

# المدن العالمية المراعية للسن: دليل





WHO

التشيخ ومحريات الحياة - صحة الأسرة والمجتمع

# المدن العالمية المراعية للسن : دليل



بيانات الفهرسة أثناء النشر

منظمة الصحة العالمية. المكتب الإقليمي لشرق المتوسط

المدن العالمية المراعية للسن: دليل / منظمة الصحة العالمية. المكتب الإقليمي لشرق المتوسط

ص.

صدرت الطبعة الإنجليزية في جينيف 7200 (ISBN: 978-92-4-154730-7)

1. المسنون 2. الصحة الحضرية 3. تخطيط المدن 4. خواص المساكن 5. الخدمات الصحية للمسنين 6. إسكان المسنين أ. العنوان ب. المكتب الإقليمي لشرق المتوسط

(تصنيف المكتبة الطبية القومية: 8-685-9021-92-978-92) (WT 31) (ISBN: 978-92-9021-685-8)

© منظمة الصحة العالمية، 2009

جميع الحقوق محفوظة.

إن التسميات المستخدمة في هذه المنشورة، وطريقة عرض المواد الواردة فيها، لا تعبر عن رأي الأمانة العامة لمنظمة الصحة العالمية بشأن الوضع القانوني لأي بلد، أو إقليم، أو مدينة، أو منطقة، أو لسلطات أي منها، أو بشأن تحديد حدودها أو تخومها. وتشكّل الخطوط المنقوطة على الخرائط خطوطاً حدودية تقريبية قد لا يوجد بعد اتفاق كامل عليها.

كما أن ذكر شركات بعينها أو منتجات جهات صانعة معينة لا يعني أن هذه الشركات أو الجهات معتمدة، أو موصى بها من قبل منظمة الصحة العالمية، تفضيلاً لها على سواها مما يباثلها ولم يرد ذكره. وفيما عدا الخطأ والسهو، تميز أسماء المنتجات المسجلة الملكية بوضع خط تحتها.

وقد اتخذت منظمة الصحة العالمية كل الاحتياطات المعقولة للتحقق من المعلومات التي تحتويها هذه المنشورة. غير أن هذه المادة المنشورة يجري توزيعها دون أي ضمان من أي نوع، صراحةً أو ضمناً. ومن ثم تقع على القارئ وحده مسؤولية تفسير المادة واستخدامها. ولا تتحمل منظمة الصحة العالمية بأي حال أي مسؤولية عما يترتب على استخدامها من أضرار.

ويمكن الحصول على منشورات منظمة الصحة العالمية من وحدة التوزيع والمبيعات، المكتب الإقليمي لمنظمة الصحة العالمية لشرق المتوسط، ص. ب. (7608)، مدينة نصر، القاهرة 11371، مصر (هاتف رقم: +202 2670 2535؛ فاكس رقم: +202 2670 2492؛ عنوان البريد الإلكتروني: PAM@emro.who.int).  
علماً بأن طلبات الحصول على الإذن باستنساخ أو ترجمة منشورات المكتب الإقليمي لمنظمة الصحة العالمية لشرق المتوسط، جزئياً أو كلياً، سواء كان ذلك لأغراض بيعها أو توزيعها توزيعاً غير تجاري، ينبغي توجيهها إلى المكتب الإقليمي لشرق المتوسط، على العنوان المذكور أعلاه: البريد الإلكتروني: WAP@emro.who.int.



## المحتويات

د	شكر وتقدير
1	مقدمة: حول هذا الدليل
3	الجزء 1. التشيخ العالمي والتحصُّر: مواجهة تحديّ تقدّم البشرية
5	الجزء 2. التشيخ النشط: إطار عمل للمدن المراعية للسن
7	الجزء 3. كيفية إعداد هذا الدليل
11	الجزء 4. كيفية استخدام الدليل
12	الجزء 5. المساحات الخارجية والأبنية
20	الجزء 6. النقل
30	الجزء 7. الإسكان
38	الجزء 8. المشاركة الاجتماعية
45	الجزء 9. الاحترام والاندماج الاجتماعي
51	الجزء 10. المشاركة المدنية والتوظيف
60	الجزء 11. الاتصالات والمعلومات
66	الجزء 12. الدعم المجتمعي والخدمات الصحيّة
72	الجزء 13. الخاتمة والسير قُدماً
76	المراجع

## شكر وتقدير

أعد هذا المشروع في شهر حزيران/يونيو 2005 وعرض في الجلسة الافتتاحية للمؤتمر العالمي الثامن عشر لطب الشيخوخة في ريو دي جانيرو، في البرازيل؛ استقطب هذا المشروع على الفور اهتماماً كبيراً وحامساً تُرجم إلى مساهمات واسعة من العديد من الشركاء. نودّ التعبير عن امتناننا إلى وكالة الصحة العامة في كندا للتمويل والدعم العيني اللذين قدّمتهما، وكانا جوهرين لتنفيذ البحوث ومشاركة العديد من المدن فيها، ولنشر هذا الدليل.

نوجّه تقديرنا أيضاً إلى وزارة الصحة في كولومبيا البريطانية لدعمها الاجتماع الأولي للمدن المشاركة في المشروع في أيار/مايو 2006 في فانكوفر في كندا؛ وإلى لجنة "توصيات 2010 الآن Legacies Now 2010" لتمويلها نشر الكتيبات الدعائية؛ وإلى "جمعية مساعدة المسنين Help the Aged" لإتاحتها اشتراك مدينتين في المشروع ودعمها لثاني اجتماع للمدن المشاركة في لندن في المملكة المتحدة في شهر آذار/مارس 2007؛ وإلى مدينة أوتاوا في كندا، للاختبار الارتياحي الذي أجرته على بروتوكول البحث. كما نشكر جميع حكومات المدن المشاركة التي مولّت محلياً تنفيذ مشروع البحث وعقد الاجتماعات الخاصة به.

كذلك نشكر جميع أعضاء المجموعة الاستشارية التي قدمت الارشادات خلال جميع مراحل المشروع وهم: مارغريت غيليس Margaret Gillis من وكالة الصحة العامة الكندية؛ وجيمس غودوين James Goodwin من جمعية مساعدة المسنين Help the Aged في المملكة المتحدة؛ وتيسا غراهام Tessa Graham من وزارة الصحة في كولومبيا البريطانية في كندا؛ وغلوريا غوتمان Gloria Gutman من جامعة سيمون فرايزر Simon Fraser University في كندا؛ وجيم هاميلتون Jim Hamilton من أمانة التشيخ الصحي في مانيتوبا Healthy Aging Secretariat of Manitoba في كندا؛ ونيل قرنفل Nabil Kronful من الرابطة اللبنانية لإدارة الرعاية الصحية Lebanese Healthcare Management Association في لبنان؛ ولورا ماكادو Laura Machado المستشارة في المراحل العمرية وعلم الشيخوخة من البرازيل؛ وإيلينا سويراتس - سيمون Elena Subirats من جمعية العمل من أجل الصحة Acción para la Salud في المكسيك.

وقد قام السيدان، ألكسندر كلش Alexandre Kalache ولويز بلوف Louise Plouffe العاملان في المقر العام لمنظمة الصحة العالمية في جنيف في سويسرا بتطوير المشروع العالمي للمدن المراعية للسن، وأشرفا على إعداد وإنجاز التقرير المتعلق بالمشروع. كما قام كلٌّ من: لويز بلوف Louise Plouffe، وكارن بوردي Karen Purdy من مكتب المتطوعين لرعاية شؤون المسنين Seniors Interests and Volunteering التابع لحكومة غرب أستراليا؛ وجولي نيدرلاند Julie Netherland، وأنا كريغر Ana Krieger، وروث فينكلشتاين Ruth Finkelstein من المعهد الطبي في نيويورك New York Academy of Medicine؛ وويبي يو Winnie Yu وجنيفر ماكاي Jennifer MacKay من وزارة الصحة في كولومبيا البريطانية؛ وشارل بيتيتو Charles Petitot من المقر العام لمنظمة الصحة العالمية، بتقديم مساهمات فكرية أساسية في تحليل المعطيات وتحضير التقرير.

طُبّق بروتوكول البحث في المدن الـ 33 التالية، بفضل جهود الحكومات والمنظمات غير الحكومية والمجموعات الأكاديمية:

عمّان، الأردن	مونتاجو (مجتمعين)،	نيروبي، كينيا	سان خوسيه، كوستاريكا
كانكون، المكسيك	جامايكا	نيودلهي، الهند	شنغهاي، الصين
دوندالك، أيرلندا	لابلاتا، الأرجنتين	بونس، بورتوريكو	شيربروك، كندا
جنيف، سويسرا	لندن، المملكة المتحدة	بورتاج لا بري، كندا	طوكيو، اليابان
هاليفاكس، كندا	ماياغيز، بورتوريكو	بورتلاند، أوريغون،	طرابلس، لبنان
هيميجي، اليابان	ملبورن، أستراليا	الولايات المتحدة الأمريكية	توماجي، الاتحاد الروسي
اسلام آباد، باكستان	ملفيل، أستراليا	ريو دي جانيرو، البرازيل	اودايبور، الهند
استنبول، تركيا	مدينة مكسيكو، المكسيك	منطقة رور الحضريّة، ألمانيا	أودينيه، إيطاليا
كنغستون وخليج	موسكو، الاتحاد الروسي	سانش، كندا	



وفي الختام، نُعبّر عن شكرنا الخاص للمسنين في جميع مواقع البحث، ولتقدمي الرعاية والخدمات الصحيّة الذين قمنا باستشارتهم. فقد انتظم هؤلاء في مجموعات بؤرية، وشكلوا نموذجاً للمدينة المراعية للسن مستندين إلى خبرتهم التي شكلت جوهر هذا الدليل. سوف يستمر هؤلاء المسنون والأشخاص الذين يتفاعلون معهم بالقيام (بلعب) بدور جوهري كداعين للعمل المجتمعي ومشرفين عليه من أجل جعل مدنهم أكثر مراعاة للسن.

ملاحظة: "انضمت مدينة حماة في الجمهورية العربية السورية إلى قائمة المدن السابقة"



## مقدمة: حول هذا الدليل

معظم هذه المدن، بدلائل وقرتها مجموعات بؤرية من مقدمي الرعاية والخدمات الصحية في كل من القطاعات العامة والخاصة والتطوعية. وأدت النتائج التي جمعت من المجموعات البؤرية إلى وضع مجموعة من القوائم التفقدية (Checklists) خاصة بالمدن المراعية للسن.

القسم 1: يصف التوجهات التقاربية بين النمو السريع لعدد المسنين الذين تجاوزوا الستين من عمرهم، وبين التحضر، مبيناً التحدي الذي تواجهه المدن.

القسم 2: يمثل مفهوم "التشيخ النشط" نموذجاً توجيهياً لتطوير مدن مراعية للسن.

القسم 3: يُلخّص البحوث العملية التي أدت إلى تحديد السمات الأساسية للمدينة المراعية للسن.

القسم 4: يصف كيفية استخدام الدليل من قبل الأفراد والمجموعات لتنشيط العمل في مدنها.

الأقسام من 5 إلى 12: تبرز القضايا التي يطرحها المسنون والقائمون على رعايتهم والأمور التي

تقلقهم في كل من المجالات الثمانية من الحياة الحضرية: المساحات الخارجية والأبنية؛ والنقل؛ والإسكان؛ والمشاركة الاجتماعية؛ والاتصالات والمعلومات؛ والدعم المجتمعي والخدمات الصحية. ينتهي استعراض الوصف الموجودات في كل من هذه الأجزاء بقائمة تفقدية للميزات الأساسية للمدينة المراعية للسن، وضعت من خلال تحليل التقارير التي وردت من جميع المدن.

يمثل الاهتمام بتشيخ الأمم والتحضر توجيهين عالميين يشملان معاً عدداً من القوى الرئيسة التي تشكل القرن الواحد والعشرين. فمع نمو المدن تنمو نسبة المسنين المقيمين فيها البالغين الستين من العمر أو أكثر. فالمسنون يشكلون مورداً للأسر والمجتمعات واقتصادات المدن يتجلى في دعم البيئات المعيشية وتمكينها. تنظر منظمة الصحة العالمية إلى الشيخ النشط، على أنه عملية تمتد على مدى الحياة، تصورها عوامل عدة تعزز مجتمعة أو منفردة، الصحة والمشاركة الاجتماعية والأمان في مراحل العمر المتقدمة. وتطبيقاً لتوجه منظمة الصحة العالمية لتحقيق الشيخ النشط، يهدف هذا الدليل إلى حث المدن على أن تصبح أكثر مراعاة للسن من أجل استثمار الإمكانات التي باستطاعة المعينين تقديمها للبشرية.

تُشجّع المدينة المراعية للسن الشيخ النشط من خلال توفير الفرص الصحية المثلى وتأمين مشاركة المسنين وإحساسهم بالأمان في سبيل تعزيز جودة حياتهم مع تقدّم العمر.

من الناحية العملية، تُطوّر المدينة المراعية للسن هيكلها الإداري وخدماتها لتكون متاحة وملائمة للمسنين من ذوي الاحتياجات والإمكانات المختلفة.

ولفهم ميزات هذه المدينة، من الضروري الرجوع إلى المصدر، أي السكان الكبار في العمر. فمن خلال العمل مع عدد من المجموعات في 33 مدينة في جميع الأقاليم التي تتواجد فيها منظمة الصحة العالمية، طلبت المنظمة من مجموعات بؤرية من المسنين توصيف المنافع والمعوقات الحياتية التي اختبروها في ثمان من المدن. واستكملت تقارير المسنين، في



المدينة. تبادر الأطراف المتعاونة مع المنظمة بطرح مبادرات لترجمة البحوث إلى ترجمة نتائج بحوثهم إلى أعمال محلية وتوسيع نطاقها إلى ما هو أبعد من المدن، ونشرها في عدد أكبر من المجتمعات. يشكل هذا الدليل نقطة البداية في إطار الحركة المتنامية باتجاه مجتمع مراعي للسن.

• القسم 13: يدمج الموجودات ضمن نطاق منظور منظمة الصحة العالمية للتشخيص النشط ويبرز الروابط القويّة التي تربط بين المواضيع المتعلقة بالمدن المراعية للسن. يُظهر هذا القسم أهم سمات المدينة "النموذجية" المراعية للسن، ويبيّن التأثير الإيجابي على حياة المسنين في مجالات أخرى عند تغيير أحد الجوانب الحياتية في

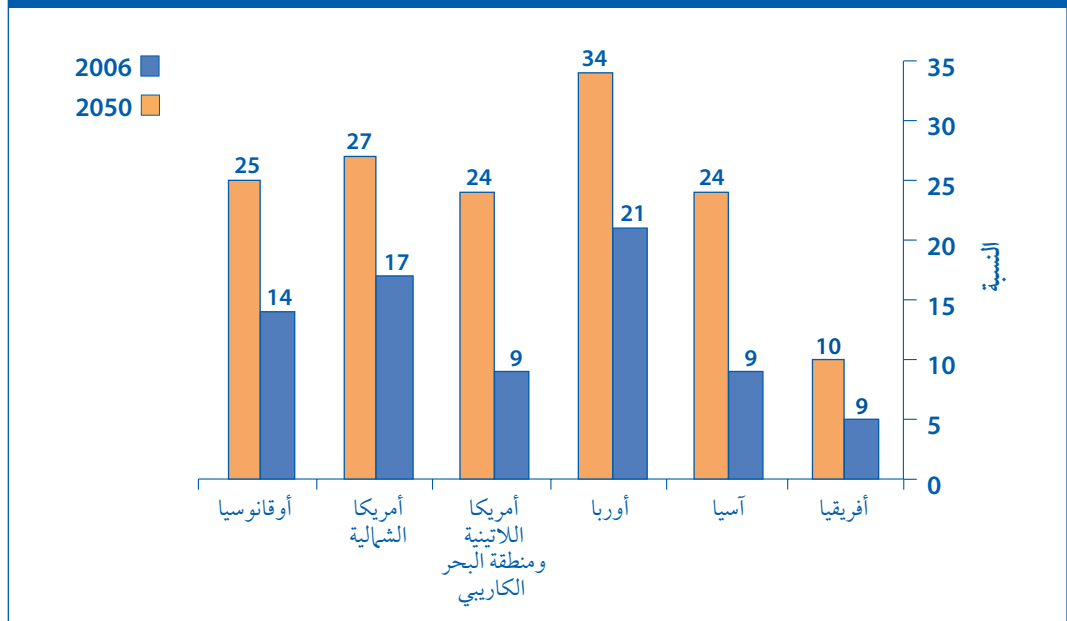
## الجزء 1. الشيخ العالمي والتحصّر: مواجهة تحديّ تقدّم البشرية

يشيخ العالم بسرعة متزايدة: فنسبة عدد الأشخاص في الستين من العمر وما فوق من مجمل عدد سكان العالم سوف تتضاعف من 11٪ عام 2006 إلى 22٪ بحلول عام 2050. عندئذ، ولأول مرة في تاريخ الإنسانية (1)، سوف يتواجد عددٌ من المسنين أكبر من عدد الأطفال (الأولاد) (ما بين 0 و14 عاماً). وسوف تشيخ البلدان النامية بمعدل أكبر بكثير من البلدان المتقدمة: فبعد خمسة عقود، سوف يعيش أكثر من 80٪ من مسنّي العالم في البلدان النامية مقابل 60٪ عام 2005 (2). في الوقت نفسه، يشبه عالمنا اليوم مدينة متنامية: فمنذ عام 2007، يعيش أكثر من نصف سكان الأرض في المدن (3). وقد تزايد عدد المدن الضخمة التي يبلغ عدد سكانها 10 ملايين نسمة أو أكثر بنسبة عشرة أضعاف

(من 2 إلى 20) خلال القرن العشرين، حيث شكّل سكانها في عام 2005 نسبة 9٪ من مجموع السكان الحضريين في العالم (4). وسوف تستمر هذه النسبة في الازدياد خلال العقود القادمة وبشكل خاص في المدن المأهولة بأقل من 5 ملايين نسمة (5). مجدّداً، يحصل هذا البناء بصورة أسرع بكثير في المناطق النامية. وبحلول 2030، سوف يسكن ثلاثة أشخاص من أصل خمسة في العالم في المدن، وسوف يبلغ عدد السكان الحضريين في المناطق الأقل نهاءً أكبر بأربعة أضعاف من عددهم في المناطق الأكثر نهاءً (الشكل 2) (6).

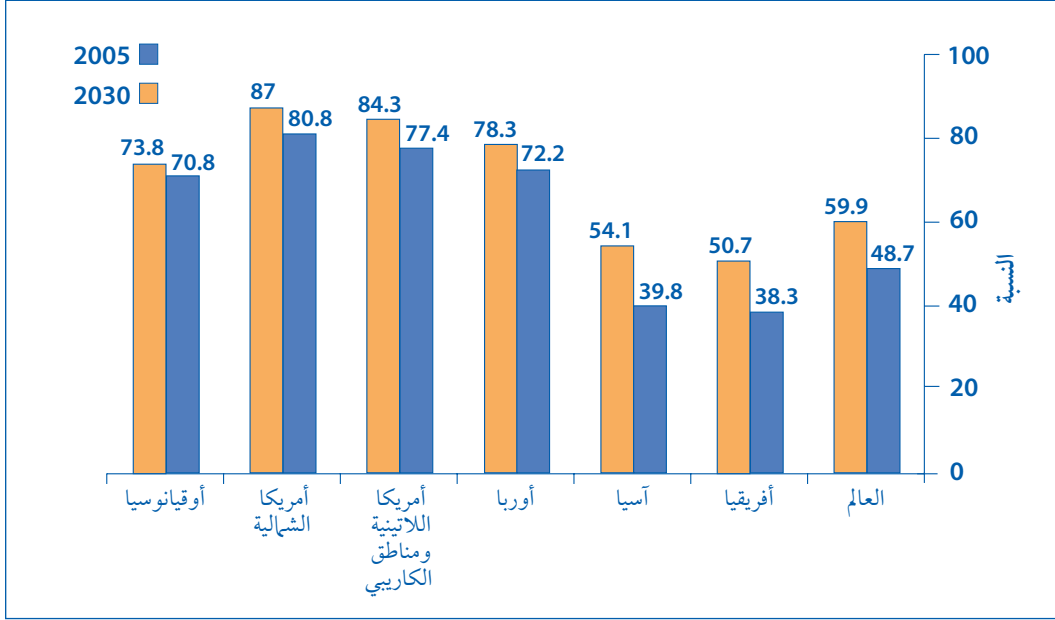
كذلك، يتزايد عدد المسنين الذين يعيشون في المدن. فنسبة السكان الأكبر سناً الذين يعيشون في مدن البلدان

الشكل 1. نسبة التوزيع السكاني العالمي للمسنين في عمر الستين وما فوق بحسب الاقاليم، بين عامي 2006 و2050



المصدر: إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمم المتحدة (1).

الشكل 2. نسبة سكان الحضر في المناطق الكبرى



المصدر: إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمم المتحدة، شعبة السكان (6)

منهم والحضرين. وحيث أن المدن تشكل مركز النشاط الثقافي والاجتماعي والسياسي، فهي تعتبر منبعاً للأفكار والمنتجات والخدمات الجديدة التي تؤثر بدورها على مجتمعات أخرى، وبالتالي على العالم. ولكن، لكي يكون هذا التأثير مستداماً، ينبغي على المدن أن توفر البنى والخدمات التي تدعم سلامة سكانها وإنتاجيتهم. وبشكل خاص يتطلب كبار السن بيئات حياتية داعمة وتمكينية لتعويضهم عن التغييرات البدنية والاجتماعية المرتبطة بالتشيخ. وقد أدركت هذه الضرورة كواحدة من التوجهات الثلاثة ذات الأولوية في خطة مدريد الدولية للعمل من أجل الشيخوخة بتأييد من الأمم المتحدة في 2002 (9). إن جعل المدن أكثر مراعاة للسن هو استجابة ضرورية ومنطقية من أجل تعزيز عافية السكان المسنين ومساهماتهم والإبقاء على حيوية المدن. وحيث أن التشيخ النشط هو عملية طويلة المدى، تُعتبر المدينة المراعية للسن مدينة لجميع الأعمار.

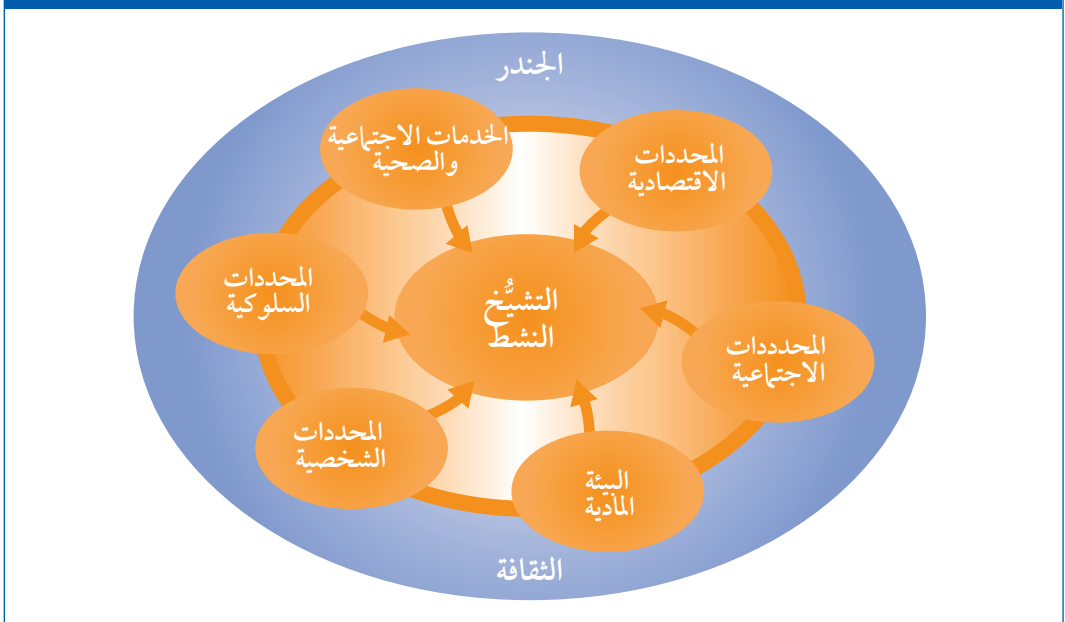
المتقدمة، مقارنة بالمجموعات الأصغر سناً يساوي 80٪، وسوف تستمر هذه النسبة بالارتفاع بالوتيرة نفسها. وسوف تتضاعف نسبة المسنين في المجتمعات الحضرية في البلدان النامية 16 مرة لترتفع من 56 مليوناً في عام 1998 إلى أكثر من 908 مليون في عام 2050. وبحلول ذلك الوقت، سوف تشكل نسبة المسنين ربع إجمالي سكان المناطق الحضرية في البلدان الأقل نماءً (7).

يمثل تشيخ الأمم وتحضرها تنويجاً للنجاح الذي حققته التنمية البشرية في العقد الماضي. وهما يشكّان تحديات رئيسية في القرن الحالي. فطول العمر هو ثمرة انجازات كبيرة تحققت في الصحة العامة وفي مستوى المعيشة. وكما ذكر في إعلان منظمة الصحة العالمية عن الشيخوخة عام 1996 في برازيليا (8)، "يشكل المسنون الأصحاء مورداً لعائلاتهم ومجتمعاتهم وللاقتصاد بشكل عام". ويرتبط النماء الحضري بالتطور التقني والاقتصادي. فالمدن النابضة بالحياة تفيد جميع سكان البلد - الريفيين

## الجزء 2. الشيخُ النشط : إطار عمل من أجل مدن مراعية للسن

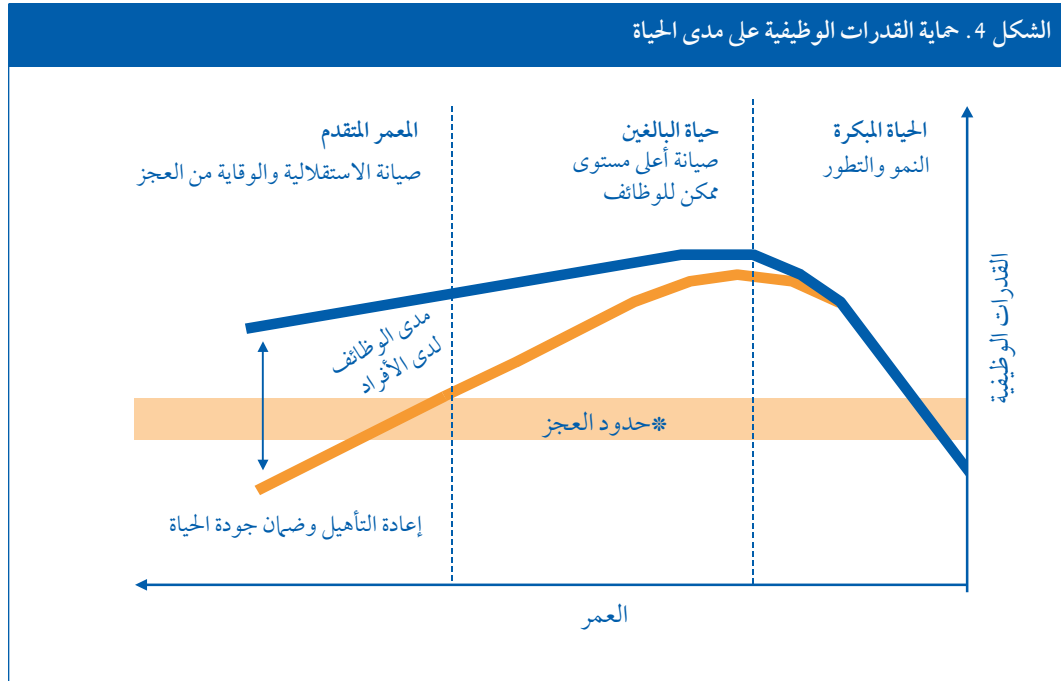
- تستند فكرة المدينة المراعية للسن المعروضة في هذا الدليل إلى إطار عمل منظمة الصحة العالمية للتشيخ النشط (10).
- احترام قرارات المسنين واختياراتهم لأنشط حياتهم؛
- حماية الأضعف منهم؛
- إن الشيخُ النشط هو عملية رفع فرص الصحة والمشاركة والأمان إلى أقصى حد من أجل تعزيز جودة الحياة مع تقدم العمر.
- تشجيع إدماجهم في جميع مجالات الحياة المجتمعية ومشاركتهم فيها.
- يعتمد الشيخُ النشط على مختلف المؤثرات أو المحددات التي تُحيط بالفرد والأسر والأمم التي تشمل الأحوال المادية والعوامل الاجتماعية المؤثرة على مختلف سلوكياتهم ومشاعرهم الفردية (11). تلعب جميع هذه العوامل، والتفاعلات فيما بينها، دوراً مهماً في التأثير على كيفية تشيخ الأفراد. ويعكس عدد من أوجه المنشآت والخدمات الحضرية هذه المحددات وهي مُدرجة في الخصائص المميزة للمدينة المراعية للسن (الشكل 3).
- في المدينة المراعية للسن، تدعم السياسات والخدمات والمنشآت والبنى السكان وتمكنهم من أن يتقدموا بالعمر وهم نشطاء من خلال:
- الاعتراف بالنطاق الواسع من القدرات والموارد التي يمتلكونها؛
- استباق احتياجات الشيخُ والاستجابة لها بمرونة؛

الشكل 3. مُحددات الشيخُ النشط



لكبار السن فقط. فالأبنية والشوارع الخالية من العوائق تعزز حركة السكان من ذوي الإعاقات وتؤمن لهم استقلاليتهم سواء كانوا من الشباب أو من المسنين. وتُحوّل الأحياء المأمونة الأطفال والشابات والمسنين بالتجول في الخارج بثقة من أجل المشاركة البدنية في الأعمال الترفيهية والنشاطات الإجتماعية. وتخف وطأة الإرهاق على الأسر عندما يتمتع أفرادها المسنون بدعم المجتمع والخدمات الصحية المطلوبة. كما وأن مساهمة المسنين في الأعمال التطوعية أو مدفوعة الأجر تنفع المجتمع بأكمله. وأخيراً يستفيد الاقتصاد المحلي من رعاية المستهلكين المسنين. وتبقى كلمة التمكين هي الكلمة الفاعلة في التجمعات الحضرية الاجتماعية والفيزيائية المراعية للسن.

ينبغي فهم هذه المحدّات من مُنطلق مجرى الحياة الذي يُبين أن المسنين ليسوا مجموعة متجانسة وبأن الاختلاف الفردي بينهم يزداد مع تقدّم العمر. هذا ما عبّر عنه الشكل 4 الذي يُشير إلى أن القدرة الوظيفية (كالقوة العضلية والنتاج القلبي الوعائي) تزداد في الطفولة، وتبلغ ذروتها في مرحلة مُبكرة من الشباب، ومن ثم تبدأ بالانحدار. يتحدد معدّل الانحدار بشكل كبير بعوامل تتعلق بنمط الحياة وعوامل خارجية اجتماعية وبيئية واقتصادية. ومن مُنطلق فردي واجتماعي، من المهم التذكّر أنه يمكن التأثير على سرعة الانحدار ويمكن عكسه في أي عمر بواسطة تدابير فردية وأخرى تتعلق بالسياسة العامة، مثل تعزيز بيئة ملائمة مراعية للسن. وحيث أن التشيخ النشط هو عملية تمتد على مدى الحياة، لا تعدو المدينة المراعية للسن مدينة "صديقة



## الجزء 3. كيفية إعداد هذا الدليل

الخبرة مباشرة من المسنين. ما هي الخصائص المراعية للسنة للمدينة التي يعيشون بها؟ ما هي المشاكل التي يواجهونها؟ ما الذي تفتقده المدينة لتعزيز صحتهم ومشاركتهم ومأمونيتهم؟

شكّلت مجموعات بؤرية من مسنين في الستين من عمرهم وما فوق من ذوي الدخل المتدني والمتوسط. وبلغ عدد هذه المجموعات 158 مجموعة، بين أيلول/سبتمبر 2006 ونيسان/أبريل 2007، واكتنفت 1485 مشاركاً. شكل المسنون المصدر الرئيسي للمعلومات في جميع المدن الـ33 التي عملت فيها هذه المجموعات البؤرية. وللحصول على آراء المسنين غير القادرين على حضور المجموعات البؤرية بسبب علة جسدية أو عقلية، شكّلت معظم المدن مجموعات بؤرية من مقدّمي الرعاية الصحية الذين عبّروا عن تجاربهم مع المسنين الذين يقومون على رعايتهم.

ولتكتملة المعلومات الواردة من المسنين ومقدّمي الرعاية الصحية، أنشأت معظم المدن مجموعات بؤرية من مقدّمي الخدمات من القطاعات العامة، والتطوعية والتجارية. شملت هذه الاستشارات 250 من مقدّمي الرعاية و490 من مقدّمي الخدمات. وقد أفصح هؤلاء الأشخاص عن مشاهداتهم اعتماداً على تفاعلهم مع المسنين، وقدموا معلومات لم يُبلّغ عنها المسنون أنفسهم، ولكن وبشكل عام اتسمت المعلومات من كلا المجموعتين باتساقها مع وجهات النظر التي عبّر عنها كبار السن.

### مواضيع المناقشة

أجرت المجموعات البؤرية دراساتها في مجموع ثمانية مواضيع لإعطاء صورة شاملة عن مراعاة المدينة

المدن في جميع أقاليم منظمة الصحة العالمية

اشتركت 35 مدينة من جميع القارات في مشروع منظمة الصحة العالمية الذي أثمر هذا الدليل، كما اشتركت 33 من هذه المدن في بحوث المجموعات البؤرية بفضل مساهمة موظفين حكوميين ومجموعات غير حكومية وأكاديمية (1). تُمثّل هذه المدن نطاقاً واسعاً من البلدان المتقدّمة والنامية (الشكل 5) وتعكس التنوع في المنشآت الحضرية العصرية، بما فيها ستة من المدن الكبرى التي يفوق عدد سكانها الحالي 10 ملايين نسمة (مدينة مكسيكو، وموسكو، ونيودلهي، وريو دي جانيرو، وشنغهاي، وطوكيو)، ومدن "تقاربها من حيث الضخامة" كاستنبول، ولندن ونيويورك، وكذلك عواصم وطنية، ومراكز إقليمية ومدن صغيرة.

### أسلوب المشاركة بالنهج القائم على القاعدة (التشاور مع المستفيدين)

يشرك هذا النهج (13) المسنين في تحليلهم لأوضاعهم والتعبير عنها لوضع السياسات الحكومية على بيئة. وتنصح الأمم المتحدة بتمكين المسنين من المساهمة في المجتمع والمشاركة في عمليات صنع القرار. وحيث أنّ المسنين هم أخبر الناس بشؤون حياتهم، قامت منظمة الصحة العالمية وشركاؤها بإشراكهم كمساهمين فعليين في المشروع. وطلب رؤساء المشروع

1. ساهمت إدينبرا Edinburgh بمعلومات حول الصفات

المراعية للسنة في المدينة اعتماداً على مسح واسع ومقابلات فردية جُمعت قبل أشهر من بدء مشروع منظمة الصحة العالمية. وفرت المعلومات التي جمعتها إدينبرا، باستخدامها منهجية مختلفة ولكنها متممة، تأكيداً إضافياً للموجودات التي جمعت من المجموعات البؤرية. اكتُنفت مدينة نيويورك بشكل وثيق في تحليل المعلومات وفي تطوير المراحل التالية من المشروع العالمي للمدن المراعية للسنة.

## الشكل 5. خريطة العالم الشاملة للمدن الشريكة المراعية للسن



إن التسميات المستخدمة وعرض هذه المادة لا يعبر عن رأي الأمانة العامة لمنظمة الصحة العالمية بشأن الوضع القانوني لأي بلد، أو إقليم أو مدينة، أو منطقة، أو سلطة أي منها، أو بشأن تحديد حدودها أو تخومها. وتشكل الخطوط المقطوعة على الخرائط خطوطاً حدودية تقريبية قد لا يوجد بعد اتفاق كامل عليها.

شملت المواضيع الثلاثة الأولى المساحات الخارجية والأبنية، ووسائل النقل، والإسكان. وحيث أنّ هذه المواضيع تمثل الميزات الرئيسية في بيئة المدينة الطبيعية فهي تؤثر كثيراً على القدرة الفردية على التنقل والمأمونية من التعرّض للإصابة والأمن من الجريمة والسلوك الصحي والمشاركة المجتمعية. تعكس ثلاثة مواضيع أخرى جوانب مختلفة من البيئة الاجتماعية ومن الثقافة

للسن وغطت المواضيع الميزات الخاصة ببنى المدينة، والبيئة، والخدمات والسياسات التي تعكس محدّدات التشيخ النشط. حدّدت المواضيع من خلال بحوث سابقة أجريت على المسنين حول ميزات المجتمعات المراعية للسن (14، 15). وقد تم توجيه الأسئلة الأساسية نفسها في جميع المدن والمختصة في كل مجال من المجالات.

والمساحات الخارجية، ومجال الفرص التي تمنحها المدينة للمسنين من أجل المشاركة المجتمعية، أو الترفيه أو التوظيف. وبالمقابل تؤثر المشاركة المجتمعية على الاندماج الاجتماعي وإتاحة المعلومات. ويؤثر الإسكان على الاحتياجات لخدمات الدعم المجتمعية بينما تعتمد المشاركة الاجتماعية والمدنية والاقتصادية جزئياً على توفير المساحات الخارجية والمباني العامة ومأمونيتها. ويتفاعل النقل والاتصالات والمعلومات بشكل خاص مع المجالات الأخرى: إذ دون النقل أو من غير الوسائل الملائمة للحصول على المعلومات التي تتيح الاجتماع بالأشخاص والتواصل معهم، تُصبح المرافق الحضرية والخدمات الأخرى القادرة على دعم التشيخ النشط غير متاحة. يصور الشكل 6 مجالات المواضيع الخاصة بالمدينة المراعية للسِّن.

#### استعراف الميزات المراعية للسِّن

نسخت التقارير المعنية بجوانب المدينة المراعية للسِّن، والعوائق والثغرات، واقتراحات التحسين التي أشار إليها المشتركون في المجموعات البؤرية في جميع المدن

التي تؤثر على المشاركة والسلامة العقلية. فالاحترام والاندماج الاجتماعي يتعلق بسلوكيات وتصرفات ومغزى رسائل الآخرين، والمجتمع ككل، تجاه كبار السن. وتتعلق المشاركة المجتمعية بانخراط كبار السن الترفيه، والاندماج الاجتماعي، والنشاطات الثقافية والتربوية والروحية. تُحاطب المشاركة المدنية والتوظيف فرص المواطنة، والعمل المدفوع وغير المدفوع الأجر؛ وتتعلق هذه المشاركة بكل من البيئة الاجتماعية والمحددات الاقتصادية للتشيخ النشط على السواء. يكتنف نطاق الموضوعين الأخيرين: الاتصالات والمعلومات، والدعم المجتمعي والخدمات الصحية، كلاً من البيئات الاجتماعية ومُحددات الخدمات الصحية والاجتماعية. شُملت مُحددات التشيخ النشط الجامعة بين الثقافة والجندر (النوع) (Gender) بشكل غير مباشر في هذا المشروع، لأن تأثيرها عليه يمتد إلى ما أبعد بكثير من الحياة الحضرية. لذا فهي جديرة بمبادرات خاصة بها. وكما في مُحددات التشيخ النشط، تتداخل هذه الجوانب الثمانية من الحياة الحضرية وتتفاعل فيما بينها. ويُعكس الاحترام والاندماج الاجتماعي من خلال توفير الأبنية

الشكل 6. مجالات المواضيع المتعلقة بالمدينة المراعية للسِّن





وجمعت بحسب مواضيعها. وسُجِّلت المواضيع التي ذكرت في كل مدينة لكي تُشكِّل صورة عامة عن أهم الأمور في مختلف الأقاليم والمدن. واستناداً إلى هذه المواضيع، جرى وضع قائمة تفقدية تضم الملامح الرئيسية للمدينة المراعية للسن في كل مجال من مجالات الحياة في المدن. تُعتبر هذه اللائحة التفقدية ملخصاً أميناً لأراء المشاركين في المجموعات البؤرية على مستوى العالم.

## الجزء 4 . كيفية استخدام الدليل

### ملامح أساسية مراعية للسن

يهدف هذا الدليل إلى مساعدة المدن على رؤية ذاتها من منظور كبار السن بغرض تحديد أين وكيف يمكنها أن تُصبح أكثر مراعاة للسن. وتصف الأجزاء التالية من الدليل وجهات الحياة المدنية والميزات والعوائق التي يجتربها كبار السن في المدن في المراحل المختلفة من تطورها. إن القائمة التفقدية المعنية بالملامح الرئيسة لمراعاة السن والتي تختم كل جزء تنطبق على المدن سواء المتقدمة منها أو الأقل تقدماً. وهي تهدف إلى وضع معايير عالمية للمدينة المراعية للسن.

إن القائمة التفقدية لمعلم مراعاة السن ليست نظاماً لتصنيف درجة مراعاة المدينة للسن مقارنة بأخرى، بل هي أداة تستخدمها المدينة لتقييم ذاتها وخارطة لتبيان تقدّمها. ولا توجد مدينة غير قادرة على إضفاء بعض التحسينات المهمة استناداً إلى القائمة التفقدية. وبالإمكان التقدّم إلى أبعد من هذه القائمة، لا بل إن بعض المدن أصبح لديها معالم تجاوزت الخصائص الأساسية. توفر هذه التطبيقات الجيدة أفكاراً يمكن لمدن أخرى تطبيقها وتكييفها. ومع ذلك، لا توجد بعد المدينة التي توفر "نموذجاً ذهبياً" في كل المجالات.

لا تشكّل القوائم التفقدية للمعالم الحضرية المراعية للسن دلائل إرشادية تقنية أو مواصفات تصميمية. ثمّة وثائق تقنية أخرى للمساعدة في تطبيق التغييرات التي قد تكون مطلوبة في المدن منفردة (16، 17).

### من هو مستخدم الدليل؟

أعدّ هذا الدليل لاستخدامه من قبل الأفراد والمجموعات المهتمة بجعل مدنهم أكثر مراعاة للسن، يشمل هذا الحكومات، والمنظمات التطوعية، والقطاع الخاص ومجموعات من المواطنين. وينطبق المبدأ نفسه الذي أتبع لإنتاج الدليل على كيفية استخدامه؛ أي أنه يكتنف كبار السن على أنهم شركاء في جميع المراحل. عند تقييمهم لنقاط القوة والثغرات في مدنهم، يشرح المسنون كيف أن الخصائص المدرجة في القائمة التفقدية تتلاءم مع خبرتهم الخاصة ويقدمون اقتراحات للتغيير وقد يشتركون في تطبيق مشاريع التحسين. إن وضع المسنين المعروف من خلال هذا النهج المنطلق من القاعدة والقائم على التشاور مع المسنين، يوفر المعلومات الأساسية التي ينبغي مراجعتها وتحليلها من قبل المختصين في علم الشيخوخة وصانعي القرارات المعنيين بوضع المداخلات والسياسات أو تبنيتها. من البديهي أنه، في مراحل المتابعة للنشاط المحلي المراعي للسن، يبقى المسنون مشتركين في رصد تقدّم المدينة في هذا السياق ويعملون كدعاة ومستشارين للمدينة المراعية للسن.

## الجزء 5. المساحات الخارجية والأبنية

### نظرة عامة على النتائج

تنهض من سريرك في الساعة الرابعة صباحاً  
بدلاً من السادسة بسبب الضوضاء الشديدة.

مسن، من إستنبول

في طرابلس، يُقال أنّ الرائحة المنبثقة من " النرجيلة-  
الشيشة" هي رائحة خانقة وخاصة في المساء خلال  
شهر رمضان المبارك. في جامايكا، أُشير إلى الإزعاج  
الذي تسببه الموسيقى الصاخبة، إضافة إلى اللغة  
المتبدلة للأغاني. وتُنقص القذارة المتفشية في عدد من  
المدن من نوعية حياة المسنين. ولمعالجة هذه المشاكل،  
اقترح سكان مدينة مكسيكو الترويج لحملة "شوارع  
نظيفة"، بينما يُنصح في جامايكا بوضع قوانين تعالج  
مسألة مستوى الضوضاء.

يُعتقد أن حجم بعض المدن يرتبط ببعض من مشاكلها،  
فعدد سكان طوكيو المتزايد قد يكون مرتبطاً بقلّة  
التهاكسك المجتمعي فيها. وازدحام نيروبي بالسكان  
يجعل تنقل المسنين فيها أمراً صعباً.

كان للبيئة الخارجية والأبنية العمومية الدور الرئيس  
المؤثر على تنقل المسنين واستقلاليتهم نوعية حياتهم،  
وهي تؤثر كذلك، على قدرة المسنين على التشيخ في  
مسكنهم المؤلف. في المشاورات الخاصة بمشروع  
منظمة الصحة العالمية وصف كبار السن والأشخاص  
الآخرون الذين يتفاعلون معهم باستمرار نطاقاً واسعاً  
من الملامح للمناظر الطبيعية والبيئة الحضرية التي  
تساهم في مراعاة السن. تتمثل المواضيع المحورية  
التي تتكرر في المدن حول العالم: بنوعية الحياة،  
والإتاحة والمأمونية. وقد قابل المسنون الذين استشيروا  
بالتحسينات التي أُجريت في المدن أو التي هي قيد  
الإجراء في جميع مراحلها بالاستحسان، وأشار هؤلاء  
بدورهم إلى تغييرات أخرى ينبغي الشروع بها..

### 1. بيئة ممتعة ونظيفة

يذكر العديد من السكان جمال المحيط الطبيعي للمدينة  
على أنه من السات المراعية للسن. على سبيل المثال،  
في ريو دي جانيرو وكانكون يُنظر إلى العيش قريباً من  
المحيط على أنه ميزة حقيقية كما هو العيش بالقرب من  
النهر في ملفيل ولندن. وفي هيمجي، يجذب كبار السن  
الهدوء والسكينة في بيئتهم. في الوقت نفسه يتدمر  
المسنون من أمور تتعلق بالنظافة في مدنهم وبمستويات  
الضجيج والروائح الكريهة.

## 2. أهمية المساحات الخضراء

تعتبر المساحات الخضراء من أكثر الملامح المُشار على أنها مراعية للسن. ومع ذلك، يوجد في العديد من المدن عوائق تمنع المسنين من استخدامها. ففي نيودلهي مثلاً، يُقال أنّ بعض المساحات الخضراء أُهملت وأصبحت مقلباً للنفايات؛ وفي هيمجي، تُعتبر بعض الحدائق غير آمنة. وأبدى سكان ملفيل قلقهم بشأن نقص مرافق المراحيض وفقدان مرافق الجلوس. وفي موسكو، أُبلغ عن عدم وجود وسائل حماية من الطقس. بينما في أودايبور، أُلقي الضوء على صعوبة الوصول إلى الحدائق. إضافة إلى موضوع مقلق آخر ينتج عن الحوادث التي تنجم عن الاستخدام المشترك لهذه الحدائق..

إنّ استخدام الحديقة لنشاطات مختلفة بما فيها ركوب الدراجات أو ألواح التزلج التي تمر بالمسنين سريعاً، أو وجود الحيوانات ذوات الأربع قوائم التي قد تثب عليهم، قد يشكل عاملاً يحدّ من ذهابهم إليها.

أحد مقدمي الرعاية في ملبورن

قُدّمت اقتراحات مختلفة لحلّ هذه المشاكل. رأى مقدمو الرعاية في هاليفاكس الحاجة إلى مساحات خضراء صغيرة مُسوّرة وأكثر هدوءاً تكون على مشارف المدينة على عكس الحدائق الكبيرة المزدهمة والمُستخدمة من قبل الأطفال ومحبي ركوب المزالق المُعجّلة. واقترح كبار السن في عمان حدائق خاصة بالمسنين، بينما اقترح أترابهم في نيودلهي مناطق في الحدائق مُحدّدة خصيصاً للمسنين. وتم الاتفاق في العديد من المواقع على ضرورة الاعتناء بشكل أفضل بهذه الحدائق.

## 3. أماكن للاستراحة

يُنظر إلى وجود أماكن مخصصة لمقاعد عامة للجلوس على أنها ميزة حضرية ضرورية للمسنين: إذ من الصعب عليهم السير في أرجاء منطقتهم دون الاستراحة في مكان ما.

عدد مقاعد الجلوس قليل جداً... أنت تتعب  
وبحاجة إلى الجلوس.  
مسنّ، من ملفيل

استحسن المسنون ومقدمو الرعاية الصحية في شنغهاي مناطق الجلوس المريحة في مدينتهم. وفي ملبورن، نُظر إيجابياً إلى إعادة تأهيل أماكن الجلوس الخارجية. مع ذلك أثير بعض القلق حول انتهاك بعض الأشخاص أو المجموعات التي تثير الخوف أو التي تُبدي سلوكاً مُعادياً للمجتمع مناطق الجلوس العمومية.

## 4. أرصفة مراعية للسن

إنّ حالة الأرصفة لها تأثير واضح على إمكانية السير في المناطق المحلية. فالأرصفة الضيّقة، أو غير المستوية، أو المُشقّقة، أو ذات الحواف العالية، أو المُزدحمة والمُعيقة؛ تحيىء مخاطر محتملة وتؤثر على إمكانية تجول المسنين.

لقد وقعت بسبب الرصيف وكسرت كتفي.  
مسنّ، من دوندالك

يُبلّغ عن الأرصفة غير الملائمة على أنها مشكلة شبه عالمية. ففي العديد من المدن، مثل مدينة مكسيكو، وريو دي جانيرو، ومدن جامايكا مثلاً، يضطر المشاة إلى مشاركة الرصيف مع الباعة المتجولين. وفي مدن أخرى مثل لابلاتا، وموسكو، وبونس، وبورتوريكو ومنطقة رور الحضرية، تدفع السيارات

5. معابر آمنة للمشاة. الواقفة على الرصيف المشاة إلى السير على الطريق.

وقد يزيد الطقس الصعوبات التي يختبرها المسنون عند استخدامهم للرصيف. ففي شيربروك مثلاً ظهر القلق من عدم إزالة الثلج عن الرصيف، وفي بورتاج لا بريري وُجد أن خطر الوقوع يزداد بعد تساقط الثلوج

استحوذت التحسينات التي تعملها بعض المدن على أرصفتها من حيث التصميم والعناية، على الاستحسان. وغالباً ما تُقترح المواصفات التالية لجعل الأرصفة مراعية للسن:

- سطح أملس، مستو وغير مُزلق؛
- عرض كاف لكي يتسع لكراسي المُقعدين؛
- حواف تنحدر تدريجياً لتصل إلى مستوى الطريق؛
- إخلاء الطريق من العوائق كالباعة المتجولين، والسيارات المتوقفة والأشجار؛
- تحديد أولوية المرور للمشاة.

صُنعت إشارات المرور هذه لعدائي الألعاب الأولمبية.

مسن، من هاليفاكس

ثمة مشكلة أخرى تتمثل في عدم تقيّد السائقين بإشارات المرور الخاصة بالمشاة.

... توجد معابر للمشاة ولكن السائقين لا يكونون أي احترام للمشاة. هم يرونك واقفاً ويتابعون سيرهم باتجاهك. إن لم يكن قلبك قوياً فقد تنهار

مسن، من جامايكا

أنا لا أعيش في وسط المدينة، بل في لا لوما، ولكننا نعاني من نفس المشكلة فيما يخص الأرصفة وغيرها. فقد قال أحد أصدقائي: من الصعب علي أن أسير وأستخدم عصاة وأنظر دائماً نحو الأسفل. الآن عندما أمشي في وسط المدينة وأطلب المساعدة لعبور الشارع السابع، أبحث دائماً عن شخص بعمر الشباب الذي غالباً ما يهرع لمساعدتي لذا لا يمكنني التذمّر بشأن مساعدة الآخرين.

مسن، من لا بلاتا

## 7. بيئة آمنة

إنَّ إحساس المرء بالأمان في بيئته المعيشية يؤثر كثيراً على استعداده للتنقل في أرجاء المجتمع المحلي، مما يؤثر بدوره على استقلاله، وصحته البدنية، واندماجه الاجتماعي وسلامته العاطفية. وتعتبر العديد من المدن مدناً مأمونة للسكان من أذى الغير بشكل عام، ولكن من الواضح أن الوضع يختلف في بعض المدن الأخرى. وبغض النظر عن المستوى الحالي للخطر، فإن القلق المتعلق بالسلامة يساور السكان في كل مكان تقريباً، بما في ذلك أمور كإضاءة الشوارع، والعنف، والجريمة، والمخدرات والتشرد في الأماكن العامة. إنَّ الخروج ليلاً يكون مخيفاً للعديد من المسنين بشكل خاص.

لا نخرج ليلاً. لا أذهب إلى أي مكان... قد يقتلونني.

مسّن، من تويمازي

من المعلوم به أن بعض المدن اتخذت التدابير اللازمة لتحسين الأمن؛ أشير مثلاً إلى أن مدينتي جنيف وشيربروك نصبتا كاميرات مراقبة.

في لا بلاتا شمل الاقتراح الذي قُدم لتحسين الأمن اشراك المجتمع، كتشجيع المسنين في أن يتنظموا في مجموعات عند خروجهم سعيًا وراء مزيد من السلامة، وأن يتم توفير عدد أكبر من أفراد الشرطة. في دوندالك، اقترح أن تقدم الحكومة منحاً لتمكين المسنين من تحسين وسائل سلامتهم الشخصية.

تحدث الزلازل بكثرة في تركيا، ويخشى المسنون في استنبول من أن المدينة غير مُصمّمة لتخفيف خطر الإصابات التي قد تنجم عن الزلازل.

في معظم المدن، يشكل حجم السير وسرعته عائقاً للمسنين المشاة منهم أو السائقين. ففي أودايبور، أُبلغ أنّ السير تعمه الفوضى ويسبب خوفاً للمسنين من الخروج. البعض منهم يرفض الخروج إلا إذا كان مُرافقاً. (تُناقش الصعوبات التي يواجهها السائقون المسنون في الجزء 7).

## 6. الإتاحة

في كل من البلدان المتقدمة والنامية، يعتقد السكان أن مدينتهم لم تُصمّم للمسنين.

أذهب إلى وسط المدينة فقط عندما يتوجب علي أن أقوم بعمل محدد. أذهب إلى هناك وأهني عملي وأعود فوراً إلى المنزل. كيف لي أن أتجول في المدينة؟ أنا لست بعمر الشباب.

مسّن، من نيروبي

في العديد من المدن، ثمة عوائق تحول دون إمكانية الولوج إلى الأماكن، مما قد يُثني المسنين عن الخروج من بيوتهم. في ريو دي جانيرو أُشير إلى أن السلا لم الخرسانية للوصول إلى منطقة الـ"فافيلا" (مدينة الأكواخ) صعبة الاستخدام على المسنين. وفقدان الأرصفة المنحدرة في بعض المناطق يمثل مشكلة في شيربروك. تلخص أكثر الاقتراحات شيوعاً لمعالجة هذه المشاكل في تثقيف مُخططي المدن والمهندسين بشكل خاص فيما يخص احتياجات المسنين.

ينبغي أن يكون لدينا فراغات للشعور بالأمان من الزلازل، ولكنهم لا يوفرون لنا ذلك وينصحوننا باستخدام الطرقات مسنّن، من استنبول

## 8. ممرّات للمشاة ودروب للدراجات

يُنظر إلى ممرّات المشاة ومسالك الدراجات على أنها جزء من البيئة المُعزّزة للصحة والمراعية للسنن، ومع ذلك فقد أُشير إلى مخاطر تتعلق بها أيضاً. ففي جنيف، يُنظر إلى راكبي الدراجات من قبل البعض على أنهم يشكلون خطراً على المسنين. وفي أودينيه، اقترح وجوب إنشاء ممرّين - واحد للمشاة وآخر للدراجات. ولاقت ممرّات المشاة المُقدّمة من قبل مدن كانكون، وبورتلاند، وسانيش، استحسان كبار السن. وقد ألقى مقدّمو الرعاية في هاليفاكس الضوء على الحاجة إلى التأكد من أنّ هذه الممرّات تتمتع بسطح أملس، وذكر المسنون ومقدّمو الرعاية في بورتاج لا بريري حاجتهم في أن يكون من السهل الوصول إلى هذه الممرّات بكراسي المقعدين عبر عدد كافٍ من نقاط الدخول. ونصح مسنون في أودينيه تطوير نظام ممرّات خاص بتنقل المشاة عبر المنطقة، وفي هاليفاكس طُلب وضع ممرّات للمشاة في مواقف السيارات لضمان سلامتهم. أُضيفت فكرة أخرى من مدينة سانيش وهي إضافة مراحض عامة بالقرب من هذه الممرّات

## 9. أبنية مراعية للسنن

في العديد من المدن، بما فيها هيمجي، وماياغيز، وملبورن ونيودلهي أُشير إلى أبنية جديدة أصبحت مُتيسّرة، وإلى تحسينات أُجريت من أجل جعل الولوج إلى الأبنية متاحاً بسهولة. بصورة عامة فإن الميزات التي تُعتبر ضرورية لكي تكون الأبنية مراعية للسنن هي الآتية:

- المصاعد
  - السلالم الكهربائية
  - الأرصفة المنحدرة
  - أبواب وممرات عريضة
  - سلالم مناسبة (غير مرتفعة أو شاهقة) مزودة بأسبجة جانبية (درايزون)
  - أرضيات غير مُزلقة
  - مناطق استراحة مع مقاعد مريحة
  - لافتات كافية
  - مراحض عامة مُتاحة للمعوقين
- مع ذلك، أُشير في مدينتين، إلى وجود عوائق تواجه المسنين في استخدامهم للمصاعد. ففي نيروبي، يخاف المسنون من دخول المصاعد ويحتاجون إلى مرافقين؛ بينما في طرابلس، يتردد المسنون في استخدام المصاعد بسبب الانقطاع الكهربائي المتكرر.

بالرغم من أنّ ضرورة وجود أبنية سهلة الولوج أمر معترف به على نطاق واسع، إلا أنه من المعروف أيضاً أن الكثير من الأبنية، وخاصة القديمة منها، ما زالت غير مُتاحة. في بعض الحالات يتعذر تيسير الولوج إلى هذه الأبنية. وتُدرك معظم المدن الحاجة إلى تحسين الولوج إلى مبانيها، وخاصة تسهيل دخول الكراسي المتحرّكة.

## 11. الزبائن المسنون

تُعتبر الخدمة الجيدة للزبائن المسنين التي تقدّر احتياجاتهم ميزة مراعية لهم. وتُعطى الأفضلية في التعامل في كانكون وجامايكا لكبار السن، وتوفّر بعض المحلات التجارية كراسي مُتحركة لهم. وفي مدينة مكسيكو، يفرض القانون إعطاء الأولوية في الخدمة للمسنين. وفي بورتلاند أعدت مجموعة تطوعية دليل أعمال ونظاماً سمعياً "مراعين للسن".

إنّ إحدى العوائق التي استعرفت في عدد من المدن هي صفوف الانتظار الطويلة التي قد يواجهها المسنّ طلباً لخدمة ما. لذا يُقترح إجراء تدابير خاصة بخدمة المسنين، كتخصيص منافذ مستقلة أو طوابير مخصصة لهم. ينصح في إسلام آباد إعطاء الأولوية في الخدمة لكبار السنّ وبشكل خاص النساء المسنّات. وفي شيربروك، يُقترح توفير مقاعد في أماكن العمل والخدمات حيث على المسنين الانتظار، كالمصارف مثلاً.

عائق آخر استعرف في بعض المدن، منها لندن وطوكيو، هو غياب المتجر المحلي أو الدكان الصغير. فبإغلاق هذه المتاجر، فقد المسنون مصدراً مهماً من الخدمات التي كانت تشكل أيضاً، نوعاً من التواصل الاجتماعي، وأصبح يتوجب عليهم الذهاب إلى أماكن بعيدة للتسوّق.

وذكرت بعض الملامح الإيجابية أو السلبية الخاصة بمراكز التسوّق الكبرى. ففي دونالدك وملفيل، تزوّد بعض هذه المراكز زبائنها بكراسي ذات عجلات، ويوجد فيها ممرات خاصة بها. وفي ملبورن يُنظر إلى وجوب المشي مسافات طويلة على أنه عائق أمام دخول المراكز التجارية الضخمة. وفي استنبول، ثمة سلام متحركة في المراكز التجارية ولكن يخاف المسنون استخدامها.

يُعتقد أنه ينبغي أن تكون الأبنية، بما في ذلك المحلات، قريبة من مساكن المسنين لتمكينهم من الوصول إلى الخدمات والمرافق بسهولة. ويستحسن كبار السن في تويمازي العيش بالقرب من المحلات والأسواق. ويسمح تجميع الأعمال التجارية في شيربروك للمسنين بإجراء معاملاتهم ضمن دائرة صغيرة القطر من بيوتهم.

## 10. عدد كاف من المراحيض العامة

يطلب بشكل عام توفير مراحيض نظيفة تقع في أماكن ملائمة، يشار إليها بوضوح، وتكون مجهزة بشكل يتيح للمعوقين استخدامها. تعتبر هذه المراحيض ميزة مهمة في الأبنية التي تراعي مفهوم البيئة المراعية للسن. في إسلام آباد، لاقى إنشاء مراحيض عمومية مؤخرًا، الاستحسان، وشهد عددها تزايداً مطرداً.

حدّد عددٌ من العوائق المتعلقة بالمراحيض العمومية. ففي هاليفاكس، لوحظ أن أبواب المراحيض ثقيلة. وفي هيمجي، أنّ المراحيض العمومية صغيرة وليست جميعها من النوع المُجهز بكرسي. وفي لا بلاتا، أشار مقدّمو الرعاية إلى فقدان المراحيض الخاصة بالمعوقين.



## قائمة تفقدية بالمساحات الخارجية والأبنية المراعية للسن

البيئة	الأرصفة
<ul style="list-style-type: none"><li>• ينبغي الحفاظ على نظافة المدينة، ووضع قوانين تحدّ من مستوى الضوضاء والروائح المزعجة في الأماكن العامة..</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ينبغي أن تكون الأرصفة جيدة الصيانة، وملساء، ومستوية، وغير مُزلقة وعريضة بشكل كاف لكي تتسع لكراسي المقعدين، وذات حواف منخفضة تنحدر تدريجياً لتصبح بمستوى الطريق.</li></ul>
<h3>مساحات خضراء وممرات مشاة</h3> <ul style="list-style-type: none"><li>• ينبغي وجود مساحات خضراء آمنة ومُعنتى بها وسقوف واقية يمكن الالتجاء إليها من الشمس والمطر والرياح، ومرافق للمراحيض ومقاعد يمكن الوصول إليها بسهولة..</li><li>• كذلك وجود ممرات للمشاة خالية من العوائق، ذات سطح أملس مُلحق بها مراحيض عمومية يسهل الوصول إليها.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• وأن تكون الأرصفة خالية من أي عوائق (كالباعة الجائلين، والسيارات المتوقفة، والأشجار، وبراز الكلاب، والثلوج)، ويكون للمشاة أولوية استخدامها.</li></ul>
<h3>مقاعد خارجية</h3> <ul style="list-style-type: none"><li>• ينبغي وجود مقاعد خارجية في الطرقات وخاصة في الحدائق، وفي مواقف وسائل النقل والمساحات العمومية الفاصلة التي يتوجب أن تتميز بأبعاد منتظمة؛ ويجب أن تكون هذه المقاعد جيدة الصيانة تجري مراقبتها وتدقيقها بشكل دوري لضمان إتاحتها للجميع.</li></ul>	<h3>الطرقات</h3> <ul style="list-style-type: none"><li>• ينبغي أن تكون الطرقات مُزوّدة بمعايير غير مُزلقة للمشاة، وأن تكون متساوية الأبعاد وجيدة التخطيط ومنتظمة لضمان مأمونية عبور المسنين عليها.</li><li>• وأن تكون مُزوّدة ببنية مادية جيدة التصميم ومناسبة للمكان، كجزر المرور، ومسالك فوقية أو ممرات تحتية، لمساعدة المشاة على عبور الطرق المزدحمة بالسيارات.</li><li>• وإشارات مرور ضوئية مُزوّدة بإشارات مرئية وصوتية لعبور المشاة تترك الوقت الكافي للمسنين لعبور الطريق.</li></ul>

## قوانين المرور

- ينبغي وضع قواعد وقوانين مرور قسرية وصارمة منها توقف السائقين قبل خطوط عبور المشاة

## ممرات خاصة بالدرجات الهوائية

- ينبغي تخطيط مسالك خاصة بالدرجات الهوائية منفصلة تماماً عن ممرات المشاة ولا تتقاطع معها.

## السلامة

- ينبغي إيلاء الأولوية لسلامة العموم في جميع المساحات المفتوحة والأبنية ، ويتوجب تعزيزها من خلال اتخاذ تدابير خاصة، كالتقليل من المخاطر التي قد تنجم عن الكوارث الطبيعية، وإضاءة الطرقات بشكل جيد، وتسيير دوريات للشرطة، وتطبيق القوانين المحلية، ودعم المبادرات المتعلقة بالسلامة المجتمعية والخاصة..

## الخدمات

- ينبغي أن تجمع الخدمات ، وتكون قريبة من مساكن المسنين ومن السهل الوصول إليها (كأن تقع في الطابق الأرضي في البناء مثلا).
- وثمة تدابير خاصة بخدمة الزبائن المسنين، كالطوابير المنفصلة أو منافذ الخدمات المُخصَّصة لهم.

## الأبنية

- ينبغي أن تكون الأبنية متاحة وتمتتع بالميزات التالية:

- مصاعد

- أرصفة منحدرية

- لافتات كافية

- سلام مزودة بحواجز جانبية،

- سلام غير مرتفعة أو قليلة الانحدار،

- أرضية غير مُزلقة،

- مقاعد مريحة في أماكن الاستراحة،

- عدد كاف من المراحيض العمومية مع تخصيص بعضها للمعوقين.

## مراحيض عمومية

- ينبغي الحفاظ على نظافة المراحيض العمومية وصيانتها، ووضعها في مواقع يسهل الوصول إليها من قبل الأفراد ذوي القدرات المختلفة، وأن تكون الإشارات الدالة إليها واضحة..

## الجزء 6. النقل

### نظرة عامة على النتائج

يشكّل النقل بما فيه النقل العمومي الميسور التكلفة والمتاح للعموم عاملاً رئيساً يؤثر على التشيخ النشط. يمتدّ موضوع النقل وتأثيراته إلى عدّة مجالات نقاشية أخرى، منها على وجه الخصوص دوره في تحديد المشاركة الاجتماعية والمدنية للمسنين وإيصالهم بالمجتمع وخدماته الصحيّة.

المكوكية (الكبيرة منها والصغيرة)، وخدمات النقل المجتمعية (التطوّعية)، والخدمات الخاصة بالمعوقين أو بالمسنين الضعفاء، وسيارات الأجرة، والسائقين الخاصّين. وعلى الرغم من ذلك ولجعل المجتمع أكثر مراعاة للسن، ما زال ثمة ثغرات في مختلف مراحل نداء المدن، تتطلب المعالجة.

### 2. التكلفة الميسورة

يُنظر إلى التكلفة على أنها عامل مهم يؤثر على استخدام المسنين لوسائل النقل العمومية. في بعض المدن يُقال أن النقل العمومي مجاني للمسنين، أو يخضع لدعم حكومي. فقد أبلغ أنّ مدينة جنيف تقدّم النقل المجاني لمرافقي المسنين أيضاً، وفي دوندالك يحق للمسنين فوق الـ 75 عاماً من عمرهم الحصول على تذكرة مجانية خاصة لمرافقيهم أيضاً. وعلى الرغم من ذلك يعتبر سعر النقل العمومي في بعض المدن مرتفعاً. فالمستون في نيروبي يشكون من الزيادة الكيفية في ثمن التذاكر التي تطبّق أحياناً عند سوء الأحوال الجوية، وأيام العطل وفترات ذروة الازدحام. كما أبلغ عن صعوبات في الحصول على إعانات مالية أو تذاكر مجانية. ففي هيمبجي، يُقال أنّ عمر المسن الذي يحق له الحصول على تذاكر مجانية مرتفع جداً، بينما يُعتبر طلب هذه التذاكر عملية مرهقة في نيودلهي. وفي ريو دي جانيرو، لا يتمتع المسنون الذين يعيشون في الفايلا بالنقل المجاني، إذ أنّ وسائل النقل لا تخمد تلك المنطقة. وفي جنيف، يمكن للمسنين الحصول على رحلات مخفّضة التكلفة

لذا كان للأشخاص الذين استشارتهم منظمة الصحة العالمية في مشروعها أراء كثيرة، تغطي جوانب مختلفة كالبنى الأساسية والمعدّات والخدمات الحضريّة المعنية بجميع وسائل النقل.

فبالنسبة للعديد من المسنين تلعب وسائل النقل المتاحة دوراً رئيساً في توجيه حياتهم. مقدّم خدمات من دوندالك

### 1. الإتاحة

يُعتقد أنّ وسائل النقل العمومية متاحة في جميع المدن تقريباً، ولكنها غير متاحة في جميع المناطق. وعلى الأرجح تكون مدن البلدان المتقدّمة أو البلدان ذات الاقتصاد الانتقالي (كالاتحاد الروسي مثلاً) هي التي تُشير عادة إلى أن نظام النقل لديها متطور ومرص. وتتوافر مجموعة من طرائق النقل في العديد من المدن، منها الباصات (الخاصة والعمومية)، والقطارات، وحافلات الترام، والحافلات القاطرة (التروليباص)، والعربات الخفيفة ذات العجلتين (الخاصة منها والعمومية)، وباصات الخدمات

يزيد تواتر الرحلات العمومية وخاصة في الليل وعطل نهاية الأسبوع.

وفي مدن كجنيف، ولندن، وموسكو، وطوكيو، يُشير السكان إلى أنه يمكن أن يُعَوَّل على خدمات النقل العمومية لديهم، ولكن الأمر يختلف أحياناً في مدن متقدمة أخرى من نفس الدرجة. ولم يتطرق المسنون في المدن النامية إلى خاصية التواتر، ولم يذكروها كميزة من الميزات المراعية للسن. ففي عمان، لا يوجد جدول زمني ينظّم سير الباصات، وكذلك الأمر بالنسبة لعربات الخدمات العمومية في إسلام آباد. وفي لابلاتا لا يمكن التعويل على خدمات الباصات بسبب التغيير المستمر في وجهاتها.

#### 4. وجهات السفر

ترتبط هذه الخدمة إلى حدّ بعيد بقدرة وسائل النقل العمومية على الوصول إلى وجهة المسافر المطلوبة. فقد صرّح البعض في عدد غير قليل من المدن أنّ خدمات النقل العمومية لديهم تتميز بتغطية جيدة لبعض المناطق على الأقل، الأمر الذي يمكنهم من الوصول إلى وجهاتهم المقصودة. ولكن أثير بعض القلق في مدن أخرى- في البلدان المتقدمة والنامية على حدّ سواء- حول كفاية رحلات النقل العمومية؛ ويتذمّر بعض السكان من عدم قيام الخدمات بتغطية العديد من المناطق، أو من صعوبة عبور المدينة بأكملها، أو من نقص الربط في وسائل النقل المختلفة بين المناطق بالإضافة إلى عدم تغطية وسائل النقل لبعض وجهات السفر الشديدة الأهمية للمسنين. على سبيل المثال، لا تصل الحافلات في دوندالك إلى إحدى دور المسنين، وفي ماياغيز، فإنّ وصول وسائل النقل العمومية إلى أهم مراكز رعاية المسنين محدود. وفي تويهازي، يُعتبر الوصول إلى الحدائق العمومية بواسطة النقل العمومي المتاح غير كاف.

في القطار في حال شرائهم لتذاكر موسمية فقط. وفي بعض المدن لا يسري السعر المدعّم حكومياً على شركات النقل الخاصة، على عكس دونكالك حيث تُقبل فيها تذاكر السفر المجانية في بعض الحافلات التابعة لخدمات القطاع الخاص.

اقترح البعض في عدد من المدن أن يتاح النقل المجاني أو ذلك الخاضع للدعم الحكومي ويعمّم ليخدم جميع المسنين. ففي مدينة مكسيكو اقترح أن يتم تقديم رحلات مجانية للمسنين لحضور مناسبات محدّدة.

#### 3. المَعوَّلِيَّة والتواتر

من المتفق عليه أنّ وجود خدمات نقل عمومية موثوق بها ودائمة يعتبر ميزة مراعية للسن. وقد أشار بعض كبار السنّ وخاصة في البلدان المتقدمة إلى رضاهم عن تواتر خدمات النقل في مدينتهم ووصفوه بالجيّد.

على الرغم من ذلك ثمة عدد من التقارير تأتي من مدن في مختلف مراحل نمائها، تفيد أنّ خدمات النقل العمومية غير منتظمة التواتر، ولا يعوّل عليها بما فيه الكفاية. ففي استنبول، يشير المسنون إلى أنّ السفر بوسائل النقل العمومية يستغرق وقتاً طويلاً، لأنّ تواتر الرحلات بطيء. وفي ملبورن، تتوقف خدمات النقل العمومية في بعض المناطق ابتداءً من ظهر السبت وحتى صباح الإثنين. وفي منطقة رور الحضريّة، يعتبر المسنون أنّ تواتر رحلات النقل العمومي إلى مشارف المدينة الخارجية وفي فترات الليل ليس كافياً. واقترح في بعض المدن أن

## 6. خدمات خاصة بالمسنين

يحتاج المسنون الذين يواجهون صعوبة في استخدام المواصلات العمومية إلى وسائل نقل مكيّفة خاصة بهم. ذُكرت هذه الخاصّة كميزة مراعية للسّن في بعض مدن البلدان المتقدّمة، ولكن في مدن أخرى ثمة عدد قليل متاح من الفرص المشابهة. قُدّمت بعض الاقتراحات لتوفير خدمات خاصة بالمعوقين.

على سبيل المثال، ذكر مقدّمو الرعاية في ريو دي جانيرو أنّ سيارة الأجرة هي الوسيلة الوحيدة لتنقل المسنّين العاجزين، ومع ذلك لا يتسع صندوق السيارة للكرسي المتحرك للعاجز بسبب وجود خزّان الوقود فيه. وفي مدينة مكسيكو، يقترح مقدّمو الرعاية توفير حافلات مكيّفة خصيصاً لراحة المعوقين ومرافقيهم.

## 7. أولوية الجلوس واحترام الراكب

أشارت بعض المدن إلى أنّ إعطاء أولوية الجلوس للمسنين في وسائل النقل العمومية يُعتبر ميزة مراعية للسّن، وفي بعض المدن، كإسلام آباد مثلاً، يحترم الراكب فعلاً أولوية إجلّاس كبار السنّ. ومع ذلك فإنّ هذه المجاملة ليست شائعة، فالمسنّون في موسكو يقترحون تثقيف عامة السكان على احترام الراكب المسنّين في حافلات النقل العمومية.

## 8. سائقو النقل

وصف تهذيب سائقي وسائل النقل العمومية في بعض المدن، على أنّه ميزة مراعية للسّن، تسهّل استخدامهم لهذه الوسائل. ولكن في كثير من المدن الأخرى اشتكى البعض من عدم اهتمام السائقين - وخاصة سائقي الحافلات - بكبار السنّ.

ثمة ثغرات كبيرة في النقل العمومي ... إذا ما أردت أن تذهب إلى وسط المدينة فأنت بخير، أما إذا أردت أن تعبر المدينة فعليك أن تناضل مسنّ، من بورتلاند

## 5. حافلات مراعية للسّن

أثيرت مشكلة أخرى رئيسة وهي الصعود إلى وسيلة النقل أو النزول منها. وأفيد في عدد من المدن أنه تم تعديل بعض وسائل النقل العمومية لتسهيل ولوجها من قبل المسنّين: ففي شنغهاي، أُجري تعديل على المقاعد؛ وفي سانيش، توجد بعض الباصات التي يسهل الصعود إليها؛ وفي أودايبور، سوف تباشر عن قريب خدمات عمومية لباصات ذات أرضية منخفضة. وفي جنيف زوّدت بعض الحافلات بمنصّات مرتفعة وأرضيات منخفضة.

وبشكل عام يلاحظ السكان أنّ تصميم حافلات النقل العمومية يعدّ مشكلة للمسنّين. ففي أودينيّه مثلاً، يقول كبار السنّ أنّهم من الصعب استخدام الحافلات بسبب سلامتها العالية، وفي بونس ذكر أنّ الحافلات ليست مجهزة لاستقبال الكراسي ذات العجلات.

وقد أشار السكان أيضاً، في عدد قليل من المدن إلى الميزات التي تثبط من عزيمتهم لاستخدام النقل العمومي. ففي نيودلهي، قال المسنّون أنّ أرقام المناطق التي تحدّد وجهة طريق الحافلة ليست معروضة بشكل واضح على الحافلات العمومية. وقد شكّك مقدّمو الرعاية في دونالك بجدارة بعض الحافلات على الطريق، وفي لابلاتا، عبّر بعض المسنّين عن قلقهم بشأن سوء حال بعض الحافلات.

ثمة مشكلة أخيرة جرى تحديدها في بعض المدن النامية، وتتلخص في استغلال بعض السائقين لركابهم المسنين. ففي نيودلهي مثلاً، يطلب بعض سائقي العربات ذات العجلتين أجراً مرتفعاً من الركاب، وفي نيروبي، تتغير الأجور كفيئاً بشكل كبير.

لا عجب إذاً من أنه اقترح في بعض المدن تثقيف السائقين حول اهتمامهم بالمسنين. وقد نُظر إلى برنامج تدريب السائقين الذي طُبّق في شيربروك، على أنه مفيد للركاب المسنين.

وفي عدد قليل من المدن، نُصح أن يتم تثقيف موظفي النقل الآخرين أيضاً، كموظفي المنافذ، حول احتياجات المسنين وأثر الاهتمام بهم على استخدام وسائل النقل العمومية.

#### 9. الراحة والسلامة

إنَّ شعور الأفراد بالأمان عند استخدامهم المواصلات العمومية يؤثر على رغبتهم في الاستفادة من هذه الخدمات. فقد أُبلغ عن مأمونية هذه الوسائط في بعض المدن. في كانبون دُكر أنّ مستوى الجريمة في خدمات النقل العام أقلّ منه في أيّ مدينة أخرى، وفي ملبورن وموسكو تُعتبر وسائل النقل العمومية آمنة. ومع ذلك وحتى في البلدان التي يعتبرها البعض آمنة من حيث المواصلات، كلندن مثلاً، ثمة خطوات إضافية يُقترح اتخاذها لتحسين المأمونية. ففي العديد من المدن التي أُثير فيها بعض التحفظ حول سلامة النقل العمومي، تكمن المشاكل الكبرى في السرقة والسلوك اللااجتماعي.

تتلخص إحدى أهم المشاكل المثارة في أنّ السائقين لا ينتظرون جلوس المسنين قبل انطلاقهم.

أتمكن من الصعود إلى الحافلة، ولكن فور انطلاق السائق يهتز الباص وأقع على وجهي.

مسّن، من سانيش

في ريو دي جانيرو صرح الكثيرون من المسنين من الطبقة المتوسطة بأنهم يستخدمون التاكسي أو المترو بدلاً من الحافلات بسبب خوفهم من الوقوع خلال ركوبهم.

في مدن نامية، كعمان مثلاً، استُعرفت مشكلة محدّدة تتلخص في تردد السائقين في نقل كبار السنّ. في دلهي وجنيف، ألقى المسنّون الضوء على الصعوبات التي يلاقونها عندما لا يتوقف السائق قريباً من حافة الرصيف لكي يتمكنوا من الصعود أو النزول بصورة مأمونة. وذكر البعض في دوندالك، أنّ سائقي الحافلات يتوقفون في مواقع بعيدة عن المواقف المحدّدة لهم، مما يشكل خطراً على كبار السن وخصوصاً إذا ما توقفوا عند مفارق الطرق. وفي جنيف وبونس، وُصف بعض سائقي الباصات بقلة التهذيب. من العوائق الأخرى المحدّدة القيادة الطائشة وعدم التقيد بقوانين السير.

يقودون كالمجانين ... ويستمعون إلى موسيقى صاخبة جداً

مسّن، من مدينة مكسيكو

## 10 . مواقف ومحطات وسائل النقل

يُعتبر تصميم مواقف وسائل النقل ومواقعها ومحطاتها، من الملامح المهمة. ففي شنغهاي، استحسن كبار السنّ ومقدّمو الرعاية تزويد المواقف بالمقاعد والسقوف الواقية والإنارة. وفي بونس، تُصان المواقف والمحطات النهائية جيداً. وفي بورتلاند، ينظر بارتياح إلى سهولة الوصول إلى مواقف ومحطات وسائل النقل.

تُشكّل مواقع المواقف بعض الصعوبات للمسنين. يشاهد هذا في بورتلاند بسبب قلة المواقف وبعد المسافة فيما بينها. وفي ملفيل، أفصح المسنون عن قلقهم من اضطرارهم لعبور الطريق الرئيسية للوصول إلى أحد مواقف الحافلات. وفي سانيش، ذكر بعض المسنين أنّ مواقف الحافلات بعيدة جداً عن منازلهم.

في بعض المدن، تُثار مشاكل السلامة عند مواقف وسائل النقل. ففي موسكو، أُبلغ عن وجود نشالين بين الحشود. وفي ملبورن، قُدّمت شكاوى حول أعمال تخريبية متعمّدة تمت في مواقف الحافلات. وفي ملفيل، يُعتقد أنّ برنامج تزيين الأطفال لمواقف الحافلات قد خفّض من نسبة التخريب.

في سان خوسيه، يُنظر إلى خلو مواقف الحافلات من المظلات الواقية من الطقس على أنّه من المساوىء، وكذلك الأمر بالنسبة إلى نقص المقاعد في المواقف في شنغهاي. ومع ذلك، أُشير في طوكيو إلى أنّ وضع مقاعد في مواقف وسائل النقل يجعل التنقل فيها صعباً على المعوّقين بسبب ضيق المساحة المتبقية.

يعتبر السكان في الكثير من المدن أنّ الوصول إلى محطات القطار والمحطات النهائية للحافلات ينبغي أن يكون سهلاً ومُصمّماً بشكل يراعي: وجود أرصفة

تكمّن المشكلة الرئيسية في الصعود إلى الحافلة والنزول منها. أي من جيوبك عليك أن تراقب؟ فبينما تنتبه إلى إحداها، تدرك أنّ محفظتك قد سرقت من الأخرى.

مسّن، من استنبول.

في العديد من المدن، تُثير المواصلات المزدهمة، وخاصة في ساعات الذروة، مشكلة سلامة المسنين. استعرفت هذه المشكلة بصورة أكثر شيوعاً في المدن النامية والمدن الروسية. ففي جامايكا مثلاً، أُبلغ أنّ التدافع والدرس (shoving) يُثيران مشكلة عند المسنين في مواقف الحافلات أو داخلها. ففي موسكو، أُشير إلى أنّ الازدحام يجعل التنفس صعباً في محطات القطار.

في القليل من المدن المتقدّمة، مثل دوندالك، وبورتلاند وسانيش، أُفيد أيضاً عن صعوبات تتعلق بازدحام وسائل النقل العمومية.

لا يمكنك التنفس على متنه (قطار قادم من دبلن). إذا ما سقطت لن يلاحظك أحد - أنت عالق

مسّن، من دوندالك

في نيروبي، شعر كبار السنّ ببعض الارتياح لأنّ مشاكل الازدحام قد خفّت كثيراً منذ أن طبقت بعض التشريعات - قوانين ميسوشي - الخاصة بعدم تجاوز الطاقة الاستيعابية لجلوس الركاب. وفي تويمازي، اقترح زيادة عدد الحافلات في ساعات الذروة، بينما في سانيش، أوصي بتشجيع المسنين على استخدام وسائل النقل العمومية خارج أوقات الازدحام.



## 12. النقل المجتمعي

تُمثّل خدمات النقل المجتمعية (أي النقل المجاني الذي يقدمه المتطوعون أو القطاع الخاص) خدمة مراعية للسن غالباً ما تُذكر من قبل المسنين في المدن المتقدمة أكثر منها في المدن النامية. ففي بونس مثلاً، تؤمّن المراكز الرئيسية للمسنين خدمات النقل لحضور مواعيدهم الطبية مجاناً، وفي بورتاج لا بريري، حظيت خدمة المتطوعين من السائقين المجتمعيين، والخدمة الموكبية للحافلات المتقدمة من أصحاب الدكاكين بكثير من التقدير. وفي لندن، قضت إحدى الاقتراحات بتوفير خدمات النقل المجتمعي بحافلات مُجهّزة بالكامل لاستقبال المسنين، وبسائقين مدربين على خدمتهم..

## 13. المعلومات

في القليل من المدن، ذُكرت أهمية الحصول على معلومات خاصة بخيارات النقل وكيفية استخدام الخدمات المعنية بذلك وجدواؤها الزمنية. ففي بورتلاند مثلاً، وضعت برامج لتعليم المسنين كيفية استخدام وسائل النقل العمومية. وفي ملفيل، اقترح أن يُعطى المسنون الذين لم يعد باستطاعتهم القيادة، دورة عن كيفية استخدام المواصلات العمومية. وفي هيمجي نُصح بأن يُذكر على الجداول الزمنية إن كانت الحافلة مجهزة لركوب المعوقين أم لا. واستعرف المسنون في طوكيو الحاجة لأن تكون الجداول الزمنية مطبوعة بحروف كبيرة وموضوعة بمكان ملائم.

منحدرة، وسلام متحركة، ومصاعد، ومراحيض عامة، ولافتات مرئية وواضحة. ففي طوكيو، استحسن كبار السنّ ومقدمو الرعاية وضع سلام متحركة في محطات المترو. وفي منطقة رور الحضرية يعتبر المسنون أنّ نقص التسهيلات في محطة القطار الرئيسية يشكل عائقاً أمام نقل الحقائب وكراسي المقعدين إلى منصّات الركوب. وفي نيودلهي، يشير كبار السن إلى أنّ محطة المترو بعيدة عن مكان إقامتهم، وأنّ لافتات المحطة غير كافية.

## 11. سيارات الأجرة

يُنظر إلى سيارات الأجرة في كثير من المدن على أنها خيار نقل مرّاح للسن. ففي كانكون، تُعتبر هذه الوسيلة ميسّورة التكلفة، وفي دونالدك، يستحسن كبار السنّ الأجرة المخفضة التي تُطلب منهم من قبل السائقين. وفي ملفيل، أعجب مقدمو الرعاية برنامج الحكومة الداعم لاستخدام سيارات الأجرة. وفي هاليفاكس، يُقال أنّ بعض السائقين يبدون اهتماماً كبيراً بالمسنين، وفي طرابلس، أُبلغ أنّ سيارات الأجرة تقدّم خدمات جيدة وملائمة.

أمّا في مدن أخرى، فقد استعرفت بعض العوائق في استخدام سيارات الأجرة. منها التكلفة المرتفعة ونقص تجهيزها لركوب المعوقين. ففي بورتاج لا بريري، يساور القلق مقدمي الرعاية من أنّ السائقين لا ينقلون الركاب المقعدين وكراسيهم. وفي هاليفاكس، يشكل تصميم سيارات الأجرة مشكلة بسبب عدم وجود مساحة كافية لاستيعاب المشاة. وفي تويمازي، اقترح أن يكون صندوق سيارات الأجرة كبيراً بما يكفي ليتسع للكرسي ذي العجلات.



## 14. شروط القيادة

نوقش في عدد من المواقع أمر تمكين المسنين من القيادة كخيار أساسي لتقلهم. فعلى سبيل المثال، تعتبر ملفيل مدينة مُصمَّمة للسيارات، وفي هيمجي تُعتبر السيارات ضرورية في الضواحي. وفي بونس، تُعدّ السيارات ضرورة بسبب محدودية خيارات النقل المتاحة.

يُشير بعض السكان في عدد من المدن إلى سهولة القيادة في أنحاء المدينة، وهي ميزة يذكرها غالباً سكان البلدان المتقدّمة. فمن المعروف أن بورتاج لا بريري مدينة غير مزدحمة تسهل القيادة فيها. وفي سانيس، يستحسن المسنّون إشارات المرور المتقدّمة المنبهة إلى مفارق الطرق. وفي طوكيو، يذكر المسنّون أن إشارات الطرقات و لافتاتها سهلة الرؤية. وتعتبر إشارات المرور في طرابلس واضحة، وفي شنغهاي، يُنظر إلى تخطيط السير على أنه جيّد.

يُبلغ السكان في كثير من المدن الأخرى - في مراحل نائها المختلفة - عن عوائق تواجه قيادة السيارات فيها: تشمل ازدحام السير، وحال الطرقات السيئة، ووسائل غير فعالة لتسهيل السير، وإنارة غير كافية للطرقات، و لافتات غير ملائمة - محجوبة أو موضوعة بشكل سيء - وعدم التقيد بقوانين وقواعد السير. ففي ريو دي جانيرو مثلاً، يُنظر إلى السير المُزدحم كعائق. وفي كانكون يشتكي المسنّون من حال الطرقات السيئة

المليئة بالحفر. وفي ملفيل، أثير القلق من عدم فعالية بعض وسائط تسهيل السير، مثل الدورات التي تكون أصغر من اللازم أو موضوعة في موقع غير مناسب. وفي ماياغيز، يُبلغ المسنّون أن الطرقات غير مضاءة بشكل جيّد. وفي هاليفاكس، تُعتبر لافتات الطريق شديدة الصغر، أو شديدة الارتفاع وغالباً ما تكون محجوبة. وقد أبلغ كبار السن في أودينيه أن السائقين لا يحترمون قوانين السير. وفي شيربروك، يُقال أن السائقين غالباً ما يكونوا عدائين.

## 15. احترام السائقين المسنّين

إضافة إلى العوائق المُستعرة أعلاه، فإنّ عدم احترام السائقين المسنّين يثني عدداً منهم عن القيادة.

أرغب في القيادة. يشتمني الآخرون، ويسخرون مني حين أبطيء. إنهم غير مهذبين.

مسنّ، من طرابلس

في لابلاتا، قيل أنه تُساء معاملته المسنين لأنهم يقودون ببطء شديد. وفي كانكون، يشعر كبار السن بعدم الأمان عند القيادة بسبب مشاكلهم البصرية الخاصة والقيادة المتهورّة للسائقين. وفي تويبازي، يُعلق مقدّمو الرعاية أن المسنّين لا يشعرون بالثقة عند القيادة.

مع ذلك، وفي مدن كثيرة، استُعرفت مرافق الوقوف غير الكافية والمرتفعة التكلفة كعوائق للمسنين. وقد ذُكرت مشاكل أخرى أيضاً. ففي ماياغيز، يُقال أنه لا توجد فُسح كافية لترجُل أو صعود المسنين العاجزين إلى السيارة، بينما يُشار في بورتاج لا بريري إلى أن فُسح المواقف ليست واسعة كفاية لتتسع لكراسي المقعدين. وفي سانيش، أثير فقدان الفُسح المخصصة للمعوقين في المواقف على أنه مشكلة. وفي ملبورن، أفصح عن القلق الذي يدور حول عدم المقدرة على إيجاد مواقف قريبة من المساكن. كما شكّل عدم احترام الأولوية في الفُسح المخصصة للمعوقين مصدر قلق آخر أثير ذكره.

يُخصّصون فُسحاً للمعوقين ويتم تجاهلها تماماً.

مسنّ، من لندن

في بعض المدن، مثل بورتاج لا بريري، حيث القيادة تشكل خياراً أساسياً في الانتقال، يُثار القلق من الصعوبات التي تواجه المسنين عندما يستغنون عن رخصهم. وللتأكد من أن كبار السن يتمتعون بالثقة اللازمة للقيادة، يُنصح في بعض المدن، مثل جنيف وبورتلانند، بإجراء دورات لتجديد مهاراتهم. وفي هيمجي، يُنظر إلى الدروس الخاصة التي تُعطى لكبار السنّ عندما يريدون تجديد رخصهم كميزة مراعية للسن.

## 16. مواقف السيارات

يُنظر إلى مواقف السيارات ذات الأولوية للمسنين والمعوقين والتي تكون على مقربة من المساكن، إضافة إلى فُسح الترجُل أو الصعود إلى السيارة، على أنها سمات مراعية للسن. ففي عمّان، يستحسن المسنّون الفُسح المخصصة للمعوقين التي توفّرها المتاجر. وفي دوندالك، يُجَبّد وجود المواقف المجانية، وفي بورتاج لا بريري، تُعتبر المواقف الكبيرة ميزة مراعية للسن بالنسبة للسائقين المسنين.

## قائمة تفقدية لوسائل النقل المراعية للسن

التكلفة الميسورة	خدمات مُتخصِّصة
<ul style="list-style-type: none"><li>وسائل النقل العمومية ميسورة التكلفة لجميع المسنين.</li><li>أجرة المواصلات ثابتة ومعروضة بشكل واضح.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>توجد خدمات كافية مُخصَّصة لنقل الأشخاص المعوقين.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>وسائل النقل العمومية مُعوَّلة ومنتظمة التواتر (وتشمل الخدمة الليلية وعطلة نهاية الأسبوع).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>أولوية الجلوس للمسنين، ويُحترم هذا الأمر من قبل الركاب الآخرين.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>وسائل النقل العمومية متوافرة وتسمح للمسنين بأن يصلوا إلى وجهاتهم الرئيسية المقصودة كالمستشفيات والمراكز الصحيَّة والحدايق العامة والمراكز التجارية والمصارف ومراكز المسنين.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>السائقون محترمون، ويتقيدون بقوانين السير، ويتوقفون في المواقف المُحدَّدة، وينتظرون جلوس الركاب لكي ينطلقوا، ويقفون قريباً من حافة الرصيف لتسهيل نزول المسنين من الحافلة.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>شمول جميع المناطق على شبكة من الطرق مترابطة بشكل جيد سواء داخل المدينة أو خارجها (محيطها) أو بين المدن المجاورة.</li><li>خطوط الرحلات جيدة الترابط فيما بينها وبين مختلف خيارات ووسائل النقل المتاحة.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>مواقف مُحَدَّدة تقع على مقربة من مساكن المسنين، وتكون مُجهَّزة بمقاعد وأسقف تحمي من الطقس، ونظيفة وآمنة، وذات إنارة جيدة.</li><li>المحطات متيسِّرة، مع أرصفة منحدرية، وسلام متحركة، ومصاعد، ومنصَّات ملائمة، ومراحيض عامة، ولافتات سهلة القراءة وموضوعة في المكان المناسب.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>العربات متيسِّرة، مع أرضية وسلام منخفضة، ومقاعد عريضة ومرتفعة.</li><li>العربات نظيفة جيدة الصيانة.</li><li>للعربات لافتات واضحة تُشير إلى رقم الحافلة ووجهة الرحلة.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>مواقف ومحطات يسهل الوصول إليها وتلائم الموقع.</li><li>موظفو المحطات مهذبون ومتعاونون.</li></ul>

## المعلومات

- حركة مرور جيدة التنظيم.
- تُقدّم للمسنين المعلومات عن كيفية استخدام وسائل النقل العمومية وحول نطاق خيارات التنقل المتاحة.
- الجداول الزمنية واضحة ويسيرة.
- تُشير الجداول الزمنية بوضوح إلى خطوط سير الحافلات المتاحة للمعوقين.
- توافر دورات يتم تعزيزها لتجديد المهارات.

## أهلية القيادة

- توافر دورات يتم تعزيزها لتجديد المهارات.

## مواقف السيارات

- تواجد مواقف ميسورة التكلفة.
- فُسح ذات أولوية للمسنين تقع بالقرب من الأبنية ومن مواقف المواصلات.
- تخصص فسح ذات أولوية للعجزة بالقرب من الأبنية ومواقف المواصلات، ويتم رصد طريقة استخدامها.
- فُسحات خاصة بالمسنين والمعوقين للترجل أو الصعود إلى العربات تكون قريبة من الأبنية ومن مواقف وسائل المواصلات.

## النقل المجتمعي

- تتوفر خدمات النقل المجتمعي، والشاملة للسائقين المتطوعين وخدمات الحافلات، لتوصيل المسنين إلى مناسبات وأماكن مُحدّدة.

## سيارات الأجرة

- سيارات الأجرة ميسورة التكلفة، مع تخفيض أو إعانات مالية للمسنين ذوي الدخل المنخفض.
- سيارات الأجرة مريحة ومتيسرة، مع مساحة كافية لكرسي المقعدين أو للماشيهم.
- سائقو سيارات الأجرة مهذبون ومساعدون.

## الطرق

- الطرق جيدة الصيانة وعريضة وجيدة الإضاءة وتحظى بوسائل ملائمة التصميم والموقع لتسهيل السير وبإشارات مرور وأضواء كافية عند تقاطع الطرق، وعلامات واضحة عند التقاطعات الرئيسية، ومصارف مياه مُغطاة، ولافتات شديدة الوضوح وملائمة للموقع.

## الجزء 7. الإسكان

### نظرة عامة على النتائج

على سبيل المثال، أُبلغ في جنيف أنّ بعض المسنين يعيشون في منازل كبيرة جداً بالنسبة إليهم، ولكن لأنهم متقاعدون، لا يمكنهم تحمل تكاليف الانتقال. بصورة مماثلة، أُفيد في توبيازي أنّ تكلفة الانتقال من المنزل باهظة وخارج امكانية المتقاعدين. ويُعتبر الإسكان العمومي المجاني أو الرخيص في بعض المدن كلندن مثلاً، ميزة أكيدة. وفي مدن أخرى، مثل إسلام آباد، يُنظر إلى تناقص المساكن المنخفضة التكلفة كعائق. وفي بورتاج لا بريري، ألقى الضوء على الحاجة إلى الحصول على المعلومات المتعلقة بالمساكن المدعومة من قبل الحكومة.

يُعتبر المسكن ضرورياً للسلامة والعافية. ولا غرابة أن يُبدي الأشخاص المستشارون من قبل منظمة الصحة العالمية الكثير من الآراء عن مختلف جوانب هياكل المسكن، والتصميم، والموقع والخيار. وثمة صلة تربط بين المسكن الملائم والوصول إلى المجتمع والخدمات الاجتماعية، الأمر الذي يؤثر على استقلالية المسنين ونوعية حياتهم. من الواضح أنّ المسكن والدعم اللذين يتيحان للمسنين الشيخوخة براحة وأمان قد لاقيا استحساناً عالمياً.

### 1. التكلفة الميسورة

من المتفق عليه عامةً في المدن أنّ ثمن المسكن يشكل عاملاً رئيسياً في اختيار مكان إقامة المسنين ونوعية حياتهم. في حين أنّ تكلفة المسكن بها فيها إيجاره تُعتبر ميسورة في بعض المدن، إلاّ أنّه يُعتقد في مدن أخرى أنها باهظة التكلفة مما يُعيق انتقال المسنين إلى مساكن أخرى أكثر ملاءمة.

لدي منزل مع شرفة، مجاني، في مُجمّع سكني.  
أجبه.

مسنّ من لندن

في بلدان - في مختلف مراحل نائها - تنصح بعض المدن بتوفير مساكن ميسورة التكلفة للمسنين. وتشمل الآراء خفض مستوى الضريبة على الإسكان الخاص بالمسنين في عمان، والحصول على دعم حكومي للإسكان العمومي والخاص في هيمجي.

أحظى بمعاش تقاعدي ولكن كيف لي أن  
أعيش بهذا المبلغ البسيط من المال؟ فما أن يستقر  
المال بحوزتي حتى ينفق في الحال

مسن، من استنبول

## 2. الخدمات الأساسية

مستوية، وأن يكون مُجهّزاً بمصعد في حال كان المبنى متعدّد الطوابق، وبمرافق ملائمة من حمامات ومطابخ، وأن يكون واسعاً كفاية للتجول في أرجائه، وأن يضمّ مساحة ملائمة للتخزين، وأن تكون ممرّاته ومدخله عريضة تتسع لكرسي متحرك، ومُجهّز بصورة ملائمة لتلبية الشروط البيئية المحيطة.

ذُكرت في بعض المدن مشاكل تتعلق ببناء المساكن. ففي مدينة مكسيكو، استعرّف السكان الحاجة إلى مراقبة عملية البناء للتأكد من أنّ المسكن متين البنية. وفي استنبول، قيل أنّ المساكن إما ضعيفة البناء أو سيئة الصيانة نتيجة الفقر المجتمعي، وفي نيروبي، يشكل نقص مواد البناء مصدر قلق، وفي إسلام آباد، تتسم بعض المساكن بعدم صمودها للزلازل.

ثمّة عدد من الخصائص البنوية التي تشكّل عقبات. ففي دونالدك، استعرفت مشكلة التخطيط المنزلي الذي يعيق التحرك. وفي لا بلاتا، اختُبرت السلام والأرضيات غير المستوية على أنها معيقة. في موسكو، أُبلغ عن الحاجة إلى بناء حمامات ومراحيض مُصمّمة لأجل المسنين. وفي نيودلهي، يُعتقد أنه ينبغي تحسين تصميم المطابخ. وفي مدينة مكسيكو، أُعرب عن الحاجة إلى وجود مماسك جانبية (درايزون) ومساعد في الأبنية متعدّدة الطوابق، وأشار السكان في طوكيو إلى الحاجة إلى ممرّات ومدخل تتسع للكراسي ذات العجلات.

اتّضح في عدد قليل من البلدان، أنّ المساكن ليست مُجهّزة بصورة تتلائم وحالات الطقس. بشكل خاص، أُبلغ عن الحاجة إلى مكيفات في كانون وفي بعض مناطق ملفيل فإنّ تصميم المساكن الحديثة يجعل الحرّ شديداً في الداخل.

في مدن قليلة، وُجد أنّ الخدمات الأساسية غير كافية أو أنها باهظة التكلفة. ففي إسلام آباد، لا تتمتع المساكن في مناطق الدخل المنخفض بامدادات الكهرباء، أو الغاز، أو المياه. وفي موسكو، تُعتبر خدمات المنافع العمومية مرتفعة التكلفة. وفي دونالدك واستنبول، يقلق المسنون من أسعار التدفئة المرتفعة ويعتقدون أنّ الحكومة ينبغي أن تساعد في تكاليفها. في جامايكا، يجد المسنون أصحاب الدخل المحدود صعوبة في تحمل التكاليف المرتفعة للمنافع ويقترحون تخفيض أسعارها.

عندما أتلقّى فاتورة المياه أرى أنها تكلفني  
1000 دولار. لا يمكنني تحمّلها، لذا لا  
استخدم الدش، وتنقطع المياه أحياناً.

مسّن من جامايكا

في ريو دي جانيرو، يستحسن كبار السنّ التحسينات التي أُجريت في خدمات المياه، والصرف الصحيّ، والكهرباء، وفي استنبول، يجبّد المسنون إمدادات الماء.

## 3. التصميم

يُعتبر أنّ مقدرة المسنين على العيش براحة داخل منازلهم تتأثر بمختلف جوانب تصميمها. وبصورة عامة، يُعتقد أنّ المهم لكبار السنّ العيش في مكان إقامة مبني من مواد ملائمة وهيكل متين، وأسطح

في العديد من المدن، استُعرفت وقُدِّرت التدابير التي أُخذت من أجل تحسين تصميم المساكن لاستقبال المسنين. ففي مدينة مكسيكو مثلاً، 1٪ من جميع المنازل المبنية ينبغي أن تلائم المسنين. وفي هالفاكس، وُصفت بعض المجمعات السكنية على أنها مراعية للسن وتتميز بأرصفت منحدرّة، ومصاعد، ومواقف، ومرافق رياضية ومداخل واسعة.

على كلّ، يشعر السكان أنه ينبغي عمل المزيد للتأكد من أنّ المساكن تلائم المسنين. ففي هيمجي، يُنصح ببناء المزيد من المساكن المراعية للسن، بينما في ملبورن، يُقترح تقديم الحوافز من أجل تشجيع المهندسين والمقاولين على بناء مساكن مراعية للسن. وينصح الأفراد في نيودلهي بوضع قوانين تفرض إدماج الميزات المراعية للسن في الأبنية. في سانيس، يشمل البناءون في مخططاتهم ميزات مُكيّفة أو قابلة للتكيف، كمفاتيح التحكم بدرجة الإضاءة، وتركيب الدش في الحمام بدلاً من حوض الاستحمام، وسلام يمكن تعديلها لكي تتسع للكروسي ذي العجلات.

#### 4. التعديلات

إنّ القدرة على تعديل المسنين لمنزلهم أو شقتهم تؤثر أيضاً على إمكانية استمرار عيشهم فيها بهناء. استحسن مقدّمو الرعاية في دوندالك الكراسي الهوائية (Chairlifts) التي تمّ تركيبها لمساعدة المسنين. وفي ماياغيز، أُجريت في الشقق المُخصّصة للمسنين العاجزين التعديلات المطلوبة. وفي عدد قليل من المدن، مثل هيمجي ودوندالك، تُقدّم مساعدات مالية للقيام بالتعديلات المنزلية.

لقد تمّ استعراض عدد من المشاكل المتعلقة بالتعديلات المنزلية. ففي هالفاكس، يُعتبر تعديل المساكن وتحديثها أمراً صعباً وباهظ التكلفة. وُذكرت في هيمجي ونيودلهي القيود المفروضة على إعادة هيكلة المساكن العمومية. في بورتلاند، ينبغي على سكان المنازل المُستأجرة التي جرى تعديلها أن يُعيدوها إلى حالتها الأصلية بعد إخلائها. في ملبورن، أُشير إلى عدم استخدام المعدات المساعدة لأنها لا تتسع في المسكن وليس بمقدرة العديد من مقدّمي الرعاية تحمّل تكاليف التعديلات المطلوبة. في شيربروك، أُعرب عن الحاجة لتكييف المساكن لذوي الاحتياجات الخاصة.

إلى جانب استعراض الحاجة إلى التأكد من أنّ المسنين يدركون الخيارات المتاحة لتعديل مسكنهم، يُقترح في العديد من المدن تمكين المسنين فعلاً من الحصول على المعدات اللازمة لذلك. وفي تويمازي، يحتاج مقدّمو الرعاية إلى المعلومات المتعلقة بمختلف أنواع المعدات والتعديلات اللازمة، والتجهيزات الممكن الحصول عليها بسهولة. وفي أودايبور، ذُكرت صعوبات الحصول على مماسك السلام (الحوارج) وعلى الأسطح المنحدرة والمراحيض.

#### 5. الصيانة

إنّ عدم التمكن من صيانة المنازل يشكل عقبة رئيسية في وجه بعض المسنين. ففي كانكون، يقول كبار السنّ أنهم لا يتمكنون من إجراء التصليحات بسبب تكلفتها المرتفعة. كذلك الأمر في ملبورن حيث تكلف الصيانة مرتفعة وحيث يُقترح المسنون أن تُقدّم البلديات المحلية خدمات صيانة منزلية بأجرة رمزية. في ريو

## 6. الوصول إلى الخدمات

إنّ تقديم الخدمات لكبار السنّ داخل بيوتهم أمر شديد الأهمية. ففي أودينيه، صُرح أن المسنين لا يأخذون بعين الاعتبار الانتقال من منزلهم. وبصورة ماثلة، يُشير مقدّمو الخدمات في تويازي، أنّ كبار السنّ شديداً التعلّق بمسكنهم ولا يرغبون في الانتقال منه.

في بعض المدن، تُعتبر صعوبة الحصول على خدمات منزلية، من السلبيات. ففي منطقة رور الحضرية، يُلاحظ أنّ الخدمات كالتنظيف والاعتناء بالحديقة أصبحت نادرة ومُكلفة. ويُبلغ المسنون في سانيس أنّ الخدمات المتوقّرة للتنظيف والاعتناء بالحدائق غير كافية.

كذلك، يُنظر إلى العيش على مقربة من الخدمات والمرافق على أنه ميزة مراعية للسن. وغالباً ما يُذكر هذا الأمر من قبل سكان المدن في البلدان المتقدّمة، مثل ملفيل، وبورتاج لا بريري وطوكيو. في سان خوسيه، يستحسن المسنون العيش بالقرب من الخدمات العامة والتجارية والدينية. وفي عدد من المدن، كنيروبي وأودايبور وأودينيه، يُنظر إلى العيش بعيداً عن مثل هذه الخدمات على أنه مشكلة.

على كل حال، تمّ التعبير عن بعض الحذر أيضاً حول بقاء المسنّ في بيته وعدم قدرته على الاعتناء بنفسه بشكل كاف. ففي مدينة مكسيكو، أثّرت الحاجة إلى تثقيف المسنين حول مخاطر عيشهم في البيت وحيدين. وفي سانيس، قُدّمت فكرة تفضي بتوفير المعلومات عن الخدمات المنزلية للمسنين عن طريق نشر دليل يضمّ خدمات الدعم المنزلي.

دي جانيرو، تُعتبر الأجرة المرتفعة لصيانة المجمّعات السكنية من العوائق بالرغم من إمكانية التأجير من الباطن للمساعدة في تكاليفها.

في دوندالك، يستحسن المسنون المنح المالية المُقدّمة بغرض التحسينات المنزلية ولكنهم يشكون من الصعوبات التي يواجهونها في تدبيرها كعلاقتهم بالعمال الذين سوف يقومون بخدمات التصليح.

تركت المنزل في منتصف فترة التصليحات ولم أراجع لمدة ستة شهور إلى أن انتهت.

مسن، من دوندالك

في ملفيل، أعرب عن القلق المتعلق بدخول غرباء إلى المنزل للقيام بأعمال الصيانة، ويُقترح أن تضع البلدية المحلية المعنية لائحة بأسماء خدمات الصيانة المُعوّلة والجهازه للتعامل مع المسنين. وفي بورتلاندا، يستحسن مقدّمو الرعاية النظام المستخدم لرصد المقاولين وخدمات التصليحات والصيانة الأخرى.

استُعرفت كذلك مشاكل تتعلق بالصيانة المُجرّاة في المساكن العمومية والمستأجرة. ففي لندن، أثّرت مشكلة عدم الانتهاء من أعمال التصليحات في الوقت المُحدّد. وفي طرابلس، يُشير المسنون إلى أن أصحاب الملك يهملون الصيانة لكي يملوهم على مغادرة المسكن. وفي دلهي، أبلغ أن المساحات العامة مثل السلاط، عادة ما تكون مهملة، وقذرة ومُظلمة.

على كل حال، يلعب العاملون في المساكن الجماعية أحياناً، كالنواطير (البوابين) والمُشرفين على الشقق، دوراً مهماً في تأمين السلامة. ففي جنيف، ذكر المسنون أهمية الناطور (البواب) في تأسيس العلاقات بين المقيمين والاهتمام بالتصليحات.



## 7. الروابط المجتمعية والعائلية

يزيد المحيط المألوف، حيث يشعر المرء بأنه جزء من المجتمع المحلي، من خصائص المدينة المراعية للسن. لهذا السبب يتردد المسنون في الانتقال. ففي أودينييه، يذكر كبار السن أنهم يشعرون بنوع من "الأمان النفسي" في محيطهم. وفي طرابلس، يلقي المسنون الضوء على أهمية جيرانهم. وفي دوندالك، يعترف مقدّمو الخدمات بالحاجة إلى إيجاد مساكن جديدة قريبة من منازل المسنين السابقة من أجل الحفاظ على تواصلهم مع العائلة والمجتمع. وفي هيمجي، أعرب عن القلق من أن يفقد المسنون صلتهم بالمجتمع عند انتقالهم إلى مرافق أخرى.

إنّ التغييرات التي تحصل داخل المدينة تؤثر على الشعور بالألفة مع المجتمع. ففي طوكيو، يُنظر إلى فقدان التواصل الشخصي مع الجيران بسبب ارتفاع المباني العالية على أنه عائق أمام مراعاة السن. وفي شيربروك، عبّر كبار السن عن قلقهم حول نقص مساحات التلاقي بين الأجيال المتعددة للتفاعل فيما بينها. في جنيف، يُنظر إلى فقدان التواصل مع الأفراد الأصغر سناً، في الأبنية متعددة الشقق، على أنه من الأمور السيئة. وفي أودايبور، يقلق مقدّمو الرعاية من أنّ الشقق الحديثة الخالية من الشرف الأمامية تحدّ من التفاعل المجتمعي. وفي دوندالك، ذُكرت كذلك أهمية التصميم الذي يسهّل التفاعل المجتمعي حيث يُقترح أن تُشرف المنازل على المرافق المجتمعية لتقليل من الإحساس بالوحدة.

## 8. خيارات الإسكان

يُنظر إلى وجود نطاق من خيارات الإسكان المحلي - للتكيف مع الاحتياجات المتغيرة - على أنها ميزة مهمة مراعية للسن. في بعض المدن، ثمة عدد من هذه الخيارات. ففي ملفيل مثلاً، يتمتع كبار السن بخيار الانتقال إلى مكان أصغر، أو إلى مراكز المسنين أو مرافق الرعاية. على كل، يُشدّد في العديد من المواقع على الحاجة إلى إتاحة عدد أكبر من خيارات الإسكان. على سبيل المثال، ذُكر في هاليفاكس أنّ بعض المسنين يساورهم القلق من عدم تمكّنهم من إيجاد مسكن في منطقتهم المحلية، وهم لا يعلمون الكثير عن الخيارات السكنية الأخرى المتوفرة.

في بعض المدن، تُقدّم خيارات مُكرّسة لإسكان المسنين. ففي ملفيل، توفّر مجمّعات إسكان المسنين نطاقاً من الخدمات، والمنافع والأنشطة.

لديك الكثير من الأنشطة الاجتماعية، يمكن أن تشغل نفسك طوال الوقت كما يمكنك أن تغلق باب بيتك ولا تشترك، لك الخيار.

مُسنّ، من ملفيل

يدو أنّ المساكن المُكرّسة للمسنين نادرة الوجود في العديد من المدن، ويمكن لفترات الانتظار أن تكون طويلة كما يُبلغ عن هاليفاكس وهيمجي. وينبغي أن تكون هذه المساكن ميسورة التكلفة لكي تمثل ميزة مراعية للسن. يُعبّر المسنون في سانيش عن قلقهم بشأن تكلفة المساكن المُخصّصة لهم. وثمة تفضيل واضح في بعض المدن في دمج هذه المساكن في المجتمع المحلي. ففي ملفيل، اقترح أن تتوافر مجموعات صغيرة من المساكن الخاصّة بكبار السنّ والمُحاطة بحدائق صغيرة

على الرغم من ذلك، أعرب عن الحاجة إلى عمل المزيد للتأكد من شعور المسنين بالأمان في بيوتهم. ففي أودايبور، يُنصَح بمزيد من المعلومات عن المأمونية المنزلية، وفي سانيش، يُقترح وضع أجهزة إنذار للطوارئ.

في بعض المدن، تقع منازل المسنين في بيئات غير آمنة من الكوارث الطبيعية. ففي لا بلاتا، تقع بعض المساكن في مناطق مُهدّدة بالفيضانات، وفي إسلام آباد، يقلق المسنون من حدوث الزلازل.

عبر المدينة بأكملها، كي لا يشعروا بالعزلة عن المجتمع والأطفال بشكل خاص. في بورتلاندا، استعرفت الحاجة إلى إسكان متعدّد الأجيال. وفي منطقتي رور الحضرية وشيربروك، أعرب عن القلق من خلق أحياء منعزلة (ghettos) من كبار السنّ وسط المجمعات الإسكانية الكبيرة.

### 9. البيئة المعيشية

من المهم أن يتمتّع المسنون بمساحات كافية وبخصوصية في بيوتهم. في عدد من المدن النامية وفي تويلازي، يُعتبر الازدحام عائقاً للمسنين. ففي دلهي مثلاً، وبما أن حجم الأسرة المتوسطة قد كُبر، أصبحت المنازل أكثر ازدحاماً ولا يحظى المسنون فيها بالمساحات الكافية. وفي سان خوسيه، نجم الاحتشاد عن ارتفاع تكلفة المساكن، مما يدفع أعضاء الأسرة الواحدة إلى العيش معاً.

ثمّة موضوع آخر، هو الشعور بالأمان في البيئة المحيطة. في العديد من المدن، يشعر المسنون بعدم الأمان والخوف من العيش لوحدهم على وجه الخصوص. في بعض المدن أُخذت التدابير لتحسين السلامة في مساكنهم. ففي دونالدك مثلاً، تُستخدم كاميرات مراقبة في بعض المنازل؛ وفي جنيف، يُقدّم للمسنين فحص أمني منزلي مجاني؛ وفي شنغهاي، توجد دوريات أمن محلية. وفي هيمجي، زُوّدت بعض الشقق بأدوات مراقبة للاتصالات الطارئة للحفاظ على مأمونية المسنين.

## قائمة تفقدية للمساكن المراعية للسن

التعديلات	التكلفة الميسورة
<ul style="list-style-type: none"><li>• المساكن مُعدّلة حسب احتياجات المسنين.</li><li>• تعديلات المساكن ميسورة التكلفة.</li><li>• المعدّات اللازمة لإجراء التعديلات متوافرة.</li><li>• تُقدّم مساعدات مالية للتعديلات المنزلية.</li><li>• ثمة فهم جيد حول كيفية تعديل المساكن لتلبية احتياجات المسنين.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• توجد مساكن ميسورة التكلفة لجميع المسنين.</li></ul>
	الخدمات الأساسية
	<ul style="list-style-type: none"><li>• تتوفر خدمات أساسية ميسورة الكلفة.</li></ul>
	التصميم
	<ul style="list-style-type: none"><li>• المساكن مبنية من مواد ملائمة والهيكَل متين.</li><li>• تتمتع المساكن بمساحات كافية لتمكين المسنين من التجول في أرجائها.</li><li>• المساكن مجهزة بصورة ملائمة تتوافق مع الشروط البيئية (مثل التكييف أو التدفئة المناسبين).</li><li>• المساكن مكيّفة للمسنين، مع مساحات مستوية، وممرات واسعة تتسع للكراسي ذات العجلات، وحمامات ومراحيض ومطابخ ملائمة التصميم.</li></ul>
الصيانة	
<ul style="list-style-type: none"><li>• خدمات الصيانة ميسورة التكلفة بالنسبة للمسنين.</li><li>• ثمة مقدّمو خدمات مؤهلون ومُعَوَّلون بصورة ملائمة للقيام بأعمال الصيانة.</li><li>• المساكن العمومية، والمستأجرة، والمساحات العامة؛ جيّدة الصيانة.</li></ul>	

### تشيخ المسنين في بيوتهم

- توجد مساكن كافية وميسورة التكلفة مكرّسة للمسنين في المناطق المحلية.
- ثمة نطاق من الخدمات والمنافع والأنشطة الملائمة في مرافق الإسكان للمسنين.
- مساكن المسنين مُدجّجة في المجتمع المحيط بهم.

### البيئة المعيشية

- المساكن غير مزدحمة.
- يشعر كبار السن بالراحة في بيئتهم المنزلية.
- لا تقع المساكن في مناطق مُعرّضة للكوارث الطبيعية.
- يشعر المسنون بالأمان في البيئة التي يعيشون بها.
- تُقدّم مساعدات مالية لتدابير السلامة المنزلية.

- تقع المساكن على مقربة من الخدمات والمرافق.

- ثمة خدمات ميسورة التكلفة تُوفّر للمسنين أن يبقوا في منازلهم ويشيخوا فيها.

- يحصل المسنون على معلومات جيدة حول الخدمات المتاحة لمساعدتهم على التشيخ في مساكنهم.

### الإدماج المجتمعي

- تصميم المساكن يُساعد في استمرار إدماج المسنين في مجتمعهم.

### خيارات الإسكان

- يوجد نطاق من خيارات الإسكان الملائمة والميسورة التكلفة للمسنين.
- لدى المسنين معلومات جيدة حول خيارات الإسكان المتاحة لهم.

## الجزء 8. المشاركة المجتمعية

### نظرة عامة على النتائج

شديد الأهمية في جميع المناطق، ولكن الحاجة إليه أكبر في البلدان النامية وتلك ذات الاقتصاد الانتقالي.

### 1. الفرص المتاحة

قد يعلم المسنون عن الأنشطة والأحداث المتوقّرة في مجتمعهم، ولكن، حسب خبرة العديد من المشتركين في المشروع، لا يتمكنون من الوصول إليها. وقد ذُكرت السلامة الشخصية، وخاصة ليلاً، على أنها من العوائق سواء في البلدان المتقدمة أو النامية على حدّ سواء، وتشمل هاليفاكس، ولا بلاتا، ولندن، وريو دي جانيرو. في العديد من المدن، تكون المواقع المعنية بعيدة جداً والتقلّ صعباً. ثمة مشكلة شائعة أخرى هي ولوج الأبنية، وخاصة بالنسبة للمصابين بعجز في الحركة، ونقص في المرافق (المنافع) الملائمة كالمراحيض، وأماكن الجلوس المناسبة والهواء الخالي من الدخان. ويتمثّل عائق آخر في شروط الدخول المقيّدة كأن يكون المسنّ عضواً في منظمة ما.

إنّ المشاركة والدعم الاجتماعي يرتبطان بشدة بالصحة الجيدة والسلامة مدى الحياة. والمشاركة في الأنشطة الترفيهية، والمجتمعية، والثقافية والروحية في المجتمع والأسرة كذلك، تمكّن المسنّين من الاستمرار في مزاوله كفاءاتهم، والتمتع بالاحترام والتقدير، والحفاظ على العلاقات العظيمة والداعمة أو إنشائها فهي تُعزّز الإدماج المجتمعي وتبقي المسنين على علم بشتى الأمور. ومع ذلك، أشار كبار السنّ الذين استشارتهم منظمة الصحة العالمية بوضوح أنّ قدرة المشاركة في الحياة الاجتماعية الرسمية أو غير الرسمية تعتمد ليس فقط على الأنشطة المعروضة، بل أيضاً على تيسر كاف في المواصلات والمرافق وعلى الحصول على المعلومات حول هذه الأنشطة.

عندما ألتقي بمجموعة من زملائي، أشعر بالراحة.

مسنّ، من مدينة مكسيكو

يرون (المسنّون المصابون بحالات عجز) أنّه من الصعب التكيّف في غياب التدابير المناسبة المتعلقة بالإجلاس، والمراحيض، إلخ. يقتصر اللهو بالنسبة إليهم على التحدّث مع أصحابهم أو أقاربهم على الهاتف أو على الزيارات في المناسبات.

مُقدّم رعاية، من نيودلهي

يعترف المسنون أنفسهم والأشخاص الذين يتفاعلون معهم في العديد من المدن بالجهود المبذولة لإراحتهم. فقد أبلغ أنّ السلطات البلدية في ماياغيز تُنظّم

في معظم المدن، يُبلّغ المسنون أنهم يشاركون بفاعلية في مجتمعهم ولكن يشعرون بحاجة إلى وجود مزيد من احتمالات المشاركة. ويقترحون إيجاد عدد أكبر وأكثر تنوعاً من الأنشطة قريباً من مكان إقامتهم، ويرغب هؤلاء بالأنشطة التي تُعزّز إدماجهم في المجتمع وبنفثات عمرية وثقافية أخرى. تكمن المشاكل الكبرى في تيسر تكلفة هذه الأنشطة وإتاحتها، وخاصة للأشخاص المصابين بحالات عجز، وفي البقاء على علم بهذه الأنشطة والأحداث. إنّ الحصول على الدعم الملائم في مكان الإقامة - لإتاحة هذه الأنشطة للمسنين وخاصة أولئك الذين يعانون من مشكلة في الحركة -

جداول الأنشطة صارمة، ويكون على المسن أن يختار بين تلبية احتياجاته الخاصة، مثل أخذ قيلولة في فترة بعد الظهر، أو المشاركة في هذه الأنشطة. وقد تكون المواقع التي تُقام فيها الأنشطة غير مُستحسنة من قبل المسنين بسبب مستويات الضجيج، أو لأنها تتمحور حول برامج شبابية. إن تنوع كل من الأنشطة المُخصَّصة أو المُدمجة على حد سواء، يُوفّر نطاقاً متنوعاً لمزيد من السكان. وهذا قد يشمل إحداث مُنظمة كتلك الموجودة في هيمجي والمُخصَّصة لكبار السن فوق الـ80 من عمرهم. في جامايكا، يُذكر المسنون الأحداث الرياضية التي يمكن لهم أن يشتركوا فيها على مستويات مختلفة. وتُقدّم بورتاج لا بريري وجبات جماعية وتواصل اجتماعياً كجزء من الأعمال الترفيهية. ويُنظر إلى الأنشطة الخارجية كالتنزه في إحدى الحدائق في نيروبي، والتجول في موسكو في الطقس الجميل على أنها وسائل بسيطة وغير مكلفة لتشجيع المشاركة المجتمعية.

أبلغ من أوديني أن أبنية كالمسارح، والأندية، وجامعة الجيل الثالث تُقدّم للمسنين من أجل أنشطتهم. ففي تويلازي، يوجد ناد للشطرنج، وجمعية لإعادة تمثيل التاريخ، وناد للمسنين فوق الـ60 من عمرهم. ويقول مشتركون من كانكون أنهم يستمتعون بنادي "العمر الذهبي"، والدروس الحرفية في الدير المحلي، والمحادثات، والموسيقى، والرقص. وتفيد جميع المدن الكبرى في الأقاليم المتقدمة، ومعظم المدن في البلدان النامية أنها تُقدّم أنشطة متنوعة.

وتُشكّل الأنشطة الدينية والاندماج المجتمعي داخل الجماعات الدينية شكلاً من أشكال مشاركة المسنين في معظم المدن. قد يكون كبار السن معروفين جيداً ومُقدّرين ضمن هذه الجماعات الدينية المحلية. غالباً ما

باستمرار أنشطة مختلفة في ساعات تناسب المسنين كما أنها تتيح لهم الانتقال. وأشار مسن من جنيف إلى تقديم تسهيلات للمسنين الذين يعانون من صعوبات في السمع. كما أعلن عن وجود مواصلات مجتمعية في كل من ملبورن وملفيل، وأنشطة ملائمة الموقع في بورتلاندا، وأحداث وأنشطة جيدة التوقيت في طرابلس. ويعتقد المشتركون في دوندالك أنّ تحويل المسن بإحضار صديق معه سوف يشجعه على الاشتراك.

## 2. أنشطة ميسورة التكلفة

تُسهّل الأنشطة المجانية أو الميسورة التكلفة على الأقل مشاركة المسنين. إنّ تكلفة الأنشطة هي مشكلة تُذكر باستمرار، وخاصة في مدن البلدان النامية وتلك ذات الاقتصاد الانتقالي. في بعض المناطق، تتوفر الخيارات المتنوعة فقط للأشخاص ذوي الدخل المناسب، وتقتصر الأنشطة الاستجمامية والترفيهية فقط على الأغنياء. ومع ذلك، لاحظ المشتركون في إسلام آباد أنّ المشاركة في الأنشطة ميسورة التكلفة. وتُقدّم مدينة ريو دي جانيرو أنشطة ترفيهية مجانية، كما تُنظّم مدينة مكسيكو أحداثاً ثقافية مجانية أو رخيصة التكلفة. وفي دوندالك، وجنيف ولندن، ذُكر أنه بسبب تكاليف التأمين المرتفعة، تُجبر المنظمات غير الهادفة إلى الربح أن تطلب ثمناً باهظاً وهي تعلم أنه قد يحد من المشاركة في الأنشطة.

## 3. نطاق الفرص

إنّ وجود فرص متنوعة يثير اهتمام نطاق واسع من المسنين ويشجّع على المشاركة. تُقدّم العديد من المدن الأنشطة في مراكز حضرية رئيسية، ولكن تقلّ هذه الفرص للمسنين الذين يعيشون خارج هذه المراكز. وقد تكون الفرص قليلة أيضاً بالنسبة للمسنين الضعفاء والمصابين بعجز. وأحياناً تكون

أعتقد أنّ المشكلة هي في الوعي - في معرفة  
الناس بالخيارات المتوفرة.

مسّن، من سانيش

أبلغ في دونالدك أنّ المنظمات تُعزّز أنشطتها عن طريق إرسال المعلومات إلى المسنين قبل أن يتقاعدوا. ويميل الأفراد الذين يحضرون بانتظام مراسم دينية وأنشطة مجدولة أخرى إلى العلم بالأنشطة من خلال الكلام المتناقل. وفي سان خوسيه، تُعزّز الرابطة المهنية أنشطتها. ويقترح مقدّم خدمات في شنغهاي أنه من الممكن جذب عدد أكبر من المشاركين بوجود دعاية كافية.

#### 5. تشجيع المشاركة ومعالجة العزلة

تؤكد الرسالة الثابتة التي وجهتها المدن حول العالم على أنّ المشاركة الاجتماعية تكون أسهل عندما تكون الفرص قريبة من المنزل وكثيرة. في لا بلاتا يعبر السكان عن استيائهم من خلو الأحياء جميعها من المراكز المجتمعية، وفي أودايبور، يُقترح إنشاء هذه المراكز على بعد مسافات يمكن السير إليها على الأقدام من قبل المسنين. وينصح المشاركون في دونالدك وشنغهاي باستخدام المرافق المجتمعية، كالمدارس والمراكز الترفيهية، لجميع أعضاء المجتمع بما فيهم المسنين. وتردّد هذا الاقتراح في إسلام أباد: تنوع أكبر في أنشطة أوقات الفراغ وفي عدد أكبر من المواقع.

إنّ الجهود المتضافرة لتشجيع المسنين وتحفيزهم على المساهمة قد تشكل الفرق بين المشاركة والعزلة. يشعر

ترحب وتحيط بهم هذه المجتمعات، مما يسهل اشتراك المسنين المعرضين للعزلة. ففي هاليفاكس، أبلغ أنّ الكنيسة تساهم في حياة المسنين من خلال أنشطة كلعب الورق، والوجبات الجماعية، ورحلاتهم إلى الكنيسة، وتتصل بالأشخاص المعزولين. وفي إسلام أباد، يلاحظ أن الذهاب إلى الجامع أكثر من مرة واحدة في اليوم يساهم في المشاركة المجتمعية.

في الكنيسة هناك من يسمعون لأننا ذوو خبرة.  
نحن قدوة للناس.

مسّن، من جمايكا

كذلك، تبقى الأنشطة الثقافية، والتعليمية والتقليدية مهمة للمسنين في الكثير من المدن. إن متابعة التعلّم من خلال جامعات الجيل الثالث أو بواسطة دورات في المجتمع المحلي أو في مراكز المسنين؛ تُحول المشاركة والتعلّم الدائمين. ويُعتبر الذهاب إلى الأعراس والجنائزات من مناسبات الاندماج الاجتماعي. ويبلغ المسنون في إسلام أباد أنهم يستمتعون بالأحداث التقليدية المتكررة مثل الأعراس.

#### 4. العلم بالأنشطة والأحداث

يُشير عدد من المشاركين إلى أنّ على المسنين أن يعلموا بالأنشطة والفرص لكي يتسنى لهم المشاركة.

أعتقد أنّ ثمة الكثير من الفرص في حال كان الناس على اتصال ولديهم من يرافقهم، ولكنني أظن أنه يمكننا التواصل مع الأشخاص المنعزلين والمُبعدين من خلال المنظمات وذلك من أجل إعادة بناء الشبكات الاجتماعية أو إنشاء بعض العلاقات.

مُقدّم رعاية، من هاليفاكس

إنّ مُقدّمي الرعاية من المسنين أنفسهم يكونون بشكل خاص ، في كثير من الأحيان، عرضة لأن يشعروا بالعزلة لأنّ عالمهم غالباً ما يتمحور حول الفرد الذي يعتنون به. يقترح المشاركون عدداً أكبر من البرامج والخيارات التي بواسطتها يتمكن المسنون العاجزون من الاندماج المجتمعي خارج منازلهم دون الحاجة إلى وجود من يرعاهم. ويُقترح توفير برامج رعاية نهائية وخيارات أخرى للتخفيف عن مُقدّمي الرعاية من أجل مساعدتهم ومساعدة الشخص الذين يقومون برعايته على البقاء على تواصل مع المجتمع.

يشارك عدد قليل من الرجال فقط؛ هم لا يتقبلون عمرهم و/ أو لا يرتاحون بوجود هذا العدد الكبير من النساء.

مسنّ، من كانكون

إنّ عدم المشاركة الاجتماعية للرجال أثير في عدد من المدن، بما فيها كانكون وجنيف. ومع ذلك، هناك في بعض المدن أنشطة تهدف إلى جذب الرجال: ففي ملفيل مثلاً، يوجد "كوخ الرجال" الذي يُقدّم أنشطة للرجال من مختلف الأعمار. وفي استنبول يذكر السكان أنّ الجوامع أماكن جيدة للرجال لكي يشاركوا في مجتمعاتهم. ويقترح المشاركون في مدينة مكسيكو المزيد

الكثير من الأفراد المكتنفين بمجموعات وأندية المسنين بالرضى الشديد عن أنشطتهم. ومع ذلك، يُعبر بعضهم الآخر عن ترددهم في الانضمام إلى الجمعيات والأندية لأسباب مختلفة: قد لا يعرفون أحداً فيها، أو يشعرون أنه يجب الانتماء إلى اتجاه سياسي مُحدّد أو يجدون أنّ أنشطة النادي المعني غير ممتعة.

يتردّد المسنّون في عمل أي شيء. طُلب من الكثير منهم الانضمام إلى النادي ورفضوا.

مقدّم رعاية، من هيميجي

تم تقديم أسباب مختلفة لتوضيح ما الذي يجعل الترابط مع الآخرين أصعب على المسنين المعزولين. لقد انحسرت ارتباطاتهم الاجتماعية بعد وفاة الزوج أو الزوجة ثم وفاة آخرين من الأسرة والأصدقاء تبعاً. قد تكون صحتهم قد تراجعت، مُحدّدة من قدرتهم على المشاركة. وبسبب التغييرات الاجتماعية، دخل عدد أكبر من النساء معترك العمل خلال النهار لزيارة منازل المسنين. إنّ الاتصال بالمسنين المعزولين داخل منازلهم يزوّدهم بالتواصل الاجتماعي ويشجعهم على المشاركة. وفي كل من ملبورن وشنغهاي، أبلغ أنّ المنظمات تقوم بمبادرة الاتصال بالمسنين وتدعوهم إلى المشاركة بالأنشطة.



من الأنشطة المُخصَّصة لهم، مثل ورشات العمل أو لعب الدومينو أو الورق.

يختار بعض المسنين عدم المشاركة، ويَنصَحُ المشتركون في بورتلاند باحترام من يقوم بهذا الخيار.

## 6. إدماج أجيال وثقافات ومجتمعات

يرغب المسنّون بفرص للتكيّف والاندماج الاجتماعي مع الفئات العمرية المختلفة والثقافات الأخرى في مجتمعهم، وأنشطتهم وأسرههم.

يشعر المسنّون أنه يمكنهم الاشتراك في مختلف المجالات ومع أشخاص من مختلف الأعمار، استناداً إلى مبادرتهم الشخصية ورغبتهم

لا بلاتنا، الأرجنتين

تُعتبر الأنشطة المتعدّدة الأجيال مرغوبة أكثر من تلك المحصورة بكبار السن وحدهم. يمكن تقديم هذه الفرص من خلال المشاركة في المساحات والمرافق، كما هو الحال في سانيس، حيث يقع أحد مراكز المسنين في قسم غير مستخدم من مدرسة ابتدائية. وفي بونس، تشمل بعض الأنشطة في المنشآت المدرسية كبار السن. وتُفترح برامج تجري في المراكز الترفيهية والمجتمعية لتشجيع مشاركة الأشخاص من مختلف الأعمار والإمكانيات.

إذا لم يتمكّن المسنّون من الاشتراك في الأنشطة خارج منازلهم، تبقى مشاهدة التلفاز هي المصدر الترفيهي الوحيد الذي يربطهم بالمجتمع. إنّ الحاجة إلى خيارات إدماجية لجميع الأجيال والأعمار تظهر في استياء المسنين في بعض المدن من النطاق الضعيف لخيارات البرامج التلفزيونية المعروضة، والتي لا تشدّهم كثيراً.

إنّ مشاهدة التلفزيون هي إحدى الخيارات، ولكن نوعية البرامج التي تُعرض عليه في يومنا هذا لا تستهدف الأسر كمشاهدين.

مسنّ، من أودايبور

في العديد من المناطق، يرغب المسنّون في المشاركة في أنشطة أسرههم بطريقة جادّة وهادفة. ففي عمّان مثلاً يُصرّح المسنّون أنهم لا يريدون أن ينزلوا عن عائلاتهم. ومع ذلك، قد لا تُولي الأسر الكثير من الاعتبار لهم، خاصّة إذا كان من المتوقّع منهم الاهتمام بأحفادهم، أو إذا لم يتوفر الوقت الكافي المُكرّس للأنشطة مع المسنين.

يُنظر إلى إدماج المسنّين بشكل أفضل مع الأجيال كطريقة مجتمعية لمحاربة التحيّز ضدّهم الذي قد يفسد أيضاً محاولات المشاركة، أو حتى يثنيهم عنها. يعبر المسنّون عن رغبتهم في إغناء ثقافتهم العامة حول محاولاتهم الإدماجية وحقيقة التثيخ، وهم يعتبرون أنهم قد يحظون بقدر أكبر من الصبر والاحترام من الأجيال الأخرى إذا ما توصلوا إلى أن يفهم كلّ جيل منهم الجيل الآخر بطريقة أفضل.

في منطقة رور الحضرية، يُقدّم أحد الأحياء للقادمين الجدد قواعد تسمح لهم بالاندماج. ففي جميع مدن العالم، قد يتعرض الوافدون الجدد إلى الانعزال. ويعترف المسنون في هذا المشروع بحاجتهم إلى إدماج أنشطتهم بصورة أفضل للحصول على مشاركة أكبر من الأفراد القادمين من أماكن وثقافات مختلفة.

أتمنى لو أن ثمة طريقة لإنشاء عدد أكبر من الأنشطة المجتمعية المتعددة الثقافات في الأحياء حيث تتواجد شرائح متنوعة من السكان  
مسّن، من بورتلاند

ينبغي أن يتلخص الحل في تقبّل السكان السابقين للقادمين الجدد كرفقاء. وقد يكون من المفيد أيضاً تبادل التحيات بين الجيران.  
مسّن من طوكيو

إنّ الفرص المتداخلة الأجيال تُغني خبرة جميع الأعمار. فالمسنون ينقلون ممارسات تقليدية ومعارف وخبرات، بينما يُقدّم الشباب المعلومات حول ممارسات جديدة ويساعدون الكبار على التوجّه ضمن هذا المجتمع السريع التغيّر. ويُشارك المسنون في نيروبي في الرقصات والمهارات التقليدية، مما يمكنهم من نقل هذه المعارف إلى الغير.

[المسنون] هم مصدر لـ "التقاليد المُختبرة".

مُقدّم رعاية، من نيروبي

إنّ تكوين الجوار وتصميمه قد يشجع إدماج الأفراد من مختلف الخلفيات والأعمار والثقافات. والكثير من الأحياء في المدن حول العالم هي في طور التغير. فالشباب قد لا يعيشون في نفس الجوار الذي عاش فيه أعضاء أسرهم المسنون. وقد لا يبقى الأفراد في الجوار نفسه طوال عمرهم، كما أنّ بعض المدن تتسم ببناء عدد السكان من المهاجرين الذين قد لا يتشاركون اللغة أو الخلفية نفسها مع الأكثرية.

أصبحت القرى مهجورة. انتقلوا إلى المدن. الآن أصبح القرويون يشيخون في المدن.

مسّن، من استنبول

## القائمة التفقيدية للمشاركة المجتمعية المراعية للسِّن

### إتاحة الأحداث والأنشطة

والمكتبات، والمراكز المجتمعية في الأحياء السكنية، والحدائق والمتنزهات.

- المرافق مُتيسرة ومُجهزة لتمكين اشتراك السكان العاجزين أو الذين يحتاجون إلى الرعاية.

### تعزيز الأنشطة والترويج لها

- تصل المعلومات عن الأنشطة والأحداث إلى المسنين، بما في ذلك معلومات حول النشاط نفسه، وتيسره وخيارات النقل.

### معالجة الانعزال

- تُرسل دعوات شخصية لتعزيز النشاطات وتشجيع المشاركة.

- تسهيل حضور المناسبات، وعدم الحاجة إلى مهارات معينة لذلك (بما فيها القراءة والكتابة).

- إنَّ أيَّ عضو لم يعد يحضر الأنشطة في نادٍ ما يبقى على لائحة البريد والهاتف الخاصة بهذا النادي إلى أن يطلب العضو نفسه إزالتها.

- تبذل المنظمات جهودها لجذب المسنين المعزولين من خلال زيارات شخصية مثلاً، أو مكالمات هاتفية.

### رعاية الإدماج المجتمعي

- تُعزِّز المرافق المجتمعية الاستخدام المشترك والمتعدّد الأغراض من قبل أفراد من مختلف الأعمار والاهتمامات، وترعى التفاعل بين المجموعات المُستخدمة.

- تُعزِّز مواقع وأنشطة التجمعات المحلية التآلف والتبادل بين سكان الجوار الواحد.

- الموقع مناسب للمسنين ضمن جوارهم، مع وجود مواصلات ميسورة التكلفة ومرنة.

- تمتع المسنين بخيار المشاركة مع صديق أو مع مقدّم الرعاية.

- توقيت الأحداث ملائم للمسنين خلال النهار.

- حرية الدخول والمشاركة في حدث ما (أي لا داعي للعضوية) وعملية شراء التذاكر سهل وميسر ويتم في خطوة واحدة ولا يتطلب وقوف المسنين في صفوف طويلة لبعض الوقت.

### التكلفة الميسورة

- الأحداث والأنشطة والأعمال الترفيهية ميسورة التكلفة للمسنين ولا تشمل نفقات مخفية أو إضافية (مثل أجرة النقل).

- المنظمات التطوعية تحظى بدعم من القطاعين العام والخاص لإبقاء تكلفة الأنشطة ميسورة للمسنين.

### نطاق الأحداث والأنشطة

- يوجد نطاق واسع من الأنشطة المتنوعة لجذب شرائح مختلفة من السكان المسنين الذين لدى كلٍّ منهم الكثير من الاهتمامات المختلفة.

- توجد أنشطة مجتمعية تشجّع مشاركة السكان من مختلف الأعمار والخلفيات الثقافية.

### مرافق ومنشآت

- اللقاءات التي تشمل المسنين تحدث في مواقع مجتمعية مختلفة مثل المراكز الترفيهية، والمدارس،

## الجزء 9. الاحترام والإدماج الاجتماعي

### نظرة عامة على النتائج

تسير في الطريق فينتسم لك الناس، وتدخل إلى المتجر فتم خدمتك، ويحييك الأطفال حتى ولو لم يتعرفوا عليك.

مسّن، من ملبورن

يُصرّح المسنّون أنهم يواجهون أنواعاً متضاربة من السلوك والتصرفات. فمن ناحية، يشعر العديد منهم أنهم يحظون بالاحترام والتقدير وبأنهم مُدججون بمجتمعهم، بينما قد يختبرون قلة المراعاة في نواح إجتماعية أخرى وفي الخدمات المقدمة وداخل أسرهم. يُفسّر هذا التناقض من حيث التغيير في المعايير الاجتماعية والسلوكية ونقص التواصل بين الأجيال والجهل الشائع حول الشيخ والمسنّين. من الواضح من المشاورات التي أجريت، أنّ الاحترام والدمج الاجتماعي للمسنّين يعتمد على أكثر من التغيير الاجتماعي: فعوامل كالثقافة، والجنسانية، والحالة الصحية والاقتصادية تلعب دوراً كبيراً في ذلك. ويرتبط مدى مشاركة المسنّين أيضاً في الحياة الاجتماعية والمدنية والاقتصادية بشكل وثيق بتجربة إدماجهم.

### 1. سلوكيات تتسم بالاحترام أو بعدم الاحترام

يُعلّق المشاركون في المشروع بشكل أولي على سلوك الأفراد تجاههم، إما بإظهار الاحترام والتهديب، أو العكس. عموماً، يحظى كبار السنّ بالاحترام في المدن التي تمّت دراستها: يُشير معظم المسنّين والمشاركين الآخرين في المجموعات البؤرية إلى الاحترام والكياسة الذي يلاقونها من الغير في حياتهم اليومية.

في جامايكا وبونس مثلاً، يشعر المسنّون أنهم يتلقون الأولوية من حيث الخدمات في المحلات التجارية والأماكن العامة. وفي إسلام آباد وموسكو، يُقال أن الأفراد يتخلون عن مقاعدهم للأكبر سنّاً. وتُذكر في بعض المدن أمثلة عن الخدمات المراعية للسن: ففي بورتاج لا بريري، تؤخذ استمارات التصويت إلى منازل المسنّين غير القادرين على الذهاب إلى مراكز الاقتراع، وتُقدّم سمّاعة رأس في الكنائس للأفراد المصابين بعلّة سمعية. وفي مدينة مكسيكو، ذُكر مصرف يتلقى موظّفوه تدريباً خاصاً بمعاملة المسنّين معاملة حسنة، وعند نهاية كلّ شهر، يُخصّص وقت تقتصر فيه الخدمة استثنائياً على كبار السنّ. وأبلغ أيضاً أنه في بعض المحلات التجارية في جامايكا، يستطيع المسنّون أن يجلسوا وأن ينتظروا إلى أن تتم خدمتهم مباشرة من قبل الموظفين المعيّنين لقسم الإجلّاس. كذلك، لاحظ المسنّون في طوكيو أنهم يُعاملون جيداً في المحلات التجارية لأن أكثر الزبائن من المسنّين. إضافة إلى ذلك، يشعر كبار السنّ أنهم يحظون بفائق الاحترام والإدماج في مراكز المسنّين. ولوحظ أيضاً أنه عندما يكون المسنّون أنفسهم مُحترمين ولطفاء، غالباً ما يلاقون نفس المعاملة من الآخرين.

ويتنقل بعض المسنين من مكتب إلى آخر دون أن يحصلوا على المعلومات المطلوبة لأن لا أحد يعيرهم اهتماماً.  
مُقدّم رعاية، من ماياغيز

تُرَكِّز الاقتراحات المتعلقة بتعزيز الخدمات المرعية للسن على تدريب مقدّمي الخدمات على فهم كيف يمكنهم أن يستجيبوا بطريقة أفضل لاحتياجات كبار السن.

## 2. التحامل على المسنين والجهل

في مجتمع يمجّد في تصوّره الشعبي الشباب والتغيير، غالباً ما يجري إبراز صور سلبية عن المسنين والتشيخ لتفسير السلوكيات الحالية من الاحترام تجاههم. من النقاط التي يذكرها المتحاملون على المسنين، هو اعتبار كبار السن عديمي الفائدة، وأقل ذكاءً، ومغرورين ويشكلون عبئاً. وكمجموعات، يصوّر المسنون في البلدان المتقدّمة على أنهم متطلّبون ويستنزفون الموارد العامة. إنّ المسنين المرضى أو المصابين بعجزهم عرضة أكثر من الأصحاء لأن يُنظر إليهم بصورة سلبية.

أنت تلقى احتراماً أكبر إذا كنت تتمتع بصحة جيّدة ولست معالماً من أحد، حتى ولو كان ابنك نفسه.

مسّن، من طرابلس

يُعتقد أنّ السلوك غير المُحترم والتحامل ضد المسنين سببها جهل العادات الحسنة في بعض المدن، وضيق الخصوصية الانسانية للمدن الكبرى والمتنامية، وانعدام التفاعل بين الأجيال، ونقص شائع للمعارف

ومع ذلك، يُبلغ المشاركون أيضاً في مختلف المدن عن تصرفات تتسم بعدم الاحترام تجاه المسنين. وقد لوحظ أن الأشخاص غير صبورين مع المسنين الذين يكونون أبطأ من غيرهم عادة في إنجاز الأمور، كما يُعامل السائقون من كبار السن بخشونة. ففي شيربروك يشعر السائقون من كبار السن أنهم يُعاملون وكأنهم أطفال. وفي عمان أيضاً يشعر المسنون أنهم يُتقدّوا من قبل الشباب بسبب ارتدائهم ملابس مختلفة وطريقة تحدّثهم. ويُقال أن بعض الشباب يفتقدون العادات الحسنة (طوكيو وأوديني)، ولا يتخلّون عن مقاعدهم في الباصات (بورتلاند)، ويكونون عدائين شفهاً وجسدياً تجاه المسنين (هاليفاكس، ونيودلهي وسان خوسيه).

ينظرون إليك وكأن مدة صلاحيتك انتهت ولا يريدون خدمتك.

مسّن، من ملفيل

يُقال أيضاً أنّ الخدمات التجارية والمهنية غير مُحترمة أو مُراعية لاحتياجات المسنين في بعض المدن. وقد لاحظ مُقدّم رعاية في عمان أنّ الوجبات في المطاعم ليست ملائمة للمسنين. وانتبه إلى أنّ الخدمة سيئة في المحلات في ملفيل. وفي لا بلاتا وماياغيز، قيل أنّ موظفي ومُستخدمي المصارف لا ينتبهون إلى احتياجات وشكاوى المسنين. وفي سان خوسيه، حُدّر من أطباء يجهزون الوصفات الطبية قبل معاينتهم للمرضى من المسنين. وعُبر عن مصادر قلق أخرى في نيروبي، وبونس، وسانيش مثلاً.

ما تصادفه هو السلوكيات تجاه المسنين التي يجب تعديلها. أجدها أكبر المشاكل الموجودة، ولا أدري كيف أعلم الشباب احترام كبار السن.

مسّن، من بورتاج لا بريري

يعبر البعض عن رأيهم في أن التوعية المجتمعية ينبغي أن تبدأ في المدارس الابتدائية، ليتعلم الأفراد القيم الثقافية وتقدير المسنين. وفي رأي المشتركين، ينبغي أن تشمل هذه التوعية اكتساب بعض الفهم لل صعوبات التي يسببها الشيخ البدني والعلل الشائعة. وكما أعلن في جامايكا، سوف يتمكن الأشخاص من تحضير أنفسهم لتلك المرحلة من الحياة من خلال مثل هذه التوعية. تركز جميع المجموعات البؤرية تقريباً على أهمية غرس احترام المسنين في الأذهان؛ ففي أودايبور، عُرض القيام بمخيمات صيفية تتمحور حول القيم الاجتماعية كطريقة للوصول إلى هذا الهدف. كذلك، اقترح أن تجري التوعية وتُعطى أمثلة في ملفيل عن برنامج تلفزيوني يعرضه شخص بعمر الشباب يتواصل مع آخر مسّن، أو جرائد تحرر لمحات عن بعض المسنين المحليين الذين قدّموا الكثير للمجتمع. ودُكرت أيضاً إعلانات وملصقات عليها رسومات جذابة تمثل الشيخوخة، إضافة إلى تقديم المسنين بشكل واقعي وغير كاريكاتوري.

العامّة المتعلقة بالتشيخ والمسنين. في ملبورن ونيودلهي، اعترّف أيضاً بوجود ثغرة بين المعايير المعاصرة للفردية وتوقعات المسنين.

### 3. التفاعل بين الأجيال والتوعية العامة

ثمّة خسارة كبيرة اليوم... لا يتمتع الأطفال بامتياز التواجد مع المسنين... الثمن باهظ.

مسّن، من بورتلاندا

في جميع المدن التي شملها المشروع تقريباً، أكد المشاركون الحاجة الشديدة إلى تسهيل وتنظيم لقاءات بين الأجيال، مثل: العمل سوية؛ والاشتراك في أحداث منظمّة بمشاركة الأجيال؛ ومشاركة المسنين في التوعية المدنية أو التاريخية في المدارس، أو العناية بالأطفال في المساحات العامة؛ ومساعدة الشباب للمسنين على أساس تطوّعي. في معظم المدن، يُرحّب بجميع الحلول التي تعزز النشاطات بين الأجيال. وفي جنيف، ذكر كبار السن أنه ينبغي عليهم القيام بالخطوة الأولى لملاقاة جيل الشباب.

ثمّة رأي شائع من أنه يوجد فراغ هائل في الوعي العام فيما يخص الشيخوخة ومشاكلها، وأن التوعية حول التشيخ ينبغي أن تبدأ باكراً وأن تمتدّ إلى كل شرائح المجتمع.

#### 4. مكان ضمن المجتمع

لا نستمتع لصوت المسنين في مجتمعاتنا.

مُقدّم رعاية، من شيربروك

نحن نعتمد على... المسنين كمتطوعين ونقدّر  
حتماً آراءهم وإسهاماتهم.

مُقدّم رعاية، من سانيش

يتمي المسنون أحياناً إلى لجان ومجالس ورابطات ومنظمات، بالرغم أنه في شيربروك يُقال أنهم ما زالوا بحاجة إلى تمثيل أفضل في تلك المجالات. هناك نقطة تُثار باستمرار وهي أنه ينبغي الوثوق بالمسنين وبمقدراتهم وخبرة حياتهم واستخدامها في صنع القرارات. ويجب أن تُقدّر مواردهم من قبل المجتمع كما اقترح في دوندالك ومدينة مكسيكو. ويُضيف مُقدّمي الرعاية في بورتلاند أنه يمكن للمسنين أن يمثلوا عيوناً وأذاناً مهمة للمجتمع.

#### 5. مُساعدة المجتمع

تعلم إنّ الناس تعرف بعضها البعض، المدينة ليست بكبيرة. هذا هو الأمر، عندما يعرف الأشخاص بعضهم، يساعد بعضهم الآخر.

مسنّ، من بورتاج لا بريري

أبدت ملاحظات كثيرة تتعلق بمساعدة سكان المدن للمسنين والأسباب التي تجعل المجتمع أكثر أو أقل إدماجاً لهم. ويُلاحظ أنّ المجتمعات الصغيرة التي عاش فيها الأفراد لفترة طويلة والتي عادة ما يعرف الناس بعضهم بعضاً فيها، تكون أكثر ودّاً وإدماجاً: مثل دوندال، وبورتاج لا بريري، وكوباكبانا إحدى مناطق ريو دي جانيرو.

يلاحظ الناس غيابك عن القدّاس.

مسنّ، من دوندالك

يساهم الدور الذي يلعبه المسنون في المجتمع في الحصول على الاحترام والإدماج اللذين يتمتعون بهما. ففي القليل من المدن مثل موسكو وطوكيو، أُبلغ أنّ المسنين ما زالوا محافظين على دور قيادي محليّ فعال، ويؤثرون على القرارات العامة. ومع ذلك، يتحدّث المشاركون في معظم الأحيان عن غياب هذه المسؤوليات القيادية، وحتى التردّد في الاستماع إلى نصائح كبار السنّ، كما أُبلغ في ملفيل. وفي ماياغيز، لاحظ المشاركون أنّ المجتمع لم يعد معتاداً على أن يأخذ رأي المسنين بعين الاعتبار، وحالياً تؤخذ القرارات التي تعني المسنين أنفسهم دون حتى استشارتهم.

إنّ المشاركة الاجتماعية من قبل المسنين تُساهم إيجابياً في تقديرهم داخل المجتمع. ويبدو أنّ كبار السنّ، غالباً ما يكتنفون بالخدمات التطوّعية حيث يلعبون دوراً فاعلاً، كما في هاليفاكس وملبورن. ويُحتفظ ببعض الوظائف للمسنين، كما في المتاجر الكبيرة في كانكون. وفي هيمجي، يُذكر برنامجاً يُدعى "اسأل المسنين" كمثال عن الإدماج المراعي للسنّ؛ ويتضمّن هذا البرنامج مسنين يمارسون أنشطة لهم خبرة بها مثل الاعتناء بالحدائق، وتنظيم الأحداث أو التحدّث في المدارس الابتدائية. وقد أُبلغ في سانيش عن برامج تربط المسنين بالمدارس.



تتطلب بعض الأسر منهم العمل لقاء المال. وذكر مُقدّمو الرعاية في القليل من المدن مشاكل تتعلق بالتخلي عن كبار السن، أو إساءة معاملتهم..

### 7. الاستبعاد الاقتصادي

أشعر بالخوف عندما أكون في المتجر لأن لا قدرة لي على شراء ما أحتاجه.

مسّن، من تويمازي

في العديد من البلدان، يكون معظم المسنين من أصحاب الدخل المتدني، والفقير قادر على استبعاد الأفراد من أي عمر كانوا من المجتمع. ففي الاتحاد الروسي، أبلغ الكثير من المسنين أنهم يشعرون بالاستبعاد المجتمعي بسبب دخلهم المنخفض: إذ يعتمد المتقاعدون كلياً على المُخصّصات الحكومية المحدودة. ويُبلّغ من جامايكا ومدينة مكسيكو أنّ المساعدة المالية الشخصية من قبل الحكومة غالباً ما تكون محدودة جداً، والحصول على المُستحقّات يشمل الكثير من البيروقراطية. وفي كانكون، يقول المسنون أنهم لا يشعرون بأهم مدججون في البرامج الحكومية.

لأوّل مرّة، فكّر أحد ما باحتياجات هؤلاء الذين لا مدخول لهم على الإطلاق [بخصوص "بطاقة سي فالي"].

مسّن، من مدينة مكسيكو

في مدينة مكسيكو يكنّ السكان كثيراً من التقدير للدعم المالي المُكَيّف حسب حالات المسنين. ويشمل هذا بطاقة هوية تتيح لهم أسعاراً مُخفّضة وحتى خدمات مجانية و"بطاقة سي فالي" التي تضمن للفقراء مدخولاً يعادل 80 دولار شهرياً

في المدن الكبرى، يتم التعليق على التأثير الذي تتركه المدينة الكبيرة التي تغيب فيها الخصوصية الانسانية كاستنبول مثلاً. ويُنظر إلى الأحياء على أنها غير مترابطة في إسلام أباد ومدينة مكسيكو، وفي لندن، تتغير الأحياء بسرعة أكبر مما يتمكن معها السكان من التعارف. ومع ذلك، يمكن إنشاء مجتمعات أكثر إدماجاً. تقترح بعض المجموعات البيّورية أحياءً أكثر تنظيمياً مع لجان للشوارع المحلية (سان خوسيه وتويمازي). كما أُقترح إنشاء أماكن لقاء لسكان الجوار الواحد في استنبول؛ هذا الأمر أبلغ بوجوده الفعلي في لا بلاتا، حيث عُيّن جزء من دار البلدية كمركز يلتقي فيه المسنون.

### 6. مكانة المسنين في الأسرة

في بعض المدن، كعمّان وأودايبور، يُعتبر عيش المسنين في كنف أسرهم ميزة. إنّ بقاء المسنين مع أسرهم يعني في نظر السكان في طرابلس أنهم يخضعون لرعاية جيدة ويتلقون العطف ويحافظون على وضعهم الاجتماعي. وفي أودايبور، لا يقتصر الأمر على استشارة المسنين من قبل أفراد عائلتهم عند صنع القرارات، بل تُلاقي آراؤهم القبول أيضاً. وقد ذكر بعض المسنين أنهم غادروا مجتمعهم الأصلي للذهاب والعيش عند أولادهم في كانكون. يُقال أنّ أعضاء الأسرة يتّسمون بتبادل المساعدة والدعم فيما بينهم، ولكن يُلاحظ في الوقت نفسه أنّ العلاقات الأسرية هي قيد التغيير. ففي استنبول ونيودهي مثلاً، من المقلق أنّ العائلات أصبحت مُتفرّقة لأن الأولاد ينتقلون بعيداً، ولم تعد الأجيال الشابة تتمتع بالوقت الكافي لكي تقضيه مع أعضاء الأسرة من المسنين. نتيجة لذلك، أبلغ في نيودهي أنّ المسنين يُعزّلون تدريجياً داخل عائلاتهم نفسها. ففي إسلام أباد، يقول المسنون أنّ النساء المسنّات لا تُستشَرن دائماً في الأمور العائلية. وفي نيودهي، يُقال أنه أصبح حال الجدود أقرب إلى مُستخدمين لرعاية أحفادهم. وفي سان خوسيه،



## قائمة تفقدية للاحترام المراعي للسن، والإدماج الاجتماعي

### خدمات تُتَّسم بالاحترام والإدماج

- مشاوره المسنين من قبل العموم والقائمين على الخدمات التطوعية والتجارية حول أفضل الطرق لخدمتهم.
- تقديم الخدمات العامة والتجارية خدمات ومنتجات مُكَيِّفة لاحتياجات المسنين وتفضيلاتهم.
- لدى قطاع الخدمات موظفون يتسمون بصفة المساعدة والاحترام ومُدْرَبون على كيفية التعامل مع المسنين.

### الصورة العامة والتشخيص

- تشمل وسائط الإعلام في صورتها العامة المسنين، وهي ترسمهم بصورة إيجابية ودون آراء سائغة مُسبقة.

### التفاعل بين الأجيال ومع الأسرة

- ثمة منشآت وأنشطة وأحداث على نطاق المجتمع تجذب السكان من مختلف الأجيال لتكثفها مع احتياجات وتفضيلات مختلف الأعمار.
- يُدمج المسنون تحديداً بالأنشطة المجتمعية المُخصَّصة "للأسر".
- تجري بانتظام أنشطة تجمع الأجيال سوية للمتعة والإغناء المتبادلين.

### التوعية العامة

- شمول التعليم المعني بالتشخيص والمسنين في مناهج المدارس الابتدائية والثانوية.
- الاكتناف الفاعل والمستدام للمسنين في أنشطة المدارس المحلية مع الأولاد والأهالي.
- تُعطى للمسنين فرص لمشاركة الأجيال الأخرى بمعارفهم، وتاريخهم وخبرتهم.

### الإدماج المجتمعي

- يُدمج المسنون كشركاء فاعلين في صنع القرارات المجتمعية التي تؤثر عليهم.
- إنَّ العمل المجتمعي الذي يهدف إلى تقوية الروابط والدعم في الأحياء، يدمج المقيمين المسنين كمصدر هام للمعلومات (Key Informants)، ومستشارين، وممثلين ومنتفعين.

### الإدماج الاقتصادي

- يستمتع المسنون المحرومون إقتصادياً بالخدمات والأحداث العامة، والتطوعية والخاصة.

## الجزء 10 . المشاركة المدنية والتوظيف

### 1 . خيارات التطوع للمسنين

### نظرة عامة على النتائج

لقد أثبت علمياً أنّ العمل التطوعي قد يساعدك على البقاء بصحة جيدة والعيش طويلاً.  
مسن، من هاليفاكس

عند التقاعد، لا يتوقف المسنون عن المساهمة في مجتمعهم. فالعديد منهم يستمر في تقديم العمل غير المأجور أو التطوعي لأسرهم ولمجتمعاتهم. وفي بعض المناطق، تدفع الظروف الاقتصادية المسنين إلى القيام بالأعمال المدفوعة الأجر لمدة طويلة بعد تقاعدهم المفترض. ويقدم المجتمع المراعي للسّن لهؤلاء خيارات للاستمرار في المساهمة في مجتمعاتهم من خلال وظائف مدفوعة أو تطوعية حسب خيارهم، ومن خلال مشاركتهم في العملية السياسية.

في العديد من المدن المشاركة، يُكتنّف المسنون بفاعلية شديدة في الأنشطة التطوعية ويتمتعون بالكثير من المنافع من جرائها، بما في ذلك إحساسهم بالقيمة الذاتية، وشعورهم بالفاعلية والحفاظ على صحتهم وروابطهم الاجتماعية. ويبلغ المشاركون في بعض المدن عن وجود بنى أساسية متطورة، كمنظمات خاصة بعمل التطوعيين ومراكز تطوعية. وفي معظم المدن، يقول المشاركون أنّ هناك فرصاً كثيرة للتطوع.

في بونس يجب المسنون أن يشعروا بفائدتهم من خلال التطوع، وفي أودينيه لوحظ أنّ العمل التطوعي يعود على صاحبه بالسعادة ويقيه من العزلة. ويتطوع المسنون في جنيف في الأندية والمنظمات.

يرغب العديد من المسنين الاستمرار في العمل، وبعضهم يعمل بالفعل. إضافة إلى ذلك، عبر المسنون المشاركون في مشروع منظمة الصحة العالمية عن الرغبة والاستعداد على العمل كمتطوعين في المجتمعات. تيسر للمسنين في معظم المدن فرص التوظيف والعمل التطوعي ويشعرون بشكل عام أنهم يحظون بالاحترام نتيجة مساهماتهم. يريد كبار السن فرصاً أكثر للتوظيف ويودّون لو تصبح فرص العمل أو التطوع الموجودة مكيّفة أكثر لتلبية حاجاتهم واهتماماتهم. كما أنهم يرغبون أن تُبدّل جهود أكبر لتشجيع المشاركة المدنية، ويشعرون أنّ هناك عوائق تحدّ من المساهمة منها العوائق البدنية والوصمات الثقافية التي تحيط مشاركتهم.

وبالرغم من أهمية التطوع، لاحظ المشاركون أن ثمة عوائق تواجه عمل المسنين التطوعي، كمعرفتهم بفرص وجود هذه الأعمال التطوعية وخاصة تلك المناسبة لهم. ويريد المشاركون فرصاً أكثر ونطاقاً أكبر من الخيارات. وقد اقترح إنشاء سجلات مركزية كطريقة لمعالجة هذا الأمر. في ملبورن ثمة مشروع قيد التحقيق لاستخدام الشابكة (شبكة الأنترنت) لمطابقة المتطوعين مع الفرص الأنسب، وهناك موقع في بورتلاند يُعدّد فرص الأعمال التطوعية. ويقترح المسنون في ملفيل وأودايبور إنشاء قاعدة مُعطيات أو سجل مركزي للمتطوعين، وينصح المشاركون في نيودلهي أن تتم إدارة هذا الأمر من قبل منظمات مثل الرابطة الهندية لمساعدة المسنين.

إضافة إلى ذلك، يواجه المسنون مشاكل في الوصول إلى أعمالهم التطوعية والرجوع منها، وقد أبلغ بعضهم عن وجود محددات بدنية تعيق إتمام المهام الموكلة إليهم. في بلدان أكثر تقدماً، أبلغ بعض المسنين ومقدمي الخدمات عن عدم تعويضهم ما يتحملونه من نفقات (كثمن الوقود مثلاً)، أو أنّ قضايا المسؤولية القانونية (من قبل المنظمات التطوعية)، تعيق قدرتهم أو استعدادهم للتطوع.

وقد بلغ عدد من المشاركين عن وجود انحطاطاً عاماً أو تغييراً في القطاع التطوعي يؤثر على المسنين. وهذا يشمل الإحساس بأن أخلاقية التطوع تتناقص وأنّ جيل الشباب يُخفق في أن يحل محل المسنين. في هاليفاكس يعتبر أحد المسنين أن الزيادة في المعاملات المعنية وتكلفة التأمين تساهم في انحسار هيئة المتطوعين. ويُقترح في دونالك أن تُخفّض تكاليف التأمين للمسنين.

تدعو اقتراحات تحسين التطوع إلى دعم المنظمات التطوعية بشكل عام، وتأسيس هيئة للمتطوعين المسنين للعمل مع المحرومين. وفي ماياغيز، اقترح وضع حوافز للمتطوعين من كبار السن، وينصح مُقدّم رعاية في مدينة مكسيكو بوجوب تعويض المتطوعين عن نفقاتهم. وفي هيمجي، أوصي بتقديم الدعم المالي للمنظمات التطوعية. وفي شنغهاي، يُعتقد أنّ الجوّ الاجتماعي المجزي والداعم يساعد المزيد من الناس على التطوع. وفي طوكيو، يُنصح بتقديم الدعوات كطريقة لتشجيع المسنين على التطوع.

مرغوبة عموماً. وفي بعض المناطق، يساعد المسنون أسرهم عن طريق العناية بأحفادهم، وفي مدينة مكسيكو، يُعتقد أنّ هذا النوع من العمل يمنع المسنين من الحصول على عمل حقيقي.

في أماكن الدخل المنخفض والدعم الحكومي المحدود يشعر المسنون أنهم يحتاجون إلى العمل سواء رغبوا بذلك أم لا. وفي بعض المدن (مثل موسكو، ونيروبي، وبونس)، يعلّق مشاركون في المجموعات البؤرية أنّ المستوى العام للبطالة والتنافس على فرص العمل يؤثر على القدرة على إيجاد عمل ما.

لا أفكر في العمل. لماذا؟ كما تعلم، إنّ مستوى البطالة مرتفع حتى عند جيل الشباب، فكيف إذاً يمكنني العمل؟  
مسّن، من استنبول

على الرغم من هذه العوائق، ما زال المسنون يعملون في عدد من المدن. وقد لاحظ كبار السنّ في طرابلس العديد من المنافع من الاستمرار في العمل، بما في ذلك المدخول، ومُحاربة الموقف الذي يقول أن المسنين عالة، ودوام التواصل الاجتماعي. وفي هيمجي بيدي الكثيرون من المسنين استعدادهم للعمل، ويرغبون في رؤية فرص توظيفية أكثر. وفي عمان يقترح كبار السنّ أنه ينبغي الاستفادة من وقت وخبرة المسنين ما دام عندهم القدرة على العمل، وأنه يجب تقديم الحوافز إليهم لتشجيعهم على المشاركة.

## 2. خيارات توظيفية أفضل وفرص أكثر

غالباً ما تتكلم والدتي عن العمل، ولكنني أعلم أنها غير قادرة على ذلك. كلّ الأمر أنها ترغب بأن يكون لها مالها الخاص.

مُقدّم رعاية، من جامايكا

ينبغي أن نساعد المسنين على أن يستمروا في العمل. فالعمل هبة للصحة والحياة.

مُقدّم خدمات، من طرابلس

أبلغ مشاركون في العديد من المدن أنّ لديهم الرغبة والاستعداد للعمل وأنهم يتمتعون بالخبرة والمؤهلات اللازمة. ومع ذلك، يواجه هؤلاء مختلف العوائق في إيجاد عمل أو البقاء في وظيفتهم. وقد رفضت السياسات التي تجعل التقاعد إلزامياً في عمر اعتباطي معين، والتي تختلف من بلد إلى آخر، من قبل المشاركين بالمجموعات البؤرية. لدى بعض البلدان سياسات تقضي بأن يُخصم أيّ مال مكتسب بعد عمر التقاعد من معاش التقاعد نفسه أو من دخل برنامج الدعم الحكومي مما يخلق عائقاً أمام المسنين الذين يريدون الاستمرار في العمل.

في أماكن مُتعدّدة، يُبلغ المسنون أنهم ببساطة أضعف من أن يعملوا، ويعانون من صعوبات في الوصول إلى العمل والرجوع منه، أو لا يشعرون بالأمان سواء كانوا في طريقهم إلى مكان العمل أو في العمل نفسه. تلاحظ العديد من المدن أنّ فرص العمل الوحيدة للمسنين غالباً ما تكون مُهينة، أو قليلة الأجر أو غير

توجد في بعض الأماكن، غالباً في البلدان المتقدمة، سياسات ومؤسسات مُعيّنة ذُكرت من قبل البعض، تُعزّز عمل المسنّين وتقدره. ففي ماياغيز لاحظ مقدّمو الخدمات أنّ تغيّب العاملين المسنّين قليل، وأنّ مواعيدهم أكثر دقّة. وفي ملفيل يُعتقد أنّ أماكن العمل في طور التغيير وتتميّز بمواقف أكثر إيجابية تجاه الحفاظ على عمل المسنّين.

لدى المشاركين عدد من الاقتراحات عن كيفية تحسين وخلق فرص جديدة لتوظيف المسنّين. تشمل هذه تقديم حوافز لأرباب العمل لكي يوظّفوا المسنّين، ووضع برامج توظيف تموّلها الحكومة، وإنشاء شركات عامة/ خاصة، وتوظيف مسنّين للقيام بأعمال في القطاع الخاص.

طُرحت أيضاً اقتراحات متعدّدة لتحسين نوع أو ظروف العمل. وفي بعض الأماكن، يشعر المستجيبون أنّ المشكلة تكمن في عدم وجود معلومات وأدوات لمقابلة مهارات المسنّين واحتياجاتهم مع تلك المطلوبة من أرباب العمل. وتشمل الاقتراحات لمعالجة هذا الوضع دعاية أفضل للوظائف الشاغرة، وإنشاء قاعدة مُعطيات لمطابقة المسنّين مع الوظائف الأنسب، وإعداد سجلّ يُعدّد مهارات المسنّين لكي يستشيرها أرباب العمل المحتملين. وفي استنبول يُقترح أنه ينبغي وجود دعم أكبر للنساء العاملات من المنزل، وفي نيودلهي يُنصح بتوعية أصحاب العمل حول احتياجات المسنّين.

### 3. اعتماد المرونة لتكثيف العاملين والمسنّين

#### المتطوّعين

لا أريد وظيفة تجبرني على التواجد فيها عند الساعة التاسعة؛ لقد اكتفيت من هذا النوع من العمل.

مسنّ، من بورتلاند

يُقترح إلغاء التقاعد الإلزامي، أو قيود التوظيف العمرية، حيثما توجد مثل هذه التشريعات. ويوصى بالسماح للمسنّين بالعمل بعد بلوغهم سنّ التقاعد في دوندالك، وأشير إلى وجوب إلغاء حدود العمر القانوني للعمل في إسلام آباد. وفي شيربروك، يشعر مقدّمو الخدمات أنه ينبغي وجود مرونة أكبر في التشريعات والسياسات لتمكين الأشخاص المتقاعدين من الاستمرار في العمل. ويقترح مسنّ في استنبول حظر التقاعد المبكر.

ينبغي أن تتصف فرص العمل المدفوعة الأجر أو التطوّعية المتاحة للمسنّين بالمرونة، بحيث يجري تكثيف هذه الفرص بحسب احتياجاتهم.

ثمّة تقارير عن جداول عمل صارمة، وإحساس بأن الأعمال التطوّعية أصبحت ذات صفة مهنية أكثر مما ينبغي. يقترح المشاركون وجوب هيكلية فرص العمل المدفوعة والتطوّعية بحيث تناسب العاملين من كبار السنّ. وينبغي أن يكون التطوّع أكثر مرونة وأكثر ملاءمة لاحتياجاتهم. ففي العديد من الأماكن، أُشير إلى مرونة أكبر من المُستخدمين فيما يتعلق بساعات العمل والوظائف الموسميّة أو المؤقتة، وتعديل المتطلبات الفيزيائية البدنية للوظيفة.

وبالرغم من هذه التقارير عن المشاركة المدنية، أبلغت نسبة كبيرة من المدن أيضاً أنّ فرص مشاركة كبار السنّ في الشؤون المدنية محدودة. وتُشير بعض المدن إلى عوائق لوجستية، كالاقتدار إلى وسائل النقل وإلى الوظائف المدنية ونقص التكييف البدني ومشاكل السلامة في المناسبات المدنية الكبرى.

تشمل الاقتراحات المعنية بتحسين المشاركة المدنية: حجز مقاعد لكبار السنّ، وتحسين ظروف الإتاحة للعمل في المناسبات المدنية (كالنقل وتوفير الأجهزة للمصابين بعلل سمعية)، وإنشاء أو إعادة تأسيس مجالس مجتمعية وهيئات تشاركية أخرى. ويعتبر مشاركون في دوندالك أنّ الحصول على معلومات أفضل حول الأنشطة المدنية سوف يؤدي إلى مزيد من المشاركة. وفي بورتلاند اقترح اكتناف المسنّين من خلال الإدلاء بشواغلهم إلى مسؤولي الحكومة. وفي لابلاتا يطلب كبار السنّ فرصاً أكثر للمشاركة السياسية ودوراً في حلّ المشاكل المجتمعية. وفي طوكيو اقترح أن يُعيّن المسنّين في الأدوار المدنية المُخصّصة للاهتمام بشواغل المسنّين الآخرين، وينصح المشاركون في سانيس أن يشترك كبار السنّ في التخطيط الخاص بالأمر التي تعنيهم.

يشعر المسنّون في جنيف أنّ فرص التطوّع ينبغي أن تكون مرنة وأن تطابق إمكانيات المتطوّعين، مع الأخذ بالاعتبار احتياجات كبار السنّ الذين قد يتعبون بسرعة. ويعتقد مُقدّمو الخدمات في هيمجي أنه ينبغي على الشركات أن تنمّي بيئة تمكّن المسنّين من العمل دون صعوبة، ويتطلع العديد من الشركات إلى تحقيق هذا الأمر مستقبلاً.

في هاليفاكس اقترح تخفيف أعباء العمل على المسنّين، وأن تتسم إجازاتهم المرضية بالمرونة. وينصح المشاركون في لندن بإقامة مشاريع صغيرة تمّ كبار السنّ وتستفيد من مهاراتهم. وفي نيروبي وبونس وتويلازي يوصي المشاركون بخلق فرص عمل بدوام جزئي. وفي طوكيو توجد خدمة خاصة في الموارد البشرية للعمل المؤقت ممّا قد يلائم احتياجات المسنّين.

#### 4. تشجيع المشاركة المدنية

تختلف التقارير المتعلقة بمستوى المشاركة المدنية. عموماً يرغب المسنّون بالوظائف المدنية ويكونون على استعداد للمشاركة بها. في بعض الأماكن، يحظى المسنّون فعلاً بصوت فعّال من خلال المجالس المجتمعية ومجالس المسنّين. وتقدّر بعض الثقافات خبرة وتجربة كبار السنّ وتضعهم بشكل روتيني في مراكز سلطة، بالرغم من شعور البعض بأنّ هذه المراكز رمزية إلى حدّ كبير. ففي ملفيل ثمة مجموعات للاهتمامات الخاصّة يشارك فيها المسنّون، وفي ماياغيز، هناك نسبة كبيرة من المسنّين في مجلس المدينة التشريعي. وأبلغ المشاركون في طرابلس أنّ هناك مسنّين يعملون في مجالس إدارية، وفي هاليفاكس يُكتنف كبار السنّ للمساعدة في الانتخابات.

## 5. التدريب

حالياً، يُعتبر التطوُّع عملاً مهنيّاً. لكي تكون متطوّعاً عليك أن تخضع لتدريب. مُقدِّم خدمات، من لندن

يُنظر إلى التدريب على أنه وسيلة لتمكين المسنّين من التواصل مع القوة العاملة وللمشاركة كمتطوّعين. وتصرّح بعض المدن أنّ المسنّين يشعرون بأنه تنقصهم المهارات المهنية (المتعلقة إلى حدّ كبير باستخدام التكنولوجيا) اللازمة للتنافس في مكان العمل. وتُبلغ قلة من المدن أنّ كبار السنّ يجذبون فرص التدريب أو إعادة التدريب (مع أنه اقترح يُدلي به مُقدِّمو الخدمات بشكل شائع أكثر مما يفعله المسنّون أنفسهم). وفي نيودلهي، يُقترح أن يجري التدريب أو إعادة التدريب قبل التقاعد. وفي عمّان، هناك حاجة إلى تدريب المسنّين على الوظائف الخفيفة التي توقّر لهم بعض المال. وفي تويمازي يُعتقد أنّ تدريب العمال المسنّين ينبغي أن يركّز على التوظيف الذاتي وفرص العمل الصغيرة

## 6. فرص العمل الحرّة

يقترح بعض المشاركين خلق فرص عمل حرّة تناسب المسنّين كطريقة لجني المال والمشاركة في القوة العاملة. ويُنصح بتمويل فرص التوظيف الذاتي أو بدعمها كوسائل مساعدة لدعم كبار السنّ، وتأتي مثل هذه الأفكار على الأرجح من مدن تُبلغ أيضاً عن بطالة عامة، أو عن دعم قليلي الدخل من المسنّين (مثل كانكون، ومدينة مكسيكو، ونيودلهي، وبونس، وطرابلس، وتويمازي وأودينييه).

في العديد من المدن يُكتنف المسنّون فعلياً في أنشطة التوظيف الذاتي المختلفة، كالأعمال الحرفية والعناية بالحدائق. ففي سان خوسيه يجد المسنّون فرصاً في العمل كباعة متجوّلين. وثمة فرص لبيع الأشغال الحرفية في كانكون، ومع ذلك فإنّ كبار السنّ هناك يُشيرون إلى أنّ حصولهم على مكان في أحد الأسواق يساعدهم كمورد للرزق. وفي طرابلس، اقترح أن تُساعد المنظمات غير الحكومية المسنّين في الشروع بأعمال صغيرة من المنزل، وأن تُشجّع الزراعة كخيار للمسنّين، بينما يُنصح في تويمازي بأسواق للمزارعين كوسيلة لكبار السنّ لتوليد الدخل.

## 7. تقدير مساهمات المسنين

تتباين أيضاً درجة التقدير والاعتراف التي يشعر بها المسنون تجاه مساهماتهم. ففي جنيف تُقدّم شهادات تقدير. وفي نيروبي، يشعر مُقدّمو الخدمات أنه يُنظر إلى المسنين كقادة نظراً إلى خبرتهم وموثوقيتهم.

في أوديني، يُعتقد أنه ينبغي تقدير خبرة المسنين بشكل أكبر. ويُقترح البعض تدريباً يهدف إلى زيادة حساسية المُستخدمين تجاه احتياجات المسنين ومؤهلاتهم. وفي مدينة مكسيكو يرى أنه ينبغي تنمية الاعتراف الاجتماعي بقيمة خبرة المسنين وتواجههم في القوة العاملة. ويُنصح كبار السن في جامايكا بتوظيف المسنين لتثقيف الشباب حول ثقافة التشيخ معالجين بذلك كلاً من المشاركة أو التحيز ضدّ المسنين على حدّ سواء.

تنتشر التقارير المعنية بالتمييز العمري في أماكن العمل. ويظهر هذا بطرق مختلفة تتراوح بين الشعور بعدم احترام الموظفين الآخرين للعاملين من كبار السن ورفض المستخدمين القطعي لتوظيفهم. من الواضح في بعض المدن أنّ عمل المسنين بعد عمر التقاعد غير مقبول ثقافياً. يأتي بعض هذا التعصّب من المسنين أنفسهم؛ فالبعض منهم يقول أنه ببساطة لا يريد أن يعمل بعد أن كدّ طوال حياته.

ثمّة تقارير تُشير إلى معاملة كبار السن بعدم احترام. ويقول آخرون أنّه من الصعب العمل عند أشخاص أصغر سناً، وشغل وظائف غير جديرة بهم، أو العمل في بيئات يشعرون فيها أنهم يُعاملون باستعلاء.



## قائمة تفقيدية للمشاركة المدنية والتوظيف المراعين للسن

العمل التطوعي لتمكين المسنين على المشاركة بشكل أكبر.

- تشجيع أرباب العمل على توظيف المسنين والإبقاء عليهم.

### التدريب

- تُقدّم للمسنيين فرص التدريب السابق للتقاعد.
- إتاحة الفرص للمسنيين لإعادة تدريبهم على التكنولوجيا الحديثة.
- إتاحة المنظمات التطوعية التدريب على وظائفها.

### الإتاحة

- تعزيز فرص العمل التطوعي أو المدفوع الأجر وتعزيزه.
- إتاحة النقل المجاني إلى أماكن العمل.
- تكييف أماكن العمل لتناسب احتياجات المعوقين.
- عدم تحميل أي موظف مسن تكاليف المشاركة في عمل مأجور أو تطوعي.
- تخصيص دعم المنظمات (كتمويلهم أو خفض تكاليف التأمين عليهم) لتوظيف المتطوعين المسنين وتدريبهم واستبقائهم.

### خيارات التطوع

- ثمة خيار واسع لمشاركة المتطوعين المسنين.
- تنمية المنظمات التطوعية بشكل جيد، بتشكيل بنائها الأساسية وإعداد برامجها التدريبية وتوظيف قواها العاملة من المتطوعين.
- مطابقة مهارات واهتمامات المسنيين مع الوظائف (بحسب سجل أو قاعدة معطيات).
- يُدعم المتطوعون في عملهم التطوعي من خلال توفير المواصلات مثلاً أو ردّ تكلفة وقود السيارات.

### خيارات التوظيف

- ثمة نطاق واسع لعمل المسنيين.
- وضع سياسيات وتشريعات تحدّ من التحيز المستند إلى العمر.
- التقاعد هو خيار وليس إلزاماً.
- توفير فرص عمل مرنة للمسنيين وخيارات لوظائف بدوام جزئي أو موسمي.
- ثمة برامج ووكالات لتوظيف المسنيين.
- تدعم منظمات التوظيف (كنقابات العمال مثلاً) الخيارات المرنة كالعمل بدوام جزئي أو

## المشاركة المدنية

- شمول المسنين في الهيئات الاستشارية ومجالس الإدارة والمنظمات، إلخ.
- وجود دعم لتمكين المسنين من المشاركة في الاجتماعات والأحداث المدنية، كتخصيص مقاعد محجوزة لهم، وتقديم المساعدة للعاجزين، وإتاحة الأدوات المساعدة لأصحاب العُلل السمعية، وتوفير النقل.
- اكتناف المسنين أنفسهم في وضع السياسات والبرامج والمخططات المهنية.
- تشجيع المسنين على المشاركة.

## مساهمات موضع تقدير

- احترام المسنين وشكرهم وتقديرهم على إنجازاتهم.
- حث أرباب العمل والمنظمات على مراعاة احتياجات العاملين من كبار السن،
- ترويج المنافع التي يحصل عليها من توظيف المسنين، بين أرباب العمل.

## تنظيم المشاريع

- دعم المسنين من أصحاب العمل الحر وتشجيع فرص التوظيف الذاتي (كأسواق بيع المنتجات الزراعية والحرفية، والتدريب على الأعمال الصغيرة، والتمويل الصغير الحجم للمسنين العاملين).
- توضع المعلومات المُصممة لدعم الأعمال الصغيرة وتلك التي يمكن إدارتها من المنزل في إطار ملائم للمسنين العاملين.

## الأجر

- دفع أجور ملائمة للعاملين من كبار السن تتناسب مع عملهم.
- دفع التكاليف التي يتحملها المتطوعون من كبار السن عند قيامهم بعمل تطوعي.
- عدم حسم، أي دخل آخر يحصل عليه المسنون من معاش التقاعد أو من شكل آخر من أشكال الدعم المالي الذي يستحقونه، من أجورهم.

## الجزء 11. الاتصالات والمعلوماتية

### نظرة عامة على النتائج

### 1. توزيع واسع النطاق

في جميع المدن، يُشار إلى وسائط الإعلام المحلية كوسائل توفّر المعلومات المفيدة على نطاق المجتمع. في البلدان النامية والاتحاد الروسي تكاد وسائل الإعلام الشائعة لدى المسنين تقتصر على الإذاعة، والتلفزيون والصحف. وفي البلدان المتقدمة أُشير إلى غزارة المعلومات المثيرة للاهتمام التي تصل للمسنين من مختلف المصادر بما فيها الشبكة (شبكة الأنترنت). وفي جميع الأماكن يُعترف بأهمية المعلومات التي تصل إلى كبار السن في حياتهم وأنشطتهم اليومية، سواء كانت معلومات مباشرة من شخص إلى آخر، أو بالهاتف، أو موزعة في المواقع الرئيسية: المراكز المجتمعية، ولوحات الإعلانات، والخدمات العامة، والمكتبات، والمتاجر، وعيادات الأطباء والعيادات الصحية. ويُبلغ المسنون في استنبول أنّ الهاتف هو وسيلة الاتصال الأكثر شمولية ومُعدّية بالنسبة إليهم. ويُنظر إلى الحكومات والمنظمات التطوعية على أنّها دوراً رئيسياً في التأكد من نشر المعلومات على نطاق واسع: فخدمات التوزيع المنتظمة للمعلومات العامة والفاعلة تعتبر ميزة مراعية للمسنين. وفي هيمجي يُقال أنّه ثمة نظاماً هيكلياً جيداً ينشر معلومات البلدية إلى الجمعيات السكنية التي تبلغها إلى رؤساء المناطق الذين يوزعونها بدورهم إلى جميع المنازل. وفي المدن التي ما زال القطاع الخاص فيها ليس مُدركاً لهذه السوق الموازية والمتنامية، كطرابلس مثلاً، تعتبر الأعمال التجارية كالمؤسسات مصدراً مُحتملاً لنشر وتوزيع المعلومات إلى المسنين. فعلى سبيل المثال، إنّ توزيع دليل محليّ للخدمات "المراعية للمسنين" وهو ما اقترحه المسنون في سانيس قد يسترعي اهتمام غرفة التجارة.

يُوافق المشاركون في المجموعات البؤرية بشدّة على أنّ البقاء على اتصال بالأحداث والأشخاص والحصول على معلومات عمليّة في توقيتها الملائم لتدبير حياتهم وتلبية احتياجاتهم الشخصية، هي أمور حيوية للتشجيع النشط. ويقول المشاركون في معظم المدن في العالم المتقدّم أنّه ثمة معلومات مُتنوّعة متاحة للمسنين من العديد من وسائط الإعلام المُختلفة المُخصّصة منها والعامة، بينما يُبرز أفراد المجموعات البؤرية في مدن تقع في بلدان نامية، بعض وسائط الإعلام المجتمعية النطاق، وهي على الأغلب التلفزيون، والإذاعة والصحف. وعلى الرغم من ذلك، يُعبّر في كلّ مكان تقريباً عن خوف من تفويت الحصول على معلومات أو البقاء خارج مجرى المعلوماتية السائدة. ثمة تضارب في الآراء بشأن التقنيات السريعة التطوّر والمتعلقة بالاتصالات والمعلوماتية فهي مُرحّب بها كأدوات مفيدة من جانب، أو مُتقدّة من جانب آخر كوسائل تُخدم العزلة الاجتماعية على حدّ سواء. وبغض النظر عن تنوّع خيارات الاتصالات وحجم المعلومات المتوفّرة، يكمن الاهتمام الرئيسي الذي يُعبّر عنه في المجموعات البؤرية هو في كيفية الحصول على معلومات مفيدة ومعدة للمسنين ذوي القدرات والموارد المُختلفة، ومتاحة فورياً عند الطلب.

سيء الوضع كلما تقدّمت في العمر... وكلما بدأت ملكاتك بالأفول، يبدو أنّ هذا النوع من الأمور يسبّب مزيداً من الإرهاق.

مسنّ، من هاليفاكس

عنها في قليل فقط من المدن المتقدمة وهي كيفية التعامل مع التسويق التطقي عبر الهاتف واستعراض الغش والاحتيال. وغالباً ما يواجه السكان المسنون في البلدان النامية مشكلة المعلومات غير المُستحدثة كفاية حول أمور مهمة، كالصحة، والحقوق القانونية، والمستحقّات المالية، والخدمات والأحداث المجتمعية. ومن الملاحظ في لا بلاتا أن وسائط الإعلام المجتمعية العامة لا تُغطي المواضيع المهمة بالنسبة للمسنين بشكل مُفصل يمكّنهم من الاستفادة منها.

تقضي بعض الاقتراحات المتكرّرة بتقديم قدر أكبر من المعلومات التي تستهدف كبار السن لجعل الاتصالات أكثر مراعاة للسن من خلال جرائد مُكرّسة لهم أو أعمدة منتظمة في الصحف العامة، إضافة إلى برامج إذاعية وتلفزيونية. ثمة فكرة أخرى تتمثل في توسيع برامج وتغطيات أفنية الاتصالات لكي تشمل أموراً موضع اهتمام المشاهدين المسنين. ويشتكى بعض كبار السن في بعض المدن من أن التلفزيون يبدو وكأنه يستثني بشكل خاص اهتماماتهم وميولهم.

يرغب الناس في أن تكون المعلومات مُنسقة ومُتاحة عبر خدمة سهلة الاستخدام ومعروفة على نطاق واسع في المجتمع بأكمله. ففي بورتلاندا توجد لدى القضاء المحليّ خدمة معلوماتية هاتفية تستمر طوال الـ24 ساعة يومياً. وفي نيودلهي اقترح المسنون المستشارون أن تقوم منظمة تطوعية مركزية ومُحرّمة، مثل الرابطة الهندية لمساعدة المسنين، بتجميع وتنظيم قاعدة من المعطيات ذات صلة بكبار السن وأن تجعلها متيسّرة عبر الهاتف. وفي إسلام آباد، يُنصح بوجود غرفة معلومات مجتمعية تحوي جرائد وجهاز تلفزيون.

ومن الأمور الأساسية إتاحة أفنية الإتصالات والمعلوماتية بتكلفة ميسورة. وتُشكل الإذاعة قوام الاتصالات للمسنين في نيروبي لأنها وسيلة رخيصة؛ وفي أوديابور تُعتبر لوحات الإعلانات المحلية وسيلة مهمة لتوصيل المعلومات إلى المجموعات الاجتماعية الاقتصادية ذات الدخل المنخفض. ولضمان نشر المعلومات في تويمازي يُقدّم أصحاب العمل السابقون اشتراكات مجانية في الصحف للمتقاعدين. وفي دونالدك تدعم الحكومة خطوط الهاتف المنزلية للمسنين فوق الـ70 من عمرهم. وفي مدن أخرى تُشكّل المطبوعات المجانية وتوفير الصحف مجاناً في الأماكن العامة وإتاحة أجهزة الحاسوب وخدمات الشابكة (الإنترنت) في المراكز المجتمعية والمكتبات دون أجر أو بكلفة منخفضة، ميزات مراعية للسن.

## 2. معلومات صحيحة في الوقت المناسب

الكثير من المعلومات متاح، ولكن إيجاد المعلومات المطلوبة أمر مُعقد.

مُقدّم رعاية، من موسكو

بغض النظر عن عدد مصادر المعلومات وتنوعها، تنهك المدن في مراحل نائها المختلفة في إيصال المعلومات المناسبة في توقيتها المناسب. وفي بعض المدن المتقدمة كجنيف مثلاً، يصعب تدبير الحمل الزائد من المعلومات، الأمر الذي قد يُغفل معلومات مهمة. ويشكّل نقص الوعي بالمعلومات وخدماتها المتاحة، أو عدم المعرفة بكيفية الحصول على المعلومات، عائقاً متكرراً. ونتيجة لذلك، قد لا يحصل المسنون على منافع أو خدمات يستحقونها، أو قد يدرون بها بعد انتهاء فترة تقديم الطلب. ثمة مشكلة أخرى أضح

### 3. هل يمكن لأحدكم التحدّث معي؟

يُتّصل كبار السنّ ببرامج الإذاعة طوال الوقت.

مُقدّم رعاية، من ماياغيز

على اهتمام شخص حقيقي يتّسم بالمساعدة والوضوح وعدم الاستعجال يُلاقي التقدير من قبل المسنّين حول العالم.

لكلّ منطقة جامع. والجامع في العالم العربي رمز للمكان الذي يجمع الناس سوية.

مسنّ، من طرابلس

مهما كانت المدينة متقدّمة، يبقى الكلام المتناقل بين الأفراد من وسائل الاتصال الرئيسية والمفضّلة عند المسنّين، سواء عن طريق الاتصال غير الرسمي مع الأقارب والأصدقاء، أو من خلال الأندية، والجمعيات، والاجتماعات العامة، والمراكز المجتمعية وأماكن العمل. وفي العديد من المدن تشكل الإذاعة مصدر معلومات شديد الشعبية، بوجود برامج تُبثّ باللغات العامية أو برامج خطوط مفتوحة تتيح للمتّصلين طرح الأسئلة على المختصّين والمشاركة في نقاشات عبر اتصالات مباشرة. ولحجم الاتصالات بين الأفراد أهمية شديدة، ويكرّر دوماً أنّ الحفاظ على نشاط المرء واكتنافه في المجتمع هو الطريقة الفضلى للبقاء على علم بالأمر. ويتم التعبير عن الأسف لخسارة فرص التفاعل مع الآخرين نتيجة التغيرات، كالأبنية المرتفعة في الجوار، وإغلاق مكاتب البريد المجتمعية، والتشغيل الآلي للمصارف والخدمات الأخرى. ويتّسم التواصل الشفهي بأنه شديد الأهمية للمسنّين الذين يعانون من علة بصرية، وللأميين منهم. إنّ معدّل الأمية شديد الارتفاع عند السكان المسنّين في البلدان النامية، وفي البلدان المتقدّمة يكون مستوى الثقافة عموماً أقلّ عند المسنّين منه عند جيل الشباب. وتنجح أيضاً وسيلة تناقل المعلومات بين الأشخاص لأن المرء يثق بمن يعطيه المعلومات، وبسبب إمكانية توجيه أسئلة مباشرة إلى حين الحصول على الجواب المطلوب. فالحصول

تعرّف الاتصالات المراعية للسّن في كلّ مكان بهذه القنوات غير الرسمية للوصول إلى كبار السنّ، وتستخدمها. تكمن إحدى الطرق في توفير المعلومات ذات الصلة بانتظام، في أماكن تجمع المسنّين؛ وتمثّل طريقة أخرى في ابتداء مناسبات اجتماعية تُقدّم عبرها للمسنّين معلومات تمهم. ففي ريو دي جانيرو مثلاً، يُقترح استخدام قاعة مركز الرعاية الصحيّة لإلقاء محاضرات تثقيفية. ثمة استراتيجية ثالثة تقضي بإعلام أشخاص معينين ينقلون المعلومات لغيرهم إفرادياً. هؤلاء "مصادر المعلومات الرئيسيون" قد يكونون من المتطوّعين، كما اقترح في جامايكا، أن يشمل ذلك مُقدّمين للرعاية الاجتماعية والصحيّة، أو عاملين في صناعة الخدمات - مثل الشركات العقارية، أو مزيّني الشعر، أو عمال البريد، أو نواطير (بوابي) الأبنية في كوباكابانا الذين يعرفون جميع المقيمين ويُعرف بهم كمصدر معلومات ودعم غير رسميين.

إنّ مشكلة الوصول إلى السكان المعزولين اجتماعياً - المسنّين الذين انقطع التواصل معهم لأنهم يعيشون لوحدهم ويعانون من علة شديدة ويفتقدون الدعم الأسري - تُثار في المدن الفقيرة والغنية على حدّ سواء. وعلى الرغم من كون الشابكة (إنترنت) والبريد الإلكتروني يشكّلان أحد الحلول إلا أنه نادراً ما يُذكر ذلك. وتبقى المساعدة الفردية من قبل

إنَّ التشغيل الآلي يضيف طبقة تعقيد أخرى للمعاملات اليومية. فشاشات العرض المرئي والأزرار على الهواتف المحمولة والمعدّات الإلكترونية أصغر مما ينبغي، بينما المعاملات المصرفية الآلية، والبريد، ومواقف السيارات وأجهزة أخرى لقطع التذاكر؛ تختلف فيما بينها، وضعيفة الإضاءة وغير واضحة التعليمات. وللأشخاص الذين يستخدمون الكراسي ذات العجلات، تكون شاشاتها أعلى من أن يصلوا إليها. ولتيسير استخدام الهاتف من قبل الأشخاص الأميين، يُقترح في عمان أن تُمَيِّز الأزرار وأرقام الهواتف بالألوان.

تُشكّل خدمات الإجابة الآلية مصدراً عاماً للشكاوى: ثمة الكثير من المعلومات المُعطاة بشكل أسرع مما ينبغي، والخيارات مُربكة، وغالباً لا توجد فرصة للتكلم مع إنسان.

#### 5. تكنولوجيا المعلومات: نعمة ونقمة

تُقدّر أهمية تكنولوجيا المعلومات، وخاصة الحاسوب والشابكة (الإنترنت)، من قبل بعض المسنين بسبب شموليتها وملائمتها. ففي طرابلس، يقول كبار السنّ أنّ الإنترنت طريقة جيّدة للبقاء على اتصال بأولادهم الذين يعيشون بعيداً، في بلدان أخرى أحياناً.

على كل حال، يختبر العديد من المسنين إحساساً بالاستبعاد لأنهم لا يستخدمون الحاسوب والإنترنت. إذ أنّ تحويل الخدمات المباشرة والتوثيق إلى تكنولوجيا الحاسوب يزيد من شعورهم بالاستثناء. وفي البلدان النامية والاتحاد الروسي، يكون الحاسوب أعلى من

أشخاص موثوقين أفضل الطرق، وذلك من خلال زيارة مُتطوعين أو اتصال هاتفي، أو عبر الخدمات الاجتماعية. كذلك يمكن توفّر الأماكن خارج المنزل التي قد يكون فيها المسنّون عرضة للعزلة الاجتماعية: يُنصَح بهذا الخصوص استخدام مستوصف المنطقة الصحيّ كنقطة توزيع للمعلومات حول الخدمات المُقدّمة للمسنّين المرضى.

#### 4. القالب والتصميم المراعيان للسّن

تلقيت رسالة البارحة. هم يتحقّقون كما يبدو من الإعانات التي أتلقاها... عليك أن تقرّها أربع مرات تقريباً لتفهمها فعلاً.

مسّن، من لندن

يتمثّل العائق العالمي الأكبر المعني بالاتصالات مع المسنّين في التقديم المرئي والمسموع للمعلومات. فحجم الأحرف أصغر من أن تُقرأ ليس فقط في مواد النصوص المطبوعة، ولكن أيضاً في العروض المرئية كالتلفزيون. وتوصف اللصاقات والتعليمات على المنتجات، وخاصة على الأدوية، بأنها صعبة القراءة. كما أنّ تصميم الصفحة غالباً ما يكون مُربكاً، ويحوي الكثير من المعلومات ضمن مساحة صغيرة. أمّا المعلومات المسموعة فهي تُتلى بأسرع مما ينبغي وتأتي الإعلانات على الإذاعة والتلفزيون تُتفقد المسنّ تسلسل أفكاره. اللغة المستخدمة غالباً ما تكون معقّدة أكثر من اللازم، مع استعمال مصطلحات غير مألوفة. بصورة خاصة، من الصعب فهم الاستشارات الرسمية الضرورية للحصول على الخدمات والمنافع.

ينبغي أن يكون أسلوب الكتابة، مُختصراً، مع أحرف كبيرة.

مُقدّم خدمات، من مدينة مكسيكو

## قائمة تفقدية للاتصالات والمعلوماتية المراعين للسن

### عرض المعلومات

- وجود نظام اتصالات أساسي وشامل من وسائط الإعلام المكتوب والمرئي والهاتف في متناول جميع السكان.
- ضمان الحكومات أو المنظمات التطوعية توزيع منتظم ومُعول للمعلومات.
- نشر المعلومات لتصل إلى المسنين بالقرب من منزلهم وحيث يقومون بأنشطتهم المعتادة في حياتهم اليومية.
- تنسيق نشر المعلومات عبر خدمات مجتمعية ميسورة التكلفة ومُعَلَن عنها جيداً - ومجمعة في مركز واحد يزودهم بالمعلومات.
- تقديم وسائط الإعلام، سواء الاعتيادية أو الهادفة، معلومات منتظمة وبتأثير برامج هي موضع اهتمام المسنين.

### الاتصال الشفهي

- المسنون يفضلون تيسير الاتصالات الشفهية لهم، من خلال الاجتماعات العامة مثلاً، والمراكز المجتمعية، والأندية والإعلام الإذاعي، وعبر أفراد مسؤولين عن نشر المعلومات بشكل فردي.

أن يقتنيه المسنون أو غير متوقّر على نطاق واسع في المجتمع. في أماكن أخرى، يكون الحاسوب متيسراً ومتاحاً مادياً، ولكن المسنين غير متألفين على الإطلاق مع التكنولوجيا ويخشون ألا يكونوا قادرين على تعلّمها. وتتسم الإتاحة العامة الميسورة التكلفة للحاسوب في المراكز المجتمعية، وأندية المسنين، والخدمات العامة والمكتبات، بأنها ميزة مهمة مراعية للسن. ويُقترح بشدّة توفير التدريب على الحاسوب، ومن المفضّل أن يكون مُكيّفاً للاحتياجات الفردية وسرعة التعلّم، وأن يقوم به شخص موثوق به. ففي هاليفاكس مثلاً، يذكر المسنون مُعلّم شابكة (إنترنت) دائم الوجود لمساعدة المسنين بشكل فردي عن طريق زيارتهم في منزلهم عند الحاجة..

### 6. مسؤولية شخصية وجماعية

يتمتع المسنون - كغيرهم من السكان - بمسؤولية شخصية في تتبّع المعلومات عن طريق استمرار اكتنائهم في أنشطة المجتمع، وفي بذل مجهود للتكيّف مع التغيرات والتجروء على التعلّم. بصورة جماعية، تتحمّل الحكومات والمنظمات التطوعية والقطاع الخاص مسؤولية نزع عوائق الاتصالات التي تعزل المسنين تدريجياً عن الآخرين، وخاصة العوائق المعنية بالفقر، والثقافة المحدودة والقدرات الضعيفة.

- الأشخاص المُعرّضون للعزلة الاجتماعية يحصلون على المعلومات من أفراد موثوقين يمكنهم التفاعل معهم، كالمطوّعين من المتّصلين والزوّار، والعاملين في خدمات الدعم المنزلي، والمزبّنين، والحجّاب والمُشرفين.
- قيام الأفراد في المكاتب العامة والتجارية بتقديم الخدمات الفردية الرفيعة بالمستين، حسب الطلب.

#### المعلومات المطبوعة

- بما فيها النماذج الرسمية، والتعليقات التلفزيونية والنصوص المدونة على العروض المرئية تعتمد على استخدام الأحرف الكبيرة، وتوضيح الأفكار الرئيسية باستخدام عناوين واضحة مكتوبة بخط عريض.

#### اللغة الواضحة

- استخدام الاتصالات المطبوعة والمسموعة كلمات بسيطة ومألوفة في جمل قصيرة ومباشرة.

#### الاتصالات الآلية والأجهزة

- إعطاء خدمات الردّ الهاتفي الآلي التعليقات بشكل بطيء وقيامها بتوضيحها للمتصلين كيفية تكرار الرسالة في أي وقت.

- إعطاء الخيار للمتّصلين بالتحدّث إلى شخص حقيقي أو ترك رسالة لكي يتصل بهم في وقت لاحق.
- تزويد الأجهزة الإلكترونية، كالهواتف المحمولة وأجهزة الراديو والتلفزيون وومنافذ المصرف الآلية وأجهزة الصرف بالبطاقات الإلكترونية، بأزرار وشاشات ذات أحرف كبيرة.
- شاشات عرض آلات الصرف الإلكترونية ومنافذ البريد والخدمات الأخرى بإضاءة جيدة تُمكن من الوصول إليها من قبل أشخاص مُختلفي الطول.

#### أجهزة الحاسوب والشابكة (الأنترنت)

- إتاحة أجهزة الحاسوب وخدمات الشابكة (الأنترنت) على نطاق واسع في الكثير من الأماكن العامة كالمكاتب الحكومية، والمراكز المجتمعية والمكتبات والمقاهي، على أن تكون ميسورة الأجر.
- توفير التعليقات الخاصة وتقديم المساعدة الفردية لمستخدمي هذه الوسائل.



## الجزء 12. الدعم المجتمعي والخدمات الصحية

### نظرة عامة على النتائج

من الخدمات المتاحة قد يكون مفقوداً في أجزاء أخرى من العالم.

في معظم المدن المشاركة، تأخذ الحكومة الوطنية أو الدولة، أكثر من المدينة، القرارات المتعلقة بإمداد الكثير من الخدمات الصحية والاجتماعية وتنظيمها وتمويلها. كذلك، يخرج تعيين العاملين في الخدمات الصحية والاجتماعية وتدريبهم المهني عن سيطرة المدينة. وبالرغم من ذلك، تُقدّم الخدمات الصحية والاجتماعية داخل كل مدينة من قبل السكان المحليين في مؤسسات محلية، وتلعب مجموعات مجتمعية المرتكز، سواء استشارية أو تطوعية، دوراً مهماً في تقديم الدعم والرعاية. على مستوى المدينة، لدى صانعي القرارات العامة، والقطاعات الخاصة والتطوعية، تأثير على عدد الخدمات ونطاقها ومواقعها، وعلى جوانب أخرى تتعلق بإتاحة المرافق والخدمات على أراضيها. وتقوم سلطات الخدمات المحلية أيضاً بتدريب الموظفين، كما أنها تحدّد معايير الأداء في هذه الخدمات. ويلعب المجتمع المدني دوراً في تزويد الدعم المالي والعمل التطوعي. وبوضعه تقريراً عن الموجودات، وإعداده قائمة بميزات الخدمات الصحية والمجتمعية في مدينة مراعية للسن، يُركّز هذا الدليل على جوانب الدعم المجتمعي والخدمات الصحية التي تنحصر في نطاق أثر المدينة المراعية للسن.

سيطرت مسائل الخدمات الصحية على مناقشات المجموعات البؤرية في معظم المدن، ما يعكس أهمية التسيخ النشط. وتنحصر المواضيع الرئيسية في إتاحة الرعاية الصحية ونطاق من الخدمات الصحية غير

تعتبر الخدمات الصحية والداعمة أمر حيوي في الحفاظ على الصحة الجيدة والاستقلالية في المجتمع. ويتعلق الكثير من الهواجس التي يثيرها المسنون ومقدمو الرعاية والخدمات في المجموعات البؤرية، بتوفير الرعاية الجيدة، والملائمة والمتاحة بصورة كافية. ويفصح المشاركون في مشاورات منظمة الصحة العالمية عن تجاربهم ضمن سياق أنظمة شديدة التباين، وتوقعات كثيرة الاختلاف؛ ومع ذلك يُعرب المسنون في جميع الأماكن عن رغبتهم بالحصول على الخدمات الصحية الأساسية والدعم المالي. ثمة إدراك عام من أنّ تكاليف الرعاية الصحية مرتفعة أكثر مما ينبغي لذا يستمر المسنون بالتعبير عن الرغبة بالحصول على رعاية ميسورة التكلفة.

لقد التقيت بالعديد من المسنين الذين عدلوا عن زيارة الطبيب، وساءت صحتهم أكثر وأكثر، لأنهم لا يملكون المال اللازم.

مسّن، من بورتلاند

يُلاحظ في العديد من المدن في البلدان النامية نقص أساسي في الخدمات والإمدادات الضرورية، ووجد في مدن أخرى أنّ الخدمات سيئة التوزيع. وتتمتع بعض البلدان الأكثر تقدماً بأكبر حجم وأوسع نطاق من خدمات الدعم الصحية والمجتمعية، وفي الوقت نفسه بأكبر عدد من الشكاوى. في حين أن هذا الأمر يعكس عدم الرضى عن الخدمات الموجودة، فهو يُظهر أيضاً أنّ المسنين في هذه المدن يتمتعون بمستوى

أمّنة. فمن ضمن العوائق تلاحظ المصاعد والأرصّفة المنحدرة الرديئة الصيانة في أودايبور، وصعوبة الوصول إلى الأبنية للأشخاص المصابين بعجز، ونقص الكراسي ذات العجلات أو إطارات المشي للمرضى في كانكون، والمرافق المزدحمة في الكثير من المدن الأخرى. وأعرب عن القلق من نقص المساحات في دور المسنين في عمّان ولا بلاتا وبورتاج لا بريري.

أشير إلى عائق آخر أمام تيسر الرعاية وهو معرفة محدودة بشأن الخدمات الصحيّة المتوافرة في المدينة. وكما لوحظ في ملبورن، إذا لم يُعلم بوجود الخدمات، لا يتم استخدامها. ويُقترح القيام بدعاية أفضل للخدمات الصحيّة المحليّة، وتهيئة المسنين حول النظام الصحيّ، وتنسيق المعلومات، وتأسيس خدمات هاتفية للمعلومات الصحيّة؛ كحلّ محتملة.

وأخيراً، تُذكر سلوكيات مُقدّمي الرعاية الصحيّة تجاه المسنين. إنّ توييازي هي من الأماكن القليلة التي أشارت إلى السلوك اللطيف لموظفي الاستقبال والمرضات. فشكاوى الرعاية الشائعة تتعلق بالتصرفات السلبية والتواصل السيء من قبل مُقدّمي الرعاية الصحيّة. وتشمل المشاكل المُصرّح عنها عدم الاهتمام، وقلة الاحترام، وسلوكاً غير مُراعٍ، ومعاملة المسنين كعبء أو كمستنفذين للموارد الموجودة. وتتلخّص المقترحات العامة المُقدّمة بهدف تحسين سلوكيات وتصرفات مُقدّمي الخدمات في تحسين مهاراتهم التواصلية وتدريب المهنيين الصحيين في معاملة المسنين بشكل أفضل. في عمّان، يُنصح بتشجيع الشباب على القيام بأعمال تطوّعية تتعلق برعاية كبار السن.

المحصورة بالجوانب الطبيّة. وبالرغم من أنّ الدعم المجتمعي والخدمات الاجتماعية تستحوذ بشكل عام قدرأ أقل من الانتباه، إلا أنّ ملامح المدينة المراعية للسن يمكن استعرافها من خلال تعليقات المشاركين.

## 7. الرعاية المتأاحة

يُشكّل وجود خدمات صحيّة في مواقع جيّدة، ومتأاحة، أهمية أساسية للمسنين في جميع المدن المشاركة. فالمسنون في مدن مثل عمّان، وريو دي جانيرو، وشيربروك وطوكيو يقدّرون أهمية الخدمات الصحيّة القريبة، وفي جنيف وشنغهاي، يستحسنون وسائل التنقلات الجيدة إلى المرافق الصحيّة. وغالباً ما يُنظر إلى الخدمات البعيدة أو التي يصعب الوصول إليها على أنها عائق. وتُعتبر وسائل النقل العامة غير كافية في بعض الأماكن، بينما في مدن أخرى مثل دلهي ومدينة مكسيكو، يمثل نقل الأشخاص المصابين بحالة عجز مشكلة خاصة. كذلك فإن الوصول إلى الرعاية الصحيّة في حالات الطوارئ هو موضع قلق مُتكرّر. وإلى جانب الشكاوى الخاصّة، كفقْدان الرعاية الطارئة في بعض المدن، يذُكر المُستشارون أيضاً أنّ خدمات الاسعاف إما أن تكون غير كافية (بوني) أو أبطأ من اللازم بسبب ازدحام السير (موسكو). وتشمل طرائق تقليل العوائق الجغرافية جمع الخدمات في موقع واحد أو إبطال مركزيتها لكي تتواجد في جميع الأحياء. وتتلخّص الأفكار الأخرى في تقديم النقل من قبل المتطوعين وتوفير خدمات هاتفية للطوارئ الصحيّة للمسنين الذين يعيشون وحيداً، كما في هيمجي.

من المهمّ أن تكون بنية المرافق الصحيّة خالية من العوائق وتسمح بالتحرك بداخلها، وأن تكون الأبنية

عندما يأتون للاغتسال وتغيير ملابسهم  
يُعاملون كقطعة أثاث - دون كرامة، ودون  
احترام.

مسّن، من لندن

## 2. نطاق أكبر من الخدمات الصحيّة

في جميع المدن، تعكس آراء السكان الحاجة إلى نطاق واسع من الخدمات الصحيّة للمسنّين. وينبثق توافر أشكال مختلفة من الرعاية المخصّصة للمسنّين إما كميزة أو كثغرة في إطار المشهد الحضري، وتُخصّ بالذكر: خدمات رعاية المسنّين وأسرّة المستشفيات، ومراكز نهائية للبالغين، ورعاية الأشخاص المصابين بالخرف، وخدمات الصّحة العقلية، والرعاية القصيرة الأمد وتدريب مُقدّمي الرعاية، والتأهيل والرعاية المُلطّفة. إلى جانب الخدمات، يُنصح بإمدادات أكبر من المعدّات كالكراسي ذات العجلات، وأطر المشي وأدوات العون السمعي. ومع ذلك، فالخدمات الصحيّة التي تلقى أكبر قدر من الاهتمام عالمياً تتعلق بالوقاية من الأمراض وبالتعزيز الصّحي، وبالرعاية المنزلية، ودور المسنّين (رعاية طويلة الأمد).

## 3. خدمات التّشخيص الجيّد

يُبلغ مسنّون وسكان آخرون في العديد من المدن عن نقص في الخدمات أو البرامج المعنية بالوقاية من الأمراض وبالتعزيز الصّحي، أو يشملونها في اقتراحات التحسين. وتضمّ لائحة الخدمات المهمة التحرّي الوقائي عن الأمراض، والأنشطة البدنية، والتثقيف حول الوقاية من الإصابات، والإرشاد الغذائي، والاستشارات المعنية بالصّحة العقلية. وتشمل الميزات المراعية للسن المُبلّغة من منطقة رور الحضريّة تواجد مجموعات العون الذاتي أو منطّات

تقدّم أنشطة رياضة من أجل اللياقة والتأهيل، وفحوص صحيّة منتظمة من المنزل. في مدينة مكسيكو استحسن المسنّون حملة التلقيح المُستهدفة والنظّارات المجانية. ويقترح المشاركون في سانيشّ توسيع مراكز المسنّين إلى مراكز مجتمعية للعافية، وينصح السكان في تويمازي بتزويد المسنّين بتسهيلات مدعومة حكومياً للدخول إلى مُنتجات صحيّة (مُنتجات للمياه المعدنية).

## 4. الرعاية المنزلية

الموضوع الذي يُشار إليه بشكل ثابت هو الحاجة إلى نطاق واسع من خدمات الدعم والرعاية المنزلية - ابتداءً من المساعدة أثناء التسوّق و/ أو تقديم الوجبات، إلى الزيارات المنزلية من قبل الأطباء ومُقدّمي الرعاية الآخرين. وباستثناء البعض، يرغب المشاركون في المجموعات البؤرية بالخدمات التي تحوّلهم الاهتمام باحتياجاتهم الصحيّة وبالرعاية الشخصية في منازلهم الخاصّة. وتشمل العوائق المُختبّرة أمام الحصول على خدمات الرعاية المنزلية نقصاً عاماً في إتاحة مثل تلك الخدمات، وتنظيماً سيئاً للخدمات الموجودة، ومعايير مُقيّدة للأهلية، وارتفاع التكلفة، وسرعة في تبديل موظّفي الرعاية المنزلية. وتعتمد الاقتراحات المعنية بتحسين خدمات الرعاية المنزلية بشدة على مفهومها. ففي العديد من المدن تتلخص الرسالة بكل بساطة بوجوب "تقديم الرعاية المنزلية". وفي مدن أخرى، تُركّز التعليقات على كيفية تحسين عدد الخدمات أو نطاقها (مثل المُعالجة الفيزيائية، والاستشارة النفسية) أو نوعيتها (مثل توفير الرعاية الفورية بعد الخروج من المستشفى، وزيادة عدد مديري الحالات الفردية، ورعاية المسنّين من قبل الأشخاص أنفسهم باستمرار). في بعض الأمكنة، تُخصّص التعليقات طرق إدارة التكاليف، مثل أن تكون عبر تغطية شركات التأمين أو من خلال استخدام خدمات مؤسّسات تعاونية للتدبير المنزلي كما

خدمات الدعم مُقدّمة بشكل أوّلي من قبل أسر، أو مؤسّسات دينية، أو منظمات خيرية أو مجموعات مجتمعية. ومن الخدمات المُقدّمة من قبل المجتمع والتي تُلاقي التقدير، الوجبات الرخيصة في مطاعم في ريو دي جانيرو وجنيف، والمساعدة عبر معاشات التقاعد ومُستحقّات أخرى في جامايكا، ونظام رصد لخدمات المقاولين والعمال العامّين في بورتلاند للتأكد من شرعيتهم. ويُنظر إلى المراكز المجتمعية ومراكز المسنّين على أنها مواقع مثالية للخدمات الاجتماعية بسبب ملاءمتها، ومعرفتها وإتاحتها.

تُلاحظ هنا عوائق مختلفة، مع وجود مشاكل أكثر تكراراً وحده في المناطق الأقل تقدماً: خدمات غير كافية، ومرتفعة التكلفة، وصعبة غير ميسرة وسيئة النوعية. وكما بالنسبة للخدمات الصحية، يقول بعض المشاركين أنهم ببساطة يفتقدون للمعلومات الجيدة حول ما هو متواجد وكيفية الوصول إليه. وتُثار باستمرار أيضاً مشكلة عدم التناسق بين الخدمات، مما يُسبب تعقيدات غير ضرورية في إجراءات التطبيق وثرغرات في الخدمات. تختلف الاقتراحات الهادفة إلى تحسين الخدمات الاجتماعية في المجتمع. وتتلخّص بعض الأفكار التي تُطرح في مدن تتمتع بشبكة خدمات جيدة ولكن غير متماسكة نوعاً ما، في تحسين التنسيق بين الخدمات، وزيادة عدد مديري الحالات الفردية وإدماج فرقاء الخدمات. وأشير في معظم المدن إلى الحاجة إلى تقليل أو تسهيل الإجراءات الإدارية، بغض النظر عن المنطقة. وتتمثل اقتراحات أخرى في جمع عدد من الخدمات الاجتماعية والصحية في مواقع مُشتركة في المجتمع أو في مراكز المسنّين، وفي تمويل أكبر للخدمات.

يُذكر أنّ هناك حاجة إلى العديد من الخدمات الاجتماعية أو إلى تحسينها، غالباً من أجل حماية ورعاية

ذُكر في شيربروك. وفي شنغهاي يُبلغ مُقدّمو الرعاية أنّ الأشخاص ما فوق الـ80 من عمرهم، والأرامل، وذوي الدخل المنخفض والعاجزين، يستحقون ساعة واحدة من خدمات التدبير المنزلي المجانية يومياً.

## 5. مرافق إقامة لغير القادرين على العيش في منازل

إن نقص الخيارات الكافية والميسورة التكلفة فيما يتعلق برعاية المسنّين الذين لم يعودوا قادرين على العيش في بيوتهم الخاصة تُشكل في المدن مصدر قلق شائع. وتكمن الشكاوى المُتكررة في المحلات الشاغرة والتكلفة المرتفعة. ويلاحظ مُقدّمو الرعاية في بورتاج لا بريري أنّ هناك مساحات غير كافية لتخزين الأمتعة الشخصية في دور المسنّين، ويقترح كبار السنّ في جنيف أن تقع دور المسنّين وسط المدينة وأن ييسر أمر الوصول إلى المركز. وفي بعض المدن، يُعبّر عن دواعي قلق جديّة حول السلامة، والرعاية دون المستوى في المنازل للمسنّين الفقراء، وعدد الموظفين غير الكافي، والاشتباه بإعطاء مُهدّئات لعموم المقيمين. ويتم اقتراح أفكار من أجل نماذج بديلة: ففي عمان ينصح مُقدّمو الرعاية بإنشاء دور صغيرة لعدد قليل من المقيمين بدلاً من الدور الهائلة الحجم؛ وعلى نحو مماثل، يقترح مُقدّمو الرعاية في جامايكا وكذلك المسنّون في أودينييه وجود دور تقديم الرعاية لمجموعات صغيرة من المقيمين حيث يُقدّم لهم التدبير المنزلي وبعض الرعاية الصحية والشخصية.

## 6. شبكة من الخدمات المجتمعية

يختلف فيما بين المدن نطاق الخدمات الاجتماعية في المجتمع الواحد وطريقة تزويدها. ففي بعض المدن، وخاصة في البلدان المتقدمة، تُقدّم الحكومات الخدمات الاجتماعية أو تؤسسها. وفي أماكن أخرى، يُبلّغ أنّ

البواب لطيف جداً، ويهتم بأمر أربعة مسنين في البناء الذي أسكنه. يقوم بمساعدتهم على الاستحمام، هو عامل تنظيفات، ويساعد الآخرين وقت غذائه.

مسّن، من ريو دي جانيرو

#### 8. قضايا أخرى

تُثار مشكلتان إضافيتان في بعض المدن وهما: أخذ المسنين في الاعتبار في الظروف الطارئة، ونقص في مساحات المدافن. بالرغم من أن هذه المسائل بالكاد تُذكر، إلا أنها مهمة في المدن التي تشهد توسعاً. وقد لاحظ مشتركون في إثنين من المواقع ثغرة في الدعم المُقدّم للمسنين وقت الطوارئ، مثل الكوارث الطبيعية والصراعات البشرية. ففي جامايكا، حيث تتكرر الأعاصير، يُعلّق كبار السن أن الكنائس تلعب دوراً جوهرياً في تقديم الرعاية خلال الكوارث. ويقترح مقدّمو الخدمات في عمان أن تعدّ المدينة مُحطّطات لحالات الطوارئ والكوارث تشمل المسنين. وبالرغم من أنه لم يُطرح في هذا السياق، إلا أنه تم تقديم اقتراح مفيد في دونالدك يقضي بإعداد سجل مجتمعي يضمّ أسماء جميع المسنين الذين يعيشون وحدهم. وأشير بشكل موجز إلى نقص المساحات في المدافن في كانكون وملبورن؛ وكحل لهذا، يوصي مقدّمو الخدمات في المدينة الأخيرة بوجود مقابر عمودية أو على طبقات.

المسنين ذوي الدخل المنخفض الذين يشكّلون الأكثرية في العديد من المدن. إضافة إلى تعزيز الدعم للدخل الأساسي، يعتقد المسنون أنّ مدّهم ينبغي أن تؤسّس أو تُقوّي الآتي: مأوى وحماية للمسنين المُشرّدين أو الفقراء أو الذين أُسيئت معاملتهم؛ وخدمات تقديم وجبات وبرامج؛ وحسومات على المنافع لذوي الدخل المنخفض؛ وسجلات للمسنين الذين يعيشون لوحدهم؛ ومساعدة للحصول على معاش التقاعد أو مُستحقات أخرى؛ ودعم روحي. وقد وُصف مثال من مدينة مكسيكو عن بطاقة هوية للمسنين تُعطي حاملها حقّ الحصول على أسعار مُخفّضة وخدمات مجانية.

#### 7. مطلوب متطوعين

تُشكّل الحاجة إلى متطوعين لسدّ الثغرات في الخدمات الصحيّة والاجتماعية موضوعاً ثابتاً، فالمطلوب عدد أكبر من المتطوعين لمساعدة المسنين في العيادات والمستشفيات، وكذلك لتقديم الخدمات الاجتماعية والرعاية المنزلية، ولتوفير التنقلات من أجل التسوّق وحضور المواعيد، أو ببساطة إخراج الحيوانات الأليفة عوضاً عن المسنين الذين لم يعودوا قادرين على عمل هذا بأنفسهم. ومن المصادر المقترحة للمساعدة التطوّعية تُذكر جمعيات الـ "50+" من المتقاعدين الأصغر سناً، ومن الطلاب في الخدمات الاجتماعية والصحيّة، وأولاد المدارس. وفي العديد من المدن كرّرت فكرة تشارك مختلف الأجيال في الخدمات التطوّعية. وتتميّز شبكات التطوّع المتينة بأنها الأسهل تعبئةً في مجتمعات وطيدة حيث يشعر جميع السكان بالترابط: ومن العوائق التي ذُكرت في إسلام آباد أنّ المدينة جديدة إلى حدّ ما والسكان لا يعرفون بعضهم جيداً.

## قائمة تفقدية للمجتمع المراعي للسن والخدمات الصحيّة

### تيسير الخدمات

- توزيع الخدمات الصحيّة والاجتماعية بشكل جيد داخل المدينة، وجمعها في موقع واحد ملائم، ويتاح الوصول إليها بجميع وسائل التنقلات.
- وقوع مرافق الرعاية الإيوائية، كدور المتقاعدين ودور المسنين، بالقرب من الخدمات والمناطق السكنية لكي يبقى المقيمون فيها مُدججين في المجتمع الأوسع.
- جعل مرافق الخدمات آمنة البناء ومتاحة بالكامل للأشخاص المصابين بحالات عجز.
- تقديم معلومات واضحة ومُتاحة حول الخدمات الصحيّة والاجتماعية للمسنين.
- تنسيق تقديم الخدمات الفردية وتمييزه بحدّ أدنى من البيروقراطية.
- معاملة موظفي الإدارة والخدمات للمسنين باحترام وحساسية.
- إزالة العوائق الاقتصادية التي تحدّ من إتاحة خدمات الدعم الصحيّ والمجتمعي وقصرها في حدّها الأدنى.
- إتاحة كافية وتعيين مواقع للدفن.

### تقديم الخدمات

- تقديم نطاق كاف من خدمات الدعم الصحيّ والمجتمعي لتعزيز الصحة والمحافظة عليها واستردادها.
- تقديم خدمات الرعاية المنزلية التي تشمل خدمات صحيّة، وشخصية وتدير منزلي.
- جعل الخدمات الصحيّة والاجتماعية المُتاحة تلبّي احتياجات المسنين وهوажسهم.
- تطوير مهارات المهنيين المعنيين بالخدمات وتدريبهم على التواصل مع المسنين وخدمتهم بفعالية.

### الدعم التطوّعي

- شجّع المتطوّعون بجميع أعمارهم ويُدعمون من أجل مساعدة المسنين في نطاق واسع من الأطر الصحيّة والمجتمعية.

### التخطيط للطوارئ والرعاية

- شمول المسنين بمخططات الطوارئ والأخذ بالاعتبار احتياجاتهم وقدراتهم على الاستعداد لحالات الطوارئ والاستجابة لها.



## الجزء 13 . الخاتمة ومتابعة العمل

### التشجيع النشط في مدينة مراعية للسن

تلخّصت نقطة البداية لهذا الدليل في مفهوم أنّ المدينة المراعية للسن تُشجّع التشجيع النشط عن طريق توجّهي أمثل الفرص للصحة والمشاركة والسلامة من أجل تعزيز نوعية حياة المسنين. والميزات والعوائق المنقولة عن 1500 من المسنين و750 من مُقدّمي الرعاية والخدمات تقريباً من المُستشارين في هذا المشروع الشامل، تؤكد هذه الفكرة وتوفّر العديد من الأمثلة التي تُظهر كيف أنّ خصائص المدينة تعكس مُحَدّدات التشجيع النشط في العديد من الطرائق المترابطة فيما بينها. ويساهم كلّ من طبيعة المدينة، والأبنية، ونظام التنقلات والإسكان؛ في التنقل بثقة، وفي السلوك الصحي، والمشاركة الاجتماعية وتقرير المصير، أو على العكس، في الانعزال المخيف، والخمول والاستبعاد الاجتماعي. فالنطاق واسع من فرص المشاركة الاجتماعية المعتمدة على دمج الأعمار أو على استهداف أعمار معيّنة تُنشئ الاتصالات الاجتماعية المتينة والتمكين الشخصي. والثقافة التي تعترف بالمسنين وتحترمهم وتشتملهم، تُعزز التمكين والقيمة الذاتية. كذلك، تُساهم المعلومات ذات الصلة والمطروحة في قالب ملائم في التمكين الشخصي، وفي أنواع السلوكيات الصحية. وللخدمات الصحية المتاحة والجيدة التنسيق تأثير واضح على الحالة الصحية والسلوك الصحي لكبار السن. وبالرغم من تعلق فرص العمل المأجور في الأطر الحضريّة بالمُحدّدات الاقتصادية للتشجيع النشط، يبقى العامل الأهم مرتبطاً بالسياسات التي تسعى إلى خفض عدم المساواة الاقتصادية في الوصول إلى جميع المنشآت والخدمات والفرص.

برز التصميم لخدمة التنوّع كميزة أساسية للمدينة المراعية للسن، وتكرّر كثيراً عبر العديد من جوانب المواضيع المذكورة. ضمن مفهوم منظمة الصحة العالمية للتشجيع النشط المنطلق من مجرى الحياة، والموصوف في الجزء 2، يكمن العامل الأساسي في دعم القدرات القصوى للأفراد ذوي الأداء الوظيفي العالي، وفي تمكين المسنين من العمل، بدلاً من أن يصبحوا معتمدين على غيرهم. وتبعاً للمشاركين في المشروع، ينبغي أن يكون من الطبيعي، في مدينة مراعية للسن، أن تستبق البيئة الطبيعية والمبينة المستخدمين ذوي القدرات المختلفة عوضاً عن أن تُصمّم للشخص العادي "الوهمي" (مثل الشباب). إنّ المدينة المراعية للسن تُركّز على التمكين أكثر من تركيزها على العجز عن العمل؛ وهي مراعية لجميع الأعمار وليس فقط لكبار السن. وينبغي وجود مرافق عامة كافية كأماكن للجلوس وللمراحيض؛ وأن تكون الأرصفة والحواف المنحدرة من الميزات النموذجية لجميع الأبنية، وأن تكون الاشارات الضوئية لمعابر المشاة ذات توقيت مأمون. كما يجب أن يكون تصميم الأبنية والمسكن خال من العوائق. وعلى مواد المعلوماتية وتقنيات الاتصالات أن تكون مُكيّفة لتلائم مختلف الاحتياجات الإدراكية، والفكرية والثقافية. بكلمة واحدة، ينبغي تيسير كافة المساحات والبنى.

إن الاعتراف بالتنوّع واحترامه ينبغي أن يطبع العلاقات الاجتماعية والخدماتية بدرجة لا تقلّ عن البنى والموادّ الفيزيائية. ويبدو واضحاً للمشاركين في مشروع منظمة الصحة العالمية هذا أن احترام وتقدير الفرد ينبغي أن يُشكّل القيمة الأكبر في الشارع، وفي

## مميزات حَضْرِيَّة مُتكاملة ومُعزّزة تبادلياً

إنّ الترابط المتين بين مختلف جوانب الحياة في المدينة والذي أشار إليه الأشخاص المستشارون في مشروع منظمة الصحة العالمية، يُبرز بوضوح أن المدينة المراعية للسن قد تنشأ فقط نتيجة نهج متكامل يتمحور حول كيفية عيش المسنين. والعمل بهذا النهج يعني تنسيق الأعمال عبر مختلف المجالات، من سياسات المدينة وخدماتها بشكل يحوّل تبادل الدعم فيما بينها. واستناداً إلى تقارير كبار السنّ وآخرين في المشروع، يبدو أنّ العمل المشترك الذي يحترم هذه العلاقات مهم بشكل خاص.

- ينبغي أن يُدرَس الإسكان في إطار المساحات الخارجية وباقي البيئة المبنية بحيث تكون مساكن كبار السنّ في مواقع آمنة من المخاطر الطبيعية وقرية من الخدمات، ومن المجموعات العمرية الأخرى وأنشطة الترفيه المدنية، مما يُبقيهم مُدججين في المجتمع، ومتمتعين بالتحرك واللياقة البدنية.

- إنّ خدمات التنقلات والبنيات الأساسية ينبغي ربطها دائماً بفرص المشاركة الاجتماعية والمدنية والاقتصادية، إضافة إلى الوصول إلى الخدمات الصحيّة الأساسية.

- إنّ إدماج المسنين يجب أن يستهدف الساحات والأدوار الاجتماعية التي تحمل سلطة ومركزاً اجتماعياً، مثل صنع القرارات في الحياة المدنية، والعمل المأجور وبرمجة وسائط الإعلام.

- لأن المعرفة هي أساس التمكين، ينبغي تيسير المعلومات حول جميع جوانب الحياة في المدينة لجميع الناس في جميع الأوقات.

المنزل وعلى الطريق، وفي الخدمات العامة والتجارية، وفي الوظيفة وأطر الرعاية. وفي مدينة مراعية للسن، يجب على مستخدمي المساحات العامّة أن يكونوا مُراعين في مشاركتهم للمنافع، وأن يحترموا أولوية الإجلال في وسائل النقل العامة، والمواقف لذوي الاحتياجات الخاصّة، والمناطق المُخصّصة لوقوف السيارات. وعلى قطاع الخدمات توظيف عاملين لطفاء وصبورين عند تقديم المساعدة الشخصية. ويتوجّب على التجّار خدمة المسنين بنفس الجودة والسرعة التي يخدمون بها الزبائن الآخرين. وعلى المُستخدمين والوكالات تقديم شروط مرنة وتدريب للعاملين المسنين والمتطوّعين. ويجب على المجتمع أن يعترف بقيمة المسنين لمساهماتهم السابقة، وليس فقط لتلك الراهنة. ولأنّ التثقيف يعزّز الإدراك، ينبغي أن يُتقّف أولاد المدارس حول التشيخّ والمسنين ويجب على وسائط الإعلام أن ترسمهم بطرق واقعية وليس اعتماداً على آراء شائعة.

إنّ نهج مجرى الحياة (Life course approach) يشمل جميع الأعمار ضمن عملية تعزيز التشيخّ النشط. كما أنه يعتقد التضامن فيما بين الأجيال. وفي نظر المشاركين بالمشروع، ثمة ميزة أخرى مهمة تكمن في احتضان المدينة المراعية للسن التكافل بين الأجيال وداخل المجتمع. وينبغي على هذه المدينة أن تُسهّل العلاقات الاجتماعية - عبر الخدمات المحلية والأنشطة التي تجمع بين الأشخاص. ويجب تعزيز فرص تعرّف السكان بعضهم على بعض؛ وعليهم السهر على سلامة بعضهم وتقديم المساعدة والمعلومات. وبفضل شبكة موثوقة من الأسر، والأصدقاء، والجيران ومُقدّمي الخدمات، سوف يشعر المسنون بالإدماج والسلامة. إضافة إلى ذلك، ينبغي الاتصال بالمسنين المعرضين للعزلة الاجتماعية، وتقليل العوائق الاقتصادية، واللغوية أو الثقافية المُختبّرة من قبل كبار السنّ، إلى حدّها الأدنى.



## ما وراء دليل المدينة المراعية للسن والقوائم التفقدية

يُعتبر هذا المشروع نقطة بداية للعديد من أنشطة التنمية الإجتماعية والبحوث، ولإنشاء شبكة عالمية واسعة من المجتمعات المراعية للسن. وتقضي الخطوة التالية للمدن المتعاونة ومنظمة الصحة العالمية بتأكيد صلاحية القوائم التفقدية. إحدى المدن قامت بالفعل بزيارات مدنية للتحقق من العوائق التي أشار إليها المسنون في البيئات الطبيعية والمبنية وفي الخدمات. مدن أخرى تعود الآن إلى المجموعات البؤرية الأصلية لتقرر فيما إذا كانت الميزات التي ذُكرت في الدليل تعكس بشكل دقيق ما أفادوه، أو تُنشئ مجموعات بؤرية مع مسنين في مواقع أخرى لتقدير مستوى توافق آرائهم مع اللوائح التفقدية. ويشمل نهج آخر لتوثيق المصادقية خبراء في مجال التشيخ يقارنون القوائم التفقدية المرتكزة على آراء المسنين بدلائل بحوث وممارسات علم الشيخوخة.

في الوقت نفسه، أبدت الكثير من المدن الأخرى اهتمامها في استخدام دليل منظمة الصحة العالمية ولوائح التفقد مباشرة لتطوير مدن مراعية للسن. وقد وضعت حالياً قيد البحث شبكات على مستوى البلدان، مثل اليابان وإسبانيا، إضافة إلى "محاور" إقليمية في الشرق الأوسط، وفي كندا وأمريكا اللاتينية والدول الكاريبية. لتسهيل انتشار المدن المراعية للسن، يجري حالياً ترجمة الدليل إلى لغات مختلفة بما فيها الصينية، والفرنسية، والألمانية، واليابانية، والبرتغالية والأسبانية. ولأن الأفكار المتعلقة بالمدن المراعية للسن

لها الكثير من النقاط المشتركة والفعالة مع مفهوم المدن الصحية، يُسعى في الوقت الراهن إلى إقامة روابط فعالة ومفيدة بصورة مُتبادلة بين الشبكتين. في منظمة الصحة العالمية، تُقدّم إدارة حماية البيئة البشرية بالتعاون مع برنامج التشيخ ومجرى الحياة مقررًا تأسيسياً لموارد المدينة المراعية للسن الخاصة بالمنظمة.

نقل المشاركون في المجموعات البؤرية أمثلة عن ممارسات مراعية مراعية للسن في مدنهم. ذُكر البعض منها بشكل موجز في هذا الدليل. وتقضي خطوة أخرى بهذا الاتجاه في الحصول على معلومات إضافية عن هذه المبادرات من رؤساء المشاريع ونشر قائمة بهذه الممارسات الجيدة. وقد أُقيم في تموز/ يونيو 2007 في منطقة رور الحضرية، مؤتمر لتبادل مبادرات محلية وعالمية خاصة بالمدينة المراعية للسن، تمت رعايته من حكومة ولاية وستفاليا شمال الراين، بمناسبة اختيار مدينة إيسن عاصمة الثقافة الأوروبية لعام 2010. ولتوليد قدر أكبر من الممارسات الجيدة من بحوث منظمة الصحة العالمية، يُدعى الخبراء ومُقدّمو الخدمات إلى استعراض المداخلات التي تتطابق مع الميزات المراعية للسن المُدرّجة في القوائم التفقدية. كما سوف يتم اختبار اللوائح التفقدية في موقع واحد على الأقل للتحقق من فائدتها في إعداد مداخلات مراعية للسن

إنّ البحث الذي أدّى إلى وضع هذا الدليل أثمر عن الكثير من الموجودات الغنية عالمياً، وعن اتصالات بين الباحثين المهتمين بالتشيخ والبيئة. وبدعم من معهد التشيخ التابع للمعهد الكندي للبحوث الطبية، شجّع

الأقاليم في العالم، لمعالجة هذه المحددات المعينة، بدءاً من مبادرة ترأسها أكاديمية نيويورك الطبية حول موضوع "التشيخ في أرض غريبة".

وأخيراً، ينبغي على المجتمعات غير الحضرية أن تصبح أكثر مراعاة للسن، ففي العديد من البلدان، يشكّل المسنون نسبة مرتفعة من السكان في المناطق الريفية والنائية كنتيجة لهجرة الشباب. وترأس الحكومات الاتحادية والإقليمية الكندية مشروعاً لتحديد ميزات المجتمع المراعي في مدن وفُرى صغيرة مُتعدّدة، وسوف تُشارك نتائجها عالمياً.

هناك الآن حماس شديد لنشر الدليل والقوائم التفقيدية. ويُرحّب بمبادرات ومعاونين جدد ضمن شبكة عالمية. وسوف يخدم التشيخ النشط في مدن داعمة وتمكينية كواحد من النهج الأكثر فعالية للحفاظ على نوعية الحياة والرخاء في عالم يزداد سنّاً وحَضْرِيّةً.

التعاون بين الباحثين من أجل تقدّم المعرفة المتعلقة بالتشيخ في الأطر الحضرية. وخطّط لأوراق بحوث تقنية تشرح بشكل كامل مفهوم ومنهجية بحوث منظمة الصحة العالمية، وتفحص عن قرب الأطر المراعية للسن وعلاقتها بالتشيخ النشط، وتكشف دلائل التقارب بين التشيخ، والتحضّر والعولمة - وهي القوى الرئيسية التي تشكّل القرن الواحد والعشرين والتي تشكّل قلب هذا المشروع.

كما أُشير سابقاً، لم يُركّز البحث الحالي بشكل خاصّ على مُحدّدات التشيخ النشط الشاملة المعنية بالجنسانية والثقافة، بالرغم من أن أثارها ذُكرت بشكل متفرّق في هذا الدليل. فقد لوحظ في العديد من المدن مثلاً، أن الرجال أقل اشتراكاً في الأنشطة الاجتماعية من النساء، وُشرح وضع العديد من النساء المسنات ضمن وصف العوائق التي تواجهها مجموعات محرومة اقتصادياً في العديد من مناطق العيش الحضري. وسوف يتم القيام ببحوث أكثر بُؤْرِيّةً، وتشمل تعاوناً بين المدن في مختلف

1. *Population Ageing 2006*. New York, United Nations Department of Economic and Social Affairs, Population Division, 2006 (<http://www.un.org/esa/population/publications/ageing/ageing2006.htm>, accessed 10 July 2007).
2. Population issues: meeting development goals. *Fast facts 2005*. New York, United Nations Population Fund, 2007 ([www.unfpa.org/pds/facts.htm](http://www.unfpa.org/pds/facts.htm), accessed 26 June 2007).
3. *Urbanization: a majority in cities*. New York, United Nations Population Fund, 2007 ([www.unfpa.org/pds/urbanization.htm](http://www.unfpa.org/pds/urbanization.htm), accessed 26 June, 2007).
4. World urbanization prospects: the 2005 revision. Fact sheet 7. *Mega-cities*. New York, United Nations Department of Economic and Social Affairs, Population Division, 2006 ([www.un.org/esa/population/publications/WUP2005/2005wup.htm](http://www.un.org/esa/population/publications/WUP2005/2005wup.htm), accessed 26 June 2007).
5. *A billion voices: listening and responding to the health needs of slum dwellers and informal settlers in new urban settings*. Kobe, WHO Kobe Centre, 2005 ([www.who.int/social\\_determinants/resources/urban\\_settings.pdf](http://www.who.int/social_determinants/resources/urban_settings.pdf), accessed 26 June 2007).
6. *World urbanization prospects: the 2005 revision*. New York, United Nations Department of Economic and Social Affairs, Population Division, 2006 ([www.un.org/esa/population/publications/WUP2005/2005wup.htm](http://www.un.org/esa/population/publications/WUP2005/2005wup.htm), accessed 26 June 2007).
7. *Living conditions of low-income older people in human settlements. A global survey in connection with the International Year of Older People 1999*. Nairobi, United Nations Human Settlements Programme, 2006 (<http://www.unhabitat.org/programmes/housingpolicy/pubvul.asp>, accessed 26 June 2007).
8. Brasilia Declaration on Ageing. *World Health*, 1997, No. 4: 21.
9. *Report of the Second World Assembly on Ageing, Madrid, 8–12 April 2002*. New York, United Nations, 2002.
10. *Active ageing: a policy framework*. Geneva, World Health Organization, 2002 ([http://whqlibdoc.who.int/hq/2002/WHO\\_NMH\\_NPH\\_02.8.pdf](http://whqlibdoc.who.int/hq/2002/WHO_NMH_NPH_02.8.pdf), accessed 26 June 2007).
11. Marmot M. Health in an unequal world. *The Harveian Oration*. London, Royal College of Physicians of London, 2006.
12. Kalache A, Kickbusch I. A global strategy for healthy ageing *World Health*, 1997, No. 4:4–5.
13. *Guidelines for review and appraisal of the Madrid International Plan of Action on Ageing. Bottom-up participatory approach*. New York, United Nations, 2006 (<http://www.un.org/esa/socdev/ageing/documents/MIPAA/GuidelinesAgeingfinal13%20Dec2006.pdf>, accessed 26 June 2007).
14. *Livable communities: an evaluation guide*. Washington, DC, AARP Public Policy Institute, 2005 ([www.aarp.org/research/housing-mobility/indliving/d18311\\_communities.html](http://www.aarp.org/research/housing-mobility/indliving/d18311_communities.html), accessed 26 June 2007).
15. *The AdvantAge initiative. Improving communities for an aging society*. New York, Visiting Nurse Service of New York, 2004 (<http://www.vnsny.org/advantage>, accessed 26 June 2007).
16. *Improving the quality of life of the elderly and disabled people in human settlements*. Nairobi, United Nations Human Settlements Programme, 1993 ([www.unhabitat.org/list.asp?typeid=15&catid=298&RecsPerPage=ALL](http://www.unhabitat.org/list.asp?typeid=15&catid=298&RecsPerPage=ALL), accessed 26 June 2007).
17. *Inclusive design for getting outdoors. Design guidance*. Edinburgh, IDGO Consortium, 2007 ([http://www.idgo.ac.uk/design\\_guidance/index.htm](http://www.idgo.ac.uk/design_guidance/index.htm), accessed 26 June 2007).

مَنْظَمَةُ الصِّحَّةِ الْعَالَمِيَّةِ  
المكتب الإقليمي لشرق المتوسط

ISBN 978 92 9021 685 8



لمزيد من المعلومات، يُرجى الاتصال بـ:

منظمة الصحة العالمية

المكتب الإقليمي لشرق المتوسط

ص. ب. 7608، مدينة نصر،

القاهرة 11371، مصر

هاتف رقم: +202 2670 2535

فاكس رقم: +202 2670 2492

عنوان البريد الإلكتروني: [pam@emro.who.int](mailto:pam@emro.who.int)