



وزارة الصحة  
سياسات واجراءات

MOH	POL	D	PR	08	رمز السياسة	اسم السياسة: حقوق متلقي ومقدمي الخدمة المستضعفين وذوي الإعاقة
					الطبعة: الثانية	عدد الصفحات: 8 صفحات

الوحدة التنظيمية: مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة		
الجهة المعنية بتنفيذ السياسة: كافة الكوادر العاملة في المنشآت التابعة لوزارة الصحة		
الإعداد: مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة / م. ق داليا زياد	التوقيع:	تاريخ الإعداد: 2025 / 2 / 9
التدقيق والمراجعة:	التوقيع:	تاريخ المراجعة: / /
مديرية الأبنية والصيانة / إدارة الخدمات ٣ حياة أبو عيسى	التوقيع:	١١ / ٢٠٢٥
مديرية التوعية والإعلام الصحي	التوقيع:	١٢ / ٢٠٢٥
مديرية صحة المرأة والطفل	التوقيع:	
مديرية صحة ذوي الإعاقة والصحة النفسية د. محمد لعتومي	التوقيع:	
مديرية الشؤون القانونية	التوقيع:	
مديرية الإعلام والعلاقات العامة وخدمة الجمهور	التوقيع:	
التدقيق من ناحية ضبط الجودة: مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	التوقيع:	تاريخ تدقيق ضبط الجودة: ١١ / ٢ / ٢٠٢٥
الاعتماد: الأمين العام للشؤون الإدارية والفنية	التوقيع:	تاريخ الاعتماد: ١٥ / ٢ / ٢٠٢٥

ختم الاعتماد

تتم مراجعة السياسة كل سنتين على الأقل من تاريخ اعتماد آخر طبعة:		
رقم الطبعة	تاريخ الاعتماد	مبشرات مراجعة السياسة

ختم النسخة الاصلية





وزارة الصحة  
سياسات واجراءات

MOH	POL	D	PR	08	رمز السياسة	اسم السياسة: حقوق متلقي ومقدمي الخدمة المستضعفين وذوي الإعاقة
					الطبعة: الثانية	عدد الصفحات: 8 صفحات

موضوع السياسة:

1. تحديد الفئات المستضعفة وذوي الإعاقة من متلقي ومقدمي الخدمة لتوفير الرعاية الصحية اللازمة لهم وسهولة الوصول إليها والمحافظة على حقوقهم وتلبية احتياجاتهم عند مراجعة المنشآت التابعة لوزارة الصحة.
2. توفير بيئة عمل للفئات المستضعفة وذوي الإعاقة من مقدمي الخدمة خالية من العوائق والحواجز المادية من خلال القيام بالتجهيزات الهندسية والفنية التي تجعل أماكن العمل ومرافقها سهلة لهم ويمكنهم التنقل فيها بيسر وفقاً للمعايير الواردة في كودة متطلبات البناء الوطني.

الفئات المستهدفة:

1. الفئات المستضعفة وذوي الإعاقة من متلقي الخدمة والزوار في المنشآت التابعة لوزارة الصحة.
2. الفئات المستضعفة وذوي الإعاقة من مقدمي الخدمة.

الهدف من السياسة / المنهجية:

تحديد احتياجات مقدمي ومتلقي الخدمة من هذه الفئات من ناحية:

1. تهيئة مبنى وزارة الصحة والمنشآت التابعة لها لاستقبالهم وتوفير التجهيزات والبنية التحتية اللازمة لتسهيل وصولهم للخدمات المقدمة.
2. مشاركتهم في عملية الرعاية واتخاذ القرار.
3. تقليل تعرضهم للخطر والحرص على تكافؤ الفرص والمساواة واحترام قدراتهم.
4. تمكين مقدمي الخدمة من هذه الفئات من ممارسة حقوقهم على أساس المساواة وعدم التمييز في العمل وتعزيز الاندماج والتوافق مع زملائهم.
5. ضمان الالتزام بالأنظمة والقوانين الناظمة للتعامل مع الأشخاص من هذه الفئات وكبار السن.

التعريفات:

1. المنشآت: المديرية المركزية ومديريات الصحة والمستشفيات والمراكز الصحية التابعة لوزارة الصحة.
2. متلقو الخدمة من هذه الفئات: المرضى من فئات المستضعفين وذوي الإعاقة وعائلاتهم والزوار والمرجعون.
3. مقدمو الخدمة من هذه الفئات: جميع الكوادر العاملة في المنشآت من فئات المستضعفين وذوي الإعاقة.



وزارة الصحة  
سياسات واجراءات

MOH	POL	D	PR	08	رمز السياسة	اسم السياسة: حقوق متلقي ومقدمي الخدمة المستضعفين وذوي الإعاقة
الطبعة: الثانية						عدد الصفحات: 8 صفحات

4. المرضى المستضعفون: هم المرضى غير القادرين على حماية ورعاية أنفسهم من أي ضرر أو استغلال كبير لأي سبب من الأسباب، بالإضافة إلى عدم قدرتهم على المشاركة الكاملة في صنع القرار أو إعطاء الموافقة الحرة المستنيرة مثل (حديثي الولادة، الرضع، الأطفال، السيدات الحوامل، السيدات النفاس، كبار السن، المرضى النفسيين، اللاجئين).

5. ذوي الإعاقة: كل شخص لديه قصور طويل الأمد في الوظائف الجسدية، الحسية، الذهنية، النفسية أو العصبية يحول نتيجة تداخله مع العوائق المادية والحواجز السلوكية دون قيام الشخص بأحد نشاطات الحياة الرئيسية أو ممارسة أحد الحقوق أو إحدى الحريات الأساسية باستقلال، ويعد القصور طويل الأمد إذا كان لا يتوقع زواله خلال مدة لا تقل عن 24 شهرًا من تاريخ بدء العلاج أو إعادة التأهيل. (قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة رقم (20) لسنة (2017))

6. حقوق متلقي ومقدمي الخدمة: مجموعة من الأخلاق والمبادئ والقيم التي تضمن حماية واحترام وتحسين أوضاع هذه الفئة من الأشخاص الذين يعانون من التمييز والظلم والإقصاء في المجتمع والتي يتوجب أن نلتزم بها كمقدمي ومتلقي خدمة.

**المسؤوليات:**

1. وزارة الصحة: تأمين المنشآت بالمستلزمات التي من شأنها توفير جميع الخدمات عند هذه الفئات بموجب قانون وتعليمات المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص وذوي الإعاقة والمركز الوطني لحقوق الإنسان وقانون البناء الوطني والسياسات والتعليمات في وزارة الصحة.

1.1 مديرية الإعلام والعلاقات العامة وخدمة الجمهور: التعامل مع الأشخاص من هذه الفئات وتلبية احتياجاتهم، وإعطائهم الأولوية في تقديم الخدمات المطلوبة، ومتابعة سجل استلام وتسليم الكراسي المتحركة، والمساعدة في قياس مؤشرات الأداء ذات الصلة.

1.2 شركة الأمن والحماية المتعاقد معها والتابعون لإدارة الخدمات: مساعدة الأشخاص من هذه الفئات وتلبية احتياجاتهم لحين دخولهم إلى مبنى الوزارة.

1.3 مديرية الخدمات الفندقية: مساعدة المرضى ودفع الكرسي المتحرك داخل مبنى الوزارة.



وزارة الصحة  
سياسات واجراءات

MOH	POL	D	PR	08	رمز السياسة	اسم السياسة: حقوق متلقي ومقدمي الخدمة المستضعفين وذوي الإعاقة
					الطبعة: الثانية	عدد الصفحات: 8 صفحات

1.4 مديرية الأبنية والصيانة: القيام بأعمال الصيانة الدورية اللازمة لمبنى الوزارة والمعدات والكراسي لضمان ديمومة التجهيزات واستمرارية الخدمة.

2. إدارة المنشأة:

2.1 تخصيص مواقف سيارات خاصة.  
2.2 تهيئة البنية التحتية لتسهيل حركة المعينات الحركية من حيث توفير المنحدرات الآمنة ومداخل ومخارج خاصة، وتهيئة الممرات الخاصة الداخلية والخارجية وتوفير مصاعد للطوابق العليا كما هو مقرر في كودة متطلبات البناء.

2.3 توفير مرافق صحية خاصة لتلبية احتياجاتهم كما هو مقرر في كودة متطلبات البناء.

2.4 توفير نوافذ مخصصة لمتلقي الخدمة من هذه الفئات في جميع أماكن تقديم الخدمة.

2.5 متابعة موظفي قسم الصيانة لعمل صيانة دورية لجميع الأدوات والكراسي المتحركة والتجهيزات والمساعد وطلاء المواقف واللوحات الإرشادية الموجودة في داخل وخارج مبنى المنشأة.

2.6 تدريب وتوعية الموظفين المعنيين على آلية التعامل مع مقدمي ومتلقي الخدمة من هذه الفئات وتجهيزهم لتقديم الخدمات الفضلى لهم والمحافظة على حقوقهم وتلبية احتياجاتهم وذويهم عند مراجعة المنشأة ومتابعة التزام مقدمي الخدمة بتقديم الخدمات لهم.

2.7 تعيين أشخاص ذوي مؤهلات علمية من هذه الفئات في وظائف خاصة بهم تتناسب مع طبيعة قدرتهم على العمل.

3. مقدمو الخدمة في المنشآت:

3.1 تقديم الخدمات والرعاية الصحية المتكاملة لمقدمي ومتلقي الخدمة من هذه الفئات دون تمييز وفق حقوقهم وتذليل العوائق أمامهم.

3.2 عدم إطلاق الألقاب غير المناسبة والتي تسيء لمقدمي ومتلقي الخدمة من هذه الفئات.

3.3 عدم إطالة النظر إليهم بطريقة بها تحديق تجنباً لإحراجهم.



وزارة الصحة  
سياسات وإجراءات

MOH	POL	D	PR	08	رمز السياسة	اسم السياسة: حقوق متلقي ومقدمي الخدمة المستضعفين وذوي الإعاقة
					الطبعة: الثانية	عدد الصفحات: 8 صفحات

الأدوات:

1. لافتات إرشادية عن أماكن تقديم الخدمة الخاصة بهم.
2. دورات مياه مخصصة: مزودة بكرسي مرحاض ملائم ومقبض جانبي وجرس طوارئ وممرات دخول خاصة (رمبات).
3. كراسي متحركة ومصاعد كهربائية ومواقف سيارات خاصة للاصطفاف.
4. طاولة فحص قابلة للتعديل وشباك خاص لاستقبالهم.
5. الإشارات الأرضية الإرشادية للمكفوفين.
6. جهاز البصمة المهيأ لذوي الإعاقة.

الإجراءات:

تقوم إدارة المنشأة والمعنيون في مبنى وزارة الصحة بتحديد الإجراءات التي يجب اتباعها من قبل الكادر العامل فيها لضمان حصول هذه الفئات من مقدمي ومتلقي الخدمة على الخدمات وملاءمتها لهم على النحو التالي:

**1. الأشخاص ذوي الإعاقة والمرضى كبار السن من هذه الفئات:**

بناءً على احتياجات كل شخص من هذه الفئة، يتم وضع الإجراءات التي تسمح بتوفير أوقات معاينة أطول، وموظفين إضافيين، وسهولة الوصول إلى مقدمي الرعاية الصحية مثل:

- 1.1 توفير الاحتياجات الخاصة في المنشأة الصحية لرعايتهم مثل تدريب وتأهيل الأهل ومقدمي الخدمة على كيفية العناية بهم ومتابعتهم بصورة دورية لضمان تقديم الرعاية المناسبة.
- 1.2 تقديم خدمات المشورة والتوعية والتثقيف الصحي الخاصة بهم أو لمن يقوم برعايتهم؛ مثل النظافة الشخصية والالتزام بالأدوية والأغذية الصحية والصحة البيئية وممارسة أنماط الحياة السليمة والإقلاع عن التدخين وغيرها، وتخصيص أنشطة خارج المركز الصحي من ضمن أنشطة لجان صحة المجتمع موجهة لذوي الإعاقة والمرضى كبار السن من هذه الفئات وإشراكهم وتمثيلهم كأعضاء فاعلة في اللجان.
- 1.3 تقديم الخدمات الصحية العلاجية المتخصصة مثل عيادات السكري والسمنة إن أمكن.
- 1.4 في حال وجود إعاقة حركية: يقوم مقدم الخدمة بتأمين كرسي متحرك وتكليف شخص للمساعدة في التنقل عند الحاجة وتكون المنشأة مهياً لتلقيهم الخدمة كعمل حواجز جانبية ورمبة خاصة عند مدخل المنشأة



وزارة الصحة  
سياسات وإجراءات

MOH	POL	D	PR	08	رمز السياسة	اسم السياسة: حقوق متلقي ومقدمي الخدمة المستضعفين ونوي الإعاقة
الطبعة: الثانية						عدد الصفحات: 8 صفحات

- لتسهيل دخولهم وأن تكون أزرار التحكم بالكهرباء والمصاعد ومقابض الأبواب والكاونتر وجهاز البصمة وأجهزة وشاشات الكمبيوتر مناسبة لهم، وتأمين إشارات إرشادية ودورات مياه خاصة بهم.
- 1.5 في حال وجود إعاقة بصرية: توفر المنشأة إشارات إرشادية مناسبة، ويقوم مقدم الخدمة بمساعدة المريض في قراءة أي تعليمات ومرافقته أثناء وجوده في المنشأة في حال عدم وجود مرافق وتوفير لغة بريل لتسهيل عملية التواصل معه إن أمكن.
- 1.6 في حال وجود إعاقة فكرية أو ذهنية أو نفسية: يقوم مقدم الخدمة بالتأكد من وجود مرافق مع المريض وتحديد الشخص الوصي عليه في حال الحاجة إلى الحصول على الموافقة الحرة المستتيرة ضمن الأنظمة والقوانين باتباع سياسة التعامل مع المرضى فاقد الإدراك والتمييز.
- 1.7 في حال وجود إعاقة سمعية: إيجاد طريقة أو الاستعانة بمرافق المريض لتسهيل عملية التواصل بين مقدمي الخدمة وبينهم.
- 1.8 إعطاؤهم الأولوية في تقديم الخدمات عند المراجعة (مثل صرف العلاج والفحص المخبري والشعاعي) أو تخصيص شبكات لهم، وتوفير مواعيد أقصر وكوادر إضافية.
- 1.9 تقوم إدارة المنشأة بحصر بيانات جميع مقدمي ومتلقي الخدمة من هذه الفئات وأخذ المعلومات الكافية عنهم مثل (الاسم والعنوان، ورقم الهاتف، ونوع الإعاقة....) لإدراج هذه الفئات في البرامج الصحية المقدمة في المنشأة.
- 1.10 تقوم إدارة المنشأة بتخصيص موقف اصطفاة خاص بهم.
- 1.11 توفير عيادات لاستقبالهم في الطوابق الأرضية ضمن الإمكانيات المتاحة وفي حال وجود الخدمة في طابق آخر ولا يوجد مصعد يتم تقديم الخدمة في الطابق الأرضي من قبل مقدمي الخدمة وخاصة في المراكز الصحية إن أمكن.
- وفي حال تعذر تقديم الخدمة كعلاج الأسنان يتم تحويلهم إلى أقرب منشأة صحية تقدم الخدمة وتتوفر فيها مرافق مهياة للوصول لتلقيها.
- 1.12 وضع إجراءات تسمح وتسهل الوصول إلى مقدمي الخدمة وفقاً لحاجات هذه الفئة من متلقي الخدمة ومعاملتهم بلباقة واحترام كرامتهم واستقلالهم الذاتي.



وزارة الصحة  
سياسات واجراءات

MOH	POL	D	PR	08	رمز السياسة	اسم السياسة: حقوق متلقي ومقدمي الخدمة المستضعفين وذوي الإعاقة
					الطبعة: الثانية	عدد الصفحات: 8 صفحات

2. مقدمو الخدمة من هذه الفئات:

بالإضافة الى كل ما ذكر في الإجراءات تقوم إدارة المنشأة بما يلي:

- 2.1 توعية الكوادر بالاهتمام بهم.
- 2.2 تخصيص مستلزمات مكتبية مثل طاولات وكراسي متحركة خاصة لمساعدتهم للقيام بالعمل.
- 2.3 توجيه ضابط ارتباط السلامة العامة لتقييم بيئة العمل وتقديم التوصيات لإدارة المنشأة بالموارد اللازمة والإجراءات المناسبة لهم ليتم توفير ما أمكن منها في بيئة العمل.
- 2.4 تحديد قائمة بأسمائهم والتدابير اللازمة لتلبية احتياجاتهم وفق الإمكانيات المتاحة والحد من أي عامل يهدد سلامة وجودة الخدمات المقدمة بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة.
- 2.5 عدم التمييز بينهم وبين باقي الموظفين وتحقيق تكافؤ الفرص في العمل والتنافس على الوظائف الإشرافية.

3. حديثو الولادة والرضع والأطفال من هذه الفئات:

تقوم الممرضة أو القابلة القانونية بما يلي على الأقل:

- 3.1 متابعة الأطفال الذين يتعرضون لأي نوع من أنواع سوء المعاملة والتأكد من حصولهم على رعاية صحية والإبلاغ الإلزامي عن حالات العنف وتحويل الأطفال للرعاية الثانوية للحالات التي تستدعي المتابعة.
- 3.2 توفير أماكن تلبي الاحتياجات الفريدة لهذه الفئات مثل غرفة الرضاعة الطبيعية وإطعام الأطفال وتغيير الحفاضات.

4. الحوامل والنفاس من هذه الفئات:

يقوم الطبيب المعالج أو الممرضة أو القابلة القانونية بتقديم الرعاية الصحية اللازمة من معاينة ومتابعة وإجراء الفحوصات اللازمة حسب بروتوكول وزارة الصحة والتحري عن حالات العنف الاسري.

\*\*\*\*\* لغايات فهم وتطبيق هذه السياسة فإن جميع المصطلحات والألفاظ الواردة بصيغة الجمع تحمل نفس المعنى

لصيغة الفرد وجميع الألفاظ الواردة بصيغة المذكر تحمل نفس المعنى لصيغة المؤنث \*\*\*\*\*



وزارة الصحة  
سياسات واجراءات

MOH	POL	D	PR	08	رمز السياسة	اسم السياسة: حقوق متلقي ومقدمي الخدمة المستضعفين وذوي الإعاقة
					الطبعة: الثانية	عدد الصفحات: 8 صفحات

النماذج/المرفقات:

1. نموذج حصر أسماء مرضى من ذوي الاعاقات في المركز الصحي.
2. سجل استلام وتسليم الكراسي المتحركة.

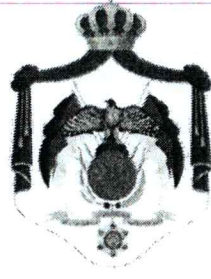
مؤشرات الأداء:

لا يوجد

المراجع:

1. قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة رقم (20) لسنة (2017).
2. دليل معايير اعتماد المستشفيات من مجلس اعتماد المؤسسات الصحية الطبعة الرابعة 2020.
3. دليل معايير اعتماد مراكز الرعاية الصحية الأولية من مجلس اعتماد المؤسسات الصحية الطبعة الرابعة 2022.
4. الاتفاقية الدولية لحماية وتعزيز حقوق الأشخاص ذوي الإعاقات وكرامتهم 2006.
5. كودة متطلبات البناء للأشخاص ذوي الاعاقة الطبعة الثانية لسنة 2018.





## وزارة الصحة

### نموذج استخدام كرسي متحرك

أقر اني استلمت كرسي متحرك من موظف العلاقات العامة في وزارة الصحة و أتعهد بالمحافظة عليه وإعادة تسليمه للموظف بعد الانتهاء من استخدامه داخل مبنى الوزارة و قبل مغادرتي.

اسم الموظف الذي قام بالتسليم : ----- اسم المستلم:-----

الرقم الوطني :-----

رقم الهاتف المحمول:-----

توقيع المستلم:-----

توقيع الموظف:-----

مرفق صورة عن إثبات الشخصية