مركز محمد بن راشد للابتكار الحكومي
MOHAMMED BIN RASHID CENTRE FOR GOVERNMENT INNOVATION

ابتكر
IBTEKR

United Arab Emirates

ابتكارات حكومية من الإمارات

في مواجهة وباء كوفيد 19



التقرير الأول
من سلسلة تقارير عن الابتكارات من الإمارات
يونيو 2020



نحن قادرون بسواعد أبناء وبنات الإمارات على النهوض والتعافي بسرعة بعد هذه الجائحة التي ألمت بالعالم.. ثقتنا بفريق الإمارات كبيرة.. نريد منهم تكثيف الجهود لرفع جاهزية الدولة وتعزيز قدرتها على مواجهة أي طارئ في المستقبل، وتسريع عملية التعافي بعد انحسار هذا التحدي.

محمد بن راشد آل مكتوم

المحتويات

المقدمة	**04**
مواصلة أعمال قيادة دولة الإمارات عبر الاجتماعات الافتراضية	**06**
استراتيجية ما بعد كوفيد - 19 وزارة شؤون مجلس الوزراء والمستقبل مكتب رئاسة مجلس الوزراء	**09**
الخدمات الشرطية عبر تطبيق ذكي وزارة الداخلية	**11**
مبادرة التعلم عن بُعد في ظل أزمة كوفيد 19 وزارة التربية والتعليم	**13**
حملة دعم الصحة النفسية من خلال الإعلام الاجتماعي البرنامج الوطني للسعادة وجودة الحياة	**19**
تبني نهج تشاركي في التخطيط الإقتصادي وزارة الاقتصاد	**22**
الخدمات الصحية الذكية وزارة الصحة ووقاية المجتمع	**25**
الابتكار الرقمي قوة داعمة لقطاع الرعاية الصحية دائرة الصحة	**31**
تفعيل خطة التواصل الحكومي خلال الأزمات الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث	**35**
التقاضي الذكي محاكم دبي	**38**

منذ مطلع العام 2020، شهد العالم تغييرات متسارعة غيرت مسار العالم كما اعتدناه نتيجة لتداعيات أزمة كوفيد - 19 التي جمعت حكومات العالم على هدف واحد ألا وهو توفير متطلبات الحياة الكريمة لشعوبها رغم التحديات والظروف المستجدة. وخلال جميع مساعيها، وجدت حكومات العالم نفسها مجبرةً على مواجهة التحديات بطرق غير مسبوقة مما دفعها لتبني ممارسات مبتكرة لم تعتد عليها في السابق. وبفضل استثمارها في الابتكار الحكومي منذ أكثر من ستة أعوام، نجحت دولة الإمارات العربية المتحدة بتعزيز جاهزيتها التي تعتبر عنصرًا أساسيًا في استمرارية العمل الحكومي وفاعلية التصدي للوباء العالمي.

تجسيدًا لدور مركز محمد بن راشد للابتكار الحكومي في مجال نشر المعرفة وترسيخ ثقافة الابتكار الحكومي في دولة الإمارات، أطلق المركز منصة "ابتكر" الهادفة إلى تعميم منهجية الابتكار الحكومي التي تتّبعها دولة الإمارات العربية المتحدة ونشرها على مستوى العالم العربي. ومن هذا المنطلق، ترصد منصة "ابتكر" المبادرات والسياسات المبتكرة التي اتّبعتها حكومة دولة الإمارات لمحاربة الوباء ومجابهة تأثيراته بهدف نشرها ومشاركتها مع الحكومات في العالم العربي لتساهم في جهود حماية مجتمعاتنا من تبعات الوباء المختلفة. ويوثق التقرير مجموعة من الابتكارات الحكومية التي رصدتها منصة "ابتكر" والتي من شأنها أن ترسم ملامح جديدة للعمل الحكومي في المستقبل.

تتلخص غاية هذا التقرير في دعم التبادل المعرفي بين الجهات الحكومية في الإمارات والدول العربية والعالم، وتمهيد الطريق أمام التعاون بين الجهات المختلفة عبر نشر الممارسات المبتكرة التي تطبقها والتشجيع على الاستفادة من هذه التجارب والابتكارات. ونتطلع إلى أن يعود هذا التقرير بالفائدة على القارئ ويلهم الحكومات والجهات الرسمية للعمل بآليات جديدة وغير تقليدية. يلقي التقرير الضوء على مجموعة من الابتكارات التي طورتها بعض الجهات الحكومية في دولة الإمارات لمواجهة التحديات التي يشهدها عالمنا سريع التغير وآخرها تفشي فيروس كورونا المستجد "كوفيد19" وآثاره التي طالت العديد من القطاعات.

إن حكومة دولة الإمارات لا تدخر جهدًا في مواجهة هذا التحدي العالمي وتعمل على مدار الساعة للتغلب عليه وتجاوزه انطلاقاً من إيمانها الراسخ بأن التحديات الاستثنائية لا يمكن مجابهتها إلا من خلال الحلول المبتكرة التي نضع بعضًا منها بين أيديكم لتعم الفائدة للجميع.

ابتكارات
حكومية من الإمارات
في مواجهة وباء كوفيد 19

مواصلة أعمال قيادة دولة الإمارات عبر الاجتماعات الافتراضية



فرضت أزمة فيروس كورونا المستجد نموذج عمل جديد على الحكومات حول العالم ودفعتها لاتخاذ قرارات غير مسبوقة، وقد برهنت حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة قدرتها على مواجهة هذا التحدي بفضل منهجيتها الاستباقية والتزامها الدائم بالاستثمار في تطوير نظم العمل.

وبالتماشي مع سلسلة التدابير الوقائية والاحترازية المعمول بها في مختلف دول العالم لمواجهة فيروس كورونا المستجد، عقدت حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة أول اجتماع افتراضي لمجلس وزرائها عن بعد في سابقة هي الأولى من نوعها في العالم.

بدأت الأمانة العامة لمجلس الوزراء في دولة الإمارات العربية المتحدة بالعمل على تطوير البنية التحتية التكنولوجية كخطوة استباقية احترازية لمواجهة الأزمات منذ أكثر من عامين، ومنذ ظهور أزمة فيروس كورونا المستجد وما ترتب عليها من تحديات مثل صعوبة عقد جلسات مجلس الوزراء بشكل اعتيادي وذلك بالحضور الشخصي لأعضاء المجلس، تعاونت الأمانة العامة لمجلس الوزراء مع شركة اتصالات للبدء بالاستفادة من البنى التحتية وإبراز نتائج عامين من العمل الدؤوب. وبالفعل، تم تفعيل نظام الاجتماع الافتراضي (عن بعد) وذلك خلال مدة لم تتجاوز يومين عمل.



وبعد أن تم تفعيل النظام وفحص فعاليته وتقييم التحديات التقنية التي قد ينطوي عليها، قام فريق عمل الأمانة العامة لمجلس الوزراء بتدريب الأعضاء على استخدام هذا النظام المطوّر للتأكد من عدم مواجهتهم لأية عوائق أو تحديات، عقد مجلس الوزراء لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة أولى جلساته الافتراضية عن بعد يوم الأربعاء الموافق 19 مارس 2020.

لم تقتصر أهمية هذه الجلسة على كونها وفّرت أداة مبتكرة لمواصلة عمل مجلس الوزراء وتمكينه من تأدية مهامه على أكمل وجه فحسب؛ بل كانت رسالة للمجتمع الإماراتي والعالم ككل تؤكد على أن حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة تؤدي عملها على مدار الساعة وفي جميع الأحوال والظروف وعلى جميع المستويات.

وتأكيداً على حرص القيادة على مواصلة عمل الحكومة، نظم مكتب صاحب السمو الشيخ محمد بن زايد آل نهيان ولي عهد أبوظبي نائب القائد الأعلى للقوات المسلحة اجتماعات افتراضية لسموه مع المسؤولين في الدولة للتأكد من مزاولة المسؤولين تقديم الخدمات الحكومية في ظل الأزمة من قطاع التعليم إلى القطاع الصحي والاجتماعي والأمن والسلامة. كما تضمنت الاجتماعات الافتراضية محاضرات مجلس صاحب السمو ولي عهد أبوظبي في إطار حرصه على استمرار التواصل مع أفراد المجتمع.





كما عقد سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم، ولي عهد دبي، رئيس المجلس التنفيذي اجتماعات افتراضية بشكل مستمر مع المسؤولين في حكومة دبي للاطلاع على جاهزية الجهات الحكومية في التصدي للأزمة والتركيز على المرحلة ما بعد كوفيد 19 ونجحت هذه الاجتماعات في الأخذ بتدابير مدروسة لاحتواء الأزمة ومراعاة احتياجات سكان الإمارة.

لم يكن قرار القيادة بانعقاد جلسات مجلس الوزراء بشكل افتراضي عن بعد بهذه السرعة قرارًا وليد اللحظة؛ بل جاء نتيجة عامين من البحث والعمل والتطوير، حيث أن جاهزية الحكومة وسعيها الدائم للاستثمار في تشييد بنية تحتية تكنولوجية تسهم في تسهيل العمل الحكومي في الدولة كان هو العنصر الأهم لدعم عقد الاجتماع.

حرصت الحكومة على عقد جلسات مجلس الوزراء الافتراضية عن بعد لضمان اتخاذ قرارات عاجلة وفاعلة للتعامل مع أزمة فيروس كورونا المستجد، وقد شكلت السياسات والإجراءات واللجان وفرق العمل الخاصة بتعامل الحكومة مع أزمة فايروس كورونا المستجد الجزء الأكبر من أجندات تلك الاجتماعات.

حيث أصدرت الحكومة خلال اجتماعاتها التي عقد افتراضيا عن بعد حتى مايو 2020 عدد 9 سياسات حكومية للتعامل مع الأزمة و48 إجراء، كما تم تشكيل 9 لجان وفرق على مستوى مجلس الوزراء تعنى بوضع سياسات وخطط تنموية وتحديد أولويات الحكومة للمرحلة المقبلة، واستشراف التحديات والفرص في ظل الأزمة.

لقد أتاحت أزمة فيروس كورونا المستجد فرصا مواتية لتحفيز الجهود الرامية إلى الابتكار في أنظمة العمل وتفعيل البنية التحتية الإلكترونية التي عملت عليها دولة الإمارات العربية المتحدة لسنوات عدة.

لقد أصبحت الإمكانات التي يتيحها تطور التكنولوجيا في العالم واضحة المعالم باعتبارها حلول بديلة ناجحة للممارسات التقليدية، وبات المكون الرئيسي المطلوب لتسيير أمور الحياة ودفع عجلة النمو هو التكنولوجيا.

الإمارات العربية المتحدة
وزارة شؤون مجلس الوزراء والمستقبل
مكتب رئاسة مجلس الوزراء

استراتيجية ما بعد كوفيد - 19

وزارة شؤون مجلس الوزراء والمستقبل مكتب رئاسة مجلس الوزراء



أثبتت حكومة دولة الإمارات في العديد من المواقف على قدرتها في التعامل مع التغيرات المستقبلية ومواكبتها باستخدام نهج حكومي متقدم يعتمد على المرونة والابتكار. عند بداية انتشار كوفيد- 19 في الدولة، كانت دولة الإمارات إحدى الدول الاستباقية التي لم تركز فقط على الحلول قصيرة الأجل للأزمة، ولكن أيضا على مستقبلها لما بعد كوفيد- 19، وذلك بهدف التخطيط والعمل للحد المبكر لآثار الأزمة السلبية على الدولة.

