



تعاونية الزلفي

خطة مساندة ذوي الإعاقة



خطة مساندة ذوي الإعاقة

إن تعاونية الزلفي متعددة الأغراض تلتزم بدعم ذوي الإعاقة بتوظيفهم، وخدمتهم كعملاء، وتوفير بيئة مناسبة ترحب بهم، كما تحاول بشكل دائم توفير الخدمات والترتيبات التيسيرية التي تساهم في تسهيل العقبات أمامهم، لجعل خدماتها سهلة الوصول ومتاحة للجميع بشكل كامل.

أهداف الخطة:

١. التزام تعاونية الزلفي بتطبيق أفضل الممارسات المتعلقة بذوي الإعاقة داخليًا وخارجيًا ونشرها.
٢. تأهيل الموظفين ليصبحوا قادرين على التواصل الفعال مع ذوي الإعاقة الموظفين والعملاء، ومعرفة ما يجب القيام به وكيفية عمله.
٣. استقطاب وتوظيف ذوي الإعاقة للاستفادة من قدراتهم ومواهبهم المختلفة.
٤. الحرص على تقدير جميع الموظفين بمن فيهم ذوي الإعاقة، والالتزام بإجراء الترتيبات التيسيرية للاحتفاظ بهم وتطوير قدراتهم.
٥. تطوير المنتجات والخدمات بما يتناسب مع الموظفين والعملاء ذوي الإعاقة.
٦. استخدام وسائل التواصل المختلفة والمناسبة لجميع ذوي الإعاقة وتطويرها كلما دعت الحاجة.
٧. تسهيل وصول الموظفين والعملاء ذوي الإعاقة إلى المرافق وإجراء الترتيبات اللازمة.
٨. إتاحة وسائل تقنية المعلومات والاتصالات لذوي الإعاقة، وتمكينهم من استخدامها، والعمل على تطويرها بما يتلاءم مع مستجدات احتياجاتهم.

تطبيق الخطة:

اعتمدت تعاونية الزلفي في وضع خطة مساندة لذوي الإعاقة على مراجع حكومية وخيرية لبنائها بما يتناسب مع المجتمع المحلي، وعلى ميزانية لتوفير الاحتياجات لذوي الإعاقة من موظفين وعملاء، كما حددت الموظفين المسؤولين عن تطبيقها، كالتالي:



أولاً: مراجع الخطة:

تم الرجوع لعدد من المراجع الحكومية والخيرية المعتمدة في المملكة العربية السعودية، في بناء الخطة وصياغتها، ومعرفة الحاجات والإمكانات لمواءمة ذوي الإعاقة، ومنها:

١. الدليل الإرشادي لبيئة عمل نموذجية لذوي الإعاقة، 2014.
٢. قانون العمل السعودي، اللوائح المتعلقة ببيئة العمل.
٣. كود البناء السعودي، 2007: الباب الثالث من مجلد معايير الاشتراطات المعمارية، الاشتراطات الخاصة بذوي الإعاقة، 2000.
٤. الاشتراطات الخاصة بالخدمات البلدية المتعلقة بالمعاقين.
٥. اللائحة التنفيذية لنظام العمل، 2016: للمادة 28.
٦. الدليل الإرشادي للوصول الشامل في البيئة العمرانية، 2010: المعايير.
٧. الدليل المبسط لمعايير الوصول الشامل للمنشآت.
٨. التنظيم الموحد لبيئة العمل في منشآت القطاع الخاص.
٩. نموذج استرشادي لخطة الطوارئ.
١٠. السلامة والصحة المهنية، ممارسات عملية لتقليل إصابات العمل وتحسين مستوى السلامة والصحة المهنية.
١١. السلامة والصحة المهنية في منشآت القطاع الخاص، الواقع والطموح.
١٢. سلامة ذوي الإعاقة.
١٣. دليل الإخلاء في حالات الطوارئ لذوي الإعاقة.
١٤. السلامة في المصانع والمستودعات.
١٥. الكهرباء الأخطار وإرشادات السلامة.
١٦. أجهزة كشف الحريق.
١٧. بوسترات توعوية في السلامة والصحة المهنية.



ثانيًا: ميزانية مساندة ذوي الإعاقة:

تم اعتماد ميزانية مفتوحة لتوفير كافة الاحتياجات اللازمة لمساندة ذوي الإعاقة من موظفين وعمالء، كالتالي:

١. ميزانية للترتيبات التيسيرية العامة في مواءمة ذوي الإعاقة.
٢. ميزانية خاصة للترتيبات التيسيرية للموظفين.
٣. ميزانية خاصة للترتيبات التيسيرية للعمالء إن وجد احتياج.

ثالثًا: المسؤولون عن الخطة:

تم تعيين مسؤولين عن بناء خطة مساندة ذوي الإعاقة، واعتمادها وتنفيذها، كالتالي:

١. د. حمد بن أحمد البدر (رئيس تعاونية الزلفي)، الراعي لمواءمة ذوي الإعاقة والمسؤول عن اعتماد خطة مساندة ذوي الإعاقة، والخطط التابعة لها.
٢. أ. فاطمة بنت عبد الله الهيشة (إدارة الجودة)، مسؤولة عن بناء خطة مساندة ذوي الإعاقة وجميع الخطط التابعة لها.
٣. حمود أحمد الطريقي (إدارة الموارد البشرية)، مسؤول عن تنفيذ الخطة ومتابعتها.

العقبات والصعوبات:

قد تواجه تعاونية الزلفي عقبات وصعوبات في الطريق لمساندة ذوي الإعاقة، ومنها:

١. صعوبة إيجاد داعمين لمساندة ذوي الإعاقة.
٢. قلة المنشآت المهتمة بذوي الإعاقة بالزلفي.
٣. عدم تعاون الموظفين مع خطة مساندة ذوي الإعاقة، أو عدم تقبلهم للتغيرات التي ستجرى.
٤. صعوبة تنفيذ الإجراءات التيسيرية لعدم وجود متخصصين في المجال.
٥. ارتفاع تكلفة بعض الإجراءات لذوي الإعاقة.
٦. نقص ثقافة المجتمع المحلي بمساندة ذوي الإعاقة.



وتعترم تعاونية الزلفي الالتزام بمساندة ذوي الإعاقة والتغلب على العقبات والصعوبات التي قد تواجهها، ومن الأساليب التي ستتبعها في ذلك:

١. البحث عن داعمين لمساندة ذوي الإعاقة داخل الزلفي وخارجها.
٢. التعاون مع جميع المنشآت المهمة بذوي الإعاقة بالزلفي، كل ما أمكن ذلك.
٣. تدريب وتوجيه الموظفين وإرشادهم بذوي الإعاقة وكيفية التعامل معهم، وضرورة ذلك.
٤. التعاون مع متخصصين في تجهيز الترتيبات التيسيرية.
٥. استبدال الترتيبات مرتفعة التكلفة بأخرى منخفضة التكلفة كالترتيبات التيسيرية.
٦. تثقيف المجتمع المحلي بمساندة ذوي الإعاقة عبر مواقع التواصل الاجتماعي، وأهمية ذلك.

استراتيجيات الخطة:

تم الاعتماد في تطبيق الخطة على ثمانية معايير لمواءمة ذوي الإعاقة سواء موظفين أو عملاء، والتي تم اعتمادها من قبل وزارة الموارد البشرية والخدمات الاجتماعية ببرنامج مواءمة، ولكل معيار عدد من الإجراءات التي تساهم في تحقيقه، كالتالي:

● المعيار الأول: الالتزام:

١. بدايةً اختيار راعي لمواءمة ذوي الإعاقة في تعاونية الزلفي، وهو رئيسها/ د. حمد بن أحمد البدر.
٢. التزام الراعي بتحسين بيئة عمل تناسب ذوي الإعاقة لرفع مستوى رضاهم، وإنتاجيتهم في العمل، وشعورهم بالاستقرار الوظيفي.
٣. الحرص على تطوير استراتيجية عامة لمواءمة ذوي الإعاقة لتشمل جميع جوانب العمل يلتزم بها الموظفون؛ لتنفيذ المهام الموكلة لهم بسلاسة وإتقان مع ذوي الإعاقة من موظفين وعملاء.
٤. ضمان استدامة التغيير في بيئة العمل من خلال تقييم الأداء والنتائج.
٥. تعريف الراعي والمسؤول وجميع الموظفين بكيفية التعامل مع ذوي الإعاقة لأول مرة.
٦. اكتساب مهارات الاتصال المهمة للتعامل والتواصل مع الموظفين والعملاء من ذوي الإعاقة.



● المعيار الثاني: المعرفة:

١. تعريف الإعاقة وذوي الإعاقة داخلياً في بيئة العمل، وخارجياً في المجتمع المحلي.
٢. تقديم الإرشادات المهمة في كيفية التواصل الفعال مع ذوي الإعاقة في بيئة العمل لجميع منسوبي تعاونية الزلفي.
٣. تعريف الخدمات والترتيبات التيسيرية الممكن تقديمها في بيئة العمل لذوي الإعاقة.
٤. إبعاد الأفكار والتصورات الخاطئة عن ذوي الإعاقة.
٥. التعرف بآداب التعامل مع ذوي الإعاقة باختلاف الإعاقات، ومنها: (الحركية، البصرية، السمعية، الفكرية، الانفعالية، صعوبات النطق والتخاطب، تشوهات الوجه، وغيرها)، كلما أمكن ذلك.
٦. التعرف بالقواعد العامة في التعامل مع ذوي الإعاقة من موظفين وعملاء.
٧. التعرف بالقواعد المهمة للأسلوب اللبق في التعامل مع ذوي الإعاقة.

● المعيار الثالث: التوظيف:

١. اعتماد إجراءات توظيف عادلة تمنح ذوي الإعاقة حقوقهم وتجنب استثنائهم أثناء عملية التوظيف، ومنها، عدالة: الوصف الوظيفي، والإعلان الوظيفي، واستمارة التقديم، واختيار المرشحين، والمقابلة الشخصية، والتقييم، والبرنامج التعريفي.
٢. إزاحة أي عوائق تقف حائلاً أمام المرشحين من ذوي الإعاقة عند التوظيف.
٣. إيجاد البدائل واعتماد الترتيبات التيسيرية في عملية التوظيف لذوي الإعاقة.
٤. تقديم إرشادات التعامل في اليوم الأول في العمل لذوي الإعاقة: للمسؤول والمدير المباشر وزملاء العمل.
٥. الحرص على تبني طرق لمتابعة الأداء لذوي الإعاقة عادلة ومراعية لإعاقتهم، باختلاف حاجاتهم ودرجة إعاقاتهم.
٦. خلو عملية التقييم ومتابعة الأداء من أي عوائق للموظف ذو الإعاقة.
٧. مراجعة جميع إجراءات العمل وجعلها مناسبة لذوي الإعاقة، ك: الجزاءات التأديبية، وإدارة الغياب المرضي، وإجراءات التأديب والتظلم، والترقية، والفصل من العمل، والاستقالة، والتقاعد.



● المعيار الرابع: إدارة الموارد البشرية:

١. التعريف بالترتيبات التيسيرية في بيئة العمل واعتمادها؛ لتسهيل عمل ذوي الإعاقة بطرق أكثر فعالية، ومن أجل الإبقاء عليهم وتطويرهم، كلما أمكن ذلك.
٢. الوعي باختلاف كل شخص ذو إعاقة عن الآخر، والاهتمام بالترتيبات التيسيرية المناسبة لنوع إعاقته.
٣. الاستثمار في التدريب والتطوير المهني للموظفين ذوي الإعاقة.
٤. اعتماد التعديلات على المرافق لتناسب مع ذوي الإعاقة.
٥. التعرف على الأجهزة والمعدات التي تساعد ذوي الإعاقة على الاستقلالية والعمل بفاعلية، واعتماد ما يمكن اعتماده بحسب ما تقتضيه الحاجة، وتكلفته لترشيح الأقل تكلفه.
٦. التعرف على الترتيبات التيسيرية الخاصة بالكمبيوتر، واعتماد المجاني وذو التكلفة الممكنة.
٧. اعتماد جميع الترتيبات التيسيرية الممكنة لمختلف الإعاقات والتعديل عليها وتطويرها كلما دعت الحاجة.

● المعيار الخامس: المنتجات والخدمات:

١. الاستجابة بفاعلية لاحتياجات وتطلعات جميع العملاء والموظفين ذوي الإعاقة.
٢. العناية بخدمة العملاء بشكل سليم ليتناسب مع ذوي الإعاقة.
٣. تقديم منتجات سهلة الوصول للجميع بمن فيهم ذوي الإعاقة، ووضع لوحات إرشادية واضحة تفيد كافة العملاء.
٤. تصميم المنتجات والمرافق بطريقة مرنة، وبطريقة تتوافق مع التقنيات المساعدة لذوي الإعاقة.
٥. تعريف مقدمي خدمة العملاء بأداب التعامل مع جميع أنواع الإعاقة المحتمل مواجهتها.
٦. تعريف مقدمي خدمة العملاء بطرق الترحيب بذوي الإعاقة بالشكل الصحيح والمناسب لهم، وطرق مساعدتهم.
٧. تعريف مقدمي خدمة العملاء بكيفية التحدث هاتفياً مع ذوي الإعاقة، ومساعدتهم في نقل الأشياء داخل المنزل، وترتيب مواعيد مناسبة لذوي الإعاقة لتقديم الخدمات لهم في منازلهم.



● المعيار السادس: التواصل:

١. الحرص على التواصل بشكل فعال مع ذوي الإعاقة من موظفين وعملاء.
٢. اعتماد الترتيبات التيسيرية اللازمة لضمان جودة التواصل.
٣. التعريف بجميع قنوات الاتصال المختلفة عند التواصل مع ذوي الإعاقة.
٤. خلو عملية التواصل من أي عوائق مع ذوي الإعاقة من موظفين وعملاء.
٥. اعتماد جميع الاعتبارات لتحقيق التواصل مع ذوي الإعاقة.
٦. الاهتمام بمواصفات الوصول الشامل للمواقع الالكترونية التابعة لتعاونية الزلفي.
٧. التعريف بالأدوات البديلة للتواصل، واعتماد ما يمكن اعتماده.

● المعيار السابع: المرافق:

١. اعتماد طرق وصول وانتقال ذوي الإعاقة ببساطه، وتقييم مدى سهولته.
٢. إزالة أي عوائق قد تواجه ذوي الإعاقة في الوصول لمباني تعاونية الزلفي، أو التنقل داخلها.
٣. اعتماد جميع الإجراءات والترتيبات التيسيرية الممكنة؛ لتسهيل الوصول والانتقال في المباني.

● المعيار الثامن: تقنية المعلومات والاتصالات:

١. اعتماد التغييرات التقنية الممكنة لتسهيل استخدام الخدمات التقنية من قبل ذوي الإعاقة.
٢. إتاحة مشاركة ذوي الإعاقة في تصميم وتحسين الخدمات التقنية للموظفين والعملاء.
٣. اعتماد التكنولوجيا المساعدة والترتيبات التيسيرية للاستفادة الكاملة من التقنية لذوي الإعاقة.
٤. السماح بإجراء التغيير في إعدادات التنسيق لأجهزة الكمبيوتر للموظفين ذوي الإعاقة.

إجراءات عامة لتحقيق الخطة:

هناك بعض الإجراءات التي قامت بها الإدارة العليا لتحقيق خطة مساندة ذوي الإعاقة، ومنها:

١. تعيين رئيس تعاونية الزلفي كراعي لمواءمة ذوي الإعاقة، ومدير الجودة كمسؤول عن إعداد الخطط لمواءمة ذوي الإعاقة، ومدير الموارد البشرية كمسؤول عن تطبيق خطة مساندة ذوي الإعاقة.



٢. توجيه الراعي عن مواءمة ذوي الإعاقة والمسؤول عن تنفيذ خطة مساندة ذوي الإعاقة بتعميم أدلة إرشادية لجميع الموظفين كلاً بحسب اختصاصه، والتوجيه بالاطلاع عليها، بما يضمن تحقيق الأهداف، واتخاذ ما يلزم من إجراءات تصب في مصلحة الموظفين والعملاء ذوي الإعاقة.
٣. تعميم أدلة المواءمة يكون كالتالي: (دليل مواءمة ذوي الإعاقة للراعي والمسؤول عن مواءمة وتنفيذها، دليل مواءمة ذوي الإعاقة لجميع الموظفين، أدلة مواءمة ذوي الإعاقة للأقسام، ومنها: قسم الموارد البشرية، وقسم خدمات العملاء، وقسم تقنية المعلومات).
٤. اعتماد فريق السلامة والصحة المهنية، وتعيين مدير الموارد البشرية كمدير السلامة والصحة المهنية، وتعيين مشرف ومفتش للسلامة والصحة المهنية؛ للحفاظ على بيئة عمل صحية ومساندة لذوي الإعاقة من موظفين وعملاء.
٥. اعتماد خطة طوارئ عامة لتعاونية الزلفي وتعميمها على جميع المسؤولين والموظفين.
٦. اعتماد أدلة إرشادية لوضع خطط طوارئ فردية لذوي الإعاقة الحركية والسمعية والبصرية، وبناء خطط لذوي الإعاقات الأخرى متى ما دعت الحاجة لذلك.
٧. اطلاع فريق السلامة والصحة المهنية على جميع الأدلة المرتبطة بالسلامة والصحة المهنية بالعمل، ك: ملف السلامة والصحة المهنية في منشآت القطاع الخاص، دليل الإخلاء في حالات الطوارئ لذوي الإعاقة، ملف سلامة ذوي الإعاقة، وملف أخطار الكهرباء وإرشادات السلامة، وملف السلامة في المصانع والمستودعات.
٨. تعميم بوسترات السلامة والصحة المهنية في: مكتب فريق السلامة والصحة المهنية، وأماكن العمل، والمستودعات والمخازن، ومصنع التمور، بالحجم المناسب، بما يتضمن تحقيق الأهداف.
٩. إعلان التزام تعاونية الزلفي بمواءمة ذوي الإعاقة بجميع مواقع التواصل الاجتماعي.



اعتماد الخطة:

خطة مساندة ذوي الإعاقة (2022م، 1444هـ):

التاريخ	المنصب	الاسم	الإجراء
2022 / 6 / 29 م	إدارة الجودة	أ. فاطمة عبد الله الهيشة	مصدر الإعداد:
2022 / 10 / 30 م	إدارة الموارد البشرية	حمود أحمد الطريقي	مصدر الموافقة الأولية:
2022 / 11 /	رئيس تعاونية الزلفي	د. حمد بن أحمد البدر	مصدر الموافقة النهائية: