

ما المقصود بتسهيل الوصول للخدمات؟

تسهيل الوصول للخدمات يعني ان الناس كلهم يتمتعون بحرية الحركة وأن بإمكانهم استخدام الخدمات بطريقة آمنة بغض النظر عن العمر والجنس والإعاقة. وغالبا ما يقترن ذلك بمفهوم التصميم الموحد. يجب أن تكون الخدمات والمنتجات متاحة لكل الناس الى أكبر قدر ممكن دون الحاجة الى إجراء تحويلات ودون اللجوء الى تصميم خاص (فعلى سبيل المثال الانحدار المصمم بطريقة جيدة يكون متاحا للجميع ولا يحتاج الى إضافة درجات إضافية لذوي الإعاقة). والهدف هو ضمان ان كلا من المعلومات والبيئة المادية متاحة للجميع وبدون وجود عوائق مادية أو عوائق فيما يتعلق بالتواصل أو التوجهات بشكل يحفظ كرامة الناس ويحافظ على أعلى مستوى من الاستقلالية. حيث ان ذلك يساعد في الارتقاء بنوعية الحياة من خلال زيادة **انخراط وحركة وتواصل** ذوي الإعاقة كما يعود نفعه على المجتمع بأسره بما في ذلك كبار العمر ممن لديهم عاهات دائمية إضافة الى الأطفال والنساء الحوامل. لهذا السبب، لا تعتبر مسألة **تسهيل الوصول للخدمات عائقا من العوائق بل تعتبر قيمة مضافة.**

يتم التأكيد بشكل خاص على تسهيل الوصول للخدمات لكونها من الاسهامات المهمة الرامية الى الارتقاء بنوعية الحياة. هنالك 6 معايير تتعلق بمفهوم تسهيل الوصول للخدمات وهي **التوفير، الوصول، إمكانية الإقتناء، المقبولية، المحاسبة والميزات الفنية الجيدة.**

تساهم الطرق التالية في إتاحة الخدمات بشكل يتم فيه إدماج ذوي الإعاقة:

- ◀ **التقييم:** الارتقاء بفهم التحديات التي يتم مواجهتها والأولويات ومزودي الخدمات فيما يتعلق بتسهيل الوصول للخدمات.
- ◀ **المعلومات:** تعزيز معرفة مزودي الخدمات بخصوص حقوق واحتياجات ذوي الإعاقة.
- ◀ **التوعية:** تغيير التوجهات السلبية من جانب مزودي الخدمات إزاء ذوي الإعاقة.
- ◀ **التدريب:** تحسين المهارات العملية لمزودي الخدمات لأجل زيادة إتاحة الخدمات لذوي الإعاقة. ويتضمن ذلك التدريب على كيفية إتاحة البيئة المادية لأغلبية الناس (بما في ذلك ذوي الإعاقة) والتدريب على كيفية تسهيل والارتقاء بالتواصل مع ذوي الإعاقة السمعية او البصرية او الذهنية.
- ◀ **المدافعة:** تغيير سياسات مزودي الخدمات او الجهات ذات العلاقة أزاء دمج ذوي الإعاقة.
- ◀ **التدريب:** الدعم المستمر لمزودي الخدمات لأجل الارتقاء بالمعرفة والتوجهات والمهارات العملية والسياسات على جميع الأصعدة بين كل الكوادر العاملة.

من هم أصحاب المصلحة الرئيسيين؟

منظمات الناجين وذوي الإعاقة | **مزودي الخدمة:** جميع القطاعات المتعلقة بمساعدة الضحايا. | **الوزارات:** الوزارات المسؤولة عن البنى التحتية والوزارات الأخرى | **المنظمات الدولية:** منظمة المعايير الدولية وهيئات الأمم المتحدة الأخرى ذات العلاقة.

معاهدة الناخس العنقودية: المادة 5، الفقرات 1، 2 أ والمادة 7 الفقرة 1ك
خطة عمل فينتيان: الاجراءات رقم 22 و 25
خطة عمل كارتاجينا: البند الرابع، الاجراء رقم 25
اتفاقية حقوق ذوي الإعاقة: المادتين 3 و 9.

ماهي التحديات الشائعة في البلدان قليلة الدخل

- ◀ غالبا ما يتحدث الناجون وذوي الإعاقة عن **العوائق** التالية عند محاولتهم الوصول للخدمات: منها شحة الموارد المالية للحصول على الخدمات والبعد الجغرافي والتصورات السلبية عن ذوي الإعاقة من قبل مزودي الخدمات إضافة الى إنعدام الموائمة المادية للخدمات ومصاعب التواصل وتعقيدات الإجراءات الإدارية وإنعدام المعلومات الوافية عن الخدمات المتوفرة.
- ◀ قد تعمل بعض المنظمات على تسهيل عقد جلسات التوعية بغية زيادة وصول مزودي الخدمات الاعتقاد بضرورة وجود دعم متواصل وتوجيه فني عملي لأجل ضمان وجود الخدمات واتاحتها وادماجها على جميع الأصعدة.
- ◀ قد يكون لمزودي الخدمات تصورات غير صحيحة في احتياج ذوي الإعاقة للخدمات الخاصة فقط ولا تتوفر عندهم دراية كاملة بحقوقهم واحتياجاتهم والبعض الآخر قد يعتبرها أمورا (كمالية) او تأتي بالدرجة الثانية، في حين لو كان الوصول للخدمات هو حق مثل باقي الحقوق، لكان بالإمكان إجراء تحويلات بسيطة لأجل

مشاريع ناجحة تعزز الوصول والحصول على الخدمات

في مخيمات اللاجئين البورميين في تايلند، هنالك نسب عالية من ذوي الإعاقة بما في ذلك الناجين حيث يواجهون مصاعب أكثر من المصاعب التي يواجهها بقية الناس عند الحركة والتواصل والحصول على الخدمات إضافة الى التحديات الموجودة أصلا. عززت المنظمة الدولية للإعاقة حصول المخيمات على الخدمات من خلال إجراء تحويلات بسيطة على المنحدرات الزلقة والوسخة وتلك التي تم إجرائها على أكواخ ذوي الإعاقة. كما قامت المنظمة بتدريب منظمات أخرى كي تحسن وصولها كمثل المنظمات العاملة في مجال تقديم الرعاية الصحية والماء والصرف الصحي. قامت منظمة ZOA أحد شركاء المنظمة الدولية للإعاقة بدعم الناجين كي يقوموا بتحويل أدواتهم كي يتم استخدامها لأغراض الزراعة والبستنة.

في أوغندا، قامت المنظمة الوطنية الأوغندية لمكافحة الإعاقة الجسدية وبالإشتراك مع وزارة شؤون المرأة والعمل والتنمية الاجتماعية بوضع ونشر معايير تسهيل الحصول على الخدمات لأجل تسهيل تنفيذ السياسة الوطنية الخاصة بالإعاقة. وتشكل هذه المعايير خطوطا عريضة يهتدي بها المهندسون ومزودي الخدمات والمشرون أثناء تصميم وتنفيذ المشاريع الانشائية.

كيفية قياس تقدم سير العمل



تظهر البيانات وجود بعض المجالات التي بإمكان الدول إحراز تغيير فيها. ولا شك أن تسهيل الوصول للخدمات الى جانب الارتقاء بالتشريعات والسياسات سيؤديان الى خلق تأثير إيجابي على نمط الحياة.

نوعية الحياة:

* أعداد الناجين الذين يشيرون الى زيادة حركتهم في منازلهم بعد إجراء التحويلات الخاصة بتسهيل وصول الخدمات. * أعداد الضحايا الذين أشاروا الى وصولهم الى خدمات معينة لأول مرة. * أعداد الضحايا الذين يشيرون الى تحسن نوعية الحياة نتيجة لتمكنهم من الحصول على الخدمات.

< تسهيل الحصول على الخدمات:

* زيادة نسبة ذوي الإعاقة ممن يستخدمون خدمات معينة. * تحسن في المعرفة والتوجهات والممارسات التي تتعلق بتسهيل الوصول من قبل مزودي الخدمات. * عدد الممارسات التي من شأنها تحسين الوصول للخدمات والتي يتم القيام بها من قبل المشاركين بعد الانتهاء من التدريب على هذا الموضوع. * أعداد مزودي الخدمات الذين يتلقون التوجيه المستمر لأجل إتاحة خدماتهم لذوي الإعاقة. * يتم إدراج مسألة تسهيل الوصول للخدمات ضمن مناهج التدريب الجوانب العمرانية والتخطيط العمراني والهندسة المدنية.

< التشريعات والسياسات:

* أعداد تقارير التدقيق الحكومية الخاصة بمشاركة ذوي الإعاقة. * وجود معايير فنية إلزامية لأجل تسهيل الوصول من خلال إزالة العوائق في جميع المباني.

