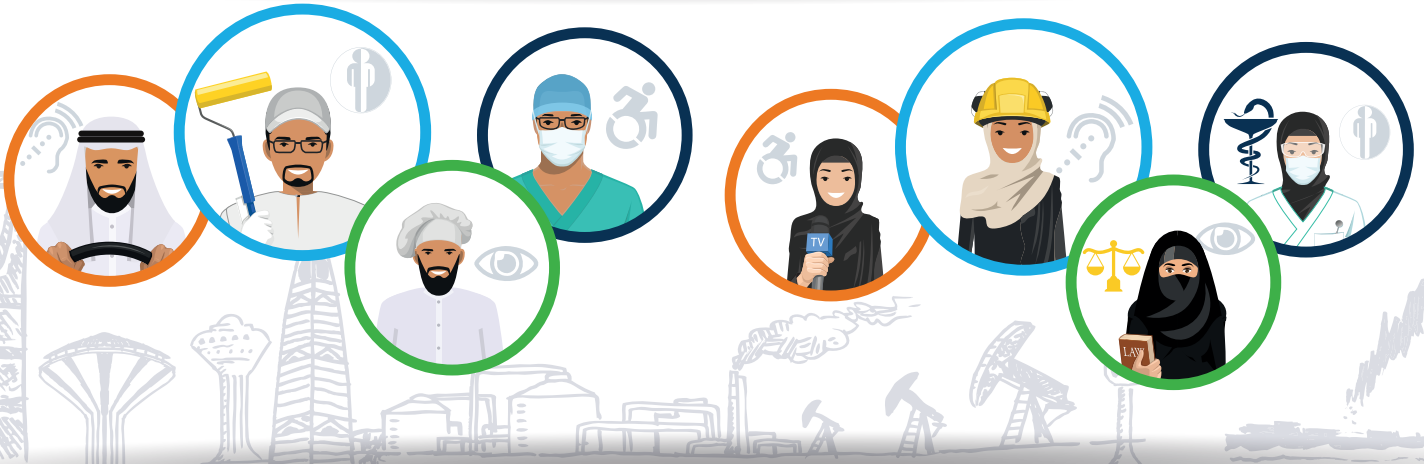


الخدمات التيسيرية المقدمة

للأشخاص ذوي مشاكل الظهر



الطبعة 1



يوليو 2017

**الخدمات التيسيرية المقدمة
للأشخاص ذوي مشاكل الظهر**

يوليو 2017

الطبعة 1



الصفحة

المحتويات

1	مقدمة	6
	ما هي مشاكل الظهر؟	6
	ما هي أسباب مشاكل الظهر؟	7
	ما هي تأثيرات مشاكل الظهر على العمل؟	8
	أنواع علاج مشاكل الظهر	9
2.	ما هي الخدمات التيسيرية؟	10
	الخدمات التيسيرية ومعايير أفضل الممارسات	10
3.	ما مدى شيوع مشاكل الظهر؟	11
4.	أداب السلوك وقواعد التخاطب الشاملة	12
	كلمة حول اللغة عند التحدث عن الإعاقة و الحالة الصحية	12
5.	تقديم الخدمات التيسيرية	13
	التوظيف والاختيار	13
	الوصف الوظيفي	14
	إعلانات الوظائف واجتذاب مقدمي الطلبات	15
	استثمارات طلبات التوظيف	16
	المقابلات الشخصية والاختبارات	17
	دراسة الحالة 1 - الجزء 1	18
	التعريف والتدريب	19
	الاحتفاظ بالموظف	20
	دراسة الحالة رقم 1 - الجزء 2	21
	ترتيبات العمل للاحتفاظ بالموظفين	22
	إعادة التأهيل	24
	الصحة والسلامة	26
	الإخلاء في حالات الطوارئ	27
6.	الإطار التنظيمي في المملكة العربية السعودية	28
	(أ) عالميًا	28
	(ب) محليًا	30
7.	المؤسسات المفيدة	31
8.	الشركاء المتعاونين	34



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 و الأشخاص ذوي الحالات الصحية. وسوف يكون هذا الدليل مفيدًا بشكل خاص لمديري الموارد البشرية، والمدراء المشرفين، ومراكز طاقات، ومكاتب التوظيف، وأي خدمات أخرى تهدف إلى تشجيع توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة و الأشخاص ذوي الحالات الصحية.

ما هي مشاكل الظهر؟

يتكوّن العمود الفقري من 33 عظمة صغيرة (على الرغم من أن بعضها يلتحم في سن الرشد) تسمى بالفقرات، وهي متصلة بغضاريف موجودة بينها لامتصاص الصدمات. وفي بعض الأحيان يمكن أن تتشنج عضلات الظهر التي تدعم هذا الهيكل، وهذا هو السبب الأكثر شيوعًا لآلام الظهر، وهو يحدث بعد القيام بمجهود أو عند الوقوف أو الجلوس في وضعيات غير ملائمة لفترات طويلة.

تكون المنطقة السفلى من الظهر، المنطقة القطنية، الأكثر عرضة للإصابة حيث إنها تتحمل وزن الجزء العلوي من الجسم. وتكون آلام الظهر عادةً مؤقتة، غير أن الاستمرار في إجهاد الجسم أو الجلوس والوقوف في وضعيات غير ملائمة يمكن أن تؤدي إلى ألم في الظهر على المدى الطويل. كما يمكن أن تتسبب عوامل أخرى أيضًا في أشكال معينة من آلام الظهر، على سبيل المثال عند التعرض لحادثة أو السقوط.

مشاكل الظهر شائعة جدًا:

يقدر أن 4 من كل 5 أشخاص سوف يجدون في وقت ما خلال حياتهم آلامًا في الظهر لفتره تزيد عن يوم واحد.

آلام الظهر تأتي في المرتبة الثانية بعد الضغط النفسي، كسبب رئيسي للغياب عن العمل لفترات طويلة.



ما هي أسباب مشاكل الظهر؟

كل شخص معرض لخطر الإصابة بمشاكل الظهر. ويكون الأشخاص أكثر عرضة عندما يتطلب عملهم حمل أشياء ثقيلة الوزن، أو القيام بحركات متكررة أو الاهتزاز، أو عندما يتعرضون لالتواء في شكل الجسم. ويمكن أن يكون الالتواء في شكل الجسم ناتجاً عن سوء تصميم وترتيب محطة عمل الموظف، أو يتفاقم بسبب ذلك.

تكون هناك مخاطرة أكبر للإصابة بمشاكل الظهر في بعض المهن التي تتطلب عملاً يدوياً، على سبيل المثال:

- العاملون في مجال الرعاية الصحية.
- العاملون في مجال البناء والإنشاءات.
- العاملون في مجال التمريض.
- البائعون والمساعدون في المتاجر.
- العمال.

تشتمل المهن الأخرى التي تنطوي على نسبة مخاطرة أعلى من المتوسط، على أعمال تتطلب من الأشخاص الجلوس أو الوقوف في نفس الوضعية لساعات طويلة خلال الأسبوع:

- العاملون في مراكز الاتصال.
- السائقون.
- العاملون في مجال البيع.



ما هي تأثيرات مشاكل الظهر على العمل؟

تعتبر الحاجة إلى أن تكون فاعلاً والتدخل في وقت مبكر هامة وأساسية:

- هناك احتمال بنسبة 50% فقط بأن يعود الشخص إلى العمل بعد فترة ستة أشهر من الغياب نتيجة مشاكل في الظهر.
- هناك احتمال بنسبة 5% فقط بأن يعود الشخص إلى العمل بعد فترة سنة من الغياب نتيجة مشاكل في الظهر.
- في حالتين من بين ثلاث حالات يتعافى الشخص من آلام الظهر في غضون شهر واحد (على الرغم من احتمال معاودة الإصابة إذا لم يتم تصحيح عوامل المخاطرة).

بالإضافة إلى التغيب عن العمل، تشتمل تكاليف المؤسسات التي لا تتمكن من التعامل مع مشاكل الظهر بفاعلية على ما يلي:

- تراجع أداء الموظفين الذين لديهم آلام أو انزعاج.
- خسارة موظفين مدربين وخبراء
- تكلفة التقاعد المبكر لأسباب صحية
- مخاطرة التقاضي

للتخفيف من التغيب عن العمل بسبب آلام في الظهر وللاحتفاظ بالموظفين الجيدين على رأس العمل، من الضروري اتباع منهجية إيجابية وفعالة للتعامل مع مشاكل الظهر في مكان العمل. ويتوجب على أصحاب العمل أن يوضحوا للموظفين أنهم يريدون مساعدة الأشخاص على التعافي والتشجيع على الإبلاغ المبكر عن حالات الإصابة بآلام في الظهر.

يمكن أن يكون لديكم موظفون لديهم انزعاج قد يؤدي إلى مشاكل وإعاقة في المستقبل إذا لم تتم معالجته. وبالطبع، فإن ممارسات العمل غير السليمة والضغط النفسي يمكن أن تؤدي إلى ظهور صعوبات لدى الموظفين الذين لم يسبق أن كان لديهم مشاكل في الظهر.

بسؤال الموظفين عن الصعوبات والمشاكل التي تواجههم وبالقيام بمراجعة الأيام التي لم يتم فيها إنجاز عمل في مؤسستك نتيجة آلام في الظهر، تستطيع أن تحدد مدى المشكلة وبالتالي إيجاد نقطة بداية. ويمكن أن يتم إجراء ذلك بواسطة قسم الموارد البشرية.



بعد ذلك يتوجب إعادة تقييم المهام الوظيفية، والآلات والمعدات، وبيئة العمل ومدة وكثافة أنشطة العمل للتخفيف إلى أدنى ما يمكن من إمكانية الإصابة بمشاكل الظهر الناتجة عن العمل. ويمكن أن يتم القيام بذلك بالتشاور مع خبراء تقييم، على سبيل المثال اختصاصيو هندسة مدنية وخبراء صحة مهنية حيث يكون ذلك ممكنًا.

يمكن أن تكون الخدمات التيسيرية بسيطة وغير باهظة التكلفة ويمكن أن تكون مجدية اقتصاديًا. وبدون الخدمات التيسيرية، يمكن أن لا يتقدم مرشحون جيدون بطلبات لشغل الوظائف، ويمكن خسارة موظفين جيدين. وتتفاوت الاحتياجات المحددة من شخص إلى آخر. لذلك يجب عليك دائمًا سؤال الشخص الذي لديه مشاكل في الظهر عما يحتاجه.

