



APD  
هيئة رعاية  
الأشخاص  
ذو الإعاقة

# إرشادات وآداب للإفصاح عن الإعاقة



## مقدمة

يهدف هذا المستند إلى تحقيق التميز في خدمة العملاء والمستفيدين من الأشخاص ذوي الإعاقة و الإرتقاء بمستوى الخدمات من خلال فهم التحديات وتقديم الحلول المناسبة لها. لذا قامت هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة بالعمل على هذه الإرشادات لتكون مرجعاً مبسطاً للجهات الخدمية. ولما لهذه العملية من خصوصية تتعلق بحياة الشخص ذو الإعاقة وأسرته تم وضع هذه الإرشادات والآداب لتساعد في صياغة واستخدام أسئلة الإفصاح عن الإعاقة بطريقة مناسبة لتشجيع الأشخاص ذوي الإعاقة على الإفصاح عن إعاقتهم بكل يسر. مما يساعد الجهات الخدمية في الحصول على المعلومات اللازمة لتطوير الدعم وتوفير الخدمات التيسيرية. و لكي يتمكن الأشخاص ذوي الإعاقة من الإستفادة الكاملة من جميع الخدمات والإمميزات التي يقدمها القطاع الخدمي العام والخاص، من الأفضل أن يقوم الأشخاص ذوي الإعاقة بالإفصاح عن وجود الإعاقة بمختلف أنواعها ودرجاتها والحديث عنها في حدود الخدمات المطلوبة.

## الإفصاح عن الإعاقة

مشاركة الشخص ذي الإعاقة معلومات شخصية عن نوع ودرجة إعاقته والترتيبات التيسيرية اللازمة بغرض تلقي الخدمة المناسبة.

### تعريفات

#### الشخص ذو الإعاقة:

"كل شخص لديه اضطراب أو قصور طويل الأمد في الوظائف الجسدية، أو العقلية، أو الذهنية، أو الحسية، أو النفسية، يؤثر في مشاركته الكاملة والفاعلة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين".

#### الترتيبات التيسيرية:

هي مجموعة الإجراءات الضرورية لتلبية متطلبات خاصة لشخص أو مجموعة من الأشخاص من ذوي الإعاقة، تكفل تمتعهم -على قدم المساواة مع غيرهم- بجميع الحقوق والخدمات الأساسية، وممارستهم لها، ولا تشكل عبئاً غير متناسب أو غير معقول على الجهات التي تقدمها، على سبيل المثال اتباع هذه الإرشادات.

### أحكام عامة

#### الإفصاح عن الإعاقة قرار شخصي:

الإفصاح اختيار وقرار شخصي للشخص ذو الإعاقة لمشاركة المعلومات المتعلقة بالإعاقة بصفة اختيارية.

#### اتخاذ قرار الإفصاح:

الإفصاح ليس ضرورياً إذا كان بإمكان الشخص أداء الوظائف والمهام دون الحاجة للدعم والخدمات الميسرة.

## مبادئ الإفصاح

### من؟

يكون الإفصاح من قبل الشخص ذي الإعاقة بنفسه أو من يقدم له الرعاية دون ضغط أو إكراه وموجهاً للشخص المسؤول عن تلقي مثل هذه الطلبات لدى الجهة الخدمية.

### متى؟

يوصى بالإفصاح عند الرغبة بالحصول على امتياز أو ترتيب تيسيري للشخص ذو الإعاقة، ولا تكون الجهة ملزمة بتقديم الخدمة الخاصة إلا بعد عملية الإفصاح.

### كيف؟

بإعداد نموذج يتضمن أهمية الحاجة للإفصاح وماذا سيترتب عليه، ومن ذلك تعريف الشخص ذو الإعاقة بحقه في السرية وعدم إساءة استخدام هذه البيانات المقدمة، ووضع أسئلة مناسبة للإفصاح والإحتياجات والإقتراحات.

## النهج المناسب لتشجيع الشخص ذو الإعاقة للإفصاح عن إعاقته و طرح الأسئلة المناسبة

اتباع النهج المناسب يضمن وجود فرص مستمرة للإفصاح ويضمن تشجيع الشخص ذي الإعاقة على الإفصاح عن إعاقته وعن احتياجه للحصول على الخدمات الميسرة، ولذلك:

ينبغي تشجيع الإفصاح عن الإعاقة بشكل فعال أثناء طلب المستفيد للخدمة من أجل تحسين إجراءات تقديم الخدمة لدى الجهة الخدمية.

ينبغي توضيح سياسة الخصوصية وسرية المعلومات للتقليل من سوء الفهم المحتمل أو القلق بشأن سبب طرح الأسئلة وطلب الإفصاح.

ينبغي أن تُذكر الفوائد المرجوة من الإفصاح وتوضيح أن سبب طلب معلومات الإعاقة هو معرفة الجهة الخدمية باحتياجات ومتطلبات المستفيد.

