

10



مؤسسة دبي
لرعاية النساء والأطفال
DUBAI FOUNDATION FOR WOMEN & CHILDREN

تقرير الانفوجرافيك
للعقد الأول
لمؤسسة دبي لرعاية النساء والأطفال

2017-2007

📺 📷 📱 📧 @dfwac
www.dfwac.ae



مؤسسة دبي
لرعاية النساء والأطفال
DUBAI FOUNDATION FOR WOMEN & CHILDREN

**تقرير الانفوجرافيك
للعقد الأول**
لمؤسسة دبي لرعاية النساء والأطفال
2017-2007

من نحن؟

مؤسسة دبي لرعاية النساء والأطفال هي أول دار إيواء ورعاية إنسانية غير ربحية مصرح بها في دولة الإمارات العربية المتحدة لرعاية النساء والأطفال من ضحايا العنف المنزلي وسوء معاملة الأطفال وضحايا الاتجار بالبشر. وقد تم تأسيسها في أواخر عام 2007 من أجل منح الضحايا خدمات إيواء وحماية ودعم فوري، وبما يتفق مع المواثيق الدولية لحقوق الإنسان.

حالات المؤسسة 2017-2007

6,356

مجموع الحالات
الداخلية والخارجية

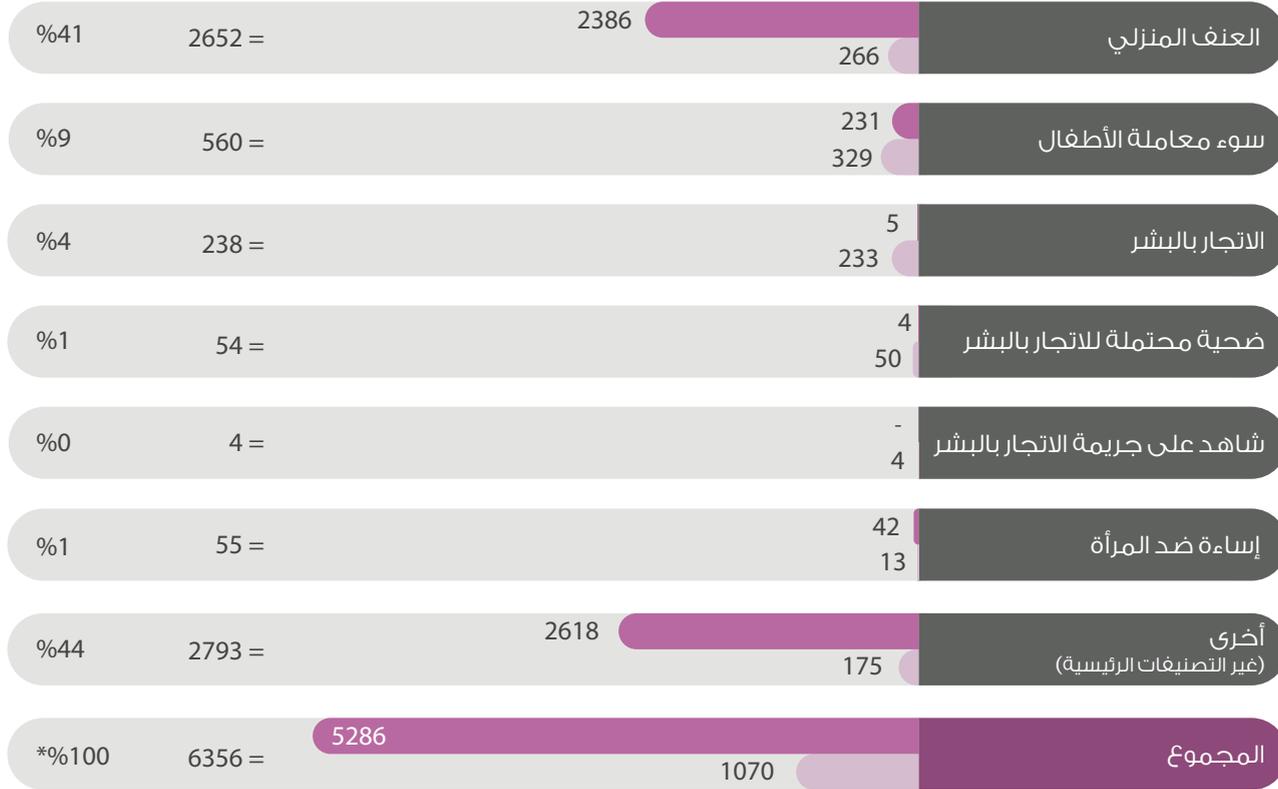


21,149

عدد الاتصالات الواردة عبر مختلف
القنوات الخاصة بمركز الاتصال



تصنيف الحالات



* النسب المئوية المذكورة تم تقريبها

الداخية

الخارجية

العنف المنزلي

أبرز خصائص ضحايا العنف المنزلي

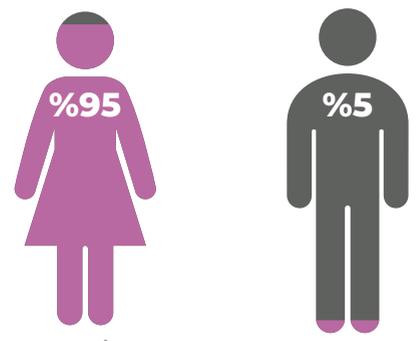
عدد الضحايا



تصنيف الأعمار



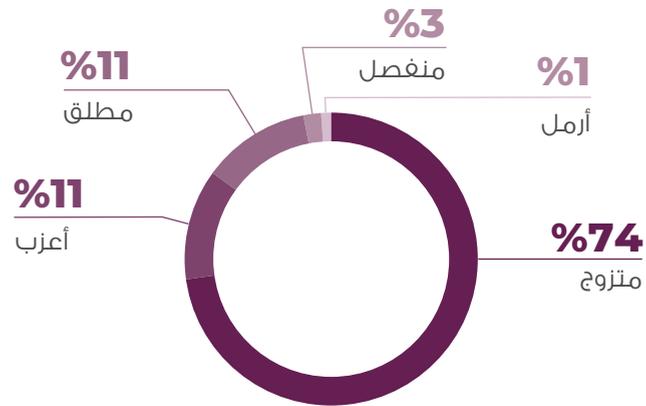
النوع الاجتماعي



الجنسية



الحالة الاجتماعية



مرتكب الإساءة

%6

الزوج السابق

%6

الأب

%74

الزوج

%3

أحد الأقارب

%3

الأخ

%3

الأه

%5

أخرى

أنواع الإساءة*

إساءة عاطفية/ لفظية 100%

إهمال أو حرمان 92%

إساءة جسدية 61%

إساءة جنسية 14%

*قد تتعرض الضحية في بعض الأحيان لأنواع متعددة من الإساءة

سوء معاملة الأطفال

أبرز خصائص ضحايا سوء معاملة الأطفال

النوع الاجتماعي



أنثى



ذكر

عدد الضحايا

231

خارجية



329

داخلية



تصنيف الأعمار

22%

5-3



18%

2-0



24%

17-13

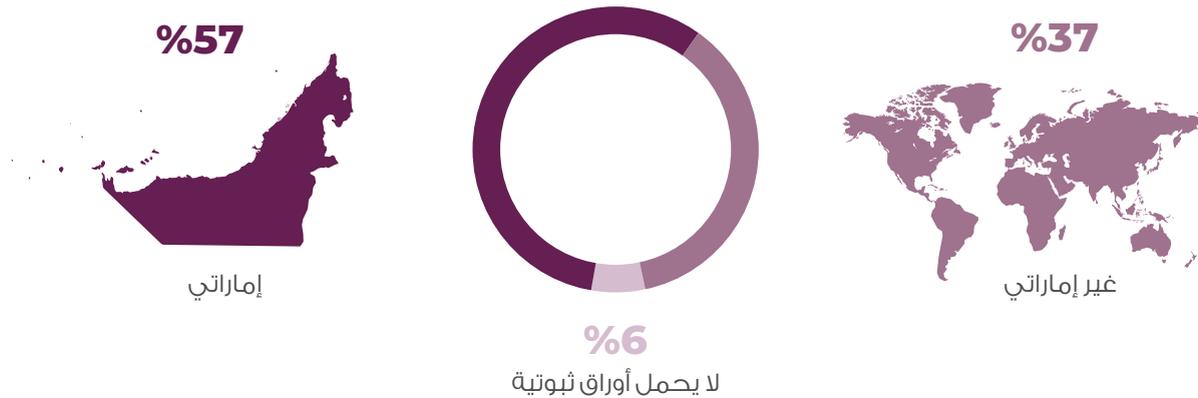


36%

12-6



الجنسية



أنواع الإساءة*



*قد تتعرض الضحية في بعض الأحيان لأنواع متعددة من الإساءة

مرتكب الإساءة



عدد حالات الاتجار بالبشر

54

ضحايا محتملين
للاتجار بالبشر



238

ضحايا الاتجار
بالبشر

4

شاهد على جريمة
الاتجار بالبشر

أولاً: ضحايا الاتجار بالبشر أبرز خصائص ضحايا الاتجار بالبشر

عدد الضحايا

5
خارجية



233
داخلية



تصنيف الأعمار

21%
طفل



79%
بالغ



النوع الاجتماعي



أنثى



ذكر

الجنسية

أندونيسيا



أوزباكستان



بنغلاديش



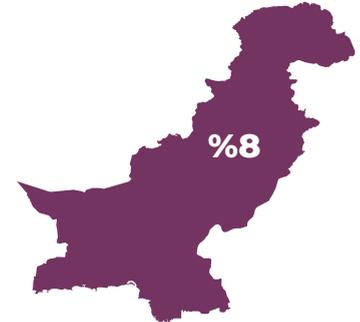
جنسيات أخرى



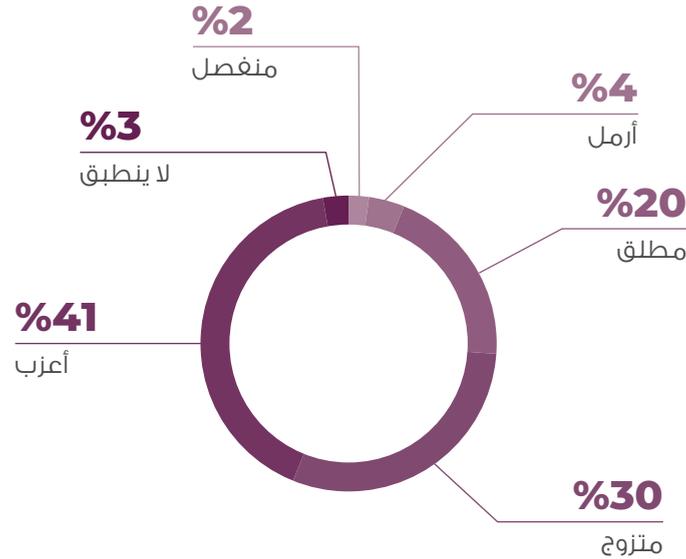
الفلبين



باكستان



الحالة الاجتماعية



المتاجر بالضحية

8%
أخرى

3%
أحد الأقارب

7%
أحد أفراد
الأسرة

20%
الأصدقاء

25%
الشخص الذي
وعدهم بالعمل

37%
شخص مجهول

صور الاستغلال

%2
العمل القسري

%3
بيع الأطفال

%95
الاستغلال الجنسي

أنواع الإساءة*

إساءة عاطفية/ لفظية 100%

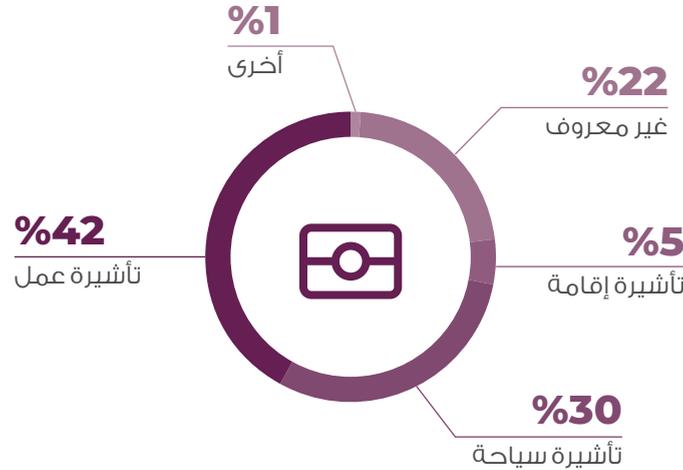
إساءة جنسية 85%

إساءة جسدية 63%

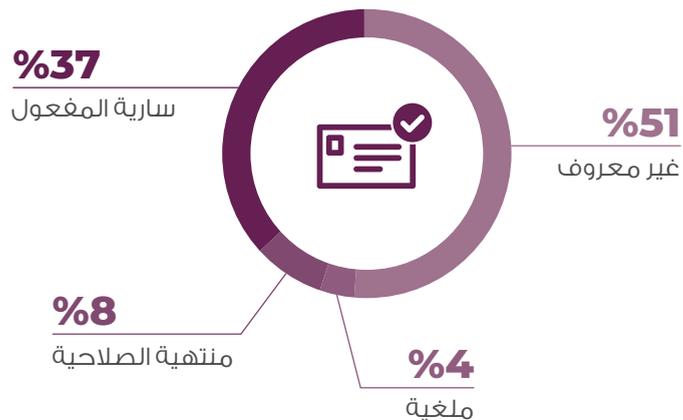
إهمال/ حرمان 51%

*قد تتعرض الضحية في بعض الأحيان لأنواع متعددة من الإساءة

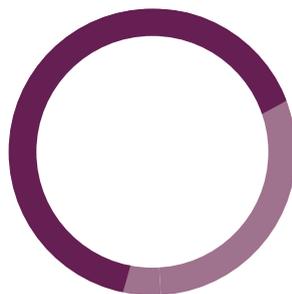
نوع التأشيرة



صلاحية التأشيرة



التخطيط لجريمة الاتجار بالبشر



ثانياً: الضحايا المحتملين للاتجار بالبشر أبرز خصائص الضحايا المحتملين للاتجار بالبشر

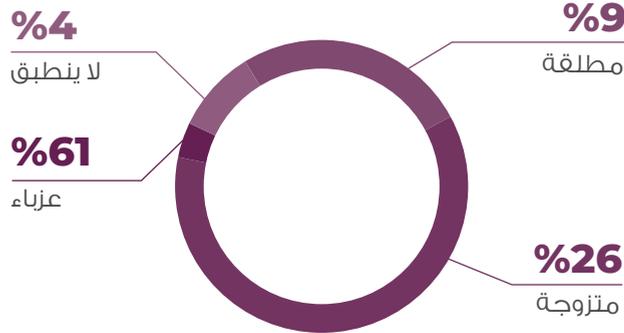
النوع الاجتماعي



عدد الضحايا



الحالة الاجتماعية



تصنيف الأعمار



الجنسية



ثالثاً: شاهد على جريمة الاتجار بالبشر أبرز خصائص الشهود على جريمة الاتجار بالبشر

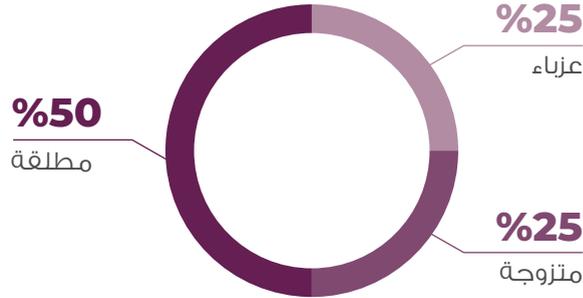
النوع الاجتماعي



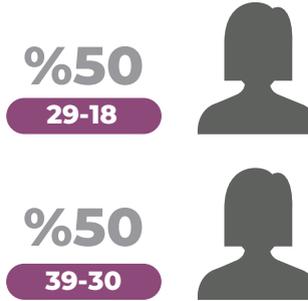
عدد الشهود



الحالة الاجتماعية



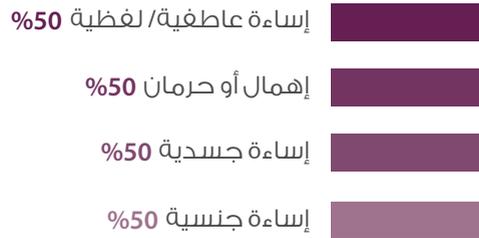
تصنيف الأعمار



الجنسية



أنواع الإساءة*



*قد تتعرض الضحية في بعض الأحيان لأنواع متعددة من الإساءة

مرتكب الإساءة

100%

شخص مجهول

الإساءة ضد المرأة

أبرز خصائص ضحايا الإساءة ضد المرأة

عدد الضحايا

42
خارجية



13
داخلية



تصنيف الأعمار

13%
34-31



31%
30-26



20%
25-22



11%
21-18



2%
47-50



0%
46-43



5%
42-39



14%
38-35



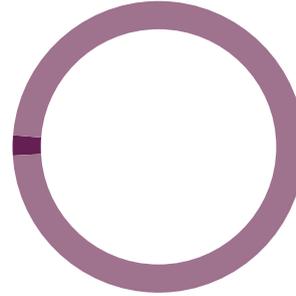
2%
62-59



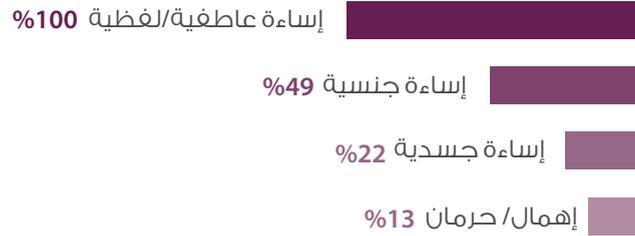
2%
58-55



الجنسية



أنواع الإساءة*



*قد تتعرض الضحية في بعض الأحيان لأنواع متعددة من الإساءة

مرتكب الإساءة



الحالات الأخرى

أبرز خصائص الحالات الأخرى

عدد الحالات

2618

خارجية



175

داخلية



تصنيف الحالة

%44.3

طالب للاستشارات

%0.14

مرافق للحالة

%9.2

أسباب انسانية

%10.2

غير ذلك

%26.6

طالب لمساعدات مالية

%9.6

مبلغ عن إساءة

تصنيف الأعمار

%7

طفل



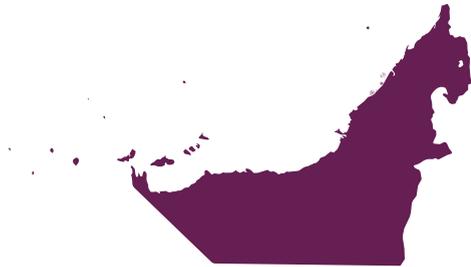
%93

بالغ



الجنسية

%39.7



إماراتي

%0.4

غير معروف



%1

لا يحمل أوراق ثبوتية

%58.9



غير إماراتي

إنجازات مؤسسة دبي لرعاية النساء والأطفال

منذ التأسيس إلى عام 2017

1. إعداد دراسة بعنوان «قضية الاتجار بالبشر: الجهود المبذولة، الفرص والمعوقات»

أعدت هذه الدراسة في عام 2013، وهي دراسة تتكون من مبحثين الأول بعنوان: «دراسة مقارنة في قضية الاتجار بالبشر بمجلس التعاون لدول الخليج العربية»، والثاني بعنوان: «ملامح من الجهود المبذولة للتصدي للاتجار بالنساء والأطفال في دولة الامارات العربية المتحدة وبعض دول العالم». وتهدف هذه الدراسة للتعرف على جهود وإنجازات هذه الدول في مجال مكافحة جريمة الاتجار بالبشر والتحديات الموجودة وسبل الإرتقاء بالخدمات المقدمة للضحايا.

2. إعداد دراسة بعنوان «العنف وسوء معاملة الأطفال: دراسة ميدانية على عينة من الأطفال المواطنين في مجتمع الإمارات»

أعدت هذه الدراسة في عام 2014 بالتعاون مع جامعة الإمارات العربية المتحدة، وهي دراسة ميدانية على عينة من (2939) من فئة الأطفال المواطنين الملتحقين بالمدارس الحكومية في الدولة، وكان الهدف منها التعرف على حجم العنف والإساءة بمختلف أنواعها وأشكالها الواقعة على

الأطفال الإماراتيين في المنزل والمدرسة، وسمات المعنّف ومدى معرفة الأطفال بخطوط المساعدة المختلفة. وأوضحت النتائج أن نسبة تعرض الأطفال للإساءة و العنف بشتى أنواعه تتراوح ما بين (0.3%-28%). بالإضافة إلى أن أكثر أنواع الإساءة انتشاراً هي الإساءة اللفظية والمعنوية والعنف المشاهد في المنزل، ثم الإساءة اللفظية والمعنوية في المدرسة، ثم الإهمال والإساءة الجسدية في المنزل، بينما كان أقل أنواع الإساءة هي الإساءة الجنسية للأطفال في المنزل وفي المدرسة.

3. إعداد دراسة بعنوان «الإساءة ضد الأطفال في مجتمع الإمارات: دراسة ميدانية على عينة من الأطفال المواطنين والمقيمين»

أعدت هذه الدراسة في عام 2015 بالتعاون مع جامعة الشارقة، وهي دراسة ميدانية على عينة من (4111) طفل من الأطفال المواطنين والمقيمين في مجتمع الإمارات، وكان الهدف منها التعرف على حجم العنف والإساءة الواقعة على الأطفال المواطنين والمقيمين بمختلف أنواعها وأشكالها في كل من المنزل والمدرسة. وتوصلت النتائج إلى أن نسبة تعرض الأطفال للإساءة في المنزل هي (6.5%) وفي المدرسة (12.3%).

4. إعداد دراسة بعنوان «العنف ضد الزوجات في مجتمع دولة الإمارات العربية المتحدة»

أعدت هذه الدراسة في عام 2015 بالتعاون مع جامعة الامارات العربية المتحدة، وهي دراسة ميدانية على عينة من المتزوجات الإماراتيات في مجتمع دولة الإمارات العربية المتحدة. وكان الهدف منها التعرف على حجم انتشار العنف ضد الزوجات، والأسباب وراء هذا العنف، وردة فعل الزوجات تجاهه، والطلول المقترحة من منظور المبحوثين للحد من المشكلة. وتم رفع نتائجها لأصحاب القرار في المجلس التنفيذي بإمارة دبي.

5. إعداد «استطلاع رأي عام حول مستوى الوعي بالعنف الأسري في مجتمع الإمارات»

أعدت هذه الدراسة في عام 2016، وهي دراسة استطلاعية شملت عينة من بعض المؤسسات الحكومية وقطاع الجمهور في الدولة تحت إشراف مركز «الدبرة للدراسات واستطلاع الرأي». وتكونت عينة الدراسة من (1196) مفردة من كافة إمارات الدولة من المواطنين والمقيمين والتي تتراوح أعمارهم بين 15-60 سنة. حيث أظهرت نتائج الدراسة ارتفاع مستوى الوعي العام بمفهوم العنف الأسري

والإجتماعي، إلى جانب عرض بعض التجارب الحية لدور رعاية مجهولي النسب والأسر الحاضنة في الدولة.

