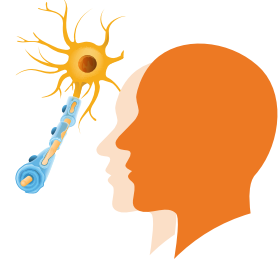


الخدمات التيسيرية المقدمة

للأشخاص ذوي التصلب اللويحي المتعدد



الطبعة 1



يوليو 2017

**الخدمات التيسيرية المقدمة
للأشخاص ذوي التصلب اللويحي المتعدد**

يوليو 2017

الطبعة 1



الصفحة

المحتويات

6	مقدمة
6	ما هو التصلب اللويحي المتعدد؟
10	ما هي الخدمات التيسيرية؟
10	الخدمات التيسيرية ومعايير الممارسة الأفضل
12	ما مدى شيوع التصلب اللويحي المتعدد؟
14	آداب السلوك وقواعد التخاطب الشاملة
14	كلمة حول اللغة عند التحدث عن الإعاقة والحالة الصحية
15	رد الفعل عند التصريح عن الحالة الصحية
16	تقديم الخدمات التيسيرية
16	التوظيف والاختيار
17	الوصف الوظيفي
18	دراسة حالة 1 - الجزء 1
19	إعلانات الوظائف وترغيب مقدمي الطلبات
20	استثمارات طلبات التوظيف
20	المقابلات الشخصية والاختبارات
22	دراسة حالة 1 - الجزء 2
23	التعريف والتدريب
24	الاحتفاظ بالموظف
24	ترتيبات العمل للاحتفاظ بالموظفين
26	دراسة حالة 2 - الجزء 1
27	مكان العمل
27	الصحة والسلامة
28	الإخلاء في حالات الطوارئ
29	دراسة حالة 2 - الجزء 2
30	الإطار التنظيمي في المملكة العربية السعودية
33	المؤسسات المفيدة
38	الشركاء المتعاونين



1. مقدمة

هذا الدليل هو واحد من سلسلة الأدلة التي يصدرها صندوق تنمية الموارد البشرية لتقديم الإرشادات العملية لأصحاب العمل بشأن مواضيع محددة تتعلق بتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة والأشخاص ذوي الحالات الصحية. وسوف يكون هذا الدليل مفيدًا بشكل خاص لمدراء الموارد البشرية، والمدراء المشرفين، وفروع صندوق تنمية الموارد البشرية، ومراكز طاقات، ومكاتب التوظيف، وأي خدمات تهدف إلى تشجيع توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة والأشخاص ذوي الحالات الصحية.

ما هو التصلب اللويحي المتعدد؟

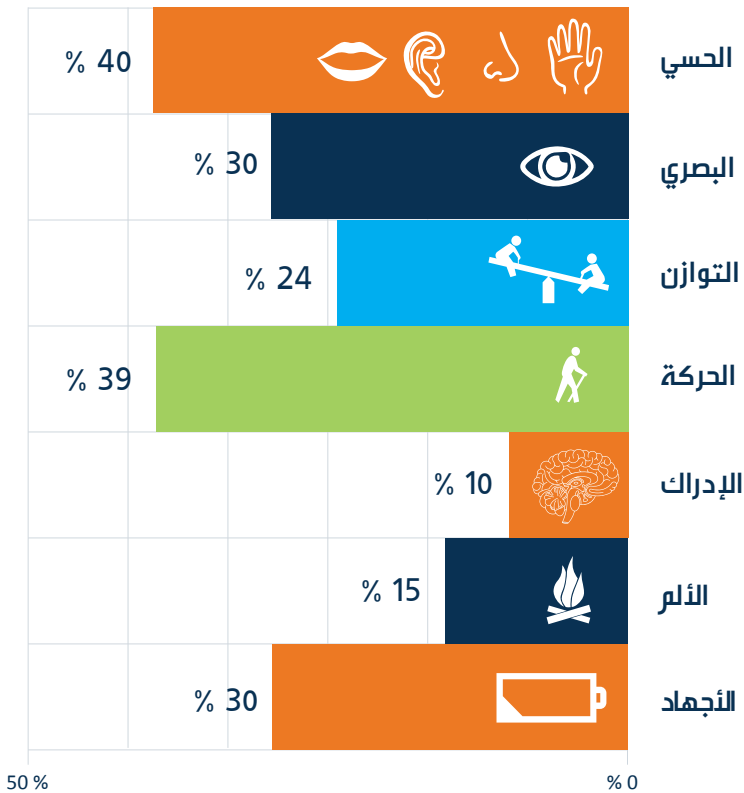
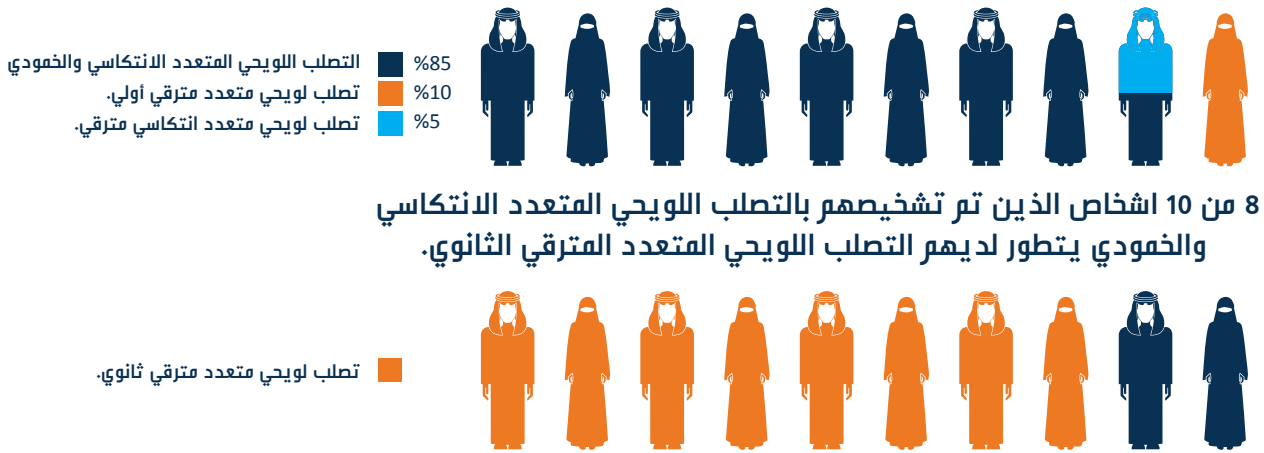
التصلب اللويحي المتعدد هو داء مناعة ذاتية يصيب الجهاز العصبي المركزي، حيث يهاجم جهاز مناعة الجسم ويلحق الضرر بالغشاء المايليني، وهو الغشاء العازل للخلايا العصبية في الدماغ والحبل الشوكي. ويؤدي هذا الضرر إلى إعاقة قدرة أجزاء الجهاز العصبي على التواصل مع بعضها البعض.

هناك أربعة أنواع مختلفة من التصلب اللويحي المتعدد، وهي تؤثر على الأشخاص المختلفين بطرق مختلفة.

