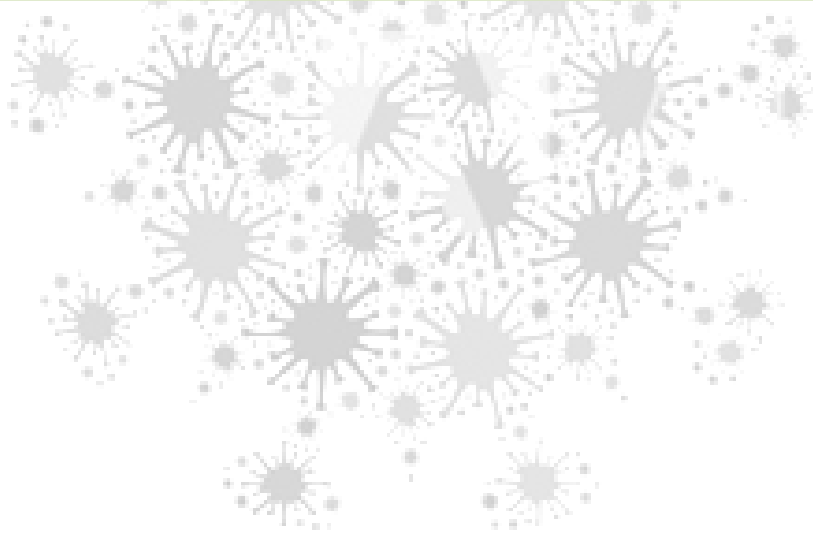


## مدينة الشارقة للخدمات الإنسانية

ملخص استمرارية تقديم الخدمات في مدينة الشارقة للخدمات الإنسانية في ظل الظروف الراهنة  
"فيروس كورونا المستجد" (كوفيد-19)

2020 | 2019



من أجل ضمان استمرارية تقديم الخدمات بصورة ملائمة تلي احتياجات المنتسبين وعدم انقطاعها عنهم في ظل الظروف الراهنة الخاصة بانتشار فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) تم العمل وفق منظومة عمل ثلاثية ارتكزت على 3 محاور احترازية رئيسية :

البدء بالاجراءات الاحترازية والوقائية للحد من انتشار الفيروس بما يلي:

تعليق دوام الأطفال في كل من مركز التدخل المبكر وروضة الأمل للصم ومن في حكمهم. اعتباراً من 2020/3/1م



استمرت المدينة بالجلسات الفردية مع اتخاذ كافة التدابير الاحترازية والصحية لضمان السلامة لكافة الأطراف، ثم رفعت الاجراءات بتعليق جميع الخدمات .



إصدار القرارات المختلفة وبالسرية العالية والتي تضمن عملية الالتزام والتطبيق بتاريخ 2020/3/22م



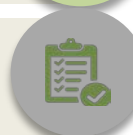
تم تأجيل أو الغاء كافة الفعاليات والأنشطة والبرامج التي كان مخطط لها بتاريخ 2020/3/10م



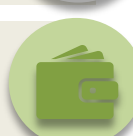
تفعيل مفهوم الحجر المنزلي الذاتي بالإضافة إلى منع الموظفين من السفر بتاريخ 2020/3/22م



توفير الموارد اللازمة لتطبيق خطة استمرارية الأعمال وتخفيف المخاطر بتاريخ 2020/3/16م



توزيع إرشادات توعوية للمراجعين وعموم الموظفين وبلغات متنوعة بتاريخ 2020/2/29م



تم توفير الخطوط الساخنة للجهات لطلب الدعم والمساندة بتاريخ 2020/3/15م



توفير كافة الموارد المالية للحصول على مواد التعقيم والتنظيف وزيادة معدلات التنظيف والتعقيم الشامل بتاريخ 2020/3/1م



نشرات تثقيفية وتوعية للموظفين بكل فئاتهم بتاريخ 2020/2/10م



منع الموظفين الذين لديهم أعراض حرارة أو زكام أو سعال من العمل بتاريخ 2020/3/22م



إغلاق جميع مداخل المدينة والاكنتفاء بمدخل واحد فقط من أجل تقليل عدد الاشخاص في المدينة بتاريخ 2020/3/16م



تم رفع الجاهزية الخاصة بالصحة والسلامة

التأكد من البنى التحتية التقنية للمدينة ومرونة الإجراءات بتاريخ 2020/3/1م

حضور الموظفين بنظام الساعات المرنة بتاريخ 2020/3/23م

إعطاء الصلاحية للمسؤولين بإعفاء الموظفين من مقر عملهم بتاريخ 2020/3/22م

توزيع الموظفين للعمل عن بعد بالإجراءات التالية بتاريخ 2020/3/23م

- تحديد الموظفين للوظائف الحيوية
- تحديد الموظفين للوظائف الأقل حيوية واستخدام تقنية العمل عن بعد

من بين الاجراءات الاحترازية كذلك :  
مراقبة وتقييم الموردين بتاريخ 2020/3/16م

ثانياً : استمرارية الخدمات والعمليات الفنية الرئيسية عن بعد

اتخاذ قرار البدء بالعمل  
مع المستفيدين عن بعد  
بتاريخ 2020/3/22م  
حيث تم:

خطط طوارئ لكافة  
الأقسام والمراكز  
والمدارس والفروع  
التابعة للمدينة بتاريخ  
2020/3/1م

استحداث الخط  
الساخن لتقديم  
الإستشارات بتاريخ  
2020/3/15م

- اطلاق منصة التعليم والتدريب الالكتروني  
<https://student.schs.sharjah.ae/portal/>
- العمل وفق آلية موحدة (اتصال مرئي مع الأسر — خطة عمل — تغذية راجعة — اعادة التقييم — أهداف جديدة)

تتم متابعة كافة  
التطورات  
والمستجدات.  
( مستمرة )

إنتاج أفلام فيديو إرشادية  
وتعليمية والتدريب على  
كيفية صناعة الوسائل التي  
تغذي الخطط الفردية  
للمستفيدين بتاريخ  
2020/3/8م

تهيئة الموظفين  
وتدريبهم في الفترة  
ما بين  
2020/3/19-15م

لضمان استمرارية التواصل بين المدينة وأولياء الأمور تم القيام بالإجراءات التالية :

ايصال المعلومات والمواد التثقيفية للأسر من خلال وسائل التواصل الاجتماعي بتاريخ 2020/3/1م



تفعيل التسجيل عن بعد ووضع لوحات إرشادية بذلك بتاريخ 2020/3/17م



تحويل جميع أرقام الهواتف الأرضية إلى أرقام الهواتف المتحركة بتاريخ 2020/3/22م



استمرار حملات التوعية والتثقيف عبر وسائل التواصل الاجتماعي اعتباراً من 2020/3/17م



تفعيل البث المباشر للتوعية والتثقيف للاختصاصات الرئيسية في المدينة وعمل اللقاءات عبر وسائل الإعلام المختلفة بتاريخ 2020/3/19م



تصوير فيديو بلغة الإشارة، و فيلم كرتوني موجه للأطفال وأفلام تثقيفية حول غسل الأيدي والوقاية بطريقة مبسطة بتاريخ 2020/3/22م



التغطية  
الإعلامية  
واستمرار  
التواصل

### أبرز الايجابيات والتحديات في المرحلة السابقة

#### التحديات

- 1- صعوبة استخدام التقنيات من قبل بعض أولياء الأمور
- 2- بعض الأسر لديهم صعوبة في متابعة أهداف الطالب على المنصة
- 3- عدم ملاءمة التوقيت لبعض أولياء الأمور
- 4- ضعف في الشبكة اللاسلكية بالمدينة
- 5- عدم توفر عدد كاف من الأجهزة لدى أولياء الأمور
- 6- الإعداد السريع والتحديات الخاصة بإعداد المواد التعليمية والتدريبية
- 7- تقديم الخدمات للطلاب من ذوي الإعاقات الشديدة والمتعددة بالإضافة إلى حالات اضطراب طيف التوحد الشديدة

#### الإيجابيات

- 1- مشاركة جميع أفراد الأسرة في تعليم وتدريب أبنائهم
- 2- مد جسور التواصل بين المعلمين والمتخصصين وأولياء الأمور
- 3- زيادة فرص تمكين أولياء الأمور
- 4- تواصل فريق العمل كاملاً بصورة ملحوظة ومكثفة
- 5- تدريب أولياء الأمور بطريقة غير مباشرة من خلال المواد التعليمية
- 6- إكساب الكادر الفني مهارات جديدة بالتقنيات وعمليات التعليم والتدريب عن بعد
- 7- قدرة فريق العمل على العمل تحت أقصى الظروف وأصعبها ولفترات طويلة
- 8- تجسيد فكرة العمل بروح الفريق عابر التخصصات أو تشاركي التخصصات.