

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



مؤسسه کار و تأمین اجتماعی

۳۳۰

خدمات توانبخشی

در منزل

۱۳۹۰

خدمات توانبخشی در منزل / تدوین و تنظیم سازمان همیاری اشتغال دانش‌آموختگان
(جهاد دانشگاهی)

تهران: مؤسسه کار و تأمین اجتماعی، ۱۳۹۰

۵۱ ص. - تصویر (رنگی)؛ جدول، نمودار

مؤسسه کار و تأمین اجتماعی؛ ۳۳۰

۱۵۰۰۰ ریال: ۲-۰۸۶-۲۴۲-۶۰۰-۹۷۸

فیبا کتابنامه: ص ۵۱

کسب و کار خانگی - ایران - مشاغل - دستنامه‌ها - توانبخشی

سازمان همیاری اشتغال دانش‌آموختگان

مؤسسه کار و تأمین اجتماعی

۱۳۹۰ خ/۳۸/۶۲/HD

۲۴۳۲۱۹۳

۶۵۸/۷۸۲



عنوان کتاب: خدمات توانبخشی در منزل

تدوین و تنظیم: سازمان همیاری اشتغال دانش‌آموختگان (جهاد دانشگاهی)

صاحب امتیاز: مؤسسه کار و تأمین اجتماعی

لیتوگرافی چاپ و صحافی: سازمان چاپ و انتشارات

شابک: ۲-۰۸۶-۲۴۲-۶۰۰-۹۷۸

شمارگان: ۲۰۰۰ نسخه

قیمت: ۱۵۰۰۰ ریال

نوبت چاپ: اول - ۱۳۹۰

www.Lssi.ir

سایت مؤسسه کار و تأمین اجتماعی:

هرگونه بهره‌برداری و نقل قول مطالب، منوط به اجازه کتبی از مؤسسه کار و تأمین اجتماعی می‌باشد.

مؤسسه کار و تأمین اجتماعی: تهران، خیابان پاسداران، ابتدای اختیاریه جنوبی، کوچه آزاده، پلاک ۵

دورنگار: ۲۲۵۸۹۸۹۱

تلفن: ۲۲۵۶۲۷۳۳

فهرست مطالب

۱	پیشگفتار
۵	مقدمه
۱۷	توصیف خدمات
۱۹	فرایند ارائه خدمت
۲۳	امکانات و تجهیزات مورد نیاز
۲۴	نیروی انسانی مورد نیاز
۲۵	سرمایه مورد نیاز
۲۸	تخصص و مهارت‌های مورد نیاز
۳۱	وضعیت بازار خدمات
۳۳	شیوه بازاریابی و معرفی محصولات و خدمات
۴۶	مخاطرات و آفت‌های این شغل و نحوه پیشگیری آنها
۴۷	توصیه‌هایی برای بهبود و توسعه شغلی
۵۰	سازمان‌ها و مراکزی که با این شغل مرتبط هستند
۵۰	معرفی مشاغل مرتبط و مکمل
۵۱	معرفی منابع آموزشی و تخصصی مورد نیاز

پیشگفتار

در دنیای امروز که توسعه پایدار و کاهش فقر و محرومیت، دغدغهٔ کلیه دولت‌هاست نقش سیاست‌های اقتصادی در توسعه اشتغال پرنرگتر می‌نماید. چرا که اشتغال و بیکاری به عنوان شاخصی مهم برای ارزیابی سیاست‌های کلان کشورها محسوب می‌شود. از این رو دولت‌ها می‌کوشند تا به طرق مختلف نرخ بیکاری را کاهش دهند. یکی از این راهها توسعه مشاغل کوچک و متوسط به طور عام و توسعه مشاغل خانگی به طور خاص است که افزایش درآمد و ثروت جامعه را بدنبال دارد. زیرا هر قدر سطح اقتصاد خانوار در جریان اقتصادی کشور بهبود یابد، به همان میزان اقتصاد جامعه نیز رشد پیدا می‌کند، از سوی دیگر خویش‌فرمایی و یا کار در محیط خانه یکی از الگوهای اشتغال در هزاره سوم است که به مدد نرم‌افزارها و شبکه‌های ارتباطی و اطلاعاتی، شرایطی را فراهم آورده که می‌توان قرن حاضر را قرن توسعه و رونق مشاغل خانگی دانست.

کسب و کار خانگی هم اکنون با بهره‌برداری از امتیازاتی چون توسعه دانش و گسترش فناوری ارتباطات و اطلاعات، حیطه گسترده‌ای را در اکثر حوزه‌های اقتصادی به خود اختصاص داده و در زمره یکی از حیاتی‌ترین و ضروری‌ترین بخش‌های اقتصادی جوامع به شمار می‌رود. در کشور ما ایران نیز، کاهش نرخ بیکاری و ایجاد اشتغال از جمله اهداف و تکالیف تصریح شده در سند چشم‌انداز و قوانین پنج ساله توسعه کشور محسوب شده و به این منظور، رویکرد توسعه

مشاغل خانگی به دلیل برخورداری از پیامدهای مثبت و متعدد در حوزه‌های اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی مورد توجه مسئولین امر قرار گرفته است. مطابق قانون ساماندهی و حمایت از مشاغل خانگی، منظور از مشاغل یا کسب و کار خانگی، آن دسته از فعالیت‌هایی است که با تصویب ستاد سازماندهی و حمایت از مشاغل خانگی، توسط عضو یا اعضاء خانواده در فضای مسکونی در قالب یک طرح کسب و کار بدون مزاحمت و ایجاد اختلال در آرامش واحدهای مسکونی شکل می‌گیرد و منجر به تولید خدمت و یا کالای قابل عرضه به بازار خارج از محیط مسکونی می‌گردد. اما علیرغم تجربه‌های مثبت و موفقیت‌های چشمگیر سایر کشورها چنین طرح‌هایی مستلزم زمینه‌ها و بسترهای لازم است تا منابع و سرمایه‌های کشور هدر نرود و بتواند برای افراد اشتغال و برای کشور آبادانی به همراه آورد. تحقق سیاست توسعه مشاغل خانگی در ایران در شکل صحیح آن، علاوه بر کارکردهای عمومی که همانند دیگر جوامع بر متغیرهای اقتصادی چون اشتغال و تولید داخلی و درآمد سرانه خواهد داشت در حوزه‌هایی همچون احیای فرهنگ کار در خانواده‌ها، جلب مشارکت مردم، تقویت ویژگی‌های کارآفرینی، ارتقاء شاخص‌های اقتصادی در سطوح خرد و کلان جامعه، اصلاح نظام تربیتی، بسترسازی حقوقی مناسب و تأثیر روانشناختی بر اعضای جامعه به ویژه زنان و کودکان نیز منشأ تأثیرات مثبت و قابل ملاحظه‌ای خواهد بود.

مشاغل خانگی، طیف وسیعی از مشاغل سنتی تا نوظهور را در بر می‌گیرد و راه‌اندازی یک کسب و کار خانگی علاوه بر مهارت خاص هر شغل، نیازمند برخورداری از مجموعه‌ای از مهارت‌های اساسی و پایه‌ای همچون مدیریت

منابع، مدیریت زمان، سازماندهی، مدیریت فردی و مهمتر از همه مهارت‌های بازاریابی می‌باشد و فراهم آوردن پیش شرط‌های اطلاعاتی، مهارتی و تجربه عملی، منجر به حصول بهره‌وری بیشتر و توسعه سرمایه‌های انسانی و اجتماعی خواهد بود. لذا توسعه فرصت‌های شغلی در این زمینه مستلزم همکاری بخش‌های مختلف می‌باشد.

در این راستا، مؤسسه کار و تأمین اجتماعی با همکاری صمیمانه سازمان همیاری اشتغال دانش‌آموختگان جهاد دانشگاهی اقدام به تهیه، تدوین و معرفی ۱۵۰ شغل خانگی نموده است.

هدف از این مهم، شناسایی و معرفی مشاغل خانگی به علاقمندان می‌باشد به گونه‌ای که مخاطبان با فرایند ارائه خدمات، نیروی انسانی، وضعیت بازار، مشاغل مرتبط و منابع آموزشی مورد نیاز بیش از پیش آشنا شوند.

امید است تلاش‌های صورت گرفته، گامی مؤثر در جهت تشکیل بانک اطلاعاتی مشاغل خانگی محسوب شده و با الگوسازی مناسب، زمینه اشتغال جوانان میهن اسلامی را فراهم نماید.

دکتر محمدرضا سپهری

رئیس مؤسسه کار و تأمین اجتماعی

مقدمه

خدمات توانبخشی عبارتست از کلیه خدماتی که به یک فرد ارایه می‌شود تا بتواند با حداقل توانایی، حداکثر بازدهی را داشته باشد. این به این معنا است که فردی هرچند به ظاهر ناتوان اما با اراده و پشتکار، با دریافت آموزش‌های مناسب توسط کادر توانبخشی بتواند به اندازه یک فرد سالم یا حتی بیشتر از سایرین، توانایی‌های خدادادی که گاه افراد سالم چندان توجه‌ای به آن ندارند را استفاده نموده و بطور مفیدتری برای خود و جامعه عمل نماید.

در جوامع امروزی به ویژه در کشورهای درحال توسعه که هنوز فرهنگ استفاده کم خطر از فن‌آوری‌های روز برای عموم کاملاً تفهیم نشده است و خطر آسیب هر روزه گریبانگیر افراد زیادی از این جوامع می‌شود. مضاف بر اینکه خدمات حمایتی از بیماران و افراد از کار افتاده، از تامین شغل گرفته تا فضاهای موجود در شهرها و روستاها که افراد معلول نمی‌توانند به آسانی از خدمات شهروندی استفاده نمایند، لزوم این مهم را به اثبات می‌رساند که باید علاوه بر توجه به اصلاح موارد فوق به لزوم بالا بردن توان این عزیزان نیز

توجه ویژه‌ای شود تا از فردی وابسته و مصرف کننده به افرادی مستقل و تولید کننده تبدیل شوند.



در کشور ما رشته‌های توانبخشی اغلب به دلیل نو بودن، که شاید قدمت بیشترین آنها به چهل سال اخیر باز می‌گردد، نتوانسته جایگاه خود را به درستی در بین مردم و حتی گروههای درمانی دیگر اثبات نماید. البته توانبخشی در جوامع پیشرفته و حتی برخی کشورهای همسایه اهمیت و منزلت خود را بدست آورده است. سال‌های زیادی است که اکثر کشورها، رشته فیزیوتراپی را به دکترای حرفه‌ای تبدیل نموده‌اند تا بتوانند ضمن تشویق علاقه‌مندان این رشته و جذب بیشتر جوانان به تحصیل در این رشته، ارایه خدمات به بیماران را با کیفیت و تخصص بیشتری انجام دهند. به طور کلی در کشور ما با داشتن شرایط بسیار مناسب برای ارتقاء سطح خدمات توانبخشی، لازم است با افزایش حمایت‌های بیشتر و ایجاد زمینه

برای به روز شدن این رشته از نظر آموزشی، فضا را برای ارائه خدمات بهتر و تکمیل تر به بیماران مهیا نمود.

اهداف توانبخشی در مورد ناتوانی و معلولیت

۱. پیشگیری از ناتوانی: اشاره دارد به پیشگیری نوع اول یعنی ممانعت از ایجاد بیماری یا اختلال با استفاده از راهکارهای در دسترس.
۲. توانبخشی: تا چند دهه اخیر توانبخشی صرفاً به صورت یک مدل پزشکی مطرح بود ولی به تدریج توانبخشی شامل این واقعیت نیز شد که فراسوی اختلال جسمی و روانی که مانعی برای اجرای عملکرد فرد می باشند، نیازها و توانایی های دیگری نیز بطور نهفته در این بین موجود است. اعم از شرایط محیطی و اجتماعی، لذا در توانبخشی بیماران می بایست این شرایط را نیز در نظر داشت. در واقع درگیر نمودن خانواده و اجتماع برای غلبه بر اثرات ناتوانی ها (عمومی کردن فرایند توانبخشی در جامعه) و توانبخشی حرفه ای با تاکید بر بهبود مسایل مادی از طریق اشتغال فرد معلول می بایست در اولویت های توانبخشی گنجانده شود.
۳. برابری فرصت ها: فرایندی که به موجب آن تمامی سیستم های عمومی اعم از محیط فیزیکی، اجتماعی، بهداشتی، آموزشی، فرهنگی، رفاهی و تفریحی می بایست همانند افراد سالم برای بهره مندی گروه های ناتوان و معلول نیز تسهیل شود.

۴. الحاق فرد معلول به جامعه و کمک به اشتراک وی.

اهداف اصلی در توانبخشی بر اساس فلسفه موجود در علوم توانبخشی

۱. پیشگیری از ایجاد ناتوانی و معلولیت.
۲. ممانعت از سیر ناتوانی یا پیشرفت معلولیت.
۳. افزایش سطح فرهنگی و اجتماعی مردم نسبت به معلول و معلولیت.
۴. کوشش در جهت رساندن فرد ناتوان و معلول به بالاترین سطح استقلال.
۵. تسهیل‌سازی محیط جهت استفاده معلولین.
۶. بهبود بینش و نگرش فرد معلول نسبت به ناتوانایی‌های جسمی و روانی خویش.
۷. کمک به فرد معلول برای تطبیق و هماهنگی با توانایی باقی مانده.

وظایف جامع علوم توانبخشی

۱. ارزیابی، تعیین اهداف، ارزشیابی، آموزش، حرفه‌آموزی، اشتغال و بهره‌وری فرد معلول.
۲. برنامه‌ریزی مقتضی جهت ارائه خدمات توانبخشی بر اساس اهداف و پیگیری درمان‌ها.

۳. ایجاد هماهنگی بین سازمان‌ها و موسسات دولتی، نیمه دولتی، خیریه و خصوصی جهت هماهنگی امور مربوطه و جلب همکاری سایر نهادها.

بیماران نیازمند به دریافت این خدمات

تعاریف معلولیت قبل از سال ۱۹۸۰ میلادی بر این موارد استوار بود: فرد معلول کسی است که در اداره خویشتن، مراقبت از خود، انجام فعالیت‌های روزمره، انجام فعالیت‌های اجتماعی و خانوادگی کاملاً ناتوان بوده و نمی‌تواند مستقلاً در شغل یا حرفه‌ای مشغول شود. اما پس از اصلاحات اساسی در سیستم‌های طبقه‌بندی و فلسفه توانبخشی، تعاریف معلولیت به شرح ذیل تعدیل گردید.

اختلال: شامل هر نوع فقدان در توانایی طبیعی، روانی، جسمی، ساختاری یا عملکردی فرد اعم از بیماری، اختلال، آسیب و صدمات.

ناتوانی: عبارتست از عدم توانایی انجام عملکردها در محدوده طبیعی که متعاقب اختلال یا بیماری ایجاد می‌شود و غالباً با رفع عامل ایجاد کننده از بین می‌رود. به عبارتی این امر موقتی بوده و در صورت درک صحیح مشکل توسط فرد تقریباً از بین می‌رود.

معلول: فردی که بخش یا تمام توانایی‌های فیزیکی، روانی، ذهنی، شناختی، اجتماعی و حرفه‌ای خود را از دست داده یا اصلاً کسب نکرده باشد.

معلولیت: چنانچه فرد با ناتوانی قدرت مقابله با مشکل را نداشته باشد. باعث محروم شدن از تعامل و تقابل با محیط اطراف می‌شود و متعاقباً فرد نمی‌تواند نقش طبیعی خود را در جامعه ایفا نموده و به طور طبیعی به زندگی خود ادامه دهد و نیازمند خدمات توانبخشی می‌باشد. البته اگر فردی با ناتوانی جسمی یا روانی قدرت انطباق با مشکل خود را داشته باشد صرفاً یک فرد ناتوان است ولی چنانچه مقهور ناتوانی خود باشد (به جای کنار آمدن با مشکل آنرا انکار نموده و یا تسلیم مشکل شود) معلول واقعی است.

از جمله آنها بیماری‌های کودکان که سرگروه این بیماری‌ها، فلج مغزی است. این بیماری می‌تواند قبل از زایمان، حین زایمان و بعد از زایمان ایجاد شود و علت آن آسیب بخشی از بافت سیستم مغز و نخاع می‌باشد.

این بیماران گاه تا سنین دو تا سه سالگی شناسایی نمی‌شوند و والدین آنها از تاخیر در شروع فعالیت‌های معمولی فرزند خود کم کم به وجود بیماری و ضعف کودک خود پی می‌برند و برای تشخیص و درمان به پزشک مراجعه می‌نمایند.

البته معاینات نوزادان در روزهای اول تولد و مراجعات بعدی به مراکز بهداشت، می‌تواند در تشخیص این بیماری کمک کند. اما گاه به دلیل بی‌توجهی و کم تجربه بودن برخی از این افراد تشخیص بیماری با تاخیر انجام شده و زمان مناسب برای درمان، از دست می‌رود. پس از تشخیص بیماری

توسط متخصصین اطفال و ارجاع بیمار به مراکز توانبخشی و فیزیوتراپی درمان به صورت ارایه برنامه مشخصی برای بیمار طراحی و آغاز می‌گردد.

