



نقاط الخدمة الإنسانية

نقاط الخدمة الإنسانية هي مبادرة عالمية ورائدة لأمانة الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر والجمعيات الوطنية في الاستجابة لاحتياجات المهاجرين والنازحين. يمكن للجمعيات الوطنية أن تنشئ نقاط الخدمة الإنسانية في الاستجابة للطوارئ وفي البرامج الأطول أجلاً. يكمن الهدف من HSPs في الحد من المخاطر والأضرار والمساهمة في سلامة المهاجرين والنازحين وكرامتهم من خلال توفير المساعدة الإنسانية والحماية التي تلبى احتياجاتهم.

نقطة الخدمة الإنسانية:

1 / تديرها جمعية وطنية للصليب الأحمر والهلال الأحمر

2 / هي مكان مادي محايد وآمن ومرحّب يمكن الوصول إليه من دون خوف من تدخل السلطات

3 / متاحة للمهاجرين والنازحين بغض النظر عن وضعهم أو فئتهم أو جنسيتهم أو أي خاصية أخرى

4 / توفر بفعالية المعلومات والخدمات الإنسانية الأخرى التي تلبى احتياجات المهاجرين والنازحين وقد توفر أيضًا إحالات آمنة إلى خدمات أخرى

5 / يتولى إدارتها موظفو ومتطوعو الصليب الأحمر/الهلال الأحمر الذين يتدربون ويعملون وفقًا لنهجنا تجاه الهجرة والنزوح، بالإضافة إلى الحماية ومنع الاستغلال والاعتداء الجنسيين

تماشيًا مع النهج الإنساني القائم على المبادئ الذي يعتمده الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، تقدم HSPs المساعدة والحماية للمهاجرين والنازحين بغض النظر عن وضعهم. ويشمل ذلك دعم المهاجرين والنازحين من ذوي الأوضاع غير النظامية أو الذين لا يملكون الوثائق المطلوبة، أي الأكثر حاجة وعرضة للخطر. ويجب أن يتمكن أيضًا أفراد المجتمع المضيف الذين قد يكون لديهم احتياجات إنسانية من الوصول إلى الخدمات المقدمة في HSPs.

من الضروري الفصل بين HSPs عن إنفاذ قوانين الهجرة وعدم إبلاغ السلطات بالأشخاص الذين يستفيدون من الخدمات عبر HSPs. لا يجب مشاركة معلومات التعريف الشخصية الخاصة بالذين يستفيدون من الخدمات عبر HSPs مع السلطات لأي سبب من الأسباب، بما في ذلك بناءً على وضع الهجرة.

تطبيق نقطة الخدمة الإنسانية

لا يتوفر نموذج تشغيل واحد يناسب الجميع. تعتمد دائمًا طريقة عمل HSP وموقعها والخدمات المقدمة على السياق وقدرة الجمعية الوطنية واحتياجات المهاجرين والنازحين. قد تكون HSP عبارة عن مرفق ثابت أو متنقل وقد تشمل فروعًا محلية ذات مواقع استراتيجية أو مقصورات أو خيم أو أكشاك أو مكاتب معلومات أو حافلات أو شاحنات صغيرة مجهزة يمكن أن توفر الخدمات الإنسانية للمهاجرين والنازحين على طول طرق الهجرة، في بلدان المنشأ والعبور والوجهة والعودة، برًا أو بحرًا.



يجب أن تقدم دائمًا HSPs معلومات للمهاجرين والنازحين حول المسائل العامة والخدمات. وبما أن HSPs قد تعجز عن تلبية جميع احتياجات المهاجرين والنازحين، يُعد تضمين آليات الإحالة الآمنة خدمة قيمة إذا توفرت القدرة على إنشاء هذا النظام. وينبغي وضع إجراءات الإحالة الرسمية مع الوكالات والمرافق العامة ذات الصلة بهدف تقديم مجموعة واسعة من المساعدة، بما في ذلك المأوى/الإقامة، والرعاية الصحية والعقلية، ومسارات الإحالة القائمة على الجنس والنوع الاجتماعي، والبيوت الآمنة، والتعليم، وغير ذلك من أوجه الرعاية المتخصصة والدعم.

يشمل نموذج عن قائمة أنواع الخدمات الإنسانية التي يمكن أن تقدمها HSP ما يلي:

• الغذاء ومواد الإغاثة الأساسية الأخرى

- خدمات الصحة والرعاية، بما في ذلك الإسعافات الأولية والخدمات الطبية في الطوارئ الصحية
- المساعدة في مجال المياه والصرف الصحي والنظافة من خلال مواد النظافة الأساسية وتعزيز النظافة ومياه الشرب
- الإسعافات الأولية النفسية وربما أوجه مساعدة أخرى في مجال الصحة العقلية والنفسية
- المساعدة النقدية والقسائم و/أو المساعدة في التسجيل للحصول على المساعدة المالية
- المأوى - في بعض السياقات، قد توفر HSPs أيضًا مأوى مؤقتًا
- يمكن إدماج المساحات الصديقة للأطفال مباشرة في HSPs، وينبغي تعميم الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج والخدمات ذات الصلة (أي في ما يتعلق بحماية الطفل، والحماية، وتوفير الإحالات إلى الخدمات الأخرى)
- إعادة الروابط العائلية
- التواصل والاتصال، بما في ذلك شحن الهواتف المحمولة والإنترنت والوصول إلى الهاتف أو غيره من وسائل الاتصال
- الخدمات القانونية



من الضروري جمع آراء وتعليقات المهاجرين والنازحين الذين تدعمهم HSPs من أجل تحسين أنشطتنا باستمرار لتلبية الاحتياجات المتنوعة والمتغيرة. ومن الضروري أيضًا ضمان توفر آليات للآراء والتعليقات تتضمن الشكاوى الحساسة في HSPs، كما يجب تضمين آليات للآراء والتعليقات والشكاوى التي يمكن للأطفال الوصول إليها.



استخدموا الرابط التالي: [قائمة مراجعة نقاط الخدمة الإنسانية التشغيلية](#)

للمزيد من التفاصيل، مراجعة: [مجموعة أدوات نقاط الخدمة الإنسانية الرقمية](#)

اقرأ المزيد عن [عملنا في مجال الهجرة والنزوح](#)