- **تصلب لويحي متعدد انتكاسي وحمودي.** يتم في المرحلة الأولية تشخيص حوالي 85% من الأشخاص ذوي التصلب اللويحي بهذا النوع. ويتعرض الأشخاص ذوي التصلب اللويحي المتعدد الانتكاسي والحمودي لفترات مؤقتة من الانتكاس أو الحمود المتكرر. ويمكن أن تختفي الأعراض بالكامل بين النوبات؛ أو يمكن أن تخف حدتها.
- **تصلب لويحي متعدد مترقي ثانوي.** في هذا النوع من التصلب اللويحي، تتفاقم الأعراض بسرعة أكبر مع مرور الوقت، مع أو بدون حدوث انتكاس وحمود. وتتطور حالة معظم الأشخاص الذين يتم تشخيصهم بالتصلب اللويحي المتعدد الانتكاسي لتتحول إلى تصلب لويحي متعدد مترقي ثانوي في مرحلة معينة.
- **تصلب لويحي متعدد مترقي أولي.** هذا النوع من التصلب اللويحي ليس شائعًا جدًا، ويصيب حوالي 10% من الأشخاص ذوي التصلب اللويحي المتعدد. وهو يتميز ببطء تفاقم الأعراض من البداية، بدون حدوث انتكاس أو حمود.



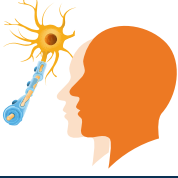
- **تصلب لويحي متعدد انتكاسي متقدم.** هذا النوع من التصلب اللويحي المتعدد نادر (5%)، ويتميز بالتدهور الثابت للحالة من البداية، بانتكاسات حادة ولكن بدون خمود، مع أو بدون تعافي.¹



في استبيان عالمي أجراه الاتحاد الدولي للتصلب المتعدد عام 2010، وُجد أن أكثر الأعراض شيوعًا كانت الحسية (40%)، الحركية (39%)، وكانت الأقل شيوعًا هي المسائل المتعلقة بالألم (15%) والإدراك (10%)

يشعر بالتصلب اللويحي المتعدد كل شخص بطريقة مختلفة.

1. Atlas of MS 2013, Mapping Multiple Sclerosis around the world, Multiple Sclerosis International Federation <https://www.msif.org/wp-content/uploads/09/2014/Atlas-of-MS.pdf>



ما هي أسباب التصلب اللويحي المتعدد؟

السبب المحدد للتصلب اللويحي المتعدد غير معروف، ولكن يعتقد العلماء أنه ناتج على الأرجح عن مزيج من العوامل الجينية والبيئية. وهو مرض مناعة ذاتية، حيث أن جهاز المناعة يحصل بالخطأ على انطباع بأن جزءًا من الجسم غريب عن الجسم و يبدأ بهاجمته.

فيما يلي بعض عوامل مخاطر الإصابة بالتصلب اللويحي المتعدد:

- **عوامل جينية** – التصلب اللويحي المتعدد ليس حالة وراثية، ولكن إذا كان أحد أبوي أو أحد إخوة أو أخوات الشخص مصابًا به، يتزايد احتمال إصابة الشخص به.
- **قلة التعرض لأشعة الشمس ونقص الفيتامين د** – التصلب اللويحي المتعدد أكثر شيوعًا في البلاد الأبعد عن خط الاستواء، ما يمكن أن يعني أن قلة التعرض لأشعة الشمس وانخفاض مستويات الفيتامين د تلعب دورًا في الإصابة بهذه الحالة.
- **الالتهابات الفيروسية** – جرت الإشارة إلى أن بعض الفيروسات يمكن أن تجعل الشخص أكثر عرضة للإصابة بالحالة.
- **التدخين** – أظهرت بعض الأبحاث أن التدخين يزيد من مخاطر إصابة الشخص بالتصلب اللويحي المتعدد.²

علاج التصلب اللويحي المتعدد

لا يوجد في الوقت الحاضر علاج شافي للتصلب اللويحي المتعدد، وتركز أنواع علاج الحالة على تسريع التعافي من النوبات، وإبطاء سرعة تقدم الحالة والسيطرة على الأعراض. ويمكن أن لا يحتاج الأشخاص ذوي الأعراض الخفيفة إلى أي علاج على الإطلاق.

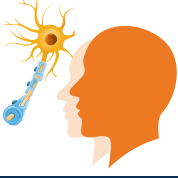
هناك عدد من الخيارات التي يمكن استخدامها للسيطرة على أعراض التصلب اللويحي المتعدد، قد توصف الأدوية لالتهاب الأعصاب والآلام والاكتئاب والأعراض الأخرى غير المريحة.

يستخدم العلاج الطبيعي في الغالب للتخفيف من أعراض التصلب اللويحي المتعدد. ويمكن أن

2. <http://www.nhs.uk/Conditions/Multiple-sclerosis/Pages/Causes.aspx>



تساعد تمارين التمدد والتقوية على المحافظة على قوة الأطراف والجسم. يمكن أن يستخدم الأشخاص ذوو التصلب اللويحي المتعدد أنواعًا مختلفة من وسائل المساعدة على التنقل والتقنيات المساعد لتمكينهم من التكيف من متطلبات حياتهم اليومية. ويمكن أن يشمل ذلك الكراسي المتحركة، والمشايات، والعصي، ودعائم الرجلين، وأجهزة التقويم. ويمكن استخدام أجهزة مساعدة أخرى للمساعدة على تلبية الاحتياجات اليومية الأقل صعوبة، مثل ارتداء الملابس وتناول الطعام.



2. ما هي الخدمات التيسيرية ؟

الخدمات التيسيرية هي طريقة لإزالة العوائق التي تعترض سبيل الشخص ذي الإعاقة أو الشخص ذي الحالة الصحية للقيام بعمله. على سبيل المثال، تغيير مكان عمله، أو الطريقة التي يمارس فيها عمله، أو تزويده بأجهزة لمساعدته.



الخدمة التيسيرية ليست علاجًا خاصًا، بل هي وسيلة لمعاملة الأشخاص بطريقة مختلفة من أجل إتاحة فرصة متكافئة للجميع للنجاح في عملهم. ويمكن أن تكون الخدمات التيسيرية بسيطة وغير باهظة التكلفة ومجدية اقتصاديًا. وبدون الخدمات التيسيرية، يمكن أن لا يتقدم المرشحون الجيدون لشغل الوظائف ويمكن بالتالي خسارة موظفين جيدين. وتتفاوت الاحتياجات الدقيقة من شخص إلى آخر. ويجب دائمًا سؤال الشخص عن الأشياء التي يحتاجها.

الخدمات التيسيرية ومعايير الممارسة الأفضل



ينبغي على اصحاب العمل تقديم خدمات تيسيرية لأي موظف يمكن أن يواجه عوائق في العمل بسبب إعاقة أو إصابة مزمنة أو حالة صحية - حتى ولو لم يتم تشخيصها كإعاقة أو حتى لو لم يتقبلها ذلك الشخص على أنها إعاقة.

المعيار المتعارف عليه للممارسة الأفضل هو جعل الخدمات التيسيرية «معقولة» لأي شخص يحتاج إليها لكي يعمل بفعالية ويسهم بشكل كامل لمنشأته.

سوف يرغب معظم أرباب العمل في معرفة ما هو «معقول». نقطة الانطلاق المناسبة لتعريف ما هو معقول تتمثل بالقيام بما يبدو منصفًا وعادلًا للشخص وللآخرين الذين يعملون لدى رب العمل بما يتناسب مع حجم المنشأة ومواردها.



يحتوي هذا الدليل على إرشادات تساعدك على الوصول إلى معايير الممارسة الأفضل.

لتحديد معايير الممارسة الأفضل:

- قم بترتيب مشاركة الأفراد في وضع الحلول واحترم حقوقهم في المحافظة على السرية.
- يمكن أن تحتاج إلى معاملة الأشخاص بشكل مختلف لكي تتمكن من معاملتهم بإنصاف.
- لا تضع أي افتراضات حول ما يمكن أو لا يمكن للأشخاص القيام به.
- يجب عليك التأكد من أن كل شخص يعلم ما هو نطاق مسؤولية العمل المطلوب منه ومتى يجب عليه القيام بالعمل المطلوب منه.



3. ما مدى شيوع التصلب اللويحي المتعدد؟

أ. عالميًا

وفقًا لتقديرات مؤسسة التصلب اللويحي المتعدد، يوجد حاليًا حوالي 2.5 مليون شخص من ذوي التصلب اللويحي المتعدد في العالم. وتقدر نسبة الحالات بحوالي 30 شخص لكل 100,000 نسمة. ويعتبر الأشخاص من ذوي الأصول الأوروبية الشمالية الأكثر عرضة للإصابة بالتصلب اللويحي المتعدد، مهما كانت الدولة التي يسكنون فيها. ويبدو أن نسبة الخطورة هي الأدنى بين سكان أمريكا الأصليين، والشعوب الإفريقية والآسيوية.³

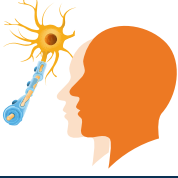


3. <http://www.healthline.com/health/multiple-sclerosis/facts-statistics-infographic>



يجد أصحاب العمل في الغالب صعوبة كبيرة في توظيف الأشخاص الذين يواجهون صعوبة في التنقل وتراجعًا في الوظائف النفسية الحركية. وتشمل الاعتقادات المغلوطة الاعتقاد بأنهم محدودون بوظائف معينة. غير أن الأشخاص ذوي التصلب اللويحي المتعدد يستطيعون بعد الحصول على التدريب والدعم، إثبات قدرة مماثلة على القيام بالعمل تمامًا كأي شخص آخر. ولذلك فإن الأشخاص ذوي التصلب اللويحي المتعدد يمثلون شريحة مواهب غير مقدّرة حق قدرها وغير مستغلة.

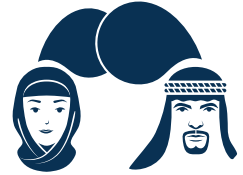
لا تضع أي افتراضات بشأن أي عمل يمكن أو لا يمكن لشخص القيام به. فمعظم الأشخاص ذوي التصلب اللويحي المتعدد يتعايشون مع الحالة منذ سنوات ويدركون قدراتهم الوظيفية وحدودهم. ويجب الأخذ في الاعتبار مهارات كل فرد وقدراته وتطلعاته وتقديم الدعم المناسب والمعقول بحيث يستطيع الجميع الوصول إلى تحقيق أقصى إمكانياتهم.



4. آداب السلوك وقواعد التخاطب الشاملة

كلمة حول اللغة عند التحدث عن الإعاقة أو الحالات الصحية

عند التحدث عن الإعاقة، من المهم أن نستخدم مصطلح "الشخص" (أو الأشخاص) ذو الإعاقة أو "الشخص" (أو الأشخاص) ذو الحالة الصحية. كلمة "الشخص" أو "الأشخاص" وكلمة "الإعاقة" تفصل عن عمد بكلمة "ذو" للتشديد على أن الإعاقة أو الحالة الصحية لا تحدد أو تصف الشخص ككل.

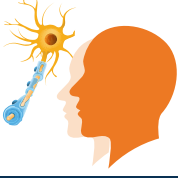


لذلك، عند الإشارة إلى شخص ذي تصلب لويحي متعدد، ينبغي الإشارة إليه على أنه "شخص ذو تصلب لويحي متعدد". ومن المهم عدم القول بأن الشخص يعاني من التصلب اللويحي المتعددة أو مصاب بالتصلب اللويحي المتعدد.

إذا كان الشخص يستخدم كرسي متحرك، فإن المصطلح المقبول في تلك الحالة هو "مستخدم كرسي متحرك" أو "شخص يستخدم كرسي متحرك". ويجب تفادي استخدام أي مصطلحات توجي بأن الشخص محدود بكرسيه المتحرك، على سبيل المثال القول "إنه محدود بكرسي متحرك". وفي الواقع، فإن الكرسي المتحرك يعطي الشخص استقلالية أكبر مما لو لم يكن يتنقل بكرسي متحرك.

لمزيد من المعلومات حول آداب السلوك والتواصل، أنظر "دليل آداب وقواعد التخاطب مع الأشخاص ذوي الإعاقة" الصادر من صندوق تنمية الموارد البشرية.

<https://www.hrdf.org.sa/Page/Tawafuq>



رد الفعل عند التصريح عن الحالة الصحية

يمكن للمرشح أن يختار الإفصاح عن حالته الصحية خلال المقابلة الشخصية أو عملية التوظيف. كذلك الأمر، يمكن أن يلجأ أي موظف حالي في الشركة إليك أو إلى عضو آخر من فريق الإدارة للإفصاح عن حالته الصحية التي تم تشخيصه بها. لذلك، عليك التنسيق مع إدارة الموارد البشرية، متى كان ذلك ممكنًا، للحصول على توجيهات فيما يتعلق بكيفية الرد بشكل مناسب على موظف قام بالإفصاح لك عن حالته. ومن المفيد أن تكون على دراية بما يجب أن تقوله وأن لا تقوله عندما يقوم مرشح بالإفصاح لك عن حالته الصحية.

فيما يلي بعض المقترحات بشأن كيفية الرد بتعاطف وبشكل مناسب على موظف قام بالإفصاح لك عن حالته الصحية:

- لا تقدم النصائح. استمع فقط.
- تجنب طرح أسئلة محددة فيما يتعلق بالحالة الصحية للمرشح أو الموظف، ولكن بإمكانك الاستفسار عن قدرته على العمل. على سبيل المثال: "باعتقادك، كيف يمكن أن تؤثر طريقة معاملتك على قيامك بالعمل؟" أو "ما هي وسائل الدعم والخدمات التيسيرية التي في اعتقادك يمكن أن تساعدك على القيام بالعمل؟".
- يمكنك إبداء القلق والتعاطف مع الشخص، لكن تجنب الشفقة. على سبيل المثال يمكنك القول: "أنا متأكد من أنك تعاني وضغًا صعبًا" أو "أنا متأكد من أنه يصعب التعامل مع هذا الوضع".
- يمكنك القول لموظف حالي: "إن وجودك ضمن أعضاء الفريق يعطيه إضافة قيّمة. لذا، دعنا نعمل سويًا لإيجاد حلول مجدية" أو "أخبرني كيف يمكننا في اعتقادك التعامل مع أعباء العمل بمزيد من السهولة والفعالية".
- لا تحاول التخفيف عن الموظف لتشعره بالراحة النفسية، ومع أن نيتك تكون حسنة، غير أن محاولة التخفيف عن الموظف يمكن أن تعني تجاهل مشاعر الشخص. تجنب قول أشياء منها على سبيل المثال، "يمكن أن تكون الأمور أسوأ" و "الوقت كفيّل بأن تنسى".
- إذا لم تكن متأكدًا من كيفية الرد على تصريح الموظف عن حالته، قل له إنك تحتاج إلى التشاور مع إدارة الموارد البشرية وإحاطتها علنًا بالموضوع. على سبيل المثال، "أنا غير متأكد من كيفية التعامل مع هذا الوضع، أفضل إحاطة إدارة الموارد البشرية علنًا بالأمر لضمان تلبية احتياجاتك".⁴

4. <http://workplacetransitions.org/support/support-the-diagnosed-employee>



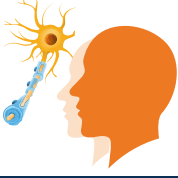
5. تقديم الخدمات التيسيرية

التوظيف والاختيار

يجب عليك التأكد من عدم التمييز ضد مقدمي الطلبات من الأشخاص ذوي الإعاقة أو الحالة الصحية أثناء عملية التوظيف. ويمكن أن يتوجب عليك أيضًا تقديم خدمات تيسيرية معقولة. ومن المهم عدم وضع افتراضات حول ما يمكن أو لا يمكن للمتقدم للوظيفة القيام به، بل يجب عليك بدلاً من ذلك سؤال مقدمي الطلبات عن الخدمات التيسيرية التي يحتاجون إليها كجزء من عملية التوظيف. وفي حالة استخدام وكالات توظيف خارجية، اطلب إثباتات بأنهم هم أيضًا يقدمون خدمات تيسيرية للأشخاص ذوي الإعاقة والحالات الصحية ويعملون وفقًا لمعايير قائمة على هذه التوجيهات الإرشادية.



ليس من السلوك السليم توجيه أسئلة إلى المرشحين حول صحتهم أو إعاقاتهم قبل عرض الوظيفة عليهم ما لم يكن السؤال يتعلق بشكل مباشر بجانب أساسي للدور الذي سوف يقوم به الشخص المتقدم للوظيفة، أو لأغراض تقديم الخدمات التيسيرية أثناء عملية تقديم الطلبات أو إجراء المقابلات الشخصية. والسبب في هذا هو أن المعلومات التي يتم الحصول عليها عن صحة أو إعاقة المرشح خلال مرحلة تقديم الطلبات والتقييم يمكن أن تشجع مديري التوظيف على وضع افتراضات سلبية بشأن قدرة المرشح قبل أن تتاح له فرصة إظهار ما يمكنه فعله لممارسة العمل المطلوب.



الوصف الوظيفي



عند كتابة الوصف الوظيفي ومواصفات المرشحين:

- يجب عليك التأكد من أن الوصف الوظيفي يبين بوضوح غرض ونطاق الدور الوظيفي، والدعم الإداري المتعلق بالوظيفة.
- يجب عليك أن تبين بالتحديد المهارات المطلوبة والقدرات التي تتطلبها الوظيفة. على سبيل المثال، إذا كانت الوظيفة تشتمل على الكثير من السفر، يجب عليك في تلك الحالة التأكد من بيان ذلك بالتحديد.
- يجب عليك أن تكون مرناً. يمكن أن تحقق التغييرات الطفيفة في غالب الأحيان فروقات كبيرة. على سبيل المثال، يمكن أن يتم تكليف شخص آخر في الفريق بالقيام بمهمة معينة عند احتمال مواجهة مقدم الطلب لصعوبات في القيام ببعض العناصر التي تقتصر على كونها جزءاً بسيطاً من الوظيفة.
- يجب عليك التمييز بين الشروط الضرورية والشروط المرغوب فيها، بحيث تنهي لك المرونة عند تحديد الخدمات التيسيرية اللازمة.
- يجب عليك عدم إعطاء أهمية غير مبررة للمؤهلات التعليمية أو الخبرة العملية التي لا تكون ضرورية للوظيفة.



دراسة الحالة 1 - الجزء 1

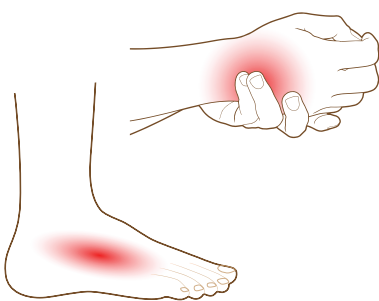


ندى - إيجاد خدمة تيسيرية مناسبة لصاحب العمل والموظف



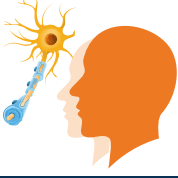
ندى تبلغ من العمر 29 سنة تعمل إدارية مكتب لدى شركة توزيع متوسطة الحجم. وقد رزقت مؤخرًا بطفل وكانت في إجازة أمومة.

في المراحل الأولى من الحمل، بدأت ندى تشعر بتنميل في قدميها وذراعيها. وقد اعتقد الأطباء في البداية أن هذا الشعور مرتبط بالحمل، ولكن بعد إجراء بعض الاختبارات، تم تشخيص إصابة ندى بالتصلب اللويحي المتعدد.



1	2	3	4	5	6	7
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

ساعات أعراض ندى بعد ولادة طفلها، وأصبح نظرها مشوشًا وأخذت تواجه صعوبة في بعض الأحيان في المحافظة على توازنها وتناسق حركتها. وقد أعطيت ندى أدوية للمساعدة على التخفيف من أعراضها. وهي ترغب الآن في العودة إلى عملها، ولكنها قلقة عن إمكانية قدرتها على القيام بواجباتها.



إعلانات الوظائف واجتذاب مقدمي الطلبات

عند الإعلان عن وظيفة:

- استخدم عبارات إيجابية، على سبيل المثال «إننا نرحب بجميع مقدمي الطلبات من الأشخاص ذوي الإعاقة و الأشخاص ذوي الحالات الصحية».
- اكتب اسم جهة الاتصال التي يمكن للأشخاص الذين يحتاجون إلى خدمات تيسيرية أثناء عملية التوظيف الاتصال بها، باستخدام عدد من وسائل الاتصال المختلفة (على سبيل المثال البريد الإلكتروني، والهاتف، والرسائل القصيرة، والرسائل بالوسائط المتعددة).
- أذكر أنه يمكن قبول طلبات مقدمي الطلبات بصيغ بديلة، على سبيل المثال مكتوبة على ورق، أو كتسجيل صوتي أو بالبريد الإلكتروني.
- ضع الإعلان في أكثر من مكان واحد. بالإضافة إلى الصحف المتداولة، استخدم محطة الراديو المحلية أو مواقع الإنترنت.
- ضع إعلان الوظيفة على موقع البوابة الوطنية للعمل - طاقات

<https://www.taqat.sa/web/guestemployer/home>



استمارات طلبات التوظيف

يمكن أن يتوجب تقديم خدمات تيسيرية خلال عملية اختيار القائمة الأولية للمرشحين، حيث يمكن أن يكون لمقدم الطلب:



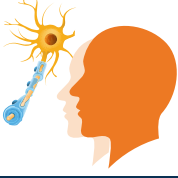
- ثغرات في بيان سيرته الذاتية بسبب حالته الصحية.
- التقدم لوظيفة يكون حاصلًا على مؤهلات أعلى مما هو مطلوب لحاجته إلى إعادة اكتساب الخبرة.
- يمكن أن يكون قد اكتسب خبرة في عمل غير مدفوع الأجر، على سبيل المثال خبرة عملية وعمل تطوعي.

المقابلات الشخصية والاختبارات

حيث إنك ترغب في توظيف الشخص الأفضل لشغل الوظيفة، يمكن أن تحتاج إلى التأكد من أن جميع المرشحين قادرين على إثبات قدرتهم على القيام بالعمل.



يجب التركيز على قدرات الشخص. فإذا كانت لديك أي شكوك بشأن قدرات الشخص على القيام بعمل معين، اسأله ببساطة عن كيفية قيامه بذلك العمل.



عندما تقوم بدعوة المتقدمين لإجراء مقابلات شخصية، تأكد من سؤال جميع المرشحين عما إذا كانوا يحتاجون إلى أي خدمات تيسيرية خلال المقابلة الشخصية. وبتقديم الخدمات التيسيرية، تتيح لك المقابلة الشخصية إمكانية تقييم قدرة المرشحين ذوي التصلب اللويحي المتعدد:



- تأكد من أن موظفي الاستقبال والأمن يعلمون كيفية الترحيب وتقديم المساعدة للزوار ذوي الإعاقة.
- تأكد من خلو الممرات والمسارات من أي عوائق لتسهيل انتقال مستخدمي الكراسي المتحركة عبر المبنى بسهولة ويسر.
- تأكد من أن جميع المصاعد في حالة تشغيلية جيدة.
- تأكد من وجود إجراءات للإخلاء في حالة نشوب حريق، تشمل على خدمات تيسيرية للأشخاص الذين يستخدمون كراسي متحركة والأشخاص ذوي القدرة المحدودة على الحركة.
- يجب التفكير في كيفية وصول المرشح إلى مكان إجراء المقابلة، وخيارات وسائل المواصلات المتاحة له.
- قم بترتيب الغرفة المخصصة لإجراء المقابلات الشخصية بحيث يستطيع المرشح التنقل فيها - اسأل المرشح أين يرغب في الجلوس أثناء المقابلة الشخصية.



دراسة الحالة 1 - الجزء 2

ندي - إيجاد خدمة تيسيرية مناسبة لصاحب العمل والموظف



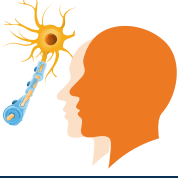
اتصلت ندي برئيستها المباشرة عهود وقامت بترتيب اجتماع معها. وقد شرحت لعهود مخاوفها من أنها يمكن أن لا تستطيع القيام بعملها على الشكل الأكمل بسبب التطلب اللويحي المتعدد. وقد أخبرت عهود أنها قلقة من أن أعراضها يمكن أن تسوء إذا أرهقت نفسها في العمل.

سألت عهود ندي عما إذا كانت تشعر بأن العمل نصف دوام يعتبر خدمة تيسيرية جيدة. وقد فوجئت ندي بالاقترح حيث إن الشركة تعين موظفيها بدوام كامل فقط. وليس هناك أي موظف بدوام جزئي في المكتب. وقد أخبرت ندي عهود بأنها ترى في ذلك حلاً مثاليًا.

الأحد	الاثنين	الثلاثاء	الأربعاء	الخميس	الجمعة	السبت
	ندي	هديل	ندي	هديل	5	6
ندي	هديل	8	ندي	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19



سألت عهود هديل، وهي الموظفة التي حلت محل ندي أثناء إجازة الأمومة، عما إذا كانت ترغب في الاستمرار في العمل لدى الشركة بدوام جزئي. وقد وافقت هديل على ذلك، وأصبحت ندي وهديل تتشاركان الآن في الوظيفة.



التعريف والتدريب

ينبغي تضمين وسائل الوعي بالإعاقة والحاجة إلى تقديم خدمات تيسيرية في جميع السياسات، على سبيل المثال السياسات بشأن الإجازات المرضية، والتدريب، وتقييم الأداء. وينبغي إطلاع الموظفين الجدد على هذه السياسات خلال عملية التعريف.



من المهم أن يكون برنامج التعريف والتدريب المعتاد في شركتك متاحًا بحيث يتمكن الموظفون ذوي الإعاقة والحالات الصحية من الحصول على نفس المعلومات، على سبيل المثال نفس المعلومات عن سياسات وإجراءات الصحة والسلامة المعمول بها في شركتك.

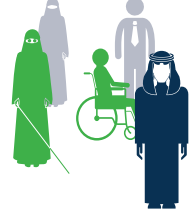
سواء كان الموظف ذو الإعاقة أو الحالة الصحية يعود إلى العمل أو يلتحق بالعمل للمرة الأولى، يجب التأكد من إعطائه تعريفًا شاملاً:

- التأكد من تدريب جميع الموظفين على مخاطر مكان العمل وكيفية الإبلاغ عنها، بواسطة مسؤول مختص بالصحة والسلامة.
- يجب تنفيذ نظام زميل مرشد للمساعدة أثناء إنذارات الحريق وإخلاء المبنى حيث يتم اختيار موظف حاصل على تدريب لمساعدة الموظفين الذين يستخدمون كراسي متحركة أو وسائل مساعدة على المشي، للخروج من المبنى بأمان.
- يجب إبلاغ المدربين عندما يكون لديهم مشاركون في برنامج التدريب ذوي إعاقة حركية أو نفسية حركية، والتأكد من معرفتهم بطرق التدريس والتدريب، على سبيل المثال استخدام غرفة أكبر مجهزة بطاولات قابلة للتعديل.
- يجب التأكد من أن جميع الموظفين ذوي التصلب اللويحي المتعدد قادرين أيضًا على الحصول على الحصول على تدريب إضافي داخل وخارج الشركة، والمشاركة في الاجتماعات والاستفادة من فرص التطوير المهني.



الاحتفاظ بالموظف

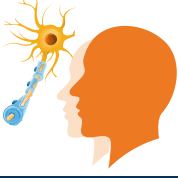
حالما يتم عرض عمل على شخص ما، يمكن أن تحتاج إلى تقديم خدمات تيسيرية للتأكد من قدرته على أداء الوظيفة بأقصى إمكانياته. يجب البدء بتقديم الخدمات التيسيرية في أسرع وقت ممكن عمليًا بعد تعيين الموظف - ويمكن أن يستغرق ذلك وقتًا. ويجب التشاور مع الشخص والتأكد من أن



المدير أو الرئيس المباشر للموظف يفهم الخدمات التيسيرية المتفق عليها. ويمكن أن يكون التدريب على التوعية بالخلل العصبي العضلي، على سبيل المثال التصلب اللويحي المتعدد، مفيدًا جدًا لفريق عمل المرشح للوظيفة.

يجب تضمين مراجعات دورية للخدمات التيسيرية، على سبيل المثال في نهاية فترة التجربة، وفي جلسات الإشراف والتقييم لضمان استمرار فعالية الخدمات التيسيرية. ويعتبر تحرير اتفاقية بشأن الخدمات التيسيرية الخاصة المطلوبة وسيلة جيدة لتسجيل ومراجعة الخدمات التيسيرية المعقولة.

عليك التأكد من اتباع المنهجية نفسها بشأن الخدمات التيسيرية عند تقديم موظف ذو حالة صحية بطلب للحصول على ترقية. وهنا أيضًا، لا تضع أي افتراضات حول ما يمكن أو لا يمكن للموظف القيام به.



ترتيبات العمل للاحتفاظ بالموظفين

الترتيبات التيسيرية التي يمكن أخذها بعين الاعتبار تتضمن للموظف من الأشخاص ذوي التصلب اللويحي المتعدد:

- تكون ساعات الدوام مرنة، على سبيل المثال، إذا كان من الصعب جدًا التنقل أثناء فترات الازدحام المروري، ينبغي السماح للموظف بالحضور والانصراف خارج فترات الازدحام المروري. كذلك فإن تناول الأدوية يمكن أن يؤثر على ساعات الدوام، وينبغي السماح بالمرونة في هذه الحالة.
- استخدام طاولة مكتب متغيرة الارتفاع بحيث يستطيع الموظف تعديل ارتفاعها حسب الطلب.
- نقل مكان عمل الموظف إلى مكان آخر في المبنى يكون الوصول إليه أسهل.
- التأكد من أن مكان عمل الموظف قريبة من مرحاض مناسب، وقريبة من الكافيتريا.
- العمل بدوام جزئي أو المشاركة بالوظيفة إذا كان التصلب اللويحي المتعدد يمنع العمل بدوام كامل.
- تعديل الوصف الوظيفي للموظف إذا كانت حالته تعيق قدرته على القيام بأعمال معينة.
- إعادة التعيين في وظيفة أخرى في حال لم يعد الموظف قادرًا على القيام بوظيفته الحالية.
- إذا كان الموظف يحتاج إلى دعم من مساعد شخصي، يجب توفير مساحة خاصة مناسبة لتمكين المساعد من العناية بالموظف.



دراسة الحالة 2 - الجزء 1



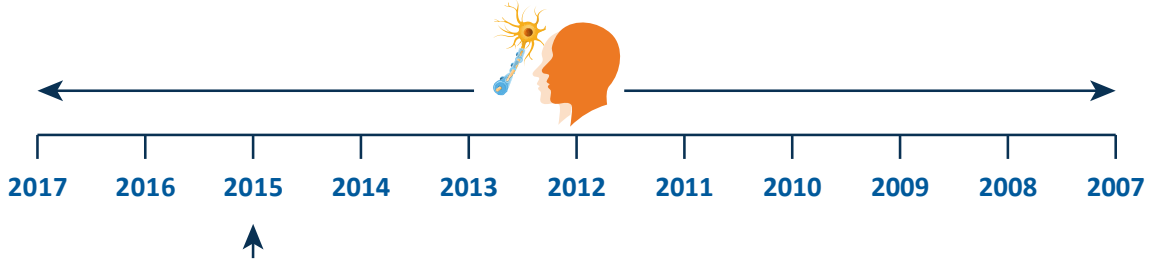
جمال - تقديم خدمات تيسيرية للاحتفاظ بموظف هام



جمال محلل نظم يعمل لدى شركة صناعية منذ ١٢ سنة. ترقى جمال في عمله لدى الشركة وأصبح يشغل الآن وظيفة محلل نظم أول.

هو يحظى باحترام مديره الذين يرون أنه يقدم مساهمة قيمة لإنتاجية الشركة وهامش أرباحها.

منذ ١٠ سنوات، تم تشخيص إصابة جمال بتصلب لويحي متعدد انتكاسي وضمودي. في السنوات ٨ الأولى، تعرض جمال لعدد من الانتكاسات وحصل على إجازة من عمله لتلقي العلاج. ولم تظهر على جمال بعد علاجه سوى أعراض قليلة جدًا.





مكان العمل

يجب التأكد من إعطاء الوقت الكافي للشخص ذي الإعاقة أو الحالة الصحية ليعتاد على التجول في المبنى، بما في ذلك أي تغييرات في تصميم مكان العمل. ويجب التأكد من أن الموظفين على معرفة ودراية بسياسات وإجراءات الصحة والسلامة البسيطة لتجنب المخاطر المحتملة التي يمكن أن تؤثر سلبًا على الموظف ذي الإعاقة أو الحالة الصحية.

لمزيد من المعلومات بشأن سهولة التنقل داخل المبنى، يمكنك الاطلاع على الدليل الإرشادي للوصول الشامل: <http://www.kscdr.org.sa/media/16933/uap-be-en.pdf>

الصحة والسلامة



في الغالبية العظمى من الحالات، لا تشكل الصحة والسلامة أي عوائق أمام توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة أو الحالات الصحية. ولكن الصحة والسلامة تستخدم باستمرار كعامل لتبرير عدم توظيف الشخص ذي الإعاقة أو الحالة الصحية أو فصله من عمله.

ويسود أصحاب العمل في الغالب اعتقاد خاطئ بأن توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة أو الحالات الصحية يمثل خطورة لا يمكن التحكم بها على صحة وسلامة الشخص ذي الإعاقة أو الحالة الصحية وزملائه.

إذا كانت لديك مخاوف تتعلق بالصحة والسلامة بشأن موظف ذي تصلب لويحي متعدد، ومن أجل الوصول إلى تحقيق أفضل المعايير المتعارف عليها، ينبغي عليك ما يلي:

- اتباع منهج إدارة الحالات.
- إجراء تقييم فردي وموضوعي وفعال لأي مخاطر تتعلق بتوظيف شخص ذي تصلب لويحي متعدد.



- تقديم خدمات تيسيرية يمكن أن تخفف أو تزيل المخاطر المرتبطة بالشخص.
- القيام بكل ما هو عملي بشكل معقول للتخفيف من أو إزالة المخاطر المتعلقة ببيئة العمل أو أنشطة العمل وتطبيق معايير ممارسة سليمة وأمنة.
- التعامل بشكل معقول مع أي حالات تنطوي على مخاطر أخرى.

الإخلاء في حالات الطوارئ

ينبغي على أصحاب العمل أيضًا توفير وسائل للإخلاء ووضع إجراءات احترازية للسلامة لضمان المحافظة على حياة جميع الموظفين في حالة نشوب حريق.



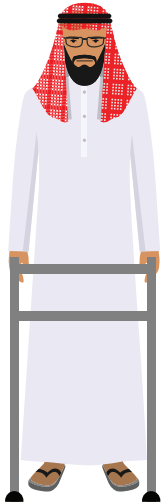
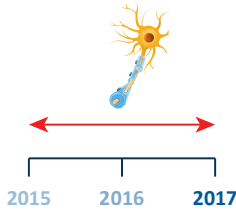
ينبغي على أصحاب العمل المشاركة مع الموظفين ذوي الإعاقة أو الحالات الصحية لوضع خطة شخصية تتضمن ما يحدث في حالات الطوارئ. يمكن أن تشمل الاعتبارات المتعلقة بالأشخاص ذوي التصلب اللويحي المتعدد على ما يلي:

- إتاحة مزيد من الوقت للتدريب على الإخلاء.
- استخدام مصعد مخصص للإخلاء في حالة الحريق، في حالة توفره.
- إجراء مفتشي الحريق لمراجعات إضافية.



دراسة الحالة 2 - الجزء 2

جمال - تقديم خدمات تيسيرية للاحتفاظ بموظف هام

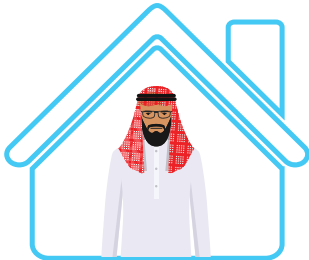


على مدى السنتين الأخيرتين، أصبحت انتكاسات جمال أكثر تكرارًا وأعراضه أكثر حدة.

وقد فقد القدرة في رجليه وأصبح الآن يستخدم مشاية. وهو يعاني باستمرار من تشنجات وآلام مزمنة. وقد لاحظ جمال أن حالته تسوء عندما يكون متعبًا. وأخبره أطباؤه بأن حالته قد تحولت إلى تصلب لويحي متعدد مترقي ثانوي.



يجتمع جمال مع مديره عبدالرحمن. والشركة مهتمة جدًا بإبقاء جمال في عمله، فقد حصل على خبرة ممتازة من الصعب استبدالها.



اقترح عبدالرحمن دراسة الأعمال المناطة بجمال وتكليف موظفين آخرين بمهام معينة. كما اتفقا أيضًا على ترتيبات عمل أكثر مرونة بحيث يستطيع جمال العمل من منزله خلال بعض أيام الأسبوع لكي يستريح عندما يحتاج إلى الراحة، وأن يحضر إلى المكتب للمشاركة في الاجتماعات والعروض التعريفية. وتتم مراجعة هذه الخدمات التيسيرية بعد شهر لمعرفة ما إذا كانت تجعل وظيفة جمال أكثر يسرًا وسهولة.



6. الإطار التنظيمي في المملكة العربية السعودية

لقد ورد النص بوضوح على حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة سواء على المستوى العالمي في اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، وعلى المستوى المحلي في تعريف الإعاقة الصادر عن وزارة العمل والتنمية الاجتماعية ونظام رعاية المعوقين في المملكة العربية السعودية.

(i) المستوى الدولي

في العام 2008، وقعت المملكة العربية السعودية وصادقت على اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة والتي تنص على ما يلي:



المادة (27)

العمل والعمال

1. تعترف الدول الأطراف بحق الأشخاص ذوي الإعاقة في العمل، على قدم المساواة مع الآخرين؛ ويشمل هذا الحق إتاحة الفرصة لهم لكسب الرزق في عمل يختارونه أو يقبلونه بحرية في سوق عمل وبيئة عمل منفتحتين أمام الأشخاص ذوي الإعاقة وشاملتين لهم ويسهل انخراطهم فيهما. وتحمي الدول الأطراف أعمال الحق في العمل وتعززه، بما في ذلك حق أولئك الذين تصيبهم الإعاقة خلال عملهم، وذلك عن طريق اتخاذ الخطوات المناسبة، بما في ذلك سن التشريعات، لتحقيق عدة أهداف منها ما يلي:

(أ) حظر التمييز على أساس الإعاقة فيما يختص بجميع المسائل المتعلقة بكافة أشكال العمالة، ومنها شروط التوظيف والتعيين والعمل، واستمرار العمل، والتقدم الوظيفي، وظروف العمل الآمنة والصحية؛



(ب) حماية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في ظروف عمل عادلة وملائمة، على قدم المساواة مع الآخرين، بما في ذلك تكافؤ الفرص وتقاضي أجر متساو لقاء القيام بعمل متساوي القيمة، وظروف العمل المأمونة والصحية، بما في ذلك الحماية من التحرش، والانتصاف من المظالم؛

(ج) كفالة تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من ممارسة حقوقهم العمالية والنقابية على قدم المساواة مع الآخرين؛

(د) تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من الحصول بصورة فعالة على البرامج العامة للتوجيه التقني والمهني، وخدمات التوظيف، والتدريب المهني والمستمر؛

(هـ) تعزيز فرص العمل والتقدم الوظيفي للأشخاص ذوي الإعاقة في سوق العمل، فضلا عن تقديم المساعدة على إيجاد العمل والحصول عليه والمداومة عليه والعودة إليه؛

(و) تعزيز فرص العمل الحرّ، ومباشرة الأعمال الحرة، وتكوين التعاونيات، والشروع في الأعمال التجارية الخاصة؛

(ز) تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة في القطاع العام؛

(ح) تشجيع عمل الأشخاص ذوي الإعاقة في القطاع الخاص من خلال انتهاج سياسات واتخاذ تدابير مناسبة، قد تشمل البرامج التصحيحية، والحوافز، وغير ذلك من التدابير؛

(ط) كفالة توفير ترتيبات تيسيرية معقولة للأشخاص ذوي الإعاقة في أماكن العمل؛

(ي) تشجيع اكتساب الأشخاص ذوي الإعاقة للخبرات المهنية في سوق العمل المفتوحة؛

(ك) تعزيز برامج إعادة التأهيل المهني والوظيفي، والاحتفاظ بالوظائف، والعودة إلى العمل لصالح الأشخاص ذوي الإعاقة.

2. تكفل الدول الأطراف عدم إخضاع الأشخاص ذوي الإعاقة للرق أو العبودية، وحمايتهم على قدم المساواة مع الآخرين، من العمل الجبري أو القسري.



(ب) المستوى الوطني

تعريف الإعاقة الصادر من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية



وزارة العمل
والتنمية الاجتماعية
المملكة العربية السعودية

أصدرت وزارة العمل والتنمية الاجتماعية تعريفاً للإعاقة والعمل في المادة (العاشرة) من اللائحة التنفيذية في تنفيذ أحكام المادة (الثامنة والعشرون) من نظام العمل والتي صدرت في القرار الوزاري رقم ١٩٨٢ وتاريخ ١٤٣٧/٦/٢٨هـ الذي أقر اللائحة التنفيذية المُعدلة لنظام العمل. حيث أوضحت المادة العاشرة المقصود بالشخص ذوي الإعاقة بأنه « كل شخص يثبت بموجب تقرير طبي صادر عن وزارة الصحة أو المستشفيات في القطاعات الحكومية الأخرى أو بموجب إحدى البطاقات التعريفية الصادرة عن وزارة العمل والتنمية الاجتماعية أن لديه إعاقة دائمة أو أكثر من الإعاقة التالية: الإعاقة البصرية، الإعاقة السمعية، الإعاقة العقلية، الإعاقة الجسمية، الإعاقة الحركية، صعوبات التعلم، صعوبات النطق والكلام، الاضطرابات السلوكية، والاضطرابات الانفعالية، التوحد، أو أي إعاقة أخرى تتطلب احد أشكال الترتيبات والخدمات التيسيرية».



7. المؤسسات المفيدة

إذا كنت صاحب عملٍ يهتم بتوظيف الموهوبين وذوي المهارة بما فيهم الأشخاص ذوي الإعاقة والأشخاص ذوي الحالات الصحية، فيمكن للخدمات والمؤسسات والشركات التالية أن تسهّل احتياجات العمل لديك.

▲ طاقات – البوابة الوطنية للعمل

طاقات هي مبادرة وطنية أنشئت لتكون منصة افتراضية لسوق العمل في المملكة العربية السعودية، وتمتد لتغطي القطاعين العام والخاص. تركز رسالة طاقات على تقديم وتبادل خدمات التوظيف والتدريب بكفاءة وفعالية لزيادة استقرار وتطوير القوى العاملة.

الموقع الإلكتروني : <https://www.taqaat.sa/web/guest/about-taqaat>

▲ فروع صندوق تنمية الموارد البشرية و مراكز طاقات:

الموقع الإلكتروني : <https://www.hrdf.org.sa/Locations>

الخدمات أو المؤسسات غير التابعة لصندوق تنمية الموارد البشرية ليست بالضرورة معتمدة من الصندوق.

▲ جمعية أرفى للتصلب المتعدد

دعم وتوجيه الأشخاص ذوي التصلب المتعدد وثقيف ذويهم وتوعية المجتمع لتحسين حياتهم و زيادة فعاليتهم ودورهم العملي والاجتماعي. و إتاحة الفرص لأجراء البحوث و أستثمار الطاقات والإمكانيات لتأثير اجتماعي كبير.

