

مقتطف من دليل FDCQA للممارسات النوعية (Quality Practices Guide)

لقد تم اقتطاف المقدمات التالية من دليل نظام ضمان نوعية الرعاية النهارية لدى العائلات (Family Day Care Quality Assurance (FDCQA)) للممارسات النوعية (Quality Practices Guide) (الطبعة الثانية، ٢٠٠٤). وتشكل هذه المقدمات جزءاً أساسياً من المؤشرات الخاصة بكل مبدأ (Principle) وتعطي مضموناً وهدفاً لكل من مجالات الرعاية، كما تضمن فهماً أكبر للمحصّلات المنشودة للأطفال وعائلاتهم. وللمزيد من المعلومات عن مؤشرات النوعية، يرجى الرجوع إلى دليل FDCQA للممارسات النوعية (Quality Practices Guide).

التواصل

التواصل الإيجابي بين الأطفال والعائلات ومقدمي الرعاية وموظفي وحدة التنسيق هو جزء لا يتجزأ من أي برنامج ناجح وينبغي أن يدعم بناء علاقات ثقة وشراكة وعمل مشترك ضمن البرنامج (scheme) ومع المجتمع ككل.

ويتم تعزيز الشراكة مع العائلات من خلال قيام مقدمي الرعاية وموظفي وحدة التنسيق والإدارة بتلبية احتياجاتها وتقديم الدعم لها؛ وتلعب هذه الشراكة دوراً أساسياً في جميع نواحي البرنامج، بدءاً من اليوم التوجيهي الأول ووصولاً إلى المشاركة المستمرة في المعلومات. ومن المهم على وجه الخصوص أن يمنح التواصل الأطفال الشعور بالتقدير والاحترام والمقدرة. ومن خلال إعطاء البالغين قدوة حسنة للأطفال لناحية التواصل بلطافة وفعالية ومراعاة لحقوق ومشاعر الآخرين، فإنهم يدعمونهم في مرحلة نمو مهاراتهم في التواصل وحل المشاكل.

وينبغي أن يضمن التواصل لجميع أصحاب الشأن في الخدمة الشعور بالتقدير والاحترام وينبغي أن يأخذ بالاعتبار تنوع خلفيات الأفراد ومتطلباتهم ومهاراتهم التواصلية. ويمكن وضع استراتيجيات تواصل فعالة عبر التشاور المتواصل بين أصحاب الشأن وينبغي مراجعتها بانتظام. فالتواصل المبني على الاحترام والتعاطف والمشاركة والحسّ المهني يضمن لجميع عمليات التواصل أن تتم بنجاح وإيجابية.

المبدأ الأول: يتواصل مقدمو 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 مقدمي الرعاية على الصعيد الفردي والعائلي جواً عائلياً إيجابياً يدعم تقديم الرعاية النهارية لدى العائلات.

المبدأ الخامس: تولى العلاقات بين أصحاب الشأن ضمن البرنامج (scheme) أهمية للتنوع والعمل المشترك والاحترام المتبادل والتفاهم والحسّ المهني.

المبدأ الأول

يتواصل مقدّمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق مع جميع الأطفال بأسلوب حميم وودّي وباحترام.

هذا ويمكن لعملية الانتقال من البيت إلى مركز الرعاية النهارية لدى العائلات أن يسبب ضغطاً نفسياً على الطفل. فالعديد من الأطفال يجدون الانتقال صعباً لفترة طويلة من الوقت، ويتعين على مقدمي الرعاية وموظفي وحدة التنسيق العمل مع العائلات لوضع استراتيجيات تأخذ بالاعتبار انزعاج الطفل وتخفف من وطأة الانتقال من البيت إلى مركز الرعاية.

وفيما يلي أمثلة عن هذه الاستراتيجيات:

- الحرص على أن تكون بيئة وأنماط عمل مركز الرعاية متوقعة.
- استخدام لغة وأساليب تواصل وتقاليدها مألوفة للطفل.
- وضع أنماط عمل وإجراءات مشابهة لتلك التي تستخدمها عائلة الطفل. مثلاً: أنماط عمل لانفصال الطفل عن أفراد العائلة واجتماعه بهم في آخر النهار ولتجهيز الأطفال للنوم وتغذيتهم.
- إظهار الود والإلفة للأطفال وتلبية متطلباتهم.

تعكس بيئة الرعاية النهارية لدى العائلات حساً بالمشاركة السعيدة بين الأطفال ومقدمي الرعاية وموظفي وحدة التنسيق. وعندما يخصص مقدمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق وقتاً للإصغاء والتحدث بصدق إلى الأطفال، فإنهم يتمكنون من التعرف جيداً على كل طفل؛ ويلعب هذا التواصل الصادق دوراً متمماً لإظهار التقدير لخلفيات ومقدرات الأطفال الفريدة.

ويعتبر مقدمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق جميع الأطفال شركاء متساوين في عملية التواصل، بمن فيهم الأطفال قليلي الكلام أو الذين لديهم احتياجات تواصل خاصة. ويسعى مقدمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق، الذين قد يجدون صعوبة في التواصل مع طفل ما تحت رعايتهم، للحصول على معلومات ودعم من عائلة الطفل وزملائهم والوكالات الأخرى.

إنّ الأطفال الذين يشعرون بوجود علاقات مبنية على الاحترام والعدل والقبول والتعاون والتعاطف في مركز الرعاية النهارية لدى العائلات، يتعلمون إظهار هذه الخصال بأنفسهم.

ويتعين أن يتمكن الأطفال من الوثوق بأن بيئة الرعاية النهارية لدى العائلات هي مكان آمن ويدعو للاطمئنان، يشعرون فيه بالقبول غير المشروط. وبإظهار الاهتمام الصادق بالأطفال واحترامهم، يساعد مقدمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق في مساعدة الأطفال على الشعور بقيمتهم وقدراتهم والثقة بأنفسهم.

المبدأ الثاني

يتواصل موظفو وحدة التنسيق والعائلات بفعالية مع بعضهم البعض ويخدم هذا التواصل الرعاية التي يحصل عليها الطفل.

وتحصل العائلات على الثقة بالبرنامج (scheme) عندما:

■ يراقب موظفو وحدة التنسيق دار الرعاية عن كثب.

■ يكون باستطاعة العائلات الحصول على دعم متواصل ويتمكنون من الاتصال بموظفي وحدة التنسيق.

■ تلقى آراؤهم وتعليقاتهم بشأن نوعية الخدمة الترحيب والتقدير.

■ تتم مساعدتهم للعثور على رعاية بديلة في الأوقات التي يكون مقدّم الرعاية للطفل غير قادر على تقديم الرعاية.

وللعمل بنجاح مع العائلات، يفكر موظفو وحدة التنسيق بصورة متواصلة بعلاقاتهم معها وينتهزون الفرص لتعلم المزيد عن مهارة التواصل بفعالية.

كذلك فإنه يجب إعلام العائلات بوضوح عن مسؤولياتها في إعطاء معلومات حديثة ودقيقة لدعم دار الرعاية، مثلاً: العنوان وأرقام الهواتف للاتصال والتحصينات التي يأخذها الطفل.

إن هيكلية الرعاية النهارية لدى العائلة تجعل المحافظة على علاقات قوية بين وحدة التنسيق والعائلات أمراً يتطلب عملاً دؤوباً. لذا فإنه غالباً ما يقوم موظفو وحدة التنسيق بأخذ المبادرة في بدء التواصل الصريح مع العائلات ومواصلته. وتوفر عملية التسجيل فرصة قيمة لبدء هذا التواصل حيث يتحدث موظفو وحدة التنسيق مع العائلات في هذه المناسبة عن أفضل الوسائل للمحافظة على التواصل معهم.

وقد لا تكون العائلات التي تبحث عن مكان لرعاية أطفالها على بينة مما يتوقعونه من مراكز الرعاية النهارية لدى العائلات، لذا فإنه من المهم أن يكون موظفو وحدة التنسيق قادرين على تقديم شرح واضح لعمل مركز الرعاية النهارية لدى العائلات والوسائل التي يمكن للبرنامج (scheme) بواسطتها من تلبية احتياجات العائلة لرعاية طفلها.

ويخطط موظفو وحدة التنسيق للمعلومات الفورية التي تحتاج العائلات لمعرفتها وما يمكن أن يؤول إلى وقت لاحق. كذلك تجرى نقاشات أولية لاحقة ويوزع دليل على العائلات يتيح لها إيجاد المزيد من المعلومات عندما يحتاجونها.

ويضع موظفو وحدة التنسيق خطة تضمن تمكّنهم من تقديم المعلومات بشأن برنامج (scheme) الرعاية النهارية لدى العائلات والمحافظة على التواصل مع العائلات غير المتعلمة أو التي لا تكون الإنكليزية لغتها الأم.

المبدأ الثالث:

يتواصل موظفو وحدة التنسيق والعائلات بفعالية مع بعضهم البعض ويخدم هذا التواصل العائلة والطفل على الاستقرار في مركز الرعاية.

وعندما تنشأ أمور تسبب قلقاً للعائلة أو لمقدم الرعاية أو لكلاهما فإنه من المهم بحث تلك الأمور بصراحة وفي وقت يمكن للطرفين إيلاء كامل عنايتهما لها.

وكلما كانت العلاقة بين مقدم الرعاية والعائلات أقوى كان من الأسهل طرح المواضيع الحساسة؛ لكن في بعض الظروف حين يجد مقدم الرعاية والعائلة صعوبة في إيجاد حل، من المفيد إشراك موظفي التنسيق في النقاش.

وإنشاء علاقة عمل رسمية مع العائلات ليس مشابهاً لإنشاء صداقة. فبالرغم من أن العلاقة المحترفة وعلاقة الصداقة تشاركان بعض المميزات المتشابهة، يكون الطفل دائماً محور الاهتمام في العلاقة الرسمية بين مقدمي الرعاية والعائلات.

تعتمد الشراكة بين العائلات ومقدمي الرعاية على الاحترام المتبادل والثقة المتبادلة.

ومن المهم أن لا يبخص مقدمو الرعاية تقدير هذا المستوى من الثقة أبداً عندما يكون هناك طفل تحت رعايتهم.

وقد يستغرق إنشاء علاقات مع العائلات بعض الوقت، كما أنه يعتمد على التواصل الصريح والصادق. وعندما يأخذ مقدمو الرعاية المبادرة في بدء التواصل ويعطون العائلات حق المشاركة والتعبير ويعززون الثقة لديهم، فإنهم إجمالاً يجنون ثمار ذلك من خلال المشاركة القوية المساندة التي تنعكس إيجاباً على الأطفال.

وإنشاء علاقات ثقة والمحافظة عليها مع العائلات يقوم مقدم الرعاية بما يلي:

- توفير المعلومات عن نفسه وعن أفراد عائلته وأنماط عمل مركز الرعاية وممارساته وما يمكن توقعه منه.
- يصغي إلى العائلات ويشجعهم على المشاركة بالتعبير عن أفكارهم وآرائهم ومخاوفهم وطرح ما لديهم من استفسارات.
- يستعلم عن الطفل من وجهة نظر عائلته.
- يعامل جميع العائلات بالتساوي ودون تحيز ويحترم قراراتهم دون الحكم عليها.
- يتبادل بانتظام المعلومات المتعلقة بما يتعلمه الطفل في مركز الرعاية وفي المنزل.
- يفهم أن كل عائلة، وبالتالي كل علاقة، لها مميزاتها الخاصة.

المبدأ الرابع

توفّر ترتيبات مقدّمي الرعاية على الصعيد الفردي والعائلي جَوْاً عائلياً إيجابياً يدعم تقديم الرعاية النهارية لدى العائلات.

إن أفراد عائلة مقدم الرعاية يلعبون دوراً مهماً في رعاية الأطفال في مركز الرعاية النهارية لدى العائلات، لذا من المهم أن تتّسم جميع أشكال التواصل مع الأطفال تحت الرعاية وأفراد عائلاتهم بالإيجابية والاحترام. كما أنه من المهم أن يكون التواصل بين مقدم الرعاية وأفراد عائلته قدوة حسنة من حيث الاحترام وتقدير حقوق الآخرين.

ويستخدم مقدمو الرعاية مجموعة من الإستراتيجيات للتمكن من التوفيق بين الأنشطة المهنية والبيئية أو العائلية بصورة ملائمة وللمحافظة على هذا التوفيق. ويتم وضع هذه الإستراتيجيات بالتشاور بين عائلة مقدم الرعاية والعائلات التي تستخدم دار الرعاية وموظفي وحدة التنسيق.

إن البيئة الرئيسية للرعاية هي أيضاً بيت عائلي. وينبغي أن يعتمد قرار استخدام البيت العائلي كمكان متخصص لرعاية الأطفال على نصيحة موثوقة وبالتشاور مع كامل أفراد عائلة مقدم الرعاية.

وتقع على موظفي وحدة التنسيق مسؤولية تقديم شرح واضح لما هو مطلوب من مقدم الرعاية وأفراد عائلتها عند فتح أبواب المنزل لتقديم خدمة الرعاية النهارية لدى العائلات. إن هذه المعلومات، التي تعطى خطياً، يمكن أن تشكل مصدراً مفيداً لكافة أفراد العائلة قبل اتخاذ قرارهم.

وقد يتعيّن على مقدّم الرعاية وأفراد عائلته العمل مع موظفي وحدة التنسيق لوضع استراتيجيات لإدارة مكان الرعاية المشترك. على سبيل المثال وضع استراتيجيات لإدارة:

- الوقت.
- المساحة.
- الموارد كالتلفزيون والكمبيوتر والألعاب والأسرة والسيارة والمقتنيات الشخصية.
- الأدوار والمسؤوليات.
- خصوصية أفراد العائلة.
- التوفيق بين الالتزامات والمسؤوليات العائلية والمهنية.
- المرافق كالحمامات والمراحيض وغرف النوم.

المبدأ الخامس

تولي العلاقات بين أصحاب الشأن ضمن البرنامج (scheme) أهمية للتنوع والعمل المشترك والاحترام المتبادل والتفاهم والحسّ المهني.

وفي حين أن مقدمي الرعاية يعملون إلى حدّ ما منفردين فإنهم لا يعملون وحيدين. فالرعاية النهارية لدى العائلات هي جزء من المجتمع المحلي الذي يملك أفرادها ثروة من الموارد لدعم العائلات والأطفال. من هنا فإن إقامة صلات قوية ونشطة مع الوكالات الأخرى والمحافظة عليها يمكن أن تشكل مورداً مساعداً لمقدمي الرعاية وموظفي وحدة التنسيق خلال عملهم مع الأطفال وعائلاتهم.

إن مقدمي الرعاية وموظفي وحدة التنسيق هم عبارة عن فريق ملتزم بتقديم رعاية نوعية للأطفال؛ لذا تساعد إقامة تواصل فعال بين مقدمي الرعاية وموظفي وحدة التنسيق في ضمان وجود توجه داعم وموثوق، يسهّل العمل الأصيل كفريق بين مقدمي الرعاية وموظفي وحدة التنسيق.

وعندما يشعر مقدمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق بأنهم يحظون بالتقدير ويعتبرون أنفسهم شركاء متساوين، فإنهم يعملون بتكاتف لتحقيق أهداف مشتركة تؤدي إلى محصّلات إيجابية للأطفال وعائلاتهم.

والتواصل الفعال هو أساس إقامة شراكة والعمل كفريق بصورة أصيلة. وتتعرّز الشراكة الأصيلة بين مقدمي الرعاية وموظفي وحدة التنسيق عبر:

- الاحترام المتبادل والثقة المتبادلة.
- التواصل المتبادل المستمر والمفتوح.
- المشاركة في اتخاذ القرارات.
- التعاطف وتقدير حقوق الطرف الآخر.
- إقرار كل طرف بمواطن قوة الطرف الآخر ومهاراته والاستفادة منها.
- غياب المزاحمة والتنافس.
- الحصول على المعلومات.

مقتطف من دليل FDCQA للممارسات النوعية (Quality Practices Guide)

لقد تم اقتطاف المقدمات التالية من دليل نظام ضمان نوعية الرعاية النهارية لدى العائلات (Family Day Care Quality Assurance (FDCQA) للممارسات النوعية (Quality Practices Guide) (الطبعة الثانية، ٢٠٠٤). وتشكل هذه المقدمات جزءاً أساسياً من المؤشرات الخاصة بكل مبدأ (Principle) وتعطي مضموناً وهدفاً لكل من مجالات الرعاية، كما تضمن فهماً أكبر للمحصّلات المنشودة للأطفال وعائلاتهم. وللمزيد من المعلومات عن مؤشرات النوعية، يرجى الرجوع إلى دليل FDCQA للممارسات النوعية (Quality Practices Guide).

البيئة المكانية

إنّ الأماكن التي يشعر القادم إليها بالترحاب والأمان والتي تكون غنية بالموارد وجميلة التنسيق تساعد الأطفال وعائلاتهم في الحصول على رعاية نهارية لدى العائلات والاستقرار فيها وتعزز إمكانيات التعلّم الفعال لدى الأطفال. وعند التخطيط لبيئة مكانية داعمة للعب الأطفال ونموهم، يعمل مقدمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق معاً لتوفير بيئة آمنة تتيح لجميع الأطفال الاكتشاف والاختبار واتخاذ القرارات حسب احتياجاتهم الفردية ومستويات قدراتهم.

وعند التخطيط لموارد البيئة المكانية والحصول عليها، يأخذ مقدمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق بالاعتبار عوامل مثل احتياجات وخلفيات الأطفال الفردية وعائلاتهم والبيت الحالي للرعاية النهارية لدى العائلات وأماكن وحدة التنسيق وتكاليها.

ويعزز مقدمو الرعاية تجارب الأطفال التعلّمية باستخدام موارد وأشياء قليلة الكلفة في بيت الرعاية النهارية لدى العائلات بطرق مرنة ومبتكرة. وتدعم الفرص المناسبة للتطوير المهني وللتعاون مع مقدمي الرعاية الآخرين، تدعم مقدمي الرعاية في تنمية مهاراتهم واستراتيجياتهم من أجل التخطيط بصورة مبتكرة.

كذلك فإنّ التشاور المنتظم بين العائلات والأطفال ومقدمي الرعاية وموظفي وحدة التنسيق ومعرفة توصيات الأمان السارية المفعول يساعد في توفير بيئة محببة للطفل والعائلة.

المبدأ الأول: تتميز المرافق الداخلية والخارجية لمنازل مقدمي 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.

* لأغراض (FDCQA) تُستخدم عبارة «حصّة اللعب» لوصف الوضع الذي يشارك فيه مقدما 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.

المبدأ الأول

تتميز المرافق الداخلية والخارجية لمنازل مقدمي الرعاية وأماكن حصص اللعب* بالترحاب والراحة والأمان للطفل.

- توافر مساحات للإنفراد أو للتواجد مع الآخرين.
 - وجود سهولة أمام الأطفال في الوصول إلى مواد اللعب والأنشطة والحصول على ما يحتاجونه دون مساعدة.
 - توافر مساحة مخصصة لكل طفل لحفظ أغراضه الشخصية والوصول إليها.
 - تعزيز الشعور بالانتماء في جميع أنحاء البيئة المنزلية. مثلاً: عرض صور الأطفال وعائلاتهم باحترام في جميع أنحاء البيئة المنزلية.
 - تخصيص مساحات حيث يمكن حفظ أعمال الأطفال غير المكتملة لإطلاع العائلات عليها أو متابعتها في وقت لاحق.
 - تنظيم المكان بطرق تتيح الإشراف على الأطفال بسهولة وأمان.
- ويتيح وجود بيئة منزلية عملية للأطفال تحت الرعاية لمقدمي الرعاية وموظفي وحدة التنسيق قضاء وقت مهم يتواصلون فيه مع الأطفال، عوضاً عن الانهماك المتواصل بتحضير الألعاب والمواد ثم جمعها.
- وبيئة الرعاية النهارية لدى العائلات هي أيضاً بيت عائلي؛ لذا يجب أن تُعيّن بوضوح حدود المساحات التي يمكن للأطفال استخدامها أثناء الرعاية وأن يسهل على الطفل معرفتها، فهذا يساعد الأطفال تحت الرعاية احترام خصوصية عائلة مقدم الرعاية.

توفر منازل مقدمي الرعاية ومرافق حصص لعب scheme بيئة آمنة ومحفزة تتطلب استخدام المهارات مما يعزز فرص التعلم لدى جميع الأطفال.

وفي مراكز الرعاية النهارية لدى العائلات بصورة عامة يشارك الأطفال من مختلف الأعمار مساحات اللعب ذاتها؛ لذا يعمل مقدمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق على إيجاد وسائل يمكن بواسطتها من تنظيم البيئة المكانية بشكل يلبي الاحتياجات المتنوعة للأطفال الصغار والأطفال في سن تعلم المشي والأطفال في سن دار الحضانة والمدرسة.

إن وجود مساحة وتجهيزات مناسبة تتيح للأطفال اختيار ما يريدون القيام به وتتيح لهم الاستقلالية بطرق ملائمة.

وتتميز البيئة الجيدة للأطفال بما يلي:

- وجود مساحة كافية للتقليل من الازدحام والشعور بالإحباط والصراع بين الأطفال والحوادث والفوضى.
- توفير الراحة البدنية، مثلاً: وجود حرارة وتهوية وإنارة ملائمة.
- وجود مفروشات وتجهيزات مريحة وملائمة كالطاوولات والكراسي الصغيرة للأطفال والسجاد والمخدات وأريكة أو مقعد وثير ومريح.
- توافر ألعاب متنوعة للطفل: ألعاب تتطلب من الطفل نشاطاً أو تتيح له مجالاً للعب بحرية أو هدوء أو صخب.

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

المبدأ الثاني

تتوافر لجميع الأطفال مجموعة مختلفة من المواد والأجهزة المثيرة للاهتمامهم.

وتولى في منازل مقدمي الرعاية ومرافق حصص اللعب عناية للوسائل التي يتم فيها ترتيب المواد وتقديمها كي يتمكن الأطفال من الاختبار بأنفسهم. مثلاً: الاحتفاظ بمواد الكتابة والرسم، والمقصات، والصمغ والورق في المنطقة التي تستخدم للنشاطات الفنية، ويتم توفير رف كتب في منطقة مريحة تحفز على القراءة. كذلك تسهّل الرفوف المفتوحة وأدوات التخزين كعلب البوظة (آيس كريم) والدلاء والسلال على الأطفال اختيار الأشياء التي تعجبهم وإرجاعها.

وإذا كان لدى scheme الرعاية النهارية لدى العائلات مكتبة لُعب فإنه يتم التخطيط لإضافة مواد جديدة إليها بعناية. وتعطى الأفضلية للمواد التي يمكن استخدامها بوسائل متنوعة وللمواد التي تغطي التنوع الموجود في المجتمع الأسترالي وفي العالم ككل. مثلاً: يمكن أن تشمل المواد: أعمالاً فنية، صوراً، ملصقات، لوحات إعلانات، كتباً، دمي، أحجيات الصور المقطوعة، آلات موسيقية، مواد فنية، مواد مصنوعة من القماش وأشغالاً يدوية.

ويتم تقويم مواد scheme بعناية للتأكد من عدم انحيازها لنمط دون غيره، سواء كان ذلك أدوار الرجل أو المرأة أو مجموعات ثقافية معينة أو عرق أو سن أو مقدرة معينة. ويساعد مقدمو الرعاية في اختيار واستخدام المواد والمعدات بوسائل تعزز تعلم الطفل وتقديره للتنوع.

يتيح حصول الأطفال على موارد متنوعة اختيار الموارد التي تهمهم وتتلاءم مع مستوى كفاءتهم. على سبيل المثال:

■ المواد التي تساعد على الابتكار كالدهان والصمغ والمعجون والصلصال والرمل والقماش والنسيج.

■ المعدات الموسيقية، بما فيها الطبول والأجراس والخشخشات.

■ الأجهزة العملية للعب المزيف، كالتلفونات وألواح مفاتيح الكمبيوتر وساعات الأطباء والصناديق الكرتونية الفارغة وأدوات المطبخ والطعام المأمونة.

■ التجهيزات التي توسّع المهارات الحركية للأعضاء الكبيرة كالكرات والمضارب وحبال القفز وألواح التوازن وأدوات الحديقة المأمونة.

■ الأدوات الحسابية كالمساطر ومقاييس الأمتار والآلات الحاسبة والموازين والأباريق والقناني وأكواب القياس.

■ أدوات البناء والمكعبات التجارية والمصنوعة في البيت والخردة وقصاصات الأقمشة.

■ المواد التي يمكن جمعها وفرزها وتصنيفها في مجموعات كالبحص والصدف وأشكال الحيوانات المصغرة.

■ الكتب و مواد القراءة الأخرى كالمجلات والصحف وقوائم الطعام ودليل الهاتف ومنشورات جداول المواعيد والبرنامجات.

ويلبي مقدمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق بصورة إيجابية طلبات الأطفال المعقولة للتجهيزات والمواد الإضافية لزيادة اهتماماتهم في تجربة يقومون بها ولتوفير حس بالنجاح لديهم.

المبدأ الثالث

تتميز المرافق والأجهزة التي تستخدمها وحدة التنسيق بالترحاب وسهولة الاستخدام.

وقد تعيق الأماكن الجغرافية أو صعوبات الانتقال بعض العائلات ومقدمي الرعاية في الوصول إلى مرافق وحدة التنسيق والاتصال بموظفيها. لذا يعمل موظفو وحدة التنسيق على إعداد وتنفيذ إستراتيجيات ملائمة للاتصال بالعائلات ومقدمي الرعاية في هذه الظروف.

ووحدة التنسيق هي أيضاً مكان عمل يشارك فيه موظفو وحدة التنسيق والإدارة مسؤولية البقاء على اطلاع على تشريع الصحة والسلامة المهنية الساري المفعول ومستلزماته بالنسبة لجميع الذين يمكن أن يدخلوا المبنى أو يستخدموه أو كلا الأمرين. ويساعد إجراء تدقيق سنوي لمرافق الـ scheme ومعداته بالإضافة إلى تنفيذ خطة يرصد لها المال للصيانة والتحسين المتواصلين، يساعد الـ scheme على استيفاء واجباته ومسؤولياته المتعلقة بالصحة والسلامة.

تضم مرافق وحدة التنسيق الوظائف الإدارية الخاصة بالخدمة وتوفر بيئة تتسم بالترحاب وسهولة الاستخدام للطفل والأمان لمقدمي الرعاية والعائلات والأطفال.

وتعطي بيئة وحدة التنسيق رسالة واضحة بالأمور التي تحظى بالتقدير والأشخاص المرحب بهم ويتوجّه الـ scheme للمشاركة في العمل مع العائلات ومقدمي الرعاية. ومن مؤشرات هذه الرسالة:

- وجود مدخل يتميز بالترحاب ونباتات يانعة ووجوه ضاحكة وخدمة سريعة وأماكن مريحة للجلوس، وتقديم لعب ومواد لعب للأطفال تشير أن العائلات ومقدمي الرعاية وأطفالهم هم على الرحب والسعة ولهم الأولوية.
- وجود مكان مخصص للمناقشات السرية يبرهن لمقدمي الرعاية والعائلات على ترحيب واهتمام موظفي وحدة التنسيق بالأصغاء إلى أية أسئلة وشؤون تثير القلق.
- وجود صور إيجابية للأطفال ونماذج عن أعمالهم تسلط الضوء على أهمية الأطفال لوحدة التنسيق.
- وجود صور ومفروشات وأشغال فنية يدوية تعكس أنماط حياة وثقافات متنوعة يرسل رسالة واضحة بأن الـ scheme يحترم التعددية ويؤمن بها.
- وجود ألواح إعلانات مرتبة تتضمن أحدث المعلومات والمنشورات والموارد الأخرى باللغات التي تستخدم في المجتمع المحلي يساعد على تبيان متابعة الـ scheme لما يحصل محلياً وعلى صلاته القوية مع أنشطة المجتمع وخدماته الأخرى.

مقتطف من دليل FDCQA للممارسات النوعية (Quality Practices Guide)

لقد تم اقتطاف المقدمات التالية من دليل نظام ضمان نوعية الرعاية النهارية لدى العائلات (Family Day Care Quality Assurance (FDCQA) للممارسات النوعية (Quality Practices Guide) (الطبعة الثانية، ٢٠٠٤). وتشكل هذه المقدمات جزءاً أساسياً من المؤشرات الخاصة بكل مبدأ (Principle) وتعطي مضموناً وهدفاً لكل من مجالات الرعاية، كما تضمن فهماً أكبر للمحصلات المنشودة للأطفال وعائلاتهم. وللمزيد من المعلومات عن مؤشرات النوعية، يرجى الرجوع إلى دليل FDCQA للممارسات النوعية (Quality Practices Guide).

تجارب الأطفال وتعلمهم ونموهم

تلحظ بيئة التعلم الجيدة قيمة اللعب والتواصل الاجتماعي الإيجابي لتشجيع تعلم الأطفال ونموهم. ويتحسن تعلم الأطفال ونموهم عبر الفرص التي تمنحهم الخيارات وتهدى تجاربهم الشخصية حسب اهتماماتهم وشخصياتهم ومهاراتهم الفردية. ويتم تعلم الأطفال عبر التجارب العفوية والمخطط لها وخلال مشاركتهم في الأنشطة الروتينية اليومية وعبر مشاهدة قدوة حسنة من البالغين والرفاق.

ويعزز بيئة التعلم الداعمة وجود إستراتيجيات إرشادية للسلوك تحترم احتياجات الأطفال وقدراتهم الفردية، وتراعي نمو مهارات التدبير الذاتي لديهم.

من ناحية أخرى يأخذ التوجه الشامل لعملية تعلم ونمو الأطفال بالاعتبار أهمية اللعب المبتكر الذي يصدر عن الطفل لنمو تقدير الذات والكفاءة الشخصية لدى الأطفال.

ويحرص مقدمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق على أن يتيح التوازن بين الأنشطة الروتينية والمخطط وغير المخطط لها الوقت والفرصة للأطفال للتعلم عبر أنواع مختلفة من الألعاب والأنشطة التعليمية الأخرى.

المبدأ الأول: يلبي مقدمو الرعاية اهتمامات وقدرات جميع الأطفال بأساليب تدعم تعلمهم في بيئة منزلية.

المبدأ الثاني: يساعد موظفو وحدة التنسيق في عملية تعلم الأطفال من خلال الزيارات المنزلية أو حصص اللعب أو كلاهما.

المبدأ الثالث: يرشد مقدمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق الأطفال إلى حسن التصرف بأساليب إيجابية.

المبدأ الرابع: يعزز مقدمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق القدرة على التكيف والكفاءة الاجتماعية لدى جميع الأطفال.

المبدأ الخامس: يعزز مقدمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق الكفاءة البدنية لدى جميع الأطفال.

المبدأ السادس: يرفع مقدمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق النمو اللغوي ونمو مهارات القراءة والكتابة وحب الاستطلاع والتفكير الحسابي والاستكشاف العلمي لدى جميع الأطفال.

المبدأ السابع: يدعم مقدمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق نمو التعبير الإبداعي لدى جميع الأطفال.

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

المبدأ الأول

يلبّي مقدّمو الرعاية اهتمامات وقدرات جميع الأطفال بأساليب تدعم تعلّمهم في بيئة منزلية.

ولجعل النهار يمضي بأكثر راحة ممكنة للأطفال، يخطط مقدّمو الرعاية أيضاً لأنماط العمل أو للمناسبات المنتظمة كوجبات الطعام أو الراحة أو النوم أو المشي إلى المدرسة؛ ويؤخذ بالاعتبار ما يلي:

■ النشاطات الجماعية – من سيكون في دار الرعاية اليوم أيضاً؟

■ التجهيزات أو المواد – ما المطلوب؟

■ المساحة – داخل الدار أم خارجه؟

■ الوقت – ماذا يجب أن يحدث اليوم أيضاً؟

هذا ويساعد تدوين الملاحظات والأخبار المتعلقة بالأطفال وأفكار التخطيط للأطفال، يساعد مقدّمي الرعاية على توضيح ما يفكرون به ويساعدهم على المشاركة المنتظمة بالمعلومات عن الأطفال مع عائلاتهم وموظفي وحدة التنسيق. وهناك العديد من الوسائل لتسجيل المعلومات التي يتم جمعها بشأن كل طفل والأفكار الخاصة بالأنشطة التي تدعم تعلّم كل طفل. ويأخذ مقدّمو الرعاية بالاعتبار تسجيل أفضل وسيلة تناسب مهاراتهم الخاصة والوقت المناسب المتاح لهم.

على سبيل المثال:

■ تدوين الأشياء في دفتر ملاحظات أو مفكرة.

■ الاحتفاظ بالملاحظات في الكمبيوتر.

■ استخدام الصور الفوتوغرافية، خاصة لتسجيل النشاطات غير المنتهية مثل بناء المكعبات وأنشطة الرمل والتمثيل المسرحي.

■ استخدام آلة تصوير فيديو لتسجيل نمو الأطفال مع مرور الوقت.

■ جمع نماذج عن أعمال الطفل. ومن المهم تسمية وتاريخ كل نموذج كي يتسنى للعائلات وموظفي وحدة التنسيق ملاحظة تقدم الطفل مع مرور الوقت.

يتعلّم الأطفال من خلال اللعب وعبر تواصلهم مع الناس والمواد. والأطفال مطواعون ويتعلمون بسرعة، وهم يستوحون معنى الأشياء من خلال المعالجة اليدوية والاكتشاف والتجربة. لكن التعليم لا يحدث لوحده، بل يحتاج إلى تخطيط عميق لتوفير الفرص والتجارب التي تستهدف الطفل وتعزز نمو كل طفل وتوسّع مداركه.

عندما يأتي الأطفال إلى مركز الرعاية النهارية لدى العائلات تكون لديهم قواهم واهتماماتهم وتجاربهم الخاصة وخلفياتهم العائلية الفريدة، لذا توفر مراقبة كل طفل والإصغاء إليه والتحدث معه ومع عائلته المعلومات لمقدم الرعاية عن الطفل كشخص وعن تفكيره الحالي ومداركه الحالية. وعندما تضاف هذه المعرفة إلى الإدراك العام لمقدم الرعاية بشأن الطريقة التي ينمو فيها الأطفال يصبح بإمكانه توقع المهارات التي يرجح نموها لاحقاً واتخاذ القرارات بشأن كيفية تسهيل هذا النمو.

والتخطيط عملية متواصلة تشمل التفكير بوضوح بشأن ما يجري القيام به وسببه. وفي دار الرعاية النهارية لدى العائلات يبدأ مقدم الرعاية بمراقبة كل طفل عن كثب وبالتفكير ببعض الأمور التالية:

■ الأوضاع التي يشعر فيها الطفل براحة كبيرة أو بأدنى مستوى من الراحة.

■ الأشياء التي يقوم بها الطفل جيداً.

■ المواضيع التي يحب الطفل أن يتحدث عنها.

■ وجود نشاط أو طفل معين في المجموعة يجذب اهتمام الطفل.

■ المواضيع الرئيسية التي يحب الطفل تمثيلها.

■ الأشياء الأكثر متعة للطفل أو التي يجد إثارة من ورائها.

■ الأسئلة التي يحب الطفل أن يطرحها.

وتساعد ملاحظة الأطفال مقدم الرعاية على التفكير بالأنشطة المقبلة للأطفال والتخطيط لها بناءً على نجاحاتهم واهتماماتهم السابقة.

■ تخصيص إضبارة أو دفتر كبير لكل طفل، وإتاحة المجال للطفل في المشاركة في اختيار المحتوى. وبتأريخ أنشطة الطفل والإضافة إليها، يلاحظ مقدم الرعاية والموظفون وعائلة الطفل تقدّم الطفل مع مرور الوقت في دار الرعاية النهارية لدى العائلات.

وتبقى الخطط المكتوبة مرنة للاستفادة من بعض التغييرات غير المتوقعة في أنماط العمل أو الاهتمامات الفورية للأطفال.

والتقويم عملية يتعين حصولها يومياً بشكل تعليقات مثل: «الذي عملته كان ممتازاً» أو «لن أعمل ذلك مرة ثانية». وفي دار الرعاية النهارية لدى العائلات يساعد التفكير بالأمور التي تحصل كل يوم وأسبابها مقدّمي الرعاية على الحكم عن دراية على نوعية برامجهم وفعاليتها. ومن الأسئلة التي يمكن طرحها في هذا المجال:

■ كيف استجاب الأطفال إلى النشاط؟ ولماذا؟

■ هل كانت هناك مساحة كافية؟ وقتاً كافياً؟ موارد أو مواد كافية؟

■ ما هي الأمور غير المتوقعة التي تعلّمها مقدم الرعاية عن الأطفال أو عن نفسه؟

■ ما هي الأشياء الجديدة التي قد أدركها مقدم الرعاية؟

■ كيف يمكن تحسين هذا النشاط أو توسيعه في المرة المقبلة؟

إن التفكير المنتظم بمدى فعالية الأنشطة المخطط وغير المخطط لها يسهّل اتخاذ قرار بما يجب عمله في المرة المقبلة. ويوفّر التقويم أيضاً معلومات مفيدة بشأن تعلّم الأطفال المشاركة مع العائلات وموظفي وحدة التنسيق.

كذلك فإن استعمال الأطفال لأجهزة التلفزيون والكمبيوتر والألعاب الإلكترونية أو غيرها من أجهزة التكنولوجيا المشابهة في أنشطتهم يكون مناسباً عندما تكون هذه الأجهزة مخصصة للأطفال ومخطط لها بعناية وتتم مراقبتها وتقويمها من قبل مقدمي الرعاية. وبمشاركة هذه الأنشطة مع الأطفال ومناقشتها معهم، يتمكن مقدم الرعاية من ضمان عدم تعريض الأطفال لمشاهدة العنف أو النماذج النمطية الثابتة أو المواضيع الخاصة بالبالغين.

هذا ويمكن تنمية الحس المهني عند مقدمي الرعاية من خلال الأنشطة التي تحفز على التفكير وعلى تطوير مفاهيم جديدة.

المبدأ الثاني

يساعد موظفو وحدة التنسيق في عملية تعلّم الأطفال من خلال الزيارات المنزلية أو حصص اللعب أو كلاهما.*

ويخطط مقدمو الرعاية والموظفون المسؤولون عن تقديم حصص اللعب لكل حصة بعناية حرصاً على توفير تجارب إيجابية لجميع الأطفال الحاضرين. وتأخذ خطط حصص اللعب بالاعتبار ما يلي:

- عدد وتنوع اهتمامات الأطفال الصغار والأطفال في سنّ تعلّم المشي والأطفال الأكبر سناً.
 - مكان حصة اللعب والمساحات الداخلية والخارجية المتوفرة.
 - التجهيزات ومواد التعلّم المتوفرة.
 - أدوار مقدمي الرعاية وموظفي وحدة التنسيق.
- وتوفّر حصص اللعب جواً تعلّماً محفّزاً لجميع الأطفال إذا كان التخطيط:
- يأخذ بالاعتبار الملاحظات والمعلومات عن الأطفال التي تم جمعها من العائلات ومقدمي الرعاية وخلال زيارات موظفي وحدة التنسيق إلى بيت مقدم الرعاية.
 - يأخذ بالاعتبار مواطن قوة الأطفال واهتماماتهم.
 - يراعي الابتكار وحب المعرفة ومهارات المساعدة الذاتية واتخاذ القرار والتعاون والتفاوض.
 - يشمل مجموعة من المواضيع والمجالات ويوفر توازناً في أنواع مختلفة من التجارب.
 - يقدر التعددية.

وتتوفر فرصة تخطيط حصة اللعب لمقدمي الرعاية المشتركين فيها ولموظفي وحدة التنسيق، لإتاحة المجال لهم جميعاً في المساهمة في البرنامج وتقويمه.

توفر زيارات موظفي وحدة التنسيق لبيوت مقدمي الرعاية الفرص للتعلّم غير الرسمي وتشجع على التفكير بالممارسات التي يقومون بها. وزيارات بيوت مقدمي الرعاية هي فرصة لمشاركة المعلومات بشأن الأطفال تحت الرعاية ونموهم والممارسات الخاصة بالطفولة المبكرة. وعندما يخطط موظفو وحدة التنسيق لزيارات بيوت مقدمي الرعاية، فإنهم يركزون على ما يلي:

- مساعدة مقدمي الرعاية على تفسير وفهم ملاحظاتهم للأطفال والتخطيط لاهتمامات وقدرات الأطفال.
 - دعم مقدمي الرعاية لإعداد برامج وأنشطة تعكس ثقافة الأطفال تحت الرعاية ولغتهم المنزلية وتقدر التعددية.
 - تقديم مساعدة وفرصة للحصول على الموارد كمواضيع القراءة والأجهزة ومواد اللعب.
 - مساعدة مقدمي الرعاية على معرفة احتياجاتهم الفردية الخاصة من التدريب والتطور المهني.
- كذلك توفّر الزيارات البيئية وحصص اللعب لموظفي وحدة التنسيق فرصة لمراقبة الأطفال في دور الرعاية سواء أكانوا يتلقون الرعاية بأعداد صغيرة أم كبيرة. وينبغي أن يكون لدى برنامج (scheme) الرعاية النهارية لدى العائلات خطة عملية منظمة لضمان تدوين هذه الملاحظات ومشاركتها بصورة منتظمة مع العائلات.
- وتوفّر حصص اللعب فرصة لمقدمي الرعاية والأطفال تحت رعايتهم للتواصل مع موظفي وحدة التنسيق وأطفال وبالغين آخرين، كما توفّر فرص تدريب غير رسمية، يتاح خلالها لمقدمي الرعاية وموظفي وحدة التنسيق أن يكونوا قدوة للأطفال وأن يشاركوهم مداركهم الطفولية المبكرة وتجاربهم ومهاراتهم.

*الأغراض (FDCQA) تُستخدم عبارة «حصة اللعب» لوصف الوضع الذي يشارك فيه مقدما رعاية (أو أكثر) مع الأطفال الذين يقدمون الرعاية لهم بتجارب لعب تستهدف الأطفال. ويمكن تنظيم حصص اللعب من جانب مقدمي الرعاية ذاتهم أو من جانب موظفي وحدة التنسيق.

المبدأ الثالث

يرشد مقدّمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق الأطفال إلى حسن التصرف بأساليب إيجابية.

- قد يكون سلوك الطفل هو استجابة لأعمال الأطفال الآخرين في المجموعة.
 - قد يكون تصرفه رد فعل على تعامل مقدم الرعاية أو موظف وحدة التنسيق مع الوضع.
 - قد تستلزم النشاطات الروتينية أو التجارب من الأطفال أن ينتظروا أو يقفوا في الصف أو أن يراقبوا ويصغوا عوضاً عن المشاركة مباشرة.
 - قد لا يكون الإشراف على الأطفال ومكان الرعاية ملائماً.
- إن الإرشاد الإيجابي له علاقة كبيرة باستباق الأمور ومنع التصرفات الصعبة حيثما أمكن. من هذا المنطلق يفكر مقدمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق سلفاً بأفضل طريقة تساعد على تلبية احتياجات واهتمامات كل طفل، وإذا تطلب الأمر، يجرّون تعديلات مبطّنة على المكان وإجراءات الرعاية الروتينية للتخفيف من المجابهة والصراع.
- هذا وتستغرق مساعدة الأطفال على التعلّم بإيجابية وقتاً وتفهماً إضافياً إلى الحزم. وهذا يعني ليس فقط منع السلوك غير المقبول ولكن أيضاً مساعدة الأطفال على تنمية مهارات اجتماعية جديدة وأفكار جديدة عن مفهوم العدل. وتقع على مقدمي الرعاية وموظفي وحدة التنسيق مسؤولية إظهار طريقة التعبير للأطفال عن جميع أنواع المشاعر بطريقة ملائمة. وعندما يقبل مقدمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق سلوك الأطفال في الأوقات الصعبة والجيدة على السواء، وبدون حكم مسبق، فإنهم بذلك يكونون قدوة حسنة للأطفال في الصبر والتحمّل. وعندما يكون مقدمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق صادقين وصريحين ويفصحون عن حاجاتهم الخاصة بوضوح وهدوء فإنهم يظهرون الطريقة المقبولة للاستجابة للأوضاع التي تتطلب عناية في كبح المشاعر.

يتعلم الأطفال عن طريق الاكتشاف والتجربة، وذلك باختبار حدود بيئتهم وتجربة عواقب تصرفاتهم. وتعلّم التحكّم بالمشاعر والتصرفات هو عملية نشئية مثلها مثل غيرها، لذا يحتاج الأطفال إلى وقت وممارسة لاتقان المهارات المرتبطة بالتصرفات الإيجابية. ويحتاجون أيضاً إلى البالغين يساعدهم على البدء في تعلم السلوك الشخصي والاجتماعي المتوقع منهم.

وتعتمد الإستراتيجيات الإيجابية لإرشاد الأطفال إلى حسن السلوك على الاحترام وعلى مبدأ أن جميع الأطفال، كلّ بأسلوبه الشخصي، يمكن أن يتعلموا التحكّم بمشاعرهم بغض النظر عن وجود أو غياب شخص بالغ. وأكثر ما يستفيد منه الأطفال هو عندما يتبنى البالغون الذين يقدمون لهم الرعاية توجهاً ثابتاً لإرشاد سلوكهم. لذا من المهم على مقدمي الرعاية وموظفي وحدة التنسيق والعائلات مناقشة وسائلهم المختلفة لإرشاد الأطفال إلى حسن السلوك والتوصل إلى اتفاق بشأن الطريقة التي يتعامل بها مقدم الرعاية مع الطفل تحت رعايته. كما أن وضع نظام واضح وثابت بخصوص توقعات برنامج (scheme) الرعاية النهارية لدى العائلات فيما يتعلق بالإرشاد الإيجابي يساعد أيضاً مقدمي الرعاية وموظفي وحدة التنسيق في هذا المجال.

ويتطلب تبني توجه إيجابي للإرشاد من البالغين أن يحاولوا فهم سبب تصرف الطفل بطريقة معينة. وللقيام بذلك بشكل فعال، يتعين على مقدم الرعاية وموظفي وحدة التنسيق أن يتعرّفوا ويفهموا الأطفال تحت رعايتهم، وأن يكونوا على دراية بأن تصرف الطفل بطريقة معينة قد يكون على الأرجح متأثراً بمجموعة عوامل. على سبيل المثال:

■ قد يكون الطفل تعباً أو جائعاً أو مضطرباً أو متوعك الصحة.

■ قد تكون البيئة تعمها الفوضى وعدم الترتيب أو صغيرة جداً لعدد الأطفال تحت الرعاية أو قد تشجع السلوك غير المستحب.

■ قد لا يكون هناك ما يكفي من الموارد أو المواد، أو قد تكون الموارد والمواد المتوافرة غير محفزة كثيراً أو غير محفزة بما يكفي كفاءة واهتمامات الأطفال تحت الرعاية.

المبدأ الرابع

يعزز مقدمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق القدرة على التكيف والكفاءة الاجتماعية لدى جميع الأطفال.

أستطيع

- التكلم إلى شخص أو اتخاذ قرار بشأن الأشياء التي تخيفني أو تزعجني.
- إيجاد الوسائل الكفيلة بحل المشاكل.
- السيطرة على نفسي عندما أشعر برغبة في القيام بشيء ليس مناسباً أو خطراً.
- ويعزز مقدمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق قدرة التكيف عند الأطفال عندما:
 - يقدرّون جميع الأطفال ويقبلونهم بشكل غير مشروط وينظرون إليهم كأشخاص كفؤين وقادرين.
 - يتحلون بالصبر والرفقة والهدوء والوضوح ويبثون الطمأنينة – حتى عندما يعبر الطفل بشدة عن الكرب أو الإحباط أو الخطر.
 - يشجعون الأطفال على التعبير عن مشاعرهم ويحسنون بمشاعر الآخرين.
 - يوفرّون فرصاً للأطفال لتعلّم العمل معاً ومناقشة الحقوق والعدل والتفاوض بشأنهما.
 - يشجعون على التفاؤل والحنان والتعاطف والتعاون واحترام الآخرين ويكونون قدوة حسنة لهذه الخصال.
 - يشملون في نشاطاتهم تجارب تتضمن المميزات الفريدة لكل طفل وتقدرّ التنوع.
 - يتجنبون الحماية المفرطة للأطفال ويشجعونهم على محاولة أشياء جديدة والقيام بأشياء لأنفسهم بأقل مساعدة ممكنة من البالغين.

يتمتع الأشخاص القادرون على التكيف بسهولة بنظرة إيجابية للحياة ويتأقلمون جيداً مع أفراس الحياة وأتراسها المحتومة. ويجد هؤلاء الدعم من خلال صلاتهم مع الآخرين ويمكن أن يسعون للحصول على مساعدة من الآخرين عندما يحتاجونها؛ كما يتمتعون بالاحترام الذاتي وبحس قوي بقيمتهم، ويظهرون احتراماً للآخرين ويقدرّون علاقاتهم مع الآخرين.

وتنمو لدى الأطفال الذين يكون لديهم مقدمي رعاية يظهرون حساسية واستجابة وودّ وثبات في تعاملهم معهم نظرة ذاتية كأشخاص محبين للآخرين ولهم تقديرهم عند الآخرين. كما ينظرون إلى العالم على أنه مكان يمكنهم الثقة به ويمكنهم الشعور والقول بأنه:

لدي

- أشخاص حولي أثق بهم ويحبونني مهما كان الأمر.
- أشخاص يضعون حدوداً لي كي أعرف متى أتوقف قبل حدوث خطر أو مشاكل.
- أشخاص يبيّنون لي كيف أقوم بالأشياء الصحيحة بالطريقة التي يقومون هم بها.
- أشخاص يريدونني أن أتعلّم أن أفعل أشياء لنفسي.
- أشخاص يساعدونني إذا احتجت لذلك.

أنا

- شخص يمكن أن يحبه الناس.
- قادر على تحديد مشاعر الآخرين وفهمها وقبولها.
- أكنّ احتراماً لنفسي وللآخرين.
- مستعدّ لتحمل مسؤولية ما أقوم به.
- متأكد من أن الأمور ستسير على ما يرام.

المبدأ الخامس

يعزّز مقدمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق الكفاءة البدنية لدى جميع الأطفال.

وعندما تكون المعدات مرنة، يمكن إعادة ترتيبها أو تعديلها لتلبية مهارات واهتمامات الأطفال الخاصة، مما يوفر مزيداً من التنوع والتحدي لمهارات الأطفال المتزايدة. ومتى أمكن، يتم تشجيع الأطفال تحت الرعاية بالاشتراك في إعداد أنشطة بدنية وتقديم أفكار للأنشطة والتجارب ومواد اللعب.

ويتم توفير فرص للأنشطة البدنية طوال النهار، داخل البيت وخارجه على السواء، كما يتم شمل أنشطة للعضلات الدقيقة ضمن التجارب اللغوية والموسيقية، ومجموعة متنوعة من الحركات من خلال الموسيقى والرقص واللعب والمشى في المنطقة المحلية.

ويتم تشجيع الأطفال على تنمية المهارات كل حسب معدل سرعته وطريقته الخاصة، عن طريق فحصهم لقدراتهم ومحدودياتهم الخاصة. وفي حين أن الأطفال يحتاجون إلى بالغين متحمسين وإلى تشجيع للمشاركة في الأنشطة البدنية، فإن مقدم الرعاية الحساس ينتظر لحين إشارة الطفل إلى حاجته إلى مساعدة قبل تقديمها له.

أما الأطفال في سن المدرسة فيتوجب أن يمارسوا المهارات الحركية المطلوبة كي يشاركوا بنجاح في أنشطتهم المدرسية والرياضية. على سبيل المثال: مهارة التقاط الكرة ورميها، الركض، القفز، استعمال الأدوات الرياضية والعناية بها، الكتابة، الرسم واستعمال الأدوات المناسبة.

لدى الأطفال حافز داخلي لاكتشاف وإتقان معرفة بيئتهم. وبصورة عامة تسهّل الأنشطة البدنية التي تتضمن الحركة واستعمال الأشياء عملية التعلّم والنمو في جميع المجالات الأخرى. ويؤثر نمو الكفاءة البدنية لدى الطفل على نمو الثقة والفهم الذاتي والعافية النفسانية لدى الطفل.

ويتزايد حالياً الوعي والقلق بشأن صحة الأطفال الأستراليين وعافيتهم العامة. فالأطفال الأقل نشاطاً والذين يزداد وزنهم عن المعدل يتعرضون لخطر المعاناة من مرض خطير لاحقاً في حياتهم. لذا يحتاج هؤلاء الأطفال إلى فرص لتنمية المهارات والعادات الإيجابية التي ترعى وتساعد النمو البدني والصحة والعافية.

ويعمل مقدمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق على إعداد وتحضير وتقديم تجارب تصقل الكفاءة البدنية بما فيها التناسق والحركة والتوازن والمرونة والمهارات الحركية والتناسق اليدوي البصري وقوة العضلات العامة والقدرة على الاحتمال؛ علماً أن مجرد توفير مساحة خارجية للعب الحرّ ليس كافياً لتعزيز النمو البدني لدى الأطفال.

ويحرص البرنامج (scheme) على أن يكون في متناول الأطفال مجموعة واسعة من المواد المتطلبة للفكر والبدن والتي تنمي المهارات الحركية للأعضاء الدقيقة والكبيرة. على سبيل المثال: إطارات تسلق؛ ركائز خشبية للمشي عليها، ألواح توازن، لعب تجرّ بدواليب؛ أدوات مختلفة الأحجام كالرفوش والمكانس وأمشاط أوراق الحديقة والمغارف والمعجون والمطارق ودبابيس الغسيل؛ أدوات للتكويم والتعبئة؛ ألعاب للدفع والسحب؛ قطع لتعمير الأشياء؛ مكعبات بناء؛ رمل وماء. وإضافة إلى توفير مواد ومعدات تجارية جاهزة، يصنع مقدمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق موارد سهلة لتلبية مهارات واهتمامات الأطفال الخاصة.

المبدأ السادس

يرعى مقدّمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق النمو اللغوي ونمو مهارات القراءة والكتابة وحب الاستطلاع والتفكير الحسابي والاستكشاف العلمي لدى جميع الأطفال.

- توفير الفرص للأطفال لمقارنة وفرز وترتيب الأشياء بالتعاقب، وعد الأشياء ووزنها والتعرف على أنماط معينة وابتكارها.
- توفير أدوات حسابية كالمساطر ومقاييس الأمتار والآلات الحاسبة والموازين وأكواب قياس المقادير.
- توفير كتب ومواد قراءة أخرى متنوعة. على سبيل المثال: كتب يتمحور موضوعها حول التنوع في الأدوار الخاصة بالجنسين وحول الأنماط أو القدرات العائلية، مجلات، صحف، فهارس، منشورات إعلانية، قوائم طعام.
- توفير أغان وقصائد منظومة وألعاب أصابع لحت الأطفال على تنمية المهارات اللغوية.
- توفير أنشطة تأخذ في الاعتبار المفاهيم الثقافية للأطفال وتغنيها. على سبيل المثال: تصفح الكتب والإصغاء إلى الأغاني بلغات المجتمع.
- الحرص على توفير مواد للكتابة طوال النهار داخل البيت وخارجه، مما يتيح للأطفال شمل الكتابة في ألعابهم. على سبيل المثال: كتابة قوائم ولافتات وملصقات.
- توفير فرص للأطفال لتعلم مهارات جديدة لحل المشاكل من خلال التجربة والخطأ، مع معرفة أنه بإمكانهم طلب مساعدة من شخص بالغ إذا أرادوا.

ويتم وضع حجر الأساس لتعليم الأطفال القراءة والكتابة والحساب عندما يشاهد الأطفال البالغين يستخدمون المفاهيم اللغوية والحسابية لأغراض «واقعية». على سبيل المثال: كتابة واستخدام قوائم تسوق، اتباع تعليمات طرق تحضير الطعام، استخدام جداول المواعيد ودليل التلفون والبرنامات.

ويتم توفير فرص للأطفال الذين في سنّ المدرسة لإتمام واجباتهم المنزلية ويظهر مقدّمو الرعاية اهتماماً ودعمًا خاصاً بتجارب الأطفال ونجاحاتهم في المدرسة. فبالاهتمام بما يتعلمه كل طفل في المدرسة، يضمن مقدّمو الرعاية توفير تجارب وفرص مكمّلة للتعليم المدرسي في دار الرعاية النهارية لدى العائلات.

لدى الأطفال طاقة لا تنضب من الرغبة في الفحص والاستكشاف وحل المشاكل ولديهم فضول لاكتشاف وفهم العالم من حولهم. لذا فإنهم يستوحون معان وتنمو مقدرتهم على التفكير بوسائل أكثر تعقيداً ودقة مع الوقت من خلال تواصلهم مع البالغين والأطفال الآخرين والبيئة. وتلعب اللغة وأشكال التواصل الأخرى دوراً حيوياً بالنسبة لمعلومات الأطفال والتعبير عن آرائهم وترجمة مشاعرهم. ويجب على مقدمي الرعاية وموظفي وحدة التنسيق توفير العديد من الفرص للتواصل البيفردي مع الأطفال وتشجيعهم على المبادرة في الحديث علاوة على الإصغاء للآخرين.

هذا وتعكس لغة كل طفل خلفيته الثقافية والاجتماعية؛ ونظراً للأهمية الكبيرة للغة كأداة تفكير وتعلم، فإنه يجب احترام استخدام كل طفل للغة المنزلية وتشجيعها في كل فرصة ممكنة.

وبالنسبة لبعض الأطفال الذين تُستخدم في منازلهم لغة غير الإنكليزية، قد يشكّل عدم قدرتهم على التواصل بلغة مشتركة عامل عزل كبيراً لهم ويمكن أن يجعل انتقالهم من المنزل إلى دار الرعاية النهارية لدى العائلات أمراً صعباً. لذا فإن سماع ولو بعض الكلمات أو الجمل من لغة المنزل يريح الطفل ويمكن أن يوفر له الطمأنينة في هذه الفترة؛ ولهذا أيضاً يتم دعم مقدمي الرعاية وموظفي وحدة التنسيق في تعلم كلمات وجمل من لغة الطفل المنزلية وفي فهم الأمور المتعلقة بالثنائية اللغوية.

ويوفر دار الرعاية النهارية لدى العائلات بيئة غنية باللافتات والرموز والكلمات والأرقام كما يوفر استخدام الموارد التي تساعد الأطفال على تنمية المفاهيم الأساسية الخاصة بمهارات الحساب والقراءة والكتابة.

ويأخذ مقدّمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق ما يلي بالاعتبار:

- توفير موارد تدعم تفكير الأطفال. مثلاً: كتب العدّ والقصائد المنظومة؛ الألعاب التي تستخدم فيها الأرقام، كالكوئيشينة (ورق اللعب) والدومينو؛ أو المواد الخاصة بالأشكال والألوان والأنماط والأوزان.

المبدأ السابع

يدعم مقدّمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق نمو التعبير الإبداعي لدى جميع الأطفال.

