



شركة واحة الصحة
Health Oasis Company

**إلى : جميع الموظفين
من : المدير العام التنفيذي**

تقديرأً من شركة واحة الصحة للمرضى ومرافقهم والزوار والموظفيين من ذوي الاعاقة والأخذ باحتياجاتهم بعض الاعتبار عند تطوير وتقديم الخدمات وتحسينها بما يتناسب مع احتياجات العملاء والمتقىدين من الاشخاص ذوي الاعاقة .

لذا فانه تقرر ما يلي :-

أولاً : تكليف الموظفين المذكورين في الجدول رقم 1 مسؤولين عن معيار (المنتجات والخدمات) لبرنامج مواعدة والمرفق مع هذا الخطاب ، وهم :-

التحويلة الداخلية	البريد الإلكتروني	المسمى الوظيفي	أسم الموظف
1651	sarah.hamad@healthoasis.com.sa	مسؤولة ملفات شؤون الموظفيين وترجمة لغة الاشارة للصم	سارة العجمي
0	a.oqab@healthoasis.com.sa	شؤون المرضى	عائشة المطيري / هدى الجاسر / مساعد الشمري / عبدالله العتيبي
- 4438 4473	maha.ghuson@healthoasis.com.sa modhi.binzayed@healthoasis.com.sa	قسم الخدمة الاجتماعية	مهما الغصن / مواضي بن زيد

الجدول رقم 1

ثانياً : تم تكليف الاشخاص في الجدول اعلاه نظراً لطبيعة عملهم بالتواصل مع الاشخاص ذوي الاعاقة بشكل مباشر ويومي سواء كانوا من المرضى - المرافقين - الزوار - الموظفيين .

المدير العام التنفيذي

عبدالعزيز بن هبدان الهبدان

مرفق دليل ارشادي لمعايير التواصل مكون من 6 صفحات

المعيار الخامس: المنتجات والخدمات

تطوير المنتجات وتقديم الخدمات وتحسينها بما يتناسب مع احتياجات العملاء والمستفيدين منها من الأشخاص ذوي الإعاقة.

تستجيب المنشآت الناجحة بفاعلية لاحتياجات وتطلعات جميع عمالئها. كما أن تحقيق هذا التجاوب بالشكل السليم مع العملاء ذوي الإعاقة يعتبر واجبا على كل منشأة. و من المهم إدراك أن الأشخاص ذوي الإعاقة يعدون شريحة استهلاكية كبيرة لا يستهان بها.

ويتناول هذا الفصل أهمية خدمة العملاء من ذوي الإعاقة وتقديم منتجات سهلة الوصول للجميع بالإضافة إلى نصائح مفيدة تساعد على التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقات المختلفة.

تصميم المنتجات والخدمات

إن تصميم المنتجات والخدمات والمرافق بالشراكة مع أشخاص من ذوي الإعاقة يساعد على ضمان وصول جميع العملاء، بمن فيهم كبار السن، والآباء الذين يصطحبون أبناءهم، إليها بطريقة أسهل، فالتسهيل على ذوي الإعاقة يعني التسهيل على الجميع.

وعلى سبيل المثال، فإن وجود لوحات إرشادية واضحة يفيد كافة العملاء، كما أن وجود مدخل، أو منحدر مخصص لتسهيل حركة الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية يستفيد منه - أيضاً- الآباء والأمهات الذين يأتون معهم بعربات أطفالهم.

ويعرف قانون الإعاقة 2005 التصميم العام: بتصميم الأجهزة والبيئات والعمليات بطريقة تناسب استخدام جميع الناس بمختلف القدرات. والتصميم العام ليس مجرد مرحلة يمكن أن تضاف إلى عملية التصميم. وليس من الممكن دائماً تصميم منتج واحد يلبي احتياجات جميع الناس. ومع ذلك، فتلبية الاحتياجات المتنوعة للمستخدمين غالباً ما يمكن تحقيقه من خلال تطوير مجموعة متنوعة من المنتجات.

ويكون تصميم المنتجات والخدمات بطريقتين:

1. تصميم المنتجات بطريقة مرنة بما فيه الكفاية بحيث يمكن استخدامها مباشرة من قبل الناس بمختلف القدرات والظروف بأسلوب عملي وتجاري (دون الحاجة إلى التكنولوجيات المساعدة أو تعديلات).

2. تصميم المنتجات بطريقة تتوافق مع التقنيات المساعدة التي يمكن استخدامها من قبل أولئك الذين لا يستطيعون استخدام المنتجات بطريقة مباشرة.

وتطبيق التصميم العام في المراحل الأولى كفيل بتقليل التكاليف بصورة كبيرة بخلاف القيام بالتعديلات بعد التصميم.

خطوات التصميم العام للمنتجات والخدمات:

- مرحلة الاستكشاف: ما هي الاحتياجات؟
- مرحلة التصميم: كيف يمكن تلبية الاحتياجات؟
- مرحلة التقييم: ما مدى نجاح تلبية الاحتياجات؟

ومن الجوانب المهمة أيضاً في مجال المنتجات والخدمات هو كيفية التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة كعملاء ومستخدمين لخدمات ومنتجات المنشأة.

آداب التعامل مع العملاء ذوي الإعاقة

- معاملة ذوي الإعاقة بنفس الود والاحترام اللذين يعامل بهما غيرهم من الأشخاص الذين ليس لديهم إعاقة.
- تقديم خدمة جيدة لذوي الإعاقة قد يتطلب أحياناً تعديلاً في طريقة أداء الخدمة.
- التفكير بمرنة وأسلوب خلاق في الطريقة التي تؤدي بها المنشأة خدماتها لذوي الإعاقة لتلبية احتياجاتهم.

- التأكيد من أن العملاء من ذوي الإعاقة يستطيعون - بقدر الإمكان- الوصول إلى الخدمات بنفس الطريقة التي يصل بها غيرهم من العملاء غير المعاقين، أو بطريقة مشابهة لها.
- التعامل مع الشخص ذوي الإعاقة بنفس الأسلوب والاحترام والاهتمام الذي يتم التعامل به مع أي شخص آخر.
- عدم افتراض وجود إعاقة من عدم وجودها، فهناك العديد من الناس الذين لديهم إعاقة غير ظاهرة والبعض الآخر تكون ظاهرة بشكل واضح.
- التفاهم مع العميل ذي الإعاقة مباشرة، حتى وإن كان في صحبته مساعد شخصي له أو مترجم.
- معرفة موقع دورات المياه، والمصاعد، ومنفذ الخروج، ونواافير الشرب، ومبردات المياه (وغيرها).
- التوضيح في الإعلانات أن الخدمات التي تقدمها المنشأة متاحة للجميع بشكل كامل وسهلة الوصول، مع تقديم التفاصيل المتعلقة بذلك، وإلا سيقوم العملاء من ذوي الإعاقة بالتسوق في أماكن أخرى تتيح لهم خدماتها بطريقة أفضل.
- الثقة بالنفس، والهدوء، وسؤال عميلك عن الطريقة التي يمكن بها تقديم المساعدة له.
- التحلي بالصبر ومنح وقت أطول من المعتاد لبعض الأشخاص من ذوي الإعاقة في أداء المهام اليومية، مثل قراءة فاتورة، أو تعبئة نموذج، أو الرد على استفسار.
- التحلي بالصبر في كل الأوقات وتقديم مساعدة إضافية عند الحاجة.
- عدم التحدث عن أصحاب الإعاقة كأنهم فئة مختلفة عن بقية الناس.
- عدم استخدام كلمة "معاقين" لأنها تخلق انطباعات سلبية.
- عدم وصف شخص ما بأنه "جليس الكرسي المتحرك"، أو "حبيس الكرسي المتحرك".
- استخدام عبارة "أشخاص ذوي الإعاقة".
- عدم الانزعاج من استخدام عبارات شائعة مثل: "أراك لاحقاً"، أو "أنا ذاهب الآن"، التي ربما تحمل مضاموناً له علاقة بإعاقة شخص من ذوي الإعاقة.

- استخدام عبارة "مستخدم الكرسي المتحرك"، وذلك لأن الكراسي المتحركة تمنح حرية الحركة لمستخدميها.
- ليست هناك حالات كثيرة في بيئه خدمة العملاء تكون فيها حاجة للإشارة إلى إعاقة الشخص بشكل مباشر، وفي الحالات التي تستلزم ذلك، يرجى ملاحظة ما يلي:

 - من الممكن أن تكون هناك إساءة في استخدام كلمات وعبارات معينة. وبالرغم من عدم وجود قواعد ثابتة في هذا المجال، إلا أنه من المفيد أن تفهم أن هناك عبارات مفضلة عن الأخرى.
 - هناك حساسية متزايدة من أن تؤدي طريقة استخدام اللغة المتعلقة بالإعاقة إلى تعزيز الصور النمطية السلبية عن الأشخاص ذوي الإعاقة من غير قصد.
 - تجنب استخدام اللغة التي توحى بأن ذوي الإعاقة أشخاص ضعفاء وعالة على غيرهم، أو اللغة التي تجعل ذوي الإعاقة مواضعاً للشفقة، مثل أن تقول : "أنهم يعانون من كذا" ، أو "أنهم ضحية كذا".
 - عدم جعل اللغة حاجزاً بين المنشأة وبين الحديث عن الإعاقة. يمكن للمنشأةأخذ زمام المبادرة من خلال استخدام الألفاظ التي يستخدمها العميل نفسه. ومع ذلك، يحدث أحياناً أن لا تستطيع المنشأة تزويد العميل من ذوي الإعاقة بنفس الخدمات التي تقدمها لغير ذوي الإعاقة، وفي هذه الحالة يجب أن تكون مستعدة لتقديم بديل معقول لهم، وربما يتطلب هذا تقديم الخدمة بطريقة مختلفة.

الترحيب بالعملاء من ذوي الإعاقة

الإعاقة البصرية

لا يستطيع بعض المكفوفين الرؤية على الإطلاق، ولكن معظم المكفوفين يملكون القليل من القدرة على الرؤية، ولكنها رؤية غير واضحة، أو مشوشة، أو محدودة.

طرق المساعدة

- التحدث دائمًا مع العميل المكفوف عند الاقتراب منه.
- تقديم المتحدث نفسه إلى الشخص ذوي الإعاقة بشكل واضح (دون رفع صوته).
- سؤال الشخص كيف يمكن مساعدته. وإذا طلب المساعدة فرد المتحدث يكون: "اسمح لي أن أقدم لك ذراعي لتمسك به" بدلًا من قيامه بإمساك ذراعه.
- تنبيةً مقدماً إلى وجود درجات سلم، وتحديد إذا كان السلم صاعداً أو نازلاً.
- وضع يد المستقبل على مسند أو ذراع المقعد ليتمكن الشخص ذو الإعاقة من الجلوس عليه.
- عدم ترك العميل يتحدث دون وجود أحد. وإذا كان المتحدث سيبتعد عنه فيجب أن يخبره بذلك.
- عدم تحريك شيء من متعلقات العميل دون إذنه.
- التحدث مع العميل وعدم الانشغال بالحديث مع المرشد أو مداعبة الحيوان الأليف الذي يستخدم للإرشاد.
- تجهيز المراسلات المكتوبة في صيغة بديلة مناسبة، مثل: الصيغة الإلكترونية، أو المطبوعة بحروف كبيرة، أو الصوتية، أو المطبوعة ببرail.

عند استلام النقود

- مراجعة ما دفعه العميل قبل التوجه للخزينة.
- عد النقود بصوت مسموع مع تسمية فئة العملة عند وضعها في يد العميل.
- التأكد من أن العميل أخذ كل حاجياته ومتعلقاته قبل أن ينصرف.

الإعاقة السمعية

هناك الكثير من درجات وأنواع الصمم المختلفة، وهناك أشخاص لديهم ضعف في السمع جزئي أو كلي؛ لذا هناك طرق مختلفة للتعامل مع كل منهم، فالبعض يستخدم لغة الإشارة والبعض الآخر قد لا يستطيع استخدام الأجهزة المساعدة للسمع وأخرون قد يعتمدون على قراءة الشفاه.

طرق المساعدة

- التأكد من أن العميل ينظر إليك قبل أن تبدأ في التحدث.
- لفت نظر العميل -عند الضرورة- بالتحرك إلى مجال بصره، أو لمس كتفه لمسة خفيفة.
- عدم تخمين درجة الصمم التي يعاني منها العميل ولا الطريقة التي يفضل أن يتواصل بها، وسؤاله دائماً عن الطريقة الأفضل التي يمكن خدمته بها.
- عدم رفع صوت المتحدث، و إذا كان العميل لا يستطيع أن يسمع ما يقوله، فعلى المتحدث أن يكتب ما يريد قوله في ورقة.
- التحدث إلى العميل بشكل مباشر لا إلى المترجم إذا كان العميل يستخدم مترجماً للغة الإشارة.
- استخدام الدوائر الإرشادية (دوائر الحث) وأنظمة الاستماع التي تعمل بالأشعة تحت الحمراء لتسهيل التواصل، نظراً لأنها تمكّن ثقيلي السمع من ضبط معينات السمع مباشرةً معها وتقليل الضوضاء الخلفية.
- استخدام المتحدث إشارات اليد للتعبير عما يريد قوله للشخص دون المبالغة في استخدامها.
- تأكّد المتحدث دائمًا من أن العميل قد فهم ما يريد إيصاله له.
- خفض الضوضاء في الخلفية إلى أدنى حد.
- التحدث بصوت مرتفع عندما يتطلب الأمر أحياناً ذلك ليسمعك العميل.
- احترام خصوصية العميل، واقتراح الانتقال معه إلى ركن هادئ أو مكتب خاص عند التحدث عن معلومات خاصة به.

طرق لمساعدة العميل الذي يستطيع قراءة حركة الشفاه

- النظر إلى الشخص الذي يُوجه له الحديث بشكل مباشر.
- عدم التحدث في وجود مصدر ضوء خلف المتحدث، لأن هذا سيجعل شفتيه تظهر في الظل.
- التأكّد من وجود إضاءة جيدة أثناء الكلام.
- التحدث بوضوح وبنفس الوتيرة، مع عدم المبالغة في تحريك الشفتين.
- التوقف عن الكلام أولاً إذا اضطرّ المتحدث إلى الابتعاد عن العميل.
- عدم المبالغة في استخدام الإيماءات .

- عدم حجب الفم عن رؤية العميل أثناء الحديث.

الإعاقة الحركية

طرق المساعدة

- إتاحة الوصول إلى المباني التي تقدم خدماتها للعملاء بشكل كامل كلما كان ذلك ممكنا.
- التفكير في طرق تسهيل وصول ذوي الإعاقة الحركية عندما لا يستطيعون ذلك. على سبيل المثال: يمكن للمنشأة أن تتفق مع العميل على مقابلته في مكان مناسب قريب منها أو زيارة العميل في بيته.
- الانتباه إلى أن الأبواب الثقيلة والسجاد السميكة هي مجرد بعض الأمثلة للمخاطر التي يجب التنبه لها. لا تفترض أن المنحدر سيحل كل المشاكل.
- الحفاظ على الممرات والأرضيات خالية من جميع العوائق لتسهيل تحرك الأشخاص الذين يستخدمون الكراسي المتحركة، وللأشخاص الذين لديهم صعوبة في المشي.
- التحدث إلى مستخدم الكرسي المتحرك بشكل مباشر.
- الوقوف في مستوى الرؤية لمستخدم الكرسي المتحرك لتجنب إجهاد الرقبة.
- الاقتراب من مستخدم الكرسي المتحرك عندما يكون الشخص المستقبل للشخص ذي الإعاقة في (مكتب الاستقبال أو الكاونترات المرتفعة).
- عرض المساعدة للشخص عند وجود أبواب ثقيلة.
- عدم الاستناد على الكرسي المتحرك؛ لأنه يعتبر جزءاً لا يتجزأ من المساحة الشخصية لمستخدم الكرسي.
- عدم تعليق أي شيء على الكرسي المتحرك.
- وضع الطاولات أو الكاونترات بشكل يناسب مستخدم الكرسي المتحرك. وإذا رغب مستخدم الكرسي المتحرك في الكتابة، فتقدم له طاولة أكثر انخفاضاً أو لوحة كتابة، أو أي سطح صلب يكتب فوقه.

مستخدمو العصي، والعكاكيز، وأطر المشي

من الممكن أن تسبب العديد من البيئات بمشاكل للأشخاص من ذوي الإعاقة. على سبيل المثال: يجد الأشخاص الذين يستخدمون الأجهزة المساعدة على المشي صعوبة في استخدام أيديهم أثناء وقوفهم لعد النقود أو لتعبئة نموذج. ويفضل البعض الآخر الجلوس. كما يفضل آخرون الوقوف بسبب ما يجدونه من ألم أو صعوبة في الجلوس والقيام.

طرق المساعدة

- تقديم له مقعد للجلوس، مع التأكد من وجود مقاعد متنوعة - بعضها بأذرع وبعضها بدون أذرع، وبعضها بارتفاعات مختلفة.
- عرض المساعدة عليهم فيما يخص المعاطف والحقائب والمتصلات الأخرى.
- عرض المساعدة عليهم في فتح الأبواب.
- عرض تقديم كرسي متحرك لهم أو "سكوتر" في حال وجودها.
- تقديم خدمة شخصية للعميل الذي لديه صعوبة في المشي، وذلك بأخذة إلى مكان يجلس فيه وإحضار السلع التي يرغب فيها مباشرة.
- تجنب لمس أو تحريك العصي، أو العكاكيز، أو أطر المشي، وتجنب دفع الكرسي المتحرك قبل الحصول على موافقة صاحبه.

صعوبات النطق

يمكن أن تؤدي الكثير من الإعاقات في التسبب بمشاكل في النطق واللغة، وليس معنى ذلك أن هذا الشخص لديه مشكلة في التعلم.

طرق المساعدة

- عدم الانشغال بأسباب المشكلة - ركز على عملية التواصل.
- الاعتذار في حال عدم فهم ما قاله العميل، والطلب منه أن يعيد ما قال. وعدم التظاهر بفهم كلامه على خلاف الحقيقة.

- تكرار ما يعتقد أن العميل قد قاله، وسؤاله إذا كان ما قيل صحيحاً.
- الانتباه له وتشجيعه والصبر عليه، ولكن دون فرض الرعاية عليه.
- التركيز في الاستماع لما يقوله العميل وليس في "كيف" يقوله.
- تجنب تصحيح ما يقوله العميل أو الحديث بالنيابة عنه.
- النظر بهدوء حتى ينتهي العميل من كلامه، مع مقاومة الرغبة في إكمال بعض الجمل بدلاً عنه.
- تجزئة الأسئلة للتعامل مع كل نقطة تحتاج لإنجاح قصيرة على حدة، وذلك إذا كانت هناك حاجة لمزيد من المعلومات.
- التحدث بطريقة مريحة وبوتيرة مناسبة.

صعوبات القراءة والكتابة

تشمل العملاء الذين يواجهون صعوبات في القراءة والكتابة، وذوي عسر القراءة واضطرابات التنسق الحركي، وضعف في حاسة البصر، ومستخدمين لغة الإرشارة.

طرق المساعدة

- تقديم النماذج وأي مواد مكتوبة أخرى في صيغة بديلة. وتشمل الصيغ البديلة القابلة للاستخدام الطباعة بحروف كبيرة، والصيغة الصوتية، وبرail.
- تخصيص المزيد من الوقت لقراءة وشرح النماذج المكتوبة للعملاء الذين لديهم صعوبات في القراءة والكتابة حتى لو كان هناك زبائن آخرون ينتظرون دورهم في الخدمة.
- سؤال العميل عن الطريقة التي يفضلها، فبعضهم يفضلأخذ النماذج معهم إلى البيت ثم يعيدونها في وقت لاحق.
- الاستعداد لمساعدة العميل على تعبئة النموذج. وعلى سبيل المثال: وجود عدسة مكثرة يساعد بعض العملاء الذين لديهم مشاكل في البصر لقراءة النموذج.
- السماح باستخدام ختم التوقيع لتوقيع النماذج والشيكات التي يفضل استخدامها بعض الأشخاص الذين لديهم صعوبات في الكتابة.

