

## انتخاب مراقبت تمام روز با کیفیت خوب اطلاعات برای خانوادهها

- سرپرستی کودک من چگونه خواهد بود؟ وقتی کودک من با بچه‌های مسن تر یا بزرگتر بازی می‌کند 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 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 کسی مسئول تامین پوشک برای کودک من است؟ آیا محل تعویض پوشک تمیز است؟ آیا روش تعویض پوشک به نمایش گذاشته شده است؟
- در مورد یاد گرفتن توالت چگونه به فرزند من کمک می‌شود؟
- در باره مدل غذا خوردن و برنامه خواب انفرادی کودکم چگونه به من اطلاعات داده خواهد شد؟
- اگر کودکم هنوز از شیشه یا پستان شیر می‌خورد چه خواهد شد؟
- ترتیبات خوابیدن برای کودک من چگونه است؟ اگر کودکم نخواهد بخوابد چه می‌شود؟

### مراقبت تمام روز چیست؟

سرپرست مراقبت تمام روز امکان مراقبت از اطفال نوزاد تا کودکان 5 ساله را در یک مرکز فراهم می‌کند. ساعات کار مراکز مراقبت تمام روز بیشتر از معمول است تا از خانواده‌هایی که کار یا تحصیل می‌کنند حمایت کنند. بسته به ملزومات خانواده و جا داشتن مرکز کودکان می‌توانند به صورت تمام وقت یا نیمه وقت به یک مرکز مراقبت تمام روز بروند.

مراکز مراقبت تمام روز محیط امنی را فراهم می‌کنند که کودکان می‌توانند در آن بازی کنند. چیز یاد بگیرند و در سالهای شکل گیری خود رشد کنند. مراکز مراقبت تمام روز با همکاری خانواده‌ها کودکان را از طریق هدایت‌های حساب شده و فرصت‌های زیاد برای بازی پرورش می‌دهند. کودکان فرصت بازی گروهی و گذراندن وقت به تنهایی را دارند.

### من چگونه می‌توانم مراقبت تمام روز پیدا کنم؟

از آنجا که خیلی از خانواده‌ها دنبال مراقبت پر کیفیت از کودکان می‌گردند. خیلی قبل از اینکه نیاز به مراقبت داشته باشند جستجوی خود را شروع می‌کنند. این کار به خانواده‌ها اجازه می‌دهد که با آگاهی در مورد یک مرکز مراقبت تمام روز که به بهترین وجه نیازهای آنها را برآورده می‌کند تصمیم بگیرند.

خیلی از شهرداری‌ها لیست خدمات کودکان در منطقه خود را ارائه می‌دهند. خانواده‌ها می‌توانند ترتیبی بدهند تا از خدمات دیدار کنند. این کار به انتخابشان کمک می‌کند و امکان می‌دهد که در مورد وجود جا در مرکز و فرایند نامنویسی آن صحبت کنند برای کمک به خانواده‌هایی که جویای مراقبت از کودکانشان 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 سرپرست مراقبت از کودکان تاثیر داشته باشند و خانواده‌هایی که جویای مراقبتی با کیفیت خوب برای فرزندان خود هستند تشویق می‌شوند که در باره بهترین سوالاتی که می‌توانند پرسند و چیزهایی که از یک سرپرست مراقبت انتظار دارند فکر کنند. شما ممکن است بخواهید سوالات زیر را از خودتان بپرسید.
- آیا مرکز مورد نظر اعتبارنامه دارد؟ درخواست کنید تا Certificate of Accreditation (گواهی صدور اعتبارنامه) و Quality Profile (مؤداری کیفیت) آن را ببینید.
- آیا شخص مراقب با کودکان به گرمی و دوستانه صحبت می‌کند؟
- 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؟

## نقش خانواده‌ها در QIAS

QIAS هر مرکز مراقبت تمام روز و خانواده‌های آن را تشویق می‌کند تا فلسفه، خط‌مشی‌ها و روش‌های کار سرویس را با کمک همدیگر تهیه و بازبینی کنند. این، به شکل دادن تجربیات کودکان و برخورد متقابل بین کارمندان و کودکان کمک می‌کند.

QIAS 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.

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

## چگونه می‌شود در باره مراقبت از کودکان با 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 مرکز مراقبت تمام روز فراهم می‌کند دلباوری دارند تشویق می‌شوند که با مرکز مربوطه در باره مسائل صحبت کنند. مراکز پر کیفیت روش‌های واضح و آشکاری برای رسیدگی به شکایات دارند. اگر در مورد یک مسئله کیفیت، نگرانی‌های خود را با یک مرکز مراقبت تمام روز 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.

## Quality Improvement and Accreditation System (QIAS) (سیستم صدور اعتبارنامه و بهبود کیفیت) چیست؟

هدف QIAS این است برای کلیه کودکانی که در سراسر استرالیا در مراقبت تمام روز هستند یک مراقبت پر کیفیت عرضه کند که به بهترین وجه باعث پیشبرد یادگیری و رشد آنها در سالهای حیاتی اول عمرشان باشد.

هدف کلی QIAS این است که کودکانی که در مراقبت روزانه در محیط خانوادگی هستند تجربیات مهیج و مثبتی داشته باشند تا همه جنبه‌های رشد آنها را پرورش دهد. این کار با تعریف کردن کیفیت در مراقبت تمام روز و ارائه راهی برای اندازه گیری کیفیت مراقبت انجام می‌شود.

سرویس‌هایی که با استانداردهای QIAS 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 7 جنبه کیفیت هستند که تامین بهترین تجربیات ممکن برای کودکان توسط خدمات را حتمی می‌کنند.

## ۷ جنبه کیفیت QIAS

### ۱. روابط کارمندان با کودکان و همردیفان خود

- ارتباط و برخورد متقابل بین کارمندان و کودکان به گونه‌ای که همیشه محترمانه و حساس باشد تا به پیشبرد سلامت اجتماعی و احساسی کودکان کمک کند.

۲. مشارکت با خانواده‌ها - ویژگی مشارکت بین کارمندان و خانواده‌ها ارتباط فعالانه و مشورت است که کارمندان و مدیران آن را ترویج کنند.

۳. برنامه ریزی و ارزیابی - برنامه ریزی موثر، نظرات تمام کسانی که سهمی دارند و از همه مهمتر، خود کودکان را به حساب می‌آورد.

۴. تجربیات و یادگیری کودکان - برای درک دنیا، کودکان به محیطی نیاز دارند که مهیج باشد. فکورانه تنظیم شده باشد. از نظر ظاهری دلپذیر باشد و فرهنگ‌های مختلف را منعکس کند.

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

۶. بهداشت، تغذیه و تندرستی - مراکز، تندرستی و غذا خوردن سالم را ترویج می‌کنند و روش‌های موثر بهداشتی را از طریق شستشوی دست و واکسیناسیون اجرا می‌نمایند.

۷. مدیریت برای پشتیبانی از کیفیت - مدیریت، موثر و اخلاقی است.

برای اطلاعات بیشتر در باره جنبه‌های کیفیت لطفاً به رهنمود روش‌های کار پر کیفیت (QIAS (2005) QIAS Quality Practices Guide (2005) مراجعه کنید.