لقد أدركت حكومة دولة الإمارات من خلال رؤيتها المستقبلية الاستباقية أن العالم ما بعد فيروس كورونا المستجد لن يكون العالم الذي عهدناه ما قبل ظهور هذا الوباء العالمي، ومع انتشار وباء كوفيد- 19 في العالم وبينما كانت الدول الأخرى تركز على الإجراءات الوقائية لمعالجة الأزمة الحالية والحد من انتشار الوباء، تم تكليف فريق عمل في حكومة دولة الإمارات في شهر مارس بالعمل على التحضير لمرحلة ما بعد كوفيد- 19 وإعداد تقرير تضمن سيناريوهات مستقبلية عالمية ومحلية في كل قطاع من القطاعات، والمخاطر والفرص التي يمكن للدولة أن تتبناها، إضافة إلى الدروس المستفادة من الأزمات العالمية السابقة والاتجاهات العالمية الكبرى في مرحلة ما بعد الفيروس

وقام مجلس الوزراء بإصدار قرارا بوضع استراتيجية وطنية لمرحلة ما بعد كوفيد- 19، عليه عقدت حكومة الإمارات العربية المتحدة في شهر مايو اجتماعًا حكوميا افتراضيا رفيع المستوى استمر لمدة 3 أيام شارك فيه أكثر من 100 جهة حكومية اتحادية ومحلية وخبراء ومتخصيين عالميين، وناقش فيه الوزراء والوكلاء والمدراء العموم وأمناء عموم المجالس التنفيذية كيف يمكن للدولة أن تكون الأسرع نهوضا والأذكى في استباق متطلبات مرحلة عالم ما بعد كوفيد 19 في القطاعات الصحية والتعليمية والاقتصادية والمجتمعية والأمن الغذائي والخدمات الحكومية، وذلك للحفاظ على مكتسبات الدولة وتمكين الإنسان وتعزيز قدرتها التنافسية. كما استعرض المشاركون المبادرات والابتكارات الحالية التي تم إطلاقها للتعامل مع وباء كوفيد - 19، ومدى فاعلية السياسات الجديدة التي تمت صياغتها لمواجهة مختلف التحديات.

أثبتت هذه الأزمة قدرة حكومة دولة الإمارات على مواجهة المتغيرات العالمية والمستقبلية على اختلاف شدتها، ويرجع ذلك إلى اعتمادها على نهج استشراف المستقبل والاستباقية والمرونة وأهمية توحيد الجهود الحكومية والعمل المشترك لمواجهة التحديات.





وزارة الداخلية
MINISTRY OF INTERIOR

الخدمات الشرطية عبر تطبيق ذكي

وزارة الداخلية



حرصًا من وزارة الداخلية في دولة الإمارات العربية المتحدة على المضي قدمًا في مسيرة التحوّل الرقمي المنهجي ومواكبة الإقبال المتزايد على الخدمات المؤتمتة من قبل المتعاملين، أطلقت الوزارة تطبيق "مركز الشرطة في هاتفك" كإحدى المبادرات الريادية المتاحة عبر منصة الخدمات الذكية "moiuae".

يهدف تطبيق "مركز الشرطة في هاتفك" إلى منح المتعاملين أداة مبتكرة للتواصل مع مراكز الشرطة وإتمام المعاملات ذات العلاقة بسهولة ويسر. كما يُمَّكن التطبيق الذكي المتعاملين من الوصول إلى سلسلة من الخدمات الذكية وتقديم البلاغات من أماكن تواجدهم ودون الحاجة لزيارة مراكز الشرطة.

وقد أثمر ذلك عن توفير خدمات ذات جودة عالية وتوفير الوقت والجهد على المتعاملين بما يعزز مسيرة التحديث والتطوير التي يخضع لها قطاع العمل الشرطي. وتم البدء بتجريب التطبيق في العام الماضي بينما تم تفعيله منذ بداية أزمة كورونا ليُثبت فعاليته كحل بديل يستعين به المتعاملون لتقديم البلاغات والتواصل مع مراكز الشرطة وهم في منازلهم.

تنضّم خدمة "مركز الشرطة في هاتفك" إلى قائمة المبادرات والحلول المبتكرة التي تعكس التزام وزارة الداخلية بشكل خاص ودولة الإمارات العربية المتحدة عمومًا بخططها الرامية إلى تحقيق التحول الرقمي وإحداث نقلة نوعية في مستوى الخدمات الذكية المؤتمتة. كما يعد هذا التطبيق جزءًا لا يتجزأ من جهود الوزارة لرفع مؤشرات السعادة بين المتعاملين واختصار الوقت والجهد والحد من المعاملات الورقية بما يحقق رؤية الإمارات وسعيها الدائم لخفض بصمتها الكربونية.

29%

ارتفع عدد البلاغات منذ إطلاق خدمة
"مركز الشرطة في هاتفك"

ولعلّ أهم ما يميز هذه الخدمة أنها تراعي احتياجات المتعاملين وتُلبي تطلعاتهم من حيث مستوى الجودة، كما أنها تتماشى مع رسالة الوزارة المتعلقة بتحقيق الأمن والسلامة الذكية بغض النظر عن الموقع الجغرافي للمتعاملين وطبيعة المعاملات التي يحتاجون لإنجازها.

وقد أثمر هذا التطبيق عن تغيير ملامح الإجراءات المرتبطة بمراكز الشرطة؛ ففي حال واجهت أي موقف يستدعي فتح بلاغ، يمكن اتباع إجراءات بسيطة بتحميل التطبيق الذكي وإدخال كافة البيانات المطلوبة دون تكبّد عناء الذهاب إلى المركز. ومن الأمثلة على الإجراءات التي يمكنك إتمامها عبر التطبيق التبليغ عن فقدان متعلقات مالية أو شخصية أو التبليغ عن الجرائم والشيكات بدون رصيد وحالات التغيب وغيرها من المواقف.

لاقت خدمة "مركز الشرطة في هاتفك" تفاعلًا كبيرًا من قبل المتعاملين كونها سهّلت عليهم إجراءات أخذ الإفادات أو التبليغ، وأتاحت الفرصة لأفراد الشرطة لمتابعة البلاغات بأسلوب منظم ومدروس بالتنسيق مع مدراء المراكز والعمليات والإدارة العامة للتحريّات. تأكيدًا على فوائد هذا التطبيق، أفادت الوزارة بأن معاملات البلاغات الذكية تنتهي في غضون دقائق معدودة في حال توافرت كل الوثائق والمعلومات والقرائن المطلوبة.

يمكن الاستفادة من هذا التطبيق باتباع خطوات سهلة وبسيطة أولها تحميل التطبيق من قائمة الخدمات الرئيسية على منصة الوزارة، ومن ثم اختيار اللغة التي يفضلها المتعامل. بعد ذلك، يقوم المتعامل بالتسجيل باستخدام رقم الهوية الوطنية أو من خلال عنوان البريد الالكتروني لفتح حساب شخصي.

ما إن يقوم بإتمام خطوات التسجيل، يظهر أمام المتعامل قائمة من البلاغات والخدمات التي يمكنه الاختيار من بينها. ومن البلاغات المتاحة على التطبيق البحث عن الحالة الجنائية والمخالفات المرورية والتبليغ عن حادث مروري. أما بالنسبة للخدمات المتاحة على التطبيق، فتشمل تقديم طلب الحصول على رخصة القيادة الدولية والسجل التاريخي لفحص القيادة وتجديد ملكية المركبة والتقديم على رخصة قيادة جديدة وخدمة تركيب نظام إنذار الحرائق للمنازل السكنية وترخيص المنشآت ودفع مخالفات المنشأة وزيارة نزيل.

بعد أن يختار المتعامل البلاغ أو الخدمة التي يحتاج إليها، يتم عرض البيانات كاملة على اللائحة الخاصة به ليقوم بتتبعها واستلام إشعارات حول أية مستجدات. وفي حال الحاجة للتحقق من شكوى أو طلب خدمة ما، تقوم إحدى مراكز الخدمة بالتواصل مع المتعامل لتلبية طلبه خلال فترة وجيزة.

منذ إطلاقها، حققت خدمة "مركز الشرطة في هاتفك" نجاحًا كبيرًا حيث استقبلت ما يزيد على 15000 بلاغ، كما ازداد الإقبال عليها مع تفاقم أزمة كوفيد19- إذ ارتفع عدد البلاغات بنسبة 29% خلال شهرين فقط. وإن دلّت هذه الزيادة على شيء، فإنما تدلّ على فعالية التطبيق وموثوقيته وإمكانية الاعتماد عليه من قبل الشرطة والإدارات المختصة بالوزارة التي تحرص دومًا على التعامل مع كل البلاغات بجدية واحترافية عالية وبدعم من كوادر مدربة على التعامل مع الخدمات الذكية.

الإمارات العربية المتحدة
وزارة التربية والتعليم

مبادرة التعلم عن بُعد في ظل أزمة كوفيد 19

وزارة التربية والتعليم



تسارعت وتيرة انتشار فيروس كورونا (وباء كوفيد- 19) لتتحول إلى أزمة عالمية تأثرت بها دول العالم وألقت بظلالها على كافة القطاعات وخصوصاً قطاع الصحة والتعليم والاقتصاد.

وتبّين في تقرير نشرته منظمة اليونسكو مؤخرًا أن أكثر من نصف طلاب العالم (أكثر من 850 مليون طفل وشاب) لا يذهبون إلى مدارسهم بسبب إجراءات الإغلاق والحجر الصحي التي طبّقتها العديد من مدن العالم لاحتواء أزمة كوفيد19-. ويأتي إغلاق هذا العدد الهائل من المدارس والجامعات وبمثل هذه السرعة الكبيرة ليُشكل تحديًا استثنائيًا يواجه قطاع التعليم في العالم بأسره.

ونظرًا لعدم وضوح الرؤية فيما يخص موعد رفع إجراءات الإغلاق وعودة الحياة إلى طبيعتها، تسعى الكثير من دول العالم إلى سدّ الفجوة عبر تطبيق حلول التعلم عن بُعد.

وفي هذا الإطار، تجري حاليًا دراسة أنواع مختلفة من الحلول المبتكرة بما في ذلك الأدوات التعليمية البديلة فائقة التقنية كالحصص الدراسية المباشرة عبر الفيديو أو الحلول الأقل تقدمًا من ناحية تقنية كبث البرامج التعليمية عبر التلفاز والراديو.

لعلّ قطاع التعليم من القطاعات الأكثر تأثرًا بأزمة كوفيد- 19 العالمية؛ فقد توقفت المدارس تمامًا نظرًا لاستحالة استمرارية التعليم التقليدي في ظل هذا الوضع الاستثنائي. وبدورها، أعلنت العديد من دول العالم عن مجموعة من الحلول والمبادرات التي تدعم آلية التعلم عن بُعد، ومن هذه الدول الإمارات العربية المتحدة التي نجحت بالاستجابة لهذه الأزمة بكفاءة وفعالية. ويُعزى ذلك إلى الرؤية الرشيدة لقيادة دولة الإمارات والحرص على الاستثمار في منصات التعلم الذكي وتطوير البنية التحتية منذ عام 2012 تحت مظلة مبادرة محمد بن راشد للتعلم الذكي بالتعاون بين وزارة التربية والتعليم والهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات بالدولة. ويهدف البرنامج إلى الخروج بالمناهج والمواد التعليمية، من الأطر التقليدية والصور النمطية المألوفة للكتب المدرسية، إلى المناهج الإلكترونية، والمحتوى العلمي التقني، الذي يتيح للطلبة فرص التعلم المستمر، والتعليم الجماعي والتواصل مع المعلمين، والوصول إلى البرامج الإدارية ومعلومات الطالب وبياناته، من خلال عالم الحوسبة السحابية، وباقة التطبيقات الذكية المتكاملة، ويوفر المشروع شبكات تواصل عالية المستوى، تتسم في مضمونها بالمرونة، وفي أدواتها بالدقة والسرعة، معتمدة في ذلك على وسائل التكنولوجيا الحديثة التي تتيح فرص الحوار البناء والتعاون المثمر بين جميع الأطراف الرئيسةللعملية (إداريون، معلمون، طلبة، أولياء الأمور) من جهة، ومن جهة ثانية تعزز شراكة المدرسة بالمجتمع المحلي المحيط بها (مؤسسات وأفراد).

كل هذه الإجراءات الاستباقية ساهمت في تقديم الخدمات التعليمية الإلكترونية وتعزيز الجاهزية لحالات الطوارئ والكوارث؛ إذ بدأت باستخدام الأدوات التقنية منذ عام 2012 ولجأت اليوم إلى تسريع التحول نحو التعلم الرقمي وتفعيله بشكل أكبر استجابة للأزمة الحالية. واليوم، تجني الدولة ثمار هذه الجهود عبر استمرارية العملية التعليمية والخدمات الحكومية الأساسية والاستباقية في التعامل مع الظروف الصحية العالمية.

