

## اختيار رعاية نوعية خارج دوام المدرسة

### معلومات للعائلات

- كيف سيتم الإشراف على طفلي؟
- ما هي الأنشطة التي سيقوم بها طفلي؟ كيف يتخذ قرار بشأن تلك الأنشطة؟
- ما نوع التقييم لنشاطات طفلي الذي سأحصل عليه في نهاية كل يوم مضيه طفلي في الخدمة وكيف سيقدم لي هذا التقييم؟
- هل هناك برنامج مكتوب أو معروض؟ كيف يمكن لعائلاتي المشاركة في التخطيط للأنشطة وفي تقييم البرنامج؟
- كيف يهتم البرنامج بالاحتياجات الشخصية أو الاحتياجات الإضافية لطفلي؟
- كيف سيتم الإصغاء لأفكار وآراء طفلي والتصرف حيالها؟
- هل تعطي الدمى والتجهيزات والأنشطة المتوافرة الخيار لطفلي وتلبي اهتماماته وقدراته؟
- هل تهم الأنشطة والمواد المقدمة للأطفال الأكبر سناً وهل تحفز مخيلتهم ونشاطهم.
- هل هناك فرص لطفلي للمشاركة في أنشطة تمكّنه من القيام بمهام من واقع الحياة؟ مثلاً: النظافة الشخصية وأوقات وجبات الطعام.
- هل هناك مساحات لطفلي يشارك فيها باللعب النشط الصاحب إضافةً إلى مساحات خاصة باللعب الهادئ؟
- هل البيئة خارج المركز وداخله والتجهيزات فيه مثيرة للاهتمام وأمنة ونظيفة؟
- ما هو نظام الإرشاد المعمول به وكيف يعالج مقدمو الرعاية أوضاع شجار الأطفال أو بكائهم أو تصرفاتهم المتعنتة؟
- من هو المسؤول عن توفير الطعام والشراب لطفلي؟ هل الطعام المقدم مناسب ومغذٍ؟ كيف سيتم توفير المتطلبات الغذائية الخاصة؟
- هل تتوافر معلومات خطية عن الأنظمة والإجراءات للعائلات؟ كيف يمكن لعائلاتي الحصول على هذه المعلومات؟
- ماذا يحصل إذا احتاج طفلي لدواء؟ وماذا يحصل إذا مرض طفلي أو أصيب بحادث خلال وجوده في خدمة الرعاية؟
- ما هي الإجراءات المتبعة التي تتيح لطفلي المشاركة في التخطيط وصنع القرار ووضع الأنظمة وعواقب مخالفتها؟
- هل هناك إجراءات لمعالجة التصرفات غير المناسبة، كالمشاكسة مثلاً؟
- كيف سيتم إيصال طفلي إلى المدرسة واصطحابه منها؟ وكيف سيتم إعلام طفلي بهذه الإجراءات؟
- ما هي متطلبات السلامة التي تؤخذ بالاعتبار عند نقل طفلي بالمواصلات من المدرسة وإليها وأثناء الرحلات؟

### ما هي الرعاية خارج دوام المدرسة؟

توفر الرعاية خارج دوام المدرسة الرعاية للأطفال في سن المدرسة قبل وبعد الدوام المدرسي أو في أيام تعطيل التلاميذ التحضيرية في بداية كل فصل مدرسي (pupil free day) أو في العطلات المدرسية (vacation care) أو خلالها جميعاً. وتوفر خدمات الرعاية خارج دوام المدرسة للأطفال أنواعاً مختلفة من الألعاب والأنشطة الترفيهية بإشراف مقدمي رعاية في مكان مأمون وملائم ومريح. ويمكن لهذه الخدمات أيضاً أن تنظم رحلات، خاصةً خلال العطلات المدرسية.

ويوفر موظفو الرعاية خارج الدوام المدرسي مجموعة كبيرة من الأنشطة التي يتم التخطيط لها بالتشاور مع الأطفال وعائلاتهم، والتي تعكس احتياجات واهتمامات وقدرات كل طفل. كما توفر خدمة الرعاية خارج دوام المدرسة خيارات وأنشطة محفزة للأطفال وتشجعهم على تنمية المهارات الحياتية والاستقلالية وإنشاء علاقات الصداقة. وإدراكاً للفئة العمرية التي تواظب على الرعاية خارج الدوام المدرسي، يلعب الأطفال دوراً فعالاً في صنع القرار لضمان ملائمة البيئة والأنشطة للأطفال ولتوفير المتعة لهم.