این برنامه بر پایه بالا بردن بهروری از کمترین داشته فرد است، پس یک فیزیوتراپیست ماهر می‌کوشد تا با توجه به داشته‌های بیمار کمترین توانایی‌های او را تقویت نموده و فرد را در پوشاندن ضعف‌های خود کمک نماید.

بخشی دیگر از بیماران نیازمند خدمات توانبخشی، افرادی هستند که در سنین مختلف، در اثر آسیب‌های ناشی از محیط دچار ناتوانی شده‌اند. شایع‌ترین آنها تصادفات اتومبیل و آسیب در کارخانه‌ها، آسیب‌های ورزشی و غیره می‌باشد.

این افراد نیز با توجه به میزان و شدت آسیب و عوارض بر جای مانده شرایط مختلفی را می‌طلبند.

دسته دیگر، بیماران آسیب‌های سیستم اعصاب محیطی و مرکزی است. این بیماری‌ها که شایع‌ترین آنها سکته مغزی است و از موارد دیگر می‌توان به بیماری ام‌اس، و یا پارکینسون و بخشی از عوارض آلزایمر، گیلن باره و غیره است نام برد.

موارد شایع و موثر فیزیوتراپی و توانبخشی:

- ۱- بیماری‌های استخوان - مفاصل - عضلات
- ۲- بیماری‌های روماتیسمی
- ۳- بیماری‌های اعصاب
- ۴- ضایعات ورزشی
- ۵- جراحی‌ها
- ۶- بیماری‌های قلب و عروق
- ۷- بیماری‌های تنفسی
- ۸- بیماری‌های زنان و زایمان
- ۹- بیماری‌های پوستی
- ۱۰- بیماری‌های کودکان
- ۱۱- سوختگی‌ها
- ۱۲- معلولان جسمی و حرکتی

دوره - درمانی

این بیماران با توجه به وضعیت بیماری و شدت علائم از نظر برنامه درمانی در فازهای مختلف قرار می‌گیرند. در این افراد شرایط متفاوت بوده و متناسب با سطح بیماری به وسایل و تجهیزات و امکانات مختلفی نیاز است.

از نظر زمان درمان نیز شرایط بیمار است که آن را تعریف می‌کند. معمولاً این بیماران ماه‌ها درگیر بیماری هستند و در برخی موارد ممکن است دوره درمان برابر طول عمر بیمار باشد که لازم است به صورت دوره‌ای، ماه یا فصل درمان انجام شوند.



در این دوره‌ها باید به رشد بیمار و نیازهای وی با توجه به سن و پیشرفت فهم و درکش دقت گردد بویژه در کودکان، که تغییرات به سرعت رخ می‌دهد و نیاز آنها مرتباً در حال تغییر است، بنابراین باید نیازها شناسایی شده و با طراحی برنامه‌های جدید و به روز نمودن روش‌ها، آنها را در رسیدن به شرایط مطلوب‌تر درمان نمود.

شیوع معلولیت در ایران

همانطوری که قبلاً اشاره شد، با توجه به پایین بودن فرهنگ مراقبت در کشورهای در حال توسعه و از طرف دیگر جنگ تحمیلی و صدمات ناشی از

آن و همچنین با بالا رفتن میانگین سن در کشور و وجود مجموعه‌ای از افراد مسن که به دلایل مختلف دچار کم توانی یا ناتوانی شده‌اند، می‌توان با خدمات توانبخشی، قسمتی از مشکلات این افراد و خانواده آنها را مرتفع نمود.

اغلب در شهرهای بزرگ و صنعتی بخش زیادی از معلولان با بیماری‌های اکتسابی ناشی از فشار خون، قند و چربی که همه مستعد ایجاد سکنه‌های مغزی هستند، در شهرهای کوچک، ازدواج‌های فامیلی بدون بررسی ژنتیکی و بیماری‌های مادران در دوران بارداری و بعد از تولد نوزاد برای و...، همگی از مواردی هستند که گستردگی این بیماری‌ها را در سطح کشور نشان می‌دهند.

اما نکته مهم این است که در صورت بودن امکانات مناسب و همکاری بیمار و میزان تمایلش به درمان و همچنین پیگیری صحیح و منطقی خانواده بیمار و راهنمایی‌های درست مراکز درمانی، این شانس را به بیمار می‌دهد تا بتواند بیش از یک فرد سالم در فعالیتهای روزمره خود موفق باشد.

تاریخچه توانبخشی در جهان و ایران

این بخش از پزشکی علیرغم اینکه به طور غیر سازمان یافته و تجربی متعاقب جنگ جهانی اول توسط دکتر هاوارد راسک در اولین مرکز توانبخشی

بیمارستان بل ویوی نیویورک تبیین شده بود، بعد از جنگ جهانی دوم (۱۹۴۵-۱۹۳۹) به علت افزایش تعداد معلولین در اروپا به عنوان یک تخصص علمی مستقل و یک پدیده قاعده‌مند در آمده و گسترش یافت. البته این گفته بدین معنی نیست که علوم توانبخشی پدیده‌ای نوظهورند، بلکه حالت غیر کلاسیک و نامنظم آن با قدمتی بسیار بیشتر نمایان است. حتی قدمت فلسفه، اصول و روش‌های آن در تاریخ جامعه‌شناسی، پزشکی و ادیان به چشم می‌خورد. با آن که در علوم توانبخشی اغلب از تمامی مدل‌ها و روش‌های پیشگیری و درمانی بهره‌برداری می‌شود، ولی اهمیت پیشگیری نوع سوم، مدل درمان رایج و روش درمان علامتی و حمایتی اهمیت بیشتری دارند. توانبخشی در کشور ما متکی بر قانونی است که در سال ۱۳۴۷، مورد تصویب و تایید مسئولین قانونگذاری وقت قرار گرفته است و دولت مکلف شد جهت تجدید فعالیت و حرفه‌آموزی و تقویت روحی کسانی که بعلت نقص عضو و یا از دست دادن بخشی از توانایی خود قادر به انجام کار نیستند، انجمنی بنام انجمن توانبخشی، وابسته به وزارت کار و امور اجتماعی ایجاد نماید. پس از تشکیل وزارت رفاه اجتماعی سابق انجمن توانبخشی از وزارت کار و امور اجتماعی جدا شد و زیر نظر وزارتخانه مذکور ولی مستقل و بر مبنای اساسنامه تصویبی خود فعالیت می‌نمود تا این که در سال ۱۳۵۵، با انحلال وزارت رفاه اجتماعی، انجمن توانبخشی زیر نظر وزارت بهداری-

بهزیستی قرار گرفت و تا اوایل سال ۱۳۵۸ زیر نظر وزارتخانه مذکور به وظایف محوله اقدام می‌نمود. در اوایل سال ۱۳۵۸، با تشکیل سازمان بهزیستی کشور، انجمن توانبخشی از وزارت بهداری جدا و در سازمان بهزیستی کشور ادغام گردید که به صورت یک حوزه معاونت توانبخشی در سازمان مزبور فعالیت می‌نماید.

خلاصه تاریخچه فیزیوتراپی ایران

سال ۱۳۴۴ - تأسیس آموزشکده فیزیوتراپی در ایران و تأسیس انجمن

فیزیوتراپی با همکاری نماینده WHO

سال ۱۳۴۷ - منسوب شدن فردی به نام نواب فارغ‌التحصیل رشته طب

فیزیکی از فرانسه به ریاست آموزشکده فیزیوتراپی.

سال ۱۳۵۱ - تدوین آیین نامه مراکز فیزیوتراپی به صورتی که از

فارغ‌التحصیلان فیزیوتراپی مجوز تأسیس مراکز فیزیوتراپی سلب شد و

تأسیس مراکز فیزیوتراپی به متخصصین طب فیزیکی و بعضی از

متخصصین واگذار شد.

سال ۱۳۵۲ - تأسیس دانشکده توان بخشی و رفاه.

سال ۱۳۵۷ - به دست گرفتن مدیریت دانشکده توانبخشی تهران توسط

فیزیوتراپیست‌ها.

سال ۱۳۵۹ - عضویت ایران در WCPT
سال ۱۳۶۷ - راه‌اندازی دوره‌های Msc فیزیوتراپی
سال ۱۳۷۵ - راه‌اندازی دوره‌های PhD فیزیوتراپی
سال ۱۳۷۸ - اجازه تأسیس مراکز فیزیوتراپی به فیزیوتراپیست‌ها
سال ۱۳۸۱ - اخذ شماره نظام پزشکی از سازمان نظام پزشکی
سال ۱۳۸۴ - لغو واگذاری مجوز تأسیس مراکز فیزیوتراپی به سایر
متخصصین پزشکی (بغیر از متخصصین طب فیزیکی)



توصیف خدمات

خدمات تیم توانبخشی، خدماتی است که توسط تیمی متشکل از پزشک، فیزیوتراپیست، کار درمانگر، ارتوپدی فنی، پرستار، روانشناس، گفتار درمان، شنواستنچ، مددکار اجتماعی، مشاور تغذیه به صورت گروهی یا انفرادی در محل اقامت فرد (خارج از محل کسب و کار) ارائه می‌شود. این خدمات بهتر است به صورت تیم انجام شود در غیر این صورت یک فیزیوتراپیست مجرب

می‌تواند بخش زیادی از خدمات تیم را بر عهده بگیرد و به مددجو ارایه خدمت نماید.

سایر خدماتی که این کسب و کار می‌تواند ارائه نماید عبارتند از:

- آموزش وضعیت‌ها و تمرینات ضروری به فرد و یا خانواده وی جهت انجام در منزل
- نظارت بر نحوه صحیح استفاده از وسایل و فن‌آوری‌های کمکی
- ارزیابی صندلی چرخدار و تغییر و تطابقات لازم با وسیله کمکی
- ارجاع برای خدمات توانبخشی تخصصی در صورت نیاز به کاردرمانگر
- ارزیابی و بررسی توانایی‌های فرد
- ارائه آموزش‌های لازم برای دستیابی مجدد به مهارت‌ها و کسب استقلال فردی
- تهیه وسایل کمکی و در صورت عدم امکان، ارجاع به مراکز تخصصی توانبخشی ارتوپدی فنی
- آموزش فعالیت‌های روزمره زندگی
- بررسی مسائل شغلی قبل و بعد از معلولیت و تلاش در جهت سازگاری فرد با معلولیت
- فروش محصولات توانبخشی (از طریق اینترنت و یا از طریق تلفن)

فرآیند ارائه خدمت

برای ارائه این خدمات، می‌توان با راه‌اندازی سایت اینترنتی و یا از طریق تلفن علاوه بر فروش محصولات توانبخشی، به ارائه مشاوره و ارسال کادر متخصص به محل مورد درخواست متقاضی مبادرت نمود و خدمات مورد نظر را ارائه داد.

برای ارائه خدمات اینترنتی، ضروری است مراحل زیر را انجام دهید:

مرحله اول: راه‌اندازی وب‌سایت اینترنتی

برای معرفی خدماتتان و همچنین برقراری ارتباط با مشتریان و ارائه خدمات، یک وب‌سایت اینترنتی راه‌اندازی کنید برای این منظور اقدامات زیر را انجام دهید:

الف) آدرس یا دامنه مناسبی را برای سایت‌تان انتخاب کنید. این دامنه باید دارای سه ویژگی باشد:

- کوتاه و مختصر باشد تا به آسانی نوشته و گفته شود
- مرتبط با نوع کسب و کارتان باشد
- متمایز و جدید باشد

ب) با توجه به نوع خدماتی که می‌خواهید ارائه نمایید میزبان و خدمات دهنده مناسبی برای سایت خود تهیه کنید.

ج) سایت خود را طراحی کنید (این کار را می‌توانید خودتان شخصاً انجام دهید و یا اینکه از گروه‌های طراحی سایت استفاده کنید)

د) برای سایت خود بازاریابی کنید تا بازدیدکنندگان بیشتری آن را مشاهده کنند. توصیه‌های زیر کمک می‌کند که سایت شما پر بیننده شود:

- طراحی گرافیکی فضای سایت خود را با گروه‌های هدف و نوع خدمات، هماهنگ سازید.
- لیستی از خدمات قابل ارائه خود را به صورت تفصیلی تهیه و در سایت قرار دهید.
- لیست گروه متخصصین، فیزیوتراپ‌ها، کاردرمانگرها و کارشناسان خود را به همراه رزومه کامل آنها در سایت قرار دهید.
- مطالبی علمی و آموزشی از منابع مختلف در زمینه مباحث مختلف توانبخشی تهیه نموده و در سایت قرار دهید.

مرحله دوم: شناسایی و مذاکره با متخصصین، کار درمانگرها و کارشناسان مورد نیاز

با توجه به نوع خدماتی که ارائه می‌نمایید شما نیازمند شناسایی متخصصین، کاردرمانگرها و کارشناسان می‌باشید که می‌توانید از میان همکلاسی‌های دوران دانشگاه، همکاران، دوستان و آشنایان شناسایی نموده و به صورت تلفنی و یا حضوری موافقت آنان را برای همکاری جلب نمایید.

نحوه همکاری شما با این تیم به صورت حق‌العمل کاری است. یعنی آنها در ازاء خدماتی که ارائه می‌کنند و مطابق تعرفه‌ای که با آنها توافق کرده‌اید دستمزد دریافت می‌کنند.

مرحله سوم: تبلیغات و جلب مشتری

برای سایت خود، تبلیغات کنید این کار می‌تواند به روش‌های مختلفی صورت گیرد:

الف - تبلیغات انجام خدمت به صورت سرویس در محل:



تهیه پوستر و اطلاعیه
تبلیغاتی و نصب آن در
محیط‌هایی که متقاضیان
دریافت خدمات حضور
دارند مانند: بیمارستان‌ها،
مراکز توانبخشی، بهزیستی،
خانه سالمندان و...

ب) چاپ آگهی در صفحات نیازمندی روزنامه‌های همشهری و...

ج) تبلیغات اینترنتی برای ارائه خدمات از طریق اینترنت:

- ۱) معرفی سایت در سایت‌های دیگر از طریق بسترهای تبلیغاتی و یا تبادل لینک با سایت‌های دیگر.
- ۲) معرفی سایت در موتورهای جستجو.
- ۳) معرفی سایت از طریق گروه‌های گفتگو و خبری
- ۴) ارسال ایمیل‌های تبلیغاتی برای گروه‌های مخاطبان

مرحله چهارم: ارائه خدمات

- ۱) مذاکره با متقاضی خدمات
- ۲) ارزیابی اولیه متقاضی و شناسایی نیازهای توانبخشی او
- ۳) طراحی برنامه درمانی و مشاوره‌ای (استفاده از متخصصین و کارشناسان با توجه به نیاز متقاضی)
- ۴) ارائه خدمات مورد نظر
- ۵) ارزیابی اثربخشی خدمات

امکانات و تجهیزات مورد نیاز

حداقل فضای لازم برای راه‌اندازی این کسب و کار خانگی یک اتاق ۶ متری می‌باشد. برای راه‌اندازی این کسب و کار به حداقل امکانات و تجهیزات زیر نیاز دارید.

ردیف	تجهیزات	مبلغ (ریال)
۱	تجهیزات مورد نیاز درمانگر TENS	۷۰۰۰۰۰
۲	هزینه تجهیزات مورد نیاز درمانگر US	۱۰۰۰۰۰۰
۳	هزینه تجهیزات مورد نیاز درمانگر Laser	۳۰۰۰۰۰۰
۴	کامپیوتر خانگی	۶۰۰۰۰۰
۵	پرینتر لیزری	۲۰۰۰۰۰
۶	فکس	۱۵۰۰۰۰۰
۷	خط تلفن	۵۰۰۰۰۰
۸	اینترنت پرسرعت (هزینه یکسال)	۴۰۰۰۰۰۰
۹	اسکندر	۱۵۰۰۰۰۰
۱۰	میز تحریر و صندلی	۱۰۰۰۰۰۰
مجموع		۶۳۵۰۰۰۰۰

نیروی انسانی مورد نیاز

در این شغل نیاز به گروهی از همکاران است. این گروه همه افرادی هستند که به طور مستقل فعالیت می‌کنند ولی برای راه‌اندازی یا اداره کسب و کار خود با آنها همکاری می‌کنید. این افراد یا مشاغل براساس توافق فی‌ما بین، فعالیت‌هایی را در ارتباط با خدمات مربوطه انجام می‌دهند و دستمزدی را دریافت می‌کنند.

مزیت چنین رویکردی در اداره یک کسب و کار این است که شما تنها زمانی دستمزد پرداخت می‌کنید که فعالیتی انجام شده باشد. در ابتدای کار که هنوز معلوم نیست حجم کار چه میزان باشد و یا احتمالاً کم است یا زیاد، لذا کمترین هزینه را برای یک کارآفرین دارد. مزیت دیگر آن نحوه همکاری است که شما به محل خاصی برای انجام فعالیت‌ها نیاز ندارید و چون تنها فرد تمام وقت در کسب و کارتان خودتان هستید می‌توانید این کسب و کار را از منزل خودتان اداره کنید.

برای هم پوشانی در یک تیم و بالا رفتن سرعت عکس‌العمل و آرایه خدمات در کمترین زمان نیاز به چند نفر افراد مجرب در هر رشته با توجه به تعداد درخواست‌ها دارید، این امر با ارتباط با مراکز توانبخشی دانشگاهی می‌تواند مهیا گردد.

این گروه باید متشکل از پزشک، فیزیوتراپیست، کاردرمان تیم اصلی و در کنار آنها ارتوپدی فنی، پرستار، روانشناس و مددکار اجتماعی و همچنین در صورت امکان استفاده از گفتار درمان، مشاور تغذیه و پزشکان متخصص، تیم کاملی را می‌توانند تشکیل دهند.



سرمایه مورد نیاز

این کسب و کار به سرمایه بسیار کمی نیاز دارد. شما می‌توانید آن را با پس‌انداز شخصی یا وام بانکی تأمین کنید. البته داشتن تجهیزات و لوازمی که برای استفاده بیمار در اختیار او قرار می‌گیرد اگر از پیش آماده باشد در

پیشرفت کار تاثیر بیشتری دارد. البته ابزاری که تهیه می‌شود را می‌توان به بیمار فروخته و بخشی از هزینه باز گردد. استفاده از تجهیزات و لوازم مرغوب، استاندارد و ایمن می‌تواند در نتیجه کار تأثیر بهتری داشته باشد.

ریال	شرح سرمایه	نوع سرمایه
۶۳۵۰۰۰۰۰	هزینه تجهیزات	سرمایه ثابت
۲۰۰۰۰۰۰	راه‌اندازی سایت (میزبان و دامنه)	
۲۰۰۰۰۰۰	طراحی سایت	
۶۰۰۰۰۰۰	هزینه تبلیغات	سرمایه در گردش (شش ماه)
۳۰۰۰۰۰۰	هزینه نیروی انسانی	
۴۰۰۰۰۰۰	هزینه اداری (مکالمات تلفنی، کاغذ و قلم و...)	
۱۰۰۰۰۰۰۰	هزینه‌های پیش‌بینی نشده	
۱۳۵.۵۰۰.۰۰۰+	مجموع	

برآورد سرمایه مورد نیاز برای راه‌اندازی این کسب و کار خانگی مربوط به سال ۱۳۸۹ می‌باشد. برای اطلاع از سرمایه مورد نیاز به روز شده، به سایت موسسه کار و تامین اجتماعی www.issi.ir مراجعه فرمایید.

برای راه‌اندازی هر کسب و کاری به سرمایه ثابت برای خرید تجهیزات نیاز دارید که نوعی سرمایه‌گذاری محسوب می‌شود و در واقع دارایی شما از حالت نقدی به صورت غیر نقدی تبدیل می‌شود و امکان کسب درآمد را برای شما فراهم می‌کند. سرمایه در گردش شامل مجموع هزینه‌هایی است که شما در یک دوره کاری باید بپردازید تا درآمدی حاصل شود و بعد از آن درآمد حاصله بخشی به صورت سود کسب و کار و بخشی جایگزین هزینه‌های انجام شده می‌شود و این چرخه همواره ادامه دارد. به یاد داشته باشید این محاسبات به صورت کلی و عمومی انجام شده و شما می‌توانید با توجه به شرایط خاص خود تا حدودی آن را تعدیل و تغییر دهید. مثلاً اگر خودتان سایت‌تان را طراحی کنید و یا تجهیزات مورد نیاز درمانگر را بر عهده خود درمانگر بگذارید، هزینه شما کاهش می‌یابد. همچنین هزینه نیروی انسانی در واقع هزینه‌ای که شما برای معیشت خود باید پرداخت کنید تا درآمد شما به حد مطلوبی برسد.

تخصص و مهارت‌های مورد نیاز

میزان تسلط بر مهارت			مهارت مورد نیاز	
پیشرفته	متوسط	مقدماتی		
	*		ICDL	مهارت‌های عمومی
*			روابط عمومی بالا	مهارت‌های تخصصی
*			آشنایی به علم و اصول توانبخشی	
	*		آشنا به علوم مرتبط با پزشکی	
	*		داشتن خلاقیت و نوآوری	مهارت‌های ویژه
*			بازاریابی	
سخت کوش و بردبار، معاشرتی و خوش برخورد، دارای خلاقیت و نوآوری و برقراری ارتباط قوی با بیمار			ویژگی‌های فردی	
دانش‌آموختگان رشته‌های فیزیوتراپی و کار درمانی بدلیل اینکه در طول تحصیل توانایی‌های لازم را برای کار در منازل و مراکز بهداشتی و آموزشی و همچنین مراکز توانبخشی خصوصی و دولتی را بدست آورده‌اند، بنابراین می‌توانند در راه‌اندازی و اداره این کسب و کار موفق باشند.			تحصیلات	

مزایای پرداختن به این کسب و کار نسبت به کارهای مشابه آن در کشور

قبل از پرداختن به بازار خدمات این شغل لازم است به یکسری از مزایای کلی پرداختن به این شغل که می‌تواند آن را از سایر خدمات مانند آن متمایز سازد اشاره شود:

۱- عدم هزینه اجاره یا خرید محل کار

از آنجا که اجاره یا خرید محل کار برای خیلی از افراد مشکل می‌باشد، این شغل می‌تواند بار مالی این مشکل را برطرف سازد. در اکثر موارد، فرد مجبور است مبالغ زیادی برای اجاره یا خرید دفتر یا محل کار هزینه نماید که منجر به بلوکه شدن سرمایه‌های مادی شود.

۲- استفاده بهینه از وقت و انرژی

بیماری که برای رسیدن به مراکز درمانی نیاز است مدت زمان زیادی را صرف نماید با این روش، دسترسی او به درمانگر آسان می‌شود.

۳- کاهش هزینه‌های رفت و آمد

هزینه‌هایی که بیمار مجبور است برای جابجایی به دلیل ناتوانی در حرکت بپردازند، می‌تواند با گسترش اینگونه کسب و کارها کاهش یابد.

۴- کاهش احتمال آسیب

بیماری که به دلیل ناتوانی به راحتی نمی‌تواند تحرک داشته باشد و برای رفتن به مراکز درمانی با خطر آسیب‌هایی مانند درفتگی مفاصل، شکستگی استخوان، ضرب دیدگی و کوفتگی ناشی از جابجایی‌ها مواجه شود، با دریافت این خدمات در منزل، بخش قابل توجهی از این آسیب‌ها کاسته می‌شود.

۵- بیمار بیشتر در کنار خانواده است

بیمار می‌تواند زمان بیشتری را در کنار افراد خانواده خود باشد (این مسأله، خصوصاً برای بانوان حائز اهمیت است، چرا که می‌توانند ضمن نظارت بر امور خانه و فرزندان خود خدمات درمانی را دریافت نمایند) و از محیط امن خانواده لذت ببرد.

۶- ساعات کار اختیاری

درمانگر و بیمار مجبور نخواهند بود که یک ساعت خاص را صرف انجام درمان نمایند و حتی در ایام تعطیل می‌تواند کار انجام شود. به عبارت دیگر هم افرادی که مایلند صبح کار کنند (morning person) و هم افرادی که علاقه‌مندند عصر کار کنند (evening person)، می‌توانند در کسب و کارهای خانگی، زمان کاری خود را تحت کنترل درآورند.

۷- شغل دوم

افراد می‌توانند این شغل را به عنوان شغل دوم خود انتخاب کنند و در زمان‌های آزاد خود آن را انجام دهند.

۸- استفاده از نیروی کار خانواده بیمار

از آنجا که فعالیت در خانه بیمار صورت می‌گیرد، دیگر افراد خانواده بیمار هم می‌توانند در زمان فراغت با بیمار تمرینات آموزش داده شده را تکرار نمایند.

۹- انگیزه شغلی

از آنجا که درمانگر دستمزد خود را در پایان هر جلسه درمانی دریافت می‌کند، انگیزه فرد برای ادامه کار و خلاقیت افزایش می‌یابد.

وضعیت بازار خدمات

فارغ‌التحصیلان فیزیوتراپی در طول تحصیل عموماً دغدغه پیدا کردن شغل پس از گرفتن مدرک تحصیلی را ندارند. زیرا همیشه بازار کار برای آنان مهیاست. این افراد می‌توانند یا به صورت مستقل با معرفی خود به پزشکان مرتبط و کلینیک‌های فیزیوتراپی و یا به بیمارستان‌ها و درمانگاه‌هایی که بیماران نیازمند به دریافت خدمات توانبخشی، مراجعه می‌نمایند، بیمار را شناسایی کنند.