9. تنظيم الملتقى العالمي للطفل

ساهمت المؤسسة في تنظيم واستضافة الإنطلاقة الدولية الأولى لفعاليات الملتقى العالمي للأطفال والذي أقيم للمرة الأولى خارج حدود مملكة السويد وتحت رعاية كريمة من صاحبة السمو الملكي الملكة سيلفيا والذي انعقد في مدينة جميرا بدبي بتاريخ ٣ نوفمبر 2014، وذلك من خلال التعاون مع إدارة المنتدى العالمي للطفل بالسويد ومع عدد من المؤسسات المختصة في الدولة.

10. إطلاق وتنفيذ برنامج مواجهة سلوك التمر في المدارس

انطلق برنامج مواجهة سلوك التمر في المدارس تحت شعار «فيينا خير فزعتنا غير» في سنة 2015، حيث استهدف البرنامج المدارس الحكومية والخاصة من إمارة دبي (الطليقة الثانية). ويسعى البرنامج إلى إيجاد بيئة مدرسية خالية من مظاهر العنف المدرسي. تركزت الجهود خلال الفترة من 2015 إلى 2017 على إعداد محتوى المادة

والعمل المشترك لضمان تنفيذ السياسة بالشكل المطلوب ولكي تحقق الأثر المرجو منها سواء في مجال خفض معدلات العنف الموجه للمرأة في الإمارة أو تحسين البيئة المعيشية للأسر لتكون خالية من العنف، وتم الإنتهاء من إعدادها في أواخر عام 2017.

7. إطلاق وتنفيذ حملة حماية الطفولة السنوية

بدأت المؤسسة بتنفيذ حملة سنوية معنية بحماية الطفولة منذ عام 2009 تحت شعار «طفولتي أمانة»، وتتضمن الحملة العديد من الفعاليات التوعوية الهادفة إلى تثقيف المجتمع بآثار الإهمال وسوء معاملة الأطفال. تم تنفيذ الحملة عن طريق عقد ورش تفاعلية وتوزيع منشورات توعوية وبث مسامع وفيديوهات متنوعة لاقت إقبالا كبيرا من الجمهور بسبب تنوع طريقة الطرح في كل عام.

8. تنظيم ملتقى الأطفال مجهولي النسب

نظمت المؤسسة ملتقى الأطفال مجهولي النسب بتاريخ ٥ مايو 2013 م، بمشاركة لغيف من المختصين في المجالات المختلفة وممثلي المؤسسات الحكومية والمدنية بالدولة حيث ركز الملتقى على كافة المحاور الأساسية المتعلقة بقضية مجهولي النسب من الجانب الديني والقانوني والصحي

بين غالبية الأفراد في مجتمع الدراسة وشكلت وسائل الإعلام التقليدية والحديثة أهم مصادر هذا الوعي. حيث بلغت نسبة المستجيبين اللذين يدركون مفهوم العنف الأسري بصورة واضحة أو محددة 82% من إجمالي العينة.

6. إعداد «سياسة مكافحة العنف ضد المرأة في إمارة دبي»

قامت المؤسسة بإعداد سياسة عن «مكافحة العنف ضد المرأة» بتكليف من المجلس التنفيذي بإمارة دبي، والتي تهدف إلى اقتراح الأطر والبرامج والتشريعات اللازمة في الإمارة لتوفير بيئة أسرية ومجتمعية آمنة لكافة النساء المقيمت فيها، ليحظين بحياة خالية من العنف والتهديد بجميع أشكاله وأنواعه، حيث تم عمل دراسة تحليل للوضع الراهن، وتم الإطلاع على التجارب العالمية والخطط الإستراتيجية، والسياسات الخاصة بعمل مؤسسات حماية المرأة، وبناء على نتائج المقابلات التي أجريت مع المختصين في المجالات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والتشريعية والقانونية والأكاديمية والطبية، تم تحديد العديد من المحاور الواجب العمل عليها في إطار مؤسسي تكاملي مثل تطوير التشريعات والقوانين والبرامج التوعوية وتطوير مصادر التمويل والشراكات وآليات التنسيق

التدريبية وعقد الورشة التدريبية الأولى للأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين، حيث تم تقديم 30 ساعة تدريبية لحوالي 30 متدرب بهدف تدريبهم على بنود البرنامج وآليات تطبيقه في المدارس. كما وتم تفعيل الورش للمستفيدين من الطلبة وأولياء الأمور والعاملين في المدارس حيث تم تنفيذ 50 ورشة استفاد منها ما يقارب 1089 من الطلاب وأولياء الأمور والعاملين في المدرسة.

11. إطلاق وتنفيذ برنامج توعية الفئات الأكثر عرضة للاتجار بالبشر

في إطار الجهود الكبيرة التي تبذلها مختلف الجهات المعنية في الدولة لمكافحة جريمة الاتجار بالبشر، وفي ظل الإهتمام الكبير الذي توليه القيادة الرشيدة بهذا الموضوع. أعدت مؤسسة دبي لرعاية النساء والأطفال في عام 2015 برنامج توعوي متكامل بعنوان «توعية الفئات الأكثر عرضة للاتجار بالبشر» تحت شعار «إنسان مصان الكرامة»، حيث تم اعتماد البرنامج من قبل اللجنة الوطنية لمكافحة الاتجار بالبشر بهدف توعية الفئات الأكثر عرضة للاتجار مثل العاملات في صالونات التجميل، والنادلات في المطاعم والعاملات في مراكز التدليك والمساج، وخدم المنازل بجريمة الاتجار بالبشر وأنواعها وأساليب الحماية والوقاية، وتم تنفيذ البرنامج على مراحل متتابعة ولمدة 5 سنوات،

وبسلسلة متنوعة من الأساليب، وبالتعاون مع مختلف الجهات الحكومية وغير الحكومية. كما تم إعداد عشر نشرات توعوية بعدة لغات، وبلغ عدد النشرات التي تم توزيعها منذ إطلاق الحملة إلى نهاية عام 2017 ما يقارب 33,090 نشرة.

