



نظام ضمان نوعية الرعاية النهارية لدى العائلات  
**Family Day Care Quality Assurance**

# Handbook

## دليل



Second Edition 2004

**National Childcare Accreditation Council**

© Australian Government 2004

ISBN 0-9750664-4-7

حقوق الطبع محفوظة. باستثناء أي استخدام يُصرَّح به بموجب قانون حقوق الطبع لعام ١٩٦٨ أو لأغراض  
تعود للناشر أو لكلا الغرضين، لا يُسمح باستخراج نسخة عن أي جزء بأية وسيلة كانت دون إذن خطي مسبق  
من The National Childcare Accreditation Council.

تصميم: National Childcare Accreditation Council Inc.

صادر عن: National Childcare Accreditation Council Inc.,  
Level 3, 418a Elizabeth Street, Surry Hills NSW 2010, Australia (www.ncac.gov.au).

## المقدمة

يهدف «نظام ضمان نوعية الرعاية النهارية لدى العائلات (Family Day Care Quality Assurance (FDCQA))» إلى توفير رعاية أطفال رفيعة المستوى للأطفال الذين يتلقون رعاية أطفال نهارية لدى العائلات (Family Day Care) في جميع أنحاء أستراليا وذلك من خلال تقديم أفضل أنواع الرعاية التي تعزز عمليتي التعلم والنمو في السنوات الأساسية الأولى من حياة الطفل. والغرض العام من نظام FDCQA هو ضمان حصول الأطفال الذين يتلقون الرعاية النهارية لدى العائلات على تجارب وتفاعلات متبادلة محفزة وإيجابية تعزز جميع مجالات نموهم، وذلك بتحديد مفهوم الرعاية النهارية النوعية لدى العائلات وتوفير وسيلة لقياس نوعية الرعاية التي يقدمها البرنامج (scheme) وتحديد المجالات التي من شأنها المساعدة في التحسين المتواصل للنوعية.

ونظام FDCQA هو مبادرة من الحكومة الأسترالية ويرتبط بنظام الموافقة على «معونة رعاية الأطفال ومساعدة مقدميها» (Child Care Benefit and Operational Assistance) التي تقدم لبرامج الرعاية النهارية لدى العائلات. ومنذ تأسيس نظام FDCQA في الأول من تموز/يوليو عام ٢٠٠١، يشرف على تطبيقه National Childcare Accreditation Council Inc (NCAC) وفي حين أنه توجد أنظمة ترخيص تطوعية لخدمات الأطفال في بلدان أخرى، فإن نظام FDCQA الأسترالي فريد من نوعه على الصعيد العالمي كونه البرنامج الأول لضمان نوعية خدمات الرعاية النهارية لدى العائلات في العالم الذي يرتبط بتمويل خدمات رعاية الأطفال بمقتضى تشريع قانوني والذي يحصل على التمويل والدعم من حكومة فدرالية. هذا ويوجد حالياً نظام ناجح لضمان النوعية قيد التطبيق لمراكز تقديم رعاية الأطفال لكامل النهار وخدمات الرعاية خارج دوام المدرسة في أستراليا. وسوف توسع مراجعة نظام FDCQA للرعاية النهارية لدى العائلات مدى المعلومات المتوفرة للعائلات عند اختيارهم نوع الرعاية لأطفالهم.

ويعتمد نظام FDCQA على ما أصبح متعارفاً عليه في مجال الممارسة النوعية لرعاية الأطفال نتيجة البحوث والتجارب معاً، ونتيجة المشاورات الواسعة النطاق التي أجريت في مجمل حقل الرعاية النهارية لدى العائلات وغيره من حقول الطفولة المبكرة. ويحدد «دليل الممارسات النوعية لنظام (FDCQA Quality Practices Guide)» ستة مجالات نوعية و ٣٠ مبدأً للرعاية النوعية. كذلك يشمل مؤشرات نوعية مصممة للاسترشاد بها في ممارسات برامج (scheme) الرعاية النهارية لدى العائلات.

١ لأغراض نظام FDCQA، تشمل عبارة «برنامج» "scheme" مقدمي الرعاية وموظفي وحدة التنسيق والإدارة.

٢ ضمان نوعية رعاية الأطفال خارج دوام المدرسة (Outside School Hours Care Quality Assurance (OSHCQA)) لخدمات الرعاية خارج دوام المدرسة ونظام تحسين النوعية والترخيص (Quality Improvement and Accreditation System (QIAS)) لمراكز الرعاية لكامل النهار.

## ما هي رعاية الأطفال النوعية؟

مواصلة تحسين النوعية. وفي حين أنه يمكن لكل برنامج أن يحدد الطريقة التي يمكنه أن يتم بواسطتها هذه الإجراءات، فإن مجلس NCAC يفرض على البرامج (schemes) أن تقدّم دليلاً على:

(أ) وجود إجراءات متواصلة لتحسين النوعية.

(ب) وجود تقويم ذاتي منتظم يُسترشد به لتحديد هذه الإجراءات وفقاً للمعايير المنصوص عنها في FDCQA Quality Practices Guide (2004).

خدمات رعاية الأطفال النوعية تقدّم أكثر من مجرد رعاية (care) أطفال – إن الرعاية النهارية النوعية لدى العائلات تعمل على نمو علاقة إيجابية بين مقدمي الرعاية والأطفال وعائلاتهم. وهي توفرّ خبرات للأطفال تساعد في توسيع مداركهم ولغتهم، وتساعدهم على التعلّم والنمو.

والبرنامج (scheme) الجيد للرعاية النهارية لدى العائلات هو البرنامج (scheme) الذي:

- لديه فلسفة وأهداف واضحة، متّفق عليها بين مقدمي الرعاية والموظفين والإدارة وعائلات الأطفال، ويُسترشد بها في جميع أنشطة البرنامج (scheme).
- يقدر ويحترم ويرعى الفردية والتكافل لدى جميع الأطفال، بمن فيهم الأطفال من خلفيات متعددة والأطفال الذين لديهم احتياجات إضافية.
- يأخذ بالاعتبار ملائمة جميع التجارب والأنشطة ذات التأثير على الأطفال في مجال نموهم. وكذلك
- يشجّع العائلات على المشاركة في البرنامج (scheme) وينمي العلاقة بين مقدمي الرعاية والموظفين والعائلات كي يتسنى لهم تبادل الدعم في أدوارهم المتممة لبعضها البعض.

## أهمية النوعية في حقل رعاية الأطفال

لقد تزايد في السنوات الأخيرة عدد الأطفال من سنّ الولادة وحتى سنّ دخول المدرسة الابتدائية الذين يتلقون رعاية خارج منازلهم بصورة كبيرة، وذلك نتيجة تزايد عدد العائلات التي يعمل فيها الأب والأم على السواء، أو التي يعمل فيها الوالد (أو الوالدة) الذي يربى أطفاله لوحده. إن تبدّل وتعدّد احتياجات العائلات في أستراليا، التي تشمل الرعاية لأسباب تتعلق بالعمل ولأسباب لا تتعلق بالعمل، تنعكس على زيادة الطلب على خدمات رعاية الأطفال. فقد ازداد معدل الوقت الذي يقضيه الطفل في دار رعاية بصورة كبيرة جداً، إذ يمكن للأطفال الصغار جداً أن يقضوا ما يصل إلى ١٢٥٠٠ ساعة في مراكز رعاية الأطفال قبل دخول المدرسة؛ أي أقل فقط بـ ٥٠٠ ساعة عما سيقضيه الطفل في الصفوف على مدى فترة الـ ١٣ سنة المدرسية بأكملها.

إن نوعية الرعاية التي يتلقاها الأطفال الصغار، وتجاربهم التعلّمية وعلاقاتهم، خاصة في السنوات الأولى من حياتهم، لها أهمية كبيرة في تكوين مستقبلهم. وقد أصبح الآن من المتعارف عليه بصورة واسعة أننا نتعلم في أول خمس سنوات من حياتنا أكثر مما نتعلمه في أية مرحلة خمس سنوات أخرى. وقد أشارت البحوث التي أجريت على نمو الدماغ أن التجارب الإيجابية في مرحلة مبكرة من الحياة، على سبيل المثال التجارب التي تقدّمها مراكز رعاية الأطفال الرفيعة المستوى، تعزّز نمو الأطفال، وتلعب دوراً مهماً في تحسين التعلّم والإنجاز لدى الأطفال في مختلف مراحل حياتهم، وفي توفير فرص ونتائج أكثر إيجابية على مدى الحياة، وفي تخفيض سوء الحالة الصحية في مرحلة لاحقة من العمر.