گروه دیگر آن دسته‌ای هستند که عضو مراکز خدمات درمانی و توانبخشی در منزل هستند و از این طریق با بیمار مرتبط می‌شوند.

در صورت برنامه‌ریزی درست و منظم در جذب بیماران در یک یا چند منطقه شهری نزدیک بهم، درمانگر می‌تواند در هر روز چند بیمار را درمان و متعاقباً درآمد خوبی داشته باشد.

تاکنون برای ارایه خدمات درمانی در منزل برای تیم‌های توانبخشی شرایط محدود کننده‌ای از سوی وزارت بهداشت تعیین نشده است. در صورتی که برای مجوز کلینیک فرایندهای بسیار سخت و پیچیده‌ای وجود دارد که هزینه و انرژی بسیاری را می‌طلبد.

هرچند سازمان بهزیستی و وزارت بهداشت هر کدام برای این شغل تعریفاتی را ارایه داده‌اند. اما به طور عام این رشته برای خدمت در منزل یک ساز و کار منسجمی در سطح کشور ندارد و اغلب به طور توافقی بین پزشک، بیمار و فیزیوتراپیست انجام می‌گیرد.

مطالعات صورت گرفته نشان داده است اقدامات زود هنگام توانبخشی و آموزش همزمان فرد معلول بیش از هر عامل دیگری در فرایند بازتوانی فرد و پیشگیری از عوارض معلولیت مؤثر بوده و همواره بر این امر تأکید شده است با استمرار فرایند توانبخشی به همراه آموزش فرد، امکان افزایش سطح عملکردی وی بیشتر خواهد بود که در کنار آن قدرت سازگاری بعد از آسیب بیشتر شده و در نتیجه مشکلات روحی فرد و خانواده اش کمتر خواهد شد.

لذا ضرورت ادامه اقدامات توانبخشی در منزل به ویژه برای افرادی که به دلایلی از دسترسی به این خدمات محرومند، کاملاً احساس می‌شود.

شیوه بازاریابی و معرفی خدمات

با توجه به اینکه شاغلین این حرفه با افزایش سابقه کار مهارت‌های بیشتری کسب می‌کنند و پزشکان بیشتری آنها را شناسایی می‌کنند و با آنها کار می‌کنند، برای فردی که به تازگی وارد بازار کار می‌شود بهتر است که از شرایط بازار کار اطلاعاتی داشته باشد و از شیوه‌های بازاریابی مناسب آگاه باشد.

اولین قدم در این راه، شناخت بازار است. هر کسب و کار موفق با شناخت بازار آغاز می‌شود و با یک برنامه بازاریابی درست موفق می‌شود.

برای شناخت بازار باید بدانید که:

- ➔ چه کسانی خدمات مذکور را ارائه می‌دهند؟
- ➔ این افراد یا موسسات چه ویژگی‌های دارند؟
- ➔ چه تعداد هستند؟ چه شباهت‌ها و تفاوت‌هایی باهم دارند؟
- ➔ چه طبقه‌بندی‌هایی بین مراجعان احتمالی وجود دارد؟
- ➔ چه نوع خدمات و با چه مشخصاتی نیاز دارند؟

➔ چه افراد یا مؤسساتی در حال حاضر نیاز آنها را برآورده می‌کنند؟ (رقبا کیستند؟)

➔ نقاط قوت و ضعف آنها چیست؟

برای پاسخ به این سؤالات فعالیت‌هایی را باید انجام دهید که اصطلاحاً تحقیقات بازار گفته می‌شود. تحقیقات بازار کمک می‌کند خدمات خود را به نحوی تعریف کنید که مطابق خواسته مراجعان باشد و منجر به ارائه خدمات بیشتر و مناسب‌تر گردد.

بازاریابی در کسب و کار امروز یک امر ضروری است. بازاریابی به ارائه خدمات از طریق ویزیتوری یا تهیه آگهی‌های تبلیغاتی محدود نمی‌شود و مفهوم بسیار جامع‌تری دارد و به همین دلیل گفته می‌شود تفکر بازاریابی باید در کلیه بخش‌ها و فرایندهای کسب و کار نفوذ کند و مورد توجه قرار گیرد. خلق نام تجاری مناسب، تبلیغات مناسب، توجه به تغییر دائم در نیازها و در نهایت بهره‌گیری از فناوری روز از الزامات اساسی است.

ابزار اصلی تشکیل دهنده بازاریابی به چهار (P) معروفند:

➔ محصولات (product)

➔ قیمت (price)

➔ مکان (place)

➔ تبلیغات (promotion)

بعبارتی بازاریابی شامل طراحی و تولید محصول یا خدمات به شکلی که نیاز مصرف‌کننده را رفع کند.

تعیین قیمت واقعی یعنی قیمتی که علاوه بر تضمین سود، مشتری را راضی نگه‌دارد.

عرضه محصولات و خدمات در مکان مناسب.

تبلیغات برای تشویق مشتری‌ها برای دریافت خدمات یا خرید محصول است.

اجزای تشکیل‌دهنده این آمیزه در تمام کسب و کارها مشابه است و تنها نسبت آنها متفاوت است.

برای مثال در جایی که قیمت برای مشتریان اهمیت زیادی دارد این قیمت است که بر آمیزه تسلط دارد.

پنجمین P آمیزه بازاریابی روابط عمومی (Reatio Pobic) است. برای موفقیت در امر بازاریابی ارائه یک تصویر خوب یک پیش‌نیاز تلقی می‌شود مثلاً با حمایت از یک مرکز خیریه یا یک رویداد ارزشمند مشابه و معرفی آن به عموم جایگاه قویتری برای خود فراهم کنید.

مراحل اساسی برای یک تبلیغات موفق عبارتند از:

♥ جلب توجه

♥ تحریک خواسته‌ها

♥ ایجاد علاقه

♥ جلب اعتماد

♥ حرکت‌زایی

جلب توجه

از یک طرح بدیع، رنگ ثابت و حروف بزرگ و تصویر اثرگذار برای جلب توجه استفاده کنید.

تحریک خواسته‌ها

با طرح یک موضوع جذاب، کاری کنید که مشتریان تحریک شوند و به طرف موضوع جلب شوند و خدمات را به وی گوشزد کنید.

ایجاد علاقه

به خدمات خود رنگ و لعاب بدهید و مزایای چنین خدماتی را برشمارید و امتیازات ارزش خدمات خود را به وی گوشزد کنید.

جلب اعتماد

با ارایه دلیل محکم و قانع کننده، مشتری را متقاعد کنید به آنچه ارائه می‌کنید احتیاج دارد.

حرکت‌زایی

با عباراتی نظیر عرضه استثنایی این خدمات و تمایز آن با سایر خدمات مشابه، مشتری را وادار به اقدام کنید. می‌توان با ارائه خدماتی چون تلفن رایگان، پرداخت از طریق کارت اعتباری و... مشتری را راحت‌تر به حرکت در آورد.

استفاده از بازاریابی الکترونیکی

مهمترین دلیل توجیه‌کننده نیاز شما به استفاده از راهکار بازاریابی الکترونیکی، تغییراتی است که در نحوه جستجوی اطلاعات توسط مشتریان صورت گرفته است. با آن که هنوز هم برخی مشتریان برای جمع‌آوری اطلاعات با مراجعه به مراکز مرتبط، مشورت با متخصصین و صحبت با دوستان نیازهای خود را رفع می‌کنند، اما شمار فزاینده‌ای از آنها نیز شبکه اینترنتی را به عنوان منبع آگاهی اولیه خود برمی‌گزینند.

از زمانی که سایت‌های جستجو به مقصد نهایی بسیاری از کاربران تبدیل شده است، مشتریان به طور خاص از موتورهای جستجوگر به عنوان پورتال‌های اطلاعاتی مورد نیاز خود استفاده می‌کنند. بخش بازاریابی باید تشخیص دهد که اینترنت محلی است که مشتریان آن را برگزیده‌اند و این موضوع برای حضور و بقا شما در بازار رقابت، باید مورد توجه قرار گیرد.

چند توصیه بازاریابی برای شروع این کسب و کار

این کسب و کار کوچک به دلیل ماهیتش نمی‌تواند در ابتدای راه‌اندازی از روش‌های پر هزینه تبلیغاتی برای معرفی خود و خدماتش استفاده نماید. مدیران این کسب و کار می‌بایست به دنبال روش‌های کم هزینه‌تر باشند. در اینجا سعی شده است که روش‌های کم هزینه که الزاماً الکترونیکی نیستند، معرفی شوند. شما می‌توانید مشابه این روش‌ها را برای بازاریابی الکترونیکی هم مورد استفاده قرار دهید.