الاضطرابات الانفعالية (النفسية)

تختلف الاضطرابات النفسية عن الإعاقات الذهنية. فقد يمر واحد من كل أربعة من البشر، في مرحلة معينة من العمر، باضطراب في الصحة العقلية، لكن الغالبية تنجح في الشفاء الكامل منها. ولابد من الافتراض أن كل من يستخدم خدمات الصحة العقلية يفتقد القدرة على اتخاذ القرارات وتقدير ما هو صالح له. وتتمثل العوائق الرئيسية التي يواجهها الأشخاص ذوي الاضطرابات الانفعالية في العوائق السلوكية وليس المادية. وفي معظم الحالات لن تستطيع معرفة ما إذا كان الشخص لديه اضطراب انفعالي.

طرق المساعدة

- سؤال العميل إذا كانت هناك أية ترتيبات تيسيرية أو مساندة يحتاجها.
- الصبر وعدم إصدار أحكام على أحد.
- منح العميل الوقت اللازم ليتخذ قراره.
- إزالة كل مصادر الإزعاج والتشویش، مثل : صوت الموسيقى المرتفع أو الأضواء البراقة.
- تفهم احتياج الشخص إلى معاون لمساعدته في الحصول على المعلومات أو شخص يحضر معه الاجتماعات والموعيد.

التشوهات في الوجه

بعض الناس يولدون بهذه التشوهات، وبعضهم يصاب بها نتيجة للحوادث والأمراض. من الممكن أن تتحول الحياة إلى تحد كبير للشخص المصاب وأسرته بسبب المواقف الاجتماعية السلبية التي يتعرض لها. ومن الممكن أن يواجه ذوو تشوهات الوجه صعوبات كبيرة في المواقف الاجتماعية، ما يؤدي إلى تعرضهم لمستويات عالية من القلق الاجتماعي وانخفاض في الثقة بالنفس.

طرق المساعدة

- عدم فقد الحماس بسبب المظهر المختلف للشخص، والانصراف عنه على أمل أن يأتي شخص آخر لخدمته.

- التواصل مع العميل كالتوالص مع أي عميل آخر.
- تجنب التحديق في وجهه.
- عدم تسريب الشعور بعدم الارتياح إلى العميل.
- الانتباه إلى أن المظهر الجسدي لبعض الأشخاص قد يبدو مختلفاً عن المؤلف، لكن هذا لا يعني أن هؤلاء الناس مختلفون في أي شيء آخر.
- التركيز فيما يقوله العميل وفي الرد عليه بدلاً من التركيز على الشكل الخارجي.

التحدث هاتفياً مع عملاء من ذوي الإعاقة

- لا يجب تغيير أسلوب الحديث إذا شعر المتحدث أن الشخص الذي يتحدث إليه على الهاتف من ذوي الإعاقة. وتظل مبادئ تقديم الخدمة الجيدة على الهاتف هي نفسها سواء كانت تتعلق بعملاء من ذوي الإعاقة أو من دون إعاقة، لذا ننصح بالتالي:

 - التحدث بوضوح وبشكل مباشر في سماعة الهاتف.
 - تركيز الانتباه إلى مضمون الحديث وليس إلى صوت المتحدث.
 - استعداد المتحدث لتكرار ما يقوله أو إعادة صياغته بأسلوب آخر.
 - منح المتحدث الشخص الذي يتحدث معه الوقت الكافي ليعبر عن نفسه وعدم مقاطعته.
 - إذا لم يفهم المتحدث ما قاله الشخص، فليطلب منه أن يكرر ما قاله.
 - استخدام جهاز الهاتف المزود بتقنية تقوية الصوت فهو الأنسب للتحدث مع عميل يعاني من ثقل في السمع.
 - تجنب المتحدث إكمال الكلام بالنيابة عن العميل. إذا كان العميل يتلعثم عند النطق بالكلمات أو الجمل التي ينطقها.
 - التنبه إلى أن بعض العملاء قد يتواصلون باستخدام الرسائل النصية.
 - الاعتذار للعميل إذا لم يفهم ما يقوله على الهاتف، أو وجد العميل صعوبة في فهم محدثه، واقتراح عليه وسائل اتصال بديلة. فمثلاً اقترح على العميل التحدث إلى شخص آخر، أو التواصل عبر البريد الإلكتروني، أو الرسائل النصية.