إنّ تطور معرفتنا بشأن الأطفال الصغار، وتبدّل وتعدّد احتياجات العائلات، وعدد الأطفال في مراكز الرعاية، والوقت الذي يمضونه هناك، يعزّز جميعها أهمية نظام FDCQA في توفير نوعية رفيعة المستوى من الرعاية للأطفال في برامج الرعاية النهارية لدى العائلات في جميع أنحاء أستراليا.

وفي حين أن الرعاية النهارية لدى العائلات قد أصبح معترفاً بها من حيث تقديمها رعاية نوعية للأطفال، فإنّ نظام FDCQA يهدف إلى الاعتراف بهذه الرعاية من خلال عملية منح

والرعاية النوعية تستند إلى قاعدة سليمة من المعرفة بشؤون الطفولة المبكرة، بما في ذلك كيفية تعلّم الأطفال ونموهم. كذلك فإنه كي يتمكن مقدمو الرعاية من تقديم أفضل مستوى من الرعاية يجب عليهم أن يعرفوا ما هي التجارب الملائمة للأطفال من مختلف الأعمار والتوقعات المناسبة لهم، ويجب أن يتمتعوا بفهم وحساسية للنواحي الفردية والثقافية في عملية النمو. كذلك يجب على مقدمي الرعاية أن يعرفوا كيفية التواصل مع الأطفال وبناء علاقة ذات صلة عاطفية خاصة معهم، وأن يوفرّوا جوّاً فيه توازن بين التجارب المحفّزة المهياً والتجارب العفوية، وتوازن بين فترات النشاط والراحة، على أن تكون جميعها ملائمة للاهتمامات والاحتياجات الفردية لكل طفل.

وتحسين النوعية هو عملية تعاون يشارك فيها جميع الأشخاص المشاركين في البرنامج (scheme). من هنا يشجع نظام FDCQA كل برنامج (scheme) والعائلات التي ترعى أطفالها فيه على العمل سوية كل في دوره المكمل للآخر لتحديد الفلسفة والأهداف التي يجب أن يُسترشد بها من أجل إعداد التجارب الملائمة للأطفال وأساليب التواصل معهم وأنشطة البرنامج (scheme) الأخرى.

هذا ويتوجب على جميع برامج (schemes) الرعاية النهارية لدى العائلات المسجلة لدى مجلس NCAC بغرض المشاركة في نظام FDCQA، يتوجب عليها أن تطبق إجراءات منظّمة تهدف إلى

التراخيص. والهدف الأساسي لنظام FDCQA هو ترويج نتائج الرعاية النوعية والحرص على تحقيق هذه النتائج من أجل الـ ٩٣٤٥٠ طفلاً الذين يتلقون رعاية في برامج الرعاية النهارية لدى العائلات في أستراليا.

## تطور «نظام ضمان نوعية الرعاية النهارية لدى العائلات (Family Day Care Quality Assurance (FDCQA))»

بدأ مجلس NCAC بالإشراف على تطبيق «نظام ضمان نوعية الرعاية النهارية لدى العائلات (Family Day Care Quality Assurance (FDCQA))» في الأول من تموز/يوليو ٢٠٠١، لكن إعداد نظام FDCQA كان على جدول أعمال المهتمين بالرعاية النهارية لدى العائلات في أستراليا منذ منتصف التسعينيات.

وكانت الحكومة الأسترالية قد أعلنت ضمن سياستها الانتخابية «اليقين للعائلات (Certainty for Families)» التي أطلقتها في شباط/فبراير عام ١٩٩٦ عن التزامها بضمان النوعية في حقل الرعاية النهارية لدى العائلات. وانطلاقاً من هذا الالتزام، جرت أعمال تحضيرية واسعة لهذا الغرض. وخلال هذه الفترة، كان العمل يجري على قدم وساق بالنسبة إلى الترخيص لبرامج (schemes) الرعاية النهارية لدى العائلات من جانب حكومات الولايات والمقاطعتين. وتشمل التطورات الرئيسية في إعداد نظام FDCQA إعداد المعايير الوطنية للرعاية النهارية لدى العائلات عام ١٩٩٧ والقيام عام ١٩٩٨ بتأسيس فريق عمل ضمان النوعية للرعاية النهارية لدى العائلات، الذي كان مسؤولاً عن إعداد نموذج لضمان النوعية للرعاية النهارية لدى العائلات.

