

## انتخاب مراقبت با کیفیت خوب در خارج از ساعات مدرسه

### اطلاعات برای خانواده‌ها

- چه نوع فرآیند آشنا سازی در اختیار خانواده من است؟ در روز اول کودک من چه اتفاقی خواهد افتاد؟
- من چگونه از عوض شدن کارمندان آگاه خواهم شد؟ در باره کودکم با چه کسی می‌توانم حرف بزنم؟
- کودک من چگونه سرپرستی خواهد شد؟
- کودک من چه فعالیت‌هایی را انجام خواهد داد؟ در باره این فعالیت‌ها چگونه تصمیم گرفته می‌شود؟
- چه اطلاعاتی در باره روز کودکم به من داده خواهد شد و به چه شکل؟
- آیا یک برنامه کتبی در معرض نمایش هست؟ خانواده من چگونه می‌تواند در برنامه ریزی و ارزیابی برنامه شرکت داشته باشد؟
- برنامه چگونه نیازهای فردی یا اضافی کودک مرا رفع می‌کند؟
- به ایده‌ها و عقاید کودک من چگونه گوش داده و در مورد آن اقدام خواهد شد؟
- آیا کودک من در استفاده از اسباب بازی‌ها، وسایل و فعالیت‌ها حق انتخاب دارد و آیا آنها مناسب علاقه‌ها و توانایی‌های او هستند؟
- آیا بچه‌های بزرگتر به فعالیت‌ها و مواد موجود علاقه دارند و برایشان جنبه چالش دارد؟
- آیا فرصت‌هایی برای کودک من وجود دارد تا در فعالیت‌هایی شرکت کند که در آن وظایف زندگی واقعی را اکتشاف کند؟ مثلاً بهداشت شخصی و وقت غذا.
- آیا فضای کافی برای اینکه کودکم در بازی‌های فعالانه پر سر و صدا شرکت کند و همچنین محیطی برای بازی ساکت وجود دارد؟
- آیا محیط و وسایل داخل ساختمان و حیاط جالب، امن، بی خطر و تمیز هستند؟
- خط مشی هدایت رفتار چیست و مراقبین چگونه موقعیت‌هایی را که بچه‌ها در آن دعوا، گریه یا لجبازی می‌کنند کنترل می‌کنند؟
- چه کسی مسئول تامین غذا و نوشیدنی برای کودک من است؟ آیا غذایی که تامین می‌شود کافی و مغذی هست؟ ملزومات غذایی ویژه کودک من چگونه بر آورده می‌شوند؟
- آیا اطلاعات کتبی در باره خط مشی‌ها و روشهای کار در اختیار خانواده‌ها هست؟ خانواده من چگونه می‌تواند به این اطلاعات دسترسی داشته باشد؟
- اگر کودک من به دارو نیاز داشته باشد چه می‌شود؟ اگر کودکم در مدتی که تحت مراقبت است مریض شود یا حادثه‌ای برایش اتفاق بیفتد چه می‌شود؟
- چه فرآیندی برای شرکت کردن کودک من در برنامه ریزی، تصمیم گیری و و معین کردن مقررات و عواقب آن وجود دارد؟
- آیا روشهایی برای برخورد با رفتار نامناسب، مثل قلدری وجود دارد؟
- کودک من چگونه به مدرسه برده و برداشته خواهد شد؟ او چگونه از این روشها آگاه خواهد شد؟
- در هنگام بردن و آوردن کودکم از مدرسه و گردشها کدام ملزومات ایمنی در نظر گرفته می‌شود؟

### مراقبت در خارج از ساعات مدرسه چیست؟

مراقبت در خارج از ساعات مدرسه از کودکان مدرسه رو در ساعات قبل و بعد از مدرسه، در روزهای بدون دانش‌آموز مدرسه و در تعطیلات مدارس (مراقبت در تعطیلات) مراقبت می‌کند. سرویسهای مراقبت در خارج از ساعات مدرسه انواع فرصت‌های بازی تحت نظر سرپرست و فعالیت‌های تفریحی را در یک محیط امن، حمایت کننده و آرام به کودکان عرضه می‌کنند. این سرویس‌ها ممکن است گردشهای علمی نیز ترتیب بدهند. به ویژه در مراقبت در تعطیلات.

کارمندان مراقبت در خارج از ساعات مدرسه فعالیت‌های زیاد و گوناگونی را عرضه می‌کنند که با مشورت کودکان و خانواده‌هایشان برنامه ریزی شده و نیازها، علائق و توانایی‌های هر کودک را منعکس می‌کند. مراقبت در خارج از ساعات مدرسه گزینه‌ها و چالش‌هایی را به کودکان عرضه می‌کند و تشویقشان می‌کند تا مهارت‌های زندگی، استقلال و دوستی را فرا بگیرند. با توجه به گروه سنی کودکانی که در خارج از ساعات مدرسه مراقبت می‌شوند، این کودکان نقش فعالی در تصمیم گیری دارند تا حتمی شود که محیط و تجربیات لذتبخش هستند و روی کودکان تمرکز می‌کنند.

### من چگونه می‌توانم یک سرویس مراقبت در خارج از ساعات مدرسه پیدا کنم؟

خانواده‌ها می‌توانند از مدرسه محلی خود پرسند که آیا آنها سرویس مراقبت در خارج از ساعات مدرسه در محل مدرسه دارند یا نه. یا آیا سرویس دیگری در آن نزدیکی هست که بتواند از دانش‌آموزان آن مدرسه در خارج از ساعات مدرسه مراقبت کند. خانواده‌ها باید با آن سرویس تماس بگیرند تا بودن جا در آن و امکانات رفت و آمد بین مدرسه و محل سرویس را چک کنند. برای کمک به خانواده‌هایی که جویای مراقبت هستند.

National Childcare Accreditation Council (NCAC) (شورای ملی صدور اعتبارنامه برای مراقبت از کودکان) اسامی خدمات مراقبت از کودکان را از طریق یک وسیله جستجوی آسان در وب سایت خود ([www.ncac.gov.au](http://www.ncac.gov.au)) یا تلفن زدن به NCAC به شماره 1300 136 554 در اختیار قرار می‌دهد.

### من باید به چه چیزهایی توجه داشته باشم؟

عوامل مختلفی ممکن است در انتخاب سرویس مراقبت از کودکان تاثیر داشته باشند و خانواده‌هایی که جویای مراقبتی با کیفیت خوب برای فرزندان خود هستند تشویق می‌شوند که در باره بهترین سئوالاتی که می‌توانند پرسند و چیزهایی که از یک سرویس مراقبت انتظار دارند فکر کنند. شما ممکن است بخواهید سوالات زیر را از خودتان پرسید.

- آیا مرکز مورد نظر اعتبارنامه دارد؟ بخواهید که Certificate of Accreditation (گواهی صدور اعتبارنامه) و Quality Profile (مؤدار کیفیت) آن را ببینید.
- آیا شخص مراقب با کودکان به گرمی و دوستانه صحبت می‌کند؟

## نقش خانواده‌ها در OSHCQA

OSHCQA هر سرویس و خانواده‌های آن را تشویق می‌کند تا فلسفه، خط‌مشی‌ها و روش‌های کار سرویس را با کمک یکدیگر تهیه و بازبینی کنند. این به شکل دادن تجربیات کودکان و برخورد متقابل بین کارمندان و کودکان کمک می‌کند.

این نیز مهم است که خانواده‌ها بتوانند به راحتی با مراقبین کودکان و کارمندان سرویس در باره مسایلی مثل سیاست‌های سرویس در مورد انضباط، بهداشت، گردشها، واکسیناسیون، محافظت در مقابل آفتاب و ایمنی صحبت کنند.

OSHCQA خانواده‌ها و اعضای جامعه را تشویق می‌کند که در فعالیت‌های مرکز شرکت داشته باشند. این به کودکان کمک می‌کند تا جامعه خود را بفهمند و مهارت‌های اجتماعی‌شان را بسازند.

## چگونه می‌شود در باره مراقبت از کودکان یا کیفیت خوب اطلاعات بیشتری به دست آورد

NCAC مشتاق است که به خانواده‌ها در به دست آوردن اطلاعات بیشتر در باره مراقبت از کودکان با کیفیت خوب کمک کند. اطلاعات مربوط به تضمین کیفیت مراقبت از کودکان در وب سایت NCAC موجود است. نسخه‌های نشریات تضمین

کیفیت باید در سرویس‌ها نیز موجود باشد.

خانواده‌هایی که در رابطه با کیفیت مراقبتی که یک سرویس مراقبت در خارج از ساعات مدرسه فراهم می‌کند دلوپسی دارند تشویق می‌شوند که با سرویس مربوطه در باره مسائل صحبت کنند. سرویس‌های پر کیفیت روش‌های واضح و آشکاری برای رسیدگی به شکایات دارند. اگر در مورد یک مسئله کیفیت، نگرانی‌های خود را با یک سرویس مراقبت در خارج از ساعات مدرسه مطرح کرده‌اید، ولی نگرانی‌های شما رفع نشده است، NCAC یک روش رسیدگی به شکایات دارد که می‌توانید کپی آن را از وب سایت ما یا با تلفن زدن به NCAC به دست آورید. برای گرفتن اطلاعات بیشتر در باره مراقبت از کودکان و انتخاب یک سرویس پر کیفیت، لطفاً با NCAC به شماره 1300 136 554 تماس بگیرید.

**ساعات اداری:** دوشنبه تا جمعه 8.30 صبح تا 5 بعد از ظهر به وقت نیو سات ویلز

**آدرس پستی:** Level 3, 418a Elizabeth Street

Surry Hills Sydney NSW 2010

**تلفن:** 1300 136 554 **فکس:** (02) 8260 1901

**ایمیل:** [qualitycare@ncac.gov.au](mailto:qualitycare@ncac.gov.au)

**وب سایت:** [www.ncac.gov.au](http://www.ncac.gov.au)

سرویس ترجمه تلفنی برای مکالمه به زبانهای غیر انگلیسی - 131 450

سرویس تقویت کننده ملی برای تلفن کنندگانی که کم توانی شنوایی یا گفتاری دارند - 131 677

## مراجعه تماس مفید دیگر

مزایای مراقبت از کودکان - مبالغی که به خانواده‌ها برای کمک در مورد هزینه مراقبت از کودکان پرداخت می‌شود. به دفتر کمک به خانواده Family Assistance Office شماره 136 150 یا دفتر محلی مدیکر یا سنترلینک تلفن بزنید.

اداره داد و ستد عادلانه و امور مصرف کنندگان - اگر در باره هزینه یا قراردادهای مراقبت از کودکان نگرانی دارید، با اداره‌ای که در ایالت یا خطه شما مسئول داد و ستد عادلانه و امور مصرف کنندگان است تماس بگیرید.

## Outside School Hours Care Quality Assurance (OSHCQA) (تضمین کیفیت مراقبت در خارج از ساعات مدرسه) چیست؟

هدف OSHCQA این است که مراقبت پر کیفیتی را به کودکان مدرسه رو عرضه کند که یادگیری و رشد آنها را توسعه دهد. تاکید روی بازی، کنش‌های متقابل گروهی و تفریح است.

هدف کلی OSHCQA این است که کودکانی که در مراقبت خارج از ساعات مدرسه هستند تجربیات مهیج و مثبتی داشته باشند که اعتماد و احترام به نفس آنها را پرورش دهد. این کار با تعریف کردن کیفیت در مراقبت خارج از ساعات مدرسه و ارائه راهی برای اندازه گیری کیفیت مراقبت انجام می‌شود.

سرویس‌هایی که با استانداردهای OSHCQA مطابقت

دارند از NCAC اعتبارنامه دریافت می‌کنند و یک

Certificate of Accreditation (گواهی صدور اعتبارنامه) به آنها اعطا می‌شود که باید آن را آشکارا در معرض نمایش بگذارند.

آنها یک Quality Profile Certificate (گواهی نمودار کیفیت) نیز دریافت خواهند کرد که دست آوردهای سرویس را در هر یک از جنبه‌های کیفیت نشان می‌دهد. خانواده‌ها می‌توانند بخواهند که این گواهینامه را ببینند.

استانداردهای مورد لزوم برای صدور اعتبارنامه مبتنی بر 8 جنبه کیفیت هستند که نامین بهترین تجربیات ممکن برای کودکان توسط خدمات را حتمی می‌کنند.

## ۸ جنبه کیفیت OSHCQA

۱. احترام به کودکان - کارمندان با احترام گذاشتن به سوابق و توانایی‌های کودکان هر کودک را حمایت می‌کنند تا اعتماد و احترام به نفس خود را بالا ببرد.

۲. برخوردهای متقابل کارمندان و روابط با کودکان - کارمندان بین خودشان و با کودکان روابطی را به وجود می‌آورند که بر آورده شدن نیازهای کودکان به مراقبت و بازی را حتمی می‌کند.

۳. مشارکت با خانواده‌ها و ارتباط با جامعه - خانواده‌ها و کارمندان با هم کار می‌کنند تا ارتباطاتی را با جامعه وسیع تر برقرار کنند.

۴. برنامه ریزی و ارزیابی - برنامه ریزی موثر با مشورت کارمندان، خانواده‌ها و کودکان مرور می‌شود تا از مطابقت داشتن برنامه با نیازها، علائق و توانایی‌های هر کودک اطمینان حاصل شود.

۵. بازی و رشد - سرویس‌ها ملزومات منحصر به فرد هر کودک را تشخیص می‌دهند و برنامه‌هایی تهیه می‌شود که پشتیبان بازی آنها است.

۶. بهداشت، تغذیه و تندرستی - سرویس‌ها تندرستی و غذای سالم خوردن را ترویج کرده و روش‌های موثر بهداشتی را از طریق شستشوی دست و واکسیناسیون اجرا می‌نمایند.

۷. مراقبت حفاظتی و ایمنی - مدیران و کارمندان، ایمنی کودکان را همیشه در رأس قرار می‌دهند و روش‌هایی برای حتمی کردن آن دارند.

۸. مدیریت برای پشتیبانی از کیفیت - مدیریت، بدون اشکال، موثر و اخلاقی است.

برای اطلاعات بیشتر در باره جنبه‌های کیفیت لطفاً به رهنمود روش‌های کار پر کیفیت (OSHCQA (2003

(OSHCQA Quality Practices Guide) (2003) مراجعه کنید