12. تنظيم حملة الحد من العنف ضد النساء (الحملة البرتغالية)

تماشياً مع الأجندة العالمية للأمم المتحدة قامت المؤسسة بتنظيم الحملة البرتغالية لدعم اليوم العالمي للحد من العنف ضد المرأة، حيث تم تنفيذ حملة سنوية للتوعية بكيفية الحد من العنف ضد المرأة و كيفية الإبلاغ عن أية انتهاكات تتعرض لها من خلال بث مقاطع ومنشورات توعوية. تم تنفيذ الحملة الأولى في عام 2015 تلتها الحملة الثانية في عام 2016 ومن ثم تم تنظيمها للعام الثالث في 2017 وقد لاقت صدى واستحسان من قبل أفراد المجتمع وأصحاب القرار.

13. تنظيم المؤتمر الإقليمي العربي للوقاية من سوء معاملة الأطفال والإهمال

نظمت المؤسسة المؤتمر الإقليمي العربي الخامس للوقاية من سوء معاملة الأطفال والإهمال في نوفمبر 2017 بإمارة دبي بالتعاون مع جمعية المهنيين العرب للوقاية من العنف ضد

الأطفال، وبالشراكة مع الجمعية الدولية للوقاية من سوء معاملة الأطفال والإهمال (أسبكان). شارك في فعاليات المؤتمر قيادات وخبراء محليين وإقليميين قدموا العديد من المحاضرات وأوراق العمل، والندوات الحوارية، وورش العمل، والبحوث والدراسات. حيث حضر المؤتمر ما يزيد عن 450 مشاركاً ومشاركة من 38 دولة حول العالم، إضافة لممثلين للمنظمات الدولية والإقليمية في المنطقة.

14. إنتاج وبث المسامع الإذاعية الاجتماعية

أنتجت مؤسسة دبي لرعاية النساء والأطفال في الفترة ما بين 2010-2017 مجموعة من المسامع الإذاعية على شكل حوار اجتماعي تمثيلي بين أفراد الأسرة بهدف رفع وعي المجتمع بأهمية العلاقات الأسرية وتشجيعهم على نبذ العنف بجميع صوره، حيث بثت المؤسسة هذه المسامع في قنوات إذاعية معتمدة وفي أوقات محددة ومن أبرز هذه القنوات قناة نور دبي وإذاعة الخليجية.

15. إطلاق برنامج «قرة أعين»

أطلق هذا البرنامج في عام 2016 وتكوّن من 13 حلقة إذاعية، قام على مبدأ طرح مواضيع أسرية واجتماعية على شكل حوار مشترك ومفتوح مع الجمهور حيث استضاف مقدم البرنامج شخصيات

شبابية مختلفة لمناقشة التحديات التي تواجه الشباب قبل وبعد الزواج.

16. إطلاق نظام إدارة الحالات الذكي

هو نظام إلكتروني يهدف إلى خلق ملف موحد ومتكامل لكل متعامل بحيث توثق منه كافة بيانات ومستندات خطط الدعم والمتابعة الخاصة بالمتعامل حتى يتمكن الفريق متعدد التخصصات الذي يعمل مع المتعامل من متابعة كافة الأمور الاجتماعية والنفسية والقانونية والصحية والإيوائية الخاصة به عبر منصة واحدة. وهو نظام متفرد ومرن وسريع ويسهل عملية التعاون بين الأقسام لتسريع إجراءات المتعامل ورفع جودة الخدمات المقدمة له، كما يمكن قسم البحوث والدراسات من سحب التقارير الإحصائية الخاصة بالمتعاملين المستفيدين من الخدمات.

17. إطلاق التطبيق الذكي للهواتف المتحركة

أطلق هذا التطبيق في عام 2016 وذلك بهدف تنويع قنوات تقديم الخدمة للمتعاملين.

18. مشروع بيوت الزراعة المائية

قررت المؤسسة في عام 2014 أن تستثمر المسطحات الخالية الموجودة في مقرها لتوفير تمويل مستدام لمشاريع المؤسسة، حيث تم

التعاون مع وزارة البيئة والمياه والزراعة لإنشاء بيوت محمية للزراعة المائية. وفي عام 2017 تم توسعة المشروع بعد توقيع مذكرة تفاهم مع تعاونية الاتحاد لإنشاء بيوت إضافية، وبالتالي أصبح لدى المؤسسة ستة بيوت زراعية، ويتم حالياً بيع المنتجات في تعاونية الاتحاد.

19. التبرعات النقدية

نجحت المؤسسة في تكوين سمعة طيبة لها على الصعيد المحلي، لذا تمكنت من جمع ما يقارب 19 مليون درهم إماراتي خلال الفترة ما بين 2008 إلى 2017 لدعم كافة مشاريعها وبرامجها.

20. الجوائز التي حصدها المؤسسة

1. جائزة رواد العمل الاجتماعي في عام 2011.
2. جائزة رائدات سيدات الأعمال (جائزة أفضل قيادة نسائية في القطاع العام) في عام 2011.
3. جوائز مقدمة من (سيدات الإمارات) في عام 2012:
 - جائزة خدمة الإنسانية.
 - جائزة المرأة الإماراتية.
4. جائزة Women of the Decade مقدمة من سيدات الإمارات في عام 2014.

5. دبلوم شايلو من الاتحاد الأوروبي في عام 2014 عن عملها في توفير الحماية اللازمة والوقاية من استمرار الإساءة وتفاقم العنف وتعزيز الوعي الاجتماعي حول ظاهرة العنف ضد النساء والأطفال.