وخلال العامين ٢٠٠٠ و ٢٠٠١، تم إعداد نموذجاً وبرنامج تقييم ذاتياً كأساس لنظام ضمان النوعية. وشارك أحد عشر برنامجاً للرعاية النهارية لدى العائلات من جميع أنحاء أستراليا لفترة ستة أشهر ببرنامج تجريبي للنموذج والتقييم الذاتي المتعلقان بنظام ضمان النوعية المقترح. وكان البرنامج التجريبي ممثلاً لكل ولاية ومقاطعة حرصاً على وجود تمايز وتعدد في البرامج الممثلة للرعاية النهارية لدى العائلات.

وكانت دائرة خدمات العائلة والمجتمع التابعة للحكومة الأسترالية قد قامت في أيار/مايو ٢٠٠١ بعقد مجموعة من اللقاءات الاستشارية في جميع أنحاء أستراليا لإبلاغ قطاع الرعاية النهارية لدى العائلات بنظام ضمان النوعية المقترح وللحصول على آراء وتعليقات حول هذا النظام.

ومنذ بدء العمل بـ FDCQA في تموز/يوليو ٢٠٠١، سعى مجلس NCAC بنشاط للحصول على وجهات نظر مستخدمي مراكز الرعاية النهارية لدى العائلات والعاملين فيها بشأن جميع نواحي هذا النظام.

وقد ساهمت آراء وتعليقات مستخدمي مراكز الرعاية النهارية لدى العائلات والعاملين فيها بشكل كبير في عملية مراجعة Quality FDCQA Practices Guide (الطبعة الأولى، ٢٠٠١).

وبالتشاور مع المجلس الوطني الأسترالي لمراكز الرعاية النهارية لدى العائلات (National Family Day Care Council of Australia (NFDCCA)، أنشأ مجلس NCAC هيئة مرجعية لمقدمي خدمات الرعاية النهارية لدى العائلات للعمل مع موظفي NCAC على مراجعة الطبعة الأولى.

ويتقدم مجلس NCAC من مجلس NFDCCA والهيئة المرجعية بالشكر على جهودهم في المساعدة على تسهيل إصدار دليل FDCQA Quality Practices Guide (الطبعة الثانية، ٢٠٠٤). ومجلس NCAC على ثقة بأن مراكز الرعاية النهارية لدى العائلات ستجد تحسينات في الطبعة الثانية بالمقارنة مع سابقتها إذ تلحظ التطور الذي أحرزه هذا القطاع خلال سنوات معدودة.

للحصول على مزيد من المعلومات فيما يتعلق بتطور نظام FDCQA يرجى مراجعة ملحق FDCQA Quality Practices Guide (2004).

## المطبوعات الصادرة عن نظام FDCQA

يعطي «دليل نظام FDCQA ٢٠٠٤ (The FDCQA Handbook 2004)» لمحة عامة عن نظام FDCQA وهو مرجع مهم إلى جانب FDCQA Quality Practices Guide و«تقرير التقييم الذاتي لنظام FDCQA (٢٠٠٤) (FDCQA Self-study Report (2004))». وهذه المطبوعات مصممة لإرشاد البرامج (schemes) ومساعدتها في التخطيط لإجراء تحسينات على نوعية ممارسات الرعاية التي تقدمها ولتلبية مستلزمات رفع التقارير التي ينص عنها نظام FDCQA. ويمكن أيضاً شراء نسخ إضافية من تلك المطبوعات من NCAC مباشرة، كما يمكن تنزيلها مجاناً من موقع NCAC التالي على الإنترنت: (www.ncac.gov.au).

<sup>١</sup> إحصاء ٢٠٠٢ لخدمات رعاية الأطفال، دائرة خدمات العائلة والمجتمع (2002 Census of Child Care Services, Department of Family and Community Services)

# مجالات النوعية الستة والمبادئ الثلاثة

## مجال النوعية الأول: التواصل

- المبدأ الأول: يتواصل مقدّمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق مع جميع الأطفال بأسلوب حميم وودّي وباحترام.
- المبدأ الثاني: يتواصل موظفو وحدة التنسيق والعائلات بفعالية مع بعضهم البعض ويخدم هذا التواصل الرعاية التي يحصل عليها الطفل.
- المبدأ الثالث: يتواصل موظفو وحدة التنسيق والعائلات بفعالية مع بعضهم البعض ويخدم هذا التواصل العائلة والطفل على الاستقرار في مركز الرعاية.
- المبدأ الرابع: توفر ترتيبات مقدّمي الرعاية على الصعيد الفردي والعائلي جوّاً عائلياً إيجابياً يدعم تقديم الرعاية النهارية لدى العائلات.
- المبدأ الخامس: تعطي العلاقات بين أصحاب الشأن ضمن البرنامج (scheme) أهمية للتنوع والعمل المشترك والاحترام المتبادل والتفاهم والحسّ المهني.

## مجال النوعية الثاني: البيئة المكانية

- المبدأ الأول: تتميز المرافق الداخلية والخارجية لمنازل مقدّمي الرعاية وأماكن حصص اللعب\* بالترحاب والراحة والأمان للطفل.
- المبدأ الثاني: تتوفر لجميع الأطفال مجموعة مختلفة من المواد والأجهزة المثيرة لاهتمامهم.
- المبدأ الثالث: تتميز المرافق والأجهزة التي تستخدمها وحدة التنسيق بالترحاب وسهولة الاستخدام.

## مجال النوعية الثالث: تجارب الأطفال وتعلّمهم ونموهم

- المبدأ الأول: يلبي مقدّمو الرعاية اهتمامات وقدرات جميع الأطفال بأساليب تدعم تعلّمهم في بيئة منزلية.
- المبدأ الثاني: يساعد موظفو وحدة التنسيق في عملية تعلّم الأطفال من خلال الزيارات المنزلية أو حصص اللعب أو كلاهما.
- المبدأ الثالث: يرشد مقدّمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق تصرفات الأطفال بأساليب إيجابية.
- المبدأ الرابع: يعزّز مقدّمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق القدرة على التكيف والكفاءة الاجتماعية لدى جميع الأطفال.
- المبدأ الخامس: يعزّز مقدّمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق الكفاءة البدنية لدى جميع الأطفال.
- المبدأ السادس: يرفع مقدّمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق النمو اللغوي ونمو مهارات القراءة والكتابة وحب الاستطلاع والتفكير الحسابي والاستكشاف العلمي لدى جميع الأطفال.
- المبدأ السابع: يدعم مقدّمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق نمو التعبير الإبداعي لدى جميع الأطفال.

\*لأغراض FDCQA، تُستخدم عبارة «حصّة اللعب» لوصف الوضع الذي يشارك فيه مقدّموا رعاية (أو أكثر) مع الأطفال الذين يقدمون الرعاية لهم بتجارب لعب تستهدف الأطفال. ويمكن تنظيم حصص اللعب من جانب مقدّمي الرعاية ذاتهم أو من جانب موظفي وحدة التنسيق.

## مجال النوعية الرابع: الصحة والنظافة والغذاء والسلامة والرفاهية

- المبدأ الأول: البيئة المحيطة المتوفرة للأطفال مأمونة.
- المبدأ الثاني: المأكولات والمشروبات مغذية وتراعي الثقافات المختلفة.
- المبدأ الثالث: صحة وسلامة جميع الأطفال محمية.
- المبدأ الرابع: يشكّل تغيير الحفاضات واستعمال المراحيض وغسل الأطفال تجارب إيجابية للأطفال.
- المبدأ الخامس: يتم تلبية احتياجات الأطفال للراحة والنوم والرفاه.
- المبدأ السادس: يتم تطبيق التشريع الجاري للولاية أو المقاطعة والمتعلق بحماية ورفاهية الطفل بصورة ثابتة.

## مجال النوعية الخامس: مقدّم الرعاية وموظفو وحدة التنسيق

- المبدأ الأول: ترعى إجراءات توظيف واختيار وتوجيه مقدّم الرعاية وموظفي وحدة التنسيق وتساعد في توفير خدمة جيدة.
- المبدأ الثاني: لدى البرنامج (scheme) إجراءات فعالة لمراقبة الممارسات الجارية وتحديد المجالات التي تساعد على مواصلة التحسين.
- المبدأ الثالث: يستفيد مقدّم الرعاية وموظفو وحدة التنسيق وغيرهم من الموظفين الإداريين من فرص التنمية المهنية المتوفرة.
- المبدأ الرابع: يرقى البرنامج (scheme) الصحة والسلامة المهنية.

## مجال النوعية السادس: تدبير الأعمال والإدارة

- المبدأ الأول: تراعي ممارسات الإدارة المناقبية وتستند إلى التشريع المناسب.
- المبدأ الثاني: يستشير البرنامج (scheme) جميع أصحاب الشأن ويعمل بالتعاون معهم.
- المبدأ الثالث: لدى البرنامج (scheme) إجراءات عمل مجدية وفعالة ومناقبية خاصة بحفظ السجلات.
- المبدأ الرابع: لدى البرنامج (scheme) إجراءات بسيطة وواضحة لمعالجة طلبات رفع الظلم والشكاوى.
- المبدأ الخامس: يمثّل مقدّم الرعاية وموظفو وحدة التنسيق خير تمثيل الخدمة التي يقدمونها ضمن المجتمع ويسعون بنشاط لبناء العلاقات مع الوكالات الأخرى من أجل مصلحة الأطفال وعائلاتهم.

## لجنة مراجعة قرارات الترخيص (The Accreditation Decisions Review Committee (ADRC))

لجنة ADRC مسؤولة عن مراجعة قرارات الترخيص التي يتخذها مجلس NCAC. ويتم تعيين أعضاء لجنة ADRC من جانب الوزير الفدرالي المسؤول عن حقيبة رعاية الأطفال؛ علماً أن لجنة ADRC تعمل باستقلالية عن مجلس NCAC وترفع التوصيات إليه.

ويمكن لأي برنامج (Scheme) أن يتقدم بطلب للجنة ADRC لمراجعة قرار الترخيص الصادر بشأنه. وعند مراجعة قرار ترخيص صادر بشأن برنامج (Scheme) ما، تقوم لجنة ADRC بدراسة المعلومات الخطية المقدمة من البرنامج (Scheme) والتي تحدّد أسباب طلبه للمراجعة إلى جانب جميع المعلومات التي أخذها مجلس NCAC بالاعتبار عند اتخاذ قرار الترخيص الأولي. من ثم يقوم مجلس NCAC بإعلام البرنامج (Scheme) خطياً بالقرار النهائي ويرفق به نسخة عن توصيات لجنة ADRC.

لمزيد من المعلومات عن لجنة ADRC وطلبات مراجعة قرارات الترخيص يمكن الاتصال هاتفياً بمجلس NCAC أو عبر موقع NCAC التالي على الإنترنت: [www.ncac.gov.au](http://www.ncac.gov.au).

## تمويل برنامج «معونة رعاية الأطفال (Child Care Benefit)» والمشاركة والارتقاء بصورة مقبولة حسب نظام FDCQA

يتوجب على خدمات (schemes) الرعاية النهارية لدى العائلات، كي تبقى مؤهلة للموافقة المتواصلة على «معونة رعاية الأطفال (Child Care Benefit)»، التقيد بنظام «معونة رعاية الأطفال (أهلية خدمات رعاية الأطفال للموافقة والموافقة المتواصلة) الحكم المعدّل لعام ٢٠٠١ (رقم ١)» (Child Care Benefit (Eligibility of Child Care Services for Approval and Continued Approval) Amendment Determination 2001 (No. 1) الذي وضع بموجب «نظام الضريبة الجديد (مساعدة العائلات) قانون الشؤون الإدارية لعام ١٩٩٩» (A New Tax System (Family Assistance) Administration Act 1999).

وتشمل متابعة الموافقة على معونة رعاية الأطفال (Child Care Benefit) لخدمات الرعاية النهارية لدى العائلات تقيد الخدمة بمتطلبات خطوات نظام FDCQA الخمس وتقديمها البرهان على الالتزام بالحفاظ على مستوى مقبول من الخدمة النوعية في رعاية الأطفال، بما في ذلك التحسين المتواصل لمستوى الرعاية تمشياً مع مجالات ومبادئ النوعية المحددة في Quality Practices Guide (2004).

وبمقتضى «نظام البتّ بمعونة رعاية الأطفال (خرق شروط الموافقة

المتواصلة) الحكم المعدّل لعام ٢٠٠١ (رقم ١)» (Child Care Benefit (Breach of Conditions for Continued Approval) Amendment Determination 2001 (No.1)، فإنه يمكن لمجلس NCAC الإبلاغ عن الخدمات التي لا تتقيد بإحراز تقدّم بصورة مقبولة أو لا تحرز تقدماً بصورة مقبولة بموجب نظام FDCQA إلى الوزارة المسؤولة في الحكومة الأسترالية عن الإشراف على تطبيق نظام «معونة رعاية الأطفال (Child Care Benefit)».

ويمكن لأمين عام الوزارة أن يفرض حظراً على خدمة معينة لا تتقيد باستيفاء واجباتها التي ينص عنها نظام FDCQA. ويمكن للحظر أن يشمل تعليق أو إلغاء «موافقة معونة رعاية الأطفال (Child Care Benefit)» الخاصة بخدمة معينة. كذلك تخسر الخدمات التي تم تعليق أو إلغاء «موافقة معونة رعاية الأطفال (Child Care Benefit)» الخاصة بها، تخسر مستحقاتها من مساعدة مقدمي الرعاية (Operational Assistance).