- توفير الفرص لهم للإصغاء والغناء والابتكار والرقص واختبار الأصوات. وتعتبر الأسواق الشعبية ومحلات بيع الأشياء المستعملة مصدراً جيداً لمجموعة من الآلات الموسيقية التجارية والمنزلية. ويتم ترتيب هذه الأشياء بصورة تتيح للأطفال الحرية في استكشاف هذه الأشياء واللعب بها بوسائلهم الخاصة.
- توفير مجموعة متنوعة من الموسيقى والرقص، تشمل موسيقى ورقص كلاسيكي وإيقاعي وغيره، وتغطي مختلف الثقافات والأنواع والحقب الزمنية. وتشكل الأشرطة السمعية والفيديوية بديلاً جيداً حينما تكون كلفة زيارة الموسيقيين والراقصين باهظة.
- المساعدة على تشجيع تفكيرهم الخيالي ولعبهم من خلال سرد الحكايات وألعاب الدمى المتحركة وتمثيل الأدوار. وتعتبر الحدائق العامة أو حديقة المنزل مكاناً مثالياً للعب «البحث عن الدب» أو «نزهة في الغابة»، في حين أن حفرة الرمل يمكن أن تصبح مكاناً للتنقيب عن آثار أو مصدراً للبحث عن «كنز» مفقود.
- توفير الثياب وأدوات التجميل المستعملة لهم للعب الخيالي الذي يعكس التنوع الاجتماعي والثقافي في المجتمع.
- توفير الموارد كالصناديق وعلب الكرتون وأنابيب الكرتون والأواني والقناني الفارغة والمكعبات وقصاصات الخشب التي تحت الأطفال على اختبار الأشياء ثلاثية الأبعاد.
- منحهم الوقت والفرصة لإنجاز أشياء تستغرق وقتاً طويلاً وتوفير مكان لحفظها.
- عرض أعمالهم بأساليب تقدر مجهود كل طفل. ويمكن استخدام الصور الفوتوغرافية لحفظ الأعمال غير المنتهية والأعمال المؤقتة كأعمال البناء بالمكعبات أو الأشكال الرملية. ويمكن أيضاً مشاركة تسجيلات الأطفال وأغانهم مع العائلات.

الإبداع أو الابتكار هو طريقة تفكير واختبار للأشياء وصنعها والقيام بها بشكل فيه بعض الأصالة في التفكير أو التعبير. وفي حين أننا نركز عادةً على الموسيقى والحركة والفنون البصرية عند التحدث عن الإبداع والابتكار، فإنه من المهم أن نتذكر أنهما يتجسداً أيضاً في اللغة والحساب والعلوم والتكنولوجيا وحل المسائل والعلاقات مع الآخرين.

ويلعب مقدّمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق دوراً مهماً في تنمية الإبداع والابتكار لدى الأطفال عندما يوفر الفرص لهم للعب يدوياً بالمواد المختلفة لتشكيل الأشياء وبناءها وإصدار نغمات موسيقية والتعبير والإفصاح عن أفكارهم ومشاعرهم. وتوفير موارد متعددة الأغراض، ومتسع من الوقت، والاهتمام والتقدير الأصليين بما يقوم به الأطفال، يدعم مقدّمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق نمو التعبير الإبداعي لدى الأطفال.

ويستخدم الأطفال جميع أنواع المواد، وليس فقط المواد الفنية، لتشكيل الأشياء وللتعبير والإفصاح عن أفكارهم. وعندما يكونون قادرين على صنع اكتشافاتهم بأنفسهم وتنمية مختلف الوسائل للابتكار، يدرك الأطفال أن أفكارهم مهمة وتحظى بالتقدير. كذلك فإن توفير بيئة وموارد تهم الأطفال وتحث فضولهم يدعوهم لطرح الأسئلة وإيقاظ مخيلتهم ويحثهم على الاستكشاف. مثال على ذلك البيئة التي تساعد على:

- تعريفهم على الأدوات والمواد التي تستخدم في الفنون البصرية وإتاحة المجال لهم لاختبارها لإنتاج أعمالهم الخاصة والتعبير عن أنفسهم بوسائلهم الخاصة، عوضاً عن استخدام صفائح الرسم الإستنسل الجاهزة وكتب التلوين.
- توفير متسع من الوقت لهم لتحسس المعجون أو الصلصال وطرقه وقرصه وعصره وترقيقه باستخدام قصاصات الكعك أو مرقاق العجين.
- تشجيعهم على استكشاف الألوان والتراكيب والمناظر والأصوات في بيئتها الطبيعية. على سبيل المثال: استخدام عدسات مكبرة لفحص الأشجار وأوراقها والحصى والصدف، الإصغاء إلى صوت الشتاء والرياح، التحدث عن تأثيرات الضوء وتغيّرات الفصول والطقس.

مقتطف من دليل FDCQA للممارسات النوعية (Quality Practices Guide)

لقد تم اقتطاف المقدمات التالية من دليل نظام ضمان نوعية الرعاية النهارية لدى العائلات (Family Day Care Quality Assurance (FDCQA)) للممارسات النوعية (Quality Practices Guide) (الطبعة الثانية، ٢٠٠٤). وتشكل هذه المقدمات جزءاً أساسياً من المؤشرات الخاصة بكل مبدأ (Principle) وتعطي مضموناً وهدفاً لكل من مجالات الرعاية، كما تضمن فهماً أكبر للمحصلات المنشودة للأطفال وعائلاتهم. وللمزيد من المعلومات عن مؤشرات النوعية، يرجى الرجوع إلى دليل FDCQA للممارسات النوعية (Quality Practices Guide).

الصحة والنظافة والغذاء والسلامة والرفاهية

تشكل بيوت الرعاية النهارية لدى العائلات مكاناً فريداً لرعاية الأطفال لأن لها وظيفتين معاً: بيت عائلي ودار لرعاية الأطفال. لذلك فإنه حرصاً على حصول الأولاد على رعاية نوعية، يشارك موظفو وحدة التنسيق ومقدمو الرعاية مسؤولية مواصلة الاطلاع على آخر ما توصلت إليه الأبحاث والممارسات الموصى بها فيما يتعلق بإجراءات الصحة والنظافة والغذاء والسلامة والطوارئ.

ومن الضروري على موظفي البرنامج (scheme) ومقدمي الرعاية أن يكونوا على دراية بجميع المستلزمات القانونية للولاية أو المقاطعة، الخاصة بسلامة الأطفال وعافيتهم واستيفاء هذه المستلزمات، خاصة تلك المتعلقة بحماية الأطفال.

وبغض النظر عن المهارات أو الخلفيات الفردية للأطفال، فإن لهم جميعاً الحق في الحصول على خدمة رعاية نوعية في بيئة نظيفة وآمنة وصحية تحظى فيها عافيتهم بالاهتمام الأول في البرنامج. وعندما يمارس مقدمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق واجب الحرص الملقى على عاتقهم، يأخذون بالاعتبار النواحي المميزة لبيئة الرعاية النهارية لدى العائلات، والاحتياجات الفردية وخلفيات الأطفال والعائلات الثقافية. وتحظى هذه الأمور بأهمية خاصة عند التخطيط لوجبات طعام الأطفال ومستلزمات فترة نومهم أو راحتهم، ومستلزمات إلباسهم ونظافتهم الشخصية.

المبدأ الأول: البيئة المحيطة المتوفرة للأطفال مأمونة.

المبدأ الثاني: المأكولات والمشروبات مغذية وتراعي الثقافات المختلفة.

المبدأ الثالث: حماية صحة وسلامة جميع الأطفال.

المبدأ الرابع: يشكّل تغيير الحفاضات والتدريب على استعمال المراض وغسل الأطفال تجارب إيجابية للأطفال.

المبدأ الخامس: يتم تلبية احتياجات الأطفال للراحة والنوم والرفاه.

المبدأ السادس: يتم تطبيق التشريع الساري المفعول في الولاية أو المقاطعة والمتعلق بحماية ورفاهية الطفل بصورة ثابتة.

المبدأ الأول:

البيئة المحيطة المتوفرة للأطفال مأمونة.

- الحرص على المحافظة على نظافة جميع التجهيزات والحفاظ عليها بحالة جيدة واستيفائها لمعايير السلامة الأسترالية الملائمة. على سبيل المثال: أسرة الأطفال، كراسي الأطفال المرتفعة، مقاعد السيارات وعربات الأطفال.
- عزل المسببات المحتملة للأذى في المنطقة الخارجية من الدار، كالمسبح والبرك وأكواخ الحدائق والحيوانات والنباتات السامة أو الواخزة أو ذات الأشواك البارزة.
- مراعاة السلامة عند التخطيط للرحلات والقيام بها.
- السفر بأمان في السيارات أو في المواصلات العامة.
- حماية سلامة الأطفال الصغار ومراعاة حاجات الأطفال الأكبر سناً لإيجاد تحديات بدنية جديدة ومجابتها.
- الإشراف المباشر على لعب الأطفال مع الحيوانات. مثلاً: إذا لم يكن التواصل بين الأطفال والحيوان تحت مراقبة مباشرة لشخص بالغ فإن هذا الحيوان يجب أن يبقى في مكان منفصل عن مكان لعب الأطفال.
- ويحرص مقدمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق على أن يكون لباس الأطفال ملائماً للأنشطة ولأحوال الطقس الداخلية والخارجية. وبالتشاور مع موظفي وحدة التنسيق ومقدمي الرعاية والعائلات، يضع البرنامج (scheme) نظام حماية من الشمس يتم تحديثه حسب توصيات هيئات شؤون السرطان في الولاية أو المقاطعة.
- ويتحمل مقدمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق مسؤولية الحرص على تنفيذ نظام الحماية من الشمس بصورة ثابتة وأن يكون قدوة في ممارسات الوقاية من الشمس في جميع الأوقات. كذلك فإن توفير المعلومات بصورة منتظمة للعائلات بشأن الوقاية من الشمس يشجع على استمرار الحماية في البيت ودار الرعاية النهارية لدى العائلات معاً.