ينبغي التوضيح بأن نتيجة الإفصاح عن الإعاقة ستؤدي إلى إجراء التعديلات اللازمة وتوفير الدعم اللازم لتقديم الخدمة المناسبة.

ينبغي أن تركز الأسئلة على الدعم الذي يمكن تقديمه وعلى مسؤوليات الجهة الخدمية وفوائد الإفصاح.

ينبغي على الجهة الخدمية إعطاء معلومات واضحة عن الدعم والخدمات المتاحة للأشخاص ذوي الإعاقة على الموقع الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي، ويشمل ذلك توفيرها بلغة مكتوبة ومسموعة ومرئية تراعي احتياجات مختلف الإعاقات السمعية والبصرية وغيرها. على سبيل المثال لا الحصر ترجمتها بلغة

## أمثلة على النهج المناسب لتشجيع المستفيد على الإفصاح عن الإعاقة وقياس مستوى جودة الخدمات المقدمة

الأمثلة أدناه توضح الأسلوب الذي ينبغي اتباعه عند إعداد النموذج، ومن الممكن الجمع بين بعضها لإعداد نموذج واحد:

### مثال 1

نهدف في (اسم الجهة المقدمة للخدمة) إلى دعم الأشخاص ذوي الإعاقة. نحترم حقوقك في الخصوصية والسرية ولن نقوم بتمرير المعلومات حول إعاقتك لأي شخص دون موافقتك. إذا قمت بوضع علامة في المربع أدناه/إذا قمت بالضغط على الزر أدناه، سوف نعمل على توفير الخدمات الميسرة والمناسبة لك.

□ لدي إعاقة

### مثال 2

نحن ملتزمون بتلبية متطلبات الأشخاص ذوي الإعاقة ونقدم مجموعة من الخدمات الميسرة، لذا يرجى إعلامنا إذا كنت تريد دعم إضافي.

إذا حددت أياً من الخيارات أدناه، فسنرسل لك استبيان لمساعدتنا في تحديد احتياجاتك وتقديم خدمة أفضل.

□ لدي إعاقة وسأحتاج إلى دعم

□ لدي عسر القراءة وأود الحصول على الدعم

### مثال 3

هل الترتيبات التي توفرها (اسم الجهة المقدمة للخدمة) مناسبة؟

هل الترتيبات التي يقوم بها الموظفين مناسبة؟

هل تحتاج الى دعم إضافي لتلبية الإحتياجات الخاصة بك؟

إذا كنت لا تتلقى الدعم والخدمات المناسبة، هل لديك اقتراحات للدعم المناسب؟

### مثال 4

هل لديك إعاقة أو صعوبة تؤثر على أدائك للمهام اليومية؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة بنعم، يرجى تحديد واحد من التالي:

إعاقة مؤقتة  إعاقة دائمة

يرجى تحديد واحد أو أكثر من المربعات التالية:

إعاقة بصرية  إعاقة سمعية  إعاقة حركية  إعاقة عقلية

صعوبات التعلم وعسر القراءة

إعاقة أخرى (يرجى التحديد):

.....

## مثال 5

نرردك أن تحصل على أفضل خدمة ممكنة. هل ترغب في إخبارنا كيف يمكننا ذلك؟

.....

.....

## أو

هل تحتاج الى دعم اضافي؟

لا

نعم

يرجى تقديم مزيد من المعلومات:

.....

.....

.....

(على سبيل المثال: الحصول على ترجمة بلغة الإشارة للأشخاص ذوي الإعاقة السمعية).



## الخاتمة

إن صياغة واستخدام أسئلة الإفصاح عن الإعاقة بطريقة مناسبة خطوة مهمة لتشجيع الأشخاص ذوي الإعاقة على الإفصاح عن إعاقاتهم وتلقي الخدمات الميسرة والمناسبة. كما أنه يساعد الجهات الخدمية في الحصول على المعلومات اللازمة لتطوير الدعم وتوفير الخدمات التيسيرية، وبالتالي تحسين تجربة المستفيدين من خدماتها من الأشخاص ذوي الإعاقة. ويسر هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة استقبال ملاحظتكم على الدليل وكل ما جاء فيه يمكن تعديله أو تغييره بناءً على ما سيتم جمعه من تغذية راجعة بشأن تنفيذ ما ورد فيه.

ولمزيد من المعلومات بإمكانكم زيارة موقعنا الإلكتروني <https://apd.gov.sa>

أو التواصل معنا على:

وسائل التواصل الاجتماعي: @APD\_ksa

أو البريد الإلكتروني: info@apd.gov.sa



APD  
هيئة رعاية  
الأشخاص  
ذوي الإعاقة

## مجتمع شامل وموائم

شكراً لكم

