

الدعم الطبي الإداري للموظفين

10 سبتمبر 2025

النقاط الرئيسية

- تتحقق الإدارة/الموارد البشرية مما إذا كانت الجوانب الطبية المطلوبة مطابقة للموظفين.

1. لمحة عامة

في عملية الطوارئ، يوصى منذ البداية بإعادة النظر ومراجعة الجوانب الطبية المحددة من جانب الإدارة والموارد البشرية. وهذا لضمان توفير الرعاية الطبية للموظفين والاستعداد لاحتمالية وصول الخدمات والتدخلات الطبية المطلوبة كجزء من واجب الرعاية تجاه موظفينا.

ويكتسب ذلك أهمية خاصة عندما يزداد عدد القوى العاملة سريعاً أثناء حالة طوارئ معينة أو لدى [فتح مكتب](#) معين.

◦ التحقق من الجوانب الطبية: على الإدارة/قسم الموارد البشرية التحقق والتأكد مما إذا كانت جميع الجوانب الطبية المطلوبة مطابقة للموظفين. ويشمل ذلك التأكد من حصول الموظفين على التصاريح الطبية والتقييمات اللازمة قبل انتشارهم أو بدئهم بمهام العمل.

◦ التصاريح الطبية: التأكد من حصول جميع الموظفين على التصاريح الطبية اللازمة لتأدية أدوارهم.

◦ التغطية التأمينية: التحقق من أن الموظفين لديهم تغطية تأمينية صالحة، بما في ذلك تغطية الصحة المهنية، هو أمر بالغ الأهمية لتزويدهم بالدعم الطبي اللازم أثناء حالات الطوارئ والحوادث المتعلقة بالصحة.

◦ الحصول على موارد طبية: التأكد من أن الموظفين على دراية بمرافق الرعاية الصحية وخدمات الطوارئ الطبية ومن قدرتهم على الوصول إليها هو أمر حيوي للحصول على رعاية طبية فورية عند الحاجة.

- الدعم والمساعدة: يجب على الإدارة/شعبة الموارد البشرية تقديم الدعم والمساعدة للموظفين لتلبية المتطلبات الطبية والحصول على الموارد الطبية اللازمة.
- التواصل والتوعية: التواصل الواضح وإذكاء الوعي بين الموظفين حول الدعم الطبي والموارد الضرورية لرفاهيتهم وتأهبهم في حالات الطوارئ الطبية.
- الامتثال للسياسات: التأكد من تطابق كل الدعم الطبي المقدم للموظفين مع سياسات المنظمة وإرشاداتها هو أمر بالغ الأهمية للحفاظ على بيئة عمل آمنة وممتثلة.

2. الصلة بعمليات الطوارئ

يعد الدعم الطبي الإداري المقدم للموظفين جانباً مهماً لضمان صحة ورفاه وسلامة الموظفين داخل عمليات الطوارئ التابعة للمفوضية. ويتضمن هذا الدعم التحقق والتأكد من توافر جميع الجوانب الطبية اللازمة للموظفين، بما في ذلك التصاريح الطبية، والتغطية التأمينية، وإمكانية الحصول على الموارد الطبية.

3. التوجيه الرئيسي

المواصفات و/أو التفاصيل

في ما يلي قائمة مرجعية قصيرة بإمكان الإدارة/قسم الموارد البشرية مراجعتها في حالات الطوارئ:

- تأكد من عدم نشر سوى الموظفين ذوي تأمين صحي سار (مع إيلاء اهتمام خاص للقوى العاملة التابعة).
- احتفظ بقائمة التأمينات ومسؤولي الاتصال المتوافقين معها. تعرّف على جهة اتصال المعنية بحالة الطوارئ من أجل التغطية التأمينية. قم بتحديثها بصورة منتظمة.
- تعرّف على كيفية تسليم خطاب الضمان في حالة الطوارئ، إذ يسمح خطاب الضمان للموظفين بدخول المستشفى في حالة الطوارئ.
- في حالات الطوارئ، يؤدي فريق الإدارة/الموارد البشرية دوراً حاسماً في ضمان رفاهية ودعم الموظفين. في ما يلي قائمة مرجعية قصيرة بإمكان الإدارة/قسم الموارد البشرية مراجعتها في حالات الطوارئ:
- تغطية تأمينية سارية: تأكد من عدم نشر سوى الموظفين ذوي تغطية تأمينية سارية. قم بإيلاء اهتمام خاص للقوى

العاملة التابعة وتحقق من أن تغطيتهم التأمينية محدثة وقابلة للتطبيق في حالات الطوارئ.

◦ قائمة جهات الاتصال الخاصة بالتأمين: احتفظ بقائمة تأمينات الموظفين، إلى جانب جهات الاتصال الخاصة بكل مزود تأمين، إذ يجب أن تتضمن هذه المعلومات تفاصيل الاتصال في حالات الطوارئ من أجل التواصل السريع أثناء الأزمات.

◦ قم بتحديث المعلومات بصورة منتظمة: حدّث قائمة جهات الاتصال الخاصة بمزودي التأمين باستمرار من خلال التحقق من تفاصيل التأمين وتحديثها بصورة منتظمة. فهذا يضمن توافر معلومات دقيقة وحديثة أثناء حالات الطوارئ.

◦ خطاب الضمان: تعرّف على عملية تسليم خطاب الضمان في حالات الطوارئ. يعد خطاب الضمان بمثابة التزام من المنظمة بتغطية النفقات الطبية، وهو خطاب يسمح للموظف بالدخول إلى المستشفى في حالات الطوارئ. (راجع نموذج نص خطاب الضمان أدناه)

من خلال اتباع هذا التوجيه واتخاذ التدابير اللازمة، بإمكان فريق الإدارة/الموارد البشرية دعم الموظفين بشكل أفضل أثناء حالات الطوارئ مع التأكد من حصولهم على الرعاية الطبية والتغطية التأمينية المناسبة. يساهم هذا النهج الاستباقي في التأهب لحالات الطوارئ في تحقيق السلامة العامة ورفاهية الموظفين أثناء الحالات الحرجة.

– بالنسبة لجمعية التأمين التعاوني لموظفي الأمم المتحدة، يجب أن يتم الإجراء من خلال خط المساعدة في حالات الطوارئ المتاح على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع: رقم الاتصال المجاني 1 833 569 8740 + ورقم الاتصال على حساب المتلقي 1 819 569 8740 +. يمكنك الاطلاع على مزيد من المعلومات على [صفحة جمعية التأمين التعاوني لموظفي الأمم المتحدة](#).

– بالنسبة لخطة التأمين الطبي: اتصل بالمسؤول المحلي عن خطة التأمين الطبي الذي سيساعدك في خطاب الضمان ويأشر الاتصال بالمستشفى المحلي.

◦ احتفظ بقائمة تضم أرقام الاتصال بأفراد الأسرة وأرقام الطوارئ لجميع الموظفين المنتشرين، قم بتحديثها بصورة منتظمة.

◦ أيضاً، تأكد من حصول جميع الموظفين على تصريح السلامة الطبية، ركّز على التوظيف المحلي (التصاريح الطبية

للسائق، عقود التعيين المؤقت لأقل من 3 أشهر)

◦ ادمع رئيس المكتب/قائد الفريق في تحديد أقرب مرافق للرعاية الصحية وتأكد من معرفة الموظفين بموقعها ومسؤول الاتصال بها.

◦ تعرّف على تفاصيل الاتصال الخاصة بـ

- المرافق الصحية

- الإسعاف الجوي المحلي

- الإسعاف البري

- طبيب معيّن في الأمم المتحدة

◦ تأكد من وجود [خطة إجلاء طبي](#) بالتنسيق مع دائرة الأمن الميداني وكن ملماً بالأمر الإداري والإجراءات التشغيلية الموحدة المتعلقة بخطة [الإجلاء الطبي](#). لمزيد من التفاصيل، يرجى الاطلاع على المدخل [«الإجلاء الطبي \(الموظفون\)»](#).

◦ تأكد من توافر مجموعة لوازم العلاج الوقائي بعد التعرض للفيروس في كل مكتب ومن معرفة الموظفين بجهات الاتصال المعنية للحصول عليها. تحقق من تواريخ انتهاء الصلاحية. يمكنك الاتصال بالقسم الطبي التابع للمفوضية لإرسال على وجه الاستعجال مجموعات لوازم العلاج الوقائي بعد التعرض للفيروس.

◦ تأكد من توافر مجموعة لوازم الإسعافات الأولية في كل مكتب ومن معرفة الموظفين بموقعها تحقق من تواريخ انتهاء الصلاحية.

◦ قم بشراء مخزون من مواد النظافة الصحية الأساسية (الأقنعة ومعقم اليدين والمطهرات) لضمان توافرها للموظفين بكميات كافية

◦ كن ملماً [بتدابير الصحة والسلامة المهنية](#) واحرص على تنفيذها

في حالة وجود دار ضيافة، [الترم بالمعايير الدنيا للإقامة](#).

- معلومات الاتصال: تأكد من قدرة الموظفين على الاتصال بخط المساعدة في حالات الطوارئ وأرقام الاتصال ذات الصلة للحصول على المساعدة الطبية والدعم أثناء حالات الطوارئ. يتضمن ذلك أرقام الاتصال المجانية وأرقام الاتصال على حساب المتلقي لخط المساعدة في حالات الطوارئ.

[خط المساعدة في حالات الطوارئ التابع لجمعية التأمين التعاوني لموظفي الأمم المتحدة](#).

بالنسبة لخطة التأمين الطبي: اتصل بالمسؤول المحلي عن خطة التأمين الطبي الذي سيساعدك في خطاب الضمان وبيادر الاتصال بالمستشفى المحلي.

- أفراد العائلة وأرقام الطوارئ: احتفظ بقائمة بأفراد الأسرة وأرقام الاتصال الخاصة بهم في حالات الطوارئ لجميع أفراد الطاقم، وقم بتحديث هذه المعلومات بصورة منتظمة لضمان التواصل الفعال أثناء الأزمات.

- التصريح الطبي: تأكد من حصول جميع الموظفين على التصاريح الطبية اللازمة لتأدية أدوارهم، وقم بإيلاء اهتمام خاص للتوظيف المحلي، مثل التصاريح الطبية للسائق والعقود التي تقل مدتها عن ثلاثة أشهر.

- الوعي بالمرافق الصحية: ادمع رئيس المكتب/قائد الفريق في تحديد أقرب مرافق للرعاية الصحية وتأكد من معرفة الموظفين بموقعها ومعلومات الاتصال بها.

- تفاصيل الاتصال: تعرّف على تفاصيل الاتصال الخاصة بمختلف الخدمات الطبية، بما في ذلك المرافق الصحية، والإسعاف الجوي المحلي، والإسعاف البري، [والطبيب المعين من الأمم المتحدة](#).

- خطة الإجراء الطبي: اتصل بدائرة الأمن الميداني لوضع خطة إجراء طبي. تعرّف على الأمر الإداري والإجراءات التشغيلية الموحدة لخطة الإجراء الطبي.

- مجموعة لوازم العلاج الوقائي بعد التعرض للفيروس ولوازم الإسعافات الأولية: احرص على توافر مجموعة لوازم العلاج الوقائي بعد التعرض للفيروس ولوازم الإسعافات الأولية في كل مكتب وتأكد من دراية الموظفين بموقعها. وتحقق بانتظام من تواريخ انتهاء صلاحيتها وقم بتجديد الإمدادات حسب الحاجة. عادة ما تكون مجموعة لوازم العلاج الوقائي بعد التعرض للفيروس مملوكة وموزعة من قبل إدارة شؤون السلامة والأمن.

- مواد النظافة الأساسية: قم بشراء مخزون من مواد النظافة الصحية الأساسية كالأقنعة ومعقم اليدين والمطهرات لضمان توافرها للموظفين بكميات كافية.
- الصحة والسلامة المهنية: تعرّف على تدابير الصحة والسلامة المهنية وطبّقها لضمان بيئة عمل آمنة للموظفين.
- معايير دار الضيافة: في حالة وجود دار ضيافة، التزم بالمعايير الدنيا للإقامة لضمان سلامة ورفاه المقيمين فيه.

4. الروابط

[أداة إدارة المخاطر، واجب الرعاية، أمن الصحة والسلامة المهنية حالات الطوارئ والإجلاء الطبي\(unhcr.org\)](http://unhcr.org)

5. جهات الاتصال الرئيسية

خط المساعدة في حالات الطوارئ في القسم الطبي المتاح على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع

للحصول على دعم فوري، اتصل بأرقام الطوارئ المحلية التي تم تزويدك بها أثناء التوجيه.

يرجى الرجوع إلى [الشبكة الداخلية \(الإنترنت\)](#) للمفوضية للحصول على بيانات الاتصال بالدائرة الطبية في المقر الرئيسي وفي المكاتب الإقليمية.