## نظام FDCQA وتشريع منح التراخيص

في أستراليا، كل حكومة ولاية ومقاطعة مسؤولة عن وضع تشريع يمكن بموجبه منح تراخيص لبرامج (schemes) الرعاية النهارية لدى العائلات. وقد وضعت معايير وطنية للرعاية النهارية لدى العائلات وتمت الموافقة عليها من جانب حكومة الكمنولث وحكومات الولايات والمقاطعتين في عام ١٩٩٧ ومن ثم عدّلت في عام ١٩٩٩. والهدف من المعايير الوطنية للرعاية النهارية لدى العائلات (\*The National Standards for Family Day Care) هو توفير قاعدة لأسلوب تعامل موحد وشامل لأستراليا مع مسألة ترخيص الرعاية النهارية لدى العائلات.

وفي كل ولاية ومقاطعة لديها أحكام ترخيص للرعاية النهارية لدى العائلات، يعطي الترخيص «أرضية» قانونية لا يُسمح لأي برنامج (scheme) أو مقدّم رعاية أن يعمل دون مستواها. وتشمل هذه الأرضية عادةً عوامل يمكن ملاحظتها وقياسها بسهولة، مثل مساحة المكان وتنوع الأجهزة وعدد الأطفال وأعمارهم وعدد موظفي البرنامج ومدد تدريبهم في حقل الطفولة المبكرة. وتسهم هذه العوامل (contribute) في نوعية البرنامج، ويستند نظام FDCQA إليها للنظر في العوامل التي تحدّد (determine) النوعية. ومن ناحية أخرى يشدّد نظام FDCQA على ممارسات الموظفين والنتائج الفعلية بالنسبة للأطفال؛ وبذلك يعمل هذا النظام على تحويل التركيز من استيفاء الحد الأدنى من المعايير إلى العمل الدؤوب والمتواصل لتحقيق مستويات أعلى من الرعاية.

وفي الحالات التي يتم فيها إبلاغ مجلس NCAC بشأن يتعلق بترخيص برنامج (scheme) يشارك في نظام FDCQA أو بموضوع حماية الأطفال فيه، يتم الاتصال بالسلطات المعنية. ويعتبر مجلس NCAC هذه المسائل محلولة عندما يتلقّى من

\* عند عدم وجود أحكام خاصة بترخيص خدمات الرعاية النهارية لدى العائلات في أية ولاية أو مقاطعة، تُوفّر (The National Standards for Family Day Care) معياراً أساسياً للخدمات لتطبيقه ضماناً لحماية الأطفال وسلامتهم أثناء حصولهم على الرعاية. يرجى الرجوع إلى دليل خدمات رعاية الأطفال الخاص بدائرة خدمات العائلة والمجتمع Child Care Services Handbook (Department of Family and Community Services (FaCS)) الذي يمكن الاطلاع عليه على موقع FaCS التالي على الإنترنت: [www.facs.gov.au/childcare](http://www.facs.gov.au/childcare)

السلطة المعنية إشعاراً يؤكد التوصل إلى حلول لمسألتَي الترخيص أو حماية الأطفال. هذا ويمكن أن يتأثر ارتقاء البرنامج (scheme) في خطوات نظام FDCQA إذا لم يحل أية مسائل تتعلق بالترخيص أو بحماية الأطفال.

## نظام FDCQA والشكاوى التي يتلقاها مجلس NCAC بشأن برامج (schemes) الرعاية النهارية لدى العائلات

يعالج مجلس NCAC الشكاوى بشأن البرامج (schemes) المشتركة في نظام FDCQA، وذلك من ضمن الدور الذي يضطلع به. ويدرك مجلس NCAC أن أفضل معالجة وحل لمعظم الشكاوى أو مشاعر القلق يتم مباشرة مع البرامج (schemes). لذا يتم حث البرامج (schemes) المشتركة في نظام FDCQA على وضع وتطبيق إجراءات واضحة وثابتة لمعالجة مشاعر القلق أو التظلمات أو الشكاوى. كذلك يحث مجلس NCAC مقدمي الشكاوى على مناقشة مشاعر القلق لديهم مع مقدمي الرعاية وموظفي البرنامج (scheme).

ويقوم مجلس NCAC بإبلاغ البرامج (schemes) بالشكاوى الخطية التي يتلقاها بشأنها؛ وعند تلقيه معلومات بشأن ممارسات برنامج (scheme) معين فيما يتعلق بأحكام الترخيص المعمول بها في ولاية أو مقاطعة أو حماية الأطفال، يقوم مجلس NCAC بإبلاغ سلطة الترخيص في الولاية أو المقاطعة أو أية سلطة معنية أخرى بتلك المعلومات.

وتعتبر الشكاوى بشأن برامج (schemes) الرعاية النهارية لدى العائلات محلولة عند اقتناع مجلس NCAC بأن استجابة البرنامج للشؤون المسببة للقلق كانت كافية وملائمة؛ ومتى كان مناسباً، يتلقى المجلس إشعاراً من السلطة المعنية يؤكد أن مسألة الترخيص أو حماية الأطفال قد حُلّت.

هذا ويمكن أن يتأثر ارتقاء البرنامج (scheme) بموجب نظام FDCQA إذا اعتبر مجلس NCAC أن المسائل التي أثرت في الشكاوى لم تحل.

## نبذة عن (National Childcare Accreditation Council Inc (NCAC)

تأسس مجلس NCAC عام ١٩٩٣ لتطبيق «نظام تحسين النوعية والترخيص» (Quality Improvement and Accreditation System (QIAS)) على مراكز رعاية الأطفال لكامل النهار في جميع أنحاء أستراليا. وفي عامي ٢٠٠١، ٢٠٠٣، أصبح مجلس NCAC مسؤولاً أيضاً عن تطبيق نظام «ضمان نوعية الرعاية النهارية لدى العائلات» (Family Day Care Quality Assurance (FDCQA)) على برامج (schemes) الرعاية النهارية لدى العائلات ونظام ضمان ضمان نوعية الرعاية خارج دوام المدرسة

(Outside School Hours Care Quality Assurance (OSHCQA)) الخاص بخدمات الرعاية خارج دوام المدرسة في أستراليا. ومنذ تأسيسه، لعب مجلس NCAC دوراً رئيسياً متواصلًا في تحسين وتحديد مفهوم رعاية الأطفال النوعية. ويتلقى مجلس NCAC التمويل من حكومة الكمنولث ويقوم الوزير الفدرالي المسؤول عن حقيبة رعاية الأطفال بتعيين رئيس وأعضاء مجلس NCAC.

ومجلس NCAC هو هيئة وطنية يتم اختيار أعضائها من مختلف الولايات والمقاطعتين وقطاع مهنة رعاية الأطفال وما يتعلق به من حقول.

ويهدف مجلس NCAC إلى دعم وتحسين نوعية الرعاية التي تقدمها خدمات الأطفال في أستراليا وإلى مساعدة مقدمي خدمات رعاية الأطفال والعائلات عن طريق تقديم ما يحتاجونه من نصيحة ودعم لضمان حصول جميع أطفال أستراليا على رعاية رفيعة المستوى.

وتشمل وظائف مجلس NCAC منح التراخيص للبرامج (schemes) الأسترالية للرعاية النهارية لدى العائلات المشتركة في نظام FDCQA والخدمات الأسترالية للرعاية خارج دوام المدرسة المشتركة في نظام OSHCQA والمراكز الأسترالية لرعاية الأطفال لكامل النهار المشتركة في نظام QIAS؛ ومن وظائفه إبلاغ الكمنولث عن مشاركة وتقديم برامج (schemes) الرعاية النهارية لدى العائلات في نظام FDCQA والخدمات في نظام OSHCQA والمراكز في نظام QIAS.

هذا ويحدد «ميثاق خدمة الزبائن» (Customer Service Charter) أهداف مجلس NCAC والتزاماته تجاه زبائنه، ويمكن الحصول على هذا الميثاق بالاتصال هاتفياً بـ NCAC أو من موقع NCAC التالي على الإنترنت [www.ncac.gov.au](http://www.ncac.gov.au)

## الحصول على معلومات إضافية

للمزيد من المعلومات بشأن مؤشرات النوعية والمعايير المطلوبة للحصول على ترخيص بموجب نظام FDCQA، يرجى مراجعة Quality Practices Guide FDCQA (2004) أو تفقد موقع NCAC على الإنترنت.

ويمكن شراء نسخ عن Handbook FDCQA (2004) و Quality Practices Guide FDCQA (2004) و Self-Study Report FDCQA (2004) و Validation Report FDCQA (2004) من NCAC.