

**الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة**  
**Saudi Standards, Metrology and Quality Org. (SASO)**



**FDS SASO 33879:2026**

**مراكز الإيواء الاجتماعي للأشخاص ذوي الإعاقة - متطلبات**

**Day care services for persons with disabilities — Requirements**

**الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة**

---

هذه المواصفة القياسية مشروع لمواصفة قياسية سعودية تم توزيعها لإبداء الرأي والملاحظات عليها، ولا يجوز الاعتماد عليها كمواصفة قياسية سعودية إلا بعد اعتمادها من مجلس إدارة الهيئة، كما لا يجوز نشرها أو استخدامها إلا بعد الرجوع إلى الهيئة.

## ICS :03.100.01 03.080.01

## مقدمة

أعدت الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة المواصفة القياسية " مراكز الإيواء الاجتماعي للأشخاص ذوي الإعاقة - متطلبات" بعد استعراض عدد من المواصفات القياسية والمؤلفات المرجعية ذات الصلة وبمشاركة المهتمين بالعمل.

وفي هذه المواصفة تستخدم الصيغ التالية للإرشاد في فهم وتوضيح المتطلبات المعنية:

- "يلزم" يجب "تفيد متطلب.
- "ينبغي" تفيد توصية.
- "يجوز" تفيد السماح.
- "يمكن" تفيد الإمكانية أو المقدرة.

على كل طرف يستخدم هذا المستند مسؤولية تلبية أي تحديثات على المتطلبات الخارجية أو تلبية أي متطلبات إضافية من الاشتراطات الصادرة عن الجهات الخارجية الأخرى ذات الاختصاص.

## الفهرس

|    |                                               |
|----|-----------------------------------------------|
| ٦  | ١. المجال                                     |
| ٦  | ٢. المراجع المعيارية                          |
| ٦  | ٣. المصطلحات والتعاريف:                       |
| ١٧ | ٤. القيادة والحوكمة                           |
| ٢٣ | ٤, ٤, ٦. المحاسبة المالية                     |
| ٢٣ | ٤, ٤, ٧. الرسوم                               |
| ٢٣ | ٤, ٤, ٨. استرداد الأموال                      |
| ٣٠ | 5. الكوادر العاملة                            |
| ٣٧ | 6. البرامج والخدمات التدريبية                 |
| ٤٤ | 7. البيئة التفاعلية                           |
| ٤٦ | 8. البيئة المادية                             |
| ٥٦ | 9. إدارة المخاطر والطوارئ                     |
| ٥٦ | ٩, ٥. اجراءات تقييم المخاطر                   |
| ٥٦ | ٩, ٦. خطة العمل للمخاطر المتوقعة              |
| ٥٧ | ٩, ٧. الطوارئ                                 |
| ٥٧ | ٩, ٨. التدريب على الوقاية من المخاطر والطوارئ |
| ٥٩ | 10. السلامة وخدمات الإقامة الدائمة            |

|    |                                          |
|----|------------------------------------------|
| ٥٩ | 10.1. السلامة الصحية:                    |
| ٦٠ | 10.2. النظافة:                           |
| ٦١ | 10.3. التغذية                            |
| ٦٢ | 10.4. الكسوة                             |
| ٦٣ | 11. الحماية                              |
| ٦٣ | 11.1. سياسة حماية المستخدمين             |
| ٦٣ | 11.2. سياسة الخصوصية                     |
| ٦٤ | 11.3. سياسة أمن المركز وكاميرات المراقبة |
| ٦٥ | 11.4. سياسة المواصلات                    |
| ٦٦ | ١٢. المراجعة والتطوير المستمر للمواصفة   |
| ٦٧ | ملحق ١                                   |
| ٦٨ | المراجع:                                 |

**مقدمة:**

تهدف هذه المواصفة القياسية إلى تحديد المتطلبات الأساسية لضمان جودة الخدمات المقدمة في مراكز الإيواء للأشخاص ذوي الإعاقة. تسعى المواصفة إلى توفير بيئة آمنة، وداعمة، ومحفزة للمستفيدين، وتعزيز كفاءة وفعالية الكوادر العاملة والبرامج والخدمات المقدمة. وتستند هذه المواصفة إلى أفضل الممارسات العالمية، مع تكيفها لتناسب السياق الاجتماعي والثقافي والتنظيمي للمملكة، وبما يتماشى مع توجهات الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة ونظام حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، لتعزيز استقلاليتهم ودمجهم في المجتمع. برنامج الإيواء للأشخاص ذوي الإعاقة: مجموعة من الخدمات الاجتماعية التي تُقدّم للأشخاص ذوي الإعاقة في مقرات الإقامة المؤقتة أو مقرات السكن الدائم لهم.

أ/ الفلسفة والمبادئ التوجيهية للمركز: تركز فلسفة عمل مراكز الإيواء للأشخاص ذوي الإعاقة على النهج الحقوقي المستمد من اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة (UNCRPD) والتشريعات والسياسات الوطنية ذات الصلة. وتلتزم المراكز بالمبادئ التالية: الرعاية المرتكزة على الشخص (Person-Centered Care/Planning)، تعزيز الاستقلالية والاعتماد على الذات، ضمان حرية الاختيار والتحكم، تحقيق الدمج المجتمعي الكامل، وصون الكرامة الإنسانية، ومنع كافة أشكال التمييز.

ب/ القيم الأساسية الملزمة: يجب أن يلتزم المركز وجميع العاملين فيه بمجموعة من القيم الجوهرية التي توجه السلوك المهني وتتعاكس في بيئة المركز وخدماته. وتشمل هذه القيم (كحد أدنى): الكرامة الإنسانية، الاحترام المتبادل، الشمولية وعدم الإقصاء، التمكين، الشفافية، المساءلة، الجودة، والسلامة والأمان.

## ١. المجال

تحدد هذه الوثيقة معايير جودة مراكز الإيواء، والتي تعنى بتقديم الخدمات الاجتماعية للأشخاص ذوي الإعاقة داخل مقرات إقامة دائمة أو مؤقتة.

## ٢. المراجع المعيارية

لا توجد مراجع معيارية

## ٣. المصطلحات والتعاريف:

### ٣,١. مراكز الإيواء للأشخاص ذوي الإعاقة

ويقصد بها المراكز والجهات التي تقدم مجموعة من الخدمات الاجتماعية داخل مقرات إقامة دائمة أو مؤقتة للأشخاص ذوي الإعاقة. وتهدف هذه المراكز لتقديم الخدمات التدريبية والتأهيلية، والسكن والبيئة الآمنة والمناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة. وتعزز هذه المراكز إمكانية اندماج الأشخاص ذوي الإعاقة بالمجتمع وتطوير مهاراتهم وتأهيلهم بمختلف المجالات.

### ٣,٢. ضمان الجودة

مجموعة من الإجراءات والأنشطة المنهجية التي تهدف إلى التأكد من أن المنتجات أو الخدمات تلبي أو تتجاوز المتطلبات والمعايير المحددة. وهي عملية دورية واستباقية تهدف إلى رفع جودة المنتجات والخدمات وتجنب التحديات بدلاً من مجرد اكتشافها بعد حدوثها، وتعتبر جزءاً أساسياً من عمليات إدارة الجودة الشاملة.

### ٣,٣. الأدوار والمسؤوليات

الأدوار هي مفاهيم أساسية في أي منظمة أو مشروع، حيث تحدد المنصب أو الوظيفة التي يشغلها الفرد. وتشير المسؤوليات إلى المهام والواجبات المحددة المرتبطة بهذا الدور. بعبارة أخرى، الدور هو الهيكل العام، والمسؤوليات هي تفاصيل هذا الهيكل.

### ٣,٣,١. مجلس إدارة

مجموعة من الأفراد يتم انتخابهم، أو تعيينهم للإشراف على أنشطة المؤسسة وحوكمتها بناء على أطر محددة. ويعتبر مجلس الإدارة بشكل عام السلطة الأعلى بالمنظومة ويتمتع بصلاحيات عالية لممارسة أدواره. ويمكن

للمجلس أن يفوض جزءاً من الصلاحيات لرئيس أو مدير الجهة مع ضمان الحوكمة وتحديث مصفوفة الصلاحيات.

### ٣,٣,٢. مدير مركز الإيواء

هو المسؤول التنفيذي الأول عن الإدارة الشاملة والفعالة للمركز. ويتولى الإشراف العام على كافة الجوانب التشغيلية والإدارية والمالية والفنية، وضمان تحقيق رسالة وأهداف المركز بما يتوافق مع الأنظمة ونظام حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة. ويمثل حلقة الوصل الرئيسية بين مجلس الإدارة والجهات الإشرافية والمجتمع.

### ٣,٣,٣. مدير إداري

هو المسؤول الذي يشرف على العمليات الإدارية والخدمات المساندة اليومية في المركز. ويقدم الدعم المباشر لمدير المركز، ويضمن سير العمليات الإدارية والموارد البشرية بسلاسة وكفاءة، وينوب عن مدير المركز في حال غيابه.

### ٣,٣,٤. مسؤول الاستراتيجية

الفرد المسؤول عن تحديد وتوجيه الرؤية طويلة المدى للمؤسسة، ووضع وتنفيذ الخطط الاستراتيجية لتحقيق أهدافها. كما أنه يعمل على مواءمة جهود مختلف الإدارات والموظفين لتحقيق أفضل النتائج. ويعمل المسؤول على قياس تنفيذ الخطط الاستراتيجية والانحراف في أدائها وتقديم التوصيات حول معالجة التحديات المسببة لتعثر أو انحراف تنفيذ الخطط.

### ٣,٣,٥. مسؤول الحوكمة والمخاطر والالتزام

هو الشخص المسؤول عن اقتراح وتحديد الأدوات الإدارية واللجان والسياسات ومصفوفات الصلاحيات اللازمة لضمان سير الأعمال بطريقة انسيابية ومتوافقة مع متطلبات أعمال المنظومة والمتطلبات التشريعية والتنظيمية ذات العلاقة. كما يقوم على كتابة وتنفيذ الخطط والأنظمة لتحديد المخاطر المحتملة على المنظومة ومدى أثر حدوثها ومسبباتها وآلية معالجتها. كما يعمل على تحقيق أهداف المؤسسة من خلال ضمان الامتثال للقوانين واللوائح الداخلية والخارجية. بعبارة أخرى، هو الشخص الذي يضمن أن تسير المؤسسة وفقاً للقواعد واللوائح وأنها محمية من المخاطر المحتملة.

**٣,٣,٦. مسؤول التدقيق**

هو الشخص المسؤول عن الإشراف على عمليات التدقيق الداخلي والخارجي، وضمان دقة البيانات والعمليات والإجراءات المالية والإدارية والتشغيلية، والامتثال للقوانين واللوائح، وتقديم تقارير حول نتائج التدقيق. ويرتبط عادة بمجلس الإدارة لضمان تحقيق أعلى درجات الشفافية والجودة والحوكمة.

**٣,٣,٧. المدير المالي**

هو مسؤول تنفيذي يتولى مسؤولية الإشراف على جميع الجوانب المالية والمحاسبية للمنظومة، ويساهم في وضع الاستراتيجيات المالية لها، ويعمل على ضمان الالتزام بالمعايير والأنظمة والتشريعات المحاسبية والمالية ذات العلاقة.

**٣,٣,٨. مدير الموارد البشرية**

هو المسؤول عن الإشراف على جميع جوانب الموارد البشرية في المؤسسة، بما في ذلك التوظيف، والتدريب، وتطوير الموظفين، وإدارة الأداء والعلاقات الوظيفية.

**٣,٣,٩. مدير عمليات الإيواء**

هو المسؤول عن الإشراف على جميع جوانب عمليات الإيواء، ويشمل ذلك التخطيط، والتنظيم، والتنسيق، والإشراف على الأنشطة المتعلقة بدخول وخروج المستفيدين، وإدارة شؤونهم، وضمان سلامتهم، وراحتهم.

**٣,٣,١٠. مسؤول التواصل**

هو الشخص المسؤول عن إدارة وتنفيذ استراتيجيات الاتصال الخاصة بالمؤسسة. يشمل ذلك التواصل الداخلي بين الموظفين والتواصل الخارجي مع الأسر، أو وسائل الإعلام، والجهات الأخرى.

**٣,٣,١١. منسق البرنامج**

هو الشخص المسؤول عن التخطيط والتنفيذ والإشراف على برنامج أو مشروع معين. يشمل دوره إدارة الموارد، وتنسيق الأنشطة، وضمان تحقيق أهداف البرنامج ضمن الميزانية والجدول الزمنية المحددة.

**٣,٣,١٢. مشرف سكن**

هو الشخص المسؤول الميداني عن الإشراف على البيئة السكنية للمستفيدين، وضمان توفير بيئة آمنة وصحية ومنظمة. ويُعتبر حلقة الوصل الخدمية المباشرة مع المستفيدين، ويمكن تكييف مهامه لتشمل الإشراف على تنسيق الخدمات العامة والطبية الأولية المقدمة في السكن.

**٣,٣,١٣. الأخصائي الاجتماعي**

هو الشخص المؤهل أكاديمياً ومهنياً للعمل في مجال الخدمة الاجتماعية، ويهدف إلى تعزيز الاندماج والرفاهية الاجتماعية للأفراد والمجتمعات من خلال مساعدتهم في التعامل مع المشاكل والتحديات التي تواجههم.

**٣,٣,١٤. الأخصائي النفسي**

هو شخص مؤهل علمياً ومهنياً ومتخصص في العلوم النفسية والصحة النفسية يعمل على تقديم الاستشارات النفسية لمن يحتاجها، بواسطة تشخيص ودراسة وعلاج المشكلات المرتبطة بالجوانب النفسية، ولديه ترخيص مزولة المهنة.

**٣,٣,١٥. مدرب مهني (متخصص في التربية الخاصة)**

هو الشخص المسؤول عن تصميم وتنفيذ البرامج والخطط التدريبية والتأهيلية التي تهدف إلى تنمية المهارات الحياتية والمهنية للمستفيدين، بما يتناسب مع قدراتهم الفردية، لتعزيز استقلاليتهم ودمجهم في المجتمع.

**٣,٣,١٦. مساعد رعاية ذوي إعاقة**

هو مقدم الرعاية المباشر الذي يتفاعل بشكل يومي مع المستفيدين لمساعدتهم في تلبية احتياجاتهم اليومية الأساسية، مثل النظافة الشخصية، والتغذية، والتنقل، وتطبيق الأنشطة المعتمدة في الخطة الفردية.

**٣,٣,١٧. عامل تنظيف مكاتب ومنشآت**

هو الشخص الذي يعمل على تنظيف المكان، ويقوم بإزالة النفايات والمحافظة على النظافة العامة .

**٣,٣,١٨. حارس أمن**

هو الشخص المسؤول عن حماية الأفراد والممتلكات من المخاطر المختلفة مثل السرقة، والاعتداء، والأضرار، وغيرها؛ من خلال المراقبة، والتدخل عند الضرورة.

**٣,٣,١٩. الموظف الإداري**

هو الشخص الذي يتولى مسؤولية الإشراف على العمليات الإدارية داخل المؤسسة، ويقوم بتنظيم المواعيد، وإدارة المراسلات، والتنسيق بين الأقسام المختلفة لضمان سير العمل بسلاسة.

**٣,٣,٢٠. المتطوعين**

هم الأشخاص الذين يقومون بأعمال محددة، بدون مقابل مادي؛ بهدف خدمة المجتمع، أو تحقيق مصلحة عامة.

**٣,٣,٢١. سائق حافلة**

السائق: هو الشخص الذي يقود مركبة، سواء كانت سيارة، حافلة، أو أي نوع آخر من المركبات. ويكون معه مرافق، ويقصد به المختصين من فني رعاية ذوي إعاقة وغيرهم يرافقون السائق أثناء عملية نقل المستفيدين إذا دعت الحاجة، ويكونوا مؤهلين وملمين بكيفية التعامل مع المستفيدين.

**٣,٤. التوظيف**

عملية استراتيجية في إدارة الموارد البشرية تهدف إلى جذب واختيار وتعيين الأفراد لشغل وظائف شاغرة في المؤسسة. يشمل ذلك البحث عن المرشحين المناسبين، وتقييمهم، واختيار الأفضل من بينهم، ومن ثم دمجهم في بيئة العمل.

**٣,٥. الشؤون المالية**

مجموعة الأنشطة والإجراءات المتعلقة بإدارة الأموال والموارد المالية في المؤسسة. تشمل هذه الأنشطة التخطيط المالي، وإعداد الميزانيات، وإدارة التدفقات النقدية، والرقابة المالية، وإعداد التقارير المالية، واتخاذ القرارات الاستثمارية وغيرها من الأنشطة المالية.

**٣,٥,١. المحاسبة المالية**

هو القسم المسؤول عن تسجيل وتحليل وتلخيص وتبويب العمليات المالية للمؤسسة، بهدف إعداد تقارير مالية تُظهر المركز المالي والأداء المالي للشركة. هذه التقارير، مثل قائمة الصرف والدخل مقارنة بالميزانية العمومية وبيان التدفقات النقدية. وتساعد أصحاب المصلحة (مثل المستثمرين والجهات التنظيمية) على فهم الوضع المالي للمؤسسة واتخاذ القرارات المناسبة عند الحاجة.

**٣,٥,٢. الرسوم**

مبالغ مالية تُدفع مقابل خدمة معينة أو حق أو امتياز، وتختلف حسب طبيعة الخدمة أو الحق المقدم.

**٣,٥,٣. استرداد الأموال**

عملية يتم فيها استعادة الأموال المدفوعة، وفق سياسة معينة.

**٣,٦. السجلات:**

معلومات موثقة - سواء ورقية أو إلكترونية أو غيرها - تستخدم كدليل على النتائج المحققة أو الأنشطة المنفذة، ويتم حفظها والتحكم فيها وفق ضوابط محددة لضمان التوفر والحماية وسهولة الاسترجاع.

**٣,٧. حفظ السجلات**

عملية إدارة الوثائق والمستندات، سواء كانت ورقية أو إلكترونية، طوال دورة حياتها، من إنشائها إلى التخلص منها، مع الحفاظ على دقتها وسلامتها وقابليتها للوصول إليها عند الحاجة؛ بهدف تنظيم وتخزين المعلومات بشكل منهجي لضمان تلبية المتطلبات القانونية والتنظيمية، ودعم اتخاذ القرارات، وتوفير الأدلة على الأنشطة والمعاملات.

**٣,٨. مشاركة المعلومات**

تعني تبادل البيانات والمعرفة والخبرات بين الموظفين والأقسام، والإدارات والأفراد والجهات داخل المنظومة أو خارجها، بما يساعد في تحقيق الأهداف المؤسسية بشكل أكثر فعالية وشفافية.

**٣,٩. السياسات والإجراءات**

السياسات والإجراءات هما مجموعتان من القواعد والمبادئ التوجيهية التي تحدد كيفية عمل المؤسسة. السياسات هي إعلانات عامة تحدد التوجهات والأهداف، بينما الإجراءات هي خطوات تفصيلية لكيفية تنفيذ السياسات.

**٣,١٠. التراخيص**

هي عملية الحصول على إذن رسمي من جهة مختصة (حكومية أو غير حكومية) لممارسة نشاط معين أو امتلاك حقوق معينة.

**٣,١١. ساعات العمل**

الوقت الذي يقضيه الموظف في أداء مهامه الوظيفية، وتختلف حسب طبيعة العمل والتشريعات والقوانين المعمول بها.

**٣,١٢. إدارة المخاطر**

عملية منظمة لتحديد وتقييم ومراقبة المخاطر المحتملة التي قد تؤثر على تحقيق أهداف المؤسسة وتحديد أثر واحتمالية وقوعها وآلية التعامل معها.

**٣,١٣. إدارة الطوارئ**

مجموعة من الإجراءات والاستعدادات التي تهدف إلى التعامل مع الأحداث غير المتوقعة لتقليل الأضرار والعودة إلى العمليات الطبيعية بأسرع ما يمكن.

**٣,١٤. مراكز الإيواء الاجتماعي غير الحكومي (Non-Governmental Social Sheltering Centers)**

هي منشآت أهلية أو خاصة تهدف إلى توفير خدمات سكنية وتدريبية واجتماعية متكاملة لفئات محددة من المستفيدين، مثل الأشخاص ذوي الإعاقة. وتعمل هذه المراكز كبيئة بديلة للبيئة الأسرية، مع التركيز على توفير بيئة آمنة ومحفزة تضمن جودة الحياة وتعزز استقلالية الأفراد واندماجهم المجتمعي، وتخضع في عملها للوائح ومعايير الجهات الإشرافية المختصة في المملكة.

### ٣،١٥. برنامج الإيواء للأشخاص ذوي الإعاقة (Sheltering Program for Persons with Disabilities)

مجموعة من الخدمات الاجتماعية التي تقدم للأشخاص ذوي الإعاقة في مقرات الإقامة المؤقتة أو مقرات السكن الدائم لهم.

### ٣،١٦. الخطة الفردية (Individual Plan)

وثيقة عمل ديناميكية ومخصصة يتم تطويرها لكل مستفيد على حدة بناءً على تقييم شامل لاحتياجاته وقدراته في مختلف جوانب النمو (التواصل، والحسي، والاجتماعي، والمعرفي). وتحدد هذه الخطة الأهداف التأهيلية والتنمية المرجوة، والبرامج والخدمات اللازمة لتحقيقها، ومسؤوليات فريق العمل والأسرة، ومؤشرات قياس التقدم. وتتم مراجعتها وتحديثها بشكل دوري لضمان استجابتها للاحتياجات المتغيرة للمستفيد.

### ٣،١٧. أهداف (SMART Goals) "SMART"

منهجية علمية وعملية تُستخدم في صياغة أهداف الخطة الفردية لضمان فعاليتها وقابليتها للتطبيق والقياس. وتشير "SMART" إلى أن تكون الأهداف:

٣،١٧،١. محددة (Specific): واضحة ودقيقة.

٣،١٧،٢. قابلة للقياس (Measurable): يمكن قياس مدى التقدم نحو تحقيقها.

٣،١٧،٣. قابلة للتحقيق (Achievable): واقعية وممكنة التحقيق في ضوء قدرات المستفيد والموارد المتاحة.

٣،١٧،٤. ذات صلة (Relevant): مرتبطة بالاحتياجات الفعلية للمستفيد والأهداف العامة للمركز.

٣،١٧،٥. محددة بزمان (Time-bound): لها إطار زمني واضح لتحقيقها.

### ٣،١٨. الكوادر العاملة (Staffing/Personnel)

مجموع الموارد البشرية التي تعمل في المركز، وتشمل كافة الفئات الوظيفية من إداريين، وفنيين متخصصين، ومقدمي رعاية مباشرة، وعمالة مساندة. ويعتبر توفير كوادر مؤهلة ومدربة وبالعدد الكافي أحد المعايير الأساسية لضمان جودة الخدمات، حيث يُنَاط بهم مسؤولية تنفيذ البرامج وتحقيق أهداف المركز بما يتوافق مع الأنظمة واللوائح المعمول بها.

### ٣,١٩. التخطيط الانتقالي والرعاية اللاحقة (Transition Planning and Aftercare)

عملية منظمة ومبكرة تهدف إلى دعم المستفيد عند انتقاله بين المراحل أو البيئات المختلفة (مثل الانتقال إلى مدرسة، أو برنامج آخر، أو العودة للبيئة الأسرية). وتشمل العملية وضع خطة انتقال واضحة بمشاركة المستفيد وأسرته والجهات المعنية. أما الرعاية اللاحقة، فهي خدمات المتابعة والدعم التي تُقدم بعد مغادرة المستفيد للمركز (إذا انطبق) لضمان استمرارية التقدم والمحافظة على المهارات المكتسبة.

### ٣,٢٠. التوجيه والإرشاد الأسري (Family Guidance and Counseling)

خدمة أساسية تُقدم لأسر المستفيدين بهدف تمكينهم من فهم احتياجات أبنائهم ودعمهم بفعالية. تشمل تزويدهم بالمعلومات، وتدريبهم على مهارات التعامل مع التحديات السلوكية أو النمائية، وتسهيل قنوات التواصل والتعاون مع فريق العمل بالمركز، مما يجعل الأسرة شريكاً أساسياً في العملية التأهيلية.

### ٣,٢١. نطاق عمراني مأهول

مساحة ضمن حدود المخطط المعتمد للمدينة أو البلدة تحتوي على بنية تحتية مكتملة ومبانٍ مستخدمة فعلياً من قبل السكان، ويُعترف بها من قبل الجهات التنظيمية كمنطقة مخصصة للتنمية الحضرية المستقرة.

### ٣,٢٢. الأحياء السكنية

مناطق عمرانية مخصصة للإقامة، تتميز بتوزيع سكاني دائم، وتشتمل عادةً على خدمات مجتمعية محلية مثل المدارس، الحدائق، المراكز الصحية، وتُعتبر بيئة مستقرة للأنشطة اليومية.

### ٣,٢٣. السلامة المرورية

مجموعة من المعايير والتدابير الهندسية والتنظيمية التي تهدف إلى تقليل احتمالية وقوع الحوادث وتحقيق تنقل آمن للمشاة والمركبات حول الموقع، خاصة للفئات ذات الاحتياج العالي للحماية مثل الأطفال وذوي الإعاقة.

### ٣,٢٤. شارع محلي / شارع فرعي

طرق منخفضة الحركة تخدم الوصول المباشر للمباني داخل الأحياء، وتُصمم بسرعات منخفضة وأولوية لحركة المشاة، وغالباً ما تكون أقل عرضاً من الشوارع الرئيسية أو التجارية.

**٣,٢٥. الطرق السريعة / التجارية**

محاور مرورية رئيسية ذات كثافة حركة عالية، تُخصص للتنقل السريع أو النقل التجاري، وتشكّل بيئة خطيرة نسبياً على المشاة والمستخدمين المستهدفين لمراكز الرعاية النهارية.

**٣,٢٦. نقطة الإنزال**

منطقة محددة عند مدخل المبنى تُستخدم لإنزال أو تحميل المستفيدين والزوار، وتُصمم لتكون آمنة ومظللة، وتسمح بالوصول السهل والمنضبط خاصة للمستخدمين ذوي الإعاقة أو محدودي الحركة.

**٣,٢٧. القواطع الجافة**

أنظمة فصل داخلية غير إنشائية آمنة تُستخدم لتقسيم المساحات دون المساس بالهيكل الأساسي للمبنى، وتتميز بسهولة التثبيت أو الإزالة، ما يسمح بتعديل توزيع الفراغات الداخلية حسب الحاجة التشغيلية، ويجب أن تكون آمنة على المستفيدين.

**٣,٢٨. فتحات الإنارة الطبيعية**

النوافذ أو الفتحات المعمارية المصممة للسماح بدخول الضوء الطبيعي إلى الفراغات الداخلية، بهدف تحسين الراحة البصرية وتقليل الاعتماد على الإضاءة الاصطناعية، وغالباً ما تُحسب نسبتها نسبةً لمساحة الغرفة.

**٣,٢٩. الحديقة الحسية**

مساحة خارجية مخصصة ضمن بيئة المركز، تحتوي على عناصر طبيعية ومصممة (مثل النباتات العطرية، اللمس المتنوع، أصوات المياه) تهدف إلى تحفيز الحواس المختلفة لدى المستفيدين، وخاصة ذوي الإعاقات الإدراكية أو الحسية، لدعم العلاج والتفاعل البيئي.

**٣,٣٠. لوحة معلومات المستفيد**

لوحة تُثبت بجانب سرير المستفيد أو عند مدخل غرفته، تحتوي على معلومات أساسية ومحدثة عن حالته الصحية والسلوكية وخطة التعامل المناسبة، وتُستخدم كمرجع سريع لمقدمي الرعاية لضمان السلامة وجودة الخدمة.

**٣,٣١. شريط استدعاء الطوارئ**

نظام إنذار مبسط يُركب داخل غرف النوم أو دورات المياه، يتكون من شريط أو زر في متناول المستفيد، يمكنه من طلب المساعدة الفورية من الطاقم عند الحاجة، ويُعتبر عنصراً أساسياً في السلامة والاستجابة السريعة.

**٣,٣٢. الفواصل البصرية**

عناصر تصميم داخلية (مثل الستائر، الحواجز المتحركة، أو الجدران الجزئية) تُستخدم لتقسيم الفراغات داخل الغرف أو القاعات بهدف توفير الخصوصية البصرية للمستفيدين، وتعزيز الشعور بالاستقلالية وتقليل التوتر.

**٣,٣٣. نظم ذكية للمراقبة**

تقنيات إلكترونية متقدمة تُستخدم لمتابعة استهلاك الطاقة والمياه، أو مراقبة أداء الأجهزة الحيوية في المركز، وتتميز بقدرتها على الإبلاغ الفوري عن الأعطال وتحليل البيانات التشغيلية لتحسين كفاءة التشغيل والصيانة.

#### ٤. القيادة والحوكمة

##### ٤,١. ضمان الجودة

- ٤,١,١. يجب أن يكون لدى المركز آلية محددة لعمليات التقييم تشمل مجموعة من معايير الجودة المرتبطة بهيكل إداري واضح، وإجراءات مكتوبة ومعتمدة.
- ٤,١,٢. يجب أن تدعم آلية التقييم عمليات التحسين وأسلوب قياسها وكيفية تنفيذها.
- ٤,١,٣. يجب أن تشمل الآلية توفير الأدلة والشواهد لتقييم المعايير وتوثيق خطط التحسين والتطوير لها.
- ٤,١,٤. يجب أن يوفر المركز النماذج وقنوات التواصل المناسبة للمستفيدين وذويهم والتي تمكنهم من تقييم جودة الخدمات والبرامج المقدمة في المركز.
- ٤,١,٥. ينبغي أن تكون عمليات التقييم مستمرة ودورية وقابلة للقياس.

##### ٤,٢. الأدوار والمسؤوليات

- ٤,٢,١. يجب أن يكون لدى المركز هيكل إداري واضح.
- ٤,٢,٢. يجب أن يكون لدى المركز مسميات وظيفية وأوصاف لجميع الموظفين توضح أدوارهم ومسؤولياتهم.
- ٤,٢,٣. يجب أن تكون الأدوار والمسؤوليات موضحة بمصفوفات صلاحيات إدارية ومالية وتشغيلية، وأن تكون مكتوبة ومعتمدة من صاحب الصلاحية.
- ٤,٢,٤. يجب أن تكتب السياسات والإجراءات، ويحدد الهيكل الإداري بما يتوافق مع الأدوار والمسؤوليات ويوضح تراتبية المهام التشغيلية والإدارية وتكاملها واعتماديتها، والارتباط الإداري فيما بينها.
- ٤,٢,٥. يجب أن يكون لدى المركز خطة استراتيجية واضحة تشمل الرؤية والرسالة والأهداف وخطة العمل ومؤشرات الأداء بحيث يتناسب الهيكل الإداري والأدوار والمسؤوليات مع هذه الاستراتيجية.

##### ٤,٢,٦. مجلس إدارة

- ٤,٢,٦,١. يجب أن يكون لدى المركز مجلس إدارة معين وأن يكون أعضاؤها مستقلين.
- ٤,٢,٦,٢. يجب أن يكون أحد أعضاء المجلس من الأشخاص ذوي الإعاقة، أو من يمثلهم من أفراد أسرهم.
- ٤,٢,٦,٣. يجب أن يتم تعيين رئيس للمجلس.
- ٤,٢,٦,٤. يجب على المجلس مراجعة التقارير المالية وتقارير الأداء وإقرارها.

- ٤,٢,٦,٥. يجب أن تكون مهام وصلاحيات وميثاق وآليات العمل للمجلس واللجان المنبثقة منه مكتوبة وأن يتم توثيق القرارات، والتوصيات، والاجتماعات، والتعديلات.
- ٤,٢,٦,٦. يجب أن يشرف المجلس على أعمال المركز وبناء وتنفيذ خطته الاستراتيجية واعتماد مصفوفات الصلاحيات والهيكل الإداري والإجراءات ومراجعة التقارير ومتابعة المخاطر والتفويض للمهام عند الحاجة.
- ٤,٢,٦,٧. يمكن أن تنبثق من المجلس لجان دائمة ومؤقتة تعنى بإنجاز المهام الموكلة إليه.
- ٤,٢,٦,٨. يجوز أن تكون لمسؤوليات مجلس الإدارة مسؤوليات إضافية.

#### ٤,٢,٧. مدير مركز

- ٤,٢,٧,١. يجب أن يكون للمركز مدير معين، ويكون هو المسؤول التنفيذي الأول عن الإدارة الشاملة والفعالة للمركز.
- ٤,٢,٧,٢. يجب أن يتولى مدير المركز الإشراف العام على كافة الجوانب التشغيلية والإدارية والمالية والفنية، وضمان تحقيق رسالة وأهداف المركز بما يتوافق مع الأنظمة ونظام حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.
- ٤,٢,٧,٣. يجب أن يمثل مدير المركز حلقة الوصل الرئيسية بين مجلس الإدارة والجهات الإشرافية والمجتمع.

#### ٤,٢,٨. مدير إداري

- ٤,٢,٨,١. يجب أن يكون للمركز مدير إداري مسؤول يشرف على العمليات الإدارية والخدمات المساندة اليومية في المركز.
- ٤,٢,٨,٢. يجب أن يقدم المدير الإداري الدعم المباشر لمدير المركز.
- ٤,٢,٨,٣. يجب أن يعمل المدير الإداري على ضمان سير العمليات الإدارية والموارد البشرية بسلاسة وكفاءة.
- ٤,٢,٨,٤. ينوب المدير الإداري عن مدير المركز في حال غيابه.

#### ٤,٢,٩. مسؤول استراتيجية

- ٤,٢,٩,١. ينبغي أن يعين المركز مسؤول مختص بالاستراتيجية يعمل على صياغة ومراجعة الاستراتيجيات الخاصة بالمركز ويقدمها للاعتماد.
- ٤,٢,٩,٢. ينبغي أن يراجع مسؤول الاستراتيجية مؤشرات الأداء وقياسها.
- ٤,٢,٩,٣. ينبغي أن يقدم مسؤول الاستراتيجية التقارير الدورية للإدارة العليا حول التقدم في تنفيذ الاستراتيجيات.
- ٤,٢,٩,٤. يجوز أن تكون هذه المسؤولية إضافية.

#### ٤,٢,١٠. مسؤول الحوكمة والمخاطر والالتزام

- ٤,٢,١٠,١. يجب أن يعين المركز مسؤولاً مختصاً للحوكمة.
- ٤,٢,١٠,٢. يجب أن يكون المسؤول على دراية تامة بنظام حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة والأنظمة ذات العلاقة.
- ٤,٢,١٠,٣. يلتزم المسؤول بمراجعة السياسات والإجراءات الخاصة بالمركز ويضمن وضوحها، ووضوح الهيكل الإداري والتنظيمي.
- ٤,٢,١٠,٤. يجب أن يقوم المسؤول بتحديد المخاطر المحتملة ومؤشراتها، وإنشاء وتحديث سجل للمخاطر، ومتابعة تنفيذ الخطط الواردة فيه.
- ٤,٢,١٠,٥. يجب أن يقوم المسؤول بصياغة خطط المخاطر والطوارئ، وإدارة استمرارية الأعمال، والتنسيق لعمل الاختبارات اللازمة لها.
- ٤,٢,١٠,٦. يجب أن يقوم المسؤول بتحديد مجال الالتزام بالضوابط والتشريعات والسياسات والتنظيمات ذات العلاقة، وقياس مدى الامتثال لها.
- ٤,٢,١٠,٧. يجب أن يقدم المسؤول التقارير الدورية اللازمة للإدارة العليا.
- ٤,٢,١٠,٨. لا يجب أن تكون هذه المسؤولية إضافية.

#### ٤,٢,١١. مسؤول التدقيق

- ٤,٢,١١,١. ينبغي أن يعين المركز مسؤولاً عن التدقيق.
- ٤,٢,١١,٢. ينبغي أن يقوم المسؤول بصياغة الخطة السنوية لعمليات التدقيق وتنفيذها.
- ٤,٢,١١,٣. ينبغي أن يتمتع المسؤول بنوع من الاستقلالية من خلال ربط أعماله بشكل مباشر مع مجلس الإدارة
- ٤,٢,١١,٤. ينبغي أن يقوم المسؤول بمهام التدقيق على الإجراءات الإدارية والمالية والتشغيلية بمختلف المجالات.
- ٤,٢,١١,٥. ينبغي أن يقوم المسؤول بمهام تدقيق الامتثال وتقييم المخاطر.
- ٤,٢,١١,٦. ينبغي أن يقوم المسؤول بتقديم تقارير التدقيق ونقاط الضعف والانحراف في تنفيذ الخطط والالتزام وغيرها للمجلس.
- ٤,٢,١١,٧. يجوز الاستفادة من أعمال التدقيق الخارجي إذا دعت الحاجة.

**٤,٢,١٢. المدير المالي**

٤,٢,١٢,١. يجب أن يعين المركز مديراً مالياً

٤,٢,١٢,٢. يجب أن يشرف المدير المالي على الشؤون المالية ويقود المهام المتعلقة بالميزانية والمحاسبة والمشتريات.

٤,٢,١٢,٣. يجب أن يشرف المدير المالي على كتابة الإجراءات والسياسات المالية ومصفوفة الصلاحيات.

٤,٢,١٢,٤. يجب أن يعمل المدير المالي على ضمان كفاءة العمليات المالية اليومية، والصلاحيات المالية، والحصول على الموافقات والاعتمادات اللازمة لها.

٤,٢,١٢,٥. يجب أن يقدم المدير المالي التقارير الدورية حول الأداء المالي للإدارة العليا حسب مصفوفة الصلاحيات.

٤,٢,١٢,٦. يجب أن يعمل المدير المالي على ضمان الالتزام بالتنظيمات والتشريعات والضوابط ذات العلاقة.

**٤,٢,١٣. مدير الموارد البشرية**

٤,٢,١٣,١. يجب أن يعين المركز مديراً للموارد البشرية.

٤,٢,١٣,٢. يجب أن يشرف مدير الموارد البشرية على النشاطات اليومية لعمليات الموارد البشرية، مثل: الاستقطاب والتوظيف، وتدريب الموظفين والعاملين والمتطوعين، وإدارة الأداء.

٤,٢,١٣,٣. يجب أن يشرف مدير الموارد البشرية على كتابة الإجراءات والسياسات ومصفوفة الصلاحيات الخاصة بالمهام ذات العلاقة، والحصول على الموافقات والاعتمادات اللازمة لها.

٤,٢,١٣,٤. يجب أن يقدم مدير الموارد البشرية التقارير الدورية حول الموظفين والمؤشرات للإدارة العليا حسب مصفوفة الصلاحيات.

٤,٢,١٣,٥. يجب أن يعمل مدير الموارد البشرية على ضمان الالتزام بالتنظيمات والتشريعات والضوابط ذات العلاقة.

**٤,٢,١٤. مدير عمليات الإيواء**

٤,٢,١٤,١. يجب على المركز تعيين مديراً لعمليات الإيواء.

٤,٢,١٤,٢. يجب أن يشرف مدير عمليات الإيواء على عمليات التخطيط لتوافرية مرافق الإيواء وجاهزيتها.

٤,٢,١٤,٣. يجب أن يشرف مدير عمليات الإيواء على المستفيدين من خلال كتابة الروتين اليومي ومتابعته.

٤,٢,١٤,٤. يجب أن يتابع مدير عمليات الإيواء تقديم الخدمات اللازمة للمستفيدين.

٤,٢,١٤,٥. يجب أن يشرف مدير عمليات الإيواء على تنظيم طواقم العمل للفرق العاملة والمساعدة بعمليات الإيواء، كتنظيم جداول المناوبات وتقديم الخدمات وغيرها، والتنسيق مع الجهات الداخلية والخارجية؛ لضمان تقديم خدمات الإيواء بانسيابية.

٤,٢,١٤,٦. يجب أن يشرف مدير عمليات الإيواء على أنشطة الصيانة والنظافة والأمن الخاصة بالمركز.

٤,٢,١٤,٧. يجب أن يشرف مدير عمليات الإيواء على كتابة الإجراءات والسياسات ومصفوفة الصلاحيات الخاصة بالمهام ذات العلاقة، والحصول على الموافقات والاعتمادات اللازمة لها.

٤,٢,١٤,٨. يجب أن يقدم مدير عمليات الإيواء التقارير الدورية حول خدمات الإيواء للإدارة العليا حسب مصفوفة الصلاحيات.

٤,٢,١٤,٩. يجب أن يعمل مدير عمليات الإيواء على ضمان الالتزام بالتنظيمات والتشريعات والضوابط ذات العلاقة.

#### ٤,٢,١٥. مسؤول التواصل

٤,٢,١٥,١. ينبغي أن يقوم المركز بتعيين مسؤولاً للتواصل.

٤,٢,١٥,٢. ينبغي أن يشرف مسؤول التواصل على إدارة الهوية المؤسسية للمركز.

٤,٢,١٥,٣. ينبغي أن يحدد مسؤول التواصل قنوات التواصل الممكنة، ويوفرها، ويديرها.

٤,٢,١٥,٤. ينبغي أن يدير المسؤول التواصل مع الجهات الداخلية والخارجية والمستفيدين.

٤,٢,١٥,٥. ينبغي أن يقوم مسؤول التواصل بكتابة خطة التواصل، وكتابة الإجراءات والسياسات ومصفوفة الصلاحيات الخاصة بالمهام ذات العلاقة.

٤,٢,١٥,٦. ينبغي أن يقوم مسؤول التواصل بالحصول على الموافقات والاعتمادات اللازمة لها.

٤,٢,١٥,٧. ينبغي أن يقوم مسؤول التواصل بتوثيق عمليات التواصل، وتقديم التقارير الدورية حول أنشطة التواصل للإدارة العليا حسب مصفوفة الصلاحيات.

٤,٢,١٥,٨. ينبغي أن يعمل مسؤول التواصل على ضمان الالتزام بالتنظيمات والتشريعات والضوابط ذات العلاقة.

٤,٢,١٥,٩. يجوز أن تكون هذه المسؤولية إضافية.

بالإضافة إلى عدد من الأدوار التفصيلية تم الإشارة إليها في بند الكوادر العاملة، على المركز الالتزام بها

#### ٤,٣. التوظيف

- ٤,٣,١. يجب أن يكون للمركز سياسة وإجراءات توظيف مكتوبة ومعتمدة.
- ٤,٣,٢. يجب أن تكون سياسة وإجراءات التوظيف عادلة وشاملة.
- ٤,٣,٣. يجب أن تشجع السياسة على توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة كجزء من سياسة الدمج.
- ٤,٣,٤. يجب أن تراعي السياسة مبدأ تكافؤ الفرص.
- ٤,٣,٥. ينبغي أن تتوافق السياسة والإجراءات الخاصة بالتوظيف مع المتطلبات التنظيمية والتشريعية الصادرة عن الجهات التنظيمية ذات العلاقة.
- ٤,٣,٦. يجب التدقيق على السجلات الأمنية والجنائية، وإجراء فحص للخلفية الجنائية والنفسية لجميع الموظفين والمتطوعين الذين سيتعاملون مع المستفيدين؛ لضمان سلامتهم.
- ٤,٣,٧. يجب أن يكون للمركز هيكل إداري وسلم رواتب معتمد ومكتوب.
- ٤,٣,٨. ينبغي للمركز إصدار سياسات ومدونات مكتوبة ومعتمدة للسلوك المهني والإفصاح.
- ٤,٣,٩. ينبغي أن تتضمن السياسة بنودًا للتعامل مع إجراءات تحديد الاحتياج الوظيفي، والإعلان عن الوظائف، وآليات تقديم العروض الوظيفية، والتقديم، وفرز طلبات التوظيف والمقابلات، وآلية التعيين وتوقيع العقود، وتهيئة الموظفين الجدد وتأهيلهم، وآليات تقييمهم.
- ٤,٣,١٠. ينبغي أن يوفر المركز الوسائل والأدوات والآليات المناسبة لتفعيل وتطبيق السياسة والإجراءات، كتوفير آليات التدقيق على الموظفين.
- ٤,٣,١١. ينبغي للمركز توفير القنوات والنماذج المناسبة لتقديم الإفصاحات المهنية أو البلاغات المرتبطة بتعارض المصالح.

#### ٤,٤. الشؤون المالية

- ٤,٤,١. يجب على المركز إصدار مصفوفة صلاحيات مالية معتمدة ومكتوبة تضمن عدم تعارض المصالح في العمليات المالية.
- ٤,٤,٢. يجب أن تتوافق السياسات والإجراءات والمدونات مع الضوابط والتشريعات الصادرة من الجهات التنظيمية ذات العلاقة.
- ٤,٤,٣. ينبغي أن يكون للمركز سياسة وإجراءات مالية مكتوبة ومعتمدة تتضمن تحديد المسؤوليات المالية وآليات إعداد الميزانية، والتخطيط المالي، وحساب الإيرادات والمصروفات والتبرعات والدعم الحكومي، وإدارة النقد والحسابات البنكية، وآليات المشتريات والحصول على عروض الأسعار، وآليات المحاسبة والتوثيق والمراجعة والتدقيق، وإدارة الأصول، وآليات كتابة وتقديم التقارير والإفصاحات.

٤,٤,٤. ينبغي للمركز إصدار سياسات ومدونات مكتوبة ومعتمدة تُعنى بتوضيح حالات تعارض المصالح وآليات التعامل معها.

٤,٤,٥. ينبغي للمركز توفير القنوات والنماذج المناسبة لتقديم الإفصاحات المالية أو البلاغات المرتبطة بتعارض المصالح.

#### ٤,٤,٦. المحاسبة المالية

٤,٤,٦,١. يجب أن يستخدم المركز نظاماً للإدارة المالية والمحاسبية، وأن يكون النظام مبنياً وفق السياسات والإجراءات ومصفوفات الصلاحيات المعتمدة.

٤,٤,٦,٢. يجب أن يتم الاحتفاظ بالسجلات المالية لمدة لا تقل عن خمس (٥) سنوات، وبما يتوافق مع أي تنظيمات أو ضوابط أو تشريعات تصدرها الجهات التنظيمية ذات العلاقة.

٤,٤,٦,٣. ينبغي أن يوفر النظام وسائل متابعة المدفوعات والأرباح والخسائر والإيرادات والمصروفات والتوقعات التقديرية والتدفقات النقدية والأنشطة المالية الأخرى.

٤,٤,٦,٤. ينبغي أن يوفر النظام إمكانية إصدار التقارير والإحصائيات.

#### ٤,٤,٧. الرسوم

يجب أن يضع المركز هيكله ولائحة وإجراءات للرسوم معتمدة ومكتوبة ومعلنة، توضح تسعيرة الخدمات المقدمة بالتفصيل، وتواريخ سداد المستحقات والأقساط، وأي رسوم إضافية.

#### ٤,٤,٨. استرداد الأموال

يجب أن يضع المركز سياسة وإجراءات معتمدة ومكتوبة ومعلنة توضح آلية استرداد الأموال وإجراءاتها، وآليات احتساب التعويضات، وطريقة الاسترداد والإيداع، وآلية توثيق عمليات الاسترداد.

#### ٤,٥. حفظ السجلات

٤,٥,١. يجب أن يضع المركز سياسة للخصوصية، وسياسة لتصنيف البيانات، وسياسة للتعامل مع البيانات والسجلات حسب تصنيفها؛ بما يضمن سرية المعلومات والوثائق والسجلات والمعلومات الشخصية، وآليات حفظها ومشاركتها والوصول إليها، ومدد الاحتفاظ بها سواء كانت ورقية أو إلكترونية أو بأي شكل آخر.

٤,٥,٢. يجب أن تكون السياسات معتمدة ومكتوبة ومنشورة ومتوافقة مع الضوابط والأنظمة والتشريعات الصادرة من الجهات ذات العلاقة، كنظام حماية البيانات الشخصية ونظام مكافحة الجرائم المعلوماتية على سبيل المثال لا الحصر.

٤,٥,٣. يجب كتابة واعتماد الإجراءات ومصفوفات الصلاحيات المتعلقة بالأنشطة المرتبطة بهذه السياسات.

#### ٤,٥,٤. سجلات المركز

٤,٥,٤,١. ينبغي رقمنة البيانات والإجراءات الداخلية بالكامل، بما يضمن سرعة الإنجاز، وتقليل الخطأ البشري، وتعزيز الأمن السيبراني.

٤,٥,٤,٢. ينبغي التكامل مع المنصات والأنظمة الوطنية المعتمدة، حسب الأنظمة والتشريعات، وحسب حاجة المركز؛ لضمان التوافق والتكامل مع التوجه الحكومي في توحيد وتبادل البيانات.

٤,٥,٤,٣. ينبغي الالتزام بجميع الأنظمة واللوائح الصادرة عن الجهات التنظيمية مثل الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا)، والهيئة الوطنية للأمن السيبراني، وهيئة الحكومة الرقمية؛ لضمان حماية البيانات، وضبط جودة التكامل، وتحقيق الخصوصية الرقمية.

٤,٥,٤,٤. ينبغي تحسين تجربة العملاء من خلال توفير خدمات ذاتية عبر المنصات الرقمية، وإتاحة التفاعل الفوري، مما يعزز من رضا العملاء ويرفع كفاءة العمليات التشغيلية.

٤,٥,٤,٥. ينبغي استخدام مواقع وتطبيقات برمجية آمنة ومعتمدة لتبادل البيانات بين أنظمة المركز والأنظمة الحكومية، وأي أنظمة مرتبطة بجهات أخرى تتطلب تبادل البيانات؛ مما يحقق سرعة في التحديثات، ويقلل التكرار، ويعزز من جودة البيانات.

#### ٤,٥,٤,٦. سجلات الحضور والانصراف

٤,٥,٤,٦,١. يجب حفظ السجلات اليومية لحضور الموظفين، ودخول وانصراف الزوار، ودخول وانصراف المستفيدين.

٤,٥,٤,٦,٢. يجب أن تتضمن السجلات المعلومات الكافية عن الأفراد وأوقات الدخول والانصراف، وأن يكون السجل بمثابة قائمة رسمية يمكن الاستفادة منها في عمليات إثبات الدخول والانصراف عند الحاجة.

**٤,٥,٤,٧. سجلات تدريبات الإخلاء والطوارئ**

- ٤,٥,٤,٧,١. يجب حفظ سجلات التدريبات الخاصة بالإخلاء وتدريبات الطوارئ على أن تتوافق مع الأدلة الإجرائية المعتمدة من الجهات المختصة.
- ٤,٥,٤,٧,٢. تشمل السجلات الأنشطة المرتبطة بالإخلاء والطوارئ والوقت المستغرق لتنفيذ كل منها.
- ٤,٥,٤,٧,٣. يمكن الاستفادة من السجلات لتحديد الفجوات المتعلقة بخطط الإخلاء والطوارئ واقتراح التحسينات عليها.

**٤,٥,٤,٨. السجلات التجارية ورُخص البناء والسلامة**

- ٤,٥,٤,٨,١. يجب أن يكون للمركز سجل تجاري ورخصة بناء حسب الاشتراطات والتنظيمات الصادرة من الجهات التنظيمية ذات العلاقة.
- ٤,٥,٤,٨,٢. يلزم أن يكون للمركز نسخ من جميع الوثائق الحكومية والوثائق الصادرة عن الجهات التنظيمية ذات الصلة، بما فيها شهادات السلامة وشهادة الدفاع المدني أو الشهادات الصادرة عن الجهات ذات الاختصاص التي تقرر بأن المبنى مجهز بكافة تجهيزات السلامة.
- ٤,٥,٤,٨,٣. ينبغي على المركز وضع رمز إلكتروني موحد (QR) في واجهة المحل/المركز، (ملصق أو لوحة)؛ لاستعراض الوثائق النظامية مثل الترخيص والوثائق الحكومية لمزاولة النشاط، على أن يكون متاحًا الوصول إليها خارج أوقات العمل، ويُسمح بعرض الرمز في مكان ظاهر في وحدة المحاسبة أو منطقة خدمة العملاء. ولا يلزم طباعة الوثائق الموجودة في الرمز الموحد أو تثبيتها أو عرضها داخل المركز.

**٤,٥,٥. سجلات المستفيدين**

- ٤,٥,٥,١. يجب أن يحتفظ المركز بسجلات محدثة للمستفيدين تتضمن الاسم الكامل وتاريخ الميلاد، ونوع الإعاقة، ورقم وثيقة الهوية الرسمية والجهة المصدرة لها.
- ٤,٥,٥,٢. يجب أن يحتفظ المركز بسجلات تتضمن نماذج التسجيل والإقرارات والموافقات للمستفيدين وذويهم، والمسوغات النظامية للموافقات والإقرارات والأنشطة والخدمات التي تمت الموافقة عليها والمدد الزمنية المحددة لها.
- ٤,٥,٥,٣. يجب على المركز الاحتفاظ بسجلات تواجد المستفيدين، مُحدّداً فيها أوقات الدخول والمغادرة لكل مستفيد.

٤,٥,٥,٤. يجب أن يحتفظ المركز بسجل للتاريخ الطبي لكل مستفيد، متضمنًا البرامج العلاجية والأدوية الموصوفة والمُعطاة والمتطلبات المتعلقة بالحساسية والأغذية، وكذلك فصيلة الدم وأي معلومات طبية أخرى.

٤,٥,٥,٥. يجب الاحتفاظ بالسجلات المتعلقة بالحوادث أو الطوارئ الطبية أو النفسية أو غيرها التي تحصل داخل المركز لكل مستفيد.

٤,٥,٥,٦. يجب أن يحتفظ المركز بسجلات التأهيل والتدريب والتعليم لكل مستفيد، والبرامج والتقارير المتعلقة بها.

٤,٥,٥,٧. يجب أن يحتفظ المركز بالسجلات المالية لكل مستفيد، متضمنة المدفوعات والاستحقاقات والاسترداد وكافة التفاصيل المالية المتعلقة بكل مستفيد.

٤,٥,٥,٨. يلزم أن تكون لدى المركز نسخة من وثيقة الهوية الرسمية للمستفيد، مثل: (هوية وطنية، أو سجل أسرة، أو إقامة، أو جواز سفر).

٤,٥,٥,٩. يلزم أن يحتفظ المركز بسجل لمحدث لعناوين المستفيدين وذويهم وبيانات التواصل معهم وبيانات التواصل في حالات الطوارئ. وفي الحالات المحددة نظامًا، كحالات انعدام الأهلية للقصر عقلاً أو سنًا أو ما في حكمهم.

٤,٥,٥,١٠. يلزم أن يحتفظ المركز بالسجلات الخاصة بالمسوغات النظامية التي تخول ذوي المستفيدين اتخاذ الإجراءات وإصدار وتوقيع الموافقات النظامية وغيرها من الإجراءات بالنيابة عن المستفيدين، مثل: صكوك الولاية أو ما في حكمها.

#### ٤,٥,٦. سجلات العاملين

٤,٥,٦,١. يجب أن يحتفظ المركز بسجلات محدثة للعاملين تتضمن الاسم الكامل وتاريخ الميلاد ورقم وثيقة الهوية الرسمية للمستفيد مثل: (هوية وطنية، سجل أسرة، إقامة، جواز سفر).

٤,٥,٦,٢. يجب أن يحتفظ المركز بسجلات طبية للعاملين تتضمن على سبيل المثال لا الحصر أنواع الحساسية المعروفة لديهم والأدوية الموصوفة بشكل منتظم.

٤,٥,٦,٣. يجب أن يحتفظ المركز بسجلات تقييم أداء العاملين، والبرامج التدريبية والتأهيلية والإرشادية المقدمة لهم، وخطط التطوير والتدريب، وغيرها من الوثائق المرتبطة بأداء العاملين.

٤,٥,٦,٤. يلزم أن تكون لدى المركز نسخة من وثيقة الهوية الرسمية للعامل.

٤,٥,٦,٥. يلزم أن يحتفظ المركز بسجل محدث لعناوين العاملين، وبيانات التواصل معهم، وبيانات التواصل في حالات الطوارئ، وبيانات أحد الأقارب، ونسخًا من عقود العاملين ومؤهلاتهم وشهاداتهم الصحية والوثائق المتعلقة بتعيينهم أو تكليفهم أو الاستفادة من خدماتهم وأي وثائق ذات صلة بالعاملين.

#### ٤,٥,٧. سجل الحوادث والبلاغات

٤,٥,٧,١. يجب أن يحتفظ المركز بسجل لتوثيق جميع الحوادث والإصابات والشكاوى والبلاغات أو الحماية من الإيذاء والأحداث غير العادية التي تحدث في المركز، والإجراءات النظامية المتخذة.

#### ٤,٥,٨. سجل الأنشطة المجتمعية

٤,٥,٨,١. يجب أن يحتفظ المركز بسجل لجميع الأنشطة التي نظمها المركز للمستفيدين خلال العام الدراسي (المنهجية، أو الترفيهية، أو الزيارات والرحلات الخارجية).

٤,٥,٨,٢. يشمل السجل خطط الأنشطة والتقارير والنتائج؛ بهدف توثيق جهود المركز في تنمية المستفيدين وتطوير مهاراتهم.

٤,٥,٨,٣. يتضمن السجل تقارير دورية عن سير عمل الأنشطة، وأثرها على المستفيدين، ومدى تحقيقها للأهداف المرجوة.

#### ٤,٦. مشاركة المعلومات

٤,٦,١. يجب أن يضع المركز سياسة للخصوصية، وسياسة لتصنيف البيانات، وسياسة للتعامل مع البيانات والسجلات حسب تصنيفها؛ بما يضمن سرية المعلومات والوثائق والسجلات والمعلومات الشخصية، وآليات حفظها ومشاركتها والوصول إليها، ومدد الاحتفاظ بها، سواء كانت ورقية أو إلكترونية أو بأي شكل آخر.

٤,٦,٢. يجب أن تكون السياسات معتمدة ومكتوبة ومنشورة ومتوافقة مع الضوابط والأنظمة والتشريعات الصادرة من الجهات ذات العلاقة كنظام حماية البيانات الشخصية ونظام مكافحة الجرائم المعلوماتية على سبيل المثال لا الحصر.

٤,٦,٣. يجب كتابة واعتماد الإجراءات ومصفوفات الصلاحيات المتعلقة بالأنشطة المرتبطة بهذه السياسات.

٤,٦,٤. يجب أن يكون للمركز تواصل متبادل ومنتظم مع المستفيدين وذويهم من خلال قنوات تواصل ملائمة يتم من خلالها مشاركة المعلومات المتعلقة بالبرامج التأهيلية والتدريبية والتعليمية والاجتماعية والطبية والروتين اليومي والخدمات المقدمة للمستفيدين.

٤,٦,٥. يجب أن يشارك المركز التقارير الطبية والأدوية الموصوفة والمعدة لكل مستفيد وأي مستجدات طبية أو أحداث طارئة تحدث داخل المركز.

٤,٦,٦. يجب أن يشارك المركز كافة المعلومات المتعلقة بالتعاملات المالية والفواتير والمطالبات والاسترداد وكافة الإجراءات المالية المتعلقة بكل مستفيد.

٤,٦,٧. ينبغي أن يشارك المركز مع المستفيدين وذويهم كافة السياسات والإجراءات واللوائح والأنظمة التي تخصهم.

٤,٦,٨. ينبغي أن يشارك المركز المعلومات والمواد التثقيفية والتوعوية ومراجعتها وطرق الوصول إليها.

#### ٤,٧. السياسات والإجراءات

٤,٧,١. يجب على المركز تطوير السياسات المبينة بالملحق، وكتابة الإجراءات المتعلقة بها، وتنفيذها، والمحافظة عليها.

٤,٧,٢. يجب أن تكون كافة السياسات والإجراءات مكتوبة ومعتمدة، وتُراجع وتُحدَّث وتُتَقَّح بصفة دورية.

٤,٧,٣. يجب أن تُعلن السياسات والإجراءات للعاملين والمستفيدين (بما يخصهم منها)، وأن تُعلن أي تحديثات أو تعديلات تطرأ عليها.

#### ٤,٧,٤. سياسة القبول

٤,٧,٤,١. يجب أن يكون للمركز سياسة وإجراءات قبول مكتوبة ومعتمدة تبين الإجراءات والوثائق وكافة المتطلبات اللازمة لتسجيل مستفيد جديد.

٤,٧,٤,٢. يجب أن يوقع المستفيدون أو من ينوب عنهم (في حال انعدام الأهلية) الإقرارات اللازمة التي تبين اطلاعهم على السياسات وفهم محتواها وآلية تنفيذها.

٤,٧,٤,٣. يجب أن تبين السياسة بوضوح الفئات التي يخدمها المركز.

٤,٧,٤,٤. ينبغي أن تتوفر حزمة تعريفية للمستفيدين وذويهم؛ لشرح الإجراءات ومتطلبات التسجيل، وتوفير قنوات الوصول (كالروابط الإلكترونية أو النسخ الورقية) إلى السياسات ذات الصلة بالمستفيدين.

#### ٤,٧,٥. سياسة الشكاوى

يجب أن يكون للمركز سياسة وإجراءات مكتوبة ومعتمدة للشكاوى، تبين آليات وقنوات تقديم الشكاوى، وإجراءات التعامل معها ومتابعتها وتسجيلها وتصنيفها، والمدد الزمنية المتاحة لمعالجتها وحفظها، وآليات الردود على مقدميها، والتقارير الواجب كتابتها، وآلية مراجعتها.

#### ٤,٧,٦. سياسة وضع واستلام المستفيدين

- ٤,٧,٦,١. يجب أن يكون للمركز سياسة وإجراءات مكتوبة ومعتمدة لوضع واستلام المستفيدين.
- ٤,٧,٦,٢. يجب أن تتضمن السياسة آليات الوضع والاستلام في حالات الطوارئ أو الحالات الخاصة التي تستدعي الوضع والاستلام في غير الأوقات الرسمية المحددة.
- ٤,٧,٦,٣. ينبغي أن تتضمن السياسة عملية إنهاء البرنامج التدريبي للمستفيد، وتكون واضحة للمستفيد وولي أمره.
- ٤,٧,٦,٤. ينبغي أن تتضمن السياسة والإجراءات آلية وكيفية ومكان وضع واستلام المستفيدين من وإلى ذويهم وتحديد العاملين المسؤولين عن الوضع والاستلام والأوقات الرسمية المتاحة لذلك.

#### ٤,٨. التراخيص

- ٤,٨,١. يجب أن يكون المركز على اطلاع ومواكبة للأنظمة واللوائح ذات الصلة بمراكز الإيواء.
- ٤,٨,٢. يجب أن يحصل المركز على التراخيص اللازمة والاحتفاظ بنسخ من جميع التراخيص الصادرة.

#### ٤,٩. ساعات العمل

- ٤,٩,١. يجب أن يحدد المركز ساعات وأوقات العمل لكافة الفئات والمسميات الوظيفية بشكل واضح بما يتماشى مع الأنظمة واللوائح الوطنية ذات العلاقة، ويتناسب مع المهام المسندة لكل فئة.
- ٤,٩,٢. يجب أن تشمل الساعات المحددة أوقات العمل خلال الإجازات والعطل الرسمية، وكذلك تحديد ساعات وأوقات العمل بالمناوبات وفي حالات الأزمات والطوارئ.
- ٤,٩,٣. ينبغي أن تكون الساعات المحددة مكتوبة وشاملة وأن يتم مشاركتها وتوفيرها لجميع الموظفين.

## ٥. الكوادر العاملة

### ٥,١. الهيكلية والتوصيف الوظيفي

- ٥,١,١. يجب أن يكون لدى المركز توصيف وظيفي واضح وموثق لجميع الكوادر العاملة، يحدد المهام والمسؤوليات والمؤهلات المطلوبة لكل وظيفة، بما يضمن تكامل الأدوار وتجنب الازدواجية.
- ٥,١,٢. يجب على المركز الالتزام بالأعداد والمسميات الوظيفية المحددة للكوادر العاملة كحد أدنى للحصول على الترخيص وتشغيل المركز، وفق الأدلة الإجرائية المعتمدة من الجهات المختصة.

### ٥,٢. المتطلبات العامة للكوادر العاملة والمتطوعين

- يجب أن يستوفي جميع العاملين في المركز (بمن فيهم المتطوعون) المتطلبات التالية:
- ٥,٢,١. أن يكونوا حسني السيرة والسلوك، مع خلو سجلهم الجنائي من أي سوابق مخلة بالشرف والأمانة.
- ٥,٢,٢. يجب تقديم شهادة خلو سوابق جنائية سارية.
- ٥,٢,٣. تقديم تقرير طبي يثبت اللياقة الصحية والنفسية من جهات معتمدة.
- ٥,٢,٤. يشترط للكوادر الصحية ترخيص مزاولة المهنة.

### ٥,٣. المسمى والوصف الوظيفي للكوادر العاملة

يجب أن يكون لدى المركز توصيف وظيفي واضح وموثق لكل وظيفة.

#### ٥,٣,١. نائب المدير:

- ٥,٣,١,١. ينبغي وجود نائب للمدير يتولى مساعدة مدير المركز في مهامه، وينوب عنه في حال غيابه.
- ٥,٣,١,٢. يجوز تعيين نائب/ وكيل أو أكثر للمركز في حال تعدد الخدمات المقدمة أو وجود عدد كبير من المستفيدين.
- ٥,٣,١,٣. ينبغي أن يكون حاصلاً على المؤهل العلمي والخبرة العملية المناسبة في المجال المناسب وفقاً لما تحدده اللوائح التنظيمية ذات العلاقة.

**٥,٣,٢. مشرف الخدمة:**

٥,٣,٢,١. ينبغي تعيين مشرف خدمة في حال تعدد الخدمات المقدمة، يتولى الإشراف على الخدمات المقدمة (تأهيلية، نفسية، اجتماعية) ويتابع أداء مقدمي الخدمة.

٥,٣,٢,٢. ينبغي أن يكون حاصلاً على المؤهل العلمي والخبرة العملية المناسبة في المجال المناسب وفقاً لما تحدده اللوائح التنظيمية ذات العلاقة .

**٥,٣,٣. مشرف سكن:**

٥,٣,٣,١. يجب على المركز تعيين مشرف سكن يكون المسؤول الميداني عن الإشراف على البيئة السكنية للمستفيدين، وضمان توفير بيئة آمنة وصحية ومنظمة.

٥,٣,٣,٢. ينبغي أن يكون حاصلاً على المؤهل العلمي والخبرة العملية المناسبة في المجال المناسب وفقاً لما تحدده اللوائح التنظيمية ذات العلاقة.

**٥,٣,٤. مساعد إداري:**

٥,٣,٤,١. يجب أن يكون للمركز مساعداً إدارياً يقدم الدعم المكتبي والإداري لأقسام المركز المختلفة، وتشمل مهامه تنظيم الملفات، والرد على المكالمات، وتنسيق المواعيد، والمساعدة في الأعمال الإدارية العامة لضمان سير العمل بكفاءة.

٥,٣,٤,٢. لا يجوز تكليف المساعد الإداري بأي مهام تتعلق بأعمال رعاية المستفيدين.

٥,٣,٤,٣. ينبغي أن يكون حاصلاً على المؤهل العلمي والخبرة العملية المناسبة في المجال المناسب وفقاً لما تحدده اللوائح التنظيمية ذات العلاقة.

**٥,٣,٥. منسق البرنامج:**

٥,٣,٥,١. ينبغي أن يقوم المركز بتعيين منسق برنامج يعمل على صياغة البرامج الخاصة بالمستفيدين ومتابعة تنفيذها، بما يشمل أنشطة التدريب، والتأهيل، والأنشطة الاجتماعية، والنفسية.

٥,٣,٥,٢. يتولى منسق البرنامج عملية التنسيق مع الجهات الداخلية والخارجية لتطوير البرامج وتنفيذها وقياس مدى ملاءمتها وكتابة التقارير الدورية.

٥,٣,٥,٣. يجوز أن تكون هذه المسؤولية إضافية.

٥,٣,٥,٤. ينبغي أن يكون حاصلاً على المؤهل العلمي والخبرة العملية المناسبة في المجال المناسب وفقاً لما تحدده اللوائح التنظيمية ذات العلاقة.

يجوز دمج مهام (مشرف الخدمة) و(منسق البرنامج) تحت مسمى واحد في المراكز التي لا يتجاوز عدد مستفيديها الفعليين (200)، شريطة عدم الإخلال بجودة المتابعة.

#### ٥,٣,٦. أخصائي خدمة اجتماعية:

٥,٣,٦,١. يجب على المركز تعيين أخصائي خدمة اجتماعية يعمل على تعزيز الاندماج الاجتماعي للمستفيدين، ويتولى دراسة أوضاعهم، وتصميم برامج الدعم المناسبة.

٥,٣,٦,٢. ينبغي أن يكون حاصلاً على المؤهل العلمي والخبرة العملية المناسبة في المجال المناسب وفقاً لما تحدده اللوائح التنظيمية ذات العلاقة.

٥,٣,٦,٣. يجب على المركز تعيين ١ لكل ٥٠ شخصاً من ذوي إعاقة.

#### ٥,٣,٧. الأخصائي النفسي:

٥,٣,٧,١. يجب على المركز تعيين أخصائياً نفسياً يقدم خدمات الصحة النفسية والإرشاد للمستفيدين وأسرهم.

٥,٣,٧,٢. يتولى التقييم النفسي، وتقديم جلسات الإرشاد والدعم النفسي، وتصميم وتنفيذ خطط تعديل السلوك للمستفيدين وأسرهم.

٥,٣,٧,٣. يتولى إحالة الحالات التي تتطلب تشخيصاً أو علاجاً دوائياً إلى طبيب نفسي متخصص عبر نموذج الإحالة المعتمد.

٥,٣,٧,٤. ينبغي أن يكون حاصلاً على المؤهل العلمي والخبرة العملية المناسبة في المجال المناسب وفقاً لما تحدده اللوائح التنظيمية ذات العلاقة.

٥,٣,٧,٥. يجب على المركز تعيين 1 لكل ٥٠ شخصاً من ذوي إعاقة.

#### ٥,٣,٨. مدرب مهني (متخصص في التربية الخاصة):

٥,٣,٨,١. يجب على المركز تعيين مدرباً مهنيًا يصمم وينفذ البرامج والخطط التدريبية والتأهيلية لتنمية المهارات الحياتية والمهنية للمستفيدين، بما يتناسب مع قدراتهم الفردية، لتعزيز استقلاليتهم ودمجهم في المجتمع.

٥,٣,٨,٢. ينبغي أن يكون حاصلاً على المؤهل العلمي والخبرة العملية المناسبة في المجال المناسب وفقاً لما تحدده اللوائح التنظيمية ذات العلاقة.

٥,٣,٨,٣. يجب على المركز تعيين 1 لكل ٣٢ شخصاً من ذوي إعاقة.

#### ٥,٣,٩. أخصائي تغذية:

٥,٣,٩,١. يجب أن يكون لدى المركز أخصائي تغذية يتولى تقييم الحالة الغذائية للمستفيدين، وتخطيط وتنفيذ خطط الوجبات الغذائية المتخصصة والمتوازنة التي تتناسب مع حالاتهم الصحية، والإشراف على سلامة وجودة الطعام.

٥,٣,٩,٢. ينبغي أن يكون حاصلاً على المؤهل العلمي والخبرة العملية المناسبة في المجال المناسب وفقاً لما تحدده اللوائح التنظيمية ذات العلاقة.

#### ٥,٣,١٠. مساعد رعاية ذوي إعاقة:

٥,٣,١٠,١. يجب أن يوفر المركز مساعد رعاية ذوي إعاقة يقدم الرعاية المباشرة ويتفاعل بشكل يومي مع المستفيدين لمساعدتهم في تلبية احتياجاتهم اليومية الأساسية مثل النظافة الشخصية، والتغذية، والتنقل، وتطبيق الأنشطة المعتمدة في الخطة الفردية.

٥,٣,١٠,٢. ينبغي أن يكون حاصلاً على المؤهل العلمي والخبرة العملية المناسبة في المجال المناسب وفقاً لما تحدده اللوائح التنظيمية ذات العلاقة.

٥,٣,١٠,٣. يجب أن يوفر المركز ١:٢ لطريحي الفراش، ١:١ لذوي السلوكيات الصعبة، ١:٤ لباقي الفئات.

#### ٥,٤. الكوادر التشغيلية والمساندة

##### ٥,٤,١. أ. طاهي:

٥,٤,١,١. يجب أن يكون لدى المركز طاهياً مسؤولاً عن إعداد وطهي الوجبات الغذائية اليومية وفقاً لمعايير السلامة الغذائية.

٥,٤,١,٢. ينبغي أن يكون حاصلاً على المؤهل العلمي والخبرة العملية المناسبة في المجال المناسب وفقاً لما تحدده اللوائح التنظيمية ذات العلاقة.

٥,٤,١,٣. يجب تعيين 1 طاهي و2 طهاة مساعدين في حال الطهي داخل المركز.

٥,٤,١,٤. يجوز الاستعاضة عنه بوجود اتفاقية مع متعهد لتوفير الخدمات الغذائية، مع توفير طاهي واحد للتحضير لكامل المركز.

**٥,٤,٢. حارس أمن:**

٥,٤,٢,١. يجب على المركز توفير حارس أمن (أو أكثر) يكون مسؤولاً عن حماية وسلامة المستفيدين والعاملين وممتلكات المركز.

٥,٤,٢,٢. يجب أن يتولى حارس الأمن مراقبة الدخول والخروج، والقيام بجولات تفقدية، والاستجابة للحالات الطارئة وفقاً للسياسات المعتمدة.

٥,٤,٢,٣. يجب ألا يتولى أي مهام متعلقة بالرعاية المباشرة للمستفيدين.

٥,٤,٢,٤. يجب على المركز توفير الأدوات اللازمة ووسائل الاتصال المناسبة لحراس الأمن للقيام بواجباتهم.

٥,٤,٢,٥. ينبغي أن يكون حاصلاً على المؤهل العلمي والخبرة العملية المناسبة في المجال المناسب وفقاً لما تحدده اللوائح التنظيمية ذات العلاقة.

**٥,٤,٣. سائق حافلة (مع مرافق):**

٥,٤,٣,١. في حال قام المركز بتقديم خدمات النقل، فيجب على المركز توفير سائق يتولى نقل المستفيدين من وإلى المركز أو في الرحلات الخارجية بأمان، مع الالتزام بقواعد السلامة المرورية، والتأكد من وجود رخصة قيادة سارية.

٥,٤,٣,٢. يجب أن تكون المركبة مجهزة ومناسبة لذوي الإعاقة.

٥,٤,٣,٣. يجب أن يرافقه مرافق يتولى مراقبة نقل المستفيدين من وإلى المركز، للمحافظة على سلامتهم، ويكون مؤهلاً للتعامل مع المستفيدين.

٥,٤,٣,٤. ينبغي أن يكون حاصلاً على المؤهل العلمي والخبرة العملية المناسبة في المجال المناسب وفقاً لما تحدده اللوائح التنظيمية ذات العلاقة.

٥,٤,٣,٥. يجب أن يكون لدى المركز ١ سائق لكل ٥٠ شخصاً من ذوي إعاقة.

**٥,٤,٤. عامل غسيل ملابس:**

٥,٤,٤,١. يجب أن يكون لدى المركز عامل غسيل مسؤولاً عن نظافة وصيانة ملابس ومفروشات المركز.

٥,٤,٤,٢. يجب أن يكون حاصلاً على تدريب كافي على أساسيات مكافحة العدوى.

٥,٤,٤,٣. يجب أن يكون لدى المركز عدد ٣ عامل غسيل ملابس.

٥,٤,٤,٤. يجوز الاستعاضة عن هذه الوظائف باتفاقيات مع متعهدين خارجيين، مع توفير عامل واحد لكامل المركز.

#### ٥,٤,٥. عامل تنظيف مكاتب ومنشآت:

٥,٤,٥,١. يجب على المركز توفير عامل تنظيف مكاتب ومنشآت يكون مسؤولاً عن النظافة العامة لجميع مرافق المركز، بما في ذلك الغرف والممرات والمكاتب والمناطق المشتركة، وضمان تطبيق معايير النظافة والصحة البيئية.

٥,٤,٥,٢. يجب أن يكون حاصلاً على تدريب كافي على أساسيات مكافحة العدوى.

٥,٤,٥,٣. لا تشمل مهامه تقديم الرعاية الشخصية للمستفيدين.

٥,٤,٥,٤. يجب أن يتناسب عدد العاملين بمهام تنظيف المكاتب مع عدد المستفيدين.

٥,٤,٥,٥. ينبغي على المركز تحديد المناوبات والأعداد اللازمة للعاملين في كل مناوبة.

#### ٥,٤,٦. الكوادر التأهيلية الإضافية والتعاقد الخارجي:

٥,٤,٦,١. الخدمات التأهيلية: بناءً على تقييم احتياجات المستفيدين، يجب على المركز توفير الخدمات التأهيلية المتخصصة (إما بالتعيين المباشر أو عبر التعاقد) والتي قد تشمل كحد أدنى: أخصائي نطق وتخاطب، وأخصائي علاج وظيفي.

٥,٤,٦,٢. الخدمات المساندة: يجوز للمركز التعاقد مع جهات خارجية معتمدة لتقديم الخدمات المساندة (مثل التغذية، النظافة، غسيل الملابس)، شريطة التزام تلك الجهات بمعايير الجودة والسلامة المحددة في هذه المواصفة.

#### ٥,٥. التطوير المهني للكوادر العاملة

٥,٥,١. يجب أن يكون لدى المركز سياسة وبرامج واضحة ومستمرة للتطوير المهني والتدريب لجميع العاملين.

٥,٥,٢. يجب أن يشمل التدريب برنامجاً توجيهياً شاملاً للعاملين الجدد يغطي سياسات المركز، وحقوق المستفيدين، وأخلاقيات المهنة، وإجراءات السلامة والطوارئ، والتعريف بالفئات المستفيدة وخصائصها.

٥,٥,٣. يجب وضع وتنفيذ خطة تدريب وتطوير مهني سنوية بناءً على تقييم للاحتياجات التدريبية، على أن تشمل ما يلي:

٥,٥,٣,١. تحديد عدد ساعات وأنواع التدريب الإلزامي السنوي.

- ٥,٥,٣,٢. توفير فرص لحضور ورش عمل ومؤتمرات وندوات متخصصة.
- ٥,٥,٣,٣. تحديد جدول زمني واضح للبرامج.
- ٥,٥,٣,٤. تقييم أثر التدريب على أداء العاملين وجودة الخدمات.
- ٥,٥,٤. يجب ربط مخرجات التدريب بنتائج تقييم الأداء وخطط التطوير الفردية للعاملين.
- ٥,٥,٥. يجب حفظ سجلات دقيقة ومحدثة لجميع الأنشطة التدريبية التي يخضع لها العاملون.
- ٥,٥,٦. ينبغي أن يقيم المركز شراكات مع جهات تدريبية متخصصة لضمان استمرارية التطوير المهني.
- ٥,٥,٧. يجب أن يؤكد المركز على سياسة توظيف عادلة وشاملة، تشجع على توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة كجزء من سياسة الدمج المجتمعي، وتراعي مبدأ تكافؤ الفرص.

#### ٥,٦. إدارة المتطوعين

- يجب على المركز وضع سياسة واضحة وموثقة لإدارة المتطوعين تشمل ما يلي:
- ٥,٦,١. تحديد واضح لأدوار المتطوعين بما لا يتعارض مع مهام الموظفين الأساسية.
- ٥,٦,٢. آلية لاستقطاب واختيار وتدريب المتطوعين.
- ٥,٦,٣. توضيح حقوق وواجبات المتطوعين، وآليات حمايتهم أثناء تأدية مهامهم.

#### ٥,٧. نموذج الإحالة المعتمد

- يجب على المركز تصميم واعتماد نموذج إحالة شامل، يُستخدم من قبل الكوادر في جميع حالات الإحالة الداخلية والخارجية، بهدف توثيق الإجراءات وتسهيل متابعة الحالات.

## ٦. البرامج والخدمات التدريبية

### ٦.١. المبدأ العام

٦.١.١. يهدف هذا المعيار إلى ضمان تخطيط وتطوير وتنفيذ وتقييم برامج وخدمات شاملة ومتكاملة ومتمحورة حول المستفيد، تلبي احتياجاته المتنوعة في مراكز الإيواء، وتساهم في تأهيله وتمكينه وتحسين جودة حياته. يجب أن تلتزم المراكز بقيم أساسية تشمل (الكرامة، والاحترام، والشمولية، والتمكين، والشفافية)، وأن يكون المخرج النهائي هو توفير برامج وخدمات متكاملة ذات جودة عالية، مُصممة لتلبية الاحتياجات الفردية للمستفيدين وأسرهم، وتحقيق الأهداف التأهيلية والتنموية المرجوة.

٦.١.٢. يجب على المركز تبني سياسة واضحة ومستمرة للتطوير المهني والتدريب لجميع الكوادر العاملة، لضمان جودة الخدمات المقدمة.

### ٦.٢. تخطيط وتطوير البرامج والخدمات

٦.٢.١. يجب أن يكون لدى المركز خطة واضحة وموثقة لتطوير وتنفيذ البرامج والخدمات المقدمة للمستفيدين، تستند إلى مشاركة فعالة من جميع أصحاب المصلحة (بمن فيهم المستفيدون وأسرهم والكوادر والجهات ذات العلاقة)، وتتوافق مع التوجهات الوطنية والمعايير المعتمدة من الجهات المختصة.

### ٦.٢.٢. تقييم الاحتياجات الفردية والجماعية

٦.٢.٢.١. يجب إجراء تقييم شامل ومستمر لاحتياجات المستفيدين الفردية والجماعية عند التحاقهم بالمركز وبشكل دوري، باستخدام أدوات تقييم مقننة ومناسبة للفئة المستفيدة.

٦.٢.٢.٢. يجب إشراك المستفيد (قدر الإمكان) وأسرته في عملية التقييم.

٦.٢.٢.٣. يجب أن يغطي التقييم جوانب النمو المختلفة (اللغوي، والحسي، والاجتماعي، والعاطفي، والمعرفي، والحركي، والاستقلالي).

٦.٢.٢.٤. يجب توثيق نتائج التقييم في ملف المستفيد لتكون أساساً لتصميم برامج وخدمات ملائمة وفعالة.

### ٦.٢.٣. وضع الخطة الفردية

٦.٢.٣.١. بناءً على نتائج التقييم، يجب وضع خطة خدمة فردية لكل مستفيد.

٦.٢.٣.٢. يجب أن تتضمن الخطة أهدافاً ذكية "SMART" (محددة، وقابلة للقياس، قابلة للتحقيق، وذات صلة، ومحددة بزمان).

٦.٢.٣.٣. يجب أن تحدد الخطة البرامج والأنشطة والوسائل التي سستخدم لتحقيق الأهداف، وتوضح مسؤوليات فريق العمل ودور الأسرة في التنفيذ، ومؤشرات لقياس مدى التقدم.

٦,٢,٣,٤. يجب مراجعة الخطة وتحديثها بشكل دوري (كل ٣-٦ أشهر أو حسب الحاجة) بمشاركة المستفيد وأسرته.

### ٦,٣. تنفيذ البرامج والخدمات

- ٦,٣,١. يجب أن يتم تنفيذ البرامج والأنشطة بواسطة كوادرات مؤهلة ومدربة، وبما يتوافق مع الخطط الموضوعية.
- ٦,٣,٢. يجب تكييف تنفيذ البرامج بما يتناسب مع الاحتياجات الفردية والظروف المتغيرة للمستفيدين.
- ٦,٣,٣. يجب توفير المواد والأدوات والموارد اللازمة لتنفيذ البرامج بفعالية وأمان.
- ٦,٣,٤. يجب تشجيع مشاركة المستفيدين وأسرهم في الأنشطة والفعاليات قدر الإمكان.

### ٦,٤. مجالات البرامج والأنشطة الأساسية

- ٦,٤,١. يجب أن تشمل البرامج والأنشطة المقدمة مجالات متنوعة تهدف إلى تحقيق تنمية شاملة للمستفيدين، مع مراعاة خصائص الفئة المستفيدة وطبيعة المركز.
- ٦,٤,٢. يجب أن تستند البرامج والأنشطة إلى أسس علمية وتربوية حديثة، وأن تكون آمنة ومناسبة لعمر وقدرات المستفيدين.
- ٦,٤,٣. يجب أن تتجاوز الخدمات مجرد الرعاية الأساسية لتشمل الدعم النفسي والاجتماعي، والتدريب، والأنشطة الثقافية، وخدمات الإحالة، والدعم الأسري.
- ٦,٤,٤. يجب أن يكون المخرج النهائي هو توفير برامج متكاملة تغطي جوانب النمو والتأهيل والاحتياجات المختلفة للمستفيدين، وتساهم في تحسين جودة حياتهم بشكل عام.

### ٦,٤,٥. النمو اللغوي:

يجب توفير برامج وأنشطة تهدف إلى تنمية المهارات اللغوية الاستقبالية والتعبيرية، وتحفيز التواصل اللفظي وغير اللفظي، وتوفير بيئة غنية بالمتغيرات اللغوية (قصص، مواد سمعية، حوار)، واستخدام وسائل مساعدة للتواصل (إذا لزم الأمر).

### ٦,٤,٦. النمو الحسي:

يجب توفير برامج وأنشطة تهدف إلى تنمية وتكامل الحواس المختلفة، تستهدف الحواس الخمس، وتوفير بيئة حسية آمنة ومحفزة، مع مراعاة الاحتياجات الحسية الفردية (Individual Sensory Sensitivities).

**٦,٤,٧. النمو الاجتماعي والعاطفي:**

يجب توفير برامج وأنشطة تهدف إلى تنمية المهارات الاجتماعية والعاطفية، وتعزيز الوعي الذاتي، وبناء علاقات إيجابية، وتعليم مهارات التفاعل الاجتماعي، والتعرف على المشاعر والتعبير عنها بطرق مناسبة، وتعزيز مفهوم احترام الذات والآخرين، وتوفير بيئة داعمة وآمنة نفسياً.

**٦,٤,٨. النمو المعرفي:**

يجب توفير برامج وأنشطة تهدف إلى تنمية القدرات المعرفية (مثل: الانتباه، الإدراك، الذاكرة، حل المشكلات، التفكير الإبداعي)، باستخدام استراتيجيات تعليم متنوعة وتشجيع الفضول والاستكشاف.

**٦,٤,٩. المهارات الحياتية والاستقلالية:**

يجب توفير برامج تهدف إلى تزويد المستفيدين بالمهارات الحياتية الأساسية ومهارات العناية بالذات اللازمة لتعزيز استقلاليتهم واندماجهم في المجتمع.

**٦,٤,١٠. البرامج الترويحية (الأنشطة الداخلية والخارجية):**

يجب توفير برامج وأنشطة ترويحية متنوعة وآمنة (رياضية، فنية، ثقافية، اجتماعية) تهدف إلى تعزيز الرفاهية الجسدية والنفسية والاجتماعية، مع إشراك المستفيدين في اختيار الأنشطة وتوفير الإشراف المناسب وذلك بناءً على خطة سنوية محددة الأهداف.

**٦,٥. أنواع الخدمات المقدمة في مراكز الإيواء للأشخاص ذوي الإعاقة**

يجب على مراكز الإيواء للأشخاص ذوي الإعاقة تقديم مجموعة متكاملة من الخدمات التي تتجاوز الرعاية الأساسية (الإيواء، التغذية، النظافة الشخصية) لتشمل برامج تدريبية ومهارية وتنموية تهدف إلى تعزيز استقلالية المستفيدين وجودة حياتهم ودمجهم في المجتمع. تشمل هذه الخدمات، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

**٦,٥,١. التقييم الشامل وخطط الخدمة الفردية (ISP):**

٦,٥,١,١. يجب إجراء تقييم شامل متعدد الجوانب لتحديد احتياجات وقدرات كل مستفيد.

٦,٥,١,٢. يجب وضع خطة خدمة فردية (ISP) لكل مستفيد تتضمن أهدافاً واضحة وتدخلات محددة وآليات متابعة.

## ٦,٥,٢. خدمات الدعم النفسي والاجتماعي:

### ٦,٥,٢,١. الدعم النفسي للمستفيدين:

٦,٥,٢,١,١. يجب تقديم جلسات وبرامج تعديل سلوك فردية منتظمة لمساعدة المستفيدين على فهم ذواتهم، والتعامل مع التحديات العاطفية والنفسية، وتطوير مهارات التأقلم الإيجابي.

٦,٥,٢,١,٢. يجب توفير جلسات وبرامج تعديل سلوك متخصصة للمستفيدين عند الحاجة بناءً على تقييم مهني.

٦,٥,٢,١,٣. ينبغي تنظيم مجموعات دعم نفسي للمستفيدين لتبادل الخبرات وتقديم الدعم المتبادل في بيئة آمنة.

٦,٥,٢,١,٤. ينبغي تطوير وتنفيذ برامج خاصة بالمستفيدين لتعزيز الصحة الإيجابية وتقدير الذات.

### ٦,٥,٢,٢. الدعم الاجتماعي للمستفيدين:

٦,٥,٢,٢,١. يجب مساعدة المستفيدين على تطوير المهارات الاجتماعية اللازمة للتفاعل الإيجابي مع الآخرين وبناء العلاقات.

٦,٥,٢,٢,٢. يجب توفير برامج للمستفيدين لتنمية مهارات التواصل الفعال وحل النزاعات.

٦,٥,٢,٢,٣. يجب تسهيل مشاركة المستفيدين في الأنشطة الاجتماعية داخل وخارج المركز لتعزيز اندماجهم المجتمعي.

### ٦,٥,٣. برامج التدريب وتنمية المهارات:

٦,٥,٣,١. يجب توفير برامج لتنمية المهارات اللغوية والتواصل (اللغة الاستقبالية والتعبيرية، وسائل تواصل بديلة).

٦,٥,٣,٢. يجب توفير برامج التنمية الحسية (برامج تكامل حسي).

٦,٥,٣,٣. يجب توفير برامج التنمية الإدراكية: (الانتباه والتركيز والذاكرة).

٦,٥,٣,٤. يجب توفير البرامج الترويحية (الأنشطة الداخلية والخارجية): برامج وأنشطة ترويحية متنوعة وآمنة

(رياضية، فنية، ثقافية، اجتماعية) تهدف إلى تعزيز الرفاهية الجسدية والنفسية والاجتماعية، مع إشراك

المستفيدين في اختيار الأنشطة وتوفير الإشراف المناسب وذلك بناءً على خطة سنوية محددة الأهداف.

٦,٥,٣,٥. يجب توفير برامج لتنمية المهارات الاجتماعية والعاطفية: (فهم وإدارة المشاعر، بناء العلاقات، آداب السلوك).

٦,٥,٣,٦. ينبغي توفير التنمية المعرفية: برامج لتنمية المهارات الأكاديمية الوظيفية (مثل القراءة والكتابة الوظيفية، والمفاهيم الرياضية الأساسية المتعلقة بالحياة اليومية)، وتوظيف التكنولوجيا المساعدة لدعم التعلم وتجاوز الصعوبات المعرفية.

٦,٥,٣,٧. يجب توفير برامج تنمية المهارات الحياتية والاستقلالية: (مهارات العناية الذاتية، المهارات المنزلية، السلامة الشخصية، التنقل).

٦,٥,٣,٨. ينبغي التدريب والتأهيل المهني (إذا انطبق): (تقييم الميول، مهارات ما قبل المهنة، تدريب متخصص، دعم التوظيف).

٦,٥,٤. الأنشطة الترفيهية والثقافية والرياضية:

٦,٥,٤,١. الأنشطة الرياضية واللياقة البدنية:

٦,٥,٤,١,١. ينبغي توفير برامج رياضية منتظمة ومكيفة تتناسب مع قدرات واهتمامات المستفيدين، بهدف تحسين اللياقة البدنية والصحة العامة والمهارات الحركية.

٦,٥,٤,١,٢. ينبغي تشجيع المشاركة في الألعاب الفردية والجماعية.

٦,٥,٤,٢. الأنشطة الفنية والثقافية:

٦,٥,٤,٢,١. ينبغي تنظيم ورش عمل وجلسات في مجالات الفنون المختلفة (رسم، موسيقى، مسرح، حرف يدوية) لتنمية الإبداع والتعبير عن الذات.

٦,٥,٤,٢,٢. ينبغي توفير فرص للمشاركة في فعاليات ثقافية وزيارات للمتاحف والمعارض (عند الإمكان).

٦,٥,٤,٢,٣. يجب الاحتفاء بالمناسبات الوطنية والثقافية المختلفة.

٦,٥,٤,٣. ج. الأنشطة الاجتماعية الإضافية:

٦,٥,٤,٣,١. يجب تنظيم رحلات ترفيهية وزيارات ميدانية هادفة (تختلف عن الأنشطة الخارجية الروتينية).

٦,٥,٤,٣,٢. يجب توفير ألعاب وأنشطة جماعية إضافية تعزز التفاعل الاجتماعي والمرح.

٦,٥,٤,٣,٣. ينبغي خلق بيئة اجتماعية إيجابية تشجع على تكوين الصداقات.

### ٦,٥,٥. خدمات الإحالة الموثقة:

٦,٥,٥,١. آلية تحديد الحاجة للإحالة: يجب أن يكون لدى المركز آلية واضحة لتحديد الحالات التي تتطلب خدمات متخصصة غير متوفرة داخليًا.

٦,٥,٥,٢. شبكة الإحالة: يجب على المركز بناء والحفاظ على شبكة من العلاقات مع المؤسسات والجهات المتخصصة الموثوقة، على سبيل المثال، منشآت صحية (مثل المستشفيات والعيادات التخصصية)، ومراكز إيواء أو رعاية أخرى، ومؤسسات تعليمية وتدريبية، وجهات تقدم خدمات الدعم النفسي والاجتماعي، وغيرها من الجهات التي تقدم خدمات متخصصة قد يحتاجها المستفيدون. وأن تكون قائمة جهات الإحالة محدثة وتتضمن معلومات الاتصال وإجراءات الإحالة.

٦,٥,٥,٣. إجراءات الإحالة والمتابعة: يجب توثيق جميع عمليات الإحالة بشكل رسمي، وضمان انتقال سلس للمعلومات إلى الجهة المحال إليها، ومتابعة حالة المستفيد بعد الإحالة.

### ٦,٥,٦. الدعم الأسري الشامل:

٦,٥,٦,١. برامج التوعية والتثقيف الأسري: يجب على المركز تقديم برامج توعية وتثقيف لأسر المستفيدين لتمكينهم من فهم ودعم أبنائهم بفعالية، وتزويد الأسر بمعلومات محدثة حول الخدمات والموارد المجتمعية.

٦,٥,٦,٢. إشراك الأسر في العملية التأهيلية: يجب اعتبار الأسر شركاء أساسيين في العملية التأهيلية، وتوفير قنوات تواصل منتظمة وفعالة بين المركز والأسر.

٦,٥,٦,٣. تمكين الأسر وتقديم الدعم النفسي: يجب تقديم الدعم النفسي والإرشادي للأسر، وتنظيم مجموعات دعم لهم، وتدريبهم على مهارات المدافعة عن حقوق أبنائهم.

٦,٥,٦,٤. تسهيل انتقال المستفيد إلى البيئة الأسرية (عندما يكون ذلك مناسبًا): يجب على المركز العمل بشكل وثيق مع الأسرة لتهيئة البيئة المنزلية وتقديم الدعم اللازم.

### ٦,٦. التخطيط الانتقالي والرعاية اللاحقة

٦,٦,١. يجب وضع وتنفيذ خطط انتقال واضحة ومبكرة لدعم المستفيدين عند انتقالهم بين المراحل المختلفة (داخل المركز أو خارجه، مثل الانتقال إلى المدرسة، أو من برنامج إلى آخر، أو إلى بيئة أقل تقييداً).

٦,٦,٢. يجب إشراك المستفيد وأسرته والجهات المعنية الأخرى في وضع خطة الانتقال وتوفير الدعم والتدريب اللازم لضمان انتقال سلس وناجح.

٦,٦,٣. يجب توفير برنامج رعاية لاحقة (إذا انطبق) لضمان استمرارية التقدم والمحافظة على المكتسبات، ويشمل ذلك خدمات دعم ومتابعة مناسبة (مثل: زيارات متابعة، اتصالات هاتفية، مجموعات دعم) والتنسيق مع الجهات الأخرى التي تقدم خدمات للمستفيد لضمان تكامل الدعم.

#### ٦,٧. التوجيه والإرشاد الأسري

٦,٧,١. يجب تقديم خدمات التوجيه والإرشاد لأسر المستفيدين لتمكينهم من فهم ودعم أبنائهم بفعالية، والمساهمة في تحقيق أهداف خططهم الفردية.

٦,٧,٢. يجب أن يشمل ذلك توفير جلسات إرشاد فردي وجماعي، وتقديم معلومات ومصادر حول كيفية التعامل مع احتياجات وتحديات أبنائهم، وتنظيم ورش عمل ودورات تدريبية للأسر حول مواضيع ذات صلة، وتسهيل التواصل والتعاون بين الأسر وفريق العمل بالمركز.

#### ٦,٨. تقييم ومتابعة البرامج والخدمات

٦,٨,١. يجب أن يكون لدى المركز آلية فعالة وموثوقة لمتابعة وتقييم جودة وفعالية البرامج والخدمات بشكل منتظم.

٦,٨,٢. يجب أن يشمل التقييم جمع بيانات حول مدى رضا المستفيدين وأسرهم عن البرامج، وتحليل مدى تحقق الأهداف الفردية والجماعية

٦,٨,٣. يجب استخدام نتائج التقييم لتحديد جوانب القوة والضعف في البرامج وإجراء التعديلات اللازمة لتحسينها بشكل مستمر.

٦,٨,٤. يجب إبلاغ المستفيدين وأسرهم بنتائج التقييم المتعلقة بهم وبمدى تقدمهم.

٦,٨,٥. يجب الاحتفاظ بسجلات كاملة لتقييم البرامج ومتابعة تقدم المستفيدين.

## ٧. البيئة التفاعلية

تلتزم مراكز الإيواء للأشخاص ذوي الإعاقة بالتطبيق الكامل لنظام حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٢٧) وتاريخ ١٤٤٥/٨/١٧ هـ، وما ورد فيه من مبادئ وأحكام. وبناءً على ذلك، يجب أن تقوم البيئة التفاعلية في المركز على المبادئ الأساسية التالية:

### ٧,١. القبول والاحترام

٧,١,١. يُمنع التمييز على أساس الجنس، العرق، الدين، الإعاقة، أو الخلفية الاجتماعية.  
٧,١,٢. يجب أن تكون معايير القبول واضحة ومعلنة للجميع (العمر، الحالة الاجتماعية، الحاجة إلى الرعاية... إلخ).

٧,١,٣. يجب أن يُعامل كل مستفيد بكرامة واحترام، ويُحترم حقه في الخصوصية والرأي.  
٧,١,٤. يجب أن يُشجّع المستفيد على المشاركة في صنع واتخاذ وتنفيذ القرارات التي تؤثر على حياته اليومية داخل المركز.

٧,١,٥. يجب أن يعمل المركز على حماية المستفيدين من سوء المعاملة، والإهمال، والاستغلال، والمعاملة غير اللائقة.

٧,١,٦. يجب وضع وتنفيذ سياسات واضحة لمنع الإساءة الجسدية أو النفسية، وتطبيق آليات للمتابعة والإبلاغ مع الالتزام بما نصت عليه الأنظمة واللوائح لمنظمة لحقوق الإنسان، وحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، وأنظمة الحماية الاجتماعية من اليات الإبلاغ مع تنفيذ العقوبات كما هو منصوص بها.

### ٧,٢. العلاقة بين مقدمي الرعاية وأولياء الأمور

٧,٢,١. يجب الحفاظ على قنوات مفتوحة للتواصل المنتظم والشفاف بشأن حالة المستفيد (صحته، سلوكه، تطوره...).

٧,٢,٢. يجب على أولياء الأمور المشاركة في وضع خطط الرعاية الفردية.

٧,٢,٣. يجب أن تُبنى العلاقة على أساس من الاحترام والتعاون دون إصدار أحكام أو تقليل من دور الأسرة.

٧,٢,٤. يجب احترام سرية بيانات أولياء الأمور والمستفيدين وعدم مشاركتها دون موافقة.

٧,٢,٥. يجب اعتماد سياسات وآليات واضحة للتعامل مع الشكاوى أو الخلافات بطريقة بناءة ومهنية.

### ٧,٣. العلاقة بين مقدمي الرعاية والمستفيدين

- ٧,٣,١. يجب أن يسود العلاقة الاحترام المتبادل، والرفق في التعامل، ومراعاة الاحتياجات الفردية والالمام الكافي من مقدم الرعاية بمهارات التفاعل والتعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة.
- ٧,٣,٢. يجب العمل على تنمية قدرات المستفيدين وتشجيعهم على الاستقلالية والاعتماد على أنفسهم.
- ٧,٣,٣. يجب إتاحة مساحة للمستفيدين للتعبير عن آرائهم ومشاعرهم دون خوف.
- ٧,٣,٤. يجب تنظيم البيئة الداخلية والخارجية لحماية المستفيد من الإيذاء وتراعي احتياجاته الصحية والنفسية والجسدية، وتوضيح آلية التعامل مع بلاغات الإيذاء ضمن سياسة الحماية.
- ٧,٣,٥. يجب عدم تفضيل مستفيد على آخر لأي سبب كان.

### ٧,٤. العلاقة مع الأسرة والمجتمع الخارجي

- ٧,٤,١. يجب أن تشجع الأسرة على التفاعل مع المركز والمشاركة في الفعاليات والبرامج.
- ٧,٤,٢. يجب العمل على تعزيز اندماج المستفيدين في المجتمع من خلال أنشطة مجتمعية وتوعوية.
- ٧,٤,٣. يجب نشر ثقافة القبول والتسامح تجاه الفئات المستفيدة عبر مبادرات توعوية.
- ٧,٤,٤. يجب التعاون مع المؤسسات التعليمية، الصحية، والقطاع غير الربحي لتحسين الخدمات المقدمة.
- ٧,٤,٥. ينبغي فتح المجال أمام المجتمع لتقييم أداء المركز وتقديم اقتراحات للتطوير.

## ٨. البيئة المادية

### ٨.١. الموقع وسهولة الوصول

#### التعريف

يعنى هذا المعيار باختيار موقع يسهل الوصول إليه وآمن، مع توفير مداخل ومسارات ومواقف مهيأة تضمن وصول جميع المستفيدين، بمن فيهم ذوو الإعاقة، إلى المركز بسهولة واستقلالية.

#### المتطلبات:

### ٨.١.١. ملائمة الموقع العام

- ٨.١.١.١. يلزم أن يكون موقع المركز ضمن نطاق عمراني مأهول معتمد من الجهات المختصة.
- ٨.١.١.٢. يجب أن يكون المركز في موقع يخدم الأحياء السكنية القريبة، ويسهل الوصول إليه من قبل الأسر ومقدمي الرعاية والخدمات الصحية والاجتماعية.
- ٨.١.١.٣. يجب أن يكون المركز في الأحياء السكنية القريبة من مناطق الخدمة الصحية والتعليمية والترفيهية.
- ٨.١.١.٤. ينبغي أن يقع المركز في موقع يسهل وصول للمستفيدين وذويهم.

### ٨.١.٢. السلامة المرورية للموقع

- ٨.١.٢.١. ينبغي دراسة حركة المرور المحيطة بالموقع قبل اعتماد اختيار الأرض.

### ٨.١.٣. المداخل ونقاط التحميل

- ٨.١.٣.١. يجب أن يكون المدخل ظاهرًا وواضحًا للزوار من الخارج.
- ٨.١.٣.٢. يلزم توفير نقطة إنزال وتحميل آمنة ومظلة عند مدخل المركز، مصممة لمنع خروج غير مراقب للمستفيدين.
- ٨.١.٣.٣. يجب أن تكون نقطة الإنزال مزودة ببوابة قابلة للإغلاق والتحكم، مع انحدار مهيأ لاستخدام الكراسي المتحركة.
- ٨.١.٣.٤. ينبغي فصل حركة المركبات عن حركة المشاة في منطقة الدخول.
- ٨.١.٣.٥. يجب أن تكون الممرات المؤدية لمدخل المركز مانعة للانزلاق، خالية من العوائق، وبعرض لا يقل عن ١٢٠ سم.
- ٨.١.٣.٦. يجب أن يكون المدخل في مستوى الأرض أو مزودًا بمنحدر لا يتجاوز ١:١٢.
- ٨.١.٣.٧. يجب استخدام أبواب أوتوماتيكية أو أبواب بآلية سهلة الفتح.

٨,١,٣,٨. يجب توفير إنارة خارجية كافية وأمنة للحركة الليلية.

#### ٨,١,٤. مواقف السيارات

- ٨,١,٤,١. يمكن وجود مدخل خاص لدخول السيارات المخصصة للخدمات.
- ٨,١,٤,٢. يلزم توفير مواقف للموظفين والزوار وفق احتياج التشغيل، وبحد أدنى: موقف واحد لكل (٥) موظفين بدوام كامل في ذروة التشغيل، وموقف واحد لكل (١٠) أسرة/مستفيدين للزوار.
- ٨,١,٤,٣. يلزم توفير مواقف مهيأة لذوي الإعاقة بالقرب من المداخل الميسرة، وبحد أدنى: موقف مهيأ واحد لكل (٢٥) موقفًا عاديًا (أو جزء منها).
- ٨,١,٤,٤. يجب أن تكون المواقف قريبة من المدخل، وتتبع اشتراطات المحلية لأبعاد المواقف.
- ٨,١,٤,٥. ينبغي أن تحتوي المنطقة على مسارات آمنة ومباشرة من المواقف إلى المدخل دون تقاطعات مرورية.

#### ٨,٢. الهيكل الإنشائي والمعماري للمبنى

##### التعريف

يعنى هذا المعيار بسلامة المبنى وجودته وكفاءته المعمارية، من حيث الالتزام بالكودات الفنية، ومرونة الاستخدام، وجودة المواد والتشطيبات، بما يضمن بيئة آمنة وصالحة لاحتياجات المستفيدين من ذوي الإعاقة.

##### المتطلبات:

#### ٨,٢,١. الالتزام بالكود والمعايير الفنية

- ٨,٢,١,١. يلزم أن يكون تصميم وتنفيذ المبنى مطابقًا للكود السعودي للبناء، بما يشمل التصنيف الوظيفي لمراكز الإيواء، ومتطلبات السلامة والوقاية، والحد الأدنى للارتفاعات والفتحات والإنارة والتهوية الطبيعية.
- ٨,٢,١,٢. يجب الالتزام بمتطلبات الدفاع المدني بالإضافة لما يلزم لسلامة المقيمين بخصوص شبك الحماية بحيث يمكن فتحه بالكامل من الخارج في حالة الطوارئ من قبل رجال الدفاع المدني وفي نفس الوقت عدم إمكانية فتحه من الداخل
- ٨,٢,١,٣. يلزم الالتزام بالحدود الدنيا لارتفاع الأسقف، ومعايير العزل الحراري والصوتي، وأنظمة المياه والصرف الصحي والكهرباء، حسب متطلبات الجهات المختصة.
- ٨,٢,١,٤. يلزم توفير التراخيص النظامية من الجهات المعنية، بما يشمل رخصة البناء، ورخصة الدفاع المدني.

٨,٢,١,٥. يجب أن يكون المبنى خاضعاً لفحص هندسي إنشائي يثبت سلامته وتحمله، خاصة في حال كان المبنى مؤجراً أو محوّلًا من استخدام سابق.

#### ٨,٢,٢. مرونة التعديل وإعادة الاستخدام

٨,٢,٢,١. ينبغي أن يسمح التصميم الداخلي بتغيير توزيع الفراغات مستقبلاً دون التأثير على الهيكل الإنشائي (مثال: تحويل غرفة إلى صالة علاج، أو فصل الجنسين).

٨,٢,٢,٢. يمكن استخدام أنظمة تقسيم داخلية مرنة (مثل القواطع الجافة) لتسهيل إعادة التوزيع بحسب الحاجة التشغيلية.

#### ٨,٢,٣. جودة المواد والتشطيب

٨,٢,٣,١. يجب استخدام مواد بناء وتشطيبات آمنة، غير سامة، مقاومة للحريق، وسهلة التنظيف.

٨,٢,٣,٢. يجب أن تكون الأرضيات غير قابلة للانزلاق، ومتجانسة في المستويات لتقليل التعثر.

٨,٢,٣,٣. ينبغي استخدام ألوان متباينة بين الأسطح لتسهيل التمييز البصري لذوي الإعاقات البصرية.

#### ٨,٢,٤. العزل والمعالجات الهندسية

٨,٢,٤,١. يجب أن يتضمن المبنى عزلًا حراريًا فعالاً.

٨,٢,٤,٢. ينبغي تطبيق معايير العزل الصوتي في الغرف والممرات لضمان بيئة هادئة.

٨,٢,٤,٣. يمكن دمج فتحات إنارة طبيعية كجزء من التصميم لتحقيق الراحة البصرية والاقتصاد بالطاقة.

٨,٢,٤,٤. يمكن أن يتضمن المبنى عزلًا مائياً فعالاً.

#### ٨,٣. البيئة الخارجية ضمن حدود الموقع:

يعنى هذا المعيار بتوفير بيئة خارجية آمنة ومتكاملة داخل حدود المركز، تشمل الممرات والحدائق والملاعب والمواقف ومناطق الانتظار، بما يحقق الراحة ويعزز من النشاط الحركي والاستقلالية للمستخدمين.

#### المتطلبات:

#### ٨,٣,١. المساحات والحدائق المفتوحة

٨,٣,١,١. يجب تخصيص مساحة خارجية كافية ضمن أرض المركز تتناسب مع عدد المستخدمين ووظيفة المركز (استناداً إلى الحد الأدنى الوارد في اللوائح التنظيمية).

٨,٣,١,٢. يجب أن تكون الأرضيات الخارجية مستوية وغير زلقة ومناسبة لاستخدام الكراسي المتحركة.

٨,٣,١,٣. يجب توفير مناطق جلوس واستراحة موزعة في الأماكن الخارجية يسهل الوصول إليها.

٨,٣,١,٤. ينبغي توزيع المساحات بما يضمن التباعد بين الأنشطة الحركية والهادئة.

٨,٣,١,٥. يمكن دمج عناصر ترفيهية أو علاجية (مثل الحدائق الحسية) لتلبية احتياجات مختلفة.

#### ٨,٣,٢. الممرات والحركة الخارجية

٨,٣,٢,١. يجب أن تتوفر ممرات خارجية تربط بين المبنى والمرافق المختلفة (مواقف، ملاعب، حدائق...) بعرض لا يقل عن ١٢٠ سم، وتكون مهيأة للحركة باستخدام الأجهزة المساعدة.

٨,٣,٢,٢. ينبغي أن تكون الممرات مظلة جزئيًا في مناطق الانتظار أو الجلوس.

#### ٨,٣,٣. مناطق اللعب

٨,٣,٣,١. يجب تخصيص منطقة لعب، مع عناصر تأهيلية تتوافق مع قدرات الأطفال من ذوي الإعاقة.

٨,٣,٣,٢. يجب استخدام أرضيات مطاطية أو عازلة للصدمات في مناطق اللعب.

٨,٣,٣,٣. يجب تصميم الألعاب بطريقة تدمج الأطفال ذوي الإعاقة الحركية أو الإدراكية، إن وجدت.

#### ٨,٣,٤. الأثاث الخارجي

٨,٣,٤,١. يجب أن يتوفر أثاث خارجي مهيأ مثل المقاعد، الطاولات في المساحات المفتوحة.

٨,٣,٤,٢. ينبغي أن يكون ارتفاع المقعد بين ٤٥-٥٠ سم، مع مسند ظهر، ومساند ذراع لتسهيل الاستخدام من قبل ذوي الإعاقات الحركية.

٨,٣,٤,٣. يجب أن يكون الأثاث ثابتًا في موقعه أو مزودًا بوسائل تثبيت لمنع الانزلاق أو الانقلاب.

٨,٣,٤,٤. يجوز استخدام أثاث قابل للتقليل بشرط ألا يشكل عائقًا في المسارات.

٨,٣,٤,٥. يجب أن تكون المواد المستخدمة في الأثاث الخارجي مقاومة للعوامل الجوية وسهلة الصيانة.

٨,٣,٤,٦. يجب أن تكون جميع زواياه دائرية وغير حادة.

#### ٨,٣,٥. مرافق خدمية داعمة

٨,٣,٥,١. يجب توفير مستودع آمن لتخزين أدوات العناية الشخصية.

٨,٣,٥,٢. يجب توفير غرفة مراقبة خارجية تطل على المداخل والفراغات الحيوية، خاصة في الحالات التي تشمل أطفالًا أو نزلاء بدرجات عالية من الاحتياج للرعاية.

#### ٨,٣,٦. التظليل والراحة المناخية

٨,٣,٦,١. ينبغي توفير مظلات أو أشجار لتظليل مناطق الجلوس أو الانتظار والممرات الحيوية.

٨,٣,٦,٢. يمكن استخدام عناصر تصميمية مثل النوافير أو التشجير لتحسين الراحة الحرارية.

#### ٨,٤. البيئة الداخلية وجودتها

يعنى هذا المعيار بتخطيط وتصميم البيئة الداخلية بما يضمن توفير فراغات وظيفية ملائمة، ومساحات كافية وموزعة بشكل فعال، مع توفير عناصر الراحة البيئية كالإضاءة، والتهوية، ودرجات الحرارة، والحد من الضوضاء، بما يعزز من جودة الحياة داخل المركز.

#### ٨,٤,١. المساحة المخصصة لكل مستفيد

٨,٤,١,١. يتم تحديد المساحة المخصصة لكل مستفيد وفق ما تحدده الأدلة الإجرائية المعتمدة.

#### ٨,٤,٢. مكونات غرف الإقامة

- ٨,٤,٢,١. يجب ألا يزيد عدد الأسرة في الغرفة عن ٢ لكل غرفة، ولا تقل مساحة الغرفة عن ١٢ م<sup>2</sup>
- ٨,٤,٢,٢. يجب توفير سرير للنوم بإطارات ذات زاوية دائرية وحواجز تمنع السقوط للمستفيد ذو الإعاقة القادر على الحركة، أو سرير طبي كهربائي بحواجز منع السقوط مزود بمرتبة هوائية طبية مانعه للتقرحات للمستفيد ذو الإعاقة طريح الفراش أو المصابين بالشلل الرباعي أو النصفي.
- ٨,٤,٢,٣. يجب توفير في الغرفة الخاصة بطريحي الفراش بأجهزة الاوكسجين وأجهزة الفاكيوم.
- ٨,٤,٢,٤. يجب توفير طاولة جانب السرير بزاوية دائرية.
- ٨,٤,٢,٥. يجب توفير كرسي أو أريكة مريحة للجلوس لكل مستفيد في الغرفة.
- ٨,٤,٢,٦. يجب توفير خزانة ملابس لكل مستفيد في الغرفة.
- ٨,٤,٢,٧. ينبغي ان يكون مفرش السرير ذات ألوان هادئة وقماش قطني ١٠٠%.
- ٨,٤,٢,٨. يجب توفير لوحة تحتوي معلومات الشخص الذي لديه إعاقة ومحدثة بالمعلومات الطبية والتدريبية واليات التعامل الصحيح.
- ٨,٤,٢,٩. يجب توفير أجهزة نداء للطوارئ تمكن المراقبين ومقدمي الرعاية من توفير الدعم اللازم عند الحاجة.
- ٨,٤,٢,١٠. يجب توفير نافذة للتهوية ودخول ضوء الشمس ومزودة بستائر عازلة للضوء.
- ٨,٤,٢,١١. يجب توفير دورة مياه مناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة لكل غرفة بحد أدنى من المساحة ٣,٥ م<sup>2</sup>، مكونة من مرحاض ودش (شاوور) فقط ومغسلة وشرط استدعاء طوارئ. اما دورة المياه الخاصة بطريحي الفراش فيلزم ان تحتوي على منطقة استحمام بستائر تكون مناسبة لدخول الاسرة الخاصة بالاستحمام وفتحات تصريف مناسبة لاي حدث يحصل اثناء الاستحمام.

### ٨,٤,٣. توزيع الفراغات الأساسية ووظائفها

٨,٤,٣,١. يجب توفير صالة معيشة لكل ٤ غرف نوم بحد أدنى من المساحة ١٢ م<sup>2</sup>، مكونة من جلسات وتلفاز أو شاشة.

٨,٤,٣,٢. يجب توفير صالة طعام لكل ٤ غرف بحد أدنى من المساحة ١٢ م<sup>2</sup>، مكونة من طاولة تتسع لثمانية من الأشخاص ذوي الإعاقة.

٨,٤,٣,٣. يجب توفير قاعة للأنشطة الداخلية والبرامج والدورات، بما يعادل ٥% من إجمالي مسطح البناء للمنشأة.

٨,٤,٣,٤. يجب أن يحتوي المركز على غرف أخصائي نفسي مجهزة لبرامج تعديل السلوك، غرف الإرشاد الأسري، غرف زيارات أسرية مستقلة.

٨,٤,٣,٥. يجب تخصيص غرفة واحدة على الأقل مستقلة إدارية (للمراقبة) في كل دور.

٨,٤,٣,٦. يجب توفير دورة مياه مستقلة في كل دور خاصة بالموظفين.

٨,٤,٣,٧. يجب توفير مطبخ مركزي في حال عدم التعاقد الخارجي للإعاشة.

٨,٤,٣,٨. يجب توفير غرفة غسيل ملابس مجهزة للغسيل والتنشيف في حال عدم التعاقد الخارجي لغسيل الملابس.

٨,٤,٣,٩. يجب توفير المرافق الإدارية التالية: مكتب مدير المنشأة، مكتب الاستقبال، قاعة للاجتماعات، مستودع أدوات النظافة، مستودع أدوات العناية الشخصية، مكاتب للأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين يتناسب مع عدد الأخصائيين.

٨,٤,٣,١٠. يجب تخصيص أقسام كافية للفصل بين الجنسين، والتعامل مع مختلف الفئات العمرية أو مستويات الإعاقة عند الحاجة.

### ٨,٤,٤. الأثاث الداخلي

٨,٤,٤,١. ينبغي أن تكون الكنبات والكراسي مصنعة من قماش مريح قابل للإزالة والتنظيف.

٨,٤,٤,٢. يجب أن تكون الطاولات مصنعة من مواد قابلة للتنظيف والغسيل (مثال: الألمنيوم - رخام صناعي) وبزاوية دائرية.

٨,٤,٤,٣. يجب توفير طاولات للطعام قابلة للتحرك للمستفيدين طريحي الفراش.

٨,٤,٤,٤. يجب أن لا يحتوي الأثاث على ديكورات قابلة للنزع والاختناق

٨,٤,٤,٥. يجب أن تكون الديكورات الجانبية آمنة ولا تحتوي على قطع وملحقات ذات خطورة.

**٨,٤,٥. المداخل، الأبواب، والممرات**

- ٨,٤,٥,١. يجب أن تكون الممرات بعرض لا يقل عن ٢٠٠ سم، بأرضيات مطاطية غير قابلة للانزلاق وخالية من العوائق ومزودة بمقابض جانبية ومهياة لاستخدام الكراسي المتحركة وأسرة طريحي الفراش.
- ٨,٤,٥,٢. يجب أن تكون الأبواب الداخلية بعرض صافٍ لا يقل عن ١٢٠ سم، لسهولة دخول الأسرة وتفتح باتجاه المناسب حسب الوظيفة وبحيث لا تكون عائقاً لوظيفة أخرى في الممرات وغرف النوم ودورات المياه.
- ٨,٤,٥,٣. ينبغي أن تكون مقابض الأبواب سهلة الاستخدام وبارتفاع مناسب (من ٨٥ إلى ١١٠ سم).
- ٨,٤,٥,٤. يمكن تركيب أبواب أوتوماتيكية في المناطق ذات الاستخدام الكثيف.

**٨,٤,٦. المصاعد ومرافق التنقل الرأسية**

- ٨,٤,٦,١. يلزم توفير مصعد (سرير) واحد على الأقل في المباني متعددة الطوابق بمقاس صافٍ للباب لا يقل عن ١١٠ سم وصافي أبعاد للكابينة لا تقل عن ٢٠٠ سم × ٤٠ سم مزود بوسائل السلامة المعتمدة وبطاريات للهبوط الاضطراري ووحدات انارة للطواري وجهاز انتركوم وجهاز هاتف متصل بالسنتر للاتصال الخارجي.
- ٨,٤,٦,٢. ينبغي أن تحتوي المصاعد على أزرار بارزة وبلغة برايل، مع مؤشرات صوتية ومرئية للطوابق.
- ٨,٤,٦,٣. ينبغي أن يتوفر في المصعد مقابض جانبية، ومدة فتح الباب لا تقل عن ٨ ثوانٍ.

**٨,٤,٧. التهوية، الإضاءة، ودرجة الحرارة**

- ٨,٤,٧,١. يجب توفير تهوية طبيعية او ميكانيكية مناسبة في جميع الفراغات مع ضمان تجديد الهواء، اما ما يخص غرف النزلاء طريحي الفراش فيجب إضافة وحدة تكييف مناولة الهواء النقي % ١٠٠ Frish Air وتكون إضافية مع وحدات التكييف الموجودة.
- ٨,٤,٧,٢. يجب الحد من مصادر التلوث الداخلي مثل الروائح القوية، الدخان، ومعطرات الجو والبخور والمواد الكيميائية، بما يضمن بيئة صحية وآمنة للمستخدمين والعاملين.
- ٨,٤,٧,٣. ينبغي أن تكون الإضاءة موزعة بشكل متوازن بدون وهج مباشر، مع استخدام إنارة ليد صديقة للبيئة، وقابلة لتغيير درجة الإضاءة.

- ٨,٤,٧,٤. يجب ضبط درجة الحرارة بين ٢٢-٢٦ درجة مئوية في الفراغات المستخدمة من قبل المستخدمين.
- ٨,٤,٧,٥. ينبغي استخدام أنظمة تحكم آمنة بما يضمن عدم قدرة المستفيد للوصول لأنظمة التحكم لتقليل من المخاطر المحتملة.

**٨,٤,٨. الخصوصية والراحة النفسية**

- ٨,٤,٨,١. ينبغي تصميم الفراغات بما يعزز الشعور بالاستقلالية والخصوصية، مثل وضع فواصل بصرية بين الأسرة، أو تخصيص زوايا هادئة.

٨,٤,٨,٢. يمكن استخدام ألوان دافئة وغير مشوشة لتقليل التوتر وتهدة الأجواء في غرف النزلاء.

#### ٨,٥. الأمن والسلامة والتدابير الوقائية

يعنى هذا المعيار بتوفير وسائل الحماية اللازمة داخل المركز لمنع المخاطر والتصرفات غير الآمنة، مثل التحكم في الدخول والخروج، وكاميرات المراقبة، والحواجز الوقائية، بما يضمن سلامة جميع المستفيدين.

##### ٨,٥,١. أنظمة الحماية والمراقبة:

٨,٥,١,١. يجب تركيب نظام مراقبة بالكاميرات يغطي كافة المرافق الداخلية والخارجية مع مراعاة اللوائح والأنظمة ذات العلاقة، ومع مراعاة خصوصية النزلاء.

٨,٥,١,٢. يجب توفير وحدة تحكم أمني مرتبطة بالبوابة الرئيسية للمراقبة والتحكم في الدخول والخروج.

٨,٥,١,٣. ينبغي استخدام أجهزة إنذار مبكر للحريق متصلة بنظام مركزي.

٨,٥,١,٤. يجب توفير غرفة مستقلة ومؤمنة للمراقبة.

٨,٥,١,٥. يجب الاحتفاظ بالتسجيلات لمدة لا تقل عن ١٨٠ يومًا.

٨,٥,١,٦. يجب أن تكون البوابات الرئيسية مراقبة بالكاميرات.

##### ٨,٥,٢. التحكم بالدخول والخروج:

٨,٥,٢,١. يجب أن تكون جميع مداخل ومخارج المبنى مزودة بأنظمة غلق آمنة تمنع الخروج غير المصرح به، خاصة للفئات ذات فرط الحركة أو الإعاقات الإدراكية.

٨,٥,٢,٢. يجب أن يكون هناك مدخل رئيسي واحد مراقب، ومدخل طوارئ منفصل ومؤمن.

##### ٨,٥,٣. تجهيزات السلامة والطوارئ:

٨,٥,٣,١. يلزم وجود مخارج طوارئ واضحة، وإضاءات إرشادية، ومسارات إخلاء خالية من العوائق بعرض لا يقل عن ١٢٠ سم.

٨,٥,٣,٢. يجب توفير أجهزة إطفاء حريق وخراطيم مياه وصناديق اسعافات أولية موزعة بشكل مناسب في جميع الطوابق معتمدة ومتوافقة من متطلبات الدفاع المدني.

٨,٥,٣,٣. ينبغي وجود خطة إخلاء معلقة في أماكن واضحة، تشمل تعليمات موجهة للأشخاص ذوي الإعاقات الحركية أو السمعية.

**٨,٥,٤. التصميم الوقائي الداخلي:**

٨,٥,٤,١. يجب أن تكون زوايا الجدران الحادة محمية بواقيات زوايا جدارية، والمفاتيح والمقابس الكهربائية مغطاة وأمنة.

٨,٥,٤,٢. ينبغي استخدام زجاج مقاوم للكسر أو زجاج مزدوج في النوافذ، خاصة في غرف الأطفال أو ذوي السلوك العدواني.

**٨,٦. الصيانة وإدارة المرافق**

يعنى هذا المعيار بوضع آليات دورية لصيانة المبنى والمرافق والتجهيزات، لضمان جاهزيتها الدائمة، واستمرارية تقديم الخدمة بجودة عالية وأمنة.

**٨,٦,١. خطة صيانة دورية:**

٨,٦,١,١. يجب توفر خطة مكتوبة وشاملة للصيانة الوقائية لجميع عناصر المبنى (الإنشائية، الكهربائية، الميكانيكية)، وأن تُحدد الخطة تكرار الصيانة، والجهة المسؤولة، وجدول زمني، واضح.

٨,٦,١,٢. ينبغي توثيق عمليات الصيانة والاحتفاظ بسجلاتها للتدقيق والمراجعة.

**٨,٦,٢. استجابة الطوارئ والأعطال:**

٨,٦,٢,١. يجب توفير آلية واضحة للإبلاغ عن الأعطال داخل المركز، مع تحديد وقت استجابة لا يتجاوز ٢٤ ساعة في الأعطال الحرجة.

٨,٦,٢,٢. ينبغي توفير فريق دعم فني دائم أو عقد صيانة مع جهة مؤهلة للاستجابة للطوارئ.

**٨,٦,٣. النظافة والصيانة التشغيلية اليومية:**

٨,٦,٣,١. يجب وضع خطة للنظافة اليومية والاسبوعية تشمل جميع الفراغات، وتكون مرنة لتراعي خصوصيات المستفيدين (الحسية أو الصحية).

٨,٦,٣,٢. يجب استخدام مواد تنظيف آمنة وغير سامة، ولا تسبب حساسية.

٨,٦,٣,٣. يمكن تخصيص موظفين للنظافة مدربين على التعامل مع بيئة ذوي الإعاقة.

**٨,٦,٤. صيانة الأجهزة والوسائل المساعدة:**

- ٨,٦,٤,١. ينبغي فحص وصيانة الكراسي المتحركة، أجهزة الرفع، والأسرة الطبية بشكل دوري.
- ٨,٦,٤,٢. ينبغي الاحتفاظ بجهاز احتياطي أو وسيلة بديلة في حال تعطل أحد الأجهزة الحيوية.
- ٨,٦,٤,٣. يجوز التعاقد مع جهات متخصصة لفحص ومعايرة هذه الأجهزة.

**٨,٦,٥. إدارة الطاقة والمياه والتجهيزات العامة:**

- ٨,٦,٥,١. يجب التأكد من كفاءة أنظمة الإضاءة، التكييف، والمياه، لتوفير بيئة صحية ومريحة.
- ٨,٦,٥,٢. ينبغي تطبيق مبادئ ترشيد الطاقة والمياه (مثل استخدام حساسات الحركة، أو تقنيات العزل الحراري).
- ٨,٦,٥,٣. يمكن استخدام نظم ذكية لمراقبة الاستهلاك والإبلاغ عن الأعطال.

## ٩. إدارة المخاطر والطوارئ

٩,١. يجب أن يكون لدى المركز سياسة وإجراءات وآلية مكتوبة ومعتمدة لتقييم المخاطر تشمل آليات اكتشاف المخاطر وتقييمها وتحليلها ووضع خطط العمل لتخفيفها وتوثيقها ومتابعة المخاطر وتنفيذ الخطط المتعلقة بالتخفيف.

٩,٢. يجب على المركز وضع إجراءات وخطة للاستجابة للطوارئ وتدريب العاملين والمستفيدين عليها.

٩,٣. يجب أن تتماشى السياسة والإجراءات والآليات والخطط مع ما يصدر من ضوابط وتشريعات وأنظمة تقرها الجهات التنظيمية ذات العلاقة.

٩,٤. ينبغي على المركز الاسترشاد والاستناد على الأدلة الوطنية للوصول الشامل للمنشآت وأدلة الإخلاء في حالات الطوارئ للأشخاص ذوي الإعاقة، وفقاً لآخر تحديث لها؛ للتأكد من إجراءات خطة الاستجابة للطوارئ والإخلاء.

## ٩,٥. إجراءات تقييم المخاطر

٩,٥,١. يجب أن تشمل السياسة والإجراءات والآلية طريقة اكتشاف المخاطر وشموليتها.

٩,٥,٢. يجب أن تغطي السياسة كافة أنواع المخاطر كالمخاطر التشغيلية والمالية والبيئية والصحية والأمنية والإنسانية والمخاطر المتعلقة بالسلامة وغيرها.

٩,٥,٣. يجب أن تتضمن آلية تقييم المخاطر كيفية تحديد نوع الخطر من خلال مراجعة التقارير، والأحداث، والجولات الميدانية وغيرها.

٩,٥,٤. يجب أن يتم الخطر بناءً على احتمالية حدوثه والأثر المترتب عليه من خلال مصفوفة تقييم للمخاطر.

## ٩,٦. خطة العمل للمخاطر المتوقعة

٩,٦,١. يجب على المركز تحديد أولويات التعامل مع المخاطر بناءً على تقييمها.

٩,٦,٢. يجب على المركز وضع خطط وحلول الاستجابة المناسبة لكل خطر والتي تضمن تخفيف احتمالية حدوثه أو الأثر المترتب عليه أو كلامها وذلك بالتنسيق مع مالك الخطر المسؤول عن معالجته.

٩,٦,٣. يجب أن تتضمن السياسة والإجراءات والآلية وسائل التعامل مع المخاطر كقبولها أو تجنبها أو وضع خطط التخفيف لها أو نقل التعامل معها لطرف ثالث مع إيجاد مصفوفة صلاحيات مكتوبة ومعتمدة تبين صلاحيات وحدود تقبل المخاطر، وأن تراعى في خطط المعالجة الصلاحيات المعتمدة لأخذ الموافقات اللازمة عليها.

٩,٦,٤. ينبغي أن يقوم المركز بإنشاء وتوثيق سجل مخاطر محدث يشمل وصف لكل خطر وتاريخ اكتشافه وتقييمه وخطط المعالجة له والإجراءات المتخذة حياله ومالك الخطر.

٩,٦,٥. ينبغي أن تتم مشاركة كل خطر مع مالك الخطر ومتابعة تنفيذ خطط المعالجة بشكل دوري والتحديث المستمر لسجل المخاطر.

٩,٦,٦. ينبغي على المركز ضمان إعداد التقارير الدورية حول المخاطر ومشاركتها حسب مصفوفة الصلاحيات.

٩,٦,٧. ينبغي أن يوفر المركز الوسائل الداعمة لإجراءات التعامل مع المخاطر كنماذج الإبلاغ وقنوات التواصل وأنظمة التوثيق والمتابعة.

## ٩,٧. الطوارئ

٩,٧,١. يجب أن يكون لدى المركز إجراءات وخطة للاستجابة للطوارئ مكتوبة ومعتمدة تشمل المخاطر المحتملة التي قد تتسبب بحالات الطوارئ وآليات اكتشاف حدوثها والإبلاغ عنها.

٩,٧,٢. يجب توثيق حالات الطوارئ التي تقع داخل المركز وتوثيق تواريخها وأسباب حدوثها والإجراءات المتخذة والمدد الزمنية المرتبطة بها وعمل المراجعة الدورية وتوثيق الدروس المستفادة منها.

٩,٧,٣. ينبغي أن يوفر المركز كافة الوسائل وقنوات الاتصال والأدوات والمعدات اللازمة لتنفيذ خطط الطوارئ.

٩,٧,٤. ينبغي أن تشمل خطة الطوارئ تفاصيل الأدوار والمسؤوليات للعاملين والفرق الداخلية والخارجية وأرقام وقنوات التواصل المتاحة لكل منهم والإجراءات التفصيلية للتعامل مع كل خطر كخطوات الإخلاء الآمن وأولويات الإخلاء والسيطرة على الحرائق والتعامل مع الحالات الطبية الطارئة وغيرها من الاحتمالات.

٩,٧,٥. ينبغي أن يتم اختبار خطط الطوارئ وتحديثها بشكل دوري وتقييم نتائج الاختبارات وتوثيق المدد الزمنية لكل نشاط من أنشطة الخطة.

## ٩,٨. التدريب على الوقاية من المخاطر والطوارئ

٩,٨,١. يجب أن يكون لدى المركز برامج وخطط للتدريب على الوقاية من المخاطر والطوارئ المحتملة وأن تكون البرامج والخطط متوافقة مع الأدلة الإجرائية المعتمدة من الجهات المختصة.

٩,٨,٢. يجب أن تتماشى الخطط التدريبية مع التنظيمات الصادرة من الجهات ذات العلاقة.

٩,٨,٣. ينبغي أن تنفذ الخطط بشكل دوري بحيث تشمل كافة الفئات المستهدفة من العاملين والمستفيدين والجهات الداعمة الأخرى.

٩,٨,٤. ينبغي توثيق التدريبات المنفذة بكافة تفاصيلها والمدد الزمنية المستغرقة لتنفيذها ومكان الخلل إن وجدت ومقترحات التحسين.

٩,٨,٥. ينبغي أن تكون التدريبات شاملة لكافة الاحتمالات واستخدام اساليب التدريب المتنوعة كتمارين المحاكاة والتمارين النظرية والتدريبات الفعلية.

مسودة

## ١٠. السلامة وخدمات الإقامة الدائمة

يتعين على المركز الالتزام بتنفيذ ما يلي، مع ضرورة توفير المستندات الداعمة التي تُثبت مدى الالتزام بذلك:

### ١٠,١. السلامة الصحية:

١٠,١,١. يجب توفير زيارات دورية لطبيب عام بما يتناسب مع الوضع الصحي للمستفيدين واحتياجاتهم، والتحويل إلى مراكز طبية متخصصة عند الحاجة

١٠,١,٢. يجب الالتزام بمواعيد المراجعات والمتابعة الصحية في المنشآت الصحية ومتابعة تنفيذ الخطط العلاجية للأطباء المختصين بالمنشآت الصحية

١٠,١,٣. يجب الاحتفاظ بملفات صحية محدثة لكل نزيل تشمل التاريخ الطبي، التطعيمات، والأدوية الموصوفة

١٠,١,٤. حرصًا على سلامة النزلاء، يجب تخصيص غرفة للمريض ووحدة إسعافات أولية، على أن تكون مجهزة بكافة الأدوات الطبية الأساسية والأدوية المعتمدة من الجهات الصحية المختصة. وتُعد هذه الغرفة نقطة الاستجابة الأولى للحالات الطارئة أو العرضية، كما يجب أن تُدار على مدار الساعة من قبل كادر مؤهل ومدرب ومرخص من أخصائيين تمريض وطبيب عام لتقديم الرعاية الصحية المستمرة والفورية وتطبيق بروتوكولات الإحالة عند الحاجة

١٠,١,٥. يجب إتاحة الدعم النفسي والاستشارات النفسية من قبل أخصائيين نفسيين مرخصين لمزاولة المهنة

١٠,١,٦. يجب تنفيذ برامج دعم نفسي جماعي وفردية، خاصة للحالات التي تعرضت لصدمات أو عنف

١٠,١,٧. يجب حماية النزلاء من أي شكل من أشكال الإساءة النفسية أو الإهمال والالتزام بالإبلاغ عن تلك الحوادث.

١٠,١,٨. تنفيذ حملات توعوية دورية للمستفيدين حول النظافة الشخصية، الأمراض المعدية، الصحة العامة والصحة الإنجابية بما يتناسب مع طبيعة مراكز الإيواء

١٠,١,٩. يجب إجراء فحوصات صحية دورية للنزلاء، لضمان الكشف المبكر عن الأمراض المزمنة والحد من تطورها، وضمان تقديم الرعاية الصحية المناسبة في الوقت المناسب وتعزيز الرعاية الوقائية.

١٠,١,١٠. يجب تقديم إرشادات صحية مكتوبة ومرئية بلغات مفهومة للنزلاء، وكذلك باللغات التي يفهمها جميع العاملين وتحديث هذه الإرشادات بشكل دوري عند الحاجة، لضمان توافقها مع المستجدات الصحية ومتطلبات السلامة

١٠,١,١١. في حال كان المستفيد لديه حساسية من أطعمة معينة أو أدوية معينة، يجب أن تكون مذكورة في ملف المستفيد بشكل واضح للجميع مع التذكير بشكل مستمر.

## ١٠,٢. النظافة:

- ١٠,٢,١. يجب المحافظة على نظافة جميع المرافق بشكل يومي، بما في ذلك الغرف، الممرات، الحمامات، المطابخ، والمناطق المشتركة
- ١٠,٢,٢. يجب استخدام مواد تنظيف معتمدة وآمنة بيئياً وصحياً
- ١٠,٢,٣. يجب التخلص من النفايات بطرق صحية ومنظمة، مع وجود نظام فرز للنفايات الخطرة والمنزلية حسب الضوابط المنظمة للتعامل مع نفايات الرعاية الصحية
- ١٠,٢,٤. يجب توفير مرافق صحية كافية ومجهزة (مغاسل، دورات مياه، حمامات) بعدد مناسب للنزلاء
- ١٠,٢,٥. يجب التأكد من توفر الماء الساخن والبارد على مدار الساعة
- ١٠,٢,٦. يجب توفير أدوات النظافة الشخصية لكل نزيل (مثل الصابون، الشامبو، الفوط الصحية للنساء، معجون وفرشاة الأسنان)
- ١٠,٢,٧. يجب تعقيم دوري للأماكن المشتركة
- ١٠,٢,٨. وفقاً لأحدث التوصيات الصحية المعتمدة من الجهات الصحية المختصة، يجب تطبيق إجراءات مكافحة العدوى حيث تعد الإجراءات جزءاً أساسياً من منظومة السلامة الصحية داخل المراكز، وتُراجع وتُحدث باستمرار وفقاً لأحدث التوصيات الصحية المعتمدة، بهدف الحفاظ على صحة النزلاء والعاملين والحد من انتشار الأمراض المعدية. وتشمل هذه الإجراءات:
- ١٠,٢,٨,١. الالتزام بمعايير النظافة والتعقيم بشكل دوري لجميع المرافق والأسطح المشتركة،
- ١٠,٢,٨,٢. وتوفير مستلزمات الوقاية الشخصية مثل الكمامات والمعقمات،
- ١٠,٢,٨,٣. تطبيق بروتوكولات الفرز الصحي عند الدخول.
- ١٠,٢,٨,٤. تدريب العاملين بشكل منتظم أساسيات مكافحة العدوى والتعامل مع الحالات المشتبه بها، بالتنسيق مع الجهات الصحية المختصة، لضمان استجابة فعالة وسريعة عند الحاجة.
- ١٠,٢,٩. يجب اتخاذ إجراءات محددة في حال الاشتباه بوجود أعراض مرضية لدى أحد النزلاء لأي من الحالات المرضية الواجب الإبلاغ وفقاً للتعاميم والتشريعات المنظمة، وتشمل هذه الإجراءات ما يلي:
- ١٠,٢,٩,١. التقييم الأولي للحالة: يقوم الفريق الصحي أو المختصون داخل المركز بملاحظة الأعراض الظاهرة وتوثيقها، مع عزل الحالة مؤقتاً عند الحاجة، إلى حين التأكد من حالتها الصحية.
- ١٠,٢,٩,٢. التحويل إلى المستشفى أو المركز الصحي المختص: تُحال الحالات المشتبه بها إلى المستشفيات أو المراكز الصحية المعتمدة لإجراء الفحوصات الطبية اللازمة والتشخيص الدقيق، وذلك بالتنسيق مع الجهات الصحية المختصة.

١٠,٢,٩,٣. اتخاذ الإجراءات الوقائية أثناء التحويل: يتم نقل النزير مع اتخاذ جميع تدابير السلامة ومكافحة العدوى، بما في ذلك استخدام وسائل الحماية الشخصية، واتباع مسار آمن لتجنب الاختلاط ببقية النزلاء والعاملين.

١٠,٢,٩,٤. التوثيق والمتابعة: تُوثق الحالة في السجلات الطبية للمركز، ويُتابع الوضع الصحي للنزير من خلال تقارير طبية دورية، مع إشعار الجهات المعنية بأي تطورات.

١٠,٢,٩,٥. التوعية والتدريب المستمر: يُدرَّب الكادر العامل في المركز على كيفية التعامل مع حالات الاشتباه المرضي وفقًا لأحدث الأدلة الإرشادية الصادرة عن وزارة الصحة، لضمان الاستجابة الفعّالة والسريعة.

١٠,٢,١٠. في حالات فرط الحركة، يجب:

١٠,٢,١٠,١. جمع المعلومات لاستعراض التاريخ الطبي والنفسي، وتقارير المركز، واستبيانات تقييمية معتمدة.

١٠,٢,١٠,٢. الفحص الطبي والنفسي لاستبعاد الأسباب العضوية، وتقييم السلوك ومستوى الانتباه والنشاط.

١٠,٢,١٠,٣. التشخيص وفق معايير DSM-5 أو ICD-10، مع توثيق شدة الأعراض والحالات المصاحبة.

١٠,٢,١٠,٤. وضع خطة التدخل تشمل برامج تعديل السلوك، أنشطة تنموية، تدخل دوائي إذا لزم، مع متابعة دورية.

١٠,٢,١٠,٥. توثيق النتائج بحفظ تقرير التقييم ضمن ملف النزير ومشاركته مع الفريق المختص وأولياء الأمور مع مراعاة السرية.

١٠,٢,١١. يجب تدريب الموظفين على بروتوكولات النظافة والصحة العامة

### ١٠,٣. التغذية

١٠,٣,١. يجب تقديم ثلاث وجبات يوميًا متوازنة ومتكاملة من حيث القيم الغذائية، إضافة إلى وجبات خفيفة عند الحاجة

١٠,٣,٢. يجب مراعاة الأعمار والحالات الصحية الخاصة (مثل مرضى السكري، أو الحساسية الغذائية)

١٠,٣,٣. يجب استخدام مواد غذائية طازجة وصالحة، مع تطبيق معايير السلامة الغذائية في التحضير والتخزين

١٠,٣,٤. يجب التزام الطهاة والعاملين في المطبخ بارتداء زي صحي (قبعات، قفازات، كمادات)

١٠,٣,٥. يجب إجراء فحص طبي دوري للعاملين في مجال إعداد الطعام

١٠,٣,٦. يجب تخزين الأطعمة في درجات حرارة مناسبة وتجنب التلوث المتبادل

١٠,٣,٧. يجب تقديم بدائل غذائية تناسب المعتقدات الدينية والثقافية للنزلاء (مثل الأغذية الحلال أو النباتية)

## ١٠,٤. الكسوة

- ١٠,٤,١. يجب النزلاء بالملابس الأساسية الكافية حسب العمر والجنس والاحتياجات الخاصة (ملابس نوم، داخلية، خارجية، أحذية)
- ١٠,٤,٢. يجب توفير ملابس تتناسب مع تغيرات الطقس (ملابس صيفية وشتوية)
- ١٠,٤,٣. يجب غسل وتعقيم الملابس بشكل دوري في مغاسل مخصصة أو توفير خدمة غسيل داخلية
- ١٠,٤,٤. يجب تمكين النزلاء من امتلاك ملابسهم الشخصية والاعتناء بها، عند الإمكان
- ١٠,٤,٥. يجب توزيع الملابس بطريقة تحترم كرامة النزلاء وتراعي المقاسات والاختيارات المناسبة
- ١٠,٤,٦. يجب تجنب إعطاء ملابس مستعملة إلا بعد تنظيفها وتعقيمها والتأكد من جودتها
- ١٠,٤,٧. يجب توفير قماش قطني ومريح ويتحمل الغسيل المتكرر، وذو جودة عالية وبحسب رغبات المقيمين المدركين.
- ١٠,٤,٨. يجب عدم احتواء الملابس على أزرار، أو سحابات أو خيوط وأربطة أو قطع حديدية غير آمنة (أزرار آمنة لفتحة الرأس والتوسعة) / تأمين كسوة للحالات الخاصة/ مراعاة قدر الإمكان رغبات المقيمين المدركين.
- ١٠,٤,٩. يجب ان لا تحتوي الأحذية على كعب عال، أو أربطة، وتكون مريحة وذو جودة عالية.
- ١٠,٤,١٠. يجب توفير مقاسات متناسبة مع مقاس المقيم.

## ١١. الحماية

يتعين على المركز الالتزام بتنفيذ ما يلي، مع ضرورة توفير المستندات الداعمة التي تُثبت مدى الالتزام بذلك:

### ١١,١. سياسة حماية المستفيدين

١١,١,١. الوضوح والدقة: يجب أن تُصاغ السياسة بلغة واضحة وغير مبهمة تناسب مختلف المستويات التعليمية والثقافية للمستفيدين والعاملين.

١١,١,٢. الامتثال للأنظمة: يجب أن تتماشى مع القوانين الوطنية والدولية الخاصة بحماية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، والأطفال، والنساء.

١١,١,٣. يجب وجود سياسة صارمة تحتوي على إجراءات واضحة ومحددة للوقاية والاستجابة في حالات الإيذاء، أو الإهمال، أو الاستغلال، أو العنف، أو التحرش، أو سوء المعاملة داخل المركز.

١١,١,٤. المساءلة والمراقبة: يجب تحديد مسؤوليات كل طرف داخل المركز، وآليات الشكاوى والتبليغ والمتابعة عن أي انتهاك (صندوق شكاوى، خط ساخن داخلي، جهة إشراف خارجية).

١١,١,٥. التدريب والتوعية: يجب توفير تدريب إلزامي ومنتظم للعاملين والمتطوعين على أسس حماية المستفيدين وطرق التعامل مع الفئات الحساسة مثل الأطفال، كبار السن، وذوي الإعاقة.

١١,١,٦. حماية المُبلِّغ: يجب وجود سياسة واضحة ومُعلنة لحماية المُبلِّغين (من عاملين ومستفيدين) تضمن سرية هويتهم وتحميمهم من أي ضرر أو انتقام نتيجة تبليغهم.

١١,١,٧. مدونة السلوك: يجب إعداد وتطبيق 'مدونة سلوك' مفصلة للعاملين والمتطوعين، يتم التوقيع عليها، وتوضح بشكل صريح السلوكيات المهنية والمحظورات في التعامل مع المستفيدين.

١١,١,٨. يجب توفير قنوات إبلاغ مباشرة للمستفيد أو أسرته خارج منظومة الموظفين.

١١,١,٩. يجب توفر صندوق شكاوى غير مرئي للموظفين.

١١,١,١٠. يجب عمل تدريب سنوي على:

- التعامل الأخلاقي
- الإيذاء والإساءة
- الإسعافات النفسية والسلوكية

### ١١,٢. سياسة الخصوصية

١١,٢,١. سرية المعلومات: يجب جمع البيانات بشكل منهجي وتصنيفها قدر الإمكان حسب نوع الإعاقة وتحليلها لضمان الرصد المناسب وتخصيص موارد كافية لضمان تقديم خدمات شاملة ومستدامة.

- ١١,٢,٢. الشفافية: يجب توضيح أهداف جمع البيانات وآليات استخدامها، ومدة الاحتفاظ بها.
- ١١,٢,٣. الوصول والمراجعة: يجب منح المستفيدين الحق في الوصول إلى بياناتهم وتصحيحها أو حذفها.
- ١١,٢,٤. الأمن المعلوماتي: يجب استخدام نظم أمن إلكتروني وورقي لحماية البيانات، وتحديد إجراءات واضحة لتخزين وأرشفة وإتلاف الملفات المادية بشكل آمن.
- ١١,٢,٥. الموافقة المستنيرة: يجب الحصول على موافقة المستفيد أو ولي أمره عند جمع المعلومات الحساسة.
- ١١,٢,٦. الامتثال: يجب توافق السياسة مع قوانين حماية البيانات المعمول بها محليًا ودوليًا.
- ١١,٢,٧. سياسة لمشاركة البيانات: يجب وجود بروتوكول واضح لمشاركة المعلومات مع جهات خارجية، يحدد الحالات التي يُسمح فيها بالمشاركة (مثل وجود أمر قضائي أو خطر وشيك على حياة المستفيد)، مع توثيق كل حالة على حدة والحصول على موافقة المستفيد متى أمكن ذلك.

### ١١,٣. سياسة أمن المركز وكاميرات المراقبة

- ١١,٣,١. التركيب الأخلاقي: يجب على المركز تركيب كاميرات مراقبة داخل غرف المستفيدين بما يضمن سلامتهم وتمكين متابعتهم بشكل فوري، ولا سيما للمستفيدين ذوي الإعاقات الحركية أو السلوكيات التي قد تعرّضهم لمخاطر داخل الغرفة. وتسهم كاميرات المراقبة في تعزيز القدرة على التدخل السريع عند وقوع الحوادث أو السقوط أو الحالات الطارئة، بما يضمن سلامة المستفيدين والطواقم العامل على حدّ سواء. كما يجب على المركز التزامًا تامًا بمتطلبات الخصوصية وحقوق المستفيدين، وذلك عبر قصر صلاحية الوصول إلى نظام المراقبة على مراقب الدور أو من يُعتمد رسميًا للقيام بمهامه.
- ١١,٣,٢. الإشعار المسبق: يجب إبلاغ المستفيدين والعاملين بوجود الكاميرات ومواقعها وأغراض استخدامها.
- ١١,٣,٣. يجب أن تُستخدم فقط لأغراض الحماية والأمن، لا للتجسس أو المراقبة غير المبررة.
- ١١,٣,٤. إدارة التسجيلات: يجب تحديد مدة حفظ التسجيلات والجهة المخولة بالاطلاع عليها أو حذفها.
- ١١,٣,٥. ضوابط الوصول: يجب تحديد من يملك صلاحية مشاهدة التسجيلات، وضمان استخدامها في الإطار المسموح فقط.
- ١١,٣,٦. ضوابط الدخول: يجب وجود بوابات آمنة وخاضعة للرقابة (كاميرات مراقبة - نظام دخول وخروج مسجل).
- ١١,٣,٧. ضوابط الحراسة: يجب وجود حراسة أمنية مدربة على إجراءات الأمن، بالإضافة إلى مهارات التواصل، والتعامل الحساس مع المستفيدين، وتقنيات خفض التصعيد.

١١,٣,٨. ضوابط الحريق: يجب الالتزام بضوابط الحماية من الحريق: (كواشف دخان، طفايات حريق، مخارج طوارئ واضحة، تدريبات إخلاء).

١١,٣,٩. مراجعة دورية: يجب تقييم فاعلية السياسة وتحديثها بما يضمن التوازن بين الأمان والخصوصية.

١١,٣,١٠. سياسة الزوار: يجب تطبيق سياسة واضحة لإدارة الزوار، تشمل تسجيل هوياتهم، وتحديد أوقات وأماكن الزيارة، وضرورة وجود مرافق من المركز في بعض الحالات.

١١,٣,١١. سياسة المواد الممنوعة: يجب وجود سياسة مُعلنة للمواد الممنوع إدخالها للمركز، مع تحديد إجراءات التفتيش (بطريقة تحترم الكرامة) والتعامل مع أي مواد يتم العثور عليها، مع التأكيد على الزوار بعدم التصوير من الجوال أثناء تواجدهم داخل المركز.

#### ١١,٤. سياسة المواصلات

١١,٤,١. يجب التأكد من صلاحية المركبات المستخدمة، وفحصها دوريًا، والالتزامها بمعايير السلامة.

١١,٤,٢. يجب تأهيل السائقين على التعامل مع الفئات المستفيدة، والتصرف في الحالات الطارئة. تأهيل السائقين وحصولهم على شهادات في القيادة الوقائية والإسعافات الأولية، وتدريبهم على سياسات الحماية الخاصة بالمركز.

١١,٤,٣. يجب وجود مرافقين مؤهلين أثناء نقل الفئات الحساسة (كالأطفال أو ذوي الإعاقة).

١١,٤,٤. تحديد المسؤوليات: يجب وضوح الجهات المسؤولة عن تنظيم النقل، والتبليغ في حال حدوث طارئ.

١١,٤,٥. إعلام المستفيدين: يجب توضيح جدول المواصلات، وأوقات الانطلاق والوصول، وشروط الاستخدام.

١١,٤,٦. آلية الاستجابة: يجب وجود خطة للتعامل مع الحوادث أو التأخيرات الطارئة بشكل سريع وفعال.

١١,٤,٧. ترتيب الجلوس: يجب تحديد إجراءات واضحة لترتيبات الجلوس داخل المركبة تضمن السلامة والراحة وتحترم خصوصية المستفيدين، خاصة عند نقل فئات متنوعة.

١١,٤,٨. الموافقة على النقل: يجب الحصول على موافقة مسبقة وموثقة من المستفيد أو ولي أمره قبل أي عملية نقل، مع توضيح وجهة الرحلة والغرض منها باستثناء النقل لتلقي الرعاية الصحية.

١١,٤,٩. المراقبة والتتبع: يجب تزويد وسائل النقل بكاميرات مراقبة، وتضمينها نظام تتبع.

١١,٤,١٠. يجب تزويد المركبة برافعة لنقل الأشخاص مستخدمي الكراسي المتحركة، بالإضافة إلى وجود أربطة لتثبيت الكراسي المتحركة داخل المركبة.

## ١٢/ المراجعة والتطوير المستمر للمواصفة

تتم مراجعة المواصفة وتحديثها بشكل دوري (كل ٣-٥ سنوات على سبيل المثال) من قبل الجهات المعنية، بما يضمن مواكبتها لأفضل الممارسات العالمية والمستجدات والتطورات في مجال حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة ورعايتهم.

مسودة

## ملحق ١

| السياسة                            | البند |
|------------------------------------|-------|
| سياسة القبول                       | ١/٨/١ |
| سياسة الشكاوى                      | ٢/٨/١ |
| سياسة وضع واستلام المستفيدين       | ٣/٨/١ |
| سياسة حماية المستفيدين             | ٢/٨   |
| سياسة الخصوصية                     | ٣/٨   |
| سياسة مشاركة البيانات              | ٤/٨   |
| سياسة أمن المركز وكاميرات المراقبة | ٥/٨   |
| سياسة الزوار                       | ٦/٨   |
| سياسة المواد الممنوعة              | ٧/٨   |
| سياسة المواصلات                    | ٨/٨   |

**المراجع:**

- المديرية العامة للدفاع المدني. (بلا تاريخ). لوائح الدفاع المدني والأمن والسلامة فيما يتعلق بالحريق وأمن المنشآت.
- المفوضية السامية لحقوق الإنسان، والاتحاد الأوروبي. (بلا تاريخ). المبادئ التوجيهية للخصوصية وحماية البيانات. (GDPR).
- الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة. (2023). بيئة الطفولة المبكرة – متطلبات (المواصفة القياسية السعودية). SASO 3055:2023.
- جامعة الدول العربية. (بلا تاريخ). ميثاق العمل الاجتماعي العربي.
- منظمة اليونيسف، والتحالف لحماية الطفل في العمل الإنساني. (CPMS). بلا تاريخ. (المبادئ التوجيهية لحماية الطفل في العمل الإنساني).
- هيئة الخبراء. (١٤٤٥ هـ). نظام حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة (مرسوم ملكي رقم م/٢٧). الجريدة الرسمية.
- هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة. (بلا تاريخ). الدليل المبسط لمعايير الوصول الشامل للمنشآت.
- وزارة التعليم. (١٤٣٧ هـ). الدليل التنظيمي للتربية الخاصة (الإصدار الأول).
- 52 Risks. (2025). 52 Risks framework. <https://www.52risks.com>
- Care Quality Commission. (2025). Guidance and regulations. <https://www.cqc.org.uk/guidance-regulation>
- Care Quality Commission. (2025). Regulations for service providers and managers: Regulation 18: Staffing. <https://www.cqc.org.uk/guidance-regulation/providers/regulations-service-providers-and-managers/health-social-care-act/regulation-18>
- Charity Council. (2017). Code of governance for charities and IPCs.
- Health Sector Transformation Program. (2024). Code of practice for RCHDs.
- International Organization for Standardization. (2011). Building construction – Accessibility and usability of the built environment (ISO Standard 21542:2011).
- International Organization for Standardization. (2015). Quality management systems — Requirements (ISO Standard 9001:2015).

- International Organization for Standardization. (2018). Occupational health and safety management systems — Requirements with guidance for use (ISO Standard 45001:2018).
- Ministry of Education. (n.d.). Program accreditation guide (draft) [مسودة]. - دليل اعتماد البرامج
- Ministry of Health. (n.d.). Program accreditation guide (draft) [مسودة]. - دليل اعتماد البرامج
- Ministry of Human Resources and Social Development. (n.d.). Supervisory visit form for non-governmental shelters [نموذج الزيارة الإشرافية لمراكز الإيواء غير الحكومية].
- Ministry of Interior (Civil Defense). (n.d.). Safety requirements for public buildings [اشتراطات السلامة للمباني العامة].
- Ministry of Municipal, Rural Affairs and Housing. (2021). Guidelines for comprehensive accessibility in urban environment [الدليل الإرشادي للوصول الشامل في البيئة العمرانية].
- National Council of Social Service. (2023). Achieving quality service delivery.
- National Council of Social Service. (n.d.). NCSS service standards playbook.
- Quality4Children. (n.d.). Quality4Children standards for out-of-home child care in Europe.
- Saudi Arabian Standards Organization. (2021). SASO – Early childhood environment standard [SASO-بيئة الطفولة المبكرة].
- UNICEF. (2011). Standards for residential care.
- United Arab Emirates. (2017). Universal design code.
- United Nations. (2006). Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD).
- United Nations. (2009). Guidelines for the alternative care of children.