هاتف : +966 13 864 9887

فاكس : +966 13 864 9884

الموقع الإلكتروني : www.arfams.org.sa

بريد الكتروني : info@arfams.org.sa

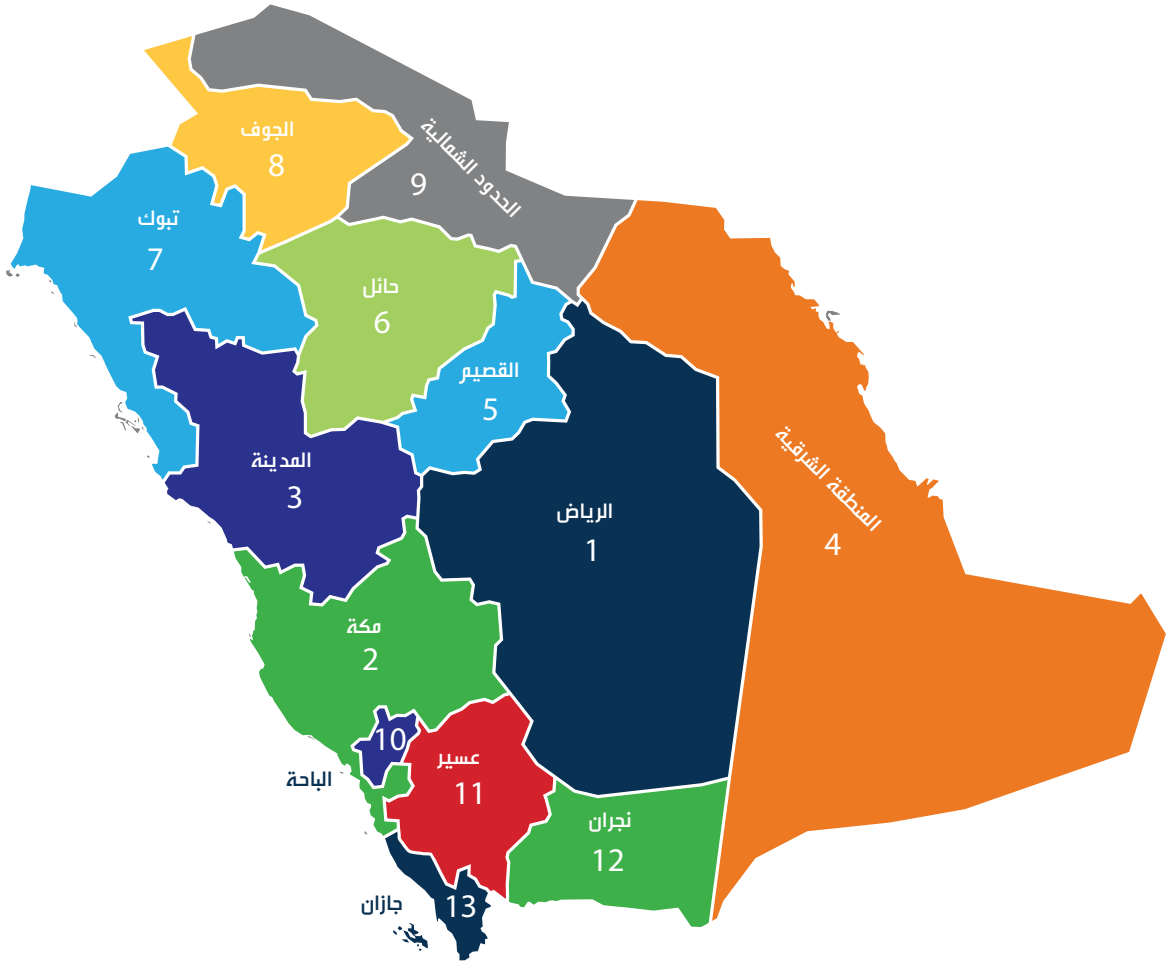
المنطقة : 4



المجموعة السعودية الاستشارية للتصلب العصبي المتعدد ▲

توعية وتعريف المجتمع بالتصلب المتعدد ورفع المستوى الثقافي والاجتماعي والصحي،
توفير المعلومات لمصابين.

الموقع الإلكتروني : www.saudims.sa
المنطقة : 1 - 13





▲ جمعية رعاية للتصلب المتعدد

تتمثل أهم الأولويات لمؤسسي الجمعية الرعاية و رفع مستوى الوعي لدى المرضى وذويهم بصفة خاصة وباقي أفراد المجتمع بشكل عام ، مما يساعد المرضى على التعايش مع المرض ، والاندماج داخل المجتمع ، وتفاعلهم مع متغيراته، وتمكينهم من الحصول علي حقوقهم كمواطنين.

الموقع الإلكتروني : www.mscaegypt.org ، www.mscaegypt.org
المنطقة : مصر

▲ جمعية أصدقاء لبنان من الأشخاص ذوي التصلب اللويحي المتعدد (ALSEP)

هيئة تتعهد بتقديم الخدمات للأشخاص الذين لديهم التصلب اللويحي المتعدد في لبنان من خلال العمل نيابة عنهم مع السلطات المختصة والهيئات الوطنية والدولية.

الموقع الإلكتروني : <https://www.facebook.com/groups/ALSEP>
المنطقة : لبنان

▲ جمعية التصلب اللويحي المتعدد

جمعية خيرية تقدم المعلومات والدعم للأشخاص ذوي التصلب اللويحي المتعدد .

هاتف : +44 (0) 208 438 0700
الموقع الإلكتروني : <https://www.mssociety.org.uk>
بريد الكتروني : supportercare@mssociety.org.uk
المنطقة : المملكة المتحدة

▲ الجمعية الوطنية للتصلب العصبي المتعدد

جمعية خيرية تموّل الدراسات والأبحاث وتقدم المعلومات حول التصلب اللويحي المتعدد.

هاتف : +1 800 344 4867
الموقع الإلكتروني : <http://www.nationalmssociety.org>
المنطقة : الولايات المتحدة



▲ الجمعية الأمريكية للتصلب العصبي المتعدد

مكتبة شاملة من تسجيلات الفيديو والبث عبر الإنترنت لتوفير المعلومات حول التصلب اللويحي المتعدد.

هاتف : +1 800 532 7667
الموقع الإلكتروني : <http://mymsaa.org>
بريد الكتروني : msaa@mymsaa.org
المنطقة : الولايات المتحدة

▲ الاتحاد الدولي للتصلب العصبي المتعدد

شبكة العالمية من المنظمات والهيئات المتخصصة بالتصلب اللويحي المتعدد، والأشخاص ذوي التصلب اللويحي المتعدد، والمتطوعين والموظفين من جميع أنحاء العالم.

هاتف : +44 (0)20 7620 1911
الموقع الإلكتروني : <https://www.msif.org> , <https://www.msif.org/contact-us>
المنطقة : عالمياً



▲ اتحاد شبكة الإنترنت W3C

مؤسسة تم إنشاؤها لوضع المعايير والمحافظة على حدثها فيما يتعلق بالإنترنت لتمكين المستخدمين من الوصول إلى صفحات الإنترنت بدون مشاكل.

الموقع الالكتروني : www.w3.org
المنطقة : عالمي

▲ منظمة الصحة العالمية

يعمل موظفو منظمة الصحة العالمية مع الحكومات وشركاء آخرين في أكثر من 150 دولة لضمان أعلى مستويات الصحة لجميع الناس.

الموقع الالكتروني : <http://www.who.int/en>
المنطقة : عالمي

▲ شبكة الأعمال العالمية والإعاقة التابعة لمنظمة الصحة العالمية

شبكة مشاريع متعددة الجنسيات وأصحاب عمل وشركات وشبكات أعمال ومنظمات للأشخاص ذوي الإعاقة

الموقع الالكتروني : <http://www.businessanddisability.org/index.php/en>
المنطقة : عالمي

8. الشركاء المتعاونون

يرحب صندوق تنمية الموارد البشرية بتلقي الملاحظات من الأشخاص والمؤسسات وأصحاب العمل المهتمين حول دليل الخدمات التيسيرية هذا.

لتقديم ملاحظاتكم واقتراحاتكم. فضلاً الاتصال بصندوق تنمية الموارد البشرية – توافق على البريد الإلكتروني tawafuq@hrdf.org.sa

وسوف تشتمل الطبعة الثانية من الدليل على أسماء المؤسسات وأصحاب العمل الذين شاركوا في عملية المراجعة.

الموعد النهائي لتقديم الملاحظات على الطبعة الأولى هو 1 سبتمبر 2017م.

توافق
Tawafuq



Tawafuq@hrdf.org.sa



920020301