۱- بهتر است آگهی‌های خود را به صورت کارت چاپ کرده و برای مشتریان خود در بازار هدف خود ارسال کنید.

مشتریان کارت‌هایی را می‌خوانند که کوتاه و خلاصه باشد. یک آگهی کوچک روی یک کارت پستال می‌تواند بازدیدکنندگان زیادی را به وب

سایت شما بیاورد و این خود می‌تواند باعث افزایش ارائه خدمات شما شود. هزینه این کار معمولاً زیاد نیست.

۲- یک روش بازاریابی، معمولاً برای همیشه و برای همه کسب و کارها موفق نیست، بنابراین روش‌های بازاریابی خود را مرتب عوض کنید و در استفاده از این روش‌ها خلاق باشید.

اگر متن آگهی شما عوض نشود، مشتریان شما خسته می‌شوند، البته خود شما هم از این تکرار خسته خواهید شد. بازاریابی می‌تواند مفرح باشد بنابراین از مزیت‌های استفاده از روش‌های متنوع بازاریابی برای برقراری ارتباط با مشتریان با ارزش خود استفاده کنید. اما در انتخاب روش‌های بازاریابی خود دقت کنید. همیشه برای یک بازاریابی موفق باید بر اساس یک طرح بازاریابی عمل کرد. سعی کنید در طرح بازاریابی خود از روش‌های متنوع استفاده کنید. همیشه نظر مشتریان خود را در مورد روش‌هایی که بکار برده‌اید جویا شوید این نظرات می‌توانند موفقیت طرح بازاریابی شما را تضمین کنند.

۳- کمک به مشتریان برای یافتن خدمات مناسب

اگر می‌خواهید برای مشتری خود بروشور معرفی محصولات یا خدمات را بفرستید، می‌توانید بروشور یا کارت خدماتی را که فکر می‌کنید برای مشتری شما مفید است را هم بفرستید. این کار می‌تواند به مشتری شما

در یافتن خدمات مناسب کمک زیادی بکند و مشتری شما را راضی نگه دارد.

۴- جواب تلفن‌های خود را متفاوت بدهید

سعی کنید که سفارش‌های خاصی را در هر بار جواب دادن تلفن، به مشتری خود ارائه کنید. بیشتر شرکت‌ها پیام‌هایی را از پیش ضبط شده دارند که وقتی مشتری پشت خط می‌ماند آنها را برای مشتری پخش می‌کنند. شما می‌توانید این کار را خودتان انجام دهید. از نظر مشتری تفاوتی ندارد که این پیام از قبل ضبط شده یا اینکه زنده ارائه شده است. برای استفاده از این روش مطمئن شوید که پیام شما برای مشتریان شما جذاب باشد. اگر مشتری شما از تلفن همراه و یا از راه دور تماس می‌گیرد، با ارائه آگهی‌های طولانی وقت و پول مشتری خود را به هدر ندهید.

۵- استفاده از دست نوشته

سعی کنید در تمام نامه‌هایی که برای مشتری خود می‌فرستید، از دست نوشته و یا مهرهای مخصوص یا برچسب‌های خاص استفاده کنید. توجه داشته باشید که دست نوشته روی نامه در اولین بار که نامه دیده می‌شود خوانده می‌شوند. به خاطر داشته باشید این نوشته در صورتی به طور

کامل خوانده می‌شوند که خلاصه و کوتاه باشند به طوری که بیننده بتواند آن را در کمتر از ده ثانیه بخواند.

۶- یک پیشنهاد مناسب برای مشتری خود که تازه خدمات شما را دریافت کرده است بفرستید.

اگر بعنوان مثال مشتری شما، خدمات گفتار درمانی را از شما دریافت کرده است، می‌توانید نامه‌ای برای او بفرستید و ضمن تشکر از دریافت خدمات قبلی به اطلاع او برسانید که برای خدمات بعدی بطور مثال از تخفیف بیست درصدی برخوردار است. برای اینکه بتوانید این پیشنهاد را به فروش نزدیک کنید، برای پیشنهاد خود زمان تعیین کنید.

۷- خبرنامه

آیا می‌دانید هزینه فروش به یک مشتری جدید شش برابر بیشتر از فروش به مشتری قدیمی است؟ شما با استفاده از خبرنامه می‌توانید بازاریابی خود را بر روی مشتریان قدیمی خود متمرکز کنید. اگر هزینه خبرنامه چایی برای شما زیاد است، می‌توانید با استفاده از پست الکترونیک، این کار را با هزینه بسیار پائینی انجام دهید. همیشه در خبر نامه خود می‌توانید پیشنهاد فروش ویژه‌ای را به مشتری قبلی خود ارائه کنید.

۸- بازاریابی مشترک

اگر فکر می‌کنید که قادر به تحمل هزینه بازاریابی به تنهایی نیستید، بدنبال شریکی باشید که خدمات او هم مناسب مشتری شما باشد یا اینکه خدمات شما مکمل یکدیگر باشد. با ارائه طرح بازاریابی مشترک می‌توانید در هزینه‌های بازاریابی خود صرفه‌جویی کنید. علاوه بر این با این روش سرویس بهتری را هم به مشتریان خود ارائه می‌کنید.



✚ معرفی خدمات

با توجه به توانمندی‌های خود و نیاز بازار مشخص کنید چه نوع خدماتی را می‌توانید و می‌خواهید ارائه کنید. برخی از انواع خدماتی که می‌توانید ارائه کنید عبارتند از:

- فیزیوتراپی با جدیدترین روش‌ها و تجهیزات روز دنیا
- مشاوره در زمینه استفاده از انواع پروتزها

- مشاوره در امور درمانی
- معرفی پزشکان و سایر گروه‌های درمانی
- معرفی مراکز درمانی مناسب به بیمار
- فروش محصولات طبی مورد نیاز بیماران

توجه داشته باشید مهمترین رکن برنامه بازاریابی خدمات شما می‌باشد. چنانچه خدمات شما از نظر نوع خدمات و یا کیفیت ارائه خدمات متناسب با خواست مشتریان نباشد، برنامه بازاریابی شکست خواهد خورد. پس در ابتدا تحقیقات خود را به نحو کاملی انجام دهید و دقیقاً خواست مشتریان خود را از کیفیت و نحوه ارائه خدمات تعیین کنید. برای این کار با افراد مختلف و باتجربه صحبت کنید. با مشتریان احتمالی مکاتبه کنید. تلفنی و یا حضوری مصاحبه کنید و در صورت امکان، نظرسنجی کنید تا تصویر روشنی از خواسته بازار پیدا کنید. بخاطر داشته باشید معمولاً ایده اولیه شما یا تصور نخستین شما از بازار صحیح نیست و لازم است که در یک پروسه تحقیق و جستجو به نتایج دقیق و اصلاح شده دست پیدا کنید.

قیمت

قیمت یکی از مهمترین ارکان برنامه بازاریابی است که تأثیر مستقیم روی فروش می‌گذارد. برای تعیین قیمت خدمات خود ابتدا باید در نظر داشته

باشید که قیمت باید آنقدر پایین باشد که مشتری را جذب کند و آنقدر بالا باشد که سود مناسبی برای شما ایجاد کند. به عبارتی مشتری بدنبال قیمت هر چه پایین‌تر و کارفرما به دنبال قیمت هر چه بالاتر است. تعادل این دو خواست توسط عامل رقابت تعیین می‌شود.



بنابراین برای تضمین قیمت خدمات خود دو عامل را در نظر بگیرید:

۱- قیمت تمام شده

۲- قیمت رقبا

قیمت تمام شده با محاسبه مجموع هزینه‌ها (متغیر و ثابت) و تقسیم آن

بر واحد خدمات عرضه شده بدست می‌آید.

در این حالت شما ۳ گزینه پیش‌رو دارید:

۱- خدمات خود را کمی کمتر از قیمت رقبا ارائه کنید. در این صورت تعداد

مشتریان بیشتری جذب خواهید کرد. به خاطر داشته باشید همیشه

کاهش قیمت به نفع شما نیست. چون ممکن است رقیب دیگری هم پیدا شود و قیمت پایین تری ارائه کند و مشتریان شما را جذب کند. باید در نظر داشته باشید مشتریانی که بدنبال قیمت پایین تر هستند کمترین وفاداری به مؤسسه را دارند. یعنی به محض اینکه مؤسسه دیگری قیمت پایین تری ارائه کند از شما دیگر خدمات دریافت نخواهد کرد. بنابراین باید همواره مراقب اوضاع باشید و از جنگ قیمتی پرهیز کنید. جنگ قیمتی همواره به ضرر کار آفرین است چرا که شما مجبورید قیمت‌های خود را بشکنید و از سود خود کم کنید.

۲- قیمت خود را همانند قیمت رقبا تعیین کنید بدین ترتیب از جنگ قیمتی جلوگیری کرده‌اید و چنانچه بازار مناسب و تعداد رقیب محدود باشد می‌توانید با رقبایتان پیمان‌های همکاری تجاری ببندید و سود حداکثری حاصل کنید.

۳- قیمتی بالاتر از قیمت رقبا ارائه کنید. این تصمیم وقتی عملی است که شما به ازای قیمت بیشتر، ارزش خدمات خود را افزایش دهید یعنی اینکه خدمات بیشتر و متمایزتری نسبت به رقبا ارائه کنید.

نکته آخر در خصوص بحث قیمت نحوه پرداخت‌ها است. شما می‌توانید پرداخت اعتباری یا پرداخت نقدی را تعریف کنید به این ترتیب مشتریان با

شرایط مختلف را جذب کنید. در پرداخت اعتباری دقت کنید که ریسک بازگشت سرمایه وجود دارد یعنی ممکن است مشتری بدهی خود را پرداخت نکند. برای کاهش ریسک باید از اعتبار و خوش حسابی مشتری اطمینان حاصل کنید. برای این منظور از تکنیک‌هایی استفاده کنید که این شرایط را فراهم کند.

مخاطرات و آفت‌های این شغل و نحوه پیشگیری آنها

۱- به دلیل سهل‌انگاری و حرفه‌ای عمل نکردن بسیاری از فعالان بخش آموزش از یک سو و تلاش برای کاهش زمان ارایه خدمت از طرف برخی درمانگران ناآگاه در این رشته و همچنین بی‌توجهی به اصول انجام کار، متأسفانه در برخی از مواقع بیماری‌های شغلی بسیاری در بین فعالان این حرفه دیده می‌شود که شرایط کار را برای فرد دشوار می‌کند. این مساله لزوم پیگیری‌های فرد در امر جست و جو در زمینه بهداشت شغلی و مخاطرات ناشی از آن را نشان می‌دهد. خطر آسیب‌های بدنی و مفصلی، بیماری‌های واگیردار و گاه آسیب به بیمار، بخش آموزش به درمانگر را مجاب می‌کند که طی کنگره‌های سالانه به میزان بیشتری بر این مهم تاکید نمایند.

۲- همچنین با توجه به این که این کسب و کار با همکاری شبکه‌ای از همکاران صورت می‌گیرد، شما به عنوان مدیر این کسب و کار باید توانایی بالایی در زمینه‌های زیر کسب نمایید:

✚ برنامه‌ریزی و هماهنگی

✚ مدیریت زمان و هزینه

✚ کار گروهی

✚ ارزیابی خدمات همکاران

۳- با توجه به اینکه اکثر خدمات قابل ارائه در این کسب و کار تخصصی می‌باشد بنابراین تشکیل شبکه‌ای از متخصصین و کارشناسان که به خوبی از عهده کارشان برآیند و رضایت مشتری را جلب نمایند نیازمند صرف زمان و هزینه می‌باشد. شما در طی زمان باید تلاش کنید تا ارزیابی‌ای از کار همکاران خود- از طریق نظرسنجی از مشتریان- انجام دهید تا بتوانید خدمات بیشتر و بهتری به مشتریان ارائه نمایید.

توصیه‌هایی برای بهبود و توسعه شغلی

آنچه به نظر می‌رسد در این شغل نادیده گرفته شده، لزوم نگرش اصولی به شرایط و حرفه توانبخشی است. در این حرفه فرد بطور مستقیم و مداوم با بیمار برخورد دارد و احتمال آسیب و ابتلا به بیماری‌های مختلف به ویژه

آسیب ستون فقرات و مفاصل زیاد است. لذا در این شرایط لازم است که برای پیشگیری از مخاطرات و کاهش هزینه‌ها، فرد بیمه باشد.

باید توجه داشت، برای ارایه خدمات توانبخشی لازم است درمانگر، تجهیزاتی را همراه خود داشته باشد، در صورت امکان داشتن وسیله نقلیه مناسب می‌تواند از فشار حمل تجهیزات بکاهد یا این که از تجهیزات سبکتر با همان کاربرد استفاده شود.

همانطور که قبلاً گفته شد لزوم آموزش در همه مراحل ارایه خدمت، می‌تواند به بالا رفتن کیفیت این خدمات و کاستن عوارض ناشی از آن برای درمانگر و بیمار باشد. برای این امر، می‌توانید به صورت بسیار جزئی، نکات آموزشی - بهداشتی را در قالب یک بروشور، در کنگره‌های سالانه و یا در سایت‌های معتبر فیزیوتراپی خود ارایه نمایید، بدین شکل زمان زیادی نیز صرف نخواهد شد. دانستن این نکته بسیار مهم است که زمان برای فیزیوتراپیست و هر درمانگر دیگر بسیار مهم است.

در بسیاری اوقات دیده می‌شود که فیزیوتراپیست‌ها برای افزایش درآمد و سود کاری خود زمان زیادی را صرف می‌کنند. بنابراین باید برای آموزش و پیشبرد کارهای آموزشی مهم، بهترین استفاده را از زمان کرد، این مهم را می‌توان از طریق بروشورهای آموزشی نکته‌دار انجام داد و یا اینکه این نکات را به صورت پوستر در محیط‌های تردد، استفاده کرد.

این خود می‌تواند تبلیغی برای کار فرد محسوب شود. به این شکل پزشکان مرتبط همکار شما به این نتیجه خواهند رسید که گروه توانبخشی شما از نظر رعایت اصول کاری به صورت علمی در حد بالایی قرار دارد. بهتر است که نهایت تلاش شما در جهت ارائه کارهای بهتر و علمی‌تر با هماهنگی پزشک متخصص به بیماران باشد. توجه به بکارگیری روابط اجتماعی در حد بالا می‌تواند تضمین‌کننده کیفیت بازار کار شما باشد.

به کارگیری نکات زیر نیز می‌تواند در توسعه و بهبود شغلی شما مؤثر باشد: سایت خود را توسعه دهید و سعی کنید با توجه به این نکات بازدیدکنندگان سایت خود را افزایش دهید:

- تا می‌توانید مطالب جدید و کاربردی در سایت‌تان قرار دهید.
- اخبار و مطالب مرتبط با فعالیت خود را در سایت‌تان قرار دهید.
- فضای برای دریافت و انتشار نظرات بازدیدکنندگان قرار دهید و بازدیدکنندگان را تشویق کنید که نظر بدهند.
- با سایت‌ها و وبلاگ‌های مرتبط تبادل لینک کنید.

سازمان‌ها و مراکزی که با این شغل مرتبط هستند

- وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
- وزارت کار و امور اجتماعی
- دانشکده‌های توانبخشی کشور
- سازمان بهزیستی
- شهرداری
- بانک‌ها و موسسات مالی و اعتباری

معرفی مشاغل مرتبط و مکمل

همانطور که در بخش‌های قبل اشاره شد این کسب و کار برای ارایه خدمات کامل و بهتر با انواع خدمات توانبخشی ارتباط دارد که می‌تواند شامل:

- پزشکان متخصص رشته‌های مختلف (نرولوژیست، ارتوپد، جراح مغز و ستون فقرات، داخلی، اطفال، ENT و...)
- کار درمان
- گفتار درمان
- ارتوپد فنی
- روانشناس

- مددکار اجتماعی
- پرستار
- مشاور تغذیه

معرفی منابع آموزشی و تخصصی مورد نیاز

- اصول کاربردی فیزیوتراپی و حرکت درمانی در تربیت بدنی، سیدصدرالدین شجاع‌الدین، نشر: نرسی
- حرکت‌شناسی مفاصل تنه و ستون فقرات، البرت کاپانچی، محمد اکبری (مترجم)، علی قلی سبحانی (مترجم)، حسن آذری (مترجم)، پرور رهبری دوست (ویراستار)، نشر دنیای هنر
- حرکت درمانی (ویژه نوزادان و کودکان ضعیف)، دکتر سیدصدرالدین شجاع‌الدین، ناشر: بامداد کتاب
- ماساژ درمانی بالینی، جیمز اچ کلائی، دکتر مسعود گلپایگانی، ناشر: بامداد کتاب
- توانبخشی شغلی و حرفه‌ای معلولین، دکتر عبدالله شفیع‌آبادی، انتشارات جنگل