6. شاركت المؤسسة مع مركز نموذج دبي منذ عام 2014 في تحسين خدمة المتعاملين وتحسين خدمة التثقيف المجتمعي وسباق بناء المدينة، مما أهل المؤسسة للحصول على أربعة جوائز وهي:

- جائزة أجنحة الرقم 1 وهي جائزة تقدر لأفضل خدمة تم تحسينها خلال العام وقد قدمت للمؤسسة لجهودها في تحسين خدمات إعادة التأهيل في عام 2014.
- جائزة أفضل تعاون داخلي عن مبادرة ملف إدارة الحالات الذكي في عام 2015.
- جائزة أفضل قائد ابتكار في عام 2015.
- جائزة أفضل فريق في سباق بناء المدينة والذي فازت بها المؤسسة ضمن مشاركتها في الفريق الأصغر المعني بتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية جنباً إلى جنب مع هيئة تنمية المجتمع والدائرة الاقتصادية ومحاكم دبي في عام 2015.

7. نجحت المؤسسة خلال عامي 2015 و2016 في الحصول على شهادات الأيزو التالية:
- نظام إدارة الجودة (ISO 9001:2015).
 - نظام إدارة الشكاوي (ISO 10002:2014).
 - نظام رضا العملاء (ISO 10004:2012).
 - نظام إدارة البيئة (ISO 14001:2015).
 - نظام إدارة المخاطر (ISO 31000:2009).
 - نظام السلامة والصحة المهنية (ISO 18001:2007).

21. تقديم خدمة العلاج باللعب

هو أحد أنواع العلاج النفسي الذي يستخدم مع الأطفال المعنفين والتي أثبتت جدواها عالمياً كأحد أفضل الممارسات العالمية لعلاج وتأهيل الضحايا، حيث افتتحت المؤسسة غرفة للعلاج باللعب في نهاية عام 2010. يشرف على تقديم جلسات العلاج باللعب المرشدين والمعالجين النفسيين، ومن أهم مميزات هذا المنهج العلاجي أنه يساهم بشكل كبير في تقييم الحالة النفسية والصحية للطفل بأسلوب يحاكي ميوله واهتماماته والتي تكون في هذه المرحلة العمرية موجهة إلى اللعب، كما أنها تفسح مجالات للتعبير أمام الطفل بشكل أكبر،

ويعد العلاج باللعب وسيلة علاجية آمنة و مثبتة علمياً في علاج الإضطرابات النفسية والصحية ومن أهمها اضطراب كرب ما بعد الصدمة وغيرها من المشكلات مثل الغضب وانخفاض الثقة بالذات والأرق والقلق والتوتر والإكتئاب والمشاكل السلوكية الأخرى كالكذب والتنمر والعنف ونحوه.

22. مبادرة التدريب التخصصي

أطلقت هذه المبادرة من قبل إدارة الرعاية و التأهيل بهدف تدريب و تطوير العاملين في مختلف المؤسسات التي تقدم خدمات للضحايا سواء كانت مؤسسات اجتماعية أو نفسية أو صحية أو قانونية... إلخ، وذلك للإرتقاء بالجانب المعرفي للعاملين واكسابهم الخبرات والمهارات التي تمكنهم من تقديم الخدمات باحترافية. لذا قامت المؤسسة بتنظيم عدد من الورش التخصصية خلال الفترة من 2014 وحتى 2017 بلغ عددها 5 ورش عمل موضحة كالاتي:

- اضطراب كرب ما بعد الصدمة – نوفمبر 2014
- ورشة العلاج باللعب – مايو 2015
- التقييم الوالدي في قضايا التصدع الأسري – أكتوبر 2015

- ورشة العلاج المعرفي السلوكي للإكتئاب – ديسمبر 2016
- ورشة الإسعاف النفسي الأولي – سبتمبر 2017

23. إطلاق مبادرة خدمات على مدار الساعة

نظراً لحساسية وظهور الغثة التي تتعامل معها المؤسسة كان لابد لنا من الحرص على ضمان عدم انقطاع الخدمة، لذلك تم استحداث مسمى «مدير حالة مقيم» بحيث تضمن تواجد أخصائي اجتماعي في المؤسسة 7/24 ليقوم بالتدخل في وقت الأزمات و الطوارئ. كما تم تشغيل مركز الاتصال لتلقي المكالمات على مدار الساعة في يونيو 2015 لضمان استقبال المكالمات الواردة للخط الساخن كونه في السابق كان يعمل بشكل جزئي.

24. مبادرة تمكين الحالات

تهدف هذه المبادرة لتقديم مجموعة من الورش المعتمدة لضحايا العنف من النساء لتمكنهن من الحصول على وظائف أو إنشاء مشاريع صغيرة خاصة بهن بما يضمن لهن دخل ثابت يلبي احتياجاتهن المعيشية ويضمن استقلالهن المالي، وتم توقيع مذكرة تفاهم مع تعاونية الاتحاد لدعم هذا المشروع مادياً، حيث بلغ عدد الحالات

اللاتي تلقين التدريب 85 حالة، أما البرامج المقدمة فكانت كالآتي:

- دورة في اللغة العربية
- دورة في اللغة الإنجليزية
- دورة الخياطة
- أساسيات برنامج الطبخ
- التعليم المالي
- دورة أعمال السكرتارية
- كيفية بدء الأعمال التجارية الصغيرة
- دورة التجميل - لوريال (تم دعمه وتمويله من قبل شركة لوريال الشرق الأوسط)

25. مبادرة الإيواء الطارئ

تهدف هذه المبادرة إلى توقيع اتفاقيات مع بعض الفنادق لتوفير إيواء طارئ لمدة ثلاثة ليالي شاملة جميع الخدمات الفندقية في إمارة دبي للحالات التي يتعذر إيواؤها في المؤسسة مثل الذكور البالغين و الأسر التي تحتوي على ذكور بالغين، و يتم ذلك من خلال التنسيق بين ممثلي الجهتين.