### كيف أعتز على خدمة رعاية خارج دوام المدرسة؟

يمكن للعائلات الاستعلام من المدرسة المحلية عما إذا كانت تدير خدمة رعاية خارج دوام المدرسة على أرضها أو إذا كانت هناك خدمة قريبة يمكنها تقديم رعاية خارج دوام المدرسة للأطفال الذين يواظبون في تلك المدرسة. من ثم يتعين على العائلات الاتصال بالخدمة لتفقد الشواغر لديها ووسائل المواصلات بين المدرسة والخدمة تحت إشراف مسؤولين. ولمساعدة العائلات في البحث عن الرعاية، يوفر المجلس الوطني لترخيص خدمات رعاية الأطفال (National Childcare Accreditation Council (NCAC)) أسماء خدمات رعاية الأطفال عبر وسيلة بحث سهلة على موقعه التالي على الإنترنت: [www.ncac.gov.au](http://www.ncac.gov.au) أو بالاتصال هاتفياً بمجلس NCAC على الرقم 1300 136 554.

### ما الذي يجب أن أبحث عنه؟

قد يتعلق خيارك لخدمة رعاية أطفال بعدة عوامل مختلفة. وتشجع العائلات التي تبحث عن خدمة نوعية لرعاية الأطفال أن تفكر بطرح مجموعة من الأسئلة المهمة وبالأمر التي يجب أن تتوقع وجودها لدى خدمة رعاية الأطفال. وقد تجد من المفيد طرح الأسئلة التالية على نفسك:

- هل الخدمة مرخصة؟ اطلب رؤية «شهادة الترخيص واللمحة الإجمالية عن الرعاية النوعية (Certificate of Accreditation and Quality Profile)».
- هل يتكلم مقدمو الرعاية مع أطفالهم بطريقة حميمة وودية؟
- ما هي إجراءات التعريف بالخدمة المتوافرة لعائلاتي؟ ماذا يحصل في اليوم الأول لمواظبة طفلي على الخدمة؟
- كيف سيتم إعلامي بتغيير الموظفين؟ من الشخص الذي أتكلم معه عن طفلي؟

## دور العائلات في نظام OSHCQA

يشجع نظام OSHCQA كل خدمة والعائلات التي ترعى أطفالها لديها على العمل معاً لوضع ومراجعة فلسفة وأنظمة وإجراءات الخدمة للاسترشاد بها في تقديم جراب ملائمة للأطفال وفي تحديد أسلوب التواصل الصحيح بين الموظفين والأطفال.

ومن المهم أيضاً أن تتمكن العائلات من الإعراب عن رأيها بحرية مع مقدمي الرعاية للأطفال أو مع موظفي الخدمة بشأن الأمور المتعلقة بسياسات الخدمة الخاصة بالتأديب والصحة والرحلات والتطعيم والوقاية من الشمس والسلامة.

كما يشجع نظام OSHCQA العائلات وأفراد المجتمع على الانخراط في نشاطات المركز. إذ يساعد هذا الأطفال على فهم مجتمعهم وبناء مهاراتهم الاجتماعية.

## كيفية معرفة المزيد عن رعاية الأطفال النوعية

يحرص مجلس NCAC على مساعدة العائلات في معرفة المزيد عن الرعاية النوعية للأطفال: وتتوافر المعلومات عن ضمان نوعية رعاية الأطفال (Child Care Quality Assurance) على موقع مجلس NCAC على الإنترنت. كما تتوافر نسخ عن مطبوعات ضمان النوعية لدى خدمات الرعاية.

وتشجع العائلات التي لديها مخاوف بشأن الرعاية النوعية التي تقدمها خدمة الرعاية خارج دوام المدرسة على بحث تلك المسائل مع الخدمة. علماً أن الخدمات الجيدة لديها عادة إجراءات واضحة وشفافة لمعالجة التظلمات والشكاوى. وإذا أثرتم مخاوفكم بشأن مسألة تتعلق بالنوعية مع خدمة الرعاية خارج دوام المدرسة وبقيت مخاوفكم هذه دون حل، فإن مجلس NCAC لديه إجراء لمعالجة الشكاوى. يمكن الحصول على نسخة عنه من موقعنا على الإنترنت أو بالاتصال بمجلس NCAC.

للمزيد من المعلومات عن رعاية الأطفال واختيار خدمة نوعية، يرجى الاتصال بمجلس NCAC على الرقم 1300 136 554.

ساعات الدوام: الإثنين إلى الجمعة 8.30 صباحاً - 5 مساءً، بتوقيت نيو ساوث ويلز

العنوان البريدي: Level 3, 418a Elizabeth Street

Surry Hills Sydney NSW 2010

هاتف: 1300 136 554 فاكس: (02) 8260 1901

بريد إلكتروني: qualitycare@ncac.gov.au

المركز على الإنترنت: www.ncac.gov.au

خدمة الترجمة الهاتفية: للاتصال بلغات غير الإنكليزية 131 450  
الخدمة الوطنية لتوصيل المكالمات للمتصلين المصابين بضعف سمع 131 677

## وسائل اتصال بخدمات مفيدة أخرى

معونة رعاية الأطفال - تقدم دفعات للعائلات للمساعدة في نفقات رعاية الأطفال. يمكن الاتصال بـ مكتب مساعدة العائلات (Family Assistance Office) على الرقم 136 150 أو بـ مكتب سنترلنك أو مديكير المحلي.

التجارة العادلة وشؤون المستهلك - إذا كانت لديك مخاوف بشأن رسوم أو عقود خدمات رعاية الأطفال خارج دوام المدرسة، اتصل بالدائرة المسؤولة عن التجارة العادلة وشؤون المستهلك في ولايتك أو مقاطعتك.

## ما هو نظام ضمان نوعية رعاية الأطفال خارج دوام

المدرسة (Outside School Hours Care Quality Assurance (OSHCQA)؟

يهدف نظام OSHCQA لتوفير رعاية ذات نوعية ممتازة للأطفال في سن المدرسة ولإسهام هذه الرعاية في تعلمهم ونموهم. وينصب التركيز في هذه الرعاية على اللعب والتواصل الاجتماعي والترفيه.

والهدف العام لنظام OSHCQA هو ضمان حصول الأطفال الذين يتلقون الرعاية لدى خدمات الرعاية خارج دوام المدرسة على تواصل وجارب محفزة وإيجابية تعزز تقديرهم الذاتي وثقتهم بأنفسهم. ويسهم النظام بذلك عن طريق تحديد النوعية في خدمات الرعاية خارج الدوام المدرسي وتوفير وسيلة لقياس الرعاية النوعية المقدمة.

ويقوم مجلس NCAC بترخيص البرامج التي تستوفي

معايير نظام OSHCQA ومنحها «شهادة ترخيص

(Certificate of Accreditation)» يجب على البرامج عرضها في مكان بارز. كما تتلقى البرامج شهادة بـ «لحة إجمالية عن النوعية (Quality Profile Certificate)» تظهر إنجازات البرنامج مقارنة بكل «مجالات النوعية (Quality Areas)». ويمكن للعائلات طلب الاطلاع على هذه الشهادة.

وتستند معايير الترخيص إلى ثمانية مجالات للرعاية النوعية تضمن توفير خدمات الأطفال لأفضل التجارب الممكنة.

## مجالات النوعية الثمانية لنظام OSHCQA

1 احترام الأطفال - يدعم الموظفون بناء الثقة بالنفس وتقديم الذات لدى الأطفال عن طريق إظهار الاحترام لقدرات الأطفال وخلفياتهم.

2 - تواصل الموظفين مع الأطفال وتقديم الاحترام لهم - يتواصل الموظفون بفعالية مع بعضهم البعض ومع الأطفال حرصاً على تلبية احتياجات الأطفال من اللعب والرعاية.

3 - المشاركة مع العائلات والترابط مع المجتمع - تعمل العائلات والموظفون معاً لإنشاء علاقات ترابط مع المجتمع ككل.

4 - التخطيط والتقييم - تتم مراجعة فعالية البرامج بالتشاور مع الموظفين والعائلات والأطفال حرصاً على تلبية احتياجاتهم واهتماماتهم وقدرات كل طفل.

5 - اللعب والنمو - تُعنى الخدمات بالمتطلبات الشخصية لكل طفل وتضع البرامج لدعم لعبهم.

6 - الصحة والغذاء والرفاهية - ترعى المراكز رفاهية الأطفال وصحتهم وأماط الأكل الصحي وتطبق إجراءات صحية فعالة عبر غسل اليدين والتطعيم.

7 - الرعاية المأمونة والسلامة - تضع الإدارة والموظفون سلامة الأطفال أولاً في جميع الأوقات. ولديها الإجراءات الكفيلة لضمان ذلك.

8 - دعم الإجراءات الإدارية للنوعية - تقوم الإدارة بأعمالها بسلاسة وفعالية ومناقبية.

للمزيد من المعلومات عن مجالات النوعية يرجى مراجعة «دليل نظام OSHCQA للممارسات النوعية لعام (2003) OSHCQA Quality Practices Guide».