



الشارقة SHARJAH
مدينة مراعية للسن AGE FRIENDLY CITY



دليل المشارك

مبادرة "المؤسسات المراعية للسن"



الدورة الثالثة
2022

الفهرس

- 3 **الفصل الأول**
(نبذة تعريفية عن المبادرة)
أولاً: مقدمة
ثانياً: التوجه الاستراتيجي
ثالثاً: التعريفات
- 6 **الفصل الثاني**
(الشروط والأحكام العامة ونطاق التطبيق)
أولاً: الشروط العامة
ثانياً: الأحكام العامة
ثالثاً: نطاق التطبيق
- 7 **الفصل الثالث**
(المعايير المتبعة)
أولاً: التصميم الإنشائي للمبنى وحيويته
ثانياً: التسهيلات والخدمات المتميزة
ثالثاً: التمكين الاجتماعي
- 9 **الفصل الرابع**
(آلية التسجيل والمشاركة)
أولاً: الدورة الزمنية ومراطها
ثانياً: إجراءات التسجيل والمشاركة
- 10 **الفصل الخامس**
(تكريم المؤسسات المراعية للسن)
الحوافز والتكريم
- 11 **الفصل السادس**
(مستندات التسجيل)
المستندات المطلوبة للتسجيل

الفصل الأول

نبذة تعريفية عن المبادرة

أولت إمارة الشارقة العناية والرعاية لكبار السن، ولتحقيق الريادة في مجال خدمة هذه الفئة، أصدر حضرة صاحب السمو الشيخ الدكتور سلطان بن محمد القاسمي عضو المجلس الأعلى للاتحاد حاكم الشارقة- حفظه الله- القرار الإداري رقم (2) لعام 2017 بتهيئة إمارة الشارقة للانضمام للشبكة العالمية للمدن المراعية للسن بهدف دعم سياساتها وخدماتها ومنشأتها وبنيتها التحتية للسكان ليتمكنوا من التقدم في العمر وهم نشطاء.

وحرصاً من «مكتب الشارقة مراعية للسن» على تطبيق المعايير العالمية للمدن المراعية للسن في المؤسسات التي تقدم الخدمات لكبار السن، وضع المكتب شروطاً ومعايير؛ لتكون المؤسسات معتمدة و مراعية للسن، وذلك وفق اشتراطات هندسية ومعايير للخدمات الميسرة والمتميزة مما سيعكس على فئات أخرى أيضاً في المجتمع كذوي الإعاقة، وبذلك تضمن تلك المؤسسات الاندماج المجتمعي وتشجع الشيخوخة النشطة عن طريق تحسين فرص الإدماج وتحقيق المشاركة.

لذا جاءت مبادرة المؤسسات المراعية للسن تتويجاً لهذا القرار؛ حيث يهدف برنامج الشارقة للمدن المراعية للسن إلى إيجاد بيئة مادية وصحية واجتماعية واقتصادية وحضرية شاملة مستدامة تتيح لكبار السن المقيمين فيها الاستفادة من مواردها بسهولة ويسر وصولاً لشيخوخة صحية فعالة.

وستسمح هذه المبادرة من حصر المؤسسات والمرافق المراعية للسن والتي ستحمل لقب **”مؤسسة مراعية للسن“**.

التوجه الاستراتيجي



الرؤية

الريادة في الخدمات المقدمة لكبار السن في كافة المؤسسات الحكومية و غير الحكومية.

الرسالة

تحفيز جميع المؤسسات الحكومية و غير الحكومية لتكثيف وتطوير مرافقها وخدماتها لتكون ملائمة لاحتياجات كبار السن.

الأسس الاستراتيجية

الديمومة: أن يتم طرح برامج وأنشطة تتسم بالاستمرارية.
المساواة: أن يتم العمل مع كبار السن بمبدأ المساواة والعدالة.
المناصرة: أن يتم العمل على أساس تأييد وتبني فكرة أن الشارقة مدينة مراعية للسن.

الأهداف

- تعزيز عضوية إمارة الشارقة في الشبكة العالمية للمدن المراعية للسن.
- دعم الخطة الاستراتيجية لبرنامج الشارقة مدينة مراعية للسن وخلق بيئة متجانسة تلبي احتياجات كبار السن في الإمارة.
- رفع جاهزية البيئة الهندسية والخدماتية للمؤسسات المشاركة في المبادرة بما يتوافق مع احتياجات كبار السن.
- توعية المجتمع بأفضل الممارسات والبرامج المقدمة لكبار السن في الإمارة وإبراز دور الجهات المشاركة في المبادرة بخدماتها المراعية للسن.



التعريفات



برنامج الشارقة مدينة مراعية للسن: هو برنامج يتبع الشبكة العالمية للمدن المراعية للسن بمنظمة الصحة العالمية، وتعد الشارقة المدينة العربية الأولى الحاصلة على العضوية.

المؤسسات المراعية للسن: هي الجهات التي استوفت 80% من المعايير المعتمدة والتي تتمحور حول البيئة الهندسية والخدمات والتسهيلات والتمكين الاجتماعي للجهة بحيث تكون مراعية للمتعاملين من كبار السن.



الفصل الثاني

الشروط والأحكام العامة ونطاق التطبيق

● الشروط العامة للمشاركة

- ▶ أن تكون الجهة شخصية اعتبارية ولها أوراق رسمية سارية المفعول مرخصة من الجهات المختصة بالإمارة.
- ▶ أن تكون الجهة المشاركة موجودة أو لها فرع ستشارك من خلاله في إمارة الشارقة.
- ▶ أن تكون الجهة المشاركة قد وقعت على وثيقة التزام بمراعاة السن مع المكتب التنفيذي لبرنامج الشارقة مدينة مراعية للسن.

● الأحكام العامة للمشاركة

- ▶ استيفاء 80% من معايير المؤسسات المراعية للسن التي تنطبق على الجهة المشاركة.
- ▶ تقوم لجنة التقييم بزيارات تقييمية للمؤسسة وفي حال وجود ملاحظات تعطى المؤسسة وقت لمعالجتها وتقوم اللجنة بالزيارة التكميلية لاحقاً.
- ▶ يحق للجهة المشاركة مرة أخرى في المبادرة في حال تغيير المبنى أو الرغبة بالمشاركة في فرع جديد.
- ▶ يحق للجهة الاستفادة من مور التكريم وشعار المبادرة للتسويق.
- ▶ يعاد تقييم المؤسسات المعتمدة بعد 3 سنوات.
- ▶ تلغى المشاركة في حال عدم الالتزام بتوفير كافة المستندات المطلوبة أو المعلومات أو عدم الاستجابة لطلب الزيارات التقييمية من لجنة التقييم. ويجوز تقديم المشاركة مرة أخرى في الدورة التي تليها.
- ▶ يكون التقديم عن طريق الموقع الإلكتروني: <https://agefriendly.shj.ae>

● نطاق التطبيق

- ▶ الجهات الحكومية المحلية.
- ▶ فروع المؤسسات الاتحادية في إمارة الشارقة.
- ▶ المؤسسات الأهلية.
- ▶ مؤسسات القطاع الخاص.



الفصل الثالث

معايير تقييم المشاركة



المحور الأول: التصميم الإنشائي للمبنى وحيويته	
الرقم	المعيار
1	المواقف
1.1	وجود مواقف سيارات خاصة بكبار السن بعدد كافٍ تكون بأقرب مكان للمدخل ومتاحة لوصول المسن للخدمة.
2	المحدرات
2.2	وجود منحدر مائل بقياس 1:12 كحد أدنى ومزود بحواجز جانبية.
3	السلالم الخارجية
3.1	وجود سلالم مناسبة وغير مرتفعة ومزودة بحواجز جانبية.
3.2	الحواجز الجانبية من النوع غير الحاد وغير قابل للانزلاق يسمح بضغط اليد عليه.
4	المدخل الرئيسي
4.1	اتساع الباب الواحد بعرض لا يقل عن 100-120 سم.
4.2	مقابض الأبواب سهلة الاستخدام ولا تتطلب قوة أو توفير أبواب من النوع الانزلاقي الأوتوماتيكي.
4.3	اتساع البهو وتوفر المساحات والفرغ الكافي لدوران الكراسي المتحركة.
5	الممرات والأبواب الداخلية
5.1	اتساع الممرات جيدة لمرور الكراسي المتحركة بحد أدنى 2 متر.
5.2	اتساع الأبواب الداخلية لا يقل عن 85-95 سم.
6	الأرضيات- التشطيبات
6.1	تشطيب مانع للانزلاق وخالٍ من الفجوات
7	دورات المياه
7.1	وجود دورات مياه ومراحيض مخصصة لكبار السن بالقرب من أماكن تقديم الخدمة.
7.2	دورات المياه مهيأة لاستخدام كبار السن وجود مغاسل غير مرتفعة ومصابير مياه سهلة الاستخدام أو تعمل بالاستشعار عن قرب (موصفات دورات مياه ذوي الاعاقة).
8	الإضاءة
8.1	إضاءة مناسبة وجيدة حسب استخدام الفراغ