جاءت هذه التدابير تماشياً مع توجيهات القيادة الرشيدة لدولة الإمارات والتي أكدت على أن التعليم لن يتوقف وأن كل طالب سيحظى بفرصة للتعلم في جميع الظروف والأوقات ولن يضطر أحد لخسارة أي سنة دراسية. ومن هذا المنطلق، وكجزء من إجراءاتها الاستباقية للحد من انتشار فيروس كورونا المستجد، أعلنت وزارة التربية والتعليم عن مبادرة التعلم عن بُعد في مارس 2020 ليبدأ تطبيقها في جميع المدارس الحكومية والخاصة ومؤسسات التعليم العالي في الدولة. تُجسد هذه المبادرة وسيلة عصرية فاعلة تضمن استمرارية عملية التعليم دون عقبات وتعزيز مفهوم التعلم مدى الحياة وتدعم في الوقت ذاته مساعي الدولة وإجراءاتها الاحترازية على المستوى الصحي.



تأكيـدًا علـى ذلـك، أعلنـت وزارة التربيـة والتعليـم أن تطبيـق نظـام التعليـم عـن بُعـد يشـكل أولويـة قصـوى فـي هـذا الوقـت. فقـد عملـت علـى توفيـر منصـة إلكترونيـة تفاعليـة للتعلـم عـن بُعـد تحقـق مجموعـة مـن الأهـداف مثـل إتاحـة فرصـة التعلـم للجميـع والتغلـب علـى العائـق الزمنـي والجغرافـي، فضـلًا عـن الاسـتفادة مـن الطاقـات التعليميـة المؤهلـة والتقنيـات الحديثـة فـي العمليـة التعليميـة وتخفيـف الضغـط الطلابـي علـى المؤسسـات التعليميـة لمواجهـة الأزمـات والكـوارث الطبيعيـة. ونجـح نظـام التعليـم عـن بُعـد باحتـواء نحـو مليـون و200ألـف طالـب وطالبـة فـي التعليـم الحكومـي والخـاص علـى مسـتوى الدولـة، فيمـا اتخـذت نحـو 1260 مدرسـة حكوميـة وخاصـة اسـتعداداتها لاسـتكمال العمليـة الدراسـية إلكترونيًـا.

وبـدأت عمليـات الاسـتعداد لتطبيـق النظـام خـلال إجـازة الربيـع حيـث قامـت الـوزارة بتجربتـه فـي مراحلـه الأوليـة للتأكـد مـن جاهزيـة البنيـة التحتيـة وضمـان جـودة التطبيـق، كمـا تـم تقييـم مـدى تأهيـل الطلبـة وضمـان فاعليـة اسـتخدام النظـام بـكل يسـر وسـهولة.

وبغيـة تعزيـز قـدرات الكـوادر التدريسـية والإداريـة والارتقـاء بكفاءاتهـم لمواكبـة احتياجـات الوضـع الراهـن، نظمـت الـوزارة مجموعـة مـن الـدورات التدريبيـة المتخصصـة عـن بُعـد والتـي تعتمـد علـى تقنيـة متطـورة تُطبـق للمـرة الأولـى. وقـد شـارك فـي هـذه الـدورات والـورش التدريبيـة مـا يزيـد علـى 25 ألـف شـخص بينهـم معلميـن وإداريـن.

لقـد أثبـت نظـام "التعليـم عـن بُعـد" أنـه نظامًـا ناجحًـا بجميـع المقاييـس؛ حيـث قُدمـت المناهـج التعليميـة والـدروس بطريقـة تفاعليـة تحاكـي الواقـع المدرسـي وذلـك عبـر أكثـر مـن 20 منصـة للتعلـم الذكـي معتمـدة مـن وزارة التربيـة والتعليـم وبمـا يتماشـى مـع حـرص الدولـة علـى اسـتمرارية العمليـة التعليميـة وتسـخير الحلـول التعليميـة البديلـة. الأمـر الـذي مكـن الطلبـة مـن الحصـول علـى محتـوى تعليمـي متكامـل وهـم فـي منازلهـم.

حرصًـا منهـا علـى تحسـين تجربـة التعليـم عـن بُعـد وتطويرهـا بشـكل مسـتمر، تعمـل الـوزارة علـى إضافـة حلـول ذكيـة وتطبيقـات تفاعليـة لمختلـف المراحـل الدراسـية، إلـى جانـب رفـد المنظومـة التعليميـة بمجموعـة مختـارة مـن التطبيقـات والحلـول الذكيـة مثـل منصـة "ألـف" ومنصـة "أليكـس" المتخصصـة فـي الرياضيـات للمراحـل العليـا، ومنصـة "ماتفـك" لمراحـل الطفولـة المبكـرة، ومنصـة "نهلـة وناهـل" المتخصصـة فـي رفـع مهـارات القـراءة فـي اللغـة العربيـة.



مقومات مبادرة "التعلم عن بُعد"

واجهت منظومة التعلم عن بعد مجموعة من التحديات التي ظهرت اثناء مرحلة التطبيق الفعلي، من أبرزها:

1 عدم وجود متابعة للطالب، حيث يكون الأب أو الأم في العمل وبالتالي يتوقف نجاح التجربة على مدى التزام الطالب نفسه. كما أن عدد الأخوة الذين يتلقون الحصص المدرسية في الوقت نفسه يتطلب توفير أكثر من مكان مناسب في المنزل وتوفير جهاز كمبيوتر لكل طالب، إضافة الى صعوبة تنظيم الوقت وضعف شبكة الإنترنت في بعض الأحيان خاصة في حال وجود أكثر من طالب يتلقى دروسه في المنزل نفسه وعلى الشبكة نفسها، كما أن بعض الطلبة يفتقرون إلى المهارات المطلوبة لمتابعة الدروس عبر الإنترنت إما بسبب العمر وذلك للمراحل العمرية الصغيرة أو بسبب قدرات بعض الطلاب في المراحل العمرية الأكبر. وبهدف تخطي هذا التحدي ولضمان تأهيل الطلبة وإمكانية استخدام النظام بكل يسر وسهولة، قامت وزارة التربية والتعليم بتنظيم تجربة التعلم عن بُعد للطلبة كافة ضمن حلقات التعليم المختلفة (حلقة رياض الأطفال، الحلقة الأولى، والحلقة الثانية، والتعليم الثانوي). جاءت هذه الفكرة لضمان حصول كل طالب على فرصة استخدام منصة التعلم الذكي بفاعلية، والتأكد من الأمور الفنية مثل اسم المستخدم لكل طالب وكلمة المرور الخاصة به. وبالاعتماد على ذلك، قامت الإدارات المدرسية بوضع خطط تعليمية تشمل إعداد برنامج تفاعلي بين المعلم والطالب يغطي جميع المراحل الدراسية ولجميع الطلبة. وقامت الوزارة باستكمال تجهيزات المدارس لتطبيق التعليم الإلكتروني بالإضافة إلى دعم الطلبة غير القادرين وتزويدهم بأجهزة كمبيوتر ورفع سرعة الإنترنت بنسبة 100٪ لاستيعاب جميع الطلبة في منظومة التعلم عن بُعد، وبهدف توضيح إجراءات العمل بنظام التعليم عن بُعد، تم تزويد الطلبة وذويهم بمصادر توضيحية شاملة تتضمن موعد الحصص اليومية وطريقة إنجاز الواجبات المدرسية وآلية متابعة ذوي الطلبة لمستوى فهم أبنائهم وتجاوبهم عبر تقارير يومية مفصلة.

2 كيفية قياس فعالية النظام وتقييم أداء الطلبة مع مراعاة اختلاف إمكاناتهم وقدراتهم، بالإضافة إلى كيفية تنفيذ الاختبارات والتقييم عن بُعد. ولتخطي هذا التحدي، قامت الوزارة بتسخير تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحديث آليات التقويم والامتحانات وتطويرها لجميع الأنظمة التعليمية في الدولة، سواء التعليم الحكومي أو العالي للعام الدراسي الجاري. كما قامت وزارة التربية والتعليم بإعادة جدولة الخطة الدراسية بناءً على استبيان نفذته لأكثر من 185 ألف طالب وولي أمر.

3 تأقلم الأطراف المعنية بتجربة التعلم عن بُعد وهم الطلبة والمدرسين وأولياء الأمور، ومدى جاهزيتهم لتجربة النظام بما يتضمن ذلك التزام الطلبة بجدول الحصص وضمان حضورهم للصفوف الدراسية حسب الجداول الدراسية لكل فصل.

لقد أثمرت مبادرة العمل عن بُعد التي تغطي كافة موظفي القطاع الخاص والحكومي عن العديد المزايا والآثار الإيجابية التي عادت بالنفع والفائدة على مختلف فئات المجتمع الإماراتي ومنهم الطلبة وأولياء الأمور. وأصبح بإمكانهم متابعة أبنائهم في المنزل وضمان التزامهم بحضور الصفوف الدراسية الافتراضية وتوفير البيئة التعليمية المناسبة داخل المنزل، وتشجيع الأبناء على الالتزام والاستمرارية في التعليم عن بُعد. وستقوم وزارة التربية والتعليم بتنظيم جلسات إرشادية مستمرة لأولياء الأمور بهدف تعريفهم على التطبيقات المستخدمة في نظام التعليم عن بُعد ليتمكنوا من دعم أبنائهم ومتابعتهم بالشكل المطلوب.

من جهة أخرى، فقد نظمت الوزارة دورات تدريبية متخصصة عن بُعد لأكثر من 25 ألف معلم وإداري في المدارس الحكومية إضافة الى أكثر من 9200 معلم ومدير مدرسة من المدارس الخاصة. وركزت هذه الدورات المعتمدة على إنشاء مجتمعات تعلم افتراضية تعزز من قدرات المعلمين على إدارة العملية التعليمية عن بُعد وتوثيق أفضل الممارسات الكفيلة بتحقيق جودة الأداء في عملية التعلم وبكفاءة عالية.

وحرصًا منها على تنفيذ هذه الدورات التدريبية الإلكترونية على أكمل وجه، تعاونت وزارة التربية والتعليم مع "جامعة حمدان بن محمد الذكية" وتم تأهيل أكثر من 67,000 منتسب خلال دورة مجانية بعنوان "كيف تصبح معلمًا عن بُعد خلال 24 ساعة". وكانت هذه الدورة بمثابة خطوة ناجحة وفعالة لتعزيز قدرات الكوادر التدريسية والأكاديمية في مختلف مراحل العملية التعليمية من داخل الدولة وخارجها ورفدهم بمهارات إدارة وتشغيل الفصول الدراسية عبر الإنترنت.

14,000

فيديو تعليمي تفاعلي
يستفيد منها الطلبة والمعلمين

وكذلك شكّلت الوزارة فرقًا مختصة لتقديم الدعم الفني والإشرافي على مدار الساعة من أجل تذليل العقبات التي قد تواجه الطلبة أو المعلمين خلال تعاملهم مع منظومة التعلم عن بُعد وتقديم الدعم اللازم وإجراء الحلول التقنية الكفيلة بإنجاح التجربة.

وإيمانًا منها بأهمية التواصل الفعال بين الطلبة والمعلمين كونه أحد القواعد الأساسية لنجاح العملية التعليمية، دشّنت الوزارة مركز علميات متخصص يُعنى بمتابعة طريقة التعليم بالاعتماد على آليات الاتصال الحديثة بما في ذلك الحاسب والشبكات والوسائط المتعددة من صوت وصورة ورسومات وآليات بحث ومكتبات إلكترونية وبوابات الإنترنت عن بُعد.

وبذلك، تُشكل بوابة التعلم الذكي حلقة وصل بين المعلم والطالب من جهة وولي الأمر والقيادة المدرسية من جهة أخرى، بما يسهم في متابعة أداء الطالب على المستوى الأكاديمي والسلوكي وتقييم أداء المدرسة على حد سواء. ويتحقق ذلك بالاعتماد على أحدث وسائل التعلم والتواصل في الصف والمنزل ومن خلال الحواسيب المحمولة أو الهواتف المتحركة. قررت الوزارة تضمين خمس أدوات تعليمية ذكية في منصة التعلّم الذكي بحيث يستفيد منها الطلبة والمعلمين من خلال أكثر من 14 ألف فيديو تعليمي تفاعلي. وهذه الادوات هي الديوانedushare ونظام إدارة التعلم LMS ومنحنى التعلم learning curve ومنصة شاملة لإدارة التقييم و swift assist.

تُخاطب منظومة التعلّم عن بُعد أو ما يسمى بمنصة التعلم الذكي جميع مكونات المجتمع التربوي بدءًا من القيادات المدرسية والمعلمين وصولًا إلى الطلبة وأولياء الأمور. كما حددت لكل منهم أدوارًا تتكامل فيما بينها لإنجاح مشروع التعلم عن بُعد، ووضعت مسؤوليات محددة لجميع الأطراف بهدف تنظيم عمليات التعليم والتعلم ضمن الفضاء الالكتروني وضمان نجاحها بما يعود بالنفع على قطاع التعليم بشكل عام.

عوامل نجاح المبادرة

1. الرؤيـة الرشـيدة لقيـادة دولـة الامـارات والحـرص علـى الاسـتثمار فـي منصـات التعليـم الذكـي منـذ عـام 2012 تحـت مظلـة مبـادرة محمـد بـن راشـد للتعلـم الذكـي.

2. التوجّـه والالتـزام الحكومـي باسـتمرارية عمليـة التعليـم.

3. جاهزيـة البنيـة التحتيـة لمنظومـة التعلّـم الذكـي وذلـك مـن خـلال تنـوع المنصـات التعليميـة الإلكترونيـة ووفرتهـا مثـل LMS للمقـررات الالكترونيـة الأساسـية إلـى جانـب المنصـات المكملـة للمقـررات مثـل نهلـة وناهـل، مدرسـة، ماجروهيـل، ألـف ومنصـات أخـرى عديـدة.

4. تدريـب 35 ألـف مـن المعلميـن فـي وقـت قيا سي

5. دعـم أوليـاء الأمـور لأبنائهـم وتشـجيعهم علـى الالتـزام بمواعيـد الفصـول الدراسـية الافتراضيـة.

6. جاهزيـة البنيـة التحتيـة التكنولوجيـة علـى مسـتوى الدولـة ووجـود شـبكات قويـة للإنترنـت والاتصـالات بفضـل الشـراكات الاسـتراتيجية مـع الشـركات الموفـرة لخدمـات الاتصـالات وبهـدف توفيـر خدمـات الانترنـت المجانـي للطلبـة.



البرنامج الوطني
للسعادة وجودة الحياة

حملة دعم الصحة النفسية من خلال الاعلام الاجتماعي

البرنامج الوطني للسعادة وجودة الحياة



غالبًا ما يؤدي انتشار الأمراض المعدية مثل كوفيد19 الذي يسببه فيروس كورونا المستجد إلى إثارة مشاعر الخوف والقلق التي قد تترك أثرًا لا يستهان به على الصحة النفسية للبالغين والأطفال على حد سواء. وقد يسبب الإجهاد النفسي في مثل هذه الأزمات تغيرات في نمط حياة الفرد ومشاعره إذ يشعر بالخوف على صحته وصحة أحبائه وتتغير أنماطه في النوم والشهية. وقد يواجه صعوبات في النوم أو التركيز، مما يؤدي إلى تفاقم المشكلات الصحية المزمنة وزيادة استخدام المواد المضرة والمسببة للإدمان. وفي ضوء سياسات التباعد الاجتماعي التي طبّقتها الحكومات لاحتواء المرض، تأثرت الصحة النفسية للأفراد بشكل سلبي في كافة دول العالم.

حرصًا على ضمان سلامة الصحة النفسية لأفراد المجتمع، أطلقت الحكومة الإماراتية ممثلة بالبرنامج الوطني للسعادة وجودة الحياة حملةً تهدف إلى تقديم الدعم النفسي وبث روح الإيجابية وتعزيز مهارات المرونة والتكيف فضلًا عن توطيد العلاقات الاجتماعية ضمن الأسرة الواحدة والمجتمع ككل. إن هدف حملة "لا تشلون هم" هو تقديم الدعم النفسي لأفراد المجتمع في مواجهة تداعيات فيروس كورونا المستجد، وكان ذلك تماشياً مع الجهود الوطنية الاحترازية للوقاية من الفيروس حيث تمثل جودة حياة الإنسان أكبر أولوية، وباعتبار أن الصحة هي أهم الركائز لجودة حياة الإنسان والمجتمع. فمفهوم الصحة اليوم لا يقتصر على الصحة الجسدية فقط، بل يشمل صحة الإنسان النفسية، خاصةً وإننا أصبحنا في ظل الظروف الحالية بأمس الحاجة إلى دعم وتعزيز صحتنا النفسية للتغلب على التحديات الحالية.

واعتمدت الحملة التي أُطلقت في أواخر شهر مارس 2020 على التقنيات الحديثة لإدارتها بشكل افتراضي وتقديم سلسلة من البرامج التوعوية ومجموعات افتراضية للدعم النفسي أشرف على إعدادها خبراء متخصصين في مجال الطب النفسي. كما ركزت الحملة أيضًا على تعزيز جودة الحياة في بيئات التعلم والعمل وشجعت على تبني قيم العطاء والتعاون والتكاتف وخدمة المجتمع.

وتم إطلاق الحملة عبر مختلف وسائل الإعلام الاجتماعي بشكل موسع في دولة الإمارات من خلال وسم #لا_تشلون_هم وذلك بالتعاون مع أكثر من 50 من الخبراء، والأخصائيين النفسيين، والملهمين في مجالات علم النفس، والدعم النفسي والاجتماعي والمهارات الحياتية. وكان عمل كافة الخبراء بشكل تطوعي لخدمة الوطن.

شملت الحملة الوطنية للدعم النفسي ثلاثة مكونات رئيسية تمثلت في تقديم سلسلة من البرامج التوعوية القصيرة وبث مباشر يومي لتقديم الدعم والمشورة عبر موقع إنستغرام وجلسات افتراضية مغلقة لتوفير الدعم النفسي الاجتماعي لمختلف الفئات باستخدام برنامج مايكروسوفت تيمز (Microsoft Teams). واستهدفت الحملة الأطفال والشباب والأهالي والطلبة العائدين إلى الإمارات العربية المتحدة وكبار السن والقائمين على رعايتهم والأمهات العاملات وربات المنازل وأصحاب الهمم وأسرهم والأشخاص المصابين بالأمراض المزمنة وأولئك الذين أصيبوا بكوفيد19 وأسرهم وطواقم الرعاية الصحية (وخاصةً العاملين في الخطوط الأمامية) وجميع الأشخاص الذين يمارسون عملهم عن بعد.

وقامت الحملة ببث يومي مباشر عبر قنوات التواصل الاجتماعي الخاصة بالبرنامج الوطني للسعادة وجودة الحياة HappyUAE ، الفيسبوك، وتويتر، وإنستغرام، وتقديم النصائح والإرشادات اللازمة لأفراد المجتمع للتعامل مع تحدي كوفيد- 19،



والإجابة عن أسئلتهم النفسية، بالإضافة إلى عرض سلسلة من البرامج التوعوية القصيرة والمركزة التي تقدمها مجموعة من المختصين حول المرونة والصحة النفسية خلال التحدي الحالي، بالإضافة إلى جلسات افتراضية مغلقة لتوفير الدعم النفسي الاجتماعي لفئات مختلفة من المجتمع تشمل الأمهات، والطلاب، وكبار السن.

وتهدف الحملة إلى تمكين أفراد المجتمع في الإمارات من التأقلم مع الوضع الجديد والتكيف مع هذه الأوقات العصيبة دون الشعور بالقلق أو الهلع أو الخوف المبالغ به. كما سعت إلى تزويد الأفراد بالمهارات التي تساعدهم على الشعور بالتفاؤل والإيجابية والتعاطف مع الآخرين.



300,000

بلـغ عـدد مشـاهدات مقاطـع الفيديـو التـي تحتـوي علـى رسـائل دعـم وطمأنـة للمجتمـع

وضمـت الحملـة 3 مكوّنـات رئيسـية، أولهـا كان بعنـوان "لندعـم معـاً" يهـدف إلـى الإجابـة عـن استفسارات الأفراد بالنسبة للتحديات النفسية التي تواجههـم، وتقديـم النصائـح التوعويـة ومسـاندتهم فـي مواجهـة التحديـات حيـث أن الخـوف والقلـق همـا مـن أقـوى المؤثـرات التـي تضعـف مناعـة الإنسـان، حسـب الدراسـات العلميـة. وجـاء المكـون الثانـي لحملـة "لا تشـلون هـم"، فـي جلسـات افتراضيـة مُغلقـة بعنـوان "لنتحـدث معـاً"، تهـدف لتوفيـر الدعـم النفسـي الاجتماعـي لفئـات محـددة فـي المجتمـع، وذلـك لمسـاندتهم وإتاحـة الفرصـة لهـم للحـوار بشـكل مباشـر مـن خـلال بيئـة آمنـة، ومناقشـة التحديـات النفسـية التـي يواجهونهـا، ولقـد تـم تقديـم أكثـر مـن 8 جلسـات دعـم نفسـي مغلقـة تحـت إشـراف أطبـاء وأخصائييـن نفسـيين معتمديـن، شـارك فيهـا حوالـي 300 شـخص. وكان المكـون الثالـث للحملـة هـو "لنطمئـن معـاً"، وركـز علـى التوعيـة بأهميـة المرونـة النفسـية وتعزيزهـا لـدى المجتمـع، حيـث نشـر البرنامـج أكثـر مـن 21 مقطـع فيديـو يحتـوي علـى رسـائل دعـم وطمأنـة للمجتمـع، بلـغ عـدد مشـاهداتها حوالـي 300 ألـف مشـاهدة.

ولضمـان تكامـل الجهـود، تعـاون البرنامـج الوطنـي للسـعادة وجـودة الحيـاة مـع خبـراء الصحـة النفسـية مـن القطاعيـن الحكومـي والخـاص لتقديـم هـذه الجلسـات. ويعمـل هـؤلاء الخبـراء فـي جهـات متنوعـة مثـل وزارة التربيـة والتعليـم وهيئـة تنميـة المجتمـع ومستشـفى الجليلـة وهيئـة الصحـة بدبـي وشـرطة دبـي وجامعـة الإمـارات وغيرهـا.

الإمارات العربية المتحدة
وزارة الاقتصاد

تبني نهج تشاركي في التخطيط الإقتصادي

وزارة الاقتصاد



غيّر وباء كوفيد19- معالم الحياة في مختلف دول العالم منذ انتشاره، ولم يقتصر تأثير هذه الأزمة على أنظمة الرعاية الصحية العامة فحسب، بل طال الاقتصاد العالمي أيضًا. قامت مختلف دول العالم باتخاذ مجموعة من التدابير وإجراءات الإغلاق بهدف احتواء انتشار الفيروس والحد من حالات الإصابة به. وقد كان لهذه التدابير تداعيات مباشرة على جميع القطاعات الاقتصادية لتجد أن معظم الدول تواجه حالة من الركود الاقتصادي. فالاقتصاد العالمي اليوم يشهد أضرارًا غير مسبوقة من حيث سرعة وتيرتها وشدّتها، الأمر الذي وضع الحكومات في مكانٍ حرج من حيث القدرة على احتواء معدلات البطالة والحاجة الملحة لاستئناف النشاط الاقتصادي.

وبهدف التصدي للتحديات التي يفرضها الفيروس على الاقتصاد وسعيًا منها لتحفيز بيئة الأعمال في دولة الإمارات العربية المتحدة، قامت وزارة الاقتصاد بدمج مجموعة من الإجراءات لتحقيق النتائج المرجوّة. ومن أبرز الخطوات التي تم اتخاذها في هذا الإطار إطلاق منصة متخصصة لتهيئة الشركات ومساعدتها على التصدّي لتأثيرات فيروس كورونا. وتهدف هذه المنصة التفاعلية المعرفية إلى تحسين البيئة الاستثمارية والتجارية في الدولة وحماية المستخدمين والشركات وتسهيل التواصل المباشر بين الوزارة والقطاع الخاص بما يثمر عن توفير الخبرات والمعارف المطلوبة للتعامل مع تبعات هذا الوباء. كما تسهم المنصة التي أطلقتها إدارة شؤون التجارة الخارجية بوزارة الاقتصاد في توفير آخر المستجدات المتعلقة بالوباء في الإمارات وذلك من خلال رابط مع مركز المعلومات الإماراتي.

إلى جانب ذلك، تُتيح المنصة مجموعة من الاقتراحات والتوصيات المنسجمة مع أفضل الممارسات العالمية المتبعة لمواصلة العمل في أوقات الأزمات والتي تركز على مجموعة من المحاور الأساسية أولها التدابير الاحترازية والخطوات التي يجب على الشركات وأصحاب العمل اتباعها لكي تتمكن من متابعة عملها في ظل انتشار فيروس كورونا. أما المحور الثاني فيقوم على تطوير أفكار مقترحة حول كيفية تنفيذ الأعمال والمساهمة في زيادة المبيعات خلال أزمة كوفيد-١٩. كما تركز أفضل الممارسات على القطاعات الأكثر تضررًا بفيروس كورونا وتلك التي تعِدُ بالمضي قدمًا لمواصلة أعمالها.

بفضل هذه المنصة، يمكن الحصول على لمحة عامة حول الحوافز وحزم الدعم الاقتصادي المتاحة للشركات لمساعدتها في التصدي لآثار انتشار وباء كوفيد19-. وتتضمن المنصة معلومات وافية عن التغييرات التي طرأت على الأنظمة واللوائح فيما يخص قوانين الملكية والاستثمار الأجنبي المباشر في القطاعات والأنشطة الاقتصادية ذات الأولوية أو تلك التي تظهر علامات إيجابية لاستئناف عملها. أخيرًا، تجسد هذه المنصة قناةً للتواصل المباشر كونها تتضمن نافذة تُتيح للشركات إمكانية توجيه الأسئلة والاستفسارات لإدارة الاستثمار في وزارة الاقتصاد، فضلًا عن قسم خاص للأسئلة الشائعة والتي يكثر طرحها فيما يتعلق بالاستثمار الأجنبي المباشر.

وتعمل وزارة الاقتصاد مع القطاع الخاص بشكل مستمر بهدف فهم مخاوف هذا القطاع ومناقشة وجهات النظر حيال الوضع المستقبلي. وقد تم عقد مشاورات واجتماعات افتراضية مع الشركات العاملة في مجالات مرتبطة بالسياحة لفهم مدى تأثر القطاع ومحاولة التوصل إلى حلول فاعلة للحد من تأثير أزمة كوفيد19- على السياحة في دولة الإمارات العربية المتحدة. وعليه، تم تطوير منظومة من آليات الدعم والمساندة لمواجهة التحديات الرئيسية التي يواجهها القطاع.

كما أطلقت الوزارة استبانة إلكترونية لفهم تأثير التدابير الاحترازية التي اتخذتها الحكومة على القطاع الخاص وكيف يمكن لوزارة الاقتصاد توفير خدماتها بشكل أسهل وأكثر فاعلية. هذا وتعمل الوزارة على جمع البيانات لإجراء تحليلات مقارنة للنمو الاقتصادي في قطاعات معينة قبل أزمة كورونا وبعدها.

تحرص الوزارة على تحسين إمكانية الوصول لخدماتها بشكل مستمر؛ حيث تم خفض رسوم 94 خدمة من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها، كما أصبحت بعض الخدمات متاحة إلكترونيًا عبر الموقع الرسمي للوزارة مثل خدمة الحصول على شهادة منشأ للمنتجات المحلية وخدمة تسجيل براءات الاختراع. كما يمكن للمستخدمين تسجيل حقوق الملكية الفكرية عبر الموقع بحيث يتم منحهم رقم هوية رقمية وكلمة مرور لتسجيل الدخول والاستفادة من هذه الخدمة. أما المستخدمين الذين لا يملكون حسابات رقمية، فبإمكانهم استكمال عملية التسجيل بإرسال طلب موّقع مع كافة الوثائق المطلوبة عبر البريد الإلكتروني.





تعمل الوزارة أيضًا على تطوير نظام إلكتروني وتطبيق رقمي لتخزين المؤن الاستراتيجية بالتعاون مع جهات حكومية إماراتية وذلك لتمكين التخطيط بشكل أفضل والحرص على توافر المؤن الأساسية والاستراتيجية بشكل مستمر لا سيّما المنتجات الغذائية. ويسهم هذا التطبيق في ضمان توافر المنتجات الغذائية وغيرها من السلع الأساسية وتجنب عمليات الشراء المبالغ فيها للمنتجات أو ارتفاع أسعارها كما حدث في بعض الدول جرّاء انتشار وباء كوفيد19-. وستقوم وزارة الاقتصاد بتوفير تقارير ودراسات وإحصاءات وتقييمات اقتصادية للسلع الغذائية، كما ستعمل على تقييم الحاجات الاستهلاكية والفائض أو النقص. كما سيتم الطلب من الموردين والشركات المسجلة إدارة مخزونهم الاستراتيجي من المنتجات الغذائية وتنظيم المخزون وإعداد تقارير توضح الموقع والمنطقة وحجم مرافق التخزين داخل الدولة. ويجب أن تكون إجراءات الجرد والتصنيف متوافقة مع المواصفات والمعايير المحددة من قبل الوزارة والجهات المشاركة. وستشرف الوزارة على الموردين وتعمل على التنسيق معهم وتعميم سياسات الاستدامة والسلامة بمشاركة جهات أخرى مثل الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث.

تعتبر وزارة الاقتصاد مشاركة القطاع الخاص أساسية وتشكل عاملًا من عوامل النجاح في تحقيق النمو طويل الأجل في فترة ما بعد كوفيد. وعليه، تحرص الوزارة على التواصل مع الشركات لفهم مخاوفهم وتطلّعاتهم وجمع معلومات وافية عن التحديات التي يواجهونها بما يثمر عن تمكين الوزارة من تطوير حزم الدعم والمساندة التي تلبي احتياجات مخصصة للشركات في الإمارات. كما يسهم هذا التواصل في إتاحة الفرصة لجمع بيانات فورية وتقييم أثر وباء كوفيد19- على اقتصاد الإمارات. في المقابل، تعتبر الوزارة التعاون مع جهات حكومية أخرى أمر أساسي لتتبع تأثيرات الأزمة وضمان تعافي الاقتصاد بعد أزمة كوفيد.

الإمارات العربية المتحدة
وزارة الصحة ووقاية المجتمع

الخدمات الصحية الذكية

وزارة الصحة ووقاية المجتمع



غيّر فيروس كورونا المستجد ملامح حياتنا بدءًا من طريقة تعاملنا مع بعضنا وصولًا إلى طريقة حصولنا على الخدمات التي باتت تعتمد بشكل كبير على تقنيات الفيديو عن بعد. وعليه، فقد أثقل الفيروس كاهل الحكومات والقطاعات وأهمها قطاع الرعاية الصحية. كما أدى انتشاره إلى انهيار الأنظمة الصحية في العديد من الدول، وأصبحت الطواقم الطبية معرضة لخطر الإصابة بمرض كوفيد19- نتيجة لتعاملهم المستمر مع المصابين. وهنا لا بدّ أن ندرك أن عواقب إصابة الطواقم الطبية بالمرض لا تقتصر على ارتفاع أعداد المصابين فحسب؛ وإنما تتضمن زيادة العبء على النظام الصحي نتيجة لتدني الكفاءة والقدرة على علاج المرضى ورعايتهم.

لجأت مختلف القطاعات إلى تسخير التقنيات الرقمية لتقديم خدماتها عن بعد ومثال ذلك قطاعات التعليم والأغذية وأيضًا القطاع الصحي الذي بات يستعين بحلول مبتكرة للتواصل ما بين العيادات وأنظمة الرعاية الصحية من جهة وبين المرضى وذويهم من جهة أخرى.

ويتجه اليوم مزودو خدمات الرعاية الصحية من القطاعين الحكومي والخاص إلى تطوير الخدمات الطبية عن بعد والتي تتضمن تقديم الاستشارات الإلكترونية لتجنب انتشار العدوى من الأفراد المصابين بالفيروس إلى الطاقم الطبي. ويُعزى هذا التوجّه بالاعتماد على الخدمات الطبية عن بعد إلى دور تلك الخدمات في حماية المرضى من الإصابة بعدوى محتملة من داخل المستشفى وأيضًا حماية الأطباء والطواقم الطبية الذين يكونوا عرضة للإصابة بالعدوى بسبب طبيعة عملهم.



وهكـذا، بـرز مفهـوم خدمـات الرعايـة الصحيـة عـن بعـد كحـل فعـال ومسـتدام للوقايـة مـن انتشـار مـرض كوفيـد19- ومواجهـة هـذا الوبـاء العالمـي. وتنبـع أهميـة تقديـم خدمـات الرعايـة الصحيـة عـن بعد في هذا الوقت بالتحديد من قدرتها على سدّ الفجـوة بيـن الأفـراد والأطبـاء والأنظمـة الصحيـة، وتمكيـن الجميـع - وخصوصًـا المرضـى الذيـن يعانـون مـن أعـراض - مـن البقـاء فـي المنـزل والتواصـل مـع الأطبـاء مـن خـلال قنـوات اتصـال افتراضيـة؛ الأمـر الـذي يسـهم فـي الحـد مـن انتشـار الفيـروس بيـن أعـداد كبيـرة مـن الأفـراد والطواقـم الطبيـة.

كانـت دولـة الإمـارات العربيـة المتحـدة مـن أوائـل الـدول التـي سـعت نحـو تعزيـز إمكانـات خدمـات الرعايـة الصحيـة عـن بعـد خـلال أزمـة كوفيـد19- لترسيخ مكانتها الريادية بين رواد الصحة الإلكترونية علـى مسـتوى العالـم. وكجـزء مـن هـذه المسـاعي السـبّاقة وانسـجامًا مـع أهـداف الأجنـدة الوطنيـة لرؤيـة الإمـارات 2021، أطلقـت وزارة الصحـة ووقايـة المجتمـع الإماراتيـة العديـد مـن المبـادرات المبتكـرة والإجـراءات الاسـتباقية لمكافحـة كوفيـد19- والحـد مـن تداعياتـه، فضـلًا عـن تطويـر التكنولوجيـا المناسـبة لإدارة صحـة أفـراد المجتمـع. ومـن هـذا المنطلـق، كشـفت الـوزارة عـن باقـة مـن المبـادرات التـي تعـزز الاجـراءات الوقائيـة والاحترازيـة الهادفـة لتقديـم خدمـات صحيـة آمنـة وسـريعة، ومـن هـذه المبـادرات "التطبيـب عـن بعـد والمواعيـد الافتراضيـة" و"الدكتـور الافتراضـي "و"نظـام التقصـي الوبائـي" و"نظـام العـزل المنزلـي فـي مراكـز الرعايـة الصحيـة الأوليـة". وتهـدف هـذه المبـادرات فـي المجمـل إلـى ضمـان حمايـة مقدمـي الخدمـة ومتلقيهـا ودعـم مبـادرة التباعـد الاجتماعـي إضافـةً الـى تقديـم حلـول مبتكـرة لعـرض وإدارة البيانـات الصحيـة. ومـن هـذه الحلـول "التطبيـق الذكـي لكوفيـد 19" و "لوحـات التحكـم لمتابعـة إصابـات كوفيـد19-" والربـط الإلكترونـي مـع الجهـات المعنيـة لتشـكيل منظومـة عمـل شـاملة ومتكاملـة تسـاهم فـي رفـع كفـاءة الرعايـة الصحيـة المقدمـة وجودتهـا.

المواعيد الافتراضية

كونها تحقق مبدأ التباعد الاجتماعي، تساهم هذه المبادرة بتخفيف ضغط المراجعين على المراكز الصحية حفاظًا على السلامة العامة للمجتمع بحيث تُتيح إمكانية توفير الخدمات لأكبر شريحة من المتعاملين تصل إلى 2 مليون مريض و1000 طبيب. وتعمل هذه المبادرة بموجب مجموعة من الإجراءات والخطوات التي حددتها وزارة الصحة ووقاية المجتمع لمساعدة الأفراد على الحصول على الخدمة بسرعة وسهولة. وتبدأ هذه الخطوات بحجز موعد عن طريق مركز الاتصال ليتم إرسال رسالة نصية للمريض بتأكيد الموعد. من ثم يتم إرسال إشعار تذكير قبل 15 دقيقة من وقت الموعد بحيث يحتوي هذا الإشعار على الرابط الالكتروني لبدء المحادثة مع الطبيب المختص ليقوم بعدها باتخاذ الإجراءات اللازمة.

التطبيب عن بعد

تسهم هذه الخدمة في الحد من الاتصال المباشر بين المريض والطبيب بحيث يتم التواصل فيما بينهما عبر مكالمة فيديو لمناقشة الحالة الصحية للمريض وتقييمها. وفي حال تبين أن بعض المستخدمين يعانون من أعراض مرض فيروس كورونا المستجد، يتم توجيههم إلى أقرب منشأة صحية تابعة لوزارة الصحة ووقاية المجتمع.





الدكتور الافتراضي أو التشخيص الذاتي

حرصًا منها على رفع مستوى الوعي المجتمعي بفيروس كورونا المستجد والتحديات التي يفرضها، بادرت الوزارة بتطوير نظام دردشة ذكية وتوفيره على موقعها الالكتروني وهو نظام "الدكتور الافتراضي". يُتيح هذا النظام إمكانية الاستفسار عن كل ما يتعلق بالفيروس والإجابة عن جميع التساؤلات. كما تهدف خدمة "الدكتور الافتراضي" إلى تقييم حالات الإصابة المحتملة بفيروس كورونا كجزء من الجهود المبذولة لتفادي انتشار الوباء. من جهة أخرى، تسهم هذه الخدمة في تخفيف العبء الملقى على عاتق الخدمات والأنظمة الصحية في مختلف أنحاء الدولة. وبغية تلبية متطلبات مختلف شرائح المجتمع والفئات العمرية، فقد راعت الوزارة أن تكون خدمة الدكتور الافتراضي بسيطة وسهلة الاستخدام بحيث تتضمن طرح خمسة أسئلة بأسلوب الخيارات المتعددة تتضمن تاريخ سفر المستخدم والأعراض التي يشعر بها وما إذا كان قد خالط أفراد مصابين بفيروس كورونا أم لا.

تبدأ الخدمة بالعبارة التالية "السلام عليكم، أنا هنا لمساعدتك من خلال أداة التقييم لفيروس كورونا. وأنا لست بديلاً عن المشورة الطبية أو التشخيص أو العلاج الطبي المتخصص فإذا كنت تعاني من أعراض طارئة تهدد الحياة، يرجى الاتصال بالرقم (998). في حال شعرت بأي أعراض خطيرة أو تعرّضت لحالة طارئة، قم باستشارة الطبيب فورًا"

تبدأ الخدمة بطرح السؤال الأول الذي يستفسر عمّا إذا كان المستخدم قد سافر إلى قائمة البلدان التي ينتشر فيها الوباء. أما السؤال الثاني فيتطرق إلى موضوع المخالطة وما إذا كان المستخدم قد خالط شخص سافر أو مرّ عبر هذه الدول ويشعر بأعراض المرض الآن. بعد ذلك، يسأل الدكتور الافتراضي ما إذا خالط المستخدم أي شخص مصاب وبدأت تظهر عليه أي أعراض مثل الحمى أو السعال أو سيلان الأنف أو جفاف الحلق أو ضيق التنفس.

بالاعتماد على أجوبة المستخدم، تقدم الخدمة ردين مختلفين. فقد توصي بضرورة التواصل مع الفريق المختص من خلال الرد التالي: "نودّ الحديث معك في أقرب وقت ممكن. يرجى الاتصال برقم "998"، أو قد يكون الرد كما يلي: "مريضنا العزيز، نسبة تعرّضك للإصابة بمرض كوفيد19- متدنية. إذا كنت بحاجة للمزيد من المعلومات، يرجى الاتصال بالرقم التالي: (358)800-FLU

تطبيق نظام التقصي الوبائي

في إطار الجهود المبذولة من قبل فريق عمل وزارة الصحة ووقاية المجتمع، تم استكمال تطبيق نظام التقصي الوبائي للإبلاغ عن حالات الإصابة بالفيروس في المستشفيات. ويغطي هذا النظام 78 جهة حكومية و33 جهة من القطاع الخاص و10 مراكز طب وقائي و9 مباني للعزل الصحي، وعيادة وزارة الداخلية. كما تبنّت الوزارة مبادرة التدريب عن بعد لما يصل إلى 1327 عضو من أعضاء من الكادر الطبي.

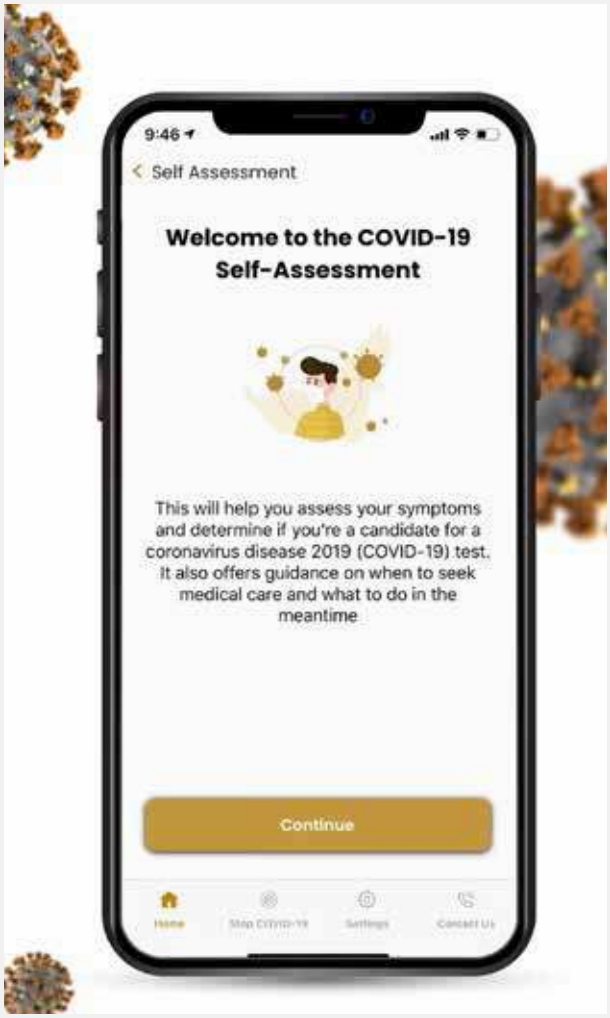
نظام العزل المنزلي"

التزامًا منها بالبروتوكولات العالمية المعتمدة للتعامل مع فيروس كورونا والمصابين به، وحرصًا على دعم مفهوم الحجر المنزلي وأثره في الحد من خطر تفشي العدوى وتوفير مستوى عال من الحماية المجتمعية، قامت وزارة الصحة ووقاية المجتمع بإتباع إجراء طبي خاص يتيح إمكانية متابعة حالة المريض عن بعد وهو في العزل المنزلي. وبفضل هذا الإجراء، يمكن لطبيب الرعاية الصحية مراقبة وضع المريض الصحي وتسجيل المعلومات والبيانات الصحية الخاصة به لتحقيق أعلى مستوى من الرعاية والرقابة الصحية. يعتمد هذا الإجراء على الموقع الجغرافي للمرضى الخاضعين للحجر المنزلي بحيث يقوم بتتبعهم لمد 14 يوم وإرسال تنبيهات وإشعارات في حال أقدم المريض على انتهاك لوائح الحجر الصحي. كما يتيح الإجراء إمكانية تسجيل الحالات الإيجابية والتواصل مع المخالطين لهم لتنبيههم.



تطبيق ذكي "Covid-19 UAE"

استكمالًا لجهودها الموصولة بتقديم معلومات موثوقة ومكافحة الشائعات والأخبار المغلوطة الصادرة عن مصادر غير رسمية داخل دولة الإمارات العربية المتحدة، قامت الوزارة بتطوير تطبيق ذكي يُعنى بنشر كافة الاحصائيات والبيانات المتعلقة بحالات الإصابة بالفيروس بكل شفافية ومصداقية. من جهة اخرى، يتضمن التطبيق خاصية تحديد المصابين وتحديد المخالطين المباشرين للحالات الإيجابية وتتبع مواقعهم والاتصال بهم باستخدام تقنية البلوتوث. كما يقدم معلومات عن مواقع مراكز الفحص الطبي وأرقام المساعدة. وبغية الوصول إلى أكبر فئة من المجتمع، يدعم التطبيق ثلاث لغات هي العربية والانجليزية والأوردو.



لوحات تحكم لمتابعة إصابات كوفيد

إن متابعة البيانات وتحليلها لها أثر كبير على اتخاذ قرارات داعمة لرفع مستوى الرعاية الصحية، وانطلاقاً من أهمية البيانات تم تطوير لوحات تحكّم متعددة تهدف إلى تعزيز الإجراءات الوقائية والعلاجية لفيروس كورونا. ومن ضمن هذه اللوحات: "لوحة الاحصائيات المدعومة بالمواقع الجغرافية "تعرض هذه اللوحة الإحصائيات الصادرة عن منظمة الصحة العالمية بشكل يومي. "لوحة إدارة الأسرّة" وتهدف إلى متابعة أعداد الأسرّة المتوفرة في المستشفيات ومواقع العزل الصحي للمصابين. "لوحة فحوصات كوفيد 19" وتهدف إلى متابعة أعداد فحوصات كوفيد 19 وقياس المدة الزمنية لإتمام الفحص مع تعميم النتائج الخاصة بالفحوصات عبر الربط الالكتروني مع الجهات المعنية مثل "المجلس الأعلى للأمن الوطني" على سبيل المثال.

دائـــرة الـصـحـــة
DEPARTMENT OF HEALTH

الابتكار الرقمي
قوة داعمة لقطاع الرعاية الصحية

دائرة الصحة



يمثل تفشي وباء كورونا المستجد "كوفيد- 19" تحديًا بالنسبة لكافة هيئات الصحة العامة في مختلف أنحاء العالم. إذ تواجه معظم الأنظمة الصحية صعوبات كثيرة في الارتقاء إلى مستوى الاستجابة الفعالة المطلوب، خاصة في ظل ما تعانيه من تناقص المستلزمات الطبية وإصابة العاملين في الخطوط الأمامية ونقص أسرّة العناية الحثيثة اللازمة لعلاج الأعداد المتزايدة من المرضى. كما أن العديد من الدول ما تزال متأخرة في إجراء فحوصات فيروس كورونا المستجد، رغم أهمية إجراء الاختبار في احتواء التفشي. ولا يخفى على أحد ما يترتب على مثل جوانب النقص هذه التي تعاني منها نظم الرعاية الصحية من عواقب وخيمة.

إن الفجوات التي شهدها قطاع الصحة العامة من ضعف الاستثمارات، والتي برزت في الأشهر القليلة الأولى من العام 2020، تضع الرعاية الصحية تحت وطأة ضغوط لا يقتصر أثرها على مخرجات الرعاية الصحية فحسب، بل تلقي بظلالها على الأمن العالمي والتنمية الاقتصادية أيضًا. تُعد أنظمة الرعاية الصحية المرنة أفضل وسيلة دفاع في التصدي لجائحة فيروس كورونا المستجد "كوفيد- 19"، وها نشهد كيف تمكنت الدول التي استثمرت في قطاع الرعاية الصحية على مدى العقد المنصرم من جني ثمار تلك الاستثمارات من خلال ما أظهرته من مستوى أعلى من الجاهزية في التعامل مع الأزمة.

أما في عاصمة دولة الإمارات العربية المتحدة، أبو ظبي، فقد كانت دائرة الصحة سبّاقة في تبني الابتكارات الطبية للتعامل مع أزمة فيروس كورونا المستجد "كوفيد- 19"، مستندة إلى الاستثمارات التي ضختها في البنية التحتية وتنمية القدرات على مدى سنين. فقد عملت دائرة الصحة - أبوظبي على مدى السنوات الماضية على إيجاد منظومة حاضنة للابتكار في الرعاية الصحية، ما ساهم في رفع مستوى جاهزيتها للتصدي لأزمة فيروس كورونا المستجد "كوفيد- 19". وفي سبيل تحقيق هذه المنظومة، دأبت الدائرة على التعاون مع مختلف الجهات في القطاع الحكومي ومع الشركاء من القطاع الخاص خلال السنوات القليلة الماضية، ما ساهم في تعزيز مرونتها وقدرتها العالية على الاستجابة وسهّل عملية التكامل السريع والدمج السلس للتقنيات في جهود التصدي للأزمة. وبهذا، ساهمت أزمة "كوفيد- 19" في دفع عجلة التغيير والتحول الذي كان يجري بالفعل في أروقة دائرة الصحة.

وفي سياق الحديث عن جهود التعامل مع أزمة وباء كورونا المستجد "كوفيد- 19" في الربع الأول من العام 2020 على وجه التحديد، فقد طبقت الدائرة نهجًا يرتكز على جانبين: العرض والطلب. فيما يتعلق بالعرض، أطلقت الدائرة عام 2019 منصة "ملفي"، وهي أول منصة لتبادل المعلومات الصحية في المنطقة. أقيمت المنصة بغرض تمكين الوصول الفوري للملف الطبي للمريض وسجله المرضي، بما ييسر على مزودي الخدمات الطبية اتخاذات القرارات السريرية الصائبة بسرعة وكفاءة أكبر، وذلك من خلال ربط كافة مزودي الرعاية الصحية في القطاعين الحكومي والخاص في إمارة أبوظبي بالمنصة. وفي أعقاب أزمة "كوفيد- 19"، سارعت الدائرة إلى إدراج المنصة لتكون إحدى الركائز الاستراتيجية لاحتواء الأزمة، وذلك من خلال إطلاق مبادرتين عاجلتين في أبريل 2020، وهما (1) توسعة نطاق منصة "ملفي" و(2) إطلاق قاعدة بيانات مركزية تضم جميع نتائج فحوصات "كوفيد- 19" بشكل فوري.

