



طيف عزيز  
Tayf Aziz

# دليل العميل

## Client Handbook



## فهرس المحتويات

1. نبذة عن مركز طيف عزيز
2. رؤيتنا
3. رسالتنا
4. قيمنا
5. خدماتنا
6. القبول والتسجيل
7. اتفاقية مسؤوليات الوالدين/المستفيدين
8. السياسات والحقوق
9. ضمان جودة الخدمات
10. الفوترة والدفع
11. خدمات الدعم اللغوي
12. الاقتراحات والشكاوى





## نبذة عن المركز :

وبفضل التزامنا العميق بإحداث تأثير إيجابي، يُعد مركز طيف عزيز من المراكز الرائدة في مجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة، حيث يشكل منارة أمل وتمكين لأفراد هذه الفئة ومجتمعاتهم.

## الرؤية :

أن نكون مركزاً رائداً للتميز في تقديم رعاية شاملة و مبتكرة ومتكاملة للأفراد من ذوي اضطراب طيف التوحد والاضطرابات النمائية المختلفة ، من خلال تقديم الخدمات العلاجية و التأهيلية المتخصصة و التدخلات المبنية على الأدلة في بيئة داعمة تسهم في تحسين جودة حياة الأفراد وتمكين عائلاتهم ضمن مجتمعات شاملة .

## الرسالة :

نسعى إلى تحسين جودة حياة الأفراد ذوي اضطراب طيف التوحد والاضطرابات النمائية المختلفة من خلال تقديم مجموعة شاملة من الخدمات المبتكرة والمبنية على البراهين التي تتناسب مع احتياجاتهم الفريدة. نهدف إلى تمكين الأفراد من تحقيق إمكاناتهم الكاملة وإنجاز أهداف ذات معنى، والمشاركة الفعّالة في مجتمعات شاملة وداعمة .

## القيم :

تمكين الأسر	النزاهة	الشمولية والكرامة	التميز	التعاطف	الرعاية الفردية	التعاون
-------------	---------	-------------------	--------	---------	-----------------	---------



# خدمات

التقييم متعدد  
التخصصات



استشارات مجانية



التشخيص الطبي



التدخل المبكر  
برنامج يوم ABA



علاج النطق  
واللغة



علاج سلوكي  
علاج ABA



علاج وظيفي



دعم الأسرة  
والتعليم



طب أسنان  
الأطفال



التدريب على مهارات  
الواقع الافتراضي



ورش العمل  
والتدريبات المعتمدة



علاج نفسي



طب الأطفال





## القبول والتسجيل

تبدأ عملية التسجيل باجتماع مبدئي (جلسة استقبلية) وجمع المستندات المطلوبة، مثل تقارير التشخيص ومعلومات التأمين. بعد ذلك، يتم إجراء تقييم شامل لبناء خطة علاجية فردية. تم تصميم العملية لتتم بسرعة وكفاءة، لضمان بدء العلاج دون تأخير.

## اتفاقية مسؤوليات ولي الأمر / العميل

بصفتك ولي أمر أو مقدم رعاية، فإنك تلعب دورًا أساسيًا في رحلة علاج طفلك. لك الحق في المشاركة الفعالة في التخطيط والدعم ضمن خطة العلاج. نشجعك على المشاركة في تنفيذ الخطة العلاجية، وسنزودك بنموذج موافقة أعده فريقنا العلاجي. كما أن ملاحظاتك واقتراحاتك محل اهتمام دائم، وسيتم أخذها بعين الاعتبار عند وضع أو تعديل خطة علاج طفلك.



# السياسات والحقوق

## 1. حقوق العميل

يحق لكل عميل أن:

- يتلقى علاجًا يحترم كرامته ويوفر له الأمان.
- يشارك في اتخاذ القرارات المتعلقة بعلاجه.
- تُحفظ معلوماته الشخصية بسرية تامة.
- يُعبر عن مخاوفه أو شكواه دون الخوف من أي عواقب أو انتقام.

## 3. السرية والخصوصية

حفظ معلومات العميل بسرية وأمان تام، بما يتماشى مع الأنظمة المحلية والمعايير الأخلاقية. ولا يُسمح بالاطلاع على السجلات سوى للكوادر المخولة والمعنية فقط.

## 4. سياسة الطفل المريض

- في حال ظهور أعراض مرضية على العميل (مثل الحمى، القيء، أو أي عدوى معدية)، يجب إبقاؤه في المنزل حفاظًا على سلامة الجميع.
- تُستأنف الجلسات بعد زوال الأعراض بالكامل وعودة الطفل إلى حالته الصحية الطبيعية.

## 2. التزامنا بالتنوع والشمول

- في مركز طيف عزيز، نحتفي بالتنوع ونسعى جاهدين لخلق بيئة مرحّبة، محترمة، وشاملة لكل طفل وعائلة نخدمها.
- نحن نؤمن بأن قوة مجتمعنا تكمن في الخلفيات ووجهات النظر والتجارب الفريدة لأفرادها.
- لكل مستفيد وعائلته الحق في الحصول على رعاية تحفظ كرامتهم، خالية من أي شكل من أشكال التمييز. تُقدّم خدماتنا لجميع الأفراد المؤهلين بغض النظر عن:
- الجنسية أو الأصل العرقي
- الخلفية أو المعتقدات الثقافية
- الدين
- اللغة
- الجنس
- تكوين الأسرة
- فريقنا مدّرب على تقديم رعاية تراعي التنوع الثقافي وتحترم قيم وتقاليد أسرتكم. نشجعكم على مشاركة أي اعتبارات ثقافية أو شخصية يمكن أن تساعدنا في تقديم أفضل دعم ممكن لطفلكم.
- هدفنا هو أن تشعر كل أسرة بأنها مرئية، مسموعة، ومقدّرة كشريك أساسي في رحلة طفلها. ويتضمن هذا الالتزام تقديم دعم لغوي لضمان التواصل الواضح والفعال

## 5. إنهاء الخدمة / خروج العميل

- قد يتم إنهاء خدمات العميل في الحالات التالية:
- تحقيق الأهداف العلاجية المحددة.
  - انتقال الأسرة إلى منطقة أخرى أو رغبتها في الانسحاب من البرنامج.
  - عند انتقال العميل إلى مزود خدمات آخر أو برنامج أو بيئة تعليمية جديدة.
  - يحق لولي الأمر طلب إنهاء الخدمة عبر إشعار كتابي كما يلي:
1. إشعار مسبق لمدة أسبوعين قبل نهاية البرنامج إذا كان مشتركًا بنظام شهري.
  2. إشعار مسبق لمدة شهر قبل نهاية البرنامج إذا كان مشتركًا بنظام ربع سنوي.
- يحتفظ المركز بالحق في إنهاء الخدمة بسبب الغيابات المتكررة، أو الانتقال، أو لأسباب إدارية أخرى.

## السياسات والحقوق

### 6. الحضور والغياب

الانتظام في الجلسات ضروري لتحقيق التقدم العلاجي.

- يجب على أولياء الأمور التأكد من حضور الطفل جميع الجلسات المجدولة، والوصول قبل الموعد بـ 15 دقيقة على الأقل.
- قد تؤدي حالات التأخر إلى تقليص مدة الجلسة أو إعادة جدولتها دون تعويض.
- يجب الالتزام بمواعيد التوصل والاستلام؛ المركز غير مسؤول عن الطفل بعد انتهاء الجلسة.

• الجلسات التي يتم إلغاؤها دون إشعار مسبق قبل 24 ساعة لن تُعوّض.

- في حال غياب الطفل عن 3 جلسات متتالية دون عذر مقبول، يحق للمركز إيقاف الجلسات مؤقتًا وتحويل الحالة إلى قائمة الانتظار.
- لا يُسترد أي مبلغ مالي عن الجلسات الفائتة بعد بدء البرنامج العلاجي

### 7. سياسة الإبلاغ عن حالات الإساءة

جميع موظفي المركز ملتزمون قانونيًا بالإبلاغ عن أي حالات يُشتبه فيها بوجود إساءة أو إهمال تجاه العميل.

يتبع المركز كافة الإجراءات النظامية لحماية العميل وفقًا للقوانين المعمول بها.

### 8. استخدام الممارسات المبنية على الأدلة

يعتمد المركز في جميع تدخلاته العلاجية على ممارسات قائمة على الأدلة العلمية، ومصممة خصيصًا لتلبية احتياجات كل عميل بشكل فردي. ويتم تحديث هذه الأساليب بشكل مستمر بما يتماشى مع آخر ما توصل إليه العلم.

### 9. التعاون مع الجهات الأخرى

بموافقة ولي الأمر الخطية، يقوم مركز طيف عزيز بالتنسيق مع المدارس، والأطباء، والمختصين الآخرين لضمان استمرارية وفعالية الرعاية المقدمة.

### 10. تجنب العلاقات المزدوجة

لضمان الموضوعية والحفاظ على الحدود المهنية، يُمنع موظفو المركز من إقامة علاقات شخصية أو مزدوجة مع العملاء أو أسرهم خارج نطاق العمل المهني.

### 11. التعزيز والحوافز

تُستخدم استراتيجيات التعزيز كجزء من البرامج العلاجية داخل المركز، ويتم مراجعتها من قبل المشرفين للتأكد من ملاءمتها وفائدتها في دعم الأهداف السلوكية والعلاجية لكل عميل.





## ضمان جودة الخدمات

نلتزم في مركز طيف عزيز بتقديم خدمات عالية الجودة، ونعمل على متابعة فعالية البرامج العلاجية بشكل منتظم. قد يُطلب من الأسر المشاركة في استبيانات لقياس رضاهم أو في اجتماعات تخطيطية دورية لضمان تطوير مستمر للخدمة.

## الفوترة والدفع

يتم توضيح رسوم الخدمات وآلية الدفع خلال جلسة الاستقبال الأولى. تصدر الفواتير حسب الجدول المتفق عليه. عدم الالتزام بالدفع قد يؤدي إلى تعليق أو إيقاف مؤقت للخدمات العلاجية.

## خدمات دعم اللغة

يوفر مركز طيف عزيز خدمات الترجمة أو التفسير عند الحاجة، لضمان فهم الأسر التام لخطة العلاج وكافة التعليمات أو التواصل الصادر عن المركز.



## الاقتراحات والشكاوي

لأي اقتراحات أو شكاوى، يرجى التواصل مع:  
الأخصائية الاجتماعية: الأستاذة / عهد العجمي  
رقم الهاتف: 920034220-0568092217  
البريد الإلكتروني: [complaints@tayfaziz.com](mailto:complaints@tayfaziz.com)  
أو التواصل مع:  
وزارة الصحة (MOH)  
الاتصال على الرقم: 937  
أو زيارة بوابة وزارة الصحة.

جهات الشكاوى الخارجية  
يحق لكم التقدم بشكاوى إلى الجهات التالية:  
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية (HRSD):  
الاتصال على الرقم: 19911  
زيارة الرابط

لرفع الشكاوى باللغة الإنجليزية، يمكنكم التواصل مع:  
مركز التميز للصحة السلوكية (Behavioral Health Center of Excellence - BHC OE):  
[اضغط هنا لرفع شكاوى عبر موقعهم](#)

مجلس اعتماد محلي السلوك (BACB):  
[رابط رفع الشكاوى الأخلاقية](#)

مجلس مؤهلات تحليل السلوك التطبيقي (QABA®):  
البريد الإلكتروني: [info@qababoard.com](mailto:info@qababoard.com)  
الهاتف الدولي: +1 877-220-1839

تنويه ختامي  
تم إعداد هذا الدليل بهدف تعزيز الشفافية والتعاون بين مركز طيف عزيز والأسر  
التي نخدمها. نؤمن بأن الشراكة الفعّالة مع أولياء الأمور تساهم في تحقيق  
أفضل النتائج العلاجية والتنمية للأبنائنا.



# Tayf Aziz Client Handbook

2025



# TABLE OF CONTENTS

1. About TAC
2. Our Vision
3. Our Mission
4. Our Values
5. Our Services
6. Admission and Enrollment
7. Parent/Client Responsibilities Agreement
8. Policies and Rights
9. Service Quality Assurance
10. Billing and Payments
11. Language Support Services
12. Suggestions and Complaints





## About TAC:

Tayf Aziz Center is rehabilitation center dedicated to providing comprehensive care, support, and advocacy for individuals with autism spectrum disorders and other neurodevelopmental disabilities and for their families. Founded with a profound commitment to making a positive impact, the center is at the forefront of special need care, serving as a beacon of hope and empowerment for the special need community.

## Our Vision:

To be a leading center of excellence in providing comprehensive, innovative, and integrated care for individuals with Autism Spectrum Disorder and other developmental disorders. This is achieved through delivering specialized therapeutic and habilitative services, evidence-based interventions, and a supportive environment that enhances the quality of life for individuals and empowers their families within inclusive communities.

## Our Mission:

To improve the quality of life for individuals with disabilities by offering a comprehensive range of innovative and evidence-based services tailored to their unique needs. We aim to empower individuals to realize their full potential, achieve meaningful accomplishments, and actively participate in inclusive and supportive communities.

## Values:

Family Empowerment	Integrity	Inclusion and Dignity	Excellence	Compassion	Individualized Care	Collaboration
--------------------	-----------	-----------------------	------------	------------	---------------------	---------------



# SERVICES,



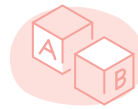
**Free consultation**



**MDT Assessments**



**Diagnosis**



**Early Intervention**

ABA Day Program



**Behavioral Therapy**

ABA Therapy



**Speech & Language  
Therapy**



**Occupational Therapy**



**Family Support &  
Education**



**Pediatric Dentistry**



**Virtual Reality  
Skill Training**



**Pediatric**



**Workshops &  
Certified Trainings**



**Psychology**



## Admission and Enrollment:

Enrollment begins with an intake meeting and collection of necessary documentation, including diagnosis reports and insurance details. Following this, a comprehensive assessment is conducted to create an individualized treatment plan. The process is designed to be completed promptly, ensuring clients can begin therapy without delay.

## Parent/Client Responsibilities Agreement:

As a parent or caregiver, you play a vital role in your child's treatment journey. You have the right to be actively involved in planning and supporting your child's therapy. We encourage you to participate in the implementation of the treatment plan, and we will provide a consent form prepared by our clinical team. Your feedback is important to us and will always be taken into account when developing or updating your child's plan.





# Policies and Rights

## 1. Client Rights

Every client has the right to:

- Receive respectful and safe treatment
- Participate in decision-making
- Have their personal information kept confidential
- Voice concerns without fear of retaliation

## 2. Our Commitment to Diversity and Inclusion

At Tayf Aziz Center, we celebrate diversity and are committed to creating a welcoming, respectful, and inclusive environment for every child and family we serve. We believe that our community's strength lies in the unique backgrounds and experiences of its members.

Every client and their family have the right to receive care with dignity, free from any form of discrimination. Our services are provided to all eligible individuals regardless of:

- Nationality or ethnic origin
- Cultural background or beliefs
- Religion
- Language
- Gender
- Family structure

Our team is trained to provide culturally sensitive care that respects your family's values and traditions. We encourage you to share any cultural or personal considerations that will help us provide the best possible support for your child. Our goal is to ensure that every family feels seen, heard, and valued as a vital partner in their child's journey

This commitment includes providing language support to ensure clear communication (see (Section 11: Language Support Services

## 3. Confidentiality and Privacy

Client information is kept private and secure in accordance with local laws and ethical guidelines. Only authorized personnel have access to records.

## 4. Sick child Policy

Clients showing signs of illness (e.g., fever, vomiting, contagious infections) should remain home to protect others. Services will resume once the client is symptom-free.

## 5. Discharge and Termination of Services

A client may be discharged if:

- Goals are met
- The family relocates or withdraws from the program
- Discharge will be initiated when the client transitions to another provider, program, or educational setting.
  - Guardians may request to end services with written notice:
  - TWO WEEKS notice prior the end of the program when enrolled in a monthly based program and
  - ONE MONTH notice prior the end of the program for quarterly based program.
  - TAC reserves the right to discharge clients due to repeated absences, relocation, or other administrative reasons.



# Policies and Rights

## 6. Attendance and Absences

Consistency is key to progress.

- Guardians must ensure the child attends all scheduled sessions and arrives at least 15 minutes early.
- Late arrivals may result in shortened or rescheduled sessions without compensation.
- Guardians must drop off and pick up the child on time; the center is not responsible after the session ends.
- Missed sessions without 24-hour prior notice will not be compensated.
- If a child misses 3 consecutive sessions without a valid excuse, the center may suspend further sessions and place the child on the waiting list.
- No refunds will be provided for missed sessions after the treatment program begins.

## 7. Abuse Reporting Policy

Staff are mandated reporters and must notify appropriate authorities if abuse or neglect is suspected. TAC follows all legal protocols for client protection.

## 8. Use of Evidence-Based Practices

All interventions used at TAC are supported by research and tailored to each client's needs. We continuously update our methods in line with the latest scientific findings.

## 9. Collaboration with Other Providers

With parental consent, TAC coordinates with schools, physicians, and other professionals to ensure continuity of care.

## 10. Avoiding Dual Relationships

To maintain objectivity and professional boundaries, staff do not engage in dual relationships with clients or their families.

## 11. Reinforcement and Incentives

Reinforcement strategies are used as part of therapeutic programs. These are reviewed by supervisors to ensure they are appropriate and beneficial.





## Service Quality Assurance

We are committed to delivering high-quality services and regularly monitor therapy effectiveness. Families may be asked to participate in satisfaction surveys or planning meetings.

## Billing and Payments

Fees and billing procedures are discussed during intake. Invoices are issued according to the agreed schedule. Failure to meet payment obligations may affect service continuity.

## Language Support Services

TAC offers interpretation or translation services as needed to ensure families fully understand treatment plans and center communications.

## Suggestions and Complaints

For Suggestions and Complaints

Please contact: Ms. Ahad Alajmi - Social Worker

Phone Number: 0568092217-920034220

Email Address: [complaints@tayfaziz.com](mailto:complaints@tayfaziz.com)

Or

Ministry of Health (MOH): Call 937 or visit [MOH Portal](#).

Ministry of Human Resources and Social Development (HRSD): Call 19911 or [visit](#)

Be advised that you have the right to submit complaints (In English) to:  
the [Behavioral Health of Excellence Center](#)

[Behavior Analyst Certification Board](#)

The Qualified Applied Behavior Analysis Credentialing Board (QABA®)

Email [info@qababoard.com](mailto:info@qababoard.com) or call +1 877-220-1839

## Conclusion

This guide has been developed to promote transparency and collaboration between Tayf Aziz Center and the families we serve.

We firmly believe that a strong partnership with parents is the cornerstone for achieving the best therapeutic and developmental outcomes for our beloved children.

We hope this guide serves as a reliable and supportive reference throughout our shared journey toward empowering children and helping them reach their fullest potential.