- < إجراء مسح للوقوف على واقع الوصول للخدمات وتقديم الحلول في بيوت الناجين وذوي الإعاقة بما في ذلك الاسالة والصرف الصحي.
- < تقديم دعم يتناسب مع الاحتياجات الفردية لضمان دراية الناجين وذوي الإعاقة وتمكنهم من الحصول على جميع الخدمات التي يحتاجونها.
- لتحسين الوصول للخدمات:**
- < ضمان مشاركة الناجين وذوي الإعاقة في جهود تحسين الوصول للخدمات وضمان تمثيل الأشخاص من مختلف العاهات (كالعاهات السمعية والبصرية والنطق والعاهات الجسدية والذهنية والذكاء إضافة الى العاهات المتعددة).
- < تقييم اطلاق وتوجهات وممارسات مزودي الخدمات في المحل الذي يتم فيه الوصول للخدمات والعمل معهم لوضع استراتيجيات تتناسب مع السياقات الموجودة لأجل تحسين الوصول لهذه الخدمات.
- < القيام بأنشطة توعية حول تسهيل الوصول للخدمات بالاستناد الى أهداف ومؤشرات ملموسة ومحددة. وينبغي التأكد من ان فعاليات التوعية تستهدف مجتمع بعينه كالمهندسين او الجهات المحلية او مزودي الخدمات... الخ.
- < تدريب مزودي الخدمات لاطلاعهم على ماهية الخدمات الميسرة والإدماجية في الواقع العملي وفي مجالاتهم الخاصة وفي أماكن تدخلهم.
- < إعداد ونشر مرشد عملي يشرح تسهيل الوصول بحيث يتناسب مع الواقع بالإضافة الى مرشد خاص بكل قطاع (كالصحة والتعليم والتوظيف... الخ) يتم فيه معالجة قضية تسهيل الوصول من خلال عرض وجهات النظر فيما يخص التواصل والتوجهات والبيئة المادية.
- < التعرف على الممارسات الإبداعية وضمان نشرها.
- < ضمان وجود تأثير مستدام للجهود الرامية الى تعزيز الوصول للخدمات واستهداف مجموعات محددة من مزودي الخدمات كي يتم توجيهها من خلال التوعية والتدريب والمدافعة لأجل الارتقاء بالبنى التحتية والتواصل وتوجهات المنظمة بأسرها إضافة الى العاملين فيها وضمان متابعة ما ينتج عن هذه الجهود من نتائج على مدار السنة أشهر اللاحقة.

لتحسين التشريعات والسياسات:

- < ضمان إدراج معايير تسهيل الوصول ضمن التشريعات والسياسات في جميع القطاعات وبأنها مبنية على ممارسات جيدة.
- < دعم تنمية وتنفيذ خطط تسهيل الوصول المحلية على صعيد المجتمع المحلي فنيا وماليا.

من الأمثلة على المشاريع: تسهيل وصول (البيي) صاحب المشاريع الصغيرة في السنغال



ماهية المشكلة: إنعدام فرص العمل (ما يقارب 60% من البطالة الاجمالية)، الى جانب عدم دراية أرباب العمل بكيفية جعل خدماتهم ميسرة وإدماجية، وكذلك عدم إمام ذوي الإعاقة (خصوصا النساء الفقيرات المعاقات منهن) في المناطق المتضررة بالألغام في منطقة كاسامانس.

أهداف المشروع: 1. تعزيز وصول منتجي البلاذر المحليين للخدمات. 2. دعم الناجين والضحايا الآخرين للحصول على العمل المأجور وبشروط عمل لائقة وعلى قدر من المساواة مع الآخرين.

الفعاليات: 1. الارتقاء بمعرفة وتوجهات الكوادر العاملة في المشاريع الصغيرة وعلى صعيد المجتمع أيضا بخصوص حقوق وقدرات ذوي الإعاقة عن طريق عقد جلسات توعية لهم. 2. تحسن ممارسات أصحاب المشاريع الصغيرة من خلال تدريبهم على كيفية تمكين توظيف ذوي الإعاقة بعد أخذ معايير منظمة العمل الدولية بنظر الاعتبار فيما يخص العمل اللائق. 3. تقديم الدعم الفني لأجل تحسين جوانب البيئة المادية لتسهيل الوصول لمعمل البلاذر (مدخل المعمل والحركة في المعمل الصغير والتحويلات التي أجريت على أماكن العمل والمرافق الصحية وعلى الأجهزة والأدوات كي توائم مستخدمى الكراسي النقال... الخ). 4. دعم أصحاب المشاريع الصغيرة للتنسيق مع شبكات التجارة العادلة. 5. تقديم الدعم الذي يتناسب مع الحالات الفردية لذوي الإعاقة كي يحصلوا على عمل مأجور (تقديم الدعم الاجتماعي الذي يتناسب مع الحالات الفردية الى جانب إحالة خدمات إعادة التأهيل والأجهزة المعينة إضافة الى التدريب المهني).

الاستدامة: تم تنفيذ المشروع بالاشتراك مع أصحاب المشاريع الصغيرة المحليين وتم تسهيل التواصل مع شبكة التجارة العادلة لأجل تسهيل تعريفهم بالأسواق الوطنية والدولية كما تم عمل مقطع فيديو توعوي يحث على الممارسات السليمة. **المؤشرات الرئيسية:** تم توظيف 40 من ذوي الإعاقة من قبل كل من أصحاب العمل وشركائهم بحيث شكلوا ما يقارب 10% من قواهم العاملة.

المدد الزمنية: 3 سنوات

الجهة المانحة للمشروع: المنظمة الدولية للمعوقين، شركة انتربرايز، البيي



بمبادرة من منظمة الإعاقة الدولية

الموظفين من ذوي الإعاقة ومن غير ذوي الإعاقة يعملون سوياً
السنغال 2010.

