



مدونة قواعد السلوك

وحدة السلوك المسؤول
مكتب المدير

مركز عمليات أمستردام التابع لأطباء بلا حدود

قائمة المحتويات

1. مقدمة	2
2. النطاق	2
3. المسؤوليات	2
4. السلوك المسؤول	3
5. سوء السلوك	5
6. الإبلاغ عن الانتهاكات والتعامل معها	12
الملحق	12



1. مقدمة

يلتزم مركز عمليات أمستردام – أطباء بلا حدود بتعزيز والحفاظ على البيئة التي يشعر فيها أي شخص يرتبط بالمركز أو يتعامل مع أنشطته بالاحترام والأمان والتقدير. وعليه، فمن المهم جدًا أن يفهم جميع الموظفين والممثلين¹ معنى السلوك المسؤول، ليتأكدوا من المساهمة في البيئة التي تدعم رفاههم وتحمي المرضى وغيرهم من أفراد المجتمعات المحلية الذين نخدمهم.

وتحقيقًا لهذه الغاية، تهدف مدونة قواعد السلوك إلى توضيح العناصر الرئيسية التالية لأصحاب المصلحة² لدينا:

- ❖ معايير السلوك المسؤول لدى مركز عمليات أمستردام – أطباء بلا حدود، والسلوكيات التي تُصنف ضمن سوء السلوك (إساءة السلوك)؛
- ❖ المسؤوليات المنوطة بالأشخاص بموجب مدونة قواعد السلوك؛ و
- ❖ عملية الإبلاغ عن الانتهاكات ومعالجتها والتعامل معها.

بشكل عام، تهدف مدونة قواعد السلوك هذه إلى دعم وتعزيز الثقافة الأخلاقية على مستوى مركز عمليات أمستردام – أطباء بلا حدود، استنادًا إلى القيم والمبادئ الأساسية التي تُوجه مهمتنا الإنسانية الطبية، متضمنة الإنسانية، والاحترام، والنزاهة، والحياد، والمهنية، والشفافية والمساءلة، واحترام الأخلاقيات الطبية وكذلك المعايير الواردة في وثيقة الالتزامات السلوكية لأطباء بلا حدود وبيان النزاهة لمركز عمليات أمستردام.

2. النطاق

تتطبق مدونة قواعد السلوك هذه على أي شخص متعاقد مع أطباء بلا حدود ويعمل مع مركز عمليات أمستردام – أطباء بلا حدود، والمعالين المرافقين³.

هذا وستحدد اتفاقيات منفصلة مدى تطبيق أحكام مدونة قواعد السلوك على الممثلين الذين يعملون أو يُنظر إليهم على أنهم يعملون بالنيابة عن مركز عمليات أمستردام – أطباء بلا حدود، مثل المستشارين، والمتطوعين، والموظفين لدى شركاء أطباء بلا حدود. وعليه، حيثما تُشير مدونة قواعد السلوك هذه إلى "الممثل (الممثلين)"، فذلك يعني فقط أولئك الممثلين الملمزين بهذه المدونة من خلال اتفاقيات منفصلة.

تتطبق مدونة قواعد السلوك على المقرات الرئيسية لمركز عمليات أمستردام – أطباء بلا حدود وعلى جميع البرامج القطرية خلال ساعات العمل. هذا وستتطبق هذه المدونة أيضًا على السلوك خارج ساعات العمل أو غير المرتبط بالعمل في حال تَرَتَّب عليه تأثير سلبي واضح يمس أصحاب المصلحة ذوي الصلة بمركز عمليات أمستردام – أطباء بلا حدود، أو عمله أو سمعته.

حيثما كانت هناك فروقات بين مدونة قواعد السلوك هذه والقوانين أو السياسات أو الأعراف الوطنية، يتم تطبيق المعايير الأعلى، وفقًا لم يقرره فريق الإدارة في تلك البلد.

سيقوم فريق الإدارة في مركز عمليات أمستردام – أطباء بلا حدود بتقييم مدونة قواعد السلوك هذه كل ثلاثة سنوات، تحت إشراف لجنة واجب الرعاية. وللحصول على أحدث إصدار منها، يرجى الرجوع إلى [وثيقة وحدة السلوك المسؤول على شير بوينت](#)، أو التواصل مع ممثل إدارة الموارد البشرية المعني بهذا الشأن.

3. المسؤوليات

مسؤوليات الموظفين/الممثلين

¹ الأشخاص الذين ليس لديهم عقد توظيف مع أطباء بلا حدود ويعملون أو يُنظر إليهم على أنهم يعملون نيابة عن مركز عمليات أمستردام – أطباء بلا حدود، بما في ذلك توفير الخدمات أو توريد السلع.

² تشير كلمة أصحاب المصلحة إلى جميع الأشخاص الذين يتعاملون مع مركز عمليات أمستردام – أطباء بلا حدود في جميع أنحاء العالم بما في ذلك الموظفين؛ والممثلين؛ والمرضى؛ ومقدمي الرعاية؛ وغيرهم من الأفراد في المجتمعات المحلية.

³ تشير كلمة المعالين المرافقين إلى الشريك و/أو أفراد الأسرة الآخرين المقيمين مع الموظفين الذين تم تعيينهم في الخارج من قبل منظمة أطباء بلا حدود.



يتعين عليك، بصفقتك موظفًا أو ممثلًا، وبدعم من مركز عمليات أمستردام – أطباء بلا حدود، أن تطّلع على مدونة قواعد السلوك هذه وأن تمثل لها. هذا ويتوجب عليك دائمًا السعي للعمل بما يخدم المصلحة العليا لموظفي أطباء بلا حدود، والمرضى وغيرهم من أصحاب المصلحة، والإبلاغ عن أي سلوك يعتبر من وجهة نظرك انتهاكًا لمدونة قواعد السلوك هذه.

مسؤوليات المدراء

بالإضافة إلى ما سبق، يتوجب عليك في حال كنت مديرًا أن تُعزز الوعي بمدونة قواعد السلوك لدى الموظفين والممثلين ضمن فريقك أو إدارتك لتضمن أنهم يفهمون جميع مسؤولياتهم بشكل كامل بموجب الاتفاقية وعملية تقديم الشكاوى.

يتوجب عليك أيضًا اتخاذ الإجراءات عندما يُبلغك أحد بأي انتهاك محتمل لمدونة قواعد السلوك، أو لدى علمك بحدوثه. يتضمن هذا إحالة الحالة إلى مستوى أعلى ضمن الإدارة التنفيذية أو إلى وحدة السلوك المسؤول عندما تحتاج إلى المشورة أو عندما لا تكون في وضع يسمح لك بإدارة الحالة.

هذا ويُعد الإخفاق المتعمد من قبل المدير في التصرف بشأن الشكاوى المستلمة انتهاكًا لمدونة قواعد السلوك هذه.

4. السلوك المسؤول

لا تُعتبر معايير السلوك المسؤول المشار إليها في هذا الجزء من المدونة شاملة. كما يُعد انتهاك هذه المعايير بمثابة سوء السلوك أو سلوك غير ملائم (في حالة الانتهاكات الأقل خطورة).

وبصفتنا موظفين وممثلين، يتوجب علينا أن نعرف المعايير التالية ونحافظ عليها وذلك للمساعدة في تهيئة بيئة يعمّها الاحترام والسلامة والأمان لجميع الأشخاص الذين نخدمهم ونتعامل معهم.

4.1 المهام التي تدرج تحت مدونة قواعد سلوكيات العمل:

- i. نحترم الأخلاقيات الطبية والمهنية. هذا يعني أنّه يتوجب علينا السعي دائمًا للعمل بما يخدم المصلحة العليا للأشخاص والمجتمعات التي نخدمها، وعدم إلحاق الأذى بهم، وتعزيز حقوقهم في اتخاذ قراراتهم الخاصة فيما يتعلق بالمعالجة الطبية أو الخدمات الأخرى.
- ii. نتعامل مع أصحاب المصلحة لدينا وفقًا للاحتياجات، بغض النظر عن العرق، أو الإثنية، أو الجنس، أو الإعاقة، أو المعتقدات، أو الانتماء السياسي، أو الميول الجنسية، أو الخلفية الاجتماعية والاقتصادية، أو أي خصائص شخصية أو ظرفية أخرى.
- iii. نستخدم منصبنا أو سلطتنا بشكل مسؤول لخدمة المهمة والأنشطة الإنسانية لمركز عمليات أمستردام – أطباء بلا حدود. هذا يعني عدم استخدام سلطتنا أو منصبنا لإيذاء الآخرين أو لتحقيق دوافع أو منافع شخصية.
- iv. نؤدي عملنا بالطريقة التي تتجنب تضارب المصالح أو ظهور شيء من هذا القبيل. هذا يعني تنفيذ عملنا على أساس ما يتطلبه الواجب، دون تأثير المصالح الشخصية. وذلك يتضمن عدم السماح لعلاقاتنا، أو الأنشطة الخارجية، أو المعتقدات، بما في ذلك الآراء السياسية والدينية، بالتأثير على عملنا. هذا ويجب أن نُفصح عن أي تضارب في المصالح. حتى لو كان لدينا شك حول إمكانية اعتبار أي شيء على أنّه تضارب في المصالح، فيجب الإفصاح عنه أيضًا.
- v. نضمن أن يتم استخدام الموارد المادية والمالية الموكلة إلينا بطريقة مسؤولة وفعالة لصالح أصحاب المصلحة في مركز عمليات أمستردام – أطباء بلا حدود. هذا يعني أنّه يجب علينا استخدام ممتلكات أطباء بلا حدود وسجلاتها وملفاتها ومنتجات العمل والحسابات والبيانات المالية الخاصة بها والحفاظ عليها بطريقة تتوافق مع أهداف العمل والقوانين الوطنية المعمول بها والضوابط الداخلية لمركز عمليات أمستردام – أطباء بلا حدود.
- vi. نحمي المعلومات أو الوثائق أو البيانات السرية وذلك من خلال ضمان استخدام هذه المواد التي بحوزتنا وحمايتها وفقًا لسياسة حماية البيانات التابعة لمركز عمليات أمستردام – أطباء بلا حدود، وكذلك قوانين حماية البيانات المعمول بها محليًا.
- vii. نستخدم المواد بشكل مسؤول. هذا يعني أننا نأتي للعمل بحالة تسمح لنا بتأدية واجباتنا المنوطة بنا دون أن نتأثر سلبًا نتيجة لاستخدام الأدوية أو الكحول أو أي مواد أخرى. وحيثما كانت المواد، مثل الكحول، متاحة خلال المناسبات الاجتماعية المتعلقة بالعمل، يتوجب علينا استهلاكها بشكل مسؤول. وعندما نكون خارج العمل، يتوجب علينا أيضًا اعتبار القوانين الوطنية وقواعد الأمن والسلامة المعمول بها لدى استخدام تلك المواد، بما في ذلك الامتناع عن أي استخدام في البلدان التي يُحظر فيها ذلك بشدة.
- viii. ننظر فيما إذا كان تقديم أو تلقي الهدايا أو الضيافة مناسبًا عندما يتعلق الأمر بعملنا. هذا يعني أنّه يجب علينا عدم قبول الهدايا التي يتم تقديمها إذا كان هذا من شأنه أن يعني التحيز من جانبنا، أو أن يُشكك في استقلالية وسمعة أطباء بلا حدود.

⁴ أي أصول، أو سلع أو خدمات.



ix. نستخدم الحكم المسؤول عبر الإنترنت (الإلكتروني)، بما في ذلك إرسال المعلومات عبر البريد الإلكتروني أو مشاركتها على منصات التواصل الاجتماعي. هذا ويجب أن نضع في اعتبارنا أننا مسؤولون عن رسائل البريد الإلكتروني المهنية والخاصة لدينا وأي أنشطة إلكترونية أخرى قد تؤثر على أصحاب المصلحة لدى مركز عمليات أمستردام – أطباء بلا حدود، أو سمعته، أو عمله. يتضمن ذلك أيضًا الاختيار والاستخدام المسؤول للمواد السمعية والبصرية بما يتماشى مع "المبادئ الإرشادية لجمع واستخدام المواد السمعية والبصرية".

4.2 علاقتنا بالآخرين:

- x. نحافظ على بيئة عمل محترمة** وذلك بتعزيز علاقات العمل الجيدة والجو الذي يسوده التعاون والصدق والاحترام المتبادل، والتواصل المنفتح والثقة.
- xi. نحترم التنوع والشمولية** في بيئة العمل من حيث الخصائص الشخصية والخلفية المهنية على حد سواء.
- xii. نتعامل مع جميع أصحاب المصلحة لدينا بما يحقق الكرامة والاحترام وعلى نحو ملائم ثقافيًا.** يتضمن ذلك أن نتصرف بحذر ونعي أن بعض السلوكيات قد يُنظر إليه على أنها مسيئة حتى وإن لم يُقصد بها ذلك.
- xiii. ننخرط في العلاقات العاطفية بعناية وحذر،** وبما يتماشى مع الخطط الأمنية الخاصة بكل بلد، وذلك عندما تحدث في بيئة العمل أو المجتمع المحلي حيث نعمل. هذا يعني ألا نسمح لهذا النوع من العلاقات بالتأثير سلبيًا على عملنا، أو على أصحاب المصلحة لدينا، أو على بيئة عملنا. ولتحقيق هذه الغاية، يجب الإفصاح عن أي علاقة عاطفية قد تشكلت في بيئة العمل أو المجتمع المحلي وتتضمن فرصة عالية لحدوث تضارب في المصالح و/أو إساءة استخدام السلطة⁵. إذ أن ذلك سيسمح باتخاذ الخطوات، حسب الاقتضاء، للتقليل من أي مخاطر. وحتى عندما يكون لدينا شك، فيجب علينا الإفصاح عن ذلك أيضًا.

4.3 دورنا كسفراء لأطباء بلا حدود:

- xiv. نحترم القوانين الوطنية والسياسات والأعراف للدول التي نعمل فيها.** يتضمن ذلك أن نعي أنه في حين قد لا يُعتبر سلوك ما إشكاليًا في بعض الدول، إلا أنه قد يُسبب مشكلة أو يكون غير قانوني في دول أخرى. وإذا كانت لدينا شكوك حول إمكانية السماح بسلوك ما، فيجب علينا طلب المشورة من قسم الموارد البشرية لدينا أو من خلال الإدارة التنفيذية.
- xv. نترك أن سلوكنا داخل أو خارج العمل قد ينعكس على مركز عمليات أمستردام – أطباء بلا حدود.** هذا يعني أنه يجب علينا تجنب أشكال إساءة السلوك الموضحة بالتفصيل في البند الخامس في جميع الأحوال.

لا يمكن لأي وثيقة، بما في ذلك مدونة قواعد السلوك، أن تغطي جميع الأوضاع التي قد يحтар الموظفون والممثلون فيها حول ما إذا كان السلوك سيُعتبر مسؤولًا أم لا، إلا أنه قد يكون من المفيد في هذا الصدد أن تسأل نفسك الأسئلة التالية:

1. هل تتوافق أفعالي مع قيم ومبادئ مركز عمليات أمستردام – أطباء بلا حدود؟
2. هل طلبت المشورة من الآخرين الذين لديهم المزيد من المعرفة حول الموضوع للوصول إلى قرار مستنير؟
3. هل أنا متأكد أن سلوكي لن يؤثر بشكل سلبي على حياة أو صحة أو سلامة أو أمن أو سمعة شخص ما؟
4. هل سأتصرف بنفس الطريقة في الشركة أو المنظمة التي أملكها؟
5. هل هناك طريقة أخرى للتصرف بحيث لا تثير نفس المخاوف؟

إذا كانت الإجابة على أي من الأسئلة أعلاه هي "لا"، سيتوجب عليك التحدث إذن مع شخص ما في الإدارة التنفيذية، أو وحدة السلوك المسؤول، أو قسم الموارد البشرية، أو زميل موثوق قبل أن تتصرف.

⁵ يجب الإفصاح عن هذه الأنواع من العلاقات العاطفية بشكل خاص: (أ) العلاقات العاطفية بين الموظفين/الممثلين الذين تربطهم علاقات وظيفية أو هرمية، أو في وضع مماثل حيث يُمكن أن يُنظر إلى أحدهم بأنه يملك سلطة على وظيفة الآخر؛ (ب) العلاقات بين الموظفين غير المحليين وأفراد المجتمع المحلي الذي نقدم له المساعدة.



5. سوء السلوك

يهدف هذا البند إلى تعزيز فهم مشترك للسلوكيات التي تُوصف في إطار سوء السلوك في مركز عمليات أمستردام – أطباء بلا حدود. وبصفتنا موظفين وممثلين، يتوجب علينا ألا نقع في السلوكيات الموضحة أدناه، والتي يعتبرها مركز عمليات أمستردام – أطباء بلا حدود غير مقبولة أو متوافقة مع قيمنا ومبادئنا.

لا ترقى الخلافات بين المدير والمؤوس حول الأمور المتعلقة بالعمل مثل أداء عمل المؤوس أو تجديد العقد إلى سوء السلوك من جانب المدير أو المؤوس، في حال عثر كل منهما عن رأيه ومخاوفه بطريقة مسؤولة، وتصرف وفقاً لدوره ومهامه المنوطة به. يتحمل المدراء على وجه الخصوص المسؤولية لتقديم الملاحظات والآراء بشكل كامل ومتوازن وبناءً، بالإضافة إلى اتخاذ الإجراءات المناسبة بحسب الاقتضاء.

فيما يلي، وعلى سبيل المثال لا الحصر، سرد لبعض أشكال سوء السلوك والأمثلة ذات الصلة، والتي قد تختلف إلى حد ما عن التعريفات القانونية السارية في كل دولة يعمل فيها مركز عمليات أمستردام – أطباء بلا حدود.

أ. المضايقة أو التمر

تعني المضايقة أو التمر السلوك غير المرحب به والمتكرر عادة، والذي من المتوقع بشكل معقول أن يتسبب في الإساءة للشخص المتضرر.

ملاحظة توضيحية:

- إلى أي مدى يعتبر السلوك غير مرحب به؛ ذلك يعتمد على وجهة نظر الشخص المتضرر. وإلى أي مدى يُتوقع أن يتسبب السلوك بشكل معقول بإهانة الشخص؛ يتم تقييمه استناداً إلى قيم ومبادئ ومعايير أطباء بلا حدود ذات الصلة ببيئة العمل المحترمة.
- تنطوي المضايقة أو التمر عادة على سلسلة من الحوادث أو نمط من السلوك. وقد تكون على شكل كلمات، أو إيماءات، أو صور، أو أفعال، أو عدم الفعل.
- تندرج تحت مصطلح "الإساءة" مجموعة كبيرة من المعاني، والتي تتضمن أن تُزعج الآخر، أو تُخيفه، أو تهدده، أو تذله، أو تحتقره، أو تهينه.

أمثلة:

- إهانة شخص ما من خلال الصراخ أو الشتائم أو النكات أمام الآخرين غالباً.
- إرسال رسائل مهينة (على سبيل المثال من خلال الملاحظات، أو البريد الإلكتروني، أو مكالمات الهاتف، أو وسائل أخرى).
- عرض صور من النوع المهين أو التهديدي بطبيعتها، بما في ذلك الملصقات، أو محتوى الموقع الإلكتروني، أو الصور على وسائل التواصل الاجتماعي)
- نشر الإشاعات الكيدية.

ب: الاستغلال الجنسي، والاعتداء والتحرش

1. الاستغلال الجنسي

الاستغلال الجنسي يعني استخدام السلطة، أو النفوذ، أو التحكم بالموارد للضغط على شخص ما أو إجباره أو استغلاله لتقديم خدمات جنسية مقابل الحصول على الموارد أو عرض الموارد.

ملاحظة توضيحية:

- ينطوي الاستغلال الجنسي على إساءة استخدام الضعف أو تفاوت القوة لتحقيق مكاسب جنسية على الصعيد الشخصي أو لصالح طرف ثالث. يمكن أن تكون السلطة أو النفوذ أو التحكم بالموارد فعلياً أو متصوراً.

⁶ كثيراً ما يُستخدم مصطلح المضايقة والتمر بشكل متبادل في بيئة العمل، ويمكن أن يكون لكل منهما التأثير نفسه على الشخص المتضرر. هناك مصطلح آخر يُستخدم بنفس الطريقة وهو "المضايقة المعنوية أو التحرش النفسي".



أمثلة:

- ممارسة الجنس أو تقديم الخدمات الجنسية مقابل المال، أو للحصول على العمل أو السلع أو الخدمات. ويتضمن ذلك (أ) أي ممارسة للجنس مقابل الحصول على المساعدة المقدمة للمرضى أو لأصحاب المصلحة الآخرين في المجتمعات المحلية التي تخدمها أطباء بلا حدود، (ب) الحصول على أي استحقاقات عمل أو فرص تدريبية مقابل تقديم الخدمات الجنسية.
- الاستفادة من خدمات العاملين في بيع الجنس.
- العلاقات الجنسية مع الأطفال: يعني ذلك ممارسة الجنس مع الأشخاص تحت عمر 18 عامًا، بغض النظر عن سن الرشد أو سن الموافقة المعتمد محليًا⁷.
- العلاقات الجنسية بين الموظفين/الممثلين والمرضى أو غيرهم من الأشخاص الذين يتلقون الخدمات بشكل مباشر من أطباء بلا حدود بغض النظر عن سن الموافقة المعتمد محليًا⁸.
- المشاركة في الاتجار الجنسي باليشر أو تسهيله.

2. الاعتداء الجنسي⁹

الاعتداء الجنسي يعني لمس الأعضاء الخاصة من جسم الشخص، أو إجراء اتصال جنسي معه، دون موافقته أو بالقوة، أو بالتهديد بالقوة، أو بالمباغته، أو عن طريق استغلاله، أو في ظروف قسرية. هذا ويغطي الاعتداء الجنسي مجموعة واسعة من السلوكيات الجنسية غير المرغوب بها والتي تتضمن الاتصال بالأعضاء الخاصة من الجسم. ويمكن أن تمتد من اللمس إلى الاعتداءات البدنية ذات الطبيعة الجنسية.

ملاحظة توضيحية:

- عندما يُشير هذا التعريف إلى الأعضاء الخاصة من جسم الإنسان، فذلك يعني الجزء من جسم الإنسان الذي يظل مُغطى في الأماكن العامة. وذلك يتضمن، على سبيل المثال لا الحصر، أجزاء الجسم المعنية بالإنجاب.
- سيتم اعتبار الأعراف والتقاليد المحلية عند النظر فيما يندرج تحت الأعضاء الخاصة في الجسم في سياق معين.

أمثلة:

- التقبيل غير المرغوب به
- اللمس غير المرغوب به للأعضاء الخاصة من الجسم.
- ممارسة الجنس دون موافقة.
- إجبار الشخص على القيام بفعل جنسي تجاه شخص آخر.

3. التحرش الجنسي

⁷ يستثنى من ذلك الحالات التي يكون فيها الموظف/الممثل متزوجًا قانونيًا من شخص تحت عمر 18 عامًا لكنه تجاوز سن الرشد أو الموافقة في بلد الجنسية (وفقًا للقوانين الوطنية) في تاريخ اعتماد مدونة قواعد السلوك هذه.

⁸ باستثناء الحالات التي يكون فيها الموظف/الممثل على علاقة بالفعل بمرضى أو أي شخص آخر يتلقى الخدمات بشكل مباشر من أطباء بلا حدود.

⁹ تُدير وحدات السلوك الحالات في إطار عملية إدارية. لذا فهم لا يصفون حوادث ممارسة الجنس دون موافقة على أنها اغتصاب لأنه قرار جنائي يجب أن تتخذه المحكمة الوطنية المتخصصة في ذلك. إلا أنهم سيعتبرون بنتيجة القضية الجنائية التي يتم الحكم فيها بحدوث اغتصاب وسيتعاملون معه.



التحرش الجنسي هو السلوك غير المرحب به والمتكرر عادة، وذا الطبيعة الجنسية الصريحة أو الموحية، والذي من المتوقع بشكل معقول أن يُسبب الإساءة للشخص المتضرر. يشمل ذلك السلوك اللفظي وغير اللفظي والخطي، وكذلك الأفعال البدنية الواقعة على أجزاء الجسم غير الخاصة.

ملاحظة توضيحية:

- إلى أي مدى يعتبر السلوك غير مرحب به؛ ذلك يعتمد على وجهة نظر الشخص المتضرر. وإلى أي مدى يُتوقع أن يتسبب السلوك بشكل معقول بإهانة الشخص؛ يتم تقييمه استنادًا إلى قيم ومبادئ ومعايير أطباء بلا حدود ذات الصلة ببيئة العمل المحترمة.
- مع أن التحرش الجنسي ينطوي في العادة على نمط من السلوك، إلا أنه قد يحدث أيضًا لمرة واحدة فقط.
- تندرج تحت مصطلح "الإساءة" مجموعة كبيرة من المعاني، والتي تتضمن أن تُزعج الآخر، أو تُخيفه، أو تهدده، أو تذله، أو تحتقره، أو تهينه.

أمثلة:

- قد يشمل التحرش الجنسي اللفظي السلوك الجنسي غير المرحب به الصريح أو المُوحي الذي يتضمن:
 - التهديدات اللفظية، أو النكات أو الشتائم؛ التعليقات على جسم الشخص؛ الأسئلة المطروحة حول الحياة الحميمة؛ التعليقات حول تفضيلات الشخص أو قدراته.
 - الرسائل الخطية على شكل نُسخ ورقية أو بريد إلكتروني، أو رسائل نصية، أو مقاطع فيديو، أو أي وسائط إلكترونية أخرى.
- قد يشمل التحرش الجنسي غير اللفظي السلوك الجنسي غير المرحب به الصريح أو المُوحي الذي يتضمن: الإيماءات، أو النظرات أو الصفير؛ إظهار العورة، أو عرض الصور أو الملصقات أو الأشياء.
- قد تشمل الأفعال البدنية غير المرحب بها الواقعة على أجزاء الجسم غير الخاصة: المعاقبة بالإكراه؛ الوقوف قريبًا جدًا من الشخص؛ حجز الشخص أو محاولة الاختلاء به دون داع؛ أو القيام ببعض حركات التدليك والتَمسِيج غير المرغوب به.

ج. التمييز

التمييز يعني أي معاملة غير مواتية أو تمييز تعسفي قائم، كليًا أو جزئيًا، على العرق، أو الجنس، أو النوع الاجتماعي، أو الهوية الجنسية، أو التعبير الجنسي، أو الميول الجنسي، أو الدين، أو الجنسية، أو الأصل الإثني، أو الإعاقة، أو العمر، أو اللغة أو الأصل الاجتماعي أو الخصائص المماثلة الأخرى التي تساهم في هوية الشخص أو المجموعة، سواء الفعلية أو المتصورة.

ملاحظة توضيحية:

- قد يتم تطبيق بعض الاستثناءات إذا كان هناك هدف مشروع يمكن تبريره بشكل موضوعي وكانت وسائل تحقيق هذا الهدف مناسبة وضرورية.



أمثلة على التمييز:

- عدم التوظيف، أو عدم تقديم فرص وظيفية متكافئة، أو عدم تجديد عقد الشخص بسبب الخصائص الشخصية (الفعلية/المتصورة).
- استخدام اللغة العدوانية أو السلوك العدواني مع الأفراد والمجموعات على أساس الخصائص الشخصية (الفعلية/المتصورة) مثل:
 - السخرية من قدرات أو مهارات الشخص/المجموعة أو التقليل من شأنها.
 - تفويض عمل الشخص أو منعه بشكل متعمد من الوصول إلى الوسائل المناسبة لتأديته (المعلومات، الوثائق، المعدات، إلخ).
- الأشكال الماكرة والملتوية من التمييز أو الاعتداءات المصغرة على أساس العرق (الفعلي/المتصور) أو الخصائص الشخصية الأخرى مثل:
 - التعليقات غير الملائمة، والقائمة عادةً على الصورة النمطية.
 - الاستبعاد من الأنشطة المتاحة للآخرين في ظروف مماثلة.
 - الإحجام عن تقديم نفس مستوى الدعم المقدم للآخرين في ظروف مماثلة.

مثال على الاستبعاد (الاستثناء):

- تعيين مهام فُطرية معينة للأشخاص الذين لديهم سمات معينة لأسباب تشغيلية أو أمنية.

د. إساءة استخدام السلطة

إساءة استخدام السلطة تعني الاستخدام غير الصحيح للسلطة للإساءة لشخص آخر يكون له دور تابع أو ضعيف في العادة.

ملاحظة تعريفية:

يُعتبر السلوك غير ملائم إذا استخدم الشخص السلطة المنسوبة إليه، سواء كانت فعلية أو متصورة، لأغراض تتعدى الوفاء بالمهام والمسؤوليات المنوطة به.

أمثلة: المدير

- أن يرفض تقديم التدريب أو فرص التوظيف الأخرى بسبب الكراهية الشخصية لأحد أعضاء الفريق؛
- التأثير بشكل غير لائق على الحياة المهنية أو ظروف العمل لشخص آخر، بما في ذلك، وعلى سبيل المثال لا الحصر، التعيين أو تجديد العقد أو تقييم الأداء، أو ظروف العمل.
- استخدام التخويف، أو التهديدات، أو الإكراه ضد المروءوس مثل التهديد بالفصل أو أي إجراءات تأديبية أخرى لا تتبع العمليات التأديبية المعتمدة لدى مركز عمليات أمستردام – أطباء بلا حدود.

هـ. الاستغلال

الاستغلال يعني استخدام السلطة، أو النفوذ، أو التحكم بالموارد للضغط على شخص ما أو إجباره أو استغلاله للقيام بعمل ما مقابل الحصول على الموارد أو عرض الموارد.

ملاحظة توضيحية:

ينطوي الاستغلال على سوء استخدام الضعف أو تفاوت القوة لتحقيق مكاسب شخصية أو لصالح طرف ثالث. هذا ويمكن أن تكون السلطة أو النفوذ أو التحكم بالموارد فعليًا أو متصورًا.



أمثلة:

- أن يُقدم أحد موظفي أطباء بلا حدود الخدمات للمرضى أو أصحاب المصلحة الآخرين مقابل مدفوعات (ضمنية أو صريحة) للموظف أو طرف ثالث.
- أن يطلب أحد موظفي أطباء بلا حدود سلعا معينة من أفراد المجتمع المحلي قبل إتاحة الوصول إلى موقع المشروع.
- أن يطلب سائق سيارة الإسعاف التابعة لأطباء بلا حدود من المرضى أن يدفعوا قبل نقلهم إلى مركز الرعاية الصحية.

و. الاعتداء

الاعتداء يعني أي فعل أو تهديد يُفرض على الإيذاء الجسدي.

أمثلة:

- ركل أو صفع أو دفع أو ضرب شخص آخر.
- إرسال تهديدات بالقتل لشخص آخر.
- إتلاف الممتلكات الشخصية.

ز. تعاطي المخدرات

تعاطي المخدرات يعني استخدام الكحول أو المخدرات من قبل الموظف أو الممثل بطريقة تؤثر على سلوكهم أو عملهم أو قد تؤثر على رفاه أو سلامة أصحاب المصلحة و/أو مصالح وسمعة مركز عمليات أمستردام – أطباء بلا حدود.

العلامات المحتملة:

- الوصول إلى العمل برائحة الكحول.
- إظهار علامات عدم التركيز في العمل.

لا يعتبر تعاطي المخدرات ضارًا بالصحة والسلامة فحسب، بل قد يؤدي أو يساهم في أشكال أخرى من إساءة السلوك. فإذا كنت تستخدم أي مادة قد تُضعف اليقظة أو القدرة على الحكم، أو شهدت زميلًا يُظهر مثل تلك الأعراض، ومن المحتمل بالتالي أن يؤثر على سلامة الآخرين أو مصالح أطباء بلا حدود، يتوجب عليك الإبلاغ عن ذلك. ونحن نشجع أي شخص لديه مشكلة في تعاطي الكحول أو المخدرات أن يطلب النصيحة.



ح. سوء السلوك لدى أخصائي الرعاية الصحية¹⁰

يحدث سوء السلوك لدى أخصائي الرعاية الصحية عندما يُسيء أخصائي الرعاية الصحية تمثيل مهاراته أو معرفته أو قدراته خلال تأديته لعمله. يمكن أن يحدث ذلك أيضًا عندما لا يتبع أخصائي الرعاية الصحية أيضًا أفضل الممارسات أو يتجاهل عمليات السلامة بطريقة غير مبنية على قرارات طبية معقولة.

مثال:

- وصف علاج طبي أو إجراء غير مدعوم بالمعايير الطبية الحالية لأطباء بلا حدود، عند توفر الإرشادات أو البروتوكولات ذات الصلة.

ط. الاحتيال

الاحتيال هو أي فعل أو إغفال متعمد من قبل فرد يهدف إلى خداع الآخرين والحصول على منفعة غير مصرح بها لنفسه أو لطرف ثالث.

يشمل الاحتيال من بين أمور أخرى:

الاحتيال في البيانات: تغيير السجلات أو التلاعب بالأرقام والإحصاءات في أي جزء من الإدارة أو تقديم معلومات مضللة أو خاطئة أو خادعة أو قد تكون كذلك، في كل حالة سواء لتحقيق مكاسب شخصية أو التسبب في خسارة أطباء بلا حدود أو طرف ثالث.

تزيف الحسابات: إتلاف أو تشويه أو إخفاء أو تزوير أي حساب أو سجل أو وثيقة مطلوبة، أو تقديم معلومات مضللة أو خاطئة أو خادعة أو قد تكون كذلك لأي غرض محاسبي في أي جزء من إدارة مركز عمليات أمستردام – أطباء بلا حدود أو طرف ثالث، وفي كل حالة سواء لتحقيق مكاسب شخصية أو التسبب في خسارة أطباء بلا حدود أو طرف ثالث.

أمثلة:

- أن يقوم موظف المالية بتغيير قيمة الفاتورة لزيادة المبلغ وتحصيل الفرق لحسابه الخاص.
- أن يتواطأ موظفو التوريد مع المورد لرفع التكاليف على أطباء بلا حدود وتقسيم الفوائد المجنية بينهم.
- أن يقوم الموظف الطبي بتزوير بيانات المريض للحصول على أدوية وعقاقير لتحقيق مصالح شخصية أو مكاسب أخرى.
- الموافقة أو المصادقة على مطالبة المصروفات من الإدارة مع قبولها أو بافترض أن المصاريف لا تتواءم مع سياسة المصاريف أو دون إرفاق الوثائق المناسبة.

ي. السرقة

الاستيلاء غير القانوني على الممتلكات (المادية مثل البضائع أو الأموال أو الأصول، وغير المادية مثل المعلومات) أو الحصول عليها بقصد حجبها بشكل دائم عن شخص أو منظمة دون موافقة أو إذن.

أمثلة:

- سرقة الوقود – أن يقوم سائق لدى أطباء بلا حدود بتعبئة عيوات وقود شخصية في محطة الوقود أثناء تعبئة إحدى السيارات التابعة لأطباء بلا حدود.
- سرقة المستلزمات الطبية – أن يأخذ أحد الصيادلة كميات صغيرة من المستلزمات الطبية للاستخدام الشخصي.

¹⁰ ستتم إدارة مثل تلك الحوادث بموجب سياسة مراجعة لجنة سلوك أخصائي الرعاية الصحية في مركز عمليات أمستردام التابع لأطباء بلا حدود.



ك. الفساد

الفساد هو إساءة استخدام السلطة الموكلة أو النفوذ لتحقيق مكاسب شخصية. وتشمل الرشوة والمدفوعات التسهيلية والابتزاز والخداع والتواطؤ وإساءة استخدام السلطة والاختلاس والمتاجرة بالنفوذ.

الرشوة ومدفوعات التسهيل من أشكال الفساد:

الرشوة: عرض، أو الوعد بـ أو تقديم ميزة مالية أو غيرها من الميزات لطرف ثالث مقابل أو كإجراء لتأدية وظيفة أو نشاط ذي صلة بشكل غير مشروع (الرشوة الإيجابية). كما تشمل الرشوة أيضاً طلب مثل تلك الميزة أو قبولها أو الموافقة عليها مقابل تأدية وظيفة أو نشاط ذي صلة بشكل غير مشروع (الرشوة السلبية). لا يلزم أن تكون الميزة المقصودة ذات قيمة نقدية كبيرة وقد تكون على شكل سلع أو خدمات أو معلومات.

المدفوعات التسهيلية: هي شكل من أشكال الرشوة الإيجابية وتتكون عادة من مدفوعات صغيرة غير رسمية لتأمين أو تسريع تأدية الإجراءات الروتينية أو الأساسية، والمستحقة أو يُفترض أنها مستحقة قانونياً أو بموجب أي سبب آخر للشخص الذي يدفع تلك المدفوعات. لا يُشترط أن تكون المدفوعات على شكل نقدي؛ إذ يمكن أن تكون بأي قيمة، وقد تشمل السلع أو الخدمات أو المعلومات.

أمثلة على الفساد:

- الرشوة الإيجابية – أن يقوم موظف التوريد بتقديم رشوة إلى السلطات الجمركية بهدف استيراد سلع بدون أوراق عمل كاملة أو لتجاوز المتطلبات القانونية.
- الرشوة السلبية – أن يطلب موظف الموارد البشرية ميزة مالية أو غيرها من الميزات من مُقدم الطلب ليتلقى معاملة تفضيلية أثناء عملية التوظيف.
- المدفوعات التسهيلية – أن يدفع موظف الموارد البشرية لموظف إداري حكومي لتسهيل إصدار التأشيرة في الوقت المناسب لموظف أطباء بلا حدود.
- المدفوعات التسهيلية – أن يقوم سائق أطباء بلا حدود بتقديم السجائر للحراس مقابل أن يمر على نقطة التفتيش بشكل سريع.
- المدفوعات التسهيلية – أن يقوم موظف التوريد بتقديم هدايا للسلطات الجمركية للإفراج عن السلع والبضائع المستوردة بشكل صحيح.

ل. سوء السلوك المرتبط بعملية إدارة الحالة:

أشكال سوء السلوك:

1. الانتقام هو أي عمل أو إغفال سلبي متعمد يتم ضد شخص ما نتيجة الإبلاغ عن سوء السلوك المحتمل أو التعاون بشأن هذا الإبلاغ، بحسن نية.

أمثلة على الإجراءات الانتقامية:

- سلوك المضايقة.
- نقل أو تغيير الواجبات والمهام، أو تغيير مكان العمل أو ساعاته، أو تخفيض الراتب.
- توبيخ شخص لقيامه بالإبلاغ عبر القناة الخاطئة.
- تجاهل أو رفض التحدث مع شخص ما للإبلاغ أو تقديم التقرير.

2. التدخل في الحالة يعني أي فعل أو محاولة لمنع إدارة الحالة المتعلقة بالإبلاغ عن سوء السلوك المحتمل أو التأثير عليها أو تشويشها بشكل متعمد.

الأمثلة:

- التهديد بإيذاء المشتكي أو المُبلغين إذا بلغوا عن سوء السلوك المحتمل أو تعاونوا لإعداد التقرير.
- إتلاف أو إخفاء الدليل المرتبط بالحالة.
- تقديم معلومات مضللة خلال مقابلة التحقيق في الحالة.



3. تقديم بلاغ كاذب يعني إعداد تقرير أو تقديم معلومات حول سوء السلوك المحتمل والتي تكون خطأ بشكل متعمد.

مثال:

- تقديم بلاغ كاذب بشكل متعمد فيما يتعلق بسوء السلوك المحتمل ضد شخص ما لإيذائه أو تشويه سمعته.

4. خرق السرية هو عندما تتم مشاركة المعلومات السرية أو البيانات المتعلقة بعملية إدارة الحالة مع طرف ثالث بطريقة لا تتماشى مع لوائح أطباء بلا حدود أو القوانين المعمول بها.

مثال:

- أن يشارك الشاهد أو يناقش المعلومات السرية ذات الصلة بالتحقيق مع الزملاء.

6. الإبلاغ عن الانتهاكات والتعامل معها

يُتوقع من كل موظف أو ممثل أن يظهر السلوك المسؤول المحدد والمنصوص عليه في البند 4، والامتناع عن السلوكيات الموضحة والمنصوص عليها في البند 5. بصفتك موظفًا أو ممثلًا، من واجبك الإبلاغ عن أي مخاوف تتعلق بالانتهاكات المحتملة لمدونة قواعد السلوك عبر أسهل قناة تتوفر لديك، مثل مدير المباشر مثلاً، أو أي عضو آخر في الإدارة، أو قسم آخر ذي صلة مثل قسم الموارد البشرية، أو قنوات تقديم الشكاوى المحددة بموجب القانون. يمكنك أيضاً، وفي أي وقت، الإبلاغ مباشرة لوحدة السلوك المسؤول: responsiblebehaviour@amsterdam.msf.org أو عن طريق الرقم 31 (0) 6 20 94 19 17 + (سواء بالاتصال أو استخدام الواتساب).

ويمكن للموظفين والممثلين الذين يمرون خلال عملية تقديم الشكاوى التواصل مع وحدة صحة الموظفين للدعم العاطفي في أي وقت على العنوان: Staffhealthunit.psychosocial@amsterdam.msf.org

تتعامل أطباء بلا حدود مع جميع الشكاوى المقدمة بشكل سري إلى أقصى حد ممكن، مع مراعاة مصالحها ومصالح أصحاب المصلحة، وبما يتوافق مع سياسة حماية البيانات المتبعة في مركز عمليات أمستردام، والقوانين واللوائح الوطنية ذات الصلة. هذا ويتخذ مركز عمليات أمستردام الإجراءات، حسب الاقتضاء، لحماية رفاه مُقدمي الشكاوى والموضوعات والشهود.

لا يقبل مركز عمليات أمستردام – أطباء بلا حدود أي انتهاكات بحق مدونة قواعد السلوك هذه. وقد تتضمن الإجراءات التأديبية، استناداً إلى درجة خطورة الانتهاكات، وعلى سبيل المثال لا الحصر، الإنذارات الشفوية والخطية، والتدريبات الإلزامية، والحرمان، والفصل.

للمزيد من المعلومات حول قنوات تقديم الشكاوى وعملية التعامل معها، المتبعة في مركز عمليات أمستردام – أطباء بلا حدود، يتعين على الموظفين والممثلين الرجوع إلى اللوائح الداخلية والسياسات الأخرى ذات الصلة ببرنامجهم القطري. كما يمكن إحالة أي أسئلة من خلال الإدارة التنفيذية أو وحدة السلوك المسؤول.

الملحق

الملحق الأول: سياسة البرامج القطرية المكملة لمدونة قواعد السلوك هذه (حسب الاقتضاء)



ضبط الوثائق

ضبط الوثائق

عنوان الوثيقة	مدونة قواعد السلوك لمركز عمليات أمستردام – أطباء بلا حدود
الرقم التعريفي للوثيقة	
مالك الوثيقة	وحدة السلوك المسؤول التابعة لمركز عمليات أمستردام
مؤلف الوثيقة	السيدة جايد تاتشي مينسون السيدة تاتجانا داوسون
إصدار الوثيقة	1
حالة الوثيقة	موافق عليها
تاريخ الموافقة	2 ديسمبر 2021
تمت الموافقة عليها من قبل	مجلس مركز عمليات أمستردام
تاريخ المراجعة التالي	2 ديسمبر 2024
الرابط	وثيقة وحدة السلوك المسؤول على شير بوينت

سجل النسخة

الإصدار	التاريخ	المؤلف	تفاصيل التعديلات
1	2 ديسمبر 2021	جايد تاتشي مينسون تاتجانا داوسون	أول نسخة معتمدة من مدونة قواعد السلوك الجديدة لمركز عمليات أمستردام

