



إلى : جميع الموظفين  
من : المدير العام التنفيذي

تقديرأً من شركة واحة الصحة للمرضى ومرافقهم والزوار والموظفيين من ذوي الاعاقة واهتمام شركة واحة الصحة لتسهيل طرق التواصل معهم والحرص على التواصل بشكل فعال مع اجراء الترتيبات اللازمة التي تراعي فيها نوع ودرجة الاعاقة وذلك لضمان فعالية التواصل واستخدام جميع طرق التواصل المختلفة والمناسبة وتطويرها كلما دعت الحاجة .

لذا فإنه تقرر ما يلي :-

أولاً : تكليف الموظفين المذكورين في الجدول رقم 1 قادة ومسؤولين لمعايير ( التواصل ) وذلك لتحقيق الوصول الشامل في التواصل ، وهم :-

التحويلة الداخلية	البريد الإلكتروني	المسمي الوظيفي	أسم الموظف
4405	a.alghamdi@healthoasis.com.sa	مدير ادارة الموارد البشرية المكلف	عبدالعزيز الغامدي
4414	h.mjassas@healthoasis.com.sa	مدير ادارة تقنية المعلومات وادارة الخدمات المساعدة المكلف	م. حمد ال جساس
4471	bader.alshamari@healthoasis.com.sa	مدير ادارة الامن والحركة	بدر الشمري
1651	sarah.hamad@healthoasis.com.sa	مسؤولة ملفات الموارد البشرية ومترجمة لغة الاشارة للصم	سارة العجمي
4473 - 4438	maha.ghuson@healthoasis.com.sa modhi.binzayed@healthoasis.com.sa	قسم الخدمة الاجتماعية	مها الغصن / موضي بن زايد

الجدول رقم 1

ثانياً : تم تكليف المسؤولين اعلاه نظراً لطبيعة عملهم بالتواصل مع الاشخاص ذوي الاعاقة بشكل مباشر ويومني سواءً مرضى - مرافقين - زوار - موظفين .

ثالثاً : يبلغ هذا القرار لجميع موظفي الشركة للعمل بموجبه .

المدير العام التنفيذي

عبدالعزيز بن هبدان الهبدان

مرفق دليل ارشادي لمعايير التواصل مكون من 6 صفحات

## المعيار السادس: التواصل

استخدام وسائل التواصل المختلفة والمناسبة لجميع الأشخاص ذوي الإعاقة وتطويرها كلما دعت الضرورة إليه.

### الوصول الشامل في التواصل

عند التواصل مع أشخاص من ذوي الإعاقة، يجب الحرص على التواصل بشكل فعال، مع إجراء الترتيبات اللازمة التي تراعي فيها نوع ودرجة الإعاقة وذلك لضمان فعالية التواصل. ويجب الأخذ في عين الاعتبار قنوات الاتصال المختلفة عند التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة. كما أن نوع الإعاقة ودرجتها تؤدي إلى احتياجات مختلفة؛ الأمر الذي قد يشكل عوائق تمنع أصحابها من الوصول إلى وسائل الاتصال المتوفرة، على سبيل المثال:

- الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية ربما يجدون صعوبة في الاتصال عبر الهاتف.
- الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية ربما يجدون صعوبة في تصفح الموقع الإلكترونية.
- الأشخاص ذوي صعوبات التعلم ربما يجدون صعوبة في قراءة المواد الترويجية المطبوعة (المطويات، المجلات، الخ).

### اعتبارات يجب مراعاتها لتحقيق الوصول الشامل في التواصل

الحرص على تصميم أية أداة أو قناة خاصة بالتواصل، بحيث تكون شاملة للجميع على قدر الإمكان، مما يضمن وصول الرسالة إلى شريحة كبيرة من المستقبليين. فكلما كانت أداة الاتصال أكثر شمولية ومتاحة لأعداد أكبر من المرسلين/المستقبليين كلما قل المال والوقت اللازمان لإجراء تعديلات عليها.

تمكين المستقبل من استخدام نفس قناة الاتصال لل الاستجابة، ومن دون الحاجة إلى طلب وسائل بديلة.

تقييم وسائل الاتصال الحالية والعمل على إيجاد بدائل أو صيغ مختلفة أو التطوير فيها.

- استخدام لغة بسيطة ومفهومية يُسهل فهم المعلومات للعديد من المرسلين/المستقبلين. (مثلاً: استخدام اللغة الأم التي يتحدث بها المستقبل عوضاً عن التحدث بلغة أجنبية. والتحدث بلغة مبسطة مع الأشخاص ذوي المستوى التعليمي المنخفض، والأشخاص ذوي أنواع معينة من الإعاقة).
- استخدام درجة عالية من التباين بين لون النص ولون الخلفية فذلك يساعد على وضوح النصوص المقرأة من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية الجزئية، أو لمن يواجه صعوبات في التعلم مثل عسر القراءة. مثلاً: استخدام نص بلون فاتح على خلفية غامقة، أو نص أسود على خلفية بيضاء.
- تجنب استخدام الألوان الباهتة على خلفية بيضاء أو الغامقة على خلفية سوداء.
- عدم وضع النص فوق الصور؛ فالرسومات البيانية والصور تلعب دوراً كبيراً في توضيح المعلومات ما يساعد على فهم الرسالة أو الفكرة بشكل أسرع خاصة لمن يواجهون صعوبات في التعلم والأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية. ويجب مراعاة فصل الصور عن النصوص بشكل واضح في الصفحة؛ فلا يوضع النص فوق الصور أو العكس.

#### **الاتصالات الرقمية/الإلكترونية**

#### **مواصفات الوصول الشامل للمواقع الإلكترونية**

- تطبيق أفضل قواعد إرشادات سهولة الوصول إلى محتوى الإنترنت ([WCAG guidelines](#)) على جميع واجهات الاتصال الرقمية والمواقع الإلكترونية، إذ ليتوقع أن جميع المصممين أو المطوريين للمواقع الإلكترونية على علم بتلك الإرشادات وكيفية تطبيقها بالشكل الصحيح.
- التأكد من أن جميع واجهات الاتصال الرقمية قد خضعت لاختبارات فعلية لضمان سهولة وصول فئات متنوعة من المستخدمين إليها ومعرفة ما إذا كانت هناك أية عوائق يجب إزالتها.
- ضمان سهولة الوصول عند تطوير الموقع الإلكتروني واعتبارها ضمن المتطلبات الأساسية في كل مشروع. ويجب سؤال المصمم/مطور الموقع عن [إرشادات سهولة الوصول إلى محتوى الإنترنت](#).

- تخصيص الوقت والمال اللازمين لإنجاح الفرصة لتجربة الموقع من قبل أشخاص من ذوي الإعاقة في كل مرحلة من مراحل تصميمه وتطويره.
- التقييد بالإرشادات عند إدارة المحتوى في الموقع الإلكتروني (مثلاً: تسميات الصور)، خاصة للمواقع الإلكترونية التي يتغير المحتوى فيها بشكل سريع سواء من قبل المستخدمين أم فريق العمل الخاص بإدارة الموقع.

## أدوات تواصل بديلة

من المهم معرفة أنه لا توجد أدلة تواصل واحدة متاحة لجميع المستخدمين. ويعود السبب إلى أن الأشخاص ذوي الإعاقات المختلفة، قد يواجهون عقبات مختلفة -أيضاً - أثناء استخدام نفس أداة التواصل. على سبيل المثال: تقديم ملف في صيغة إلكترونية سيساعدهم على استخدام أشخاص ذوي إعاقة بصرية أو صعوبات في القراءة، وذلك لقدرتهم على استخدام تقنيات مخصصة لتحويل النص إلى صوت. في حين أن نفس الملف لن يكن قابلاً للستخدام من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية ومن لم يسبق لهم استخدام تقنية تحويل النص إلى صوت، ولكنهم يستطيعون القراءة ببرaille، ما يدل على أهمية توفير هذا الملف بعدة صيغ.

من المهم أن تتوفر المرونة الكافية للمنشأة لتقديم المحتوى في صيغ بديلة متنوعة حين يكون استخدام الصيغة الحالية متعدراً على المستخدم.

توجد أنواع كثيرة من الصيغ التي يمكن توفيرها لاستخدام الأشخاص من ذوي الإعاقة. في معظم الحالات، إن تقديم الوثيقة في صيغة إلكترونية سيكون كافياً لجعلها قابلة لل استخدام لمعظم المستخدمين. ويعود السبب في ذلك إلى توفر خصائص برمج التشغيل في معظم أجهزة الكمبيوتر والتي تتيح للمستخدمين العديد من الخيارات كتكبير حجم النص، التعديل في الألوان أو الاستماع إلى النص بعد تحويله إلى صيغة صوتية.

وتشمل الأدوات البديلة التي يمكن توفيرها :

- المطبوعات كبيرة الحجم: الكتب أو المواد المطبوعة الأخرى التي تتم طباعتها باستخدام حجم خط مقاسه 14 نقطة فما فوق. وتعتبر النصوص المطبوعة باستخدام حجم خط كبير واضح ضروري للغاية للعديد من الأشخاص من ذوي الإعاقة، مثل الإعاقة البصرية، وصعوبات التعلم، وعسر القراءة، ومشاكل التناسق الحركي، أو صعوبات في تحريك اليد.
- النسخة الإلكترونية والتي تساعده بشكل كبير على توفير صيغ بديلة لها.

#### طريقة برايل

طريقة برايل هي صيغة طباعية تعتمد على اللمس، وهي عبارة عن نقاط بارزة يمكن قراءتها باستخدام الأصابع. تستخدم هذه الطريقة بصفة أساسية من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية. وتستخدم طريقة برايل في طباعة الكتب، والإرشادات، وقوائم الطعام، وفي اللوحات الداخلية للمباني، وعلى أغلفة التعبئة والأدوية. وبالإمكان الطباعة باستخدام طريقة برايل على الورق مباشرةً، أو طباعة النص الإلكتروني باستخدام طابعة برايل الإلكترونية.

وتعمل طريقة برايل بشكل جيد مع النصوص المسردة، ولكن يصعب استخدامها عند طباعة الجداول المعقدة، أو المعادلات الرياضية. ونظراً لتكليف استخدام طريقة برايل، فقد يكون من الأنسب والأوفر البحث عن صيغ أخرى قد تكون قادرة على إزالة نفس العوائق التي تواجه المستخدمين.

لا تفترض أن كل أصحاب الإعاقات البصرية قادرون على استخدام صيغة برايل. فالغالبية منهم ربما يفضلون التعامل مع الملفات ذات الصيغة الإلكترونية متوافقة مع قارئ الشاشة الذي هو برنامج إلكتروني يقوم بقراءة النص الموجود على شاشة الكمبيوتر.

#### الصيغة الصوتية

إن تسجيل المعلومات في صيغة مفضلة للمستخدم (مثلاً: ام بي 3 (mp3)، وسي دي (CD) يزيد من سهولة التواصل للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية أو ذوي صعوبات في القراءة والكتابة. وبالإمكان تلبية احتياجات العديد من المستخدمين من ذوي الإعاقة عبر توفير نسخة إلكترونية متوافقة مع برنامج قارئ