



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

بجمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأحساء

الإصدار الثاني

يونيو 2022م

المحتويات

2	المحتويات
3	تمهيد
3	النطاق
3	التعريفات
3	أهداف السياسة
4	سياسة الاستفادة من خدمة الأجهزة التعويضية
5	سياسة الاستفادة من خدمة الأجهزة التعويضية
6	سياسة الاستفادة من خدمة الأجهزة التعويضية
7	سياسة الاستفادة من خدمة الأجهزة التعويضية
8	سياسة الاستفادة من خدمة الأجهزة التعويضية
9	سياسة الاستفادة من خدمة الأجهزة التعويضية
10	سياسة الاستفادة من خدمة العلاج التأهيلي
11	سياسة الاستفادة من خدمة العلاج التأهيلي
12	سياسة الاستفادة من خدمة العلاج التأهيلي
13	سياسة الاستفادة من خدمة العلاج التأهيلي
13	سياسة الاستفادة من خدمة التعليم الجامعي
14	سياسة الاستفادة من خدمة التأهيل والتدريب والتوظيف
15	الاعتماد

تمهيد

تؤمن جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأحساء بأهمية وضع السياسات والإجراءات الواضحة التي تنظم العلاقة مع مستفيديها؛ بما يضمن تقديم خدماتها بأعلى مستوى من الجودة؛ حيث تعتبر هذه السياسات المرجع الرئيس للمستفيدين والعاملين. وتعمل الجمعية من خلال هذه السياسة على تحديد شروط التقديم على الخدمات، وكذلك آلية الدعم وضوابط الصرف.

النطاق

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة في تقديم خدمات المستفيدين، والمسؤوليات المحددة للباحث الاجتماعي في الجمعية.

التعريفات

يقصد بالكلمات والعبارات الواردة في هذه السياسات المعاني الموضحة أمام كل منها ما لم يقضي سياق النص بغير ذلك.

- الجمعية: جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأحساء.
- السياسات: هذه السياسات الخاصة بتنظيم العلاقة مع المستفيدين.
- المستفيدون: كل من له علاقة مع الجمعية (الأشخاص ذوو الإعاقة-العاملون-المجتمع).
- الخدمات: الأجهزة التعويضية - العلاج التأهيلي - التأهيل والتدريب - التوظيف - التعليم الجامعي.

أهداف السياسة

- 1- تحديد الإجراءات والشروط الواجب توفرها عند التقديم على الخدمات.
- 2- بناء علاقة جيدة مع المستفيدين.
- 3- تمكين العاملين من الحصول على المعلومات المتعلقة بالخدمة؛ لتمكّنهم من مباشرة المعاملات بشكل ميسر.

سياسة الاستفادة من خدمة الأجهزة التعويضية

أولاً: متطلبات الحصول على الخدمة

- 1- يتقدم المستفيد بطلب الجهاز من خلال زيارة مقر الجمعية، وفي حال تعذر حضوره بسبب إعاقته فينوب عنه أحد أقربائه من الدرجة الأولى.
 - 2- خطاب موجه إلى المدير التنفيذي للجمعية يتم فيه شرح الحالة الصحية والاجتماعية والمالية للمستفيد.
 - 3- موافقة المستفيد على تحمل أي نسبة مالية قد تترتب عليه بعد دراسة البحث الاجتماعي للخدمة المطلوبة.
 - 4- صورة من الهوية سارية المفعول.
 - 5- مشهد بنوع الإعاقة من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
 - 6- تقرير طبي باللغة العربية لا تزيد مدته عن سنة من إصداره.
- في حال كان المستفيد من ذوي الإعاقة السمعية ينبغي إرفاق تقرير طبي مصحوب بتخطيط سمعي لا تزيد مدة إصداره عن سنة.
 - يجب إحضار توصية طبية للجهاز المطلوب في حال كان المستفيد طفلاً لا يتجاوز عمره ثلاث سنوات.
- 7- تعريف بالراتب إذا كان المستفيد موظف.
 - 8- إثبات المديونية -إن وجد- على أن يكون من جهة معتمدة.
 - في حال كون الالتزام المالي عبارة عن عقد إيجار، فيشترط أن يكون إلكترونياً.
 - 9- طباعة لوحة معلوماتي من موقع "أبشر".
 - 10- إذا كان المتقدم من مستفيدي الضمان الاجتماعي، فيجب تعبئة إقرار موافقة على الصرف من بند الزكاة.

ثانياً: مهام الباحث الاجتماعي:

على الباحث الاجتماعي أثناء إجراء دراسة الحالة مراعاة ما يلي:

- 1- التأكد من صحة البيانات من خلال التواصل مع طالب الخدمة.
- 2- النظر في التقارير الطبية المقدمة لتحديد احتياج المستفيد أو يحول للجنة الطبية في حال عدم توفر التقارير الطبية اللازمة.
- 3- دراسة حالة المستفيد من الناحية الاقتصادية والاجتماعية، وتحديد نسبة التكلفة التي يتحملها من قيمة الجهاز.
- 4- إشعار المستفيد بضرورة تعبئة نموذج إقرار الزكاة في حال تبين أثناء دراسة الحالة بأنه من مستحقيها.



سياسة الاستفادة من خدمة الأجهزة التعويضية

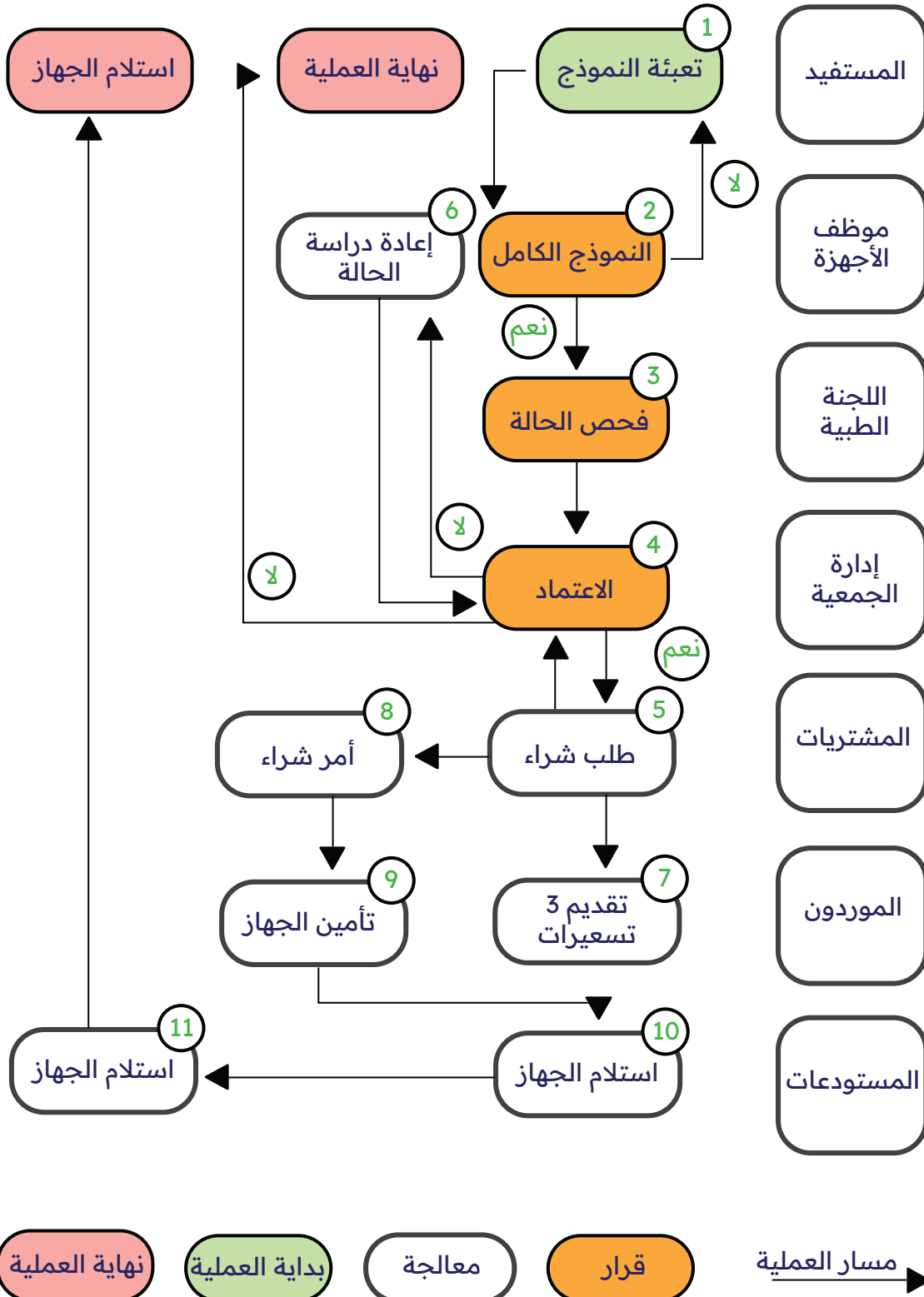
ثالثاً: آلية الدعم:



م	معيار تحديد نسبة التحمل (دخل المستفيد)	نسبة تحمل المستفيد من قيمة الجهاز
1	مستفيدو الضمان الاجتماعي	مجاناً
2	أقل من 7000 ريال	%10
3	من 7001 إلى 10000 ريال	%30
4	من 10001 إلى 15000 ريال	%50

سياسة الاستفادة من خدمة الأجهزة التعويضية

رابعًا: مسار معالجة عملية طلب جهاز تعويضي



سياسة الاستفادة من خدمة الأجهزة التعويضية

خامسًا: ضوابط صرف الأجهزة بشكل عام



- يحق للجمعية الاستعلام عن كل مستفيد متقدم بطلب تأمين جهاز تعويضي عن طريق الجهات الأخرى التي تقدم نفس الخدمة، وفي حال التأكد من استلام المستفيد الجهاز المطلوب بمدة لا تتجاوز سنتين، ويستثنى من كانت لديهم مبررات قاهره تم اكتشافها من خلال البحث الاجتماعي.
- في حال تم صرف مبلغ مالي للمستفيد من وحدة الخدمات المساندة للأشخاص ذوي الإعاقة بالأحساء لتأمين جهاز تعويضي، ولم يغطي المبلغ قيمة الجهاز المطلوب، وتقدم بطلبه إلى الجمعية يتم احتساب نسبة التحمل على المستفيد مضاف إليها المبلغ الذي استلمه من وحدة الخدمات المساندة والجمعية تتحمل باقي قيمة الجهاز المطلوب.
- اعتماد تكرار صرف الخيارات الطبية لبعض المستفيدين لمدة سنة من تاريخ دراسة الحالة.
- في حال استلام الجهاز من المستفيد أو من ينوب عنه يعتبر الجهاز ملائم وصالح خلال مدة عشرة أيام عمل من تاريخ استلام الجهاز.

خامسًا: ضوابط صرف الأسرة الطبية



- يصرف السرير الطبي لذوي الإعاقة الجسدية (شلل رباعي كامل إقعاد تام - شلل أو ضعف ثلاثي - شلل أو ضعف شقي - ضعف رباعي شديد - أمراض الشيخوخة).
- يصرف السرير الكهربائي لجميع الحالات التي تحتاج إلى سرير طبي بموجب الفحوصات الطبية إلا إذا رغب المستفيد أن يكون سريرًا عاديًا.
- ألا يقل عمر المستفيد وقت تقديم الطلب عن عشر سنوات أو وجود مبرر لمن سنه أقل من ذلك.

سادسًا: صرف الكرسي الكهربائي



- يصرف الكرسي الكهربائي لذوي الإعاقة الجسدية (شلل أو ضعف ثلاثي - شلل أو ضعف شقي - ضعف رباعي) المترافقة بالقدرات الحسية والعقلية التي تسمح له باستخدام الكرسي الكهربائي على ألا يقل عمر المستفيد عن ست سنوات مع مراعاة الأطفال في سن الدراسة وحاجتهم للكرسي.

سياسة الاستفادة من خدمة الأجهزة التعويضية

سابعًا: ضوابط صرف رافعة السيارة



- تصرف الرافعة العادية أو الكهربائية للمستفيد الذي يستخدم كرسي متحرك او يعاني من إقعاد تام وتتطلب منه الحياة اليومية كثرة التنقل ويتعذر نقله او حمله بالطرق الاعتيادية.
- ألا يقل عمر المستفيد عند تقديم الطلب عن عشر سنوات.
- لا تُرْكَب الرافعة إلا بسيارة المستفيد نفسه أو بسيارة ولي أمره الذي يعوله وفق المستندات التي تثبت ذلك.

ثامنًا: ضوابط صرف الكراسي العادية وخفيفة الوزن



- يصرف الكرسي العادي أو خفيف الوزن للمستفيد الذي يعاني من شلل نصفي سفلي فقط.
- يشترط عند صرف الكرسي خفيف الوزن إثبات أن المستفيد الذي يستخدمه موظفًا أو طالبًا أو لديه سيارة يستطيع قيادتها.

تاسعًا: ضوابط صرف طاولة تعليم الوقوف



- ألا يقل عمر المستفيد عن ثلاث سنوات والطاولة الكهربائية خمس سنوات وقت تقديم الطلب.
- تصرف طاولة تعليم الوقوف لذوي الإعاقة الجسدية (شلل أو ضعف نصفي طولي أو ثلاثي أو رباعي).
- ارفاق توصية طبية بحاجة المستفيد للجهاز.

سياسة الاستفادة من خدمة الأجهزة التعويضية

عاشراً: ضوابط صرف جهاز تعديل القيادة



- إرفاق تقرير طبي حديث عن الحالة موضحاً به سلامته من الأمراض العصبية والنفسية، وأنه لا يتناول أي أدوية تؤثر على مستوى الوعي والقيادة لديه.
- يصرف الجهاز للشخص ذي الإعاقة الجسدية، والذي تمنعه إعاقته من استخدام طرفيه السفليين في القيادة على أن تتوافق مع قدراته الجسدية والحسية والعقلية الأخرى التي تسمح له بقيادة السيارة.
- أن تعود ملكية السيارة للمستفيد أو لولي أمره وتكون سارية المفعول.
- أن يكون المستفيد حاصلًا على رخصة قيادة سارية المفعول.

الحادي عشر: ضوابط صرف السماعات الطبية



- صرف السماعة الطبية لكل متقدم بطلب، ويعتمد على نتائج التخطيط السمعي والتقرير الطبي.
- يعتمد المخطط السمعي والتقارير الطبية الصادرة من الجهات الحكومية فقط.
- تصرف السماعات الخارجية لجميع الأعمار.
- تصرف السماعات الداخلية للأعمار ما بين 14-50 عام.
- يحال طلب زراعة القوقعة الإلكترونية وزراعة العظمية ومحتوياتها إلى وزارة الصحة.

سياسة الاستفادة من خدمة العلاج التأهيلي

أولاً: متطلبات الحصول على الخدمة



- 1- يتقدم المستفيد بطلب الخدمة من خلال زيارة مقر الجمعية، وفي حال تعذر حضوره بسبب إعاقته فينوب عنه أحد أقربائه من الدرجة الأولى.
- 2- خطاب موجه إلى المدير التنفيذي للجمعية يتم فيه شرح الحالة الصحية والاجتماعية والمالية للمستفيد.
- 3- موافقة المستفيد على تحمل أي نسبة مالية قد تترتب عليه بعد دراسة البحث الاجتماعي للخدمة المطلوبة.
- 4- صورة من الهوية سارية المفعول.
- 5- مشهد إعاقة من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
- 6- تقرير طبي باللغة العربية لا تزيد مدته عن سنة من إصداره.
- 7- تعريف بالراتب إذا كان المستفيد موظف.
- 8- إثبات المديونية -إن وجد- على أن يكون من جهة معتمدة.
- في حال كون الالتزام المالي عبارة عن عقد إيجار، فيشترط أن يكون إلكترونياً.
- 9- طباعة لوحة معلوماتي من موقع "أبشر".
- 10- إذا كان المتقدم من مستفيدي الضمان الاجتماعي، فيجب تعبئة إقرار موافقة على الصرف من بند الزكاة.

ثانياً: مهام الباحث الاجتماعي



على الباحث الاجتماعي أثناء إجراء دراسة الحالة مراعاة ما يلي:

- 1- التأكد من صحة البيانات من خلال التواصل مع طالب الخدمة.
- 2- النظر في التقارير الطبية المقدمة لتحديد احتياج المستفيد.
- 3- دراسة حالة المستفيد من الناحية الاقتصادية والاجتماعية، وتحديد نسبة الدعم المناسبة التي يتحملها من تكلفة العلاج.
- 4- إشعار المستفيد بضرورة تعبئة نموذج إقرار الزكاة في حال تبين أثناء دراسة الحالة بأنه من مستفيديها.
- 5- تحويل المستفيد للمركز الطبي مقدم الخدمة لإعداد تقرير عن الحالة ومدى حاجتها للعلاج ونوعه.

سياسة الاستفادة من خدمة العلاج التأهيلي

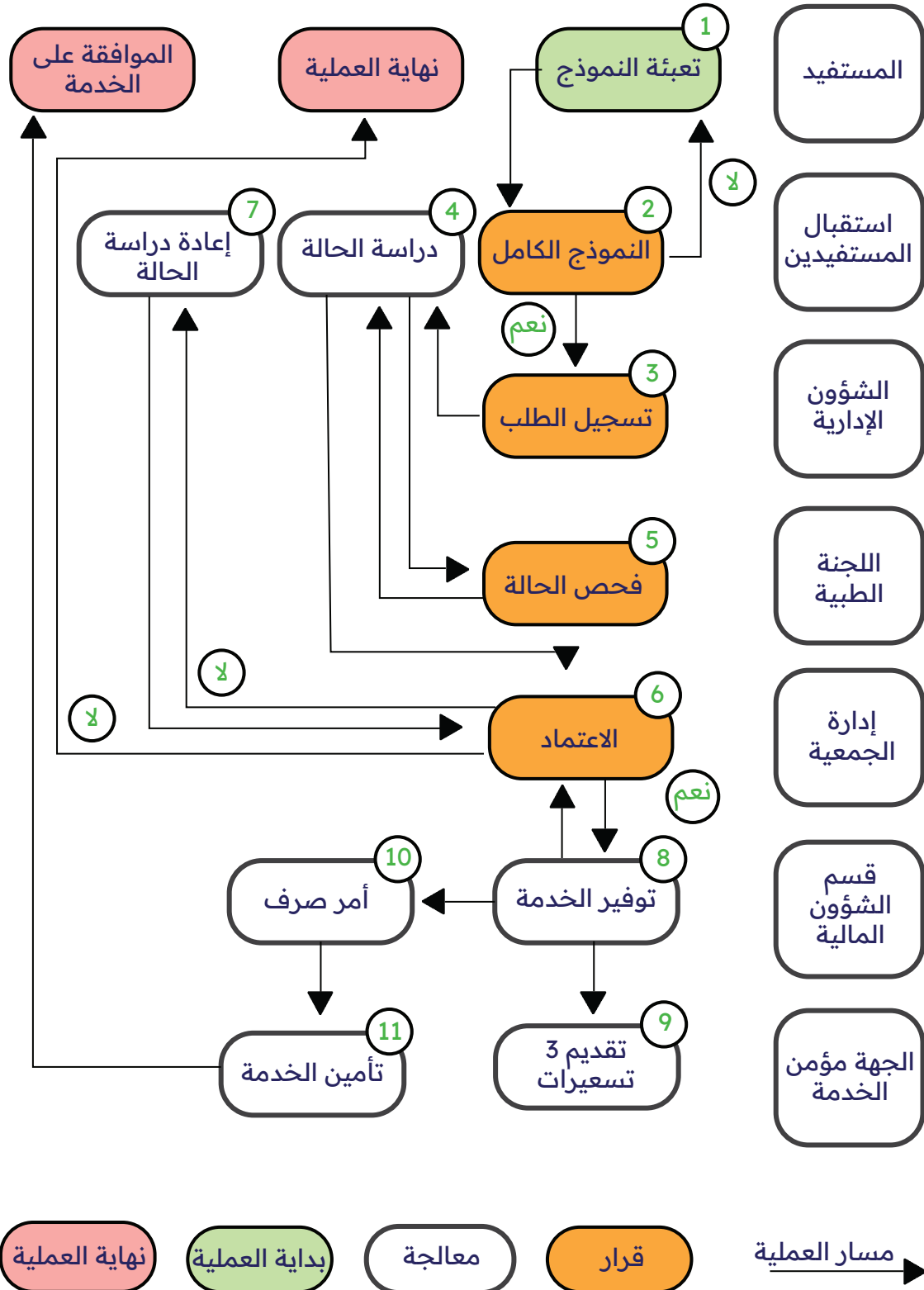
ثالثاً: آلية الدعم:



م	معيار تحديد نسبة التحمل (دخل المستفيد)	نسبة تحمل المستفيد من قيمة الجهاز
1	مستفيدو الضمان الاجتماعي	مجاًناً
2	أقل من 7000 ريال	%10
3	من 7001 إلى 10000 ريال	%30
4	من 10001 إلى 15000 ريال	%50
5	أعلى من 15000 ريال	%100

سياسة الاستفادة من خدمة العلاج التأهيلي

رابعًا: مسار عملية طلب خدمة علاج تأهيلي



سياسة الاستفادة من خدمة العلاج التأهيلي

خامساً: ضوابط الصرف



- 1- التزام المستفيد بحضور جلسات العلاج وتعبئة الاستبانة وإجراء الكشف.
- 2- يحق للمستفيد إيقاف تلقي الجلسات العلاجية مؤقتاً شريطة إخطار الجمعية خطياً بذلك.
- 3- يتم تقييم حالة كل مستفيد شهرياً من قبل المركز الطبي والباحث الاجتماعي بالجمعية.

سياسة الاستفادة من خدمة التعليم الجامعي

أولاً: متطلبات الحصول على الخدمة



- 1- يتقدم المستفيد من خلال زيارة مقر الجمعية، وفي حال تعذر حضوره بسبب إعاقته فينوب عنه أحد أقربائه من الدرجة الأولى.
- 2- صورة من الهوية الوطنية سارية المفعول.
- 3- مشهد إعاقة من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
- 4- صورة من شهادة الثانوية، أو الشهادة الجامعية في حال الرغبة الالتحاق في برنامج الدراسات العليا.
- 5- طباعة استمارة التسجيل من موقع الجامعة.

ثانياً: مهام الباحث الاجتماعي



- 1- التأكد من صحة البيانات من خلال التواصل مع طالب الخدمة.
- 2- إجراء مقابلة شخصية للمتقدم وإعداد دراسة حالة له.
- 3- التنسيق مع الجهة التعليمية المطلوبة.

ثالثاً: ضوابط تقديم الخدمة



- 1- أن يكون سعودي الجنسية.
- 2- أن يكون لائقاً طبياً من حيث قدراته العقلية.
- 3- أن يجتاز المقابلة الشخصية بنجاح.

سياسة الاستفادة من خدمة التأهيل والتدريب والتوظيف

أولاً: متطلبات الحصول على الخدمة

- 1- يتقدم المستفيد من خلال زيارة مقر الجمعية.
- 2- صورة من الهوية الوطنية سارية المفعول.
- 3- مشهد نوع إعاقة من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
- 4- صورة من المؤهل الدراسي.
- 5- السيرة الذاتية للمستفيد.
- 6- طباعة معلومات من التأمينات الاجتماعية.
- 7- تقرير طبي باللغة العربية لا تزيد مدته عن سنة من إصداره.

ثانياً: مهام الباحث الاجتماعي

- 1- التأكد من صحة البيانات من خلال التواصل مع طالب الخدمة.
- 2- إجراء مقابلة شخصية للمتقدم وإعداد دراسة حالة له.
- 3- تحديد البرنامج التدريبي المؤهل للحصول على وظيفة بعد استيفاء كافة الشروط.
- 4- تقييم المتدرب ومدى إمكانية استعداده للعمل.

ثالثاً: ضوابط تقديم الخدمة

- 1- أن يكون سعودي الجنسية.
- 2- أن يكون لائقاً طبياً من حيث قدراته العقلية.
- 3- أن يجتاز المقابلة الشخصية بنجاح.
- 4- ألا يقل عمر المتدرب عن ثمانية عشر عاماً.

الاعتماد

بعد اطلاع مجلس الإدارة في اجتماعه الثاني المنعقد يوم الخميس الموافق 30/06/2022م على عدد من اللوائح والسياسات المنظمة لعمل الجمعية، والتي كان من بينها سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات، فقد اتخذ القرار رقم (3) باعتمادها والعمل بموجبها في الجمعية.