أنواع علاج مشاكل الظهر

هناك أنواع علاج مختلفة للأشخاص ذوي مشاكل الظهر، وهي تشمل ما يلي:

- **المحافظة على الفاعلية والنشاط.** من أهم الأشياء التي يمكن أن يقوم بها أي شخص هو مواصلة العمل والاستمرار في تأدية الأنشطة الاعتيادية قدر الإمكان. وكان يعتقد في السابق أن الاستلقاء في السرير يمكنه أن يساعد الشخص على التعافي من آلام الظهر، غير أنه بات معروفًا الآن أنه من المرجح أن يتعافى الشخص الذي يحافظ على نشاطه بشكل أسرع.
- **تمارين الظهر والتمدد.** غالبًا ما تساعد تمارين الظهر البسيطة والتمدد على التخفيف من آلام الظهر. ويستطيع الشخص القيام بهذه التمارين في المنزل كلما دعت الحاجة لذلك.
- **الأدوية الستيرويدية المضادة للالتهاب على شكل حبوب، ومنها على سبيل المثال الأيبوبروفن، التي يمكنها أن تساعد على التخفيف من آلام الظهر.** وهناك أنواع عدة منها يمكن شراؤها من الصيدليات أو السوبر ماركت بدون وصفة طبية.



2. ما هي الخدمات التيسيرية ؟

الخدمات التيسيرية هي طريقة لإزالة العوائق التي تعترض سبيل الشخص ذي الإعاقة أو الشخص ذو 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. يمكن أن تكون الخدمات التيسيرية بسيطة وغير باهظة التكلفة ويمكن أن تكون مجدية اقتصاديًا.

الخدمات التيسيرية ومعايير أفضل الممارسات

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



الممارسة الحسنة هي تقديم خدمات تيسيرية «معقولة» لأي شخص يحتاج إليها لكي يعمل بفاعلية ويسهم بشكل كامل لمنشأته.

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

يحتوي هذا الدليل على إرشادات تساعدك على الوصول إلى معايير أفضل الممارسات.

لتحديد معايير أفضل الممارسات:

- 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 الجميع على دراية بنطاق مسؤولياته ومتى يجب القيام بالعمل المطلوب.



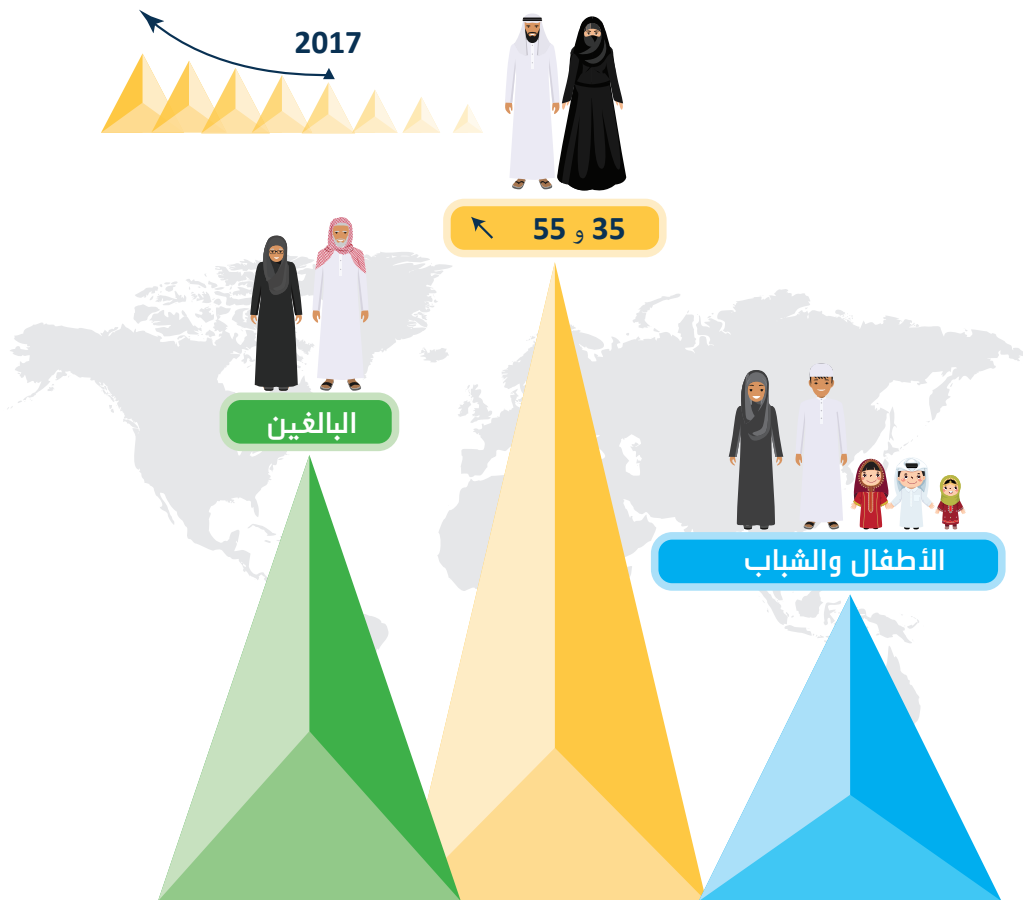
3. ما مدى شيوع مشاكل الظهر؟

تحدث آلام أسفل الظهر الأشخاص من أعمار مختلفة من الأطفال إلى كبار السن، وهي تعتبر سبباً للتردد باستمرار على العيادات الطبية للحصول على المشورة.

معدل الإصابة لدى الأطفال والمراهقين هو أقل مقارنة بالراشدين، غير أنه أخذ في الارتفاع.

تتزايد معدلات الإصابة بآلام أسفل الظهر وتبلغ ذروتها لدى الأشخاص بين 35 و 55 من العمر.

مع تقدم سكان العالم في العمر، سوف تتزايد إلى حد كبير آلام أسفل الظهر نتيجة لتدهور حالة الغضاريف بين الفقرات عند الأشخاص الأكبر سناً.¹



1. http://www.who.int/medicines/areas/priority_medicines/Ch6_24LBP.pdf



4. آداب السلوك وقواعد التخاطب الشاملة

كلمة حول اللغة عند التحدث عن الإعاقة والحالة الصحية

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



لذلك، عند الإشارة إلى شخص ذو مشاكل الظهر، ينبغي الإشارة إليه على أنه "شخص ذو مشاكل الظهر" أو "شخص لديه مشاكل في الظهر".