26. مبادرة نحن أقرب إليكم

حرصاً على تسهيل وصول المتعاملين للخدمات المقدمة من قبل المؤسسة تم افتتاح مراكز

خدمة في قلب إمارة دبي وذلك بالتعاون مع الشركاء. وخلال عامي 2016 و 2017 تم افتتاح مكتبين دائمين الأول بمحكمة الأحوال الشخصية بمحاكم دبي والثاني في حرم جامعة زايد في إمارة دبي حيث يتم من خلالهما تقديم الخدمات الإرشادية التخصصية للمتعاملين.

27. مبادرة خدمة من القلب

فكرة المبادرة تقوم على إشراك المتعامل في عملية التحسين المستمر للخدمات من خلال ثلاث طرق هي: (بطاقة شكراً من القلب، بطاقة أمنيته، بطاقة الشكاوى والمقترحات) وذلك لتحقيق الأهداف التالية:

- رسم الابتسامة على وجوه المتعاملين والمساهمة ولو بشيء بسيط في تخفيف معاناتهم عبر تحقيق أمنياتهم.
- التعرف على الموظفين المتميزين من وجهة نظر المتعامل و تقدير جهودهم.
- التعامل مع الشكاوي والمقترحات بشكل منهجي.

28. برنامج إحالة الحالات الإلكتروني

تم تصميم برنامج الكتروني ذكي يمكننا من إحالة الحالات إلى الشركاء بشكل سريع وبدون أي تعقيدات إدارية، حيث تستطيع أي جهة أن تربط

معنا وبالتالي تصبح مخولة بتحويل الحالات من و إلى المؤسسة خلال دقائق معدودة مما يساهم في تسريع الإجراءات وتقليل زمن الانتظار ويمكن الحالات من تلقي الخدمات بكل سهولة و يسر. وتمكنت المؤسسة من الإنتهاء من الربط مع عدد من الشركاء حتى نهاية عام 2017 وهم كالآتي:

- دائرة الخدمات الإجتماعية في إمارة الشارقة
- إدارة حماية الطفل والمرأة بشرطة دبي
- محكمة الأحوال الشخصية - محاكم دبي
- مركز حماية الطفل - وزارة الداخلية

29. تحقيق نسبة قياسية في معدلات رضا المتعاملين

نظراً لنجاح المبادرات المذكورة، استطاعت المؤسسة أن تحصلن نسبة رضا المتعاملين فبعد أن كانت النسبة 88% في عام 2014 ارتفعت إلى 95% بنهاية عام 2017.

الاتفاقيات والشراكات

المحلي: شريك استراتيجي

 <p>هيئة الصحة بدبي DUBAI HEALTH AUTHORITY</p>	 <p>شرطة دبي DUBAI POLICE</p>	 <p>الهلل الأحمر الإماراتي Emirates Red Crescent</p>	 <p>وزارة الموارد البشرية والتوطين MINISTRY OF HUMAN RESOURCES & EMIRATISATION</p>
 <p>دائرة الشؤون الإسلامية والعمل الخيري Islamic Affairs & Charitable Activities Department</p>	 <p>محاكم دبي DUBAI COURTS</p>	 <p>مؤسسة الأوقاف وبنو القاصرين AWQAF & MINORS AFFAIRS FOUNDATION</p>	 <p>بلدية الشارقة Sharjah Municipality</p>
 <p>جمعية الإمارات للمحامين والقانونيين EMIRATES ASSOCIATION FOR LAWYERS AND LEGAL</p>	 <p>إدارة التنمية الاقتصادية Sharjah Economic Development Department</p>	 <p>دائرة التنمية الاقتصادية GOVERNMENT OF SHARJAH Economic Development Department</p>	 <p>جامعة زايد ZAYED UNIVERSITY</p>
 <p>جمارك دبي DUBAI CUSTOMS</p>	 <p>جمعية حقوق الإنسان HUMAN RIGHTS ASSOCIATION OF SHARJAH</p>	 <p>النور AL NOOR</p>	 <p>مركز دبي للإحصاء Dubai Statistics Center</p>
 <p>وزارة تنمية المجتمع MINISTRY OF COMMUNITY DEVELOPMENT</p>	 <p>مؤسسة وطني الإمارات WATANI AL EMARAT FOUNDATION</p>	 <p>بنك دبي الإسلامي Dubai Islamic Bank</p>	

الاتفاقيات والشراكات

المحلي: شريك داعم

 <p>SHAMSA ALABBAR</p>	 <p>Beit Al Khair Society</p>	 <p>ميراس MERAAS</p>	 <p>هيئة كهرباء ومياه دبي Dubai Electricity & Water Authority</p>
 <p>BRIMAL HOTEL APARTMENTS</p>	 <p>روضة العطار للإحاطة والاستشارات القانونية RUDHA ALATTAR Advocates & Legal Consultants</p>	 <p>روتانا Rotana</p>	 <p>أقنتايم للخدمات الحكومية</p>
 <p>بن سويدان BinSuwaidan المحاماة والاستشارات القانونية Advocates & Legal Consultants</p>	 <p>اقتصادية دبي DUBAI ECONOMY</p>	 <p>Humaid Darwish Advocates & Legal Consultants حميد درويش للحماية والاستشارات القانونية</p>	 <p>تعاونية الاتحاد UNION COOP</p>
 <p>دوباي كاراتيه DUBAI KARATE CENTRE</p>	 <p>وزارة التعليم Ministry of Education</p>	 <p>ELYAZIA BEAUTY CENTER</p>	 <p>الودق تجارة الملابس الجاهزة ذمهم</p>

الاتفاقيات والشراكات

الإقليمي: شريك داعم



ETQAAN
A HERITAGE OF LUXURY AND ART



naturalizer

الاتفاقيات والشراكات

الدولي: شريك استراتيجي



الدولي: شريك داعم





مؤسسة دبي
لرعاية النساء والاطفال
DUBAI FOUNDATION FOR WOMEN & CHILDREN

+9714 6060300 +9714 2871177 info@dfwac.ae

خط المساعدة 800111

@DFWAC

www.dfwac.ae