حيث أن بيئة الرعاية هي أيضاً بيت عائلي، فإنه يتوجب على مقدمي الرعاية وموظفي وحدة التنسيق أن يلحظوا ويراعوا التوازن الدقيق بين احترام حق عائلة مقدم الرعاية بالخصوصية والراحة وتوفير مكان آمن للأطفال.

والأطفال الصغار لا يدركون المخاطر المحتملة التي قد توجد في المنزل، لذا يقع على عاتق الإدارة وموظفي وحدة التنسيق ومقدمي الرعاية واجب قانوني وأخلاقي بالحرص على إبعاد المنتجات والنباتات والأشياء الخطرة عن متناول كافة الأطفال في جميع الأوقات.

ويحدّد تشريع الترخيص في الولايات والمقاطعات وقوانين الصحة العامة وقوانين الصحة والسلامة المهنية، بالإضافة إلى المعايير الوطنية للرعاية النهارية لدى العائلات* (National Standards for Family Day Care)، تحدّد جميعها معايير السلامة المقبولة في دور الرعاية النهارية لدى العائلات. وهناك العديد من هيئات الصحة والسلامة الأخرى المعترف بها التي توفر المشورة حول تقييم المخاطر في دور الرعاية والتقليل منها واختيار وتركيب مواد وتجهيزات اللعب التي تستوفي معايير السلامة الموصى بها.

وتتحمل الإدارة وموظفو وحدة التنسيق ومقدمو الرعاية مسؤولية إعداد إجراء نظامي يضمن فحص دور الرعاية وتجهيزاتها بانتظام ومعالجة مخاطر السلامة فور اكتشافها.

وهناك عدة عوامل يجب أخذها بالاعتبار للحفاظ على بيئة آمنة في دار الرعاية النهارية لدى العائلات. تشمل هذه العوامل:

- الحفظ المأمون لمواد التنظيف ومبيدات الجراثيم والسموم وأدوات الزينة ومعدات الإسعاف الأولي وغيرها من المواد الخطرة أو القابلة للاشتعال أو التي قد تلحق الأذى.
- الاستعمال المأمون لأجهزة ومواقف التدفئة والأفران وأجهزة التبريد والمراوح.
- التقليل من مخاطر تعرض الطفل للانحصار أو القرص أو الانقباض أو الارتطام بأية لعب أو تجهيزات أو مفروشات.

*عند عدم وجود أحكام خاصة بترخيص خدمات الرعاية النهارية لدى العائلات في أية ولاية أو مقاطعة، توفر (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 (FaCS) (Department of Family and Community Services) Child Care Services Handbook - الذي يمكن الاطلاع عليه على موقع FaCS التالي على الإنترنت: www.facs.gov.au/childcare

المبدأ الثاني

المأكولات والمشروبات مغذية وتراعي الثقافات المختلفة.

وعند قيام الخدمة بتوفير الطعام، يعمل مقدمو الرعاية مع العائلات لضمان ملائمة الطعام من الناحية الثقافية. ويتعين على مقدمي الرعاية أن يتميزوا بالحساسية لممارسات طعام كل عائلة طفل. وعندما تختلف هذه الممارسات عن ممارسات دار الرعاية النهارية لدى العائلات، يناقش مقدمو الرعاية أو موظفو التنسيق أو كلاهما الموضوع بصراحة مع العائلات ويتفاوضون معها على حل مقبول.

ويبذل مقدمو الرعاية جهودهم لتوفير أوقات طعام محببة وفي ذات الوقت العناية باتباع ممارسات أمانة عند تحضير الطعام وتقديمه. وسواء أكانت العائلة أم الخدمة توفر الطعام للطفل فإن مقدمي الرعاية وموظفي وحدة التنسيق يراعون الوسائل المناسبة لتحضير الطعام وتقديمه حرصاً على سلامة طعام الأطفال واحتفاظه بقيمته الغذائية.

ويمكن للإدارة وموظفي وحدة التنسيق ومقدمي الرعاية والعائلات استخدام معلومات سلامة الطعام من هيئات الصحة والسلامة المرخصة في كل ولاية ومقاطعة لوضع أنظمة وإجراءات واضحة خاصة بتحضير الطعام وتقديمه ونقله وحفظه. وتحسن نوعية ممارسات البرنامج (scheme) في هذه المجالات عندما يقوم مقدمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق بالمشاركة في التدريب المناسب.

تؤثر المأكولات التي يتناولها الأطفال على نموهم ونشاطهم وتصرفاتهم وعافيتهم العامة. لذا من المهم أن يكون الطعام الذي يقدم للأطفال مغذياً وأن يقدم بكميات ملائمة تساعد نموهم الطبيعي. وقد يمضي الأطفال فترات طويلة من الوقت في دار الرعاية النهارية لدى العائلات ولذلك يتعين على مقدمي الرعاية وموظفي وحدة التنسيق التعاون مع العائلات لضمان حصول كل طفل على متطلباته الغذائية اليومية.

والأكل هو أيضاً مصدر متعة ومن المهم أن لا ينشغل مقدمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق بالناحية الغذائية والسلوكية أثناء الطعام إلى حد نسيان متعة الأطفال بالأكل، علماً أن العديد من عادات الأكل والنظرة إلى الطعام تتكون لدى الأطفال منذ نعومة أظفارهم وتستمر معهم طوال حياتهم.

ويحرص مقدمو الرعاية على أن تكون وجبات الطعام مناسبات اجتماعية مريحة عندما:

- يوفر مكان مريحاً وجذاباً لتناول الطعام.
- يخلقون جواً مريحاً ومتمهلاً.
- يتبادلون مع الأطفال أحاديث ذات أهمية.
- يكونون قدوة حسنة للسلوك المقبول ويعطونهم مثلاً في متعتهم الشخصية في وجبات الطعام.
- يحترمون حق الطفل في اختيار الطعام وتناوله بنفسه.

المبدأ الثالث

حماية صحة وسلامة جميع الأطفال.

وحيث أن الأطفال الصغار قد يقعون فريسة المرض خلال وقت قصير جداً، فإنه يجب أيضاً على مقدمي الرعاية وموظفي وحدة التنسيق أن يتنبهوا إلى العلامات الشائعة للمرض ويعرفوها. ولهذا يراقب مقدمو الرعاية عن كثب الطفل الذي تبدو عليه علامات المرض المبكرة والتصرفات أو التطورات الشاذة عن المألوف، ويتشاورون مع عائلة الطفل أو موظفي وحدة التنسيق أو كلاهما لهذه الغاية. ويقدم مقدمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق الأدوية وغيرها من العلاجات للأطفال بإذن خطي من العائلة فقط وبمقتضى إجراء واضح خاص بالبرنامج (scheme) في هذا الشأن.

وبالنسبة للطفل ذي الاحتياجات الطبية الإضافية، يحتفظ البرنامج (scheme) بخطة تدبير صحية فردية تهيئها عائلة الطفل بالتشاور مع طبيب العائلة أو الطبيب الأخصائي، ويعرف مقدمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق كيفية تنفيذ هذه الخطة.

ويضع مقدمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق ويمارسون إجراءات خاصة لإجلاء الأطفال وأنفسهم بصورة فعالة في الحالات الطارئة من منازل مقدمي الرعاية وأماكن حصص اللعب ومرافق وحدة التنسيق. ومن المهم أن تشمل خطط الطوارئ تخطيطاً للحالات الطارئة خارج ساعات العمل المعتادة. على سبيل المثال: الاتصال بخدمات الطوارئ وإجلاء الأطفال عند رعايتهم أثناء مبيتهم ليلاً.

ويتم تدريب مقدمي الرعاية وموظفي وحدة التنسيق على استخدام معدات الطوارئ المناسبة، كأجهزة وبطانيات إطفاء الحرائق. كذلك يعتبر التدريب على الإسعافات الأولية والإنعاش بتدليك القلب ناحية مهمة لضمان سلامة الأطفال تحت الرعاية.

توفّر الأنظمة التي يضعها البرنامج (scheme)، بالتشاور مع الموظفين ومقدمي الرعاية والعائلات وهيئات الصحة والسلامة المرخصة إطار عمل للممارسة الجيدة ولبينة مأمونة للأطفال والبالغين. وتدعم الإدارة وتساعد موظفي وحدة التنسيق ومقدمي الرعاية على حماية صحة الأطفال وتتصرف بمسؤولية في الحالات الطارئة بتقديم خطوط عامة واضحة من أجل:

- التقليل من انتشار الأمراض المعدية.
- تدبير الحالات مرضية.
- إعطاء الأدوية.
- التخطيط لحوادث الحرائق والحالات الطارئة الأخرى.
- الترويج لصحة الأسنان.

وعندما يكون الأطفال الصغار معاً ضمن مجموعة، فإن خطر الإصابة بعدوى يصبح أكبر. وعلاوةً على التسبب بركب للطفل، فإن الانتشار المنتظم للعدوى في دار الرعاية النهارية لدى العائلات قد يسبب ضغطاً نفسياً على العائلات العاملة، خاصةً إذا تطلب الأمر منها أخذ إجازة قسرية طويلة من العمل. ويمكن أن تسبب أيضاً ضغطاً نفسياً لمقدمي الرعاية الذين قد يحتاجون إلى التوقف فترة عن العمل خلال إصابتهم أو إصابة أفراد عائلاتهم بمرض معد أو شفائهم منه.

إن اتخاذ إجراءات بسيطة لضبط الأمراض المعدية، كغسل اليدين بانتظام وبصورة جيدة يمكن أن يخفف بصورة كبيرة من انتشار العديد من الأمراض والإصابات بالعدوى. وفي الحالات التي لا يكون فيها غسل اليدين ممكناً، يمكن استعمال «محارم الورق المبللة» التي تحتوي على مبيدات للجراثيم أو استعمال بعض الإجراءات المجربة الأخرى والتي تحظى بموافقة من هيئة صحية مرخصة.

المبدأ الرابع

يشكل تغيير الحفاضات والتدريب على استعمال المراض وغسل الأطفال تجارب إيجابية للأطفال.

■ وسائل الحد من انتشار العدوى.

التدريب على استعمال المراض

عندما ينمو الأطفال، يزداