مركز التميز للتوحد
Autism Center Of Excellence

دليل عملاء مركز التميز للتوحد

عُدل في: ٢٠ فبراير ٢٠٢٤

موقع المركز:

شارع عمرو بن العاص

عليشة - الرياض ١١٥٦٤ , المملكة العربية السعودية

مركز التميز للتوحد

أرقام التواصل مع المركز:

الرقم الموحد: 920011452

اوقات العمل

الاحد - الخميس: ٧ صباحاً – مساءاً

السبت: ١٢ ظهراً – ٤ مساءاً

الفئة العمرية

من ١٨ شهر – ٤٥ سنة

نبذة عن مركز التميز للتوحد	٣
رؤيتنا	٣
غايتنا	٣
خدماتنا	٤
القبول والتسجيل	٨
اتفاقية مسؤولية الوالدين/العملاء	٩
السياسات والحقوق	٩
حقوق العميل	٩
سياسة الخصوصية	٩
سياسة الغياب والحضور	١٠
السياسة المتبعة عند مرض العميل	١٢
إيقاف الخدمات	١٣
سياسة إجراءات إساءة المعاملة	١٤
التدخل المبني على ادلة	١٤
التعاون مع مختصين اخرين	١٤
العلاقات الثنائية	١٤
سياسة المكافات	١٥
جودة الخدمات	١٥
الدفع مقابل الخدمات	١٥
مصادر تمويل محلية	١٥
استخدام التزكيات من العملاء بغرض الإعلان للمنظمة	١٥
خدمات الترجمة	١٦
الاقتراحات والشكاوى	١٧

مرحبًا بكم في مركز التميز للتوحد

أنشئ مركز التميز للتوحد كمبادرة مشتركة بين وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية والبنوك السعودية ممثلة في البنك المركزي السعودي بدافع المسؤولية الاجتماعية عليهم.

يهدف مركز التميز للتوحد إلى:

- تقديم الخدمات التأهيلية ونمذجتها للأفراد ذوي اضطراب طيف التوحد.
- المساهمة في إجراء الدراسات البحثية في مجال اضطراب طيف التوحد.
- تدريب المختصين في مجال اضطراب طيف التوحد.
- دعم الأسر والمجتمع من خلال التوعية باضطراب طيف التوحد.
- التأهيل المهني وتوفير نموذجاً للحلول السكنية لذوي اضطراب طيف التوحد.

رؤيتنا:

أن نكون مرجعاً وطنياً رائداً للخدمات والرعاية المقدمة للمشخصين باضطراب طيف التوحد وأسرهم.

غايتنا:

تمكين الأفراد المشخصين باضطراب طيف التوحد من أن يعيشوا حياة منتجة ورغيدة، وذلك من خلال وضع وتطبيق معايير مرجعية للرعاية عالية الجودة في جميع أنحاء المملكة. بالإضافة إلى زيادة الاندماج في المجتمع عن طريق رفع القبول والوعي الاجتماعي.

خدماتنا:

الجلسة الاستشارية:

هي جلسة استشارية واحدة تصل مدتها إلى ساعة كاملة، وتخصَّص هذه الجلسة لإحدى هذه التخصصات: تحليل السلوك التطبيقي، **أو** علاج النطق واللغة، أو العلاج الوظيفي.

المدة: ٦٠ دقيقة (جلسة واحدة).

التقييم متعدد التخصصات:

هو تقييم شامل يقوم به مجموعة من المختصين، ويتناول عدد من التخصصات وهي تحليل السلوك التطبيقي، **و**علاج النطق واللغة، **و**العلاج الوظيفي، وذلك من خلال إجراء عدد من الجلسات التقييمية لهذا الغرض. ويساعد هذا التقييم في تكوين نظرة شاملة عن حالة المستفيد، ومعرفة الصعوبات التي لديه، والأهداف التي يجب العمل لتحقيقها حسب الأولوية. ويتم في الجلسات التقييمية أخذ تاريخ كامل للمستفيد، وتقييم الأداء في مهارات التواصل، والمهارات الحركية، والحسية، والاعتماد على الذات، والسلوك، والجوانب الاجتماعية والعاطفية والتكيفية مما تساعد مجتمعةً في تحديد الحالة الإكلينيكية بشكل عام للمستفيد. يتم تقديم الجلسات التقييمية وجهاً لوجه مع المستفيد. يشمل التقييم متعدد التخصصات مقابلة الوالدين، والملاحظة المباشرة، وتكليف المستفيد بمهمات معينة، من ثم وضع الخطة العلاجية، وكتابة التقرير.

المدة: ٤ إلى ٦ جلسات تقويمية (٦٠ دقيقة كل جلسة).

تقييم الخدمة الواحد:

هو تقييم شامل يركز على إحدى الخدمات التالية: تحليل السلوك التطبيقي، **أو** علاج النطق واللغة، **أو** العلاج الوظيفي. وذلك من خلال جلستين تقييمية. وتُقدَّم هذه الجلسات التقييمية وجهاً لوجه مع المستفيد. ويشمل تقييم التخصص الواحد مقابلة الوالدين، والملاحظة المباشرة، وتكليف المستفيد بمهمات معينة، ووضع الخطة العلاجية، وكتابة التقرير.

المدة: ١٢٠ دقيقة (جلستين كل جلسة ٦٠ دقيقة).

الجلسة العلاجية الفردية:

هي جلسة علاجية واحدة، تُقدَّم فيها الخدمات التالية لكل مستفيدٍ على حدة: خدمة تحليل السلوك التطبيقي، **أو** علاج النطق واللغة، **أو** العلاج الوظيفي.

المدة: ٦٠ دقيقة (جلسة واحدة).

البرنامج التأهيلي المكثَّف:

هو برنامج تأهيلي يستمر لمدة ١٥ أسبوعا (خمسة عشر اسبوعاً)، ويُقدَّم لكل مستفيدٍ على حدى، ويشمل عدداً من التخصصات، وهي تحليل السلوك التطبيقي، **و**علاج النطق واللغة، **و**العلاج الوظيفي، وذلك من خلال عدد من الجلسات في كل أسبوع على النحو الآتي:

١. ثمان جلسات فردية (٦٠ دقيقة كل جلسة) في تحليل السلوك التطبيقي بمجموع (١٢٠) جلسة علاجية فردية.
٢. جلستين (كل جلسة ٦٠ دقيقة) لعلاج النطق واللغة بمجموع (٢٤) جلسة علاجية فردية.
٣. جلستين (كل جلسة ٦٠ دقيقة) للعلاج الوظيفي بمجموع (٢٤) جلسة علاجية **بمجمل** (١٦٨) **جلسة علاجية فردية للبرنامج التأهيلي كاملاً**، عند نهاية البرنامج يتم تقديم تقرير عن مستوى التقدم.

برنامج التميز التأهيلي:

هو برنامج تأهيلي يستمر لمدة (١٢ أسبوعا)، ويُقدَّم لكل مستفيدٍ على حدى، حيث يشمل عدداً من التخصصات، وهي تحليل السلوك التطبيقي، **و**علاج النطق واللغة، **و**العلاج الوظيفي. وذلك من خلال عدد (٩ من الجلسات) في كل أسبوع على النحو الآتي:

١. خمس جلسات فردية (كل جلسة ٦٠ دقيقة) في تحليل السلوك التطبيقي بمجموع (٦٠) جلسة علاجية فردية.
٢. جلستين (كل جلسة ٦٠ دقيقة) لعلاج النطق واللغة بمجموع (٢٤) جلسة علاجية فردية.
٣. جلستين (كل جلسة ٦٠ دقيقة) للعلاج الوظيفي بمجموع (٢٤) جلسة علاجية فردية.

بمجموع (١٠٨) **جلسة علاجية فردية**، عند نهاية البرنامج يتم تقديم تقرير عن مستوى التقدم.

برنامج التهيئة الاكاديمية:

وهو برنامج يتم تقديمه بشكل جماعي (٣ مستفيدين كحد اقصى) ويحتوي على (٢٤) جلسة علاجية جماعية (كل جلسة ٦٠ دقيقة) يتم فيها تقديم التدريبات الخاصة بالمهارات الاكاديمية والروتين الصفي، بالإضافة إلى المهارات الاجتماعية، وذلك بمعدل جلستين في الأسبوع على مدار (١٢) أسبوعاً. **(ملاحظة: لا تتم تغطية البرنامج من التأمين الطبي).**

باقة جلسات علاجية في الخدمة الواحدة:

تحتوي على (٢٤) جلسة علاجية فردية (كل جلسة ٦٠ دقيقة)، يتم فيها تقديم الجلسات العلاجية في إحدى التخصصات التالية: تحليل السلوك التطبيقي، **أو** علاج النطق واللغة، **أو** العلاج الوظيفي، وذلك بمعدل جلستين في الأسبوع على مدار (١٢) أسبوعاً.

برنامج تدريب الأهالي عن بعد:

يتم تقديم جلسات التدريب للوالدين ليكونوا وسطاء في عملية العلاج، وذلك حسب حاجة المستفيد، سواء كانت في تحليل السلوك التطبيقي، أو علاج النطق واللغة، أو العلاج الوظيفي.

المدة: ١٢ جلسة (كل جلسة ٦٠ دقيقة).

البرنامج السلوكي المكثف:

هو برنامج تأهيلي سلوكي مكثف، حيث يتم تقديم جلسات تحليل السلوك التطبيقي بشكل مكثف في الشهر بمعدل ثمان جلسات (كل جلسة ٦٠ دقيقة) في تحليل السلوك التطبيقي في مدة أربعة أيام في الأسبوع بمجموع (٣٨) جلسة علاجية فردية في الشهر.

التأهيل المهني:

هو برنامج لتأهيل وتدريب البالغين على اكتساب مهارات مهنية وحياتية مختلفة تتضمن ولا تنحصر على المهام المكتبية والفندقة وخدمة العملاء والعناية بالنباتات وصنع منتجات من مواد مختلفة بالإضافة إلى تحسين مهارات التواصل والاعتماد على الذات والجانب الاجتماعي ويتم تقديم البرامج التأهيلية المساندة من خدمات التخاطب والعلاج الوظيفي.

برنامج التأهيل المهني المكثف (٥ ساعات في اليوم):

برنامج شهري، بمجموع (١٠٠) ساعة علاجية جماعية، ويشمل خدمات التأهيل المهني وجلسات علاج النطق واللغة والعلاج الوظيفي. وذلك من خلال عدد من الجلسات الجماعية في كل أسبوع على النحو الآتي:

١. (٢٣) ساعة تأهيل مهني.
٢. جلستين (كل جلسة ٣٠ دقيقة) لعلاج النطق واللغة.
٣. جلستين (كل جلسة ٣٠ دقيقة) علاج وظيفي.
٤. عند نهاية البرنامج يتم تقديم تقرير عن مستوى التقدم.

برنامج التأهيل المهني الغير مكثف (٣ ساعات في اليوم):

برنامج يمتد لمدة ٣ثلاثة أشهر، بمجموع (١٨٠) ساعة علاجية جماعية، ويشمل خدمات التأهيل المهني وجلسات علاج النطق واللغة والعلاج الوظيفي. وذلك من خلال عدد من الجلسات الجماعية في كل أسبوع على النحو الآتي:

١. (٢٣) ساعة تأهيل مهني.
٢. جلستين (كل جلسة ٣٠ دقيقة) لعلاج النطق واللغة.
٣. جلستين (كل جلسة ٣٠ دقيقة) علاج وظيفي.
٤. عند نهاية البرنامج يتم تقديم تقرير عن مستوى التقدم.

برنامج الرعاية النهارية:

هو برنامج لتأهيل وتدريب الأطفال واليافعين والبالغين على اكتساب مهارات مختلفة تتضمن: مهارات التواصل واللغة والتفاعل والتواصل الاجتماعي والمهارات الحركية الكبيرة والدقيقة وخفض السلوكيات الغير مرغوبة ومهارات الاستقلالية والاعتماد على الذات مثل استخدام الحمام وغسيل اليدين وارتداء الملابس وخلعها والإطعام وغيرها من المهارات ويتضمن البرنامج حصص الفنون ونشاطات اجتماعية وترفيهية بالإضافة إلى برامج تثقيفية وتدريبية للأسر. يستمر هذا البرنامج (١٧) أسبوع بالتوافق مع تقويم برامج الرعاية النهارية المقدم من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

خدماتنا الإضافية:

نقدم في مركزنا خدمات أخرى لأولياء أمور عملائنا، إضافة إلى خدماتنا المباشرة، ونوصيهم بالاستفادة منها أثناء فترة انتظار نتائج التقييم/ تنفيذ الخدمات المباشرة.

- **يدًا بيد:** وهو برنامج تدريبي ذو جلسة واحدة للأهالي، حيث نقدم فيه معلومات عامة عن اضطراب طيف التوحد بالإضافة إلى تقديم المصادر المفيدة لهم.

  للتسجيل اضغط هنا.
- **أنا أدرب طفلي:** وهو برنامج تدريبي ذو (١٢) جلسة، يقدم عبر الرعاية الصحية عن بعد.

  للتسجيل اضغط هنا.

  هنا قائمة بمقدمين آخرين لهذه الخدمات والموجودين في المملكة العربية السعودية.

طريقة القبول والتسجيل:

يقدم المركز خدماته عبر سلسلة من البرامج التمويلية وينفذها بما يتوافق مع شروط الأهلية وصلاحية الدخول لكل من هذه البرامج، كما يلتزم المركز بضمان العدل والنزاهة والشفافية في عملية القبول في الخدمات والدعم، وأن هذا النهج يطبق باستمرار.

إجراءات القبول:

يقوم مركز التميز للتوحد بقبول الأفراد المدرجين في قائمة الانتظار بحسب التمويل المتوفر والشواغر المتاحة (الأفضلية للأسبقية)، ويجب على الأهل/ مقدمو الرعاية تقديم طلب للخدمة أولاً، وأن يجتاز الطلب شروط أهلية الاستفادة من خدمات المركز.

يراجع المركز استمارة الطلب خلال ٧ أيام من استلامها، ويكون القبول مستندًا على اجتياز **شروط الأهلية، وهي:**

١. الهوية الوطنية.
٢. تقرير تشخيصي حديث لاضطراب طيف التوحد.
٣. نتيجة حديثة لاختبار السمع.

للتسجيل:

الرجاء التواصل معنا عبر موقع المركز أو من خلال الاتصال على الرقم الموحد: ٩٢٠٠١١٤٥٢

التأمين: يستقبل مركز التميز للتوحد عملاء التأمين منها شركة التعاونية ، بوبا ، ميد قيلف ، ملاذ وغيره.

ملاحظة: نرجو التواصل مع مسؤولي العملاء والمستفيدين لمعرفة أكثر عن تفاصيل التسجيل عبر التأمين وقائمة شركات التأمين المحدثة والخدمات المغطاة.

اتفاقية مسؤولية الوالدين/العملاء:

من حق الوالدين/مقدمي الرعاية المشاركة في خطة علاج طفلهم، كما يجب إشراكهم في مرحلة تنفيذ العلاج، ويجب على الفريق الطبي إعداد نموذج موافقة لمرحلة التنفيذ. إضافة إلى أنه يجب الاستماع إلى ملاحظات الوالدين عند إعداد الخطة العلاجية للعميل.

السياسات والحقوق:

١- حقوق العميل:

١. يجب إبلاغ العميل مقدمًا بمتطلبات الخدمة وشروط الاستشارة والرسوم المالية.
٢. يجب إبلاغ العميل بطول فترة الانتظار المقدرة للتقييم أو بدء الخدمة.
٣. يجب إبلاغ العميل مقدمًا بأي تغيير في سياسات المركز أو شروط الدفع.
٤. العميل وأهله هم عملاؤنا الأساسيون، ومركزنا ملزم بحل أي خلاف قد يحصل مع الطرف الثالث (الدافع) بما فيه مصلحة العميل.

للحصول على معلومات أكثر، يرجى الاطلاع على حقوق العميل.

٢- سياسة الخصوصية:

قانون حماية الخصوصية الشخصية:

كل بيانات العملاء الشخصية التي حصل عليها المركز خاضعة للبنود والصلاحيات الواردة في قانون حماية الخصوصية الشخصية، كما يضمن هذا القانون حقوق العملاء وأولياء أمورهم.

حقوق الخصوصية:

للعميل حق الخصوصية طوال فترة وجوده في المركز، وهذا يعني أن كل معلوماته الشخصية التي جمعت أثناء الجلسة وجميع السجلات المكتوبة فيها يجب أن تبقى سرية، وللمركز صلاحية استخدامها في حال خدمته للعميل فقط، كما أن الإفشاء عنها محظور إلا في بعض الحالات التي نصها قانون حماية الخصوصية الشخصية.

للحصول على نموذج اقرار السماح بمشاركة بيانات المستفيد، التواصل مع قسم الخدمة الاجتماعية.

٣- سياسة الغياب والحضور:

الإلغاء واسترداد الرسوم:

للدفع الخاص:

يمكن - في الظروف الطارئة- **إلغاء المواعيد** قبل وقتها بأربعة وعشرين ساعة، ولا يسمح بإلغاء الموعد في مدة تقل عن ذلك، ولا يسمح كذلك بالغياب عن الموعد دون إشعار المركز قبل ذلك.

عند إلغاء المستفيد الموعد قبل ٢٤ ساعة وأكثر:

١. في حالة الإلغاء الأول: يتم تحديد جلسة تعويضية خلال نفس الأسبوع أوفي أقرب وقت.
٢. في حالة الإلغاء الثاني: يتم تحديد جلسة تعويضية خلال نفس الأسبوع أو في أقرب وقت.
٣. في حالة الإلغاء الثالث: وفي حال الإلغاءات الأخرى، تخصم الجلسة من مجموع الجلسات المحددة، وسيتم تصنيفها كجلسة ملغاة، مما يترتب عليه عدم تعويض المستفيد عنها سواءً بجلسة أخرى أو بالتعويض المادي.

الإلغاء المتأخر أو عدم الحضور:

يقصد بالإلغاء المتأخر؛ قيام المستفيد بتحديد موعدٍ ومن ثمَّ إلغائه في مدة أقل من (٢٤) ساعة. ويقصد بالغياب؛ عدم حضور العميل للموعد مع دون إشعار المركز قبل ذلك.

عند الإلغاء المتأخر أو الغياب:

١. الإلغاء الأول: يتم تحديد جلسة تعويضية خلال نفس الأسبوع أو في أقرب وقت.

٢. الإلغاء الثاني: وفي حال الإلغاءات الأخرى، سيتم خصم الجلسة من مجموع الجلسات المحددة وسيتم تصنيفها كجلسة ملغاة، مما يترتب عليه عدم تعويض المستفيد عنها سواءً بجلسة أخرى أو بالتعويض المادي.

الحضور المتأخر.

في حال عدم حضور الجلسة بعد موعد ابتدائها ب١٥ دقيقة دون إشعار مسبقٍ، ستلغى الجلسة، وستُصنَّف على أنها جلسة ملغاة، ولكن في حال الرغبة في الحصول على الخدمة بعد الحضور ب١٥ دقيقة، سيتم تقديم الخدمة في الوقت المتبقي من الجلسة وتحتسب جلسة كاملة.

التوقف عن الحضور للبرنامج أو الخدمة.

في حال رغبة ولي الأمر في توقف المستفيد عن الحضور، أو الرغبة في إنهاء البرنامج المدفوع مسبقاً أو الانسحاب منه؛ فيجب رفع طلب إلى المركز في مدة أقصاها أسبوعين قبل آخر يوم من تقديم الخدمة. في حال رغبة الطرف الثاني في استرداد الرسوم، يتم استرداد الرسوم وفقاً لجدول الاسترداد المرفق في الملحق رقم ١٠.

الغياب والإلغاء في برنامج الرعاية النهارية.

يتم حضور جلسات برنامج الرعاية النهارية وفقاً للتقويم التدريبي لبرامج الرعاية النهارية التابعة لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، لا يتم تعويض العميل عن الجلسات التي تغيب عنها بعذر او بدون عذر على ان يتم تقديم ٢٠ جلسة كحد أدني في العلاج الوظيفي وعلاج النطق والتخاطب خلال الفصل التدريبي.

أحكام إضافية تتعلق بالبرنامج التأهيلي المكثَّف أو باقة التخصص الواحد:

يجب حضور جميع جلسات العلاج المجدولة في غضون ١٥ أسبوع من تاريخ بدء الخدمة. ولن يتم استرداد أي مبالغ عن الجلسات التي لم يتم حضورها بعد هذه الفترة. علماً أن المركز يُلزم على الإشعار المبكر بشأن أي إجازة أو ظروف طارئة تمنع المستفيد من الحضور.

١. **في** حال تم الدفع عن طريق طرف ثالث فإن الاسترداد لا يتم إلا بموافقة خطية من الطرف الثالث الذي تم الدفع عن طريقه.

٢. **في** حال الدفع عن طريق الدفع الجزئي (الأقساط) يلتزم العميل بإشعار المركز عن عدم رغبته بإكمال البرنامج قبل تاريخ حلول الدفعة المجدولة بأسبوعين، ولا يتم استرداد المبالغ المدفوعة للجلسات المقرر تقديمها في القسط المدفوع.

برنامج الرعاية النهارية:

الغياب والإلغاء في برنامج الرعاية النهارية:

يتم حضور جلسات برنامج الرعاية النهارية وفقاً للتقويم التدريبي لبرامج الرعاية النهارية التابعة لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، لا يتم تعويض العميل عن الجلسات التي تغيب عنها بعذر او بدون عذر على ان يتم تقديم ٢٠ جلسة كحد أدنى في العلاج الوظيفي وعلاج النطق والتخاطب خلال الفصل التدريبي.

الخدمات الخارجية:

في حال أراد ولي الأمر إيقاف حضور المستفيد للبرنامج أو إنهاء الخدمة المدفوعة أو الانسحاب منها، فيجب عليه تقديم طلب الإنهاء للمركز بما لا يقل عن أسبوعين من تاريخ آخر خدمة. إذا كانت ساعات حضور المستفيد أقل من ٥٠٪ من مدة البرنامج عندها يرد أقل من ٥٠٪ من المبلغ المدفوع، أما إن كانت ساعات حضوره تزيد عن ٥٠٪ من مدة البرنامج عندها يضاف -ما تبقى- من المبلغ إلى رصيده في البرنامج.

٤- السياسة المتبعة عند مرض العميل:

اختلاط العميل المريض مع الموظفين والعملاء الآخرين يعرضهم للعدوى. في حالة إصابة عميل آخر بالعدوى (من العميل المريض الذي قدم للمركز وهو لم يشفى تمامًا أو أنه لم يُخرج فورًا بعد ظهور علامات المرض عليه) سينتج عنه انزعاج أهالي العملاء.

تعاونك معنا مهم جدًا، لكي لا نكون عبْئًا على العملاء الآخرين وأهاليهم.

الأعراض التي توجب إخراج العميل من المركز:

١. الحمى: تعرف الحمى بأنها ارتفاع في الحرارة إلى درجة ٣٨,٨ أو أعلى، عن طريق وضع المقياس

تحت الإبط (ويجب على العميل قبل عودته إلى المركز انتظار مدة لا تقل عن ٢٤ ساعة بعد شفائه من الحمى طبيعيًا من دون أي علاج).

٢. الإسهال: حيث يخرج البراز السائل مع / عدم وجود دم (سواءً كان قليلاً أم كثيفا)، في آخر ٤ ساعات.
٣. التقيؤ: مرتان أو أكثر خلال ٢٤ ساعة. ملاحظة: الرجاء تغييب "عدم إحضار الطفل إلى المركز" إذا كان قد تقيأ ليلاً.
٤. مشاكل في التنفس واحتقان الحلق وتورم الغدد وفقدان الصوت والسعال الجاف أو السعال المستمر.
٥. حك مستمر للجسم أو فروة الرأس أو القمل أو الطفح الجلدي أو أي موضع فيه أثر مرض من الطفولة بما فيه سَعفَة الجسم.

٥- إيقاف الخدمات:

كما تنص اتفاقية الخدمة، يجب على الفريق الاكلينيكي توضيح الحالات المسموح فيها بإيقاف الخدمات، وهي:

١. إتمام جميع أهداف العميل العلاجية.
٢. لم يعد العميل منتفعًا بهذه الخدمة.
٣. حدوث حالة حرجة لا يمكن حلها.
٤. طلب إيقاف الخدمات من قبل العميل أو من أهله.
٥. عدم اتباع مقدم الرعاية لخطة التدخل بالرغم من الجهود المبذولة لتوضيح العوائق أو في حال توقف تمويل الخدمات، ويجب في هذه الحالات تقديم خطة وتقرير نهائي -كتابياً- للعميل/ مقدم الرعاية، مع توثيق كل الإجراءات والإبلاغ قبل إيقاف الخدمات بمدة لا تقل عن أربعة أسابيع.

٦- سياسة إجراءات إساءة المعاملة:

إذا مر العميل في المركز بحالة -سواءً كانت حرجة أم لا- فعلى مركز التميز للتوحد الإعلام عنها والتحقيق فيها وحلها بما يتوافق مع قوانين المنطقة لحماية الطفل. وتقع مسؤولية الإعلام عنها على المشرف/رئيس الجهة المقدمة للخدمة وقت حصول الحادثة.

وعند حدوث حالة حرجة يجب على مركز التميز للتوحد إعلام الجهات المسؤولة (مثل: وزارة الموارد البشرية والشرطة والإسعاف الطبي وحقوق الإنسان) من خلال نظام إعلام الحالات الحرجة. كما يجب على مركز التميز للتوحد تعبئة نموذج الحالات الحرجة SIR مع توقيع مدير عام العمليات COO.

٧- التدخل المبني على أدلة:

يقدم المركز تدخلات وإجراءات مبنية على الأدلة العلمية، ولا يدعم أي ممارسات قد تؤثر على تحسن العميل. يرجى الاطلاع على خدماتنا الإضافية لمعرفة المزيد عن فوائد اتباع الممارسات المبنية على أدلة علمية ومخاطر اتباع الممارسات دون أدلة علمية.

٨- التعاون مع مختصين آخرين:

من أجل تقديم خدمة ملائمة وفعالة للعميل لا بد من تعاون محلل السلوكيات وأخصائي العلاج الوظيفي وأخصائي اللغة والتخاطب، بطريقة تتوافق مع مبادئ الممارسات المستندة على الادلة.

٩- العلاقات الثنائية.

قد تتسبب العلاقات المتعددة بتضارب في المصالح والذي قد يضر أطرافًا كثيرة. ولأجل تفادي هذه المصالح، يجب على الفريق الممارس الامتناع من دخول أي علاقة مع العملاء أو زملاء العمل، سواءً كانت هذه العلاقة رسمية أو عائلية أو شخصية. كما أن على إدارة الموارد البشرية متابعة أي تطور في العلاقات المتعددة بين العملاء وزملاء العمل، وإن رصد وجود أي علاقة فعلية يتم التعامل معها بالطريقة المناسبة، وفي حال كان حلها صعبًا عليه اتخاذ الإجراءات الملائمة لمنع حدوث أي تضارب في المصلحة بما يتوافق مع السياسات، كما أن عليه وضع خطة لحل هذه العلاقات.

يفضل توثيق جميع الإجراءات المتخذة مع نتائجها النهائية.

١٠- سياسة المكافآت:

يحظر مركز التميز للتوحد استخدام أسلوب الحوافز والمكافآت للعملاء مقابل الحضور أو استقطاب أحد العملاء الآخرين. المكافأة إما تكون نقدًا أو ما يقابله أو أي شيء ذا قيمة.

١١- جودة الخدمات:

كوّن مركز التميز للتوحد لجنة للأخلاقيات والجودة من أجل رصد المسائل الأخلاقية مثل: تسجيل العميل وما يخص المنشأة والموظف والعميل.

للتواصل مع رئيس لجنة الجودة: malramady@aceSaudi.org

١٢ -الدفع مقابل الخدمات:

يستقبل المركز طرق دفع مختلفة منها طرق الدفع النقدي والحوالة، أو التقسيط

١٣- مصادر تمويل محلية:

يتم التسجيل في مركز الرعاية النهارية الأهلية الذي تموله وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

من هنا.

١٤- استخدام التزكيات من العملاء بغرض الإعلان للمنظمة:

تزكيات العملاء الحاليين:

عند طلب تزكية من العملاء الحاليين أو أصحاب المصلحة لاستخدامها لأغراض الترويج والإعلان للمركز فإن ذلك قد يضعهم تحت الضغط كأن يظن بعضهم أنه مجبر على تقديمها ولتجنب حصول ذلك يتفادى الموظفين طلب التزكيات من العملاء الحاليين.

تزكيات العملاء السابقين:

في حال طلب التزكية من عميل سابق يتم النظر في إمكانية عودة هذا العميل للاستفادة من الخدمات المقدمة وعلى هذا الأساس يتم إعادة النظر في طلب التزكية (مرغوبة/غير مرغوبة) كما يجب أن تتبع التزكية جميع قوانين الخصوصية والسرية المعمول بها بالإضافة إلى إدراج بيان دقيق يوضح طبيعة العلاقة بين الموظف ومقدم التزكية. كما يجب إبلاغ العميل من قبل موظفي مركز التميز للتوحد بأوصاف واضحة وشاملة حول مكان وكيفية ظهور التزكية وتوعيته بأي مخاطر مرتبطة بالكشف عن معلوماتهم الخاصة، بالإضافة إلى إمكانيته من إلغاء التزكية في أي وقت.

١٥ـ خدمات الترجمة:

يحرص مركز التميز التوحد على أن تكون المواد والمعلومات المرئية قابلة للوصول لجميع أفراد المجتمع والمهتمين باختلاف قدراتهم وطرق تواصلهم (مثل: استخدام لغة الإشارة أو إضافة النص المكتوب)

Translation services provided upon request!

يتم توفير خدمات الترجمة عند الحاجة

Vertaaldienste word op aanvraag gelewer!

Թարգմանության ծառայությունները մատուցվում են ըստ պահանջի

“Serviços de tradução fornecidos mediante solicitação!

كما يسعدنا تلبية طلبات خدمة الترجمة إلى أي لغة، للمساعدة الرجاء سؤال مكتب الاستقبال عنها.

https://www.interprefy.com

١٦- الاقتراحات والشكاوى:

لتقديم اقتراحاتكم وشكاويكم فيما يخص الخدمة المقدمة لكم الرجاء الضغط هنا.

أو يمكنكم التواصل مع الأستاذة سارة التركي - موظفة الشؤون الاجتماعية.

الرقم الموحد: ٩٢٠٠١١٤٥٢

تحويلة: ٦٥٦٧

رقم جوال: ٠٥٨٠٢٦١٠١٣

بريد إلكتروني: SAlturki@AceSaudi.org

أو التواصل مع وزارة الصحة عبر الرقم: ٩٣٧ أو زيارة بوابة وزارة الصحة.

أو التواصل مع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية عبر الرقم ١٩٩١١

أو زيارة موقعهم: https://hrsd.gov.sa/ar/urv

***ننوه إلى أنه يمكنكم تقديم الشكاوى باللغة الإنجليزية إلى:**

مركز التميز للصحة السلوكية (BHCOE): من هنا.

مجلس إصدار شهادة محلل سلوكي (BACB): من هنا.