



جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأمسا،  
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSА

الرقم :  
الموضوع :  
التاريخ :  
المنشورات :

## سياسة

# تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات بجمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأحساء

الإصدار الثالث

أبريل ٢٠٢٦ م

جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأمسا،  
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSА





جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأمسا،  
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSA

الرقم :  
الموضوع :  
التاريخ :  
المنشورات :

## المحتويات

٣	الفصل الأول: الإطار العام للسياسة
٨	الفصل الثاني: إدارة خدمات المستفيدين
١٣	الفصل الثالث: خدمة توفير الأجهزة الطبية والتعويضية
١٨	الفصل الرابع: خدمة العلاج التأهيلي
٢١	الفصل الخامس: خدمة توفير المواصلات
٢٤	الفصل السادس: خدمة صيانة الأجهزة الطبية والتعويضية
٢٦	الفصل السابع: خدمة التمكين المهني
٢٨	الفصل الثامن: خدمة تسهيل الوصول وتحسين البيئة العمرانية
٣٠	الفصل التاسع: أحكام ختامية

جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأمسا،  
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSA





جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأمسا،  
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSA

الرقم :  
الموضوع :  
التاريخ :  
المشروعات :

## الفصل الأول: الإطار العام للسياسة

### المادة الأولى: التمهيد

انطلاقاً من حرص جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأحساء على تعزيز جودة خدماتها وتنظيم العلاقة مع المستفيدين، فقد أعدت هذه السياسة لتكون مرجعاً تنظيمياً واضحاً يوجه العاملين والمستفيدين على حد سواء. وتهدف السياسة إلى توفير إطار عمل يضمن تقديم الخدمات بشكل منظم وشفاف وعادل، مع الالتزام بالمعايير الوطنية والمحلية ذات الصلة بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.

وتسعى هذه السياسة لتحقيق الأهداف التالية:

- تنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين من خدماتها.
- تحديد شروط وضوابط الاستفادة من الخدمات وآليات التقديم والصرف.
- ضمان العدالة والشفافية في تقديم الخدمات وتوزيع الموارد دون تمييز.
- تمكين العاملين من تقديم الخدمات بكفاءة وفق إجراءات واضحة ومنظمة.
- تعزيز جودة الخدمات وتحسين تجربة المستفيدين من خلال المتابعة والتقييم المستمر.
- رفع مستوى رضا المستفيدين والمساهمة في تحسين جودة حياتهم.

وقد روعي في إعداد هذه السياسة التوافق الكامل مع نظام حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة ولائحته التنفيذية في المملكة العربية السعودية، بما يعكس التزام الجمعية بالضوابط القانونية الوطنية وحرصها على حماية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وتعزيز اندماجهم الكامل في المجتمع.

### المادة الثانية: التوافق مع نظام حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة

حرصاً على الامتثال للأنظمة الوطنية وتعزيز مبادئ الشفافية والحوكمة، تلتزم الجمعية بتقديم خدماتها وفق ما ورد في نظام حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة ولائحته التنفيذية. وتوضح السياسة أوجه التوافق بين الخدمات المقدمة والمواد النظامية ذات الصلة كما يلي:

الخدمة في السياسة	المادة النظامية المقابلة	نص المادة	أوجه التوافق في السياسة
الأجهزة الطبية والتعويضية	المادة (٩)	حق الأشخاص ذوي الإعاقة في الرعاية الصحية المتكاملة، وتشمل: الفحص، التشخيص، العلاج، إعادة التأهيل، وتوفير الأجهزة المساعدة.	توفير الجمعية الأجهزة حسب الحالة وبشروط واضحة، بما يدعم استقلال المستفيد وجودة حياته.
	المادة (١٦)	تلتزم الجهات المختصة بتوفير الأجهزة التعويضية وصيانتها حسب نوع الإعاقة.	
العلاج التأهيلي	المادة (٩)	تؤكد المادة التاسعة حق الأشخاص ذوي الإعاقة في الفحص والتشخيص والعلاج وإعادة التأهيل، وتوفير الخدمات الصحية دون تمييز.	تقديم جلسات علاجية تأهيلية في المراكز العلاجية والمنزل، للأطفال والكبار من ذوي الدخل المحدود، بما يدعم التمكين الوظيفي والحركي.



جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأمسا،  
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSA

الرقم :  
الموضوع :  
التاريخ :  
المشروعات :

الخدمة في السياسة	المادة النظامية المقابلة	نص المادة	أوجه التوافق في السياسة
توفير المواصلات	المادة (٣)	تنص المادة الثالثة على حق الأشخاص ذوي الإعاقة في بيئة مهيأة تضمن الوصول للمرافق والخدمات، بما في ذلك وسائل النقل المناسبة.	تقديم خدمة نقل مهيأة بآليات واضحة وسائقين مدربين، تغطي مناطق متعددة مع احترام الخصوصية والاحتياج.
التمكين المهني (توظيف، تدريب، تعليم)	المادة (١٠)	حق الأشخاص ذوي الإعاقة في العمل ببيئة مناسبة، وضمان التدريب المهني والتقني.	تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة عبر التأهيل لسوق العمل، ودعم القبول الجامعي، وتقديم التيسيرات اللازمة للاندماج التعليمي والمهني.
	المادة (١٧)	وضع ضوابط لتوظيف وتدريب الأشخاص ذوي الإعاقة وضمان تكافؤ الفرص.	
	المادة (١٨)	ضمان استفادة الأشخاص ذوي الإعاقة من برامج الرعاية والتأهيل والتعليم دون تمييز.	
تسهيل الوصول	المادة (٣)	تنص المادة الثالثة على حق الأشخاص ذوي الإعاقة في بيئة مهيأة، وتشمل التزام الجهات بالمعايير الهندسية، وتخصيص المواقع، ووضع اللوحات الإرشادية المناسبة.	تقوم الجمعية بزيارة المواقع وتقييم مدى مطابقتها لمعايير الوصول الشامل، وإعداد التقارير، وتحديد التعديلات اللازمة لضمان بيئة مهيأة.

كما تلتزم الجمعية في تقديم خدماتها بمبدأ العدالة وعدم التمييز، بما يتوافق مع ما نصت عليه المادة الثانية من نظام حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، والتي تؤكد حماية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، وضمان تكافؤ الفرص وإمكانية الوصول إلى الخدمات مع احترام كرامتهم وتعزيز اندماجهم في المجتمع. وبناءً على ذلك، تُقدّم خدمات الجمعية وفق معايير واضحة وبشفافية، مع ضمان حق المستفيدين في تقديم الشكاوى والملاحظات والمحافظة على سرية بياناتهم، التزاماً بتطبيق أحكام النظام بما يكفل حصولهم على حقوقهم النظامية.

PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSA



جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأمسا،  
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSA

الرقم :  
الموضوع :  
التاريخ :  
المشروعات :

### المادة الثالثة: التعريفات

لغرض تطبيق أحكام هذه السياسة، يُقصد بالكلمات والعبارات الواردة أدناه المعاني الموضحة أمام كل منها ما لم ينص سياق النص خلاف ذلك:

السياسة	سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات.
الجمعية	جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأحساء.
مجلس الإدارة	مجلس إدارة الجمعية، وهو الجهة المختصة باعتماد السياسات واللوائح والإشراف العام على أعمال الجمعية.
الإدارة التنفيذية	الجهة المسؤولة عن إدارة العمليات التنفيذية للجمعية والإشراف على تنفيذ السياسات والبرامج والخدمات وفق الصلاحيات المعتمدة.
إدارة خدمات المستفيدين	الإدارة المختصة بتنظيم وتنسيق خدمات المستفيدين، واستقبال الطلبات، ودراسة الحالات، وتقييم الاحتياجات، ومتابعة تقديم الخدمات وفق الضوابط المعتمدة.
المستفيد/ين	كل شخص من الأشخاص ذوي الإعاقة أو من يمثل نظاماً ممن يتقدم بطلب للاستفادة من خدمات الجمعية وتطبق عليه ضوابط الاستحقاق المعتمدة.
الأشخاص ذوي الإعاقة	الأشخاص الذين لديهم قصور طويل الأمد في القدرات الجسدية أو الحسية أو الذهنية أو العقلية، والذي قد يحد عند التفاعل مع العوائق المختلفة من مشاركتهم الكاملة والفعالة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين.
خدمات المستفيدين	الخدمات أو المساعدات أو الأنشطة التي تقدمها الجمعية للمستفيدين بهدف دعمهم وتمكينهم وتحسين جودة حياتهم.
طلب الخدمة	الطلب الذي يقدمه المستفيد أو من يمثل للحصول على إحدى خدمات الجمعية وفق النماذج والإجراءات المعتمدة.
مقدم الطلب	الشخص الذي يرفع الطلب سواء كان المستفيد نفسه أو وليه.
دراسة الحالة	عملية تقييم اجتماعي واقتصادي وصحي للمستفيد تهدف إلى تحديد احتياجاته ومدى استحقاقه للخدمة المناسبة وفق الضوابط المعتمدة.
الباحث الاجتماعي	الموظف المختص بدراسة حالات المستفيدين وتقييم احتياجاتهم ورفع التوصيات بشأن نوع الخدمة المناسبة.
معايير الاستحقاق	الضوابط المالية والاجتماعية والطبية المعتمدة لكل خدمة.
الحالة غير المنطبقة	الحالة التي لا تستوفي معايير الاستحقاق النظامية.
الفرد المستقل	هو المستفيد الذي يقيم في مسكن مستقل ويثبت ذلك بمستند رسمي معتمد مثل عقد إيجار إلكتروني ساري المفعول باسمه أو أي مستند تقبله الجمعية لإثبات استقلال السكن.
الأفراد غير المستقلين	الأفراد غير المتزوجين من أفراد الأسرة الذين يقيمون في نفس المسكن مع الأسرة ولا يملكون مسكناً مستقلاً، ويثبت ذلك بعدم وجود عقد إيجار أو ملكية سكنية باسمهم.
اللجنة	لجنة البحث الاجتماعي.
اتفاقية مستوى الخدمة	الإطار التنظيمي الذي يحدد معايير تقديم الخدمة ومدد تنفيذها والتزامات كل من الجمعية والمستفيد.
القنوات الرسمية للتواصل	الوسائل المعتمدة من قبل الجمعية لاستقبال الطلبات أو الاستفسارات أو الشكاوى، وتشمل الموقع الإلكتروني والبريد الإلكتروني والهاتف أو الحضور المباشر لمقر الجمعية.



جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأمسا،  
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSA

الرقم :  
الموضوع :  
التاريخ :  
المشروعات :

### المادة الرابعة: مبادئ تقديم الخدمات

تلتزم الجمعية عند تقديم خدماتها للمستفيدين بمجموعة من المبادئ التنظيمية والمهنية التي تكفل جودة الخدمة وعدالتها، وذلك على النحو الآتي:

- ١ - **العدالة وتكافؤ الفرص:** تُقدم الخدمات للمستفيدين وفق ضوابط ومعايير واضحة تضمن العدالة وتكافؤ الفرص بين جميع المتقدمين دون تمييز.
- ٢ - **الشفافية والوضوح:** تلتزم الجمعية بتوضيح إجراءات الحصول على الخدمات ومتطلباتها وضوابطها للمستفيدين بشكل واضح، مع إتاحة المعلومات اللازمة حول آلية التقديم ومعايير الاستحقاق.
- ٣ - **احترام كرامة المستفيد:** تحرص الجمعية على التعامل مع المستفيدين بما يحفظ كرامتهم الإنسانية ويعزز استقلاليتهم ويصون حقوقهم، مع مراعاة احتياجاتهم الصحية والاجتماعية والنفسية.
- ٤ - **جودة الخدمة:** تلتزم الجمعية بتقديم خدماتها وفق أفضل الممارسات المهنية وبما يحقق أعلى مستوى ممكن من الكفاءة والفاعلية في تلبية احتياجات المستفيدين.
- ٥ - **سرية المعلومات وحماية البيانات:** تلتزم الجمعية بالحفاظ على سرية جميع البيانات والمعلومات الخاصة بالمستفيدين وعدم الإفصاح عنها إلا في الحدود التي يجيزها الأنظمة واللوائح ذات العلاقة أو ما تقتضيه مصلحة تقديم الخدمة.
- ٦ - **الاستجابة لاحتياجات المستفيدين:** تسعى الجمعية إلى تطوير خدماتها بشكل مستمر بما يتوافق مع احتياجات المستفيدين الفعلية، وبما يعزز جودة حياتهم واندماجهم في المجتمع.
- ٧ - **الكفاءة في استخدام الموارد:** تعمل الجمعية على إدارة مواردها المالية والبشرية بكفاءة بما يحقق الاستفادة المثلى منها ويضمن استدامة تقديم الخدمات للفئات المستهدفة.
- ٨ - **الارتباط بالملاءة المالية:** تُقدم خدمات الجمعية وفق الموارد المالية المتاحة وملاءة الجمعية، ويجوز للجمعية تنظيم تقديم الخدمات أو تأجيلها أو تحديد نطاقها في حال محدودية الموارد، وذلك بما يضمن استمرارية الخدمات وعدالة توزيعها بين المستفيدين وفق معايير الأولوية المعتمدة.

### المادة الخامسة: نطاق تطبيق السياسة

تطبق أحكام هذه السياسة على:

- ١ - جميع المتقدمين بطلبات الاستفادة من خدمات الجمعية.
- ٢ - جميع الإدارات والأقسام ذات العلاقة بخدمات المستفيدين.
- ٣ - الباحثين الاجتماعيين.
- ٤ - لجنة البحث الاجتماعي.
- ٥ - الإدارة التنفيذية.
- ٦ - أي موظف أو جهة تشارك في دراسة أو اعتماد أو تنفيذ أو متابعة الخدمة.





جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأمسا،  
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSA

الرقم :  
الموضوع :  
التاريخ :  
المنشورات :

### المادة السادسة: التزامات المعنيين بالسياسة

- ١.٦ - تلتزم الجمعية بما يلي:
- تقديم الخدمات بعدالة وشفافية لجميع المستفيدين دون تمييز، وفق معايير واضحة ومعلنة.
  - توضيح شروط وإجراءات الحصول على الخدمات قبل تقديمها، بما يضمن فهم المستفيد لكافة المتطلبات والحقوق.
  - حماية سرية البيانات والمعلومات الشخصية للمستفيدين وعدم استخدامها أو مشاركتها إلا وفق الأنظمة واللوائح المعمول بها.
  - توفير قنوات رسمية لتقديم الملاحظات والشكاوى والتعامل معها بفاعلية وفي أطر زمنية مناسبة.
  - ضمان جودة الخدمات وتحسين تجربة المستفيدين من خلال آليات متابعة وتقييم منتظمة، واتخاذ الإجراءات التصحيحية عند الحاجة.
- ٢.٦ - يلتزم المستفيد بما يلي:
- تقديم بيانات صحيحة ومحدثة عند طلبها لضمان دقة تقييم احتياجاته واستيفاء المتطلبات النظامية.
  - التعاون مع موظفي الجمعية خلال التقييمات والدراسات والبرامج، وتزويدهم بالمعلومات المطلوبة ضمن الإطار القانوني والأخلاقي.
  - الالتزام بالمواعيد والتعليمات الخاصة بالخدمات والبرامج لتحقيق الاستفادة المثلى.
  - استخدام القنوات الرسمية للتواصل مع الجمعية وتقديم الشكاوى أو الاستفسارات.
  - الالتزام بالقوانين والأنظمة ذات العلاقة أثناء الاستفادة من خدمات الجمعية، بما يشمل حقوق الآخرين وعدم الإضرار بالملكيات أو البيئة أو المجتمع.
- ٣.٦ - يلتزم العاملون بما يلي:
- تقديم الخدمات وفق أعلى معايير المهنية والكفاءة، مع الالتزام بالقيم المؤسسية للعدالة والنزاهة والمسؤولية.
  - ضمان تنفيذ السياسات والإجراءات المعتمدة بما يحقق حقوق المستفيدين ويعزز كرامتهم واستقلاليتهم.
  - تعزيز التواصل الفعال مع المستفيدين، والمساهمة في تيسير وصولهم إلى الخدمات المطلوبة.
  - المشاركة في برامج التدريب والتطوير المهني لضمان تقديم خدمات متكاملة تلبي احتياجات المستفيدين.



جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأمسا،  
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSA

الرقم :  
الموضوع :  
التاريخ :  
المشروعات :

## الفصل الثاني: إدارة خدمات المستفيدين

### المادة السابعة: نطاق خدمات المستفيدين

تشمل خدمات الجمعية المقدمة من خلال إدارة خدمات المستفيدين جميع البرامج والمبادرات التي تهدف إلى دعم وتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة وتحسين جودة حياتهم وتعزيز اندماجهم في المجتمع، سواء كانت خدمات مالية أو عينية أو تأهيلية أو تدريبية أو تعليمية أو توظيفية أو اجتماعية أو توعوية أو خدمية، ويشمل ذلك -على سبيل المثال لا الحصر:-

- ١ - توفير الأجهزة الطبية والتعويضية وصيانتها.
- ٢ - تقديم العلاج التأهيلي.
- ٣ - تمكين المستفيدين من خلال التدريب المهني، التوظيف، والتعليم الجامعي.
- ٤ - توفير المواصلات.
- ٥ - المبادرات الاجتماعية والترفيهية للأشخاص ذوي الإعاقة.
- ٦ - التوجيه والإرشاد للأشخاص ذوي الإعاقة وأسرتهم.
- ٧ - المساهمة في تحسين البيئة العمرانية وتسهيل الوصول.
- ٨ - البرامج التوعوية لتعزيز الوعي بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.

### المادة الثامنة: الهيكل التنظيمي

تتولى إدارة خدمات المستفيدين الإشراف على تنظيم وتنسيق تقديم خدمات الجمعية، وذلك بالتكامل مع الإدارات والأقسام والمشاريع التابعة للجمعية وذات العلاقة بخدمات المستفيدين، وفق الهيكل التنظيمي المعتمد وتوزيع الأدوار والمسؤوليات داخل الجمعية. وتهدف هذه العلاقة التنظيمية إلى توحيد الجهود، وضمان وضوح الأدوار والمسؤوليات، وتحقيق كفاءة وجودة تقديم الخدمات للمستفيدين.

جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأمسا،  
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSA





جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأمسا،  
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSA

الرقم :  
الموضوع :  
التاريخ :  
المشروعات :

### المادة التاسعة: المستندات المطلوبة لدراسة حالة المستفيد

- ١.٩ - المستندات الأساسية:
  - صورة من الهوية الوطنية سارية المفعول.
  - سجل الأسرة.
  - مشهد إعاقة موضح فيه مبلغ الإعانة وصلاحيته سنة من تاريخ الإصدار.
  - تقرير طبي باللغة العربية وصلاحيته سنة من تاريخ الإصدار.
  - كشف حساب بنكي يوضح الدخل الشهري وأي التزامات مالية.
  - كشف إعانة حساب المواطن، إن وجد.
  - مشهد الضمان الاجتماعي المطور، إن وجد.
  - في حال كان أحد أفراد الأسرة غير المستقلين موظفاً، يجب إحضار تعريف راتب.
  - نسخة من عقد الإيجار الإلكتروني ساري المفعول، إن وجد.
  - استكمال نماذج الالتزام والموافقة على سياسة تلقي الخدمة.
- ٢.٩ - المستندات الخاصة بغير السعوديين:
  - تُطلب هذه المستندات بالإضافة إلى المستندات الأساسية، في حال كان المستفيد أو أي من أفراد أسرته غير سعودي:
  - صورة هوية مقيم سارية المفعول أو تأشيرة زيارة سارية.
  - وثائق رسمية تثبت علاقة أفراد الأسرة بالمقيم، مع التأكد من سريان الإقامة أو التأشيرة.
  - تقديم تعريف يوضح الراتب الشهري لرب الأسرة وأي فرد من أفراد الأسرة على رأس عمل.

### المادة العاشرة: إجراءات تقديم الخدمات

#### التسجيل عبر الموقع الإلكتروني أو التطبيق:

- إنشاء حساب في الموقع أو التطبيق الرسمي للجمعية.
- رفع المستندات المطلوبة وفق ما هو محدد في المادة الثامنة.
- تقديم الطلب إلكترونياً.
- تحويل الطلب عن طريق الاستقبال للقسم المعني باستكمال إجراءات دراسة الحالة.

#### التسجيل عبر زيارة مقر الجمعية:

- تسجيل الطلب عبر الاستقبال بالمقر الرئيس للجمعية.
- تقديم جميع المستندات المطلوبة.
- تحويل الطلب عن طريق الاستقبال للقسم المعني باستكمال إجراءات دراسة الحالة.



جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأمسا،  
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSA

الرقم :  
الموضوع :  
التاريخ :  
المشروعات :

## خطوات طلب خدمة لمستفيد

من خلال موقع الجمعية الإلكتروني [www.hdisabled.org.sa](http://www.hdisabled.org.sa)



**1**

تأكد من تسجيل حساب جديد أو تسجيل الدخول في حال كان لديك حساب

**2** من شريط القائمة الرئيسية اختر خدمات المستفيدين

**3** أن لم تكن مسجل كمستفيد من قبل اختر تسجيل المستفيدين

• قم بتعبئة نموذج التسجيل كمستفيد  
• بعد قبولك كمستفيد سيتم إشعارك برسالة نصية SMS

**4** اختر طلب خدمة مستفيد

• قم بتعبئة نموذج طلب خدمة مستفيد

**5** لقد تم تقديم طلبك بنجاح سيتم إشعارك برسالة نصية SMS حال قبول الطلب

### المادة الحادية عشرة: أولوية تقديم الحالات

في حال زيادة الطلب على الخدمات أو محدودية الموارد المتاحة، يتم ترتيب أولوية تقديم الخدمات للمستفيدين وفق المعايير التالية:

- ١ - **شدة الإعاقة والحالة الصحية:** تُعطى الأولوية للحالات التي تعاني من إعاقات شديدة أو حالات صحية تستدعي تدخلاً عاجلاً لضمان سلامة المستفيد أو استمرارية استخدامه للأجهزة أو الخدمات.
- ٢ - **الحالة الاجتماعية والاقتصادية:** تُراعى الحالة المعيشية للمستفيد وأسرته، وتُمنح الأولوية للحالات ذات الدخل المحدود أو التي تواجه صعوبات مالية تحول دون حصولها على الخدمة.
- ٣ - **طبيعة الحاجة للخدمة:** تُقدم الأولوية للحالات التي تتطلب الخدمة بشكل ضروري ومباشر لتحسين القدرة الوظيفية أو تسهيل ممارسة الأنشطة اليومية أو الوصول إلى التعليم أو العلاج.
- ٤ - **تاريخ تقديم الطلب:** يُؤخذ بعين الاعتبار تاريخ تقديم الطلب واستكمال متطلباته، مع مراعاة المعايير السابقة عند ترتيب الأولويات.
- ٥ - **التوصية المهنية:** يجوز للجمعية تقديم بعض الحالات في الأولوية بناءً على توصية الباحث الاجتماعي أو المختصين، متى ما اقتضت الحالة ذلك.





جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأمسا،  
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSA

الرقم :  
الموضوع :  
التاريخ :  
المشروعات :

### المادة الثانية عشرة: إجراءات دراسة الحالة

تتولى إدارة خدمات المستفيدين دراسة طلبات المستفيدين وفق الإجراءات التالية:

- ١ - استلام طلب الخدمة المقدم من المستفيد عبر القنوات المعتمدة.
- ٢ - جمع المعلومات والبيانات اللازمة عن الحالة، وذلك هاتفياً أو من خلال الزيارة الميدانية عند الحاجة.
- ٣ - إعداد دراسة الحالة من قبل الباحث الاجتماعي المختص.
- ٤ - تحويل الطلب ودراسة الحالة إلى باحث اجتماعي آخر لمراجعتها والتأكد من اكتمالها وصحة البيانات الواردة فيها وإبداء الرأي الفني بشأنها.
- ٥ - رفع الطلب بعد مراجعته إلى مدير إدارة خدمات المستفيدين لاعتماد الطلب واتخاذ القرار المناسب.
- ٦ - في حال تبين للباحث أن الحالة تستدعي العرض على لجنة البحث الاجتماعي، يتم تحويل الطلب إلى اللجنة للنظر فيه، ويصدر قرار اللجنة بقبول الطلب أو رفضه وفق المبررات التي تراها مناسبة.

### المادة الثالثة عشرة: الشكاوى والمقترحات والثناء

- ١.١٣ - تتيح الجمعية للمستفيدين تقديم الشكاوى والمقترحات وعبارات الثناء عبر القنوات المعتمدة، ومن أبرزها نافذة "تواصل معنا" في الموقع الإلكتروني الرسمي للجمعية، أو من خلال القنوات الأخرى التي تعتمدها الجمعية.
- ٢.١٣ - تتولى الإدارة المختصة استقبال هذه الطلبات وتسجيلها ومعالجتها وفق الإجراءات والضوابط المعتمدة في آلية معالجة الشكاوى والمقترحات والثناء المعمول بها في الجمعية.
- ٣.١٣ - تلتزم الجمعية بسرية البيانات وضمان عدم تأثر وضع المستفيد نتيجة تقديم الشكاوى أو المقترح، والعمل على معالجة الطلبات والرد عليها خلال المدد الزمنية المحددة في الآلية المعتمدة.

### المادة الرابعة عشرة: آلية استحقاق الدعم للأسرة والأفراد المستقلين

- ١.١٤ - يتم تحديد استحقاق المستفيد للدعم بناءً على دراسة شاملة لصافي الدخل الشهري الفعلي، ويشمل ذلك ما يلي:
  - أ. دخل الزوج والزوجة أو أي فرد غير مستقل في الأسرة في حال كان على رأس عمل.
  - ب. دخل برنامج حساب المواطن إن كانت الأسرة مشمولة في البرنامج.
  - ت. دخل الضمان الاجتماعي المطور إن كانت الأسرة مستفيدة منه.
  - ث. إعانة الأشخاص ذوي الإعاقة الشهرية.
  - ج. الالتزامات المالية الثابتة مثل القروض البنكية أو الأقساط، على أن تكون مثبتة بمستند رسمي صادر من جهة اعتبارية (مثل البنك أو الشركة الممولة).
- ٢.١٤ - يشترط على المستفيد تقديم جميع المستندات التي تثبت مصادر الدخل والالتزامات المالية الموضحة في الفقرة السابقة عند التقديم على الخدمة.



جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأمم،  
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSA

الرقم :  
الموضوع :  
التاريخ :  
المشروعات :

### المادة الخامسة عشرة: جدول استحقاق الدعم

يوضح جدول استحقاق الدعم الفئات ونسب الدعم المقررة للمستفيدين، وفق عدد أفراد الأسرة أو الفرد المستقل وصافي الدخل الشهري، ويأخذ في الاعتبار نوع الخدمة المطلوبة وسياسة الجمعية لتحديد الدعم المستحق.

نسبة الدعم	١٠٠٪	٩٠٪	٧٠٪	٥٠٪	٠٪
عدد الأفراد	الفئة (أ)	الفئة (ب)	الفئة (ج)	الفئة (د)	الفئة (هـ)
فرد مستقل (١)	مستفيدو الضمان الاجتماعي ٢,٠٠٠ ريال أو أقل	صافي دخل الفرد ٢,٠٠١ إلى ٣,٠٠٠ ريال	صافي دخل الفرد ٣,٠٠١ إلى ٥,٠٠٠ ريال	صافي دخل الفرد ٥,٠٠١ إلى ٧,٠٠٠ ريال	متوسط دخل الفرد ٧,٠٠١ ريال فأكثر
٢	مستفيدو الضمان الاجتماعي صافي دخل الفرد ٣,٠٠٠ ريال أو أقل	صافي دخل الأسرة ٣,٠٠١ إلى ٤,٠٠٠ ريال	صافي دخل الأسرة ٤,٠٠١ إلى ٧,٠٠٠ ريال	صافي دخل الأسرة ٧,٠٠١ إلى ١٠,٠٠٠ ريال	متوسط دخل الأسرة ١٠,٠٠١ ريال فأكثر
٣	مستفيدو الضمان الاجتماعي صافي دخل الفرد ٣,٥٠٠ ريال أو أقل	صافي دخل الأسرة ٣,٥٠١ إلى ٤,٥٠٠ ريال	صافي دخل الأسرة ٤,٥٠١ إلى ٨,٠٠٠ ريال	صافي دخل الأسرة ٨,٠٠١ إلى ١١,٠٠٠ ريال	متوسط دخل الأسرة ١١,٠٠١ ريال فأكثر
٤	مستفيدو الضمان الاجتماعي صافي دخل الفرد ٤,٠٠٠ ريال أو أقل	صافي دخل الأسرة ٤,٠٠١ إلى ٥,٠٠٠ ريال	صافي دخل الأسرة ٥,٠٠١ إلى ٩,٠٠٠ ريال	صافي دخل الأسرة ٩,٠٠١ إلى ١٢,٠٠٠ ريال	متوسط دخل الأسرة ١٢,٠٠١ ريال فأكثر
٥	مستفيدو الضمان الاجتماعي صافي دخل الفرد ٤,٥٠٠ ريال أو أقل	صافي دخل الأسرة ٤,٥٠١ إلى ٥,٥٠٠ ريال	صافي دخل الأسرة ٥,٥٠١ إلى ١٠,٠٠٠ ريال	صافي دخل الأسرة ١٠,٠٠١ إلى ١٣,٠٠٠ ريال	متوسط دخل الأسرة ١٣,٠٠١ ريال فأكثر
٦	مستفيدو الضمان الاجتماعي صافي دخل الفرد ٥,٠٠٠ ريال أو أقل	صافي دخل الأسرة ٥,٠٠١ إلى ٦,٠٠٠ ريال	صافي دخل الأسرة ٦,٠٠١ إلى ١١,٠٠٠ ريال	صافي دخل الأسرة ١١,٠٠١ إلى ١٤,٠٠٠ ريال	متوسط دخل الأسرة ١٤,٠٠١ ريال فأكثر
٧	مستفيدو الضمان الاجتماعي صافي دخل الفرد ٥,٥٠٠ ريال أو أقل	صافي دخل الأسرة ٥,٥٠١ إلى ٦,٥٠٠ ريال	صافي دخل الأسرة ٦,٥٠١ إلى ١٢,٠٠٠ ريال	صافي دخل الأسرة ١٢,٠٠١ إلى ١٥,٠٠٠ ريال	متوسط دخل الأسرة ١٥,٠٠١ ريال فأكثر
٨	مستفيدو الضمان الاجتماعي صافي دخل الفرد ٥,٥٠٠ ريال أو أقل	صافي دخل الأسرة ٥,٥٠١ إلى ٧,٠٠٠ ريال	صافي دخل الأسرة ٧,٠٠١ إلى ١٢,٠٠٠ ريال	صافي دخل الأسرة ١٢,٠٠١ إلى ١٥,٠٠٠ ريال	متوسط دخل الأسرة ١٥,٠٠١ ريال فأكثر
٩ فأكثر	مستفيدو الضمان الاجتماعي صافي دخل الفرد ٦,٠٠٠ ريال أو أقل	صافي دخل الأسرة ٦,٠٠١ إلى ٧,٥٠٠ ريال	صافي دخل الأسرة ٧,٥٠١ إلى ١٢,٠٠٠ ريال	صافي دخل الأسرة ١٢,٠٠١ إلى ١٥,٠٠٠ ريال	متوسط دخل الأسرة ١٥,٠٠١ ريال فأكثر





جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأمسا،  
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSA

الرقم :  
الموضوع :  
التاريخ :  
المشروعات :

### الفصل الثالث: خدمة توفير الأجهزة الطبية والتعويضية

#### المادة السادسة عشرة: نبذة عن الخدمة

تهدف خدمة توفير الأجهزة الطبية والتعويضية إلى تمكين المستفيدين ذوي الإعاقة من أداء الأنشطة اليومية بكفاءة وتحسين استقلاليتهم وقدراتهم الحركية والوظيفية، بما يساهم في تعزيز جودة حياتهم ومشاركتهم الفعالة في المجتمع.

#### المادة السابعة عشرة: الضوابط العامة لصرف الأجهزة الطبية والتعويضية

- ١.١٧ - يحق للجمعية التحقق من حالة المستفيد من خلال الاستعلام لدى الجهات الأخرى المقدمة لنفس الخدمة.
- ٢.١٧ - إذا تبين حصول المستفيد على الجهاز المطلوب خلال مدة سنتين (أو حسب ضوابط صرف الجهاز)، يمكن رفض الطلب، ما عدا الحالات التي تعتمد فيها مبررات قاهرة معتمدة من الباحث الاجتماعي.
- ٣.١٧ - تُصرف المستلزمات والغيارات الطبية للحالات السريرية التي تعاني من عدم التحكم بالمخارج أو وفق توصية الباحث الاجتماعي، ويكون الصرف دورياً كل ثلاثة أشهر ويُجدد لمدة سنة من تاريخ اعتماد دراسة الحالة.

#### المادة الثامنة عشرة: الضوابط الخاصة لصرف الأجهزة الطبية والتعويضية

تحدد الجمعية الضوابط الخاصة لصرف الأجهزة الطبية والتعويضية للمستفيدين وفق احتياجاتهم الصحي والاجتماعي، وبما يضمن العدالة في تقديم الخدمة وترشيد استخدام الموارد. كما يتم تحديد نوع الجهاز المستحق للمستفيد وفق التقارير الطبية المعتمدة ودراسة الحالة الاجتماعية، مع مراعاة الضوابط المبينة في الجدول التالي:

الجهاز	الفئة المستفيدة	الحد الأدنى للسن	المدة بين الصرف المتكرر	الضوابط الإضافية/ الخاصة
السرير الطبي	ذوو الإعاقة الجسدية (شلل رباعي - شلل ثلاثي - شلل شقي - ضعف رباعي شديد - أمراض الشيخوخة)	ألا يقل عمر المستفيد عند تقديم الطلب عن (١٠) سنوات، ويجوز الاستثناء لمن هم دون ذلك عند وجود مبرر مقبول	لا يُعاد صرف السرير الطبي إلا بعد مرور (٤) سنوات من تاريخ الصرف، ويجوز الاستثناء في حال التلف أو وجود مبررات يقدرها الباحث الاجتماعي	يُصرف السرير الطبي الكهربائي بناءً على تقرير طبي معتمد يثبت حاجة المستفيد إلى سرير طبي، ويجوز للمستفيد طلب سرير طبي عادي بدلاً منه.
الكرسي المتحرك العادي	المصابون بالشلل السفلي	غير محدد	لا يُعاد الصرف إلا بعد مرور سنتين من تاريخ الصرف، ويجوز الاستثناء في حال التلف أو وجود مبررات يقدرها الباحث الاجتماعي	يجوز الاستثناء في حال تلف الكرسي أو وجود مبررات يقدرها الباحث الاجتماعي تستدعي إعادة الصرف قبل انتهاء المدة
الكرسي المتحرك الكهربائي	ذوو الإعاقة الجسدية (شلل أو ضعف ثلاثي، شلل أو ضعف شقي، ضعف رباعي، بتر القدمين)	ألا يقل عمر المستفيد عن (٦) سنوات	لا يُعاد الصرف إلا بعد مرور (٣) سنوات من تاريخ الصرف، ويجوز الاستثناء في حال التلف أو وجود مبررات يقدرها الباحث الاجتماعي	يشترط أن تسمح القدرات الحسية والعقلية للمستفيد باستخدام الكرسي الكهربائي، وفي حال طلب جهاز بمواصفات خاصة يجب إرفاق تقرير طبي مفصل يوضح الحاجة لذلك



جمعية الأنداف ذوي الإعاقة بالأمسا،  
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSA

الرقم :  
الموضوع :  
التاريخ :  
المشروعات :

الجهاز	الفئة المستفيدة	الحد الأدنى للسِّن	المدة بين الصرف المتكرر	الضوابط الإضافية/ الخاصة
الكروسي خفيف الوزن	المصابون بالشلل النصفي السفلي	غير محدد	لا يُعاد الصرف إلا بعد مرور (٥) سنوات من تاريخ الصرف، ويجوز الاستثناء في حال التلف أو وجود مبررات يقدرها الباحث الاجتماعي بعد دراسة الحالة وعرضها على لجنة البحث الاجتماعي	يُصرف بناءً على تقرير زيارة ميدانية أو حضور المستفيد، ويجب أن يكون المستفيد موظفًا أو طالبًا ولديه سيارة. ويجوز الاستثناء للحالات التي يقدرها الباحث الاجتماعي بعد دراسة الحالة وعرضها على لجنة البحث الاجتماعي
كروسي شديد الإعاقة	المصابون بالشلل الكامل أو ضعف الأطراف الأربعة	غير محدد	لا يُعاد الصرف إلا بعد مرور (٣) سنوات من تاريخ الصرف، ويجوز الاستثناء في حال التلف أو وجود مبررات يقدرها الباحث الاجتماعي	يمكن صرفه لبعض الحالات التي تعاني من مشاكل في العمود الفقري بناءً على توصية طبية معتمدة
كروسي الدرج	المصابون بالشلل الكامل أو الرباعي أو ضعف الأطراف الأربعة	ألا يقل عمر المستفيد عن (٦) سنوات	يُصرف لمرة واحدة فقط	يُصرف للحالات ذات الظروف القاهرة التي تستدعي التخفيف من مشقة التنقل داخل المنزل، وذلك بعد دراسة الحالة واعتماد التوصية من لجنة البحث الاجتماعي
رافعة السيارة	مستخدمو الكراسي المتحركة أو المصابون بإعاقات تام	ألا يقل عمر المستفيد عن (١٥) سنة	تُصرف لمرة واحدة فقط	تُركب في سيارة المستفيد أو سيارة ولي أمره الذي يعوله، مع تقديم مستندات تثبت ملكية السيارة، ويتم الصرف بناءً على توصية الباحث الاجتماعي
طاولة تعليم الوقوف العادية	ذوو الإعاقة الجسدية مثل: حالات الشلل، أو الضعف النصفي	ألا يقل عمر المستفيد عن (٣) سنوات	لا يُعاد الصرف إلا بعد مرور (٤) سنوات من تاريخ الصرف، ويجوز الاستثناء في حال التلف أو وجود مبررات يقدرها الباحث الاجتماعي	يشترط إرفاق توصية طبية تثبت حاجة المستفيد للجهاز
طاولة تعليم الوقوف الكهربائية	الطولي، أو الثلاثي أو الرباعي	ألا يقل عمر المستفيد عن (٥) سنوات	لا يُعاد الصرف إلا بعد مرور (٤) سنوات من تاريخ الصرف، ويجوز الاستثناء في حال التلف أو وجود مبررات يقدرها الباحث الاجتماعي	يشترط إرفاق توصية طبية تثبت حاجة المستفيد للجهاز
جهاز القيادة	الأشخاص ذوو الإعاقة الجسدية الذين تمنعهم إعاقاتهم من استخدام الأطراف السفلية في القيادة	ألا يقل عمر المستفيد عن (١٨) سنة	يُصرف لمرة واحدة فقط، ويجوز الاستثناء في حال التلف أو وجود مبررات يقدرها الباحث الاجتماعي بعد دراسة الحالة وعرضها على لجنة البحث الاجتماعي	يشترط تقرير طبي حديث يثبت قدرة المستفيد الصحية والنفسية على القيادة، وأن تكون السيارة مملوكة للمستفيد وأوراقها سارية



جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأمسا،  
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSA

الرقم :  
الموضوع :  
التاريخ :  
المشروعات :

الجهاز	الفئة المستفيدة	الحد الأدنى للسن	المدة بين الصرف المتكرر	الضوابط الإضافية/ الخاصة
السماعات الطبية	الأشخاص الذين يعانون من ضعف أو فقدان في السمع	السماعات الخارجية: متاحة لجميع الأعمار السماعات الداخلية: من عمر ١٤ إلى ٥٠ سنة	- لا يُعاد الصرف إلا بعد مرور (٤) سنوات من تاريخ الصرف، ويجوز الاستثناء في حال التلف أو وجود مبررات يقدرها الباحث الاجتماعي. - ينطبق نفس الشرط الزمني على صيانة القوقعة واحتياجاتها، مع إمكانية الاستثناء وفق تقييم الباحث الاجتماعي.	- يعتمد صرف السماعات الطبية على نتائج التخطيط السمي والتقرير الطبي. - تقبل التقارير الطبية الصادرة من القطاع الحكومي أو الخاص، على أن تتضمن وصفاً تفصيلياً للحالة. - في حال احتياج المستفيد إلى صيانة القوقعة أو أي من ملحقاتها، يتم تقديم الدعم بعد دراسة الحالة من قبل الباحث الاجتماعي. - يعفى الطلاب من تحمل أي نسبة من تكلفة السماعات عند التقديم لأول مرة، وذلك دعماً لتمكينهم، خاصة إذا كانت أسرهم من ذوي الدخل المحدود.
طابعة بريكنز	الأشخاص الذين يعانون من ضعف أو فقدان في البصر	ألا يقل عمر المستفيد عن (٦) سنوات	تُصرف لمرة واحدة فقط، ويجوز الاستثناء في حال التلف أو وجود مبررات يقدرها الباحث الاجتماعي	- يتم صرف الجهاز للطلاب بناءً على مبررات خاصة مرتبطة بالحاجة التعليمية. - يتم الصرف للأشخاص المكفوفين وفق الحاجة الفعلية بعد دراسة الحالة.
أجهزة برايل الإلكترونية	الطلاب والموظفون من ذوي الإعاقة البصرية ممن تستدعي طبيعة دراستهم أو عملهم استخدام هذه الأجهزة	ألا يقل عمر المستفيد عن (١٢) سنة، مع إتقانه أساسيات القراءة والكتابة بطريقة برايل، أو اجتيازه تدريباً على استخدام الجهاز يثبت قدرته على الاستفادة منه	يُصرف لمرة واحدة فقط، ويجوز إعادة الصرف بعد مرور (٤) سنوات من تاريخ الصرف في حال التلف أو وجود مبررات يقدرها الباحث الاجتماعي بعد دراسة الحالة وعرضها على لجنة البحث الاجتماعي	- يشترط التأكد من إتمام المستفيد بطريقة استخدام الجهاز. - في حال عدم المعرفة الكافية، يتم تدريب المستفيد على استخدام الجهاز قبل الصرف.



جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأمسا،  
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSA

الرقم :  
الموضوع :  
التاريخ :  
المشروعات :

الجهاز	الفئة المستفيدة	الحد الأدنى للسن	المدة بين الصرف المتكرر	الضوابط الإضافية/ الخاصة
المكبرات/ المعينات البصرية	الأشخاص من ذوي الإعاقة البصرية (ضعاف البصر) الذين تساعدهم المعينات البصرية على تحسين القدرة على القراءة أو أداء الأنشطة اليومية.	ألا يقل عمر المستفيد عن (٦) سنوات، أو أن يكون ملتحقاً بالتعليم ويحتاج إلى المعين البصري لأغراض تعليمية، بناءً على التقييم الطبي أو تقييم المختص	يُصرف لمرة واحدة فقط، ويجوز إعادة الصرف بعد مرور (٤) سنوات من تاريخ الصرف في حال التلف أو وجود مبررات يقدرها الباحث الاجتماعي بعد دراسة الحالة وعرضها على لجنة البحث الاجتماعي	- يتم الصرف بناءً على تقرير طبي أو تقييم مختص يوضح درجة ضعف البصر والحاجة للمعين البصري. - يتم اختيار نوع المعين البصري وفق احتياج المستفيد وطبيعة الاستخدام. - يمكن تدريب المستفيد على طريقة الاستخدام الصحيحة للمعين البصري لضمان الاستفادة منه.
العصا البيضاء	الأشخاص ذوو الإعاقة البصرية الذين يحتاجونها للتنقل	ألا يقل عمر المستفيد عن (٦) سنوات	يمكن إعادة الصرف سنوياً حسب الحاجة	يتم تحديد طول العصا بما يتناسب مع طول المستفيد.

### المادة التاسعة عشرة: اتفاقية مستوى الخدمة لصرف الأجهزة الطبية والتعويضية

مدة دراسة الطلب	تلتزم الجمعية بدراسة طلب الحصول على الجهاز التعويضي خلال مدة لا تتجاوز (١٠) أيام عمل من تاريخ استكمال جميع المستندات والمتطلبات اللازمة، ويشمل ذلك مراجعة الطلب والتحقق من استيفائه للضوابط وإجراء التقييم اللازم للحالة.
مدة تنفيذ الطلب	يتم تنفيذ الطلب وتوفير الجهاز للمستفيد خلال مدة تتراوح بين ١٥ إلى ٤٥ يوم عمل من تاريخ اعتماد الطلب، وذلك وفقاً لتوفر الجهاز في المخزون أو لدى الموردين، وقد تختلف المدة في بعض الحالات التي تتطلب إجراءات إضافية.
التزامات الجمعية	تلتزم الجمعية بما يلي: - تقييم احتياج المستفيد بشكل مهني ودقيق وفق الضوابط والمعايير المعتمدة. - توفير الجهاز التعويضي المناسب وفق الأنظمة والإجراءات المعتمدة. - الالتزام بالفترات الزمنية المحددة لدراسة الطلب وتنفيذه قدر الإمكان. - متابعة جودة الخدمة المقدمة والتأكد من استفادة المستفيد من الجهاز. - تقديم الإرشادات اللازمة للمستفيد حول طريقة استخدام الجهاز عند الحاجة.
التزامات المستفيد	يلتزم المستفيد بما يلي: - تقديم جميع المستندات والبيانات المطلوبة بشكل صحيح ودقيق. - الالتزام بالمواعيد المحددة للمقابلات أو التقييم أو استلام الجهاز. - التعاون مع الفريق المختص خلال مراحل التقييم والمتابعة. - استخدام الجهاز للغرض المخصص له والمحافظة عليه وفق الإرشادات المقدمة. - إبلاغ الجمعية في حال تعرض الجهاز للتلف أو وجود صعوبات في استخدامه.



جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأمسا،  
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSА

الرقم :  
الموضوع :  
التاريخ :  
المنشورات :

## المادة العشرون: مسؤوليات الباحث الاجتماعي في دراسة وتقييم طلبات الأجهزة التعويضية

على الباحث الاجتماعي أثناء دراسة حالة المستفيد مراعاة ما يلي:

- ١ - التأكد من صحة البيانات والمستندات المقدمة من المستفيد من خلال التواصل المباشر معه أو مع من يمثله، ومطابقة المعلومات مع الوثائق الرسمية.
- ٢ - مراجعة التقارير الطبية المقدمة لتحديد احتياج المستفيد للجهاز التعويضي المناسب، وإحالة الحالة إلى اللجنة الطبية عند عدم توفر التقارير الكافية أو وجود غموض في التقييم.
- ٣ - دراسة الحالة الاجتماعية والاقتصادية للمستفيد لتقدير مستوى الاحتياج، وتحديد نسبة التكلفة التي يتحملها المستفيد وفق الضوابط المعتمدة.
- ٤ - إشعار المستفيد بضرورة تعبئة نموذج إقرار تلقي الخدمة واستكمال جميع الإجراءات والمستندات المطلوبة قبل اعتماد الطلب.
- ٥ - إعداد تقرير دراسة الحالة متضمناً التقييم والتوصية المناسبة بشأن نوع الجهاز وألوية الصرف، ورفع التوصية للجهة المختصة أو لجنة البحث الاجتماعي لاعتمادها.
- ٦ - الالتزام التام بسرية وخصوصية جميع المعلومات والوثائق المقدمة من المستفيد، وفق الميثاق الأخلاقي ودليل قواعد السلوك الوظيفي.
- ٧ - متابعة حالة المستفيد بعد تسليم الجهاز عند الحاجة لضمان الاستفادة الفعلية ومعالجة أي مشكلات قد تظهر أثناء الاستخدام.

جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأمسا،  
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSА





جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأمسا،  
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSA

الرقم :  
الموضوع :  
التاريخ :  
المشروعات :

## الفصل الرابع: خدمة العلاج التأهيلي

### المادة الحادية والعشرون: نبذة عن الخدمة

تُعد خدمة العلاج التأهيلي إحدى الخدمات الصحية والتأهيلية التي تقدمها الجمعية للأشخاص ذوي الإعاقة الحركية ومتعددي العوق، وتهدف إلى:

- تحسين أو استعادة القدرات الحركية والوظيفية.
- تنمية المهارات التواصلية والسلوكية والنمائية.
- الوقاية من تدهور الحالة الصحية.

وتسهم الخدمة في تعزيز استقلالية المستفيد، تحسين جودة حياته، وتمكينه من أداء أنشطته اليومية بكفاءة.

وتشمل الخدمة برامج متعددة وفق احتياج المستفيد وتقييم المختصين، منها:

- العلاج الطبيعي.
- العلاج الوظيفي.
- علاج النطق والتخاطب.
- تعديل السلوك.
- تنمية المهارات النمائية للأطفال.

### المادة الثانية والعشرون: أنماط تقديم الخدمة

تُقدّم الخدمة وفق نمطين رئيسيين بناءً على تقييم الحالة الصحية والوظيفية للمستفيد من قبل المختصين وبالتنسيق مع إدارة خدمات المستفيدين:

- ١ - **العلاج التأهيلي بالمراكز**، بحيث يُقدّم داخل المراكز المعتمدة للحالات القادرة على الحضور، ويشمل الجلسات العلاجية وفق الخطة العلاجية المعتمدة.
- ٢ - **العلاج التأهيلي المنزلي**؛ يُقدّم العلاج في مقر إقامة المستفيد للحالات التي يتعذر عليها الانتقال، لا سيما حالات العجز الجسدي الشديد، حيث يتم تقديم الخدمة بناءً على توصية المختصين، بما يساهم في تحسين جودة حياة المستفيد وأسرته ضمن بيئة آمنة ومألوفة.

### المادة الثالثة والعشرون: ضوابط تقديم الخدمة

تهدف الضوابط إلى ضمان الاستفادة العلاجية المثلى وتنظيم تقديم الخدمة بكفاءة وتعزيز استدامتها وجودتها.

#### الالتزام بالحضور

يلتزم المستفيد بحضور الجلسات العلاجية المقررة وفق الخطة العلاجية المعتمدة، وذلك على النحو التالي:

- **العلاج بالمراكز**؛ يجب ألا تقل نسبة الحضور عن ٥٠٪ من إجمالي الجلسات المقررة خلال ثلاثة أشهر.
- **العلاج المنزلي**؛ يجب ألا تقل نسبة الحضور عن ٧٥٪ من إجمالي الجلسات المقررة خلال ثلاثة أشهر نظراً لخصوصية الخدمة وكلفتها التشغيلية.

وفي حال عدم الالتزام بالنسب المحددة، يحق للجمعية إيقاف الخدمة مؤقتاً أو إعادة تقييم الحالة.





جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأمسا،  
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSA

الرقم :  
الموضوع :  
التاريخ :  
المشروعات :

#### الاعتذار عن الغياب

- يجب إشعار الجمعية مسبقاً عند تعذر حضور الجلسة عبر القنوات الرسمية المعتمدة.
- تُراعى الأعذار الطبية والظروف الطارئة عند تقييم استمرار الخدمة.
- يُعد إشعار الجمعية بالغياب إجراءً يحفظ حق المستفيد في الاستمرار بالخدمة.

#### الغياب المتكرر

حرصاً على كفاءة جدولة المواعيد والاستفادة من الموارد العلاجية:

- في حال غياب المستفيد عن ثلاث جلسات متتالية دون إشعار مسبق أو عذر مقبول، يحق للجمعية إيقاف الخدمة مؤقتاً.
  - يمكن إعادة تفعيل الخدمة بعد مراجعة إدارة خدمات المستفيدين وتقييم الحالة.
  - في حال تكرار الغياب بعد إعادة التفعيل، يحق للجمعية إيقاف الخدمة لبقية الدورة العلاجية.
- ويستثنى من ذلك:

- الأعذار الطبية المثبتة.
- الظروف الطارئة أو القاهرة مع إشعار إدارة خدمات المستفيدين بها في حينه عبر أحد قنوات التواصل الرسمية المعتمدة.
- الحالات التي تقررها لجنة البحث الاجتماعي.

#### ضوابط العلاج المنزلي

- يُقدّم العلاج المنزلي بناءً على توصية طبية أو تقييم متخصص.
- يخصص للحالات التي يتعذر عليها الانتقال إلى المراكز العلاجية.
- يخضع للتقييم الدوري لضمان استمرارية الحاجة للخدمة.

#### عدد الجلسات وطبيعة التدخل

يتم تحديد عدد الجلسات وفق الخطة العلاجية المعتمدة من المختصين.

#### إعادة التقييم والمتابعة

- تخضع الحالات للتقييم الدوري من قبل المختصين.
- يمكن إيقاف الخدمة عند عدم الحاجة العلاجية أو عدم الالتزام بالضوابط.

#### مراعاة الفئات الخاصة

تُراعى المرونة عند تطبيق الضوابط في الحالات التالية:

- برامج التدخل المبكر للأطفال.
- الحالات الصحية الحرجة.
- الحالات الإنسانية التي تقدرها لجنة البحث الاجتماعي.





جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالاحساء  
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSA

الرقم :  
الموضوع :  
التاريخ :  
المشروعات :

#### معايير الاستمرارية في الخدمة

تستمر خدمة العلاج التأهيلي للمستفيد في حال تحقق ما يلي:

- الالتزام بنسبة الحضور المحددة وفق ضوابط البرنامج العلاجي.
- الالتزام بالتعليمات والإرشادات العلاجية الصادرة من المختصين.
- استمرار الحاجة الطبية للعلاج وفق تقييم المختصين أو الجهات العلاجية المعتمدة.

#### إيقاف الخدمة

يجوز للجمعية إيقاف خدمة العلاج التأهيلي في الحالات التالية:

- عدم الالتزام بنسبة الحضور المحددة.
- الغياب المتكرر عن الجلسات دون إشعار مسبق أو عذر مقبول.
- عدم الحاجة العلاجية وفق تقييم المختصين.
- مخالفة ضوابط الاستفادة من الخدمة أو عدم الالتزام بالتعليمات العلاجية.

#### المادة الرابعة والعشرون: اتفاقية مستوى الخدمة لخدمة العلاج التأهيلي

تلتزم الجمعية بدراسة طلب الحصول على خدمة العلاج التأهيلي خلال مدة لا تتجاوز (١٠) أيام عمل من تاريخ استكمال جميع المستندات والمتطلبات اللازمة، ويشمل ذلك مراجعة الطلب والتحقق من استيفائه للضوابط، ودراسة الحالة من قبل إدارة خدمات المستفيدين، وإجراء التقييم الأولي لتحديد مدى ملاءمة تقديم الخدمة ونوع التدخل التأهيلي المناسب.	مدة دراسة الطلب
يتم البدء في تقديم خدمة العلاج التأهيلي للمستفيد خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) يوم عمل من تاريخ اعتماد الطلب، وذلك وفق توفر المواعيد في المراكز العلاجية المعتمدة أو ضمن برنامج العلاج التأهيلي المنزلي، وقد تختلف المدة في بعض الحالات التي تتطلب تقييمات إضافية أو ترتيبات خاصة بطبيعة الحالة.	مدة بدء تقديم الخدمة
تلتزم الجمعية بما يلي: - تقديم خدمات العلاج التأهيلي عبر مراكز معتمدة ومختصين مؤهلين بما يضمن جودة الخدمة وسلامتها. - تقييم حالة المستفيد وإعداد خطة علاجية مناسبة وفق احتياجاته الصحي وتوصيات المختصين. - جدولة الجلسات العلاجية وفق الخطة العلاجية المعتمدة ومتابعة انتظام تقديمها. - متابعة تقدم الحالة بشكل دوري وإجراء إعادة التقييم عند الحاجة لضمان تحقيق الأهداف العلاجية. - إشعار المستفيد بأي تعديل يطرأ على مواعيد الجلسات أو خطة العلاج بوقت مناسب. - توفير بيئة علاجية آمنة ومناسبة تراعي احتياجات المستفيدين الصحية والتأهيلية.	التزامات الجمعية
يلتزم المستفيد بما يلي: - تقديم جميع المستندات والتقارير الطبية المطلوبة بشكل صحيح ودقيق. - الالتزام بمواعيد الجلسات العلاجية المحددة وفق الخطة العلاجية المعتمدة. - إشعار الجمعية أو مقدم الخدمة مسبقاً في حال تعذر حضور الجلسة. - التعاون مع الفريق العلاجي خلال مراحل التقييم والعلاج والمتابعة. - الالتزام بالتعليمات والإرشادات العلاجية الموصى بها من قبل المختصين لضمان تحقيق أفضل نتائج علاجية ممكنة.	التزامات المستفيد



جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأمسا،  
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSA

الرقم :  
الموضوع :  
التاريخ :  
المنشورات :

## الفصل الخامس: خدمة توفير المواصلات

### المادة الخامسة والعشرون: نبذة عن الخدمة

تُعد خدمة توفير المواصلات إحدى الخدمات المساندة التي تقدمها الجمعية لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن والمرضى من التنقل بأمان وسهولة. وتهدف الخدمة إلى تمكين المستفيدين من الوصول إلى المرافق الصحية والتعليمية والخدمية، وتعزيز اندماجهم المجتمعي، والتخفيف من التحديات المرتبطة بالتنقل، بما يساهم في تحسين جودة حياتهم ودعم مشاركتهم في الأنشطة اليومية. وتشمل الخدمة النقل إلى مختلف الجهات ضمن نطاق الخدمة، مثل:

- مراجعة المستشفيات والمراكز الطبية.
- النقل من وإلى المطارات ومحطات السكك الحديدية.
- النقل من وإلى الجامعات والمدارس.
- مراجعة الجهات والدوائر الحكومية.
- الزيارات الأسرية والتسوق.
- زيارة المرافق الترفيهية وغيرها من المواقع الواقعة ضمن نطاق الخدمة.

### المادة السادسة والعشرون: نطاق الخدمة

تُقدم الخدمة ضمن النطاق الجغرافي التالي:

- **النطاق الأساسي للخدمة:** تشمل الخدمة جميع مدن محافظة الأحساء وقراها وهجرها، ويتم من خلالها نقل المستفيدين داخل المحافظة إلى مختلف الجهات مثل المرافق الصحية والتعليمية والخدمية وغيرها.
  - **النقل خارج النطاق الأساسي:** يمكن تقديم خدمة النقل من محافظة الأحساء إلى جهات خارجها عند الحاجة، وذلك لتمكين المستفيدين من الوصول إلى المواعيد الطبية أو الخدمات الأساسية في مدن المنطقة الشرقية ومدينة الرياض، وفقاً لجدولة الخدمة وتوفيرها.
- وتُقدم الخدمة في جميع الحالات وفق آلية الحجز المسبق والضوابط التنظيمية المعتمدة لدى الجمعية.

### المادة السابعة والعشرون: الفئة المستفيدة من الخدمة

تُقدم الخدمة للفئات التالية:

- الأشخاص ذوو الإعاقة الحركية.
- كبار السن.
- المرضى الذين تتطلب حالتهم وسيلة نقل مهيأة.





جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأمسا،  
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSA

الرقم :  
الموضوع :  
التاريخ :  
المشروعات :

### المادة الثامنة والعشرون: آلية تقديم الخدمة

تُقدّم الخدمة من خلال مؤسسة رفقتي للنقل التابعة للجمعية، والتي توفر مركبات مهيأة ومجهزة وفق معايير السلامة والراحة، بما يضمن تنقل المستفيدين بكرامة واستقلالية إلى مختلف الجهات ضمن نطاق الخدمة. وتُقدّم الخدمة وفق أحد المسارين التاليين:

- ١ - **الخدمة المدفوعة:** تُقدّم الخدمة للمستفيدين وفق التسعيرة المعتمدة من مزود الخدمة، ويتم احتساب تكلفة الرحلة بناءً على نطاق الخدمة ومسافة الرحلة وفق التسعيرات المعتمدة.
- ٢ - **الخدمة المدعومة:** تُقدّم الخدمة بدعم من الجمعية للمستفيدين المستحقين، وذلك بعد دراسة حالتهم الاجتماعية والاقتصادية من قبل الباحث الاجتماعي، وفق آلية الدعم والضوابط المعتمدة لدى الجمعية.

### المادة التاسعة والعشرون: ضوابط تقديم الخدمة

تهدف هذه الضوابط إلى تنظيم الاستفادة من خدمة توفير المواصلات وضمان تقديمها بكفاءة وعدالة لجميع المستفيدين، ويشترط للاستفادة من الخدمة الالتزام بما يلي:

- ١ - يتم تقديم الخدمة بناءً على حجز مسبق وتحديد موعد الرحلة وفق الجدولة المعتمدة لدى مقدم الخدمة.
- ٢ - يلتزم المستفيد بالتواجد في موقع الانطلاق في الوقت المحدد للرحلة، وفي حال تكرار عدم الالتزام بالمواعيد ثلاث مرات متتالية دون عذر مقبول يحق للجمعية إيقاف الخدمة مؤقتاً أو إعادة تقييم الاستفادة منها.
- ٣ - يجوز تنظيم نقل أكثر من مستفيد في المركبة نفسها وفي الوقت والوجهة نفسها متى ما اقتضت مصلحة تنظيم الخدمة ذلك، بما يحقق الاستفادة المثلى من الموارد المتاحة.
- ٤ - في الحالات التي تستدعي وجود مرافق للمستفيد أثناء النقل، يتعين على المستفيد توفير المرافق اللازم لضمان سلامته أثناء الرحلة.
- ٥ - يلتزم المستفيد بالمحافظة على سلامة المركبة ونظافتها أثناء الاستخدام، ويمنع التدخين داخل المركبات المخصصة للخدمة.
- ٦ - يلتزم المستفيدون الذين لديهم مواعيد دورية للعلاج أو البرامج التعليمية أو التأهيلية بتزويد مقدم الخدمة بجدول المواعيد مسبقاً، وإشعار الجمعية في حال حدوث أي تعديل عليها.
- ٧ - تحتفظ الجمعية بحق تعليق أو إيقاف الخدمة مؤقتاً في حال إساءة استخدام الخدمة أو مخالفة الضوابط المنظمة لها، وذلك وفق الإجراءات الإدارية المعتمدة.



جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأمسا،  
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSA

الرقم :  
الموضوع :  
التاريخ :  
المنشورات :

### المادة الثلاثون: اتفاقية مستوى الخدمة لخدمة توفير المواصلات

مدة دراسة الطلب	تلتزم الجمعية بدراسة طلب الحصول على خدمة النقل خلال مدة لا تتجاوز (٩) أيام عمل من تاريخ استكمال جميع المستندات والمتطلبات اللازمة، ويشمل ذلك مراجعة الطلب والتحقق من استيفائه للضوابط وتحديد أولوية الخدمة حسب حالة المستفيد وجدول الرحلات المتاحة.
مدة بدء تقديم الخدمة	يتم بدء تقديم الخدمة للمستفيد خلال مدة لا تتجاوز يومين عمل من تاريخ اعتماد الطلب، سواء عبر الخدمة المدفوعة أو الخدمة المدعومة، مع مراعاة جدولة الرحلات وفق المواعيد المتاحة ومواقع الانطلاق والوجهة.
التزامات الجمعية	تلتزم الجمعية بما يلي: - توفير مركبة مهيأة وسائق مدرب وفق معايير السلامة والراحة، لضمان تنقل المستفيدين بكرامة واستقلالية. - تنظيم مواعيد الرحلات وفق جدول زمني يحقق الكفاءة والعدالة في الاستفادة من الخدمة. - متابعة انتظام تقديم الخدمة والتأكد من وصول المستفيدين في الوقت المحدد. - إشعار المستفيد بأي تعديل يطرأ على جدول الرحلات أو مواعيد الانطلاق بوقت مناسب. - توفير بيئة نقل آمنة ونظيفة تراعي احتياجات المستفيدين الصحية والوظيفية.
التزامات المستفيد	يلتزم المستفيد بما يلي: - تقديم جميع البيانات والمعلومات المطلوبة بشكل صحيح لضمان تنظيم الرحلات بكفاءة. - الالتزام بمواعيد الانطلاق والوصول المحددة من قبل مقدم الخدمة. - إشعار الجمعية مسبقاً عند الحاجة لإلغاء الرحلة أو تعديلها. - التعاون مع السائق والفريق المشرف على النقل لضمان سير الرحلة بسلاسة وأمان. - الحفاظ على نظافة المركبة والالتزام بالقواعد والضوابط المعتمدة أثناء استخدام الخدمة. - الالتزام بالسلوك المهني والاحترام المتبادل للسائق ومقدمي الخدمة طوال مدة الرحلة.

PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSA





جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأمسا،  
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSA

الرقم :  
الموضوع :  
التاريخ :  
المشروعات :

## الفصل السادس: خدمة صيانة الأجهزة الطبية والتعويضية

### المادة الحادية والثلاثون: نبذة عن الخدمة

تقدم خدمة صيانة الأجهزة الطبية والتعويضية خدمات صيانة متخصصة للأجهزة المستخدمة من قبل ذوي الإعاقة والمستفيدين من الأجهزة الطبية، في مواقعهم أو في أماكن تواجدهم حسب الحاجة، بما يضمن سرعة الاستجابة وجودة التنفيذ وراحة المستفيدين. وتهدف الخدمة إلى:

- ضمان استمرارية عمل الأجهزة بكفاءة لتعزيز استقلالية المستفيد وراحته في ممارسة أنشطته اليومية.
- تقديم خدمات صيانة متخصصة وسريعة الاستجابة، مما يقلل الحاجة للانتقال إلى الورش التقليدية ويختصر الوقت والجهد.
- تحسين كفاءة تنظيم الصيانة من خلال إدارة دقيقة لقطع الغيار والأدوات، بما يسهم في سرعة الإنجاز ودقة الإجراءات.
- تخفيف الجهد والتكلفة على المستفيدين بتوفير الخدمة في مواقعهم وتجنب العناء المترتب على التنقل.
- دعم جودة حياة المستفيدين من خلال ضمان عمل الأجهزة بشكل موثوق، واستجابة سريعة لمتطلباتهم، والحفاظ على مستوى عالٍ من الأمان والراحة.

### المادة الثانية والثلاثون: ضوابط تقديم الخدمة

تهدف الضوابط إلى ضمان تقديم الخدمة بكفاءة وجودة عالية، وتشمل:

- ١ - التسجيل المسبق: يجب على المستفيد التسجيل في قاعدة بيانات الخدمة من خلال القنوات الرسمية المعتمدة قبل تقديم أي طلب صيانة.
- ٢ - تقديم الطلب: يتم توضيح نوع الجهاز ومشكلة العطل بدقة لتسهيل الإجراءات الفنية اللازمة.
- ٣ - تحديد الموقع: يلتزم المستفيد بتحديد موقع الخدمة بدقة، سواء كان مقر الإقامة أو أي موقع متفق عليه مسبقاً.
- ٤ - تأكيد الموعد والالتزام به: بعد مراجعة الطلب، يتم تحديد موعد للصيانة ويلتزم المستفيد بالتواجد في الوقت والمكان المحددين.
- ٥ - توفر قطع الغيار: يتم التأكد من توفر قطع الغيار اللازمة قبل موعد تقديم الخدمة لضمان سرعة الإنجاز.
- ٦ - حدود الخدمة: تقتصر الخدمة على صيانة الأجهزة الطبية والتعويضية المسجلة مسبقاً ضمن النظام ولا تشمل الأجهزة التي تتطلب صيانة متقدمة في الورشة المركزية.
- ٧ - التزام المستفيد بالتوجيهات: يجب اتباع تعليمات فريق العمل لضمان تقديم الخدمة بأمان وكفاءة.
- ٨ - الإبلاغ عن المشكلات: يجب على المستفيد الإبلاغ فوراً عن أي مشكلة تظهر بعد تنفيذ الصيانة لضمان التعامل معها وفق الإجراءات المعتمدة.



جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأمسا،  
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSA

الرقم :  
الموضوع :  
التاريخ :  
المشروعات :

### المادة الثالثة والثلاثون: آلية تقديم الخدمة

تُقدّم الخدمة وفق الخطوات التالية:

- ١ - استلام الطلب من المستفيد عبر القنوات الرسمية.
- ٢ - مراجعة الطلب وتحديد جاهزية الفريق الفني وقطع الغيار.
- ٣ - تحديد موعد الصيانة وتأكيد مع المستفيد.
- ٤ - تنفيذ الصيانة في الموقع المحدد أو نقل الجهاز إلى الورشة المركزية إذا تطلبت الحاجة.
- ٥ - متابعة المستفيد بعد الصيانة للتأكد من جودة الأداء وحل أي مشكلات متبقية.

### المادة الرابعة والثلاثون: اتفاقية مستوى خدمة صيانة الأجهزة الطبية والتعويضية

تلتزم الجمعية بدراسة طلب الحصول على خدمة صيانة الأجهزة الطبية والتعويضية خلال مدة لا تتجاوز (٥) أيام عمل من تاريخ استكمال جميع المستندات والمتطلبات اللازمة، ويشمل ذلك:	مدة دراسة الطلب
<ul style="list-style-type: none"> <li>- مراجعة الطلب والتحقق من استيفائه للضوابط.</li> <li>- تحديد نوع الجهاز وطبيعة العطل وأولوية تقديم الخدمة وفق حالة المستفيد.</li> </ul>	
يتم بدء تقديم الخدمة للمستفيد خلال مدة لا تتجاوز (٣) أيام عمل من تاريخ اعتماد الطلب، وذلك سواء عن طريق زيارة الموقع المحدد من قبل المستفيد أو عند الحاجة نقل الجهاز إلى الورشة المركزية، مع مراعاة توفر الفنيين وقطع الغيار اللازمة.	مدة بدء تقديم الخدمة
تلتزم الجمعية بما يلي:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- إرسال فني مختص لتنفيذ أعمال الصيانة وفق المعايير الفنية المعتمدة.</li> <li>- توفير قطع الغيار المطلوبة إذا توفرت لضمان استمرارية عمل الجهاز بكفاءة.</li> <li>- متابعة تنفيذ الخدمة والتأكد من جودة الصيانة وسلامة الأجهزة.</li> <li>- إشعار المستفيد بأي تعديل يطرأ على جدول زيارة الفني أو موعد استلام الجهاز بوقت مناسب.</li> <li>- توفير بيئة آمنة أثناء تقديم الخدمة والتعامل مع الأجهزة وفق أفضل الممارسات الفنية.</li> </ul>	التزامات الجمعية
يلتزم المستفيد بما يلي:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- تقديم جميع البيانات والمعلومات المطلوبة بشكل صحيح لتسهيل تقديم الخدمة بكفاءة.</li> <li>- تحديد الموقع بدقة في حال تقديم الخدمة في الموقع المطلوب والتواجد أثناء تنفيذ الصيانة.</li> <li>- التعاون مع الفريق الفني أثناء عمليات الصيانة لضمان تنفيذها بسلاسة وأمان.</li> <li>- توقيع نموذج إخلاء المسؤولية قبل بدء الخدمة، بما يقر بالموافقة على إجراءات الصيانة وضوابطها.</li> <li>- الالتزام بالقواعد والتعليمات الصادرة عن الفني لضمان سلامة الأجهزة والمستفيد.</li> <li>- إشعار الجمعية فوراً في حال وجود أي مشكلة بعد الصيانة لضمان معالجتها في الوقت المناسب.</li> <li>- الالتزام بالسلوك المهني والاحترام المتبادل للفريق الفني طوال فترة تقديم الخدمة.</li> </ul>	التزامات المستفيد



جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأمسا،  
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSA

الرقم :  
الموضوع :  
التاريخ :  
المشروعات :

## الفصل السابع: خدمة التمكين المهني

### المادة الخامسة والثلاثون: نبذة عن الخدمة

تُعد خدمة التمكين المهني للأشخاص ذوي الإعاقة خدمة متخصصة تهدف إلى دعم ذوي الإعاقة وتمكينهم من المشاركة الفعالة في المجتمع من خلال التدريب المهني والأكاديمي، ودعم قبولهم الجامعي، وتوفير فرص التوظيف المناسبة.

وتسعى الخدمة إلى تهيئة بيئة داعمة تساعد المستفيدين على تطوير مهاراتهم الأكاديمية والمهنية والحياتية، بما يمكنهم من تحقيق الاستقلالية والاندماج الاجتماعي الكامل، وإزالة العقبات التي قد تعترض طريقهم في التعليم وسوق العمل.

كما تهدف الخدمة إلى:

- تقديم برامج تدريبية متخصصة تساعد ذوي الإعاقة على اكتساب المهارات اللازمة للنجاح في سوق العمل.
- توفير فرص عمل مستدامة مناسبة للمستفيدين من خلال شراكات مع مؤسسات القطاع الخاص، وضمان بيئات عمل مهيأة.
- تقديم خدمات إرشادية وتيسيرية لتسهيل قبول المستفيدين في الجامعات، بما في ذلك المساعدة في تقديم طلبات القبول وتوفير التسهيلات الأكاديمية.
- تمكين المستفيدين من تطوير مهارات حياتية واجتماعية، وتعزيز الثقة بالنفس بما يساهم في اندماجهم الكامل بالمجتمع.
- تقديم الدعم المستمر والتوجيه المتخصص لإزالة أي حواجز قد تعيق تقدم المستفيدين التعليمي أو المهني.

### المادة السادسة والثلاثون: ضوابط الاستفادة من الخدمة

#### ضوابط التأهيل والتعليم

- ألا يكون المستفيد ملتحقاً ببرنامج تدريبي أو أكاديمي آخر أثناء تقديم الطلب.
- امتلاك المستفيد للمؤهل العلمي أو الأكاديمي المطلوب للالتحاق بالبرنامج المتاح.
- الالتزام بكافة متطلبات إتمام البرنامج المرشح له.
- تقديم تقارير دورية للجمعية توضح التقدم المحقق في البرنامج.

#### ضوابط التوظيف

- ألا يكون المستفيد على رأس العمل أثناء تقديم الطلب للبرنامج.
- في حال تعذر حضور المستفيد لمقابلة وظيفية أكثر من ثلاث مرات دون عذر مقبول، يحق للجمعية إغلاق الطلب.
- الالتزام بتقديم نسخة من عقد العمل أو أي مستند رسمي يثبت التوظيف بعد النجاح في البرنامج.





جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأمسا،  
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSA

الرقم :  
الموضوع :  
التاريخ :  
المشروعات :

### المادة السابعة والثلاثون: اتفاقية مستوى خدمة التمكين المهني

<p>تلتزم الجمعية بدراسة طلب الحصول على خدمات التمكين المهني خلال مدة لا تتجاوز (١٠) أيام عمل من تاريخ استكمال جميع المستندات والمتطلبات اللازمة، ويشمل ذلك:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- مراجعة الطلب والتحقق من استيفائه للشروط والمعايير المحددة.</li> <li>- تقييم احتياجات المستفيد التعليمية والمهنية لتحديد نوع الدعم المناسب، سواء كان تدريباً مهنيًا، دعم القبول الجامعي، أو فرص توظيف.</li> <li>- تحديد أولوية تقديم الخدمة وفق حالة المستفيد وجدول البرامج المتاحة.</li> </ul>	<p>مدة دراسة الطلب</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- يتم التنسيق مع المستفيد لبدء الخدمة بأسرع وقت ممكن بعد اعتماد الطلب، مع مراعاة الوقت اللازم لتأكيد الترتيبات مع الجهات الخارجية المسؤولة عن تقديم التدريب أو التوظيف أو الدعم الأكاديمي.</li> <li>- تستند مدة بدء الخدمة على توفر المقاعد في البرامج التدريبية أو الجامعية وجدولة جلسات التدريب أو التوظيف.</li> <li>- تلتزم الجمعية بإبلاغ المستفيد بالجدول الزمني المتوقع وأي تأخير محتمل مع تقديم تحديثات دورية.</li> </ul>	<p>مدة بدء تقديم الخدمة</p>
<p>تلتزم الجمعية بما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- تنسيق وتقديم الدعم الأكاديمي والمهني وفق خطة فردية تناسب احتياجات المستفيد.</li> <li>- تقديم برامج تدريبية ومهنية وإرشادية، إضافةً إلى دعم فرص التوظيف، وفق معايير جودة واضحة، تضمن تطوير مهارات المستفيدين الأكاديمية والمهنية بما يتوافق مع احتياجات سوق العمل ومتطلبات التعليم العالي.</li> <li>- متابعة تقدم المستفيد بشكل دوري وإجراء إعادة تقييم لضمان تحقيق أهداف البرنامج.</li> <li>- إشعار المستفيد بأي تعديل يطرأ على الجدول الزمني للبرنامج أو مواعيد التدريب بوقت مناسب.</li> <li>- توفير بيئة آمنة وداعمة تشجع التعلم والتطوير المهني.</li> </ul>	<p>التزامات الجمعية</p>
<p>يلتزم المستفيد بما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- تقديم جميع البيانات والمستندات المطلوبة بشكل صحيح لضمان تقديم الخدمة بكفاءة.</li> <li>- الالتزام بالمواعيد المحددة للبرامج التدريبية واللقاءات الإرشادية أو مقابلات التوظيف.</li> <li>- التعاون مع الفريق المعني خلال مراحل التقييم، التدريب، والمتابعة لضمان سير البرنامج بسلاسة.</li> <li>- الالتزام بالتعليمات والإرشادات المقدمة من قبل الفريق لضمان الاستفادة القصوى من الخدمة.</li> <li>- الحفاظ على السلوك المهني والاحترام المتبادل تجاه جميع المعنيين بالبرنامج.</li> <li>- إشعار الجمعية فوراً في حال وجود أي مشكلة قد تؤثر على استمرارية المشاركة أو الاستفادة من البرنامج.</li> </ul>	<p>التزامات المستفيد</p>



جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأمسا،  
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSA

الرقم :  
الموضوع :  
التاريخ :  
المنشورات :

## الفصل الثامن: خدمة تسهيل الوصول وتحسين البيئة العمرانية

### المادة الثامنة والثلاثون: نبذة عن الخدمة

تقدم الجمعية خدمة تسهيل الوصول وتحسين البيئة العمرانية بهدف دعم تهيئة المرافق العامة والخاصة وبيئات العمل لتكون ميسرة وآمنة وشاملة للأشخاص ذوي الإعاقة، بما يساهم في تعزيز استقلاليتهم وتمكينهم من الوصول إلى المرافق والخدمات والمشاركة الفاعلة في المجتمع. وتعمل الخدمة على نشر ثقافة الوصول الشامل، وتزويد الجهات الحكومية والخاصة بالمعايير والمتطلبات الفنية التي تساهم في تحسين مستوى التهيئة في المباني والمرافق، بما يضمن سهولة الوصول والاستخدام للأشخاص ذوي الإعاقة بمختلف فئاتهم. كما تساهم الخدمة في تقييم المرافق ميدانياً، وتحديد العوائق التي قد تحد من إمكانية الوصول، وتقديم التوصيات الفنية المناسبة لمعالجتها، بما يدعم تحسين البيئة العمرانية ويعزز شمولية الخدمات والمرافق في المجتمع.

### المادة التاسعة والثلاثون: الفئات المستهدفة

تشمل الفئات المستفيدة من خدمة تسهيل الوصول وتحسين البيئة العمرانية ما يلي:

- المجتمع العام: من خلال رفع مستوى الوعي بأهمية تهيئة البيئات العمرانية وبيئات العمل لتكون ميسرة وآمنة لجميع فئات المجتمع، بما في ذلك الأشخاص ذوو الإعاقة.
- الشركات والمؤسسات: الجهات الراغبة في تهيئة بيئات العمل لديها لتكون متاحة للأشخاص ذوي الإعاقة، من خلال تطبيق التسهيلات والمتطلبات اللازمة.
- الجهات الحكومية والخاصة وغير الربحية: الجهات التي تحتاج إلى استشارات أو خدمات فنية متخصصة لتأهيل مرافقها بما يتوافق مع متطلبات تسهيل الوصول.

### المادة الأربعون: نطاق الخدمة

تشمل خدمة تسهيل الوصول وتحسين البيئة العمرانية تقديم عدد من الخدمات، من أبرزها:

- تنفيذ زيارات ميدانية لتقييم المرافق العامة والخاصة من حيث ملاءمتها لمتطلبات تسهيل الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة.
- إعداد تقارير فنية تتضمن نتائج التقييم والتوصيات المقترحة لمعالجة العوائق وتحسين مستوى التهيئة.
- تزويد الجهات بالمعايير والمتطلبات الفنية المتعلقة بتسهيل الوصول.
- تقديم الاستشارات الفنية والهندسية والتنظيمية المتعلقة بتهيئة المرافق وبيئات العمل.
- تنفيذ برامج تدريبية وتوعوية لتعزيز ثقافة تسهيل الوصول لدى الجهات والمجتمع.
- تقديم خدمات التدريب على لغة الإشارة وترجمة اللقاءات والفعاليات لدعم التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية.





جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأمسا،  
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSA

الرقم :  
الموضوع :  
التاريخ :  
المشروعات :

### المادة الحادية والأربعون: آلية تنفيذ التقييم

- يتم تنفيذ عمليات تقييم المرافق ضمن خدمة تسهيل الوصول وتحسين البيئة العمرانية وفق أحد المسارات التالية:
- بناءً على طلب مقدم من المستفيد عبر الموقع الإلكتروني للجمعية أو من خلال زيارة مقرها.
  - بناءً على طلب الجهات الحكومية أو الخاصة الراغبة في تقييم مرافقها.
  - وفق تقدير فريق العمل في الجمعية للمرافق التي تستدعي التقييم أو التهيئة.
- ويتم تنفيذ التقييم وفق المعايير الفنية المعتمدة، مع مراعاة احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة بمختلف فئاتهم.

### المادة الثانية والأربعون: إجراءات طلب الخدمة

- يتم تقديم طلب خدمة التقييم أو الاستشارة وفق الإجراءات التالية:
- تقديم الطلب عبر القنوات الرسمية للجمعية أو من خلال الموقع الإلكتروني.
  - إرفاق البيانات والمعلومات المطلوبة، بما في ذلك صور أو وصف للموقع المطلوب تقييمه عند توفرها.
  - مراجعة الطلب والتحقق من اكتمال البيانات من قبل الجهة المختصة.
  - تحويل الطلب إلى إدارة خدمات المستفيدين لدراسته وتحديد الإجراء المناسب.
  - تنفيذ الزيارة الميدانية وإعداد التقرير الفني والتوصيات اللازمة.
  - تزويد الجهة المستفيدة بنتائج التقييم والتوصيات المقترحة لمعالجة العوائق وتحسين مستوى التهيئة.

### المادة الثالثة والأربعون: اتفاقية مستوى خدمة تسهيل الوصول وتحسين البيئة العمرانية

مدة الرد على الطلب	تلتزم الجمعية بالرد على طلب التقييم الأولي خلال مدة لا تتجاوز (٧) أيام عمل من تاريخ استلام الطلب واستكمال البيانات المطلوبة.
مدة تنفيذ الزيارة الميدانية	يتم تنفيذ الزيارة الميدانية خلال مدة لا تتجاوز (١٤) يوم عمل من تاريخ اعتماد الطلب، وذلك وفق جدول الزيارات المتاح.
التزامات الجمعية	تلتزم الجمعية بما يلي: - تنفيذ التقييم الميداني للمرافق وفق المعايير الفنية المعتمدة لتسهيل الوصول. - إعداد تقرير فني يتضمن نتائج التقييم والتوصيات المقترحة لمعالجة العوائق. - تقديم الاستشارات الفنية اللازمة لتحسين مستوى التهيئة في المرافق. - متابعة تنفيذ التوصيات عند الحاجة بالتنسيق مع الجهة المستفيدة.
التزامات الجهة المستفيدة	تلتزم الجهة المستفيدة بما يلي: - التعاون مع فريق التقييم وتوفير المعلومات اللازمة عن الموقع أو المرفق. - تمكين فريق العمل من إجراء الزيارة الميدانية في الوقت المتفق عليه. - الاطلاع على التوصيات الفنية والعمل على تنفيذها بما يساهم في تحسين مستوى تسهيل الوصول.



جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأمسا،  
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSA

الرقم :  
الموضوع :  
التاريخ :  
المنشورات :

## الفصل التاسع: أحكام ختامية

### المادة الرابعة والأربعون:

تعد هذه السياسة مرجعاً تنظيمياً رسمياً لجمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأحساء في تنظيم العلاقة مع المستفيدين وآليات تقديم الخدمات، ويؤكد اعتمادها التزام الجمعية بمبادئ العدالة والشفافية وتحقيق الكفاءة في إيصال خدماتها للفئات المستهدفة، بما ينسجم مع رؤيتها ورسالتها وأهدافها الاستراتيجية. كما يعد العمل بما ورد في هذه السياسة ملزماً لجميع منسوبي الجمعية والمستفيدين على حد سواء، بما يسهم في تحقيق أعلى معايير الحوكمة والجودة في تقديم الخدمات.

### المادة الخامسة والأربعون: القنوات الرسمية للتواصل مع الجمعية

تعتمد الجمعية القنوات التالية للتواصل مع المستفيدين وتقديم الطلبات أو الاستفسارات أو الشكاوى:

الوصف	القناة
الحضور المباشر خلال ساعات العمل الرسمية.	زيارة مقر الجمعية
info@hdisabled.org.sa	البريد الإلكتروني
٠١٣٥٦٢٠٢٢٢	رقم الهاتف
/https://www.hdisabled.org.sa/contact/complaint	الموقع الإلكتروني (تواصل معنا)

### المادة السادسة والأربعون: إيقاف أو تعليق الخدمة

يجوز للجمعية تعليق أو إيقاف تقديم الخدمة في الحالات التالية:

- تقديم معلومات أو مستندات غير صحيحة.
- عدم الالتزام بضوابط الاستفادة من الخدمة.
- إساءة استخدام الخدمة أو الإخلال بأنظمتها.
- انتهاء الحاجة للخدمة بعد دراسة الحالة.
- أي أسباب تنظيمية تقرها إدارة خدمات المستفيدين بما يحقق العدالة في توزيع الخدمات.



جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأمسا،  
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSA

الرقم :  
الموضوع :  
التاريخ :  
المنشورات :

### المادة السابعة والأربعون: آلية مراجعة وتحديث السياسة

تخضع هذه السياسة للمراجعة والتحديث بشكل دوري لضمان توافقها مع المستجدات التنظيمية واحتياجات المستفيدين، وذلك وفق الآلية التالية:

- ١ - المراجعة الدورية: تتم مراجعة هذه السياسة بشكل دوري مرة واحدة على الأقل كل سنة، أو عند الحاجة في حال صدور تشريعات أو تعليمات جديدة أو ظهور متطلبات تطويرية تتطلب التعديل.
- ٢ - الملاحظات الميدانية: تعتمد عملية المراجعة على الملاحظات التي يرفعها الباحثون الاجتماعيون ومنسوبي الجمعية أثناء تنفيذ السياسة وما يتم رصده من تحديات أو فرص للتحسين.
- ٣ - التغذية الراجعة من المستفيدين: تؤخذ بعين الاعتبار الملاحظات والمقترحات الواردة من المستفيدين بهدف تحسين جودة الخدمات ورفع مستوى رضاهم.
- ٤ - مراجعة التعديلات المقترحة: تتولى إدارة خدمات المستفيدين دراسة المقترحات والتعديلات، ويجوز تشكيل لجنة مختصة لمراجعتها ورفع التوصيات اللازمة.
- ٥ - الاعتماد: تُرفع التعديلات المقترحة إلى الإدارة التنفيذية، ومن ثم تعرض السياسة بعد التحديث على مجلس إدارة الجمعية لاعتمادها وفق الإجراءات المعتمدة.
- ٦ - النشر والتعميم: بعد اعتماد التحديثات، يتم نشر النسخة المحدثة من السياسة وتعميمها على جميع منسوبي الجمعية، وتحديثها في القنوات الرسمية المعتمدة.

### المادة الثامنة والأربعون: الاعتماد

بعد اطلاع مجلس الإدارة في اجتماعه (الأول) المنعقد يوم (الخميس) الموافق ٢٣/٠٤/٢٠٢٦م على محتوى سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات، فقد اتخذ القرار رقم (٧) باعتمادها والعمل بموجبها في الجمعية.

جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأمسا،  
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSA

