

كيف ندير عملية دفع الرواتب التقاعدية في أعقاب انتشار جائحة كوفيد-19



هذه الوثيقة تزود الحكومات وموظفي *HelpAge International* والأعضاء والشركاء بالرسائل التي تدعو لكسب التأييد حول الإدماج الفعّال لكبار السن في عمليات التخطيط والتأهب والاستجابة المستمرة لجائحة كوفيد-19 فيما يتعلق بالرواتب التقاعدية.

كوفيد-19 والرواتب التقاعدية

إن كوفيد-19 أو فيروس كورونا المستجد، هو مرض جديد يصيب الجهاز التنفسي ويشكل أخطار جمة على كبار السن. ولأسباب يمكن إيعازها لانخفاض المناعة وزيادة احتمالية الإصابة بالأمراض المزمنة مثل مرض السكري وأمراض القلب والسرطان، فإن الإصابة بهذا الفيروس يمكن أن يؤدي إلى مضاعفات شديدة قد تصل إلى الوفاة.

من المهم جدا اتخاذ الاحتياطات اللازمة لتقليل خطر الإصابة بالعدوى عند كبار السن لدى استلامهم للرواتب التقاعدية. تشكل المواقع التي يرتادها كبار السن لاستلام الرواتب التقاعدية - أو الدفعات النقدية الأخرى - خطراً كبيراً عليهم قد يعرضهم للإصابة بالفيروس نظراً لاحتمالية تزامم العديد من الأشخاص المختلفين الذين قد يكونوا مصابين بالعدوى في تلك المواقع.

تحتاج الجهات المسؤولة عن دفع الرواتب التقاعدية بالتعاون مع قادة المجتمع والحكومة والشركاء التجاريين، إلى اتخاذ خطوات جدية لحماية كبار السن عند نقطة الدفع، وتقديم الإرشادات اللازمة لتشجيع مرتادي تلك الأماكن على تغيير سلوكياتهم.

ويتطلب ذلك استجابة مناسبة بالتنسيق والتشاور مع كبار السن - الذين يمكنهم إبداء آرائهم واقتراحاتهم حول آليات الوصول إلى كبار السن باختلاف خلفياتهم وبما يتماشى مع حقوق الإنسان الأساسية.

الحد من خطر العدوى في نقاط دفع الرواتب التقاعدية

ترتيبات الدفع

يمكن للجهات المسؤولة عن دفع الرواتب أن تتخذ عدة خطوات لتجنب خطر تعرُّض كبار السن للفيروس في نقاط الدفع، والتأكد من أن يكونوا أول من يستلم دفعاتهم، بحيث يكون اتصالهم الجسدي مع أقل عدد ممكن من الأشخاص وأن يتم تزويدهم بمعلومات عن كوفيد-19:

- أيام دفع تعاقبية لتجنب التجمعات الكبيرة من الناس في آن واحد.
 - يجب أن تبدأ أيام الدفع في وقت أبكر من المعتاد لتجنب القلق بشأن تأخير استلام الدفعات بعد اليوم الأول من الشهر.
 - يمكن أن تكون الدفعات تعاقبية باستخدام تواريخ ميلادهم أو أرقام بطاقة الهوية الوطنية. يمكن إعطاء الأولوية لكبار السن بسهولة باستخدام تواريخ ميلادهم، حيث يتم الدفع للأشخاص الذين تزيد أعمارهم عن 80 عاماً والذين هم الأكثر عرضة للخطر أولاً.
- يجب السماح لكبار السن بالدخول في الصباح الباكر إلى نقاط الدفع مع منحهم الأولوية على عامة السكان الذين يصطفون في الطابور لاستلام الدفعات النقدية. يمكن أيضاً النظر في تخصيص أيام معينة للدفع لكبار السن.
- يجب أن يتم إبلاغ الأشخاص الآخرين الذين لديهم دفعات نقدية مستحقة بمواعيد الدفع حتى لا يحضروا في الأيام أو المواعيد الخاطئة في حال تخصيص مواعيد محددة بكبار السن.
- قم بدفع الرواتب على فترات زمنية متباعدة إن أمكن، كالدفع كل شهرين أو ثلاثة أشهر بحيث يدفع هذا المبلغ بالكامل مقدماً عن تلك الأشهر بدلاً من تأخير الدفعات لأشهر لاحقة.
- عندما يتم تحصيل الدفعات من تجار التجزئة والبنوك والمنافذ الأخرى التي تشهد تجمعات كبيرة من الناس، احرص على التواصل مع تجار التجزئة لوضع خطط مناسبة لإدارة الدفعات مع مراعاة الحد من الاتصال الجسدي في تلك المناطق.
- إذا تم تحويل الدفعات للحسابات البنكية، فيجب الإغفاء من رسوم أجهزة الصراف الآلي.
- بالتعاون مع البنوك، احرص على التالي:
 - أن يتم تنظيف أزرار أجهزة الصراف الآلي باستمرار
 - أن يعطى كبار السن الأولوية في سحب الدفعات النقدية في الأيام المخصصة
 - أن يصطف الناس بتباعد مقداره متر واحد (ثلاثة أقدام) بين كل شخص
- أتح الفرصة لكبار السن بتسمية شخص ذو ثقة ينوب عنهم في تحصيل رواتبهم. (أنظر القسم 4)
- يجب النظر في طرق الدفع الإلكتروني، في حال أمكن ذلك. (أنظر القسم 5).

بروتوكول الفحص

يجب توفير المعدات الخاصة للموظفين المعينين في نقاط الدفع إن أمكن، وذلك لإجراء فحص كوفيد-19 للمراجعين الذين أتوا لاستلام دفعاتهم. ويهدف هذا الإجراء إلى حماية الأشخاص الآخرين الموجودين في تلك المرافق وضمان تحويل كبار السن إلى خدمات الرعاية الصحية:

- تحقق من درجات حرارة أجسام المراجعين والموظفين باستخدام ميزان حرارة غير جراحي عند مداخل نقاط الدفع. إذا وصلت درجة حرارة الجسم أكثر من 37 درجة مئوية (100 فهرنهايت) فإنها تعتبر حمى ويجب إبقاء الفرد بعيداً عن الآخرين وتحويله للحصول على المساعدة الطبية.
- يجب توجيه الأشخاص الذين لديهم درجة حرارة تفوق الـ 37 درجة مئوية (100 فهرنهايت) إلى مكان منفصل مخصص لهم. يجب أن يكون هذا المكان واسعاً بما يكفي للسماح للمراجعين بالجلوس على بعد مسافة مترين على الأقل عن بعضهم البعض.
 - في حال تم الكشف عن إصابة بعض المراجعين بالحمى، يجب تزويدهم بالمعلومات والمشورة اللازمين حول الأماكن التي عليهم التوجه إليها لإجراء الفحص وتلقي العلاج والدعم. ويعتمد هذا كله على النظام الصحي المحلي وكيفية إدارة هذه الجائحة محلياً.
 - يجب اتخاذ الإجراءات اللازمة للسماح للأشخاص الذين يعانون من ارتفاع في درجات الحرارة أو تظهر عليهم أعراض المرض، بتوكيل طرف ثالث لتحصيل أموالهم نيابة عنهم في وقت لاحق من ذلك اليوم أو في اليوم التالي.
 - تأكد من وجود نقطة خروج منفصلة من هذا المكان المخصص لمنع من ليس لديه تصريح من الدخول إلى نقطة الدفع.

- من المهم الانتباه بأن درجة الحرارة العادية ليست ضماناً على عدم إصابة الشخص بفيروس كوفيد-19، فيجب اتخاذ الاحتياطات اللازمة في كل الأحوال.

بروتوكول النظافة

تأكد من التزام كافة المراجعين في نقاط الدفع بممارسات النظافة الجيدة لتجنب انتشار فيروس كوفيد-19 بما يشمل:

- توفير مرافق لغسل اليدين عند مدخل نقطة الدفع قبل نقطة فحص درجة حرارة الجسم.
- وجوب غسل اليدين بانتظام بالماء النظيف والصابون للموظفين في جميع الجهات المسؤولة عن الدفع وشركائهم، بما في ذلك تجار التجزئة الذين قد يدفعون نقداً.
- تزويد جميع الموظفين الذين يتعاملون مع العملات النقدية باستخدام معقم اليدين الكحولي على مدار اليوم.
- يجب ألا يكون هناك اتصال جسدي بين موظفي نقطة الدفع أو المستلمين، أو بين المستلمين أنفسهم.
- على موظفي نقاط الدفع عدم تسليم المبالغ النقدية مباشرة إلى الناس باليد، بل يجب وضع النقود على الطاولة ومن ثم استلامها من قبل العملاء أو المراجعين.
- ينبغي تشجيع المستفيدين بتخصيص مساحة للاصطاف على أن تكون المسافة بين الشخص والآخر مترين (سنة أقدم).
- يجب وضع علامات على الأرض لتشجيع الاصطاف عندها.
- يجب وضع مكاتب الدفع / الموظفين المسؤولين عن الدفع على بعد مترين على الأقل من بعضهم البعض لمنع التجمع.
- يجب تنظيف كافة الأجهزة البيومترية، مثل مساحات بصمات الأصابع بين كل استخدام.

تقاسم المعلومات

يعتبر التواصل المنتظم مع عامة الناس ومع السكان المعرضين للخطر من أهم الخطوات لتفادي الإصابة بالعدوى وانقاذ حياة الناس وتقليل النتائج السلبية الناتجة عن فيروس كوفيد-19. لكن كبار السن لديهم في الغالب مستوى تعليمي منخفض إضافة إلى التحديات الجسدية أو الحسية والتي تمنعهم من الوصول إلى المعلومات أو المشاركة في الحياة المجتمعية وهم كذلك أقل متابعة لوسائل الإعلام الرئيسية.

إن الجهات المسؤولة عن دفع الرواتب التقاعدية هم في وضع يسمح لهم بمشاركة المعلومات المتعلقة بالصحة العامة، لكن يجب عليهم أخذ الأمور التالية بعين الاعتبار:

- ينبغي مشاركة المعلومات ومواد التعليم والاتصال بشأن الفيروس في كافة نقاط دفع الرواتب التقاعدية، وأن يتواجد العاملون في قطاع الصحة أو المتطوعون المدربون في تلك النقاط، حيثما أمكن، لتبادل المعلومات والإجابة على الأسئلة.
- راع توفير المعلومات باستخدام عدة قوالب، مثل طريقة بريـل والرسائل الصوتية البسيطة عبر مكبرات الصوت وتصميمات سهلة القراءة تجمع بين النص والصور واللغات المحلية ولغة الإشارة.
- على الرغم من انتشار وسائل الإعلام المختلفة، فإن احتمالية وجود ارتباك عام بشأن أي عمليات جديدة لا زالت واردة، لا سيما في المجتمعات الريفية التي يصعب الوصول إليها. على الموظفين التواجد خارج أماكن تجار التجزئة ونقاط الدفع لشرح الخطوات المتخذة لأولئك الذين لديهم مخاوف.
- الإعلان على نطاق واسع عن خطط الدفع الجديدة من خلال الحملات التلفزيونية والإذاعية والصحفية ومكبرات الصوت على المستوى المحلي وعلى وسائل التواصل الاجتماعي.
- إطلاع قادة المجتمع واللجان المحلية على ترتيبات دفع الرواتب التقاعدية وتوجيه العاملين في مجال الصحة المجتمعية لتبادل المعلومات مع كافة الأسر، وخاصة في المناطق الريفية.
- إنشاء قائمة بالأسر التي يعيش فيها كبار السن، إما من قواعد بيانات الرواتب التقاعدية أو من خلال التحديد المجتمعي. ويمكن استهداف تلك المنازل من خلال حملات لتبادل المعلومات.
- يجب أن يتم نشر الرسائل لإبلاغ عامة الناس بأن كبار السن هم الأكثر عرضة للإصابة بمضاعفات خطيرة أو الوفاة إثر هذا الفيروس، مع التركيز على ضرورة أن يحصل كبار السن على أولوية الوصول إلى التدابير الوقائية والرعاية الصحية. كما يجب التأكيد بأن كبار السن هم ليسوا أكثر عرضة لنشر فيروس كوفيد-19 من أي شخص آخر مصاب بالفيروس.
- يجب عدم وصم كبار السن أو التمييز ضدهم.
- يجب أن تتضمن كافة حملات المشاركة المجتمعية تدابير محددة للوصول إلى كبار السن وتزويدهم بالمعلومات اللازمة لضمان تفادي تعرضهم للفيروس.

الأمن والسلامة

نظراً للارتباك والذعر المرتبط بفيروس كوفيد-19 يجب اتخاذ التدابير التالية:

- تواجد موظفي الأمن المدربين في نقطة الدفع لإدارة الحشود وضمان تلبية احتياجات الأشخاص الضعفاء.

- يجب توجيه المستلمين لمغادرة نقطة الدفع والمناطق المجاورة مباشرة بعد تحصيل الدفعات.
- لا ينبغي السماح لأي باعة أو غير مستفيدين بالتجمع في المنطقة المحيطة بنقطة الدفع.

تطوير استراتيجية لتسمية شخص لاستلام الراتب التقاعدي بالنيابة عن الشخص الكبير في السن

إن وجود طرف ثالث لاستلام الراتب التقاعدي بالنيابة عن الشخص الكبير في السن يعتبر استراتيجية مهمة لتقليل تعرض الأشخاص كبار السن لخطر العدوى عند نقاط الدفع.

- توحيد العمليات المرتبطة بالتعامل مع أعداد كبيرة من الطلبات وتسهيل العقبات الإدارية، مع ضمان إيصال الراتب التقاعدي للمستلم من خلال الطرف الثالث.
- كإجراء طارئ قصير المدى، ضع في عين الاعتبار التعاون مع المنظمات المجتمعية، بما في ذلك الجماعات الدينية لجمع وتوزيع الرواتب التقاعدية لأعضائها أو المجموعات التابعة لها.
- يمكن لأخصائيي الصحة المجتمعية والعاملين المجتمعيين أو موظفي الجهات المسؤولة عن الدفع زيارة منازل كبار السن لمساعدتهم في عملية تسمية طرف ثالث، مما يقلل من حاجة كبار السن لزيارة المكاتب التابعة لتلك الجهات لتسمية متلقي بدل. قد يكون من المفيد إعطاء الأولوية لكبار السن الذين لم يتمكنوا من استلام رواتبهم التقاعدية سابقاً. سيحتاج الأشخاص الذين يقومون بالزيارات المنزلية إلى التزود بالمعلومات اللازمة حول كيفية حماية أنفسهم بالإضافة إلى توفير المعدات الواقية لهم.

البحث في آليات الدفع الإلكترونية للرواتب التقاعدية

إن الدفع الإلكتروني للرواتب التقاعدية يمكن أن يوفر على كبار السن عناء الذهاب إلى نقاط الدفع، وبالتالي تقليل خطر تعرضهم لفيروس كوفيد-19.

- تعتبر البطاقات النقدية أو المحافظ الإلكترونية الموجودة على الهاتف المحمول أو الدفعات المستلمة من تجار التجزئة خيارات محتملة حسب السياق والقدرات المتاحة.
- تذكر أن استخدام التكنولوجيا كالهواتف المحمولة هو ليس بالأمر السهل على كافة كبار السن، كما قد يجدون صعوبة في استخدام أجهزة الصراف الآلي أو الوصول إلى الجهات المسؤولة عن الدفع.
- يجب دمج استراتيجيات الدفع الإلكتروني للرواتب التقاعدية في حملات الاتصال والتعليم، فضلاً عن جهود المجموعات المحلية والمسؤولين عن دعم كبار السن وتوعيتهم بدورهم وتواجدهم لمساعدتهم في إيداع وسحب أموالهم.

معلومات اتصال المؤلفين

- جابرييل كيلي، معهد سامسون لدراسات الشيخوخة، باحثة رئيسية (gkelly@sifar.org.za)
- بيتر لويد-شيرلوك، جامعة شرق أنجيلا، أستاذ السياسات الاجتماعية والتنمية الدولية (P.Lloyd-sherlock@uea.ac.uk)
- فلوريان جيرجينز، HelpAge international، مستشار دولي في الحماية الاجتماعية (florian.juergens@helpage.org)

مركز معلومات HelpAge International حول كوفيد-19 وكبار السن:
www.helpage.org/what-we-do/coronavirus-covid19

جمعية خيرية مسجلة رقم 288180 شركة تضامن محدودة مسجلة في إنجلترا رقم 1762840