense.
6. The isolation of persons with disabilities in separate schools and institutions have reinforced the misconception that many people with disabilities do not want or cannot afford to build relationships with non-disabled persons. In this era, many people with disabilities benefit from the opportunities available to them to join the community.
7. Anyone can offer help, but most people with disabilities prefer to take responsibility for themselves.
8. Many children have curiosity and curiosity and that is natural. They ask questions which some adults consider embarrassing. But scolding curious children will make them believe that a deficit is a "mistake" or a bad thing. Most people who have a disability would not mind answering children's questions.
9. People with disabilities go to school, shop, get married, work, have families, and they have hopes and dreams like everyone else.
10. Accessible parking places have been designed to meet the needs of people who have disabilities, and should be used by those people only.
11. Many people with disabilities are independent and if a person wants to provide help to them he/she should ask them first to know if they need them.



Persons with disabilities face a number of stereotypes and negative attitudes that represent barriers and obstacles in their way. These stereotypes and attitudes are often rooted in misinformation and misunderstandings about what it's like to live with a disability. In fact, most people without disabilities do not understand the meaning of living with a disability and the barriers faced by persons with disabilities in their daily lives. This unit provides some inaccurate or wrong information that are common about people with disabilities and proceeds to provide correct information based on scientific research and practical experience.

### Myths Not Supported By Scientific Evidence Or Experience

1. People who have disabilities are inferior to non-disabled people.
2. All persons who use wheelchairs are people who are sick.
3. The use of a wheelchair restricts the persons and make them chair-ridden.
4. All persons with hearing disabilities can read lips.
5. Blind people have a sixth sense.
6. Persons with disabilities feel more comfortable with people who have disabilities like them.
7. People without disabilities are obliged to care for people who have disabilities.
8. No child has the right to ask people about their disabilities.
9. The lives of persons with disabilities are completely different from the lives of people without disabilities.
10. People without disabilities have the right use parking customized for people with motor disabilities.
11. The barriers faced by persons with disabilities cannot be eliminated.
12. Persons with disabilities always need help.
13. People must feel sorry for people with disabilities.
14. People with disabilities have courageous.
15. Employment of persons with disabilities is not a good idea because they are absent from work due to illness more often than others.
16. We have to be careful when we talk to people with disabilities, because they feel they have been subjected to abuse if the wrong word is used against them.
17. It is difficult to serve customers with disabilities.

### Facts Supported By Scientific Evidence and Experience

1. We all have abilities and talents and different interests and characters. Persons with disabilities go to school, get married, work, and they have families and engage in play and do the laundry, shopping, eating out, travel, volunteer, vote, pay taxes, laugh, cry, and plan and dream like everyone else.
2. The relationship between the use of a wheelchair and the disease has evolved through the use of wheelchairs in hospitals to transfer patients. But the wheelchair is used for a variety of reasons

## Unit 1

### Persons with Disabilities: Myths and Facts





# Criteria for Providing Services for Persons with Disabilities on the Basis of Laws and Best Contemporary Practices







change in the community to become a society for all, including persons with disabilities. Such persons, like other people, need services and these services must be presented in a manner that respects their characteristics, and meet their needs, and preserve their dignity. The Ministry of Community Development is not expected to impose these standards or to play this role alone but needs empowerment through participatory professional relationships with the various stakeholders in the community, especially those entrusted with the responsibility of issuing instructions and developing practical mechanisms to monitor its implementation and ensure compliance. The standards target all public utilities and service providers and are not limited to institutions of rehabilitation or education or care of people with disabilities.

Specifically, it is expected from the Ministry of Community Development to cooperate with the authorities that it considers most able to support the standards contained within this guide to ensure access to its content by society institutions and members. This goal can be achieved in ways that are very diverse, such as seminars, print and electronic publications, and the design and implementation of a website for this guide on which to clarify the contents and answer queries about it. For the standards contained in this guide to be more beneficial, governmental and non-governmental bodies can also benefit from information provided by different institutions and centers around the world that Appendix 1 contains.

It should also be emphasized that this process is a long-term process as the change sought by this guide will take years and years, not months and weeks. Barriers that must be removed did not arise overnight. But starting this process must be immediate and well-designed plans to gradually move from relatively simple challenges to the most complex challenges. It is not a wise to apply all the standards expected at once or in one way. So it is preferred that the people in charge of the evaluation have sufficient brainstorming to determine the standards and facilities of priority (such as public schools, and institutions that citizens and residents use on a daily basis, such as those which issue documents, permits and licenses), and facilities frequently visited by large numbers of people like mosques or large markets but without losing sight of the ability to implement in terms of time, effort and cost.

Another important issue that must be mentioned relates to the appropriate ways to communicate with various parties. For example, it is expected that some facilities already take into account the accessibility standard called for in this guide. Examples include, the Dubai International Airport and international hotels and universities that have international accreditation. Also, some distributors of services may have some of the facilities called for in this guide such as shopping centers. It is clear that communication with these service providers would be fundamentally different from communicating with others such as restaurants, libraries, or private offices.

The United Arab Emirates is among countries that pay particular attention to citizens and residents with disabilities. For that purpose, Federal Law No. (29) was issued in 2006. His Highness Sheikh Mohammed bin Rashid Al Maktoum, UAE Vice President and Prime Minister in his capacity as Ruler of Dubai issued a law in 2014 to protect the rights of persons with disabilities in the Emirate of Dubai. Consequently, the most effective way to put the standards covered in this guide into place is to deal with it as an outline explaining and promoting laws referred to above.

What has been proposed above is by no means to diminish the role of the Ministry of Community Development or the Department of Welfare and Rehabilitation of Disabled Persons in the process of developing this guide as they have the vision reflected in this guide. In fact, this guide is the first of its kind in the Arab region. This Ministry, also was the first in the Arab region to develop quality standards of special education programs for persons with disability.

## Monitor and Evaluating the Extent To Which Targeted Entities Comply With the Standards Contained In This Guide

Two major tools have been designed to monitor and assess the extent to which targeted entities abide by the standards set out in this guide. As the tools aim to assess the quality of services provided to persons with disabilities, the focus is on the qualitative dimension, but without neglecting the quantitative dimension. For the sake of transparency and justice, the monitoring and evaluation process should be implemented by a group of people who are selected based on the nature of the service provided by the entity targeted in the monitoring and evaluation process. A representative of the Department of Welfare and Rehabilitation of Disabled Persons, and a representative of the department or institution authorized under the law to license and follow-up services for this type of facilities, one or more expert in the field of special education, and an expert in quality control that does not have any conflict of interest with the targeted facility. It is assumed that the final report highlights aspects that need to be improved at the facility. Points can be calculated based on responses achieved on items in each of the instruments at a single standard level and at the level of the monitoring tool as a whole. These scores can be converted to graphs to summarize data and display them visually (for more information, see the tools of monitoring).

### How To Use This Guide

A very important issue that should be clarified here is how to use this guide. In this context, it should be noted that the beginning of the guide consists of two parts, Part One "Standards to provide services for persons with disabilities on the basis of laws and best contemporary practices," and Part Two "Tools for monitoring the quality of services provided to persons with disabilities." It is envisaged that the first part introduces standards currently adopted in most developed countries regarding the provision of services to persons with disabilities and represents a legal, philosophical and ethical background to serve persons with disabilities in contemporary societies. The second part embraces tools for monitoring compliance to service standards and constitute a reference checklist for monitoring that can allow objective answers. These two instruments were built to form an appropriate and effective means to assess the degree of facilities' observance of the rights of persons with disabilities for dignity, independence, inclusion, and equal opportunities when providing services to them.

It should be emphasized that there are no uniform standards that must be adhered to literally by all. The general principle adopted by developed countries is to set standards and general instructions and guidelines but give sufficient flexibility regarding the implementation mechanisms. Laws and regulations provide general guidelines, leaving each facility to identify the mechanism that will be followed by them to comply with the spirit of these laws and regulations. It should not be expected that the laws and regulations to pinpoint each issue associated with the provision of services to persons with issues of disability because each facility and provider of services is different from the other in terms of both the nature of the service provided or in terms of the method of providing this service, or customers who are served by the facilities. Persons with disabilities are not a homogeneous group, but there are significant differences between them even if they were similar regarding the disability they have. Therefore, understanding their needs and listening to them is an important first step towards providing safe and accessible services for them.

What this means is that the Ministry of Community Development, represented by the Department of Care and Rehabilitation of Disabled Persons is expected to play the role of facilitator to bring about



## Preparation of this Guide

The preparation process of this guide was not an easy process because this work required complex and intense set of activities and steps. The goal was that this guide reflects realistic standards but yet advanced ones. In order for standards to be consistent with international best practices, a large number of reports, books, articles, print and electronic, and related documents was used. Also, many exploratory visits were carried out to different facilities and service providers in the United States of America. These facilities included shopping centers, universities, schools, parks, restaurants, libraries, museums, and companies. Some transportation facilities were observed and more information was obtained about them through websites and brochures, and so on. In addition to the above, discussions were held with Ministry of Community Development in UAE and a number of people interested in these issues, including university professors and service providers. Cultural and legal differences were kept in mind so that the criteria included are appropriate for cultures, environments, and patterns of Arab life. The experience of the author of this guide in working with people with disabilities in the Arab countries, which stretches for about thirty years enabled him to make comparisons and adaptations and that hopefully were a source of strength, relevance and comprehensiveness of this guide.

## Philosophy Behind This Guide

This guide is based on the conviction that people with disabilities deserve the same quality of life enjoyed by people without disabilities, so obstacles preventing access for people with disabilities must be overcome. Contemporary communities seek to make schools and workplaces and all other public facilities open and accessible to all. Adherence to standards covered by the guide is a mirror that reflects respect for human rights, social justice and equal opportunity.

The guide is also built on the assumption that attitudes may be the most difficult barriers because it is difficult to change people's way of thinking or their actions. Some people do not know how to communicate with people who have disabilities. Others may abuse persons with disabilities by the way of providing assistance to them, or by ignoring or even completely avoiding them. Architectural or physical barriers may arise from buildings such as stairs, doorways, or corridors and rooms. The barriers can be related to the information and communication that make it difficult for people to receive or transmit data. The use of language that is not obvious or easy to understand, for example, can cause difficulties for everyone, especially people with low vision. Similarly, the lack of assistive or adaptive technology may prevent people from access to information. Policies, practices and procedures can impose regulatory barriers that limit persons with disabilities or even isolate them from the rest of the people.

## Service Providers Targeted By the Guide

Those targeted by this guide are two major categories. The first are institutions or centers of special education providing services for persons with disability from different age groups and categories of disability. The standards covered apply to both public and private service providers. The second includes all institutions or departments or facilities that provide services to the public. Examples of such entities include, but are not limited to: government departments and institutions, schools, universities, hospitals, means of transportation, restaurants, gardens and parks, museums, and libraries.

## Introduction

With increased attention to the rights of persons with disabilities as reflected, for example, in the International Convention on the Protection and Promotion of the Rights of Persons with Disabilities adopted in 2006, it has become necessary to ensure the rights of these persons to appropriate services. This guide provides standards to provide quality services for people with disabilities. The commitment to these standards wherever possible is a mirror that reflects respect for human rights, prosperity and urbanization, delicate sense, and good manners.

## Accessibility Standard

The accessibility standard and the removal of barriers and the concept of universal design (design for all) associated with it are the basic guidelines for all the quality standards of services for people with disabilities. This standard requires adopting laws and regulations that define the meaning and application of access as well as enforcement mechanisms. The ultimate goal of this is to enable all people to benefit from the services, through the development and implementation of standards that create opportunities for persons with disabilities to access goods, services, facilities, employment, buildings, and other places. It also requires the identification and removal of barriers to persons with disabilities in everyday life.

Barriers make people with disabilities unable to participate in activities that most of us take for granted. Since the accommodations and modifications to be met by public utilities are in one way or another an application of the standard of accessibility and the principles of universal design and the associated need to remove barriers, units four and five in this guide, which illustrate the required specifications for providing equal and fair services for persons with disabilities are the two most important and should be referred to as the principles and procedures covered therein are important for the design or modification of various facilities. In order to avoid replication, other units in this guide avoided re-emphasizing the facilities needed such as ramps; comfortable doors, entrances and exits; wide barrier-free hallways; reachable parking lots; and others.

The essence the accessibility standard is to make facilities which provide services to individuals in the community reachable and secure. This means that new installations comply with building codes and accessibility and safety standards. Existing facilities should remove architectural barriers when that is achievable (i.e., when the process of removing barriers can be implemented easily and at a reasonable cost). When removing barriers is not easily unattainable, facilities can make services available to everyone through alternative methods if that is possible.

The concept of universal design has historically emerged from the accessibility standard which seeks to meet the needs of persons with disabilities. But the universal design has aimed over time to benefit all people. It is intended to design products and spaces in public facilities so that more people use them safely, regardless of their age or abilities. At present, the concepts and principles of the universal design are more inclusive than ever before. They cover various products from kitchen appliances to smart phones. They are applicable to public and commercial buildings and the design of apartment buildings. It is also applicable in urban planning and public transport. In the words, universal design is mainly based on the fact that diversity exists among people both in terms of physical or mental capacity.



## Table of Contents

<b>Introduction</b>	<b>3</b>
Criteria for Providing Services for Persons with Disabilities on the Basis of Laws and Best Contemporary Practices	11
<b>Unit 1: Persons with Disabilities: Myths and Facts</b>	<b>13</b>
<b>Unit 2: International Convention on the Rights of Persons with Disabilities</b>	<b>19</b>
<b>Unit 3: Standards of Accessibility, Universal Design, and Removal of Barriers</b>	<b>25</b>
<b>Unit 4: Standards of Reaching Out to Customers with Disabilities, Communicating with Them and Providing Quality Services to Them</b>	<b>33</b>
<b>Unit 5: Standards of Public Utilities, Housing, and Transportation</b>	<b>45</b>
<b>Unit 6: Standards of Employment Services, Education and Health Services, Recreation, and Long-term Services</b>	<b>65</b>
<b>Unit 7: International Communications Technology (ICT) standards</b>	<b>75</b>
Appendix: Helpful international information resources	79
Resources	80



**United Arab Emirates  
Ministry of Community Development**

**Quality Standards of Services for Persons with  
Disabilities in Governmental & Private Institutions**

**2016**