

## التوزيع الآمن: إرشادات لتقليل مخاطر الحماية في عمليات التوزيع العينية

يُعدّ توزيع المساعدة الآتية الحيوية أحد الإجراءات الأكثر إلحاحاً في الاستجابة لحالات الطوارئ، ومن شأنه أن يحسّن بشكل كبير من سلامة الأفراد ورفاههم. وعلى الجهات المعنية بتوفير المساعدات العينية من مواد غير غذائية وأمن غذائي وخدمات المياه والصرف الصحي والنظافة والمأوى، المساعدة في الحد من مخاطر الحماية لدى الأفراد والمجتمعات وتخفيفها عند إجراء عمليات التوزيع. وينبغي التأكيد، خلال كافة عمليات التوزيع، أن بإمكان المستفيدين الوصول إلى عمليات التوزيع بأمان وبكرامة، ومن دون أي ضرر أو تمييز. علاوةً على ذلك، يجب أن تسعى الجهات المعنية بالتوزيع العيني الى دعم الفئات الأكثر ضعفاً والحفاظ على المساءلة من خلال إشراك المستفيدين وتمكينهم في التخطيط والتنفيذ والرصد. وتوفّر هذه الوثيقة إرشادات حول كيفية قيام الشركاء بإدماج الحماية في عمليات التوزيع. وبالنظر إلى أهمية منع عدوى فيروس كورونا أثناء عمليات التوزيع الحساسة، تتضمن الوثيقة أيضاً توصيات صحية إضافية وفقاً للمبادئ التوجيهية لمنظمة الصحة العالمية.

### الإشكاليات

#### السلامة



- سلامة التوزيع بما في ذلك التوتر بين المجتمع المضيف واللاجئين.
- الاستغلال والاعتداء الجنسي، بما في ذلك مضايقة الأشخاص المتضررين، من قبل الموزعين والمستفيدين الذكور أثناء الاصطفاف وقبل/ بعد عمليات التوزيع؛ مطالبة الأشخاص المتضررين على سبيل المثال، بتبادل المواد غير الغذائية/ المواد الغذائية المخصصة أو الإضافية مقابل خدمات جنسية أو أفعال أخرى، وتعريض النساء والفتيات، وكذلك الفئات الأخرى المعرضة للخطر بشكل خاص، لسوء المعاملة.
- قد تواجه النساء والفتيات أيضاً مخاطر الحماية، بما في ذلك خطر التحرش وإساءة المعاملة، عند الانتقال من/ إلى نقاط التوزيع أو/ وعند تسجيل أسمائهن للحصول على المساعدة.



## الوصول

- صعوبة وصول النساء، والأطفال غير المصحوبين، والناجين من العنف المبني على النوع الاجتماعي، والمسنين، والأشخاص ذوي الإعاقة، بما في ذلك ذوي الاضطرابات العقلية، ومقدمي الرعاية لهم الى عمليات التوزيع.
- تقييد حركة المجموعات (خاصة الأسر التي تعولها نساء أو أطفال، والأشخاص ذوي الإعاقة، وكبار السن)، وبُعد المسافات إلى نقاط التوزيع، وأوقات الانتظار الطويلة، والنقل المجاني/ الأمن للوصول إلى نقاط التوزيع، خاصة بالنسبة للبضائع الثقيلة.
- تقييد حركة اللاجئين الذين ليس لديهم إقامة قانونية ويخشون الاعتقال/ الصّد عند نقاط التفتيش.
- القيود الجديدة المفروضة على لوحات المركبات وحظر التجوّل وزيادة عدد نقاط التفتيش (خلال الاستجابة لجائحة فيروس الكورونا).
- تقييد حركة العاملين في المجال الإنساني بناءً على اللوائح الجديدة من قبل وزارة الداخلية، بالإضافة إلى تأجيل العمليات على أساس حظر التجوّل وساعات العمل الجديدة للمورّعين.



## المساواة وعدم التمييز

- معايير غير واضحة لاختيار المستفيدين بين الشركاء الإنسانيين (واحتمال الازدواجية).
- غالباً ما لا يتم تحديد الأشخاص ذوي الإعاقة واحتياجاتهم في عمليات التقييم، ممّا يؤدي إلى استبعادهم من معايير اختيار المستفيدين وبالتالي منع الوصول المتساوي إلى المساعدة.
- ضمان تسليم المواد بطريقة يسهل حملها من قبل المستلمين من حيث الوزن والأحجام.
- ضمان المساواة في المعاملة والتوزيع المناسب للمستفيدين داخل الموقع وفي المناطق الحضرية.
- مراعاة أدوار ومسؤوليات النوع الاجتماعي وفقاً للسياق الثقافي (مثل استخدام إناث في عمليات التوزيع).
- موظفو المنظمات غير الحكومية، والمورّعون، والجهات العسكرية، أو القادة المحليون الذين يرفضون مساعدة مجموعات معيّنة من الأفراد بسبب التمييز.