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

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



5. تقديم الخدمات التيسيرية

التوظيف والاختيار

يمكن أن لا يتمكن المرشحون ذوو مشاكل الظهر من إظهار قدراتهم وإمكانياتهم من خلال عمليات التوظيف التقليدية. يجب عليك التأكد من عدم التمييز ضد المتقدمين من الأشخاص ذوي الإعاقة أو ذوي الحالات 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 منهم ما يُثبت بأنهم أيضًا يقدمون خدمات تيسيرية للأشخاص ذوي الإعاقة ويعملون وفقًا لمعايير قائمة على هذه التوجيهات الإرشادية.

ليس من الممارسة الجيدة 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 تدفع مديري التوظيف إلى وضع افتراضات سلبية بشأن قدرة المرشح قبل أن تتاح له فرصة إظهار ما يمكنه فعله لممارسة العمل المطلوب.

ينبغي إعطاء الفرصة لكل مرشح لطلب خدمات تيسيرية في كل مرحلة من مراحل التوظيف. ويجب عليك أن تتذكر أن المتطلبات تختلف من شخص إلى آخر. كذلك، يجب عليك دائمًا التشاور مع الشخص للتعرف منه على الخدمات التيسيرية المناسبة له.



الوصف الوظيفي



عند كتابة الوصف الوظيفي ومواصفات المرشحين:

- يجب عليك أن تحدد المهارات المطلوبة، وما تحتاجه الوظيفة.
- كن مرناً. يمكن أن تؤدي تغييرات بسيطة في الغالب إلى إحداث فرق كبير. على سبيل المثال، إذا كان الشخص لديه صعوبة في جانب من جوانب العمل، خذ بعين الاعتبار ما إذا كان هذا الجانب أساسيًا، أو يشكل جزءًا بسيطًا من العمل، أو ما إذا كان بالإمكان بسهولة إحالة هذه المهام لعضو آخر في الفريق.
- لا تستبعد شخصًا من ذوي مشاكل الظهر دون مبرر. يجب عليك التركيز على ما هو مطلوب تحقيقه في الوظيفة وليس على كيفية تحقيق ذلك.
- التأكد من أن الوصف الوظيفي يبين بوضوح غرض ونطاق عمل الوظيفة، بالإضافة إلى الدعم الإداري المرتبط بالوظيفة.
- تحديد أي مخاطر تنطوي عليها متطلبات الوظيفة شاملة المتطلبات غير المعقولة أو المتضاربة. والتأكد من إمكانية تقديم الدعم للمرشح الذي تم قبوله، وتوفير التدريب المناسب والموارد اللازمة له عند تعيينه.
- التمييز بين المتطلبات الأساسية وتلك المرغوب بها بحيث تتوفر لك المرونة عند أخذ الخدمات التيسيرية في الاعتبار.
- لا تشدد دون مبرر على المؤهلات الرسمية أو الخبرات العملية غير الأساسية لوظيفة معينة.

يمكن أن يكون من المناسب إبلاغ المرشحين المحتملين بأن بعض الوظائف تشتمل على درجة معينة من الضغوط أو المسؤولية. ولكن لا ينبغي اعتبار تلك البيانات في الوصف الوظيفي بمثابة تخلي عن المسؤولية، ويبقى مطلوبًا من أصحاب العمل التعاطي مع الضغوط ومستويات الإجهاد النفسي التي يتعرض لها موظفوها. وينبغي تفادي العبارات التعميمية، ومنها على سبيل المثال: «يجب أن يكون الموظف قادرًا على العمل تحت الضغط»، أو «يجب أن يكون الموظف قادرًا على العمل في الأوضاع التي تشتمل على إجهاد نفسي».



إعلانات الوظائف واجتذاب مقدمي الطلبات

عند الإعلان عن وظيفة:

- استخدم عبارات إيجابية، على سبيل المثال «نرحب بجميع المتقدمين من الأشخاص ذوي الإعاقة والأشخاص 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 بالوسائط المتعددة).
- اذكر أنه يمكن قبول الطلبات بصيغ بديلة، على سبيل المثال مكتوبة على ورق، أو كتسجيل صوتي أو بالبريد الإلكتروني.
- ضع الإعلان في أكثر من وسيلة. بالإضافة إلى الصحف المتداولة، استخدم محطة الراديو المحلية أو مواقع الإنترنت.
- ضع إعلان الوظيفة على موقع البوابة الوطنية للعمل - طاقات

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



استمارات طلبات التوظيف

لا تطلب من الشخص بيان حالة إعاقته أو حالة الصحة على طلب الوظيفة. والأفضل أن يتم طرح أسئلة تتعلق بشكل مباشر بقدرة الشخص على أداء الوظيفة التي يتقدم بطلب لها. ويجب تفادي طرح أي أسئلة عامة عن الصحة أو الإعاقة أو السجل الطبي.



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

- التقدم بطلب وظيفة تكون مؤهلاته أعلى بكثير من المؤهلات المطلوبة لها، حيث إنه يحتاج إلى استعادة ثقته بنفسه.
- أن تكون هناك فجوات (زمنية بلا عمل) في بيان سيرته الذاتية بسبب إعاقته أو حالة الصحة.
- 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. ويجب التركيز على قدرات الشخص، وليس على إصابته بمشاكل في الظهر.



إذا كانت لديك أي شكوك بشأن قدرة الشخص على أداء أي من المهام الأساسية التي تتطلبها الوظيفة، اسأله ببساطة عن كيفية قيامه بالمهمة المطلوبة.

عندما تقوم بدعوة المرشحين 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 مشاكل الظهر:

- تأكد من أن موظفي الاستقبال والأمن يعلمون كيفية الترحيب وتقديم المساعدة للزوار ذوي الإعاقة.
- توفير أوقات استراحة منتظمة لتجنب قضاء مقدم الطلب وقتًا طويلًا في وضعية ثابتة واحدة.
- قم بتوفير كرسي يتيح دعمًا إضافيًا لمنطقة الظهر.



دراسة الحالة رقم 1 - الجزء 1

هديل



تعمل هديل بوظيفة استشارية لدى شركة طبية منذ 5 سنوات، وهي تواجه مشكلة مزمنة في الظهر، وتجد ألقاً وانزعاجاً إذا طال جلوسها لفترة تزيد عن بضع ساعات. وقد ساءت مشكلة ظهرها في الآونة الأخيرة، وكانت تضطر دائماً لأن تأخذ إجازة من العمل لزيارة طبيبة تقويم عظام.

خلال اجتماع هديل الدوري وجّهها لوجه مع مديرتها ليلي، أوضحت هديل أن مشكلة ظهرها تسبب لها شعوراً بالانزعاج في العمل وأن عليها أخذ استراحات دورية للتجول حول المكتب والتمرين.

اقترحت ليلي أن بإمكان هديل الاستفادة من الحصول على تقييم من أخصائية علاج وظيفي في إحدى المستشفيات التي يشملها التأمين الصحي للشركة.



وافقت هديل على أن هذا الاقتراح يمكن أن يكون مفيداً، واتصلت بمستشفى محلية يوجد لديها أقسام للتعامل مع الإصابات في الظهر شاملة الإصابات العظمية، وقامت بتحديد موعد مع أخصائية علاج مهني.



التعريف والتدريب

ينبغي تضمين الإعاقة و الحالة الصحية 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.



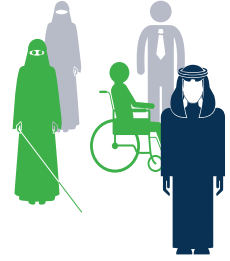
ومن المهم أن يكون برنامج التعريف والتدريب المعتاد في شركتك متاحًا بحيث يتمكن الموظفون ذوو مشاكل الظهر من الحصول على نفس المعلومات، على سبيل المثال نفس المعلومات عن سياسات وإجراءات الصحة والسلامة بالشركة:

- إتاحة المزيد من الوقت ودرجة أكبر من المرونة للتعريف والتدريب.
- توفير الحصول على أوقات استراحة لتجنب قضاء مقدم الطلب وقتًا طويلًا في وضعية ثابتة واحدة.
- توفير المعدات والأجهزة، على سبيل المثال كرسي يتيح دعمًا إضافيًا لمنطقة الظهر.
- التأكد من تدريب جميع الموظفين على أساليب العمل وطرق الوقوف والجلوس، وكيفية استخدام الأثاث المكتبي والأدوات والمعدات بالشكل الصحيح، وأهمية الحصول على فترات استراحة.
- التأكد من تدريب جميع الموظفين على مخاطر مكان العمل وكيفية الإبلاغ عنها، بواسطة مسؤول مختص بالصحة والسلامة.
- إبلاغ مدرسي الدورات والمدربين عندما يكون لديهم مشاركون في برنامج التدريب من ذوي مشاكل الظهر، والتأكد من معرفتهم بطرق التدريس والتدريب.
- يجب التأكد من أن جميع الموظفين ذوي مشاكل الظهر قادرون أيضًا على الحصول على فرصة متكافئة لمتابعة تدريبهم داخل وخارج الشركة، والمشاركة في الاجتماعات وفرص التطوير المهني.



الاحتفاظ بالموظف

حالما يتم عرض عمل على شخص ما، يمكن أن تحتاج إلى توافر 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. والتدريب على الوعي بالإعاقة والذي يشمل الوعي بمشاكل الظهر، يمكن أن يكون 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 فاعلية الخدمات التيسيرية. ويعتبر تحرير اتفاقية كتابية بشأن الخدمات التيسيرية وسيلة جيدة لتسجيلها ومراجعتها.



دراسة الحالة رقم 1 - الجزء 2

هديل



بعد إجراء التقييم من المعالج الوظيفي، تم إعداد قائمة بالتوصيات.

اجتمعت هديل ولى لمناقشة الخدمات التيسيرية الموصى بها، والتي تشمل ما يلي:

- توفير طاولة مكتب متغيرة الارتفاع بحيث تستطيع هديل الوقوف أو الجلوس أثناء العمل.
- توفير كرسي بمواصفات خاصة يتيح دعماً إضافياً لمنطقة الظهر.
- توفير سماعات هاتف بحيث لا تحتاج هديل إلى تثبيت الهاتف بين الكتف والرقبة أثناء إجراء المكالمات الهاتفية.
- أخذ استراحات للمشي والتمارين.
- توفير كمبيوتر محمول خفيف الوزن لحضور الاجتماعات الخارجية.



وافقت هديل على أن هذه الخدمات التيسيرية يمكن أن تساعد على التخفيف من الآلام في ظهرها، لذلك سجلت لى ملاحظة لديها للاتصال بقسم الموارد البشرية لتنفيذ هذه الخدمات.

سجلت لى وهديل ملاحظة لديهما لعقد اجتماعات دورية فيما بينهما بعد تنفيذ الخدمات التيسيرية لتقييم مدى فاعليتها ومناقشة ما إذا كانت تحتاج إلى أي تعديلات.



ترتيبات العمل للاحتفاظ بالموظفين

الكثير من الخدمات التيسيرية التي ينبغي عليك أخذها في الاعتبار لشخص ذي مشاكل في الظهر، يمكن أن تنطبق أيضًا على كل موظف وتساعد على التخفيف من المشاكل في الظهر، كما تتيح لك المحافظة على مهارات وخبرات الموظفين وتوفير تكلفة توظيف وتدريب موظفين بديلين، واحتمال توفير تكلفة التقاعد المبكر.



يزيد أسلوب الحياة قليل الحركة والوضعية غير الملائمة للجسم من احتمال حدوث مشاكل في الظهر. لذلك، يتوجب عليك تشجيع الموظفين على المثابرة على نشاطهم - وأخذ استراحات الغداء وإذا أمكن، التجول حول المكتب والقيام بتمارين منتظمة. كما عليك أيضًا تشجيع الموظفين على المحافظة على استقامة العمود الفقري والإبقاء على شكله الطبيعي (العمود الفقري يأخذ الشكل S مع وجود فراغ في أسفل العنق وفراغ في أسفل الظهر) أيًا كانت المهام التي يؤديها.

كخطوة أولى للتخفيف من آلام مشاكل الظهر، تشاور مع الموظفين بشأن المشاكل التي لديهم، وخذ الأمور التالية في الاعتبار:

- إزالة العوائق أثناء العمل اليدوي.
- الحد من التكرار، وتبديل أو تغيير أو مداورة المهام والوظائف (على سبيل المثال ضمن الفريق أو القسم).
- مساعدة الموظفين لتجنب الحاجة إلى العمل برفع الذراعين إلى ما فوق مستوى الكوع، أو لتفادي الوضعيات غير الملائمة ومنها على سبيل المثال الالتواء أو الانحناء.
- مساعدة الموظفين لتفادي البقاء في وضعية ثابتة واحدة أثناء العمل.

تقديم التوصيات بشأن قواعد الممارسة الحسنة لجميع الموظفين، بما في ذلك الموظفين الذين لديهم مشاكل في الظهر، والتي تشمل:

- استخدام سماعات هاتف للموظفين الذين يستخدمون الهاتف باستمرار - تثبيت الهاتف بين الكتف والرقبة يمكن أن يؤدي إلى مشاكل في الرقبة والظهر.
- توفير كرسي ذي دعم مناسب للظهر مع تحديد الارتفاع الملائم وبعد المسافة الصحيح عن طاولة المكتب.



- استخدام شاشة كمبيوتر بارتفاع مناسب وزاوية مناسبة لطول الشخص مع حمالة وثائق عند الحاجة.
- أخذ فترات راحة من العمل والتنقل حول المكتب خلال فترات الراحة تلك.
- التمدد باستمرار.
- يتوجب إعطاء اعتبارات خاصة في أي وقت يكون مطلوبًا فيه حمل الأشياء، ويجب الأخذ في الاعتبار ما إذا كان حمل هذه الأشياء ضروريًا أو مناسبًا. على سبيل المثال، إذا تم استلام شيء ما، يجب الأخذ في الاعتبار ما إذا كان يمكن تسليمه مباشرة إلى المكان الذي سوف يستخدم فيه بدلًا من الحاجة بعد ذلك إلى نقله من قبل الموظفين؟
- بالإضافة إلى ذلك، يجب أيضًا الأخذ في الاعتبار استخدام أدوات مساعدة ومعدات أو الحصول على تدريب أو التخفيف من وزن الأشياء التي يتوجب حملها أو مداورة المهام أو توفير الدعم الإضافي من زملاء العمل الحاصلين على تدريب لتغيير طريقة رفع الأشياء.
- تشمل الخدمات التيسيرية الأخرى التي ينبغي النظر فيها لشخص ذي مشاكل في الظهر، ما يلي:
- إعادة توزيع المهام التي تتسبب في تفاقم مشكلة الظهر، على سبيل المثال الرفع.
- استخدام طاولة مكتب متغيرة الارتفاع بحيث يستطيع الموظف الوقوف أو الجلوس، وتفاذي البقاء في وضعية ثابتة واحدة طيلة الوقت.
- السماح بإجازة للمشاركة في برنامج إعادة تأهيل أو علاج طبي.
- ساعات عمل مرنة، على سبيل المثال إذا كانت المشكلة في الظهر تسبب ألامًا في الصباح تحديدًا، يمكن للموظف أن يبدأ عمله وينتهي في وقت لاحق. كذلك الأمر بالنسبة للأدوية التي يمكن أن يكون لها تأثير على ساعات العمل.
- ساعات الدوام المرنة يمكن أن تساعد الموظفين أيضًا الذين يستخدمون وسائل النقل الجماعي حيث إنهم لا يحتاجون للتنقل أثناء ساعات الذروة التي تكون خلالها المساحة المتوفرة في وسائل النقل الجماعي أقل.
- استخدام مكتب إضافي إذا احتاج الموظف إلى الاستلقاء في وقت استراحة الغداء ليريح ظهره.
- في حالات وجود قيود على الحركة، يمكن نقل محطة عمل الموظف إلى الطابق الأرضي.
- العمل بدوام جزئي أو المشاركة بالوظيفة، إذا كانت المشاكل في الظهر تمنع العمل بدوام كامل.
- إعادة التعيين في وظيفة أخرى مناسبة في حال لم يعد الموظف قادرًا على القيام بوظيفته الحالية.



إعادة التأهيل

في حالة تحديد مشاكل في الظهر، فإن ترتيب برنامج للعلاج وإعادة التأهيل ومناقشته مع الموظف يمكن أن يساعد على الحد من إجازات العمل.

إذا استمر غياب الموظف، فهذا يدل على احتمال وجود عوامل نفسية يجب أن يتم تحديدها. على سبيل المثال القلق من إمكانية التعرض للآلام، أو الخوف من عدم القدرة على تنفيذ مهام الوظيفة، أو التوتر، أو الاكتئاب المرتبط مباشرة بمشكلة الظهر. ومن الضروري البقاء على اتصال مع الموظف أثناء تغيبه عن العمل بحيث لا يشعر بأنه منعزل ولكي يتم تشجيعه على العودة إلى العمل.

يجب أن يتم تضمين تقييم مكان العمل في برنامج إعادة التأهيل. ويمكن أن يساعد هذا التقييم على التعافي و/أو العودة إلى العمل، كما يمكن أن يمنع تكرار حدوث الأشياء أو التعرض لمزيد من المشاكل. ويختلف الأشخاص ذوو مشاكل الظهر بطبيعتهم من حيث العمر، والحجم، والشكل، والنوع، وطريقة تنفيذ مهام الوظيفة، وطبيعة ومدى المشكلة التي لديهم وكيفية تأثيرها عليهم وعلى عملهم. لذلك، يجب أثناء إجراء التقييم الأخذ في الاعتبار الفروقات بين الأشخاص وتفضيلاتهم ومهامهم وظائفهم.

عند إجراء التقييم يجب:

- الرجوع إلى معايير القيام بالأعمال (على سبيل المثال الأثاث المكتبي، أو المعدات أو البرمجيات) حيث إنها ذات علاقة بالوظيفة أو بالشخص الذي يؤديها.
- مراجعة تقييمات المخاطر المتعلقة بالوظيفة وكيفية تنفيذها للتأكد من صحتها وصلاحياتها.
- الجاهزية لمراجعة ما إذا حدثت أي تغييرات في وقت لاحق أثرت على وظيفة الشخص أو شاغل الوظيفة.
- عدم افتراضات حول ما يشكل "عملًا خفيفًا" أو "عملًا صعبًا"، أو حول طبيعة أو درجة "القوة" أو "الإجهاد" الذي تتطلبه وظائف معينة.

التشاور دائمًا مع الشخص عند إجراء التقييم، حيث إنه يمكن أن يكون قادرًا على تحديد بعض المهام أو طرق العمل التي تتسبب في انزعاج. فإذا كان الموظف لديه علة ما، سوف يكون على معرفة بكيفية تأثير هذه المشكلة عليه وعلى قدرته على تنفيذ مهام الوظيفة، ويمكن أن يكون على دراية بالخدمات التيسيرية المطلوبة.



عدم وضع افتراضات شاملة حول الوظيفة أو المشكلة التي لدى الشخص - حيث إن الموضوعية، والحقائق والتقييمات الفردية فيما يتعلق بالمتطلبات الفعلية لوظائف معينة تعتبر أساسية وهامة.

إذا كانت الحلول غير واضحة أو مبهمّة، عليك الأخذ في الاعتبار الحصول على مشورة ومساعدة من خبراء، منهم على سبيل المثال اختصاصي هندسة بيئة العمل، أو أطباء أو خبراء صحة مهنية آخرون ومنهم اختصاصيو علاج طبيعي أو فنيو علاج العمود الفقري أو فنيو العظام.

بيئة العمل

يقوم اختصاصي هندسة بيئة العمل بتقييم الفرد في بيئة عمله، والتأكد من التوافق الجيد بين الموظفين والأدوات التي يستخدمونها والعمل الذي يقومون به. ويوصى بأن يسعى أصحاب العمل للحصول على المشورة من اختصاصي هندسة بيئة العمل عند إجراء تقييمات المخاطر. ويجب أن يتضمن التقييم الكامل الاعتبارات التالية:

- تصميم العمل - المتطلبات الفعلية لوظيفة معينة أو المهام التي تشملها.
- أساليب العمل، والوضعيات والجهود التي يتطلبها العمل.
- المعدات والأدوات (وعلى الأخص الأدوات التي تتطلب الإمساك بقوة بقبضة اليد).
- تنظيم العمل ونظم العمل شاملةً تعدد المهام وكيفية توزيعها، وجدولة أوقات الاستراحة ومداراة المسؤوليات.
- سرعة وكثافة ومدة أنشطة العمل.
- محطات العمل وبيئة العمل (شاملة الإنارة، ومستويات الضجيج، والحرارة، والتهوية والخصائص المادية للمكاتب).
- ترتيبات التوظيف والمسائل التنظيمية ومنها على سبيل المثال: سياسات الإعاقة وتكافؤ الفرص؛ ترتيبات وإجراءات الصحة والسلامة (شاملة إجراءات إدارة المخاطر وإعداد التقارير)؛ وسياسات وإجراءات التوظيف؛ والاتصالات، وثقافة المؤسسة وقواعد السلوك الخاصة بها وتدريب فريق الإدارة والموظفين.



الصحة والسلامة



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

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

إذا كانت لديك مخاوف تتعلق بالصحة والسلامة بشأن موظف لديه مشاكل في الظهر، 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 مشاكل في الظهر.
- تقديم خدمات تيسيرية يمكن أن تخفف أو تزيل المخاطر المتعلقة بالشخص.
- القيام بكل ما هو عملي بشكل معقول للتخفيف من أو إزالة المخاطر المتعلقة بيئة 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 و الموظفين من ذوي الحالات الصحية بمن فيهم الأشخاص ذوي مشاكل الظهر، لوضع خطة شخصية تتضمن ما يحدث في حالات الطوارئ.

يمكن أن تشمل الاعتبارات المتعلقة بالأشخاص ذوي مشاكل الظهر على ما يلي:

- استخدام مصعد مخصص للإخلاء في حالة الحريق في حالة توفره.
- وضع درابزين للسلامة للمساعدة أثناء الإخلاء.
- استكشاف خيارات لحمل مستخدمي الكراسي المتحركة. تذكر أن الشخص الذي يستخدم الكرسي المتحرك يمكن أن يكون قادرًا على السير باستخدام وسائل دعم لمسافة قصيرة في حالة الطوارئ.



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.

(أ) 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 الآمنة 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، فضلاً عن تقديم المساعدة على إيجاد العمل والحصول عليه والمداومة عليه والعودة إليه؛

(و) تعزيز فرص العمل الحر، 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، وحميتهم 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 1982 وتاريخ 28/6/1437 هـ الذي أقر اللائحة التنفيذية المعدلة 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 أحد أشكال الترتيبات والخدمات التيسيرية».



7. المؤسسات المفيدة

إذا كنت صاحب عملٍ يهتم بتوظيف الموهوبين وذوي المهارات 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 الإعاقة الحركية للكبار - حركية

هاتف : +966 11 292 1572 - 920009882

الموقع الإلكتروني : www.harakia.org.sa

بريد إلكتروني : harakia@harakia.org.sa

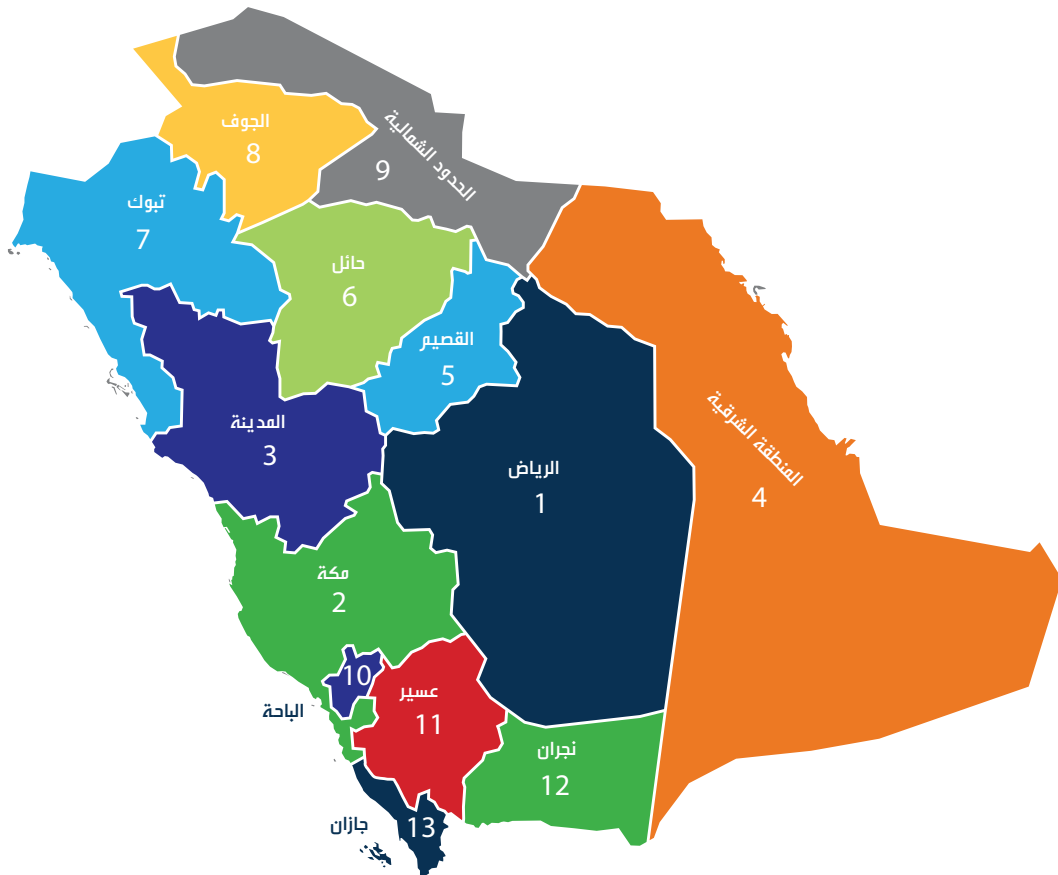
المنطقة : 1



▲ قادرون - شبكة أصحاب الأعمال والإعاقة

تقديم الإرشاد والتوجيه والتدريب ومعايير الممارسة الأفضل لأصحاب العمل لتوظيف الموظفين ذوي الإعاقة والاحتفاظ بهم على رأس العمل وتضمنهم من خلال بيئات عمل شمولية.

هاتف : +966 12 698 6116
الموقع الالكتروني : www.qaderoon.sa
بريد الكتروني : info@qaderoon.sa
المنطقة : 1 - 13





▲ 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 المتعاونين

يرحب صندوق تنمية الموارد البشرية بتلقي الملاحظات من الأشخاص والمؤسسات وأصحاب العمل المهتمين حول دليل الخدمات التيسيرية هذا لإيجاد فرص العمل. لتقديم ملاحظاتهم واقتراحاتهم فضلاً الاتصال بصندوق تنمية الموارد البشرية – توافق على البريد الإلكتروني Tawafuq@hrdf.org.sa.

وسوف تشتمل الطبعة الثانية من الدليل على الملاحظات المقدمة وأسماء 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