بحيث تضمن توسعة نطاق حلول "ملفي" إتاحة إمكانية الوصول إلى المنصة واستخدامها من قبل مزودي الرعاية الصحية في أبوظبي غير المسجلين في المنصة والذين يشاركون في جهود التصدي للأزمة. وعليه، بات في مقدور العاملين في الخطوط الأمامية تقديم المشورة للمرضى بناء على نتائج الفحوصات فور صدورها والمعلومات الأخرى ذات العلاقة من خلال الاطلاع على سجلهم المرضي، مما يساعد في تقييم مستوى الخطر لدى هؤلاء المرضى واتخاذ المزيد من القرارات الصائبة فيما يتعلق بالرعاية المناسبة لهم. ويمكّن هذا بدوره الأطباء والممرضين والعاملين في قطاع الرعاية الصحية من اتخاذ قرارات الاستجابة الأولى اللازمة بسرعة وكفاءة أكبر، بما في ذلك العزل الصحي للمريض أو إدخاله المستشفى.

كما تضم قاعدة البيانات المركزية لمنصة "ملفي" نتائج فحوصات "كوفيد- 19" من جميع مواقع الفحص في أبوظبي، بشكل فوري بمجرد تسجيل البيانات، وذلك يعزز قدرات دائرة الصحة في التصدي لأزمة "كوفيد- 19" عبر تحديد وتتبع الحالات التي جرى تشخيصها حديثًا. إن من شأن الحلول التي تقدمها المنصة تسهيل اتخاذ قرارات سريرية مدروسة بخصوص الأزمة، فضلًا عن تمكين واضعي السياسات من توزيع الموارد بكفاءة أكبر لتعزيز الاستفادة من الإمكانيات والتخطيط بشكل أفضل وتنسيق جهود الرعاية الصحية في الإمارة.

أما من الجانب المتعلق بالطلب، فقد أطلقت دائرة الصحة في أبريل 2020 منصة الرعاية الصحية عن بعد، وهي تطبيق للهواتف الذكية يُمكن المستخدمين من الوصول إلى الخدمات الطبية التشخيصية الأولية والمعلومات والتوجيهات ذات الصلة. وشكّلت هذه الخطوة واحدة من أكبر مبادرات الدائرة الرامية للحفاظ على سلامة كافة أفراد المجتمع وتزويدهم بخدمات الرعاية الصحية الضرورية دون الحاجة إلى زيارة مرافق الرعاية الصحية بأنفسهم.



إذ يوفر التطبيق الدعم الطبي اللازم للأشخاص الذين يعانون من الأمراض المزمنة ولكبار السن ومن يحتاج إلى الحصول على وصفات الأدوية ولكنه يفضل عدم زيارة المستشفيات نظرًا للظروف الراهنة، بالإضافة إلى المرضى المصابين بالفيروس ممن يلتزمون بالحجر المنزلي. ويحتوي التطبيق على أداة مدعومة بتقنيات الذكاء الاصطناعي لفحص الأعراض وتشخيص الحالات غير الطارئة، إلى جانب ما تقدمه من مزايا حجز المواعيد واستشارة الأطباء عن بعد من خلال المكالمات الهاتفية أو مكالمات الفيديو أو الرسائل النصية، فضلًا عن الوصفات الطبية والخدمات اللوجستية الأخرى. ويتيح التطبيق للأطباء كذلك إمكانية التواصل عن بعد مع مرضاهم للتحدث معهم وفحص حالتهم وتزويدهم بالمشورة اللازمة. ويتميز هذا التطبيق بما يقدمه من حلول متكاملة تمكّن المستخدمين المسجلين من حجز وإدارة مواعيدهم وطلب الوصفات الطبية عبر الإنترنت، ثم ترسل تلك الوصفات إلى صيدليات تعمل على توصيل الأدوية مباشرة للمرضى من خلال القنوات الإلكترونية وذلك بعد الحصول على موافقة شركات التأمين.

علاوة على ذلك، تعاونت دائرة الصحة منذ العام الماضي مع الشركات الناشئة في قطاع الرعاية الصحية تحت مظلة منصة "Hub 71"، وهي إحدى مبادرة حكومة أبوظبي لتشجيع المشاريع التقنية الناشئة. وفي إطار جهود مواجهة أزمة "كوفيد- 19"، عقدت الدائرة شراكة مع مجموعة من الشركات في منصة "Hub 71" للحصول على الحلول المبتكرة وتوسعة نطاق تطبيقها في مجال الرعاية الصحية عن بعد وصرف الأدوية وتوصيلها واستخدام روبوتات الدردشة التي تعتمد على تقنيات الذكاء الاصطناعي للتشخيص عن بعد، وتحديد مرافق المستشفيات والطواقم الطبية المناسبة لتحقيق أعلى مستويات الكفاءة والسرعة في تقديم الخدمات. وقد جنى ثمار هذه الشراكات كافة الأطراف، إذ لم يقتصر أثرها على المرضى ودائرة الصحة أو حتى مزودي الرعاية الصحية فحسب، وإنما شمل الشركات الناشئة التي تستفيد من تمويل النماذج التجريبية وتمويل التوسع في الحلول المبتكرة المَجدية.



وفي السياق ذاته، شكّلت الدائرة تحالف مكافحة "كوفيد- 19" بالتعاون مع عدد من الجهات المعنية منها الشركة الوطنية للضمان الصحي (ضمان) وهيئة المساهمات المجتمعية - معًا والاتحاد للطيران وسبعة من كبار مزودي الرعاية الصحية ممن يشرفون على أكثر من 90% من مهام رعاية المرضى في أبوظبي. وقد تشكل التحالف بالشراكة مع منصة تسريع الابتكار "بلج أند بلاي سوق أبوظبي العالمي"، والتي تهدف إلى استقطاب المواهب النوعية في ريادة الأعمال بمجالات الرعاية الصحية والسياحة والتقنيات المالية إلى إمارة أبوظبي. ويهدف التحالف إلى تحديد واستقطاب مجموعة من بين أفضل المشاريع والشركات الناشئة من مختلف أنحاء العالم من أجل التعاون وتضافر الجهود في مكافحة أزمة "كوفيد 19-" بالمنطقة.

وتعدّ الشراكات والعمل المشترك ما بين القطاعات المختلفة والتواصل الفعال مع مزودي الرعاية الصحية في القطاعين الحكومي والخاص إلى جانب التعاون مع المرضى والمتعاملين من أبرز عوامل نجاح مبادرات الدائرة في التصدي لأزمة "كوفيد19-". وفي سبيل تحقيق ذلك، بادرت دائرة الصحة - أبوظبي إلى تقديم توجيهات وبروتوكولات واضحة لمزودي الرعاية الصحية حول التواصل مع المرضى، حيث وضعت في السنوات الماضية عددًا من لوائح ومعايير التطبيب عن بعد ومراقبة المزودين، ما كان له أكبر الأثر في تسهيل الانتقال إلى خدمات الرعاية الصحية عن بعد. فضلًا عن حرص الدائرة الدائم على قياس رضا المرضى بشكل دوري عبر إجراء استطلاعات رضا المتعاملين، والتي تتضمن إرسال الملاحظات والآراء إلى المزودين بما يضمن تقديم خدمات صحية على مستوى عالٍ من الجودة والكفاءة.

UNITED ARAB EMIRATES الإمارات العربية المتحدة
المجلس الأعلى للأمن الوطني
THE SUPREME COUNCIL FOR NATIONAL SECURITY
الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث
National Emergency Crisis and Disaster Management Authority

تفعيل خطة التواصل الحكومي خلال الأزمات

الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث



تختبر أزمة كوفيد19- مدى جاهزية الدول والجهات حول العالم لإدارة الأزمات وتفرض على الحكومات والمجتمع مظاهر "اعتيادية" جديدة يجب التأقلم معها للحد من التداعيات التي قد يسببها الفيروس. وتستعين الحكومات حول العالم بمنهجيات مبتكرة للاستجابة للأزمة ومواجهة التحديات الصحية والاقتصادية الناجمة عنها.

تشهد أنظمة إدارة الأزمات حول العالم ضغوطات كبيرة ناتجة عن الأعباء الاستثنائية متعددة الأوجه التي تتحملها الحكومات سواءً في مجال توفير الرعاية الصحية والتواصل وزيادة الوعي وتقديم الحزم الاقتصادية وجهود التحول الرقمي السريع وضمان الالتزام بإجراءات التباعد الاجتماعي، إلى جانب أعمالها المعتادة غير المتعلقة بالأزمة كتطوير السياسات وتقديم الخدمات.

وفي دولة الإمارات العربية المتحدة، تتعاون الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث بشكل وثيق مع جميع الجهات الحكومية المعنية لدعم جهود احتواء وإدارة أزمة كوفيد- 19. وتنسق الهيئة مع هذه الجهات لتطبيق أفضل الممارسات العالمية فيما يخص الإجراءات الاستباقية والاحترازية التي من شأنها الحد من انتشار كوفيد- 19 في الدولة. وبفضل نهجها المنفتح على الاستقاء من تجارب الدول الأخرى، سارعت الإمارات للاستفادة من تجربة كوريا الجنوبية التي حققت نتائج ملموسة في مواجهة الفيروس. ومنذ الأيام الأولى لانتشاره، باشرت الهيئة التخطيط لسيناريوهات متعددة تأخذ بعين الاعتبار جميع العوامل الاقتصادية والاجتماعية وتستفيد من تجربة الاستجابة لفيروس H1N1 (فيروس الإنفلونزا المستجد الذي ظهر عام 2009).



ومن جانب آخر، كرست الهيئة كافة جهودها لإعداد استراتيجية إعلامية للتعامل مع الأزمة لا سيما في دولة كالإمارات العربية المتحدة التي تضم مجتمع متعدد الجنسيات من كافة دول العالم. ومن هنا، حرصت الهيئة على الإعلان والترويج لتعليمات السلامة والصحة العامة بالتنسيق مع وزارة الصحة ووقاية المجتمع. وفي مارس 2020، أصدرت الهيئة الدليل الإرشادي لجاهزية الاستمرار في أعمال جهات الدولة بهدف تعزيز جاهزية هذه الجهات لمواصلة توفير الخدمات والمنتجات الأساسية والتشديد على أهمية تضافر الجهود والتعاون المستدام بين جميع الجهات المعنية في الإمارات. وتنبع أهمية هذا الدليل من التفاصيل التي يقدمها حول طرق التعامل مع مخاطر انتشار الأوبئة التي قد تؤثر مباشرةً عليها وبالتالي استمرارية أعمالها واستقرار المجتمع.

لضمان اطلاع جميع أفراد مجتمع دولة الإمارات على المعلومات الدقيقة حول انتشار الفيروس والإجراءات التي يمكن اتخاذها للحفاظ على سلامتهم، أطلقت الهيئة في أبريل 2020 موقع "وقاية" الإلكتروني المصمم خصيصًا لزيادة الوعي الصحي العام حول فيروس كورونا.

ويعد الموقع مصدرًا موثوقًا لآخر الأخبار والتصريحات الحكومية حول الوباء ويقدم محتوىً مصورًا حول الممارسات الصحية والإجراءات الاحترازية، كما يتيح لمستخدمي الموقع التواصل مع الأطباء وخبراء الصحة من خلال إرسال الاستفسارات عبر الموقع الإلكتروني.

وأصدرت الهيئة تعميمًا في أواخر شهر أبريل 2020 عندما بدأت الدولة برفع إجراءات الإغلاق تدريجياً يدعو جميع الموظفين والعاملين للخضوع لفحص كوفيد- 19 والالتزام بالخضوع له عند الطلب. وصدر التعميم بالتعاون مع وزارة الصحة ووقاية المجتمع للمساهمة في الجهود الاحترازية للتصدي لانتشار كوفيد- 19. إلى جانب ذلك، يمنع الأطفال وكبار السن -باعتبارهم من الفئات الأكثر عرضة للإصابة بالفيروس- من دخول المراكز التجارية والجمعيات التعاونية والمتاجر. وفي هذا الإطار، تلقى مدراء ومالكو المراكز التجارية توجيهات لتثبيت أجهزة وكاميرات المسح الحراري في المداخل الرئيسية مع ربطها بنظام هيئة الصحة.

حماية المستجيبين الأوائل

يواجه المستجيبون الأوائل والعاملون بخطوط الدفاع الأمامية مخاطر الإصابة بالفيروس أكثر من غيرهم بسبب تعرضهم المستمر له ومعدل انتشاره المرتفع. ولضمان سلامة كوادر إدارة أمن المواصلات الذين يتصلون بشكل مباشر مع أشخاص يشتبه بإصابتهم بالفيروس، تستعين شرطة دبي بالتقنيات الحديثة المتمثلة في الخوذات الذكية المزودة بأجهزة قياس الحرارة عبر الأشعة تحت الحمراء لفحص مستخدمي المواصلات العامة عن بُعد والكشف عن المصابين المحتملين. إذ تقيس هذه الخوذات حرارة الجسم خلال ثوانٍ قليلة وترسل المعلومات إلى هواتف المسعفين، ومن الممكن ارتداؤها أو تثبيتها على حامل ثلاثي واستخدامها بالليل والنهار على حد سواء. وتتيح الخوذة متابعة النتائج واستعراضها على شاشة في الوقت الفعلي ومشاركتها مع الأشخاص الخاضعين للفحص.

وعلاوةً على ذلك، تقدم تقنية الذكاء الاصطناعي في الخوذة مزايا التعرف على الوجوه وتحديد أرقام لوحات السيارات. وتندرج هذه المبادرة تحت استراتيجية الإدارة الهادفة لضمان سلامة قطاع النقل ومنع انتشار الفيروس وحماية العاملين في الصفوف الأمامية والمستجيبين الأوائل من الإصابة بالعدوى من خلال إلغاء عنصر التلامس الجسدي لفحص درجة الحرارة.



محاكم دبي
DUBAI COURTS

التقاضي الذكي

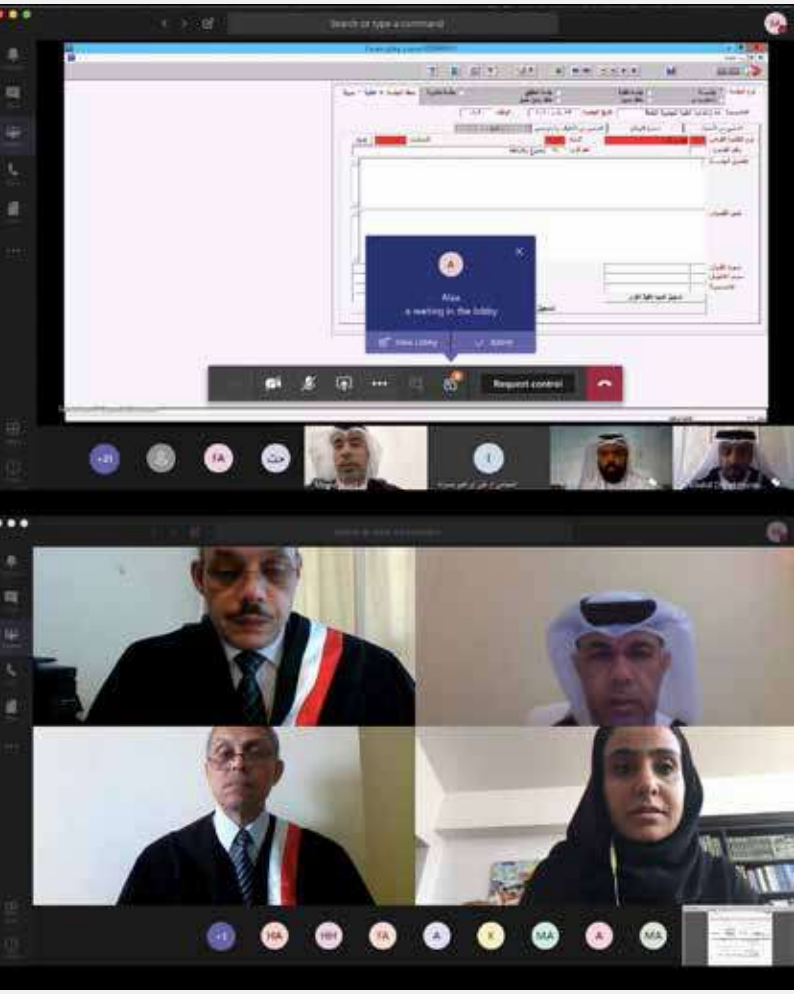
محاكم دبي



ألقت أزمة فيروس كورونا بظلالها على جميع جوانب حياتنا. ورغم أن القطاعات الاقتصادية والصحية كانت الأكثر تضررًا، إلا أن تداعيات الأزمة اتسعت لتؤثر على آليات عمل النظام القضائي المدني حول العالم. فلا يمكن للنظام القضائي أن يتوقف عن العمل رغم إغلاق المدن، مما دفع الأنظمة القانونية والقضائية للتأقلم مع الوضع الجديد. ومن هنا، يبرز مفهوم المرونة بوصفه شعار المرحلة الحالية مع سعي العديد من الأنظمة القضائية في عدة دول للتأقلم والتكيف من خلال طرح أو تعزيز إمكانيات العمل عن بعد.

عقدت محاكم دبي أولى جلسات المحاكمة عن بعد في 19 أبريل 2020 بهدف مواصلة عمل النظام القضائي في دبي. وعُقدت هذه الجلسات من خلال الاتصال عبر الفيديو في قضايا النقض والاستئناف والمستوى الابتدائي باستثناء القضايا الجنائية.

ويمكن للقضاة وكتاب الجلسات والمحامين وأطراف القضية حضور الجلسات الافتراضية بين الساعة 8:30 إلى 10:00 صباحًا بهدف تسهيل عملهم ضمن الإجراءات الاحترازية للحد من انتشار كوفيد - 19. كما أن الجلسات مفتوحة للجمهور، حيث يمكن لجميع الأفراد المهتمين الدخول إلى موقع محاكم دبي الإلكتروني والاطلاع على قائمة جلسات المحاكمة اليومية واختيار الجلسة ومن ثم الضغط على أيقونة الكاميرا للانتقال إلى المحكمة الافتراضية. ويجري التحقق من هوية الحضور أثناء المكالمة عبر عرض بطاقات الهوية الإماراتية من خلال الكاميرا الموجودة في أجهزة الحضور. ويمكن للحضور الذين لديهم حساب مسجل مسبقًا على الموقع تسجيل الدخول باستخدام بطاقة الهوية وكلمة السر لتجنب تكرار عملية التحقق.



ويعتبر برنامج Microsoft Teams من الأدوات التقنية الأكثر استخدامًا في عقد الجلسات بينما يتم توثيق مجرياتها بشكل إلكتروني بالكامل. ولتقديم تجربة ميسرة، يمكن للمتعاملين تقديم الوثائق الداعمة باستخدام الهوية وكلمة السر الخاصة بهم. أما بالنسبة للمتعاملين الراغبين بتقديم نسخ ورقية من الوثائق (مثل طلبات تسجيل القضايا والطلبات الذكية والاستفسار عن القضايا وخدمات توثيق الزواج وكاتب العدل وغيرها)، فيمكنهم التوجه "لمراكز العضيد" التي تعتمدها محاكم دبي لتوفير الخدمات القضائية. وبفضل وجود إطار قانوني ينظم التوقيعات الإلكترونية حتى قبل حدوث هذه الأزمة، تمكنت محاكم دبي من الاستفادة منها خلال الجلسات الافتراضية.

وأطلقت محاكم دبي حملة عبر وسائل الإعلام المطبوعة ووسائل التواصل الاجتماعي بهدف رفع الوعي حول خدمة جلسات المحاكمة عن بعد. وركزت الرسائل التي تضمنتها الحملة على تعريف أفراد المجتمع بالمبادرة وشرح كيفية الاشتراك والتسجيل عبر الموقع الإلكتروني لمحاكم دبي والبحث عن القضايا والاطلاع على جدول جلسات المحاكمة.

لم يواجه المتعاملون الذين اعتادوا على استخدام النظام صعوبة في التأقلم مع الوضع الجديد وتمكنوا من استخدام التقنية بسهولة. بينما عبر بعض المتعاملين عن تفضيلهم لجلسات المحاكمة عبر الإنترنت لأنها تجنبهم متاعب قيادة السيارة واصطفافها. ولم تكتفِ محاكم دبي بهذا القدر، فقد أطلقت استبيانًا لقياس رضا المتعاملين وفهم حاجاتهم والتحديات التي تواجههم. ولزيادة الإقبال على الخدمات المقدمة، تلقى المحامون والقضاة تدريبًا إلكترونيًا حول كيفية استخدام النظام والتقنية الجديدة. وعلى نحو مخالف للتوقعات، لم يترتب على الانتقال من جلسات المحاكمة الشخصية إلى جلسات المحاكمة الافتراضية أي آثار سلبية على الإنتاجية أو الجودة.

4,278

عدد القضايا التي تم النظر فيها ومنذ إطلاق خدمة جلسات المحاكمة عن بعد في 19 أبريل 2020



وتجدر الإشارة إلى أنه حتى قبل وقوع أزمة كوفيد19 التي جعلت من التحول لجلسات المحاكمة الافتراضية أمرًا ضروريًا، طبقت محاكم دبي نظامًا إلكترونيًا لتقديم الطلبات الذكية ولتسجيل القضايا بما يساهم في أتمتة آليات التقديم والمراجعة والمتابعة والاستفسار ودفع الرسوم واتخاذ القرارات المتعلقة بالقضايا المسجلة في محاكم دبي. كما تقدم محاكم دبي منذ عام 2018 خدمة التسوية الودية للنزاعات عبر الفيديو باستخدام برنامج Botim أو سكايب. وهكذا مهدت هذه الخدمات الطريق أمام عقد جلسات المحاكمة الإلكترونية في محاكم دبي خلال أزمة كوفيد19.

يعتبر المحامون وشركات المحاماة والخبراء المسجلين في محاكم دبي ووزارة العدل والمترجمون شركاء أساسيين في جلسات المحاكمة عن بعد. ومنذ إطلاق خدمة جلسات المحاكمة عن بعد في 19 أبريل 2020، عقدت محاكم دبي 171 جلسة في حوالي 4,278 قضية (ينظر القاضي في أكثر من قضية خلال جلسة محاكمة واحدة).

بينما عُقد العدد الأكبر من الجلسات في محكمة العمل (1372 قضية) يليها المحكمة التجارية (793 قضية) والمحكمة العقارية (356) والمحكمة المدنية (186 قضية). ونظرًا لتحقيق جلسات المحاكمة عن بعد نجاحًا كبيرًا وفوزها برضا واستحسان المتعاملين، من المحتمل أن تصبح الإجراء الاعتيادي الجديد حتى بعد انقضاء أزمة كوفيد19. ووفقًا لمحاكم دبي، فإن نجاحها في هذا المجال يعود إلى روح العمل الجماعي وتوحيد جهود الموظفين والذي تحقق عبر التحديث المستمر للبيانات والاستفادة من الآراء والمقترحات على المستوى الداخلي. كما حفز التحديث المستمر للبيانات موظفي محاكم دبي على الترويج لمبادرة جلسات المحاكمة عن بعد على المستوى الفردي (بين عائلاتهم وأصدقائهم) وكسر الصورة النمطية المرتبطة بمحاكم دبي كجهة تقليدية لا ترحب بالآليات المبتكرة.

مركز محمد بن راشد
للابتكار الحكومي
MOHAMMED BIN RASHID CENTRE
FOR GOVERNMENT INNOVATION

مركز محمد بن راشد للابتكار الحكومي

تأسس مركز محمد بن راشد للابتكار الحكومي لتحفيز وإثراء ثقافة الابتكار في القطاع الحكومي من خلال وضع منظومة متكاملة للابتكار بحيث يصبح ركيزة أساسية من ركائز حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة تطبيقاً لرؤية صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي الهادفة إلى تطوير العمل الحكومي، وتعزيز تنافسية دولة الإمارات بحيث تكون حكومة دولة الامارات في مصاف الحكومات الأكثر ابتكاراً على مستوى العالم.