## الصحة

- التأكّد من تقييم وضمان جودة السلع الموزّعة بناءً على متانة المواد، والكمية، والقيمة الغذائية، وحجم الحصة، وصلاحية المواد.
- التأكّد من الحفاظ على جودة السلع الموزّعة على أساس متانة المواد، والكمية، والقيمة الغذائية، وحجم الحصة، وصلاحية المواد.

➤ منع تفشي عدوى فيروس كورونا أثناء عمليات التوزيع.

## التوصيات

### منع الازدحام



- السلامة والأمن وضبط الحشود. يجب أن تخطط الجهات المعنية جيداً بحيث لا يتظاهر الناس في طابور التوزيع للحصول على مواد التوزيع، خاصة أن هذا سيشكل خطراً على السلامة والصحة.
- تحديد منطقة يمكن الوصول إليها للتوزيع وضمان الميزات الأساسية مثل مناطق الجلوس/ الانتظار لكبار السن/ ذوي الحركة المحدودة، ممرات منحدره قابلة للفك، لافتات واضحة/ بسيطة إلخ.
- إقامة مواقع توزيع متعددة لتجنب الحشود وتنقل المستفيدين لمسافات طويلة.
- تحديد نقاط التوزيع بعيداً عن المناطق المزدحمة مثل الأسواق والمستشفيات. قد تكون مراكز النساء أو الرعاية بالأطفال مصدراً مفيداً للمعلومات لرصد ما إذا كانت عمليات التوزيع تصل إلى الفئات الأكثر ضعفاً.
- إتاحة مساحة خالية (أي 4 أمتار) بين الأشخاص المنتظرين وأكوام السلع؛ إتاحة مساحة واضحة للمشبي من نقطة التوزيع لأولئك الذين تلقوا المواد. يمكن القيام بذلك عن طريق وضع شريط على الأرض ومطالبة فرد واحد فقط من العائلة بالتسلم (إن أمكن).
- إنشاء مواقع تخزين متعددة لتمكين التوزيع السريع.

### ضمان الوصول المنصف



- توفير دعم النقل للأشخاص غير القادرين على مغادرة منازلهم أو الذين لديهم حركة محدودة (على سبيل المثال، الأشخاص ذوي الإعاقة والمسنين والنساء الحوامل والأسر التي تعولها نساء أو أطفال).
- توفير خيار التوصيل إلى المنزل للأشخاص الذين تم تحديدهم على أنهم من ذوي الإعاقة، وكبار السن، والأشخاص الذين يعانون من حالات مرضية سابقة والذين لا يجب أن يتعرضوا للفيروس.

- وضع في الاعتبار عمليات توزيع لمجموعات أصغر تكون أقرب أو يسهل على الأسر الوصول إليها، وتنظيم عمليات التوزيع حسب مواعيد لتقليل عدد الأشخاص الذين يجتمعون في أي وقت محدّد للتوزيع (على سبيل المثال 4-5 أشخاص).
- تحديد الأسر التي فيها مجموعات معرّضة للخطر، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة، وكبار السن، والأشخاص الذين يعانون من حالات مرضية سابقة، والنساء الحوامل وما إلى ذلك، لفهم احتياجاتهم الخاصة والعوائق لضمان حصولهم على فرص متساوية وفعلية في التوزيع.
- التأكّد من أن معايير اختيار المستفيدين تشمل الفئات المعرّضة للخطر بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن والأشخاص الذين يعانون من حالات مرضية سابقة والنساء الحوامل وما إلى ذلك.
- توفير مقاعد للنساء الحوامل والأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن وغير ذلك ممّن لا يستطيعون الوقوف في طوابير الانتظار.



### التواصل الفعال

- استشارة المجتمعات المحلية، وخاصة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، لترشيد الاستجابة وضمان تمثيل الأشخاص المعرّضين للخطر بشكل مؤثّر في هذه المشاورات، خاصة فيما يتعلق بالوصول، والمواقع، والوقت المفضّل للتوزيع خلال النهار.
- التواصل قبل وأثناء التوزيع مع المسؤولين/ القادة المحليين والمجتمع المحلي حول دوركم وإجراءاتكم ومعاييركم وما ينقصكم لتجنّب التسبّب في مشاكل وتوتّر بين المجتمع المحلي والمنظمات غير الحكومية الأخرى العاملة في المنطقة بعد المغادرة.
- استخدام علامات واضحة بخط كبير باللّغة المحلية، وألوان ورموز/ رسوم متباينة، والتأكّد من أن اللافتات تتضمن صوراً لمن لديهم مشكلة في القراءة.
- التأكّد من أن المواد/ الحاويات هي في الحجم والوزن والشكل الذي يمكن أن يحمله كل من النساء والأطفال والأشخاص ذوي الإعاقة وما إلى ذلك.
- أخذ بعين الاعتبار إشراك إناث في عمليات التوزيع من منزل إلى منزل أو من خيمة إلى خيمة.



### التوظيف المناسب

- تجنيد المتطوّعين من الذكور والإناث ذوي السمعة الجيدة في المجتمع المحلي. لا تستخدموا الأطفال (دون سن 18 سنة).
- توظيف إناث، بما في ذلك كعاملات تسجيل، سائقات، عاملات توزيع، كاتبات عدّ، مشرفات ومديرات. اطلبوا من الموظفات التحدّث إلى النساء والفتيات أثناء التوزيع والاستماع إلى مخاوفهنّ. اجعلوا موظفي التوزيع واضحي للعيان بفضل القبعات والسترات ومواد الرؤية الأخرى. تأكّدوا من تدريب الموظفات على التعرّف الآمن وإحالة الحالات من أجل مساعدة المحتاجين بشكل أفضل.

- ضمان التوازن بين الجنسين في فرق التوزيع. إذا تم تقديم المساعدة مباشرة إلى المنازل أو داخلها (لا سيما للفئات الضعيفة)، من المهم ضمان التوازن بين الجنسين في الفرق أو توفير عاملات لتقديم المساعدة إلى مجموعات مثل الأسر التي ترأسها امرأة أو الأشخاص الآخرين محل الاهتمام.
- ضمان التدقيق في الموظفين بشكل صحيح ورصد سوء السلوك المسبق كجزء من عملية التوظيف؛ التحقق من جميع المتطوعين من المجتمع المحلي.
- تدريب الموظفين على عدم التسبب في الضرر، والحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسي، وصون الأطفال؛ والتوقيع على مدونة قواعد السلوك التي تحترم وتؤيد حقوق المستفيدين والحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسي والالتزام بها.
- ضمان تدريب الموظفين على التعرف الآمن وإحالة الحالات من أجل مساعدة المحتاجين.



### المراقبة عن كثب

- إنشاء فرق على الأرض لمراقبة عمليات التوزيع والاستجابة بسرعة ونزاهة لمخاوف السلامة بما في ذلك الإكراه أو التخويف أو الغش أو العنف أو الاستغلال، وكذلك في ما يتعلق بالأفعال التي يرتكبها طاقم المشروع. ضمان تدريب هذه الفرق على الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسي.
- تطوير أداة تدقيق المراقبة/السلامة للإشراف على التوزيع وضمن الوفاء بمعايير السلامة الدنيا أثناء عمليات التوزيع



### ضمان آليات شكاوى وتغذية راجعة (خاصة للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسي)

- إنشاء آليات شكاوى وآليات تغذية راجعة سرية وآمنة، بحيث يمكن للأشخاص المتضررين الوصول إليها ومشاركة التعليقات والإبلاغ، بما في ذلك حول مزاعم الاستغلال والاعتداء الجنسي. يجب أن يكون لدى الأشخاص المتضررين وسائل متعددة لتقديم الشكاوى، على سبيل المثال الخطوط الساخنة، الشكاوى المباشرة، صناديق الشكاوى، وما إلى ذلك). كما يجب استشارة الأشخاص المتضررين بشأن الوسائل المفضلة لديهم لتقديم ملاحظات لضمان أن تكون الآليات محل ثقة ومناسبة.
- التأكد من تعيين جهات التنسيق المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسي داخلياً ومن أن آليات الإبلاغ الداخلية في مكانها للتعامل بسرعة وسرية مع تقارير سوء السلوك، بما في ذلك الاستغلال والاعتداء الجنسي. والتأكد من أن الموظفين المعنيين يمكنهم الوصول إلى مسارات الإحالة للعنف الجنسي والقائم على النوع الاجتماعي وأن الناجين من الاستغلال والاعتداء الجنسي يتم إتاحة لهم المساعدة المطلوبة بسرعة وبأمان بما يتماشى مع رغبات الضحية. والتأكد من أن المعلومات الداخلية المتعلقة بالحالات المحتملة يتم التعامل معها بسرية تماشياً مع معايير حماية البيانات المعمول بها.
- ضمان معرفة العاملين/الموظفين بكيفية الإبلاغ عن سوء السلوك، وفقاً لسياسة وعمليات المنظمة.

- إعلام الأشخاص المتضررين باستحقاقاتهم ومدونات سلوك العاملين في المجال الإنساني (أي أن المساعدة مجانية ولا تتطلب أي خدمات أو أفعال جنسية/ جنس أو مدفوعات أخرى في المقابل). فهذا محظور تماماً. وشجّعوهم على الإبلاغ عن الشكاوى للموظفين المدربين أو عبر الخطوط الساخنة أو الوسائل التنظيمية الأخرى لتقديم التعليقات. طباعة وتثبيت ملصقات حول الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسي/ مدونات السلوك في مواقع التوزيع؛ تضمين منشورات تحتوي على معلومات حول الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسي/ مدونات السلوك وخيارات الإبلاغ المناسبة في حزم التوزيع؛ مشاركة المعلومات عبر الهاتف أو WhatsApp أو وسائل أخرى عبر الإنترنت مع المجتمعات المتضررة بشأن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسي<sup>1</sup>.
- في حالة النقاط صور لأغراض إعلامية أو لوسائل التواصل الاجتماعي، يجب العودة إلى الإرشادات حول وسائل الإعلام وطلب الموافقة المسبقة المستنيرة.

### الاستهداف



- ضمان التنسيق مع القطاعات ذات الصلة لتجنب الازدواجية ومعالجة الثغرات.
- العمل مع أفرقة العنف المبني على النوع الاجتماعي المحلية و/أو حماية الطفل و/أو الحماية العامة للمساعدة في ضمان الوصول المنصف إلى الخدمات (بما في ذلك الوثائق). يجب تجنب استهداف الناجين من العنف المبني على النوع الاجتماعي أو فئات شاملة من الأطفال، مثل "الأطفال المنفصلين". بدلاً من ذلك، يُفضّل استخدام معايير تستند إلى قابلية التعرض للإساءة والاستغلال والعنف.
- استشارة المستفيدين، وخاصة النساء والفتيات، في مجموعات تركيز محدّدة حسب الجنس باستخدام ميسرين من الجنس نفسه، حول احتياجاتهم الخاصة والكميات الكافية والمواد المناسبة؛ تضمين المواد المتعلقة بالأدوار المحدّدة للنساء والفتيات، على سبيل المثال الطهي (مثل القدور والمقالي والوقود) ورعاية الأطفال أو المسنين (مثل الصابون والقماش). التأكّد من إشراك النساء والفتيات ذوات أنواع مختلفة من الإعاقات و/أو مقدّمات الرعاية في مجموعات التركيز هذه لإبراز احتياجاتهنّ الخاصة.
- تحديد الإعاقة بشكل منهجي باستخدام أداة مثل أسئلة فريق واشنطن المعني بإحصاءات الإعاقة وإدراج الإعاقة في معايير الاستهداف والنظر في التقاطعية بالنسبة إلى الأفراد الذين تم تحديدهم على أنهم يعانون من إعاقة؛ عوامل مثل العمر والجنس

1. انظر الملاحظة الإرشادية رقم 1 لشبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسي في لبنان حول "جائحة فيروس كورونا والحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسي في لبنان" لمزيد من الإرشادات.

والحالة الطبية ووجود/ غياب مقدّم الرعاية، فالاحتياجات المحدّدة لها تأثير على مستوى الخطر/ عدد وأنواع العوائق التي سيواجهها الشخص ذو الإعاقة.



### استشارة المجتمع، وخاصة النساء والفتيات

- اختيار أوقات التوزيع، والفترات الزمنية، ومواقع وطرائق التوزيع من خلال التشاور مع النساء والرجال والأطفال (ذوي الإعاقة وغيرهم) وفي ضوء أنشطتهم اليومية. تسمح عمليات التوزيع خلال ساعات النهار بالعودة الآمنة إلى المنزل.
- خلال المتابعة ما بعد التوزيع، النظر في وصول النساء والأطفال والمجموعات الأخرى إلى السلع الموزعة وملاحظاتهم حول العملية والمواد/ الأغذية/ الاحتياجات. تُعتبر المتابعة مع الفئات المعرّضة (الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن والأشخاص الذين يعانون من أمراض) ضرورية لقياس شمولية المساعدة، ويمكن استخدام النتائج لتعزيز الأنشطة المستقبلية.



### ضمان إدراج بنود خاصة بالبنوع الاجتماعي

- بالنسبة لحقيبة اللوازم الصحية النسائية: يجب أن تعتمد عمليات التوزيع على حجم الأسرة حيث أن العائلات الأكبر لديها عدد أكبر من النساء والفتيات بحيث تكون حقيبة واحدة غير كافية (على سبيل المثال، بالنسبة للقوط الصحية). على سبيل المثال، عائلة واحدة  $6 \times$  أفراد  $51\%$  إناث = 3 حقائق من اللوازم الصحية النسائية لكل أسرة في المتوسط. يجب التفكير في كيفية تكيف طرق التشاور مع المستفيدين بشأن احتياجاتهم في ضوء تحديات جائحة فيروس كورونا.
- يجب التفكير في تضمين في لوازم النظافة الصحية مواد لتلبية الاحتياجات المحدّدة، وتحديد المواد التي تم تسليط الضوء عليها من قبل الأسر ذات الأشخاص ذوي الإعاقة/ المسنين/ الذين يعانون من حالات مرضية سابقة. على سبيل المثال، القسطرة/ الأكياس البولية/ ملاءات الفراش للأشخاص ذوي الحركة المحدودة (بسبب العمر أو الإعاقة)؛ معقم إضافي/ معدات الوقاية الشخصية للأسر التي قد يحتاج فيها الأشخاص ذوي الإعاقة/ كبار السن إلى المساعدة البدنية المستمرة من الآخرين للتحرك، والاستحمام، وتناول الطعام، واللباس وما إلى ذلك؛ مطهر إضافي لتنظيف الأجهزة المساعدة؛ دواء للأشخاص الذين يعانون من حالات مرضية سابقة.



### الاحتياطات الصحية لعمليات التوزيع خلال جائحة فيروس كورونا

- من الإلزامي أن يعتمد جميع العاملين بانتظام الى تنظيف اليدين واتباع ممارسات النظافة العامة.

- التأكّد من تزويد نقاط غسل اليدين بالكميات المناسبة من الماء والصابون (بما في ذلك ملصق يظهر خطوات غسل اليدين التي أوصت بها منظمة الصحة العالمية).
- إعطاء إرشادات للمستفيدين للحفاظ على مسافة متر ونصف بينهم في جميع النقاط أثناء التوزيع.
- تزويد بشكل مباشر المستفيدين الذين تظهر عليهم أي أعراض تنفسية بقناع للوجه.
- منع أي تلامس مباشر بين الموظفين الموزّعين والمستفيدين أو بين المستفيدين أنفسهم.
- عند الإمكان، استخدام مقياس حرارة بدون تلامس لإجراء فحص درجة الحرارة قبل الاقتراب من موقع التسليم (إذا تبيّن أن لدى المستفيد درجة حرارة عالية، فيجب توجيهه إلى المنطقة المحمية وإحالته إلى الخدمات الصحية).
- يجب وضع زجاجة من مطهر اليدين (يحتوي على أكثر من 60% من الكحول) على القماش المشمّع/ الطاولة ليستخدمه المستفيدون قبل أخذ مواد التوزيع.
- يجب على الموظفين وضع مواد التوزيع على القماش المشمّع/ الطاولة عند نقطة التوزيع والتراجع للسماح للمستفيد باستلام مواد التوزيع.
- يتم توجيه المستفيدين على الفور للخروج من مكان التسليم وتشجيعهم على مغادرة موقع التوزيع.
- عند الانتهاء من التوزيع، التأكّد من تنظيف نقطة التوزيع (الغرفة/ المنطقة/ القماش المشمّع) بالماء والمنظّف العادي ثم رشّها بمطهر (مع نسبة 0.5% من محلول الكلور). بمجرد تجفيفه، يجب طي القماش المشمّع للتخزين/ النقل. يمكن استخدام المكنسة مرة أخرى بعد التنظيف لإزالة أي بقايا ثم رش المبيّض.
- عند الانتقال من وإلى موقع التوزيع، قد يتواجد شخصان كحدّ أقصى داخل كل مركبة.