9	السلام الداخلي والمصاعد
9.1	وجود سلالم مناسبة وغير مرتفعة ومزودة بحواجز على الجانبين
9.2	الحواجز الجانبية من النوع غير الحاد وغير قابل للانزلاق يسمح بضغط اليد عليه
9.3	وجود مصاعد أو سلالم كهربائية في حال تواجد مكان تقديم الخدمة في الطوابق العليا
10	الأمن والسلامة
10.1	توفير وسائل الأمن والسلامة وأجهزة إنذار للحريق بالصوت والإضاءة
10.2	تحديد مخارج الطوارئ بشكل واضح وتحتوي على منحدر للإعاقة الحركية وسهلة الفتح من الداخل
11	اللوح الإرشادية
11.1	توفير لوحات تعريفية بشكل كافٍ وبخط واضح أو رسومات معبرة
12	التكييف
12.1	متوسط درجة حرارة المبنى يتراوح ما بين 23 و26 درجة مئوية
المحور الثاني: التسهيلات والخدمات المميزة	
13.1	وجود موظفي استقبال وخدمة عملاء متدربين يمكن الاسترشاد بهم مع تقديم الأولوية لكبار السن
13.2	وجود مقاعد مخصصة وكافية ومناسبة لكبار السن في صالات الانتظار
13.3	توفير كراسي متحركة عند المدخل
13.4	توفير مركبة لنقل المراجعين- عربة الغولف - من مواقف السيارات إلى مبنى الجهة (في المباني الضخمة فقط)
13.6	خدمة كبار السن في الطوابق والأدوار الأرضية ومنحهم الأولوية
13.7	إمكانية الحصول على الخدمة في المنزل أو إلكترونياً
13.8	توفير خدمات الرد الهاتفية المبسطة لكبار السن
13.9	تقديم خدمة حجز مركبات الأجرة لكبار السن
13.10	وجود تشريع أو لوائح داعمة للخدمة المقدمة لكبير السن وفق نظام أو لائحة (مثال: تعاميم التعامل مع كبار السن).
13.11	تقديم إعفاءات أو خصومات لكبار السن إن أمكن.
المحور الثالث: التمكين والدمج والمشاركة	
14.1	تشجيع الجهة لكبار السن على العمل التطوعي لديها أو بمقابل أجر. مع وجود حصر بذلك.
14.2	تشجيع الجهة لكبار السن على حضور الفعاليات المقامة من قبل الجهة، كالدعوة وتسهيلات الدخول وتوفير مقاعد مخصصة لهم. مع وجود حصر بذلك.
14.3	مشاركة كبار السن في تقييم جودة الخدمات المقدمة
14.4	البرامج المقدمة لرفع قدرات كبار السن

الفصل الرابع

آلية التسجيل والمشاركة

الدورة الزمنية ومراحلها وإجراءات التسجيل

تبدأ الدورة السنوية للمبادرة بالإعلان عنها في شهر مارس من كل عام ويتم التقديم عبر الموقع الإلكتروني التالي <https://agefriendly.shj.ae> خلال فترة التسجيل المعلن عنها، وتمر بالمراحل التالية:

الإعلان عن الدورة
مارس



فتح باب التسجيل
مارس - يونيو



تقييم المشاركات والزيارات
الميدانية
مايو - يوليو



إعلان النتائج
سبتمبر



حفل التكريم
يوم المسن العالمي



الفصل الخامس

الحوافز والتكريم

- ▶ حصول الجهة المعتمدة على ملصق يوضع على المبنى ويحمل «مؤسسة مراعية للسن» بالإضافة إلى الشهادة.
- ▶ وضع شعار الجهة واسمها في موقع برنامج المدن المراعية للسن كجهة معتمدة في المبادرة.
- ▶ التكريم الرسمي للجهة يكون في يوم المسن العالمي.
- ▶ يمكن للجهة استخدام شعار المبادرة في حملاتها الإعلانية.



الشارقة SHARJAH
مدينة مراعية للسن AGE FRIENDLY CITY



الفصل السادس

مستندات التسجيل

المحور الأول: التصميم الإنشائي للمبنى وحيويته	
الرقم	المعيار
1	المواقف
1.1	صورة من المواقف المخصصة لكبار السن موضح بها شعار كبار السن
2	المنحدرات
2.2	صورة من المنحدرات الخارجية للمدخل الرئيسي
3	السلام الخارجية
3.1	صورة من السلامة الخارجية للمدخل
3.2	صورة للحواجز الجانبية للسلام الخارجية للمدخل
4	المدخل الرئيسي
4.1	صورة لباب المدخل الرئيسي موضح بها الاتساع
4.2	صورة لمقبض باب المدخل الرئيسي
4.3	صورة لمساحة منطقة الاستقبال
5	الممرات والأبواب الداخلية
5.1	صورة للممرات الداخلية في المبنى
5.2	صورة للأبواب الداخلية في المبنى
6	الأرضيات- التشطيبات
6.1	نسخة من مواصفات تشطيب الاراضي أو صورة من أرضيات المبنى
7	دورات المياه
7.1	صورة من دورات المياه المخصصة لكبار السن موضح بها شعار كبار السن
7.2	صورة للأدوات الداخلية لدورات المياه المخصصة لكبار السن
8	الإضاءة
8.1	نسخة من مواصفات اضاءة المبنى أو صورة لإضاءات المبنى بالأخص اماكن تقديم الخدمات
9	السلام الداخلية والمصاعد
9.1	صورة من السلامة الداخلية للمبنى
9.2	صورة للحواجز الجانبية للسلام الداخلية
9.3	صورة للمصاعد موضح بها المواصفات الداخلية للمصعد

10	الأمن والسلامة
10.1	صورة لأجهزة إنذار للحريق
10.2	صورة لمخارج الطوارئ
11	اللوح الإرشادية
11.1	صورة من اللوح الإرشادية في المبنى
12	التكييف
12.1	صورة من قراءة عداد التكييف لدرجات الحرارة
المحور الثاني: التسهيلات والخدمات المميزة	
13.1	صورة من الاستقبال موضح بها خدمة الأولوية لكبار السن
13.2	صورة من المقاعد المخصصة لكبار السن في صالات الانتظار
13.3	صورة من الكراسي المتحركة موضح بها أماكن تواجدها
13.4	صورة من توافر عربات الغولف
13.6	صورة من صالات تقديم الخدمة لكبار السن في الطوابق والأدوار الأرضية موضح بها خدمة الأولوية لكبار السن
13.7	نسخة من نظام تقديم الخدمات في المنزل والية العمل أو صورة من الموقع الإلكتروني في حال تقديم الخدمة إلكترونياً
13.8	مستند رسمي لآلية الرد على الهاتف في المؤسسة (الرد المباشر أو الرد الآلي)
13.9	مستند رسمي لآلية تقديم خدمة حجز مركبات الأجرة لكبار السن
13.10	صورة من تشريع أو لوائح داعمة للخدمة المقدمة لكبير السن وفق نظام أو لائحة (مثال: تعاملهم التعامل مع كبار السن).
13.11	نسخة من آلية تقديم إعفاءات أو خصومات لكبار السن بوجود إحصائيات لحالات الخصم
المحور الثالث: التمكين والدمج و المشاركة	
14.1	صورة من قيام كبار السن بالعمل التطوعي في المؤسسة أو بمقابل أجر مع وجود حصر بذلك أو إحصائية
14.2	نسخة من آلية العمل على حضور كبار السن الفعاليات المقامة في المؤسسة كالدعوة أو تسهيلات الدخول أو توفير مقاعد مخصصة لهم مع وجود إحصائية لحضورهم
14.3	إحصائيات لأعداد كبار السن المشاركين في تقييم جودة الخدمات المقدمة ونسخة من أحد تقييماتهم
14.4	حصر بالبرامج المقدمة لرفع قدرات كبار السن وإحصائيات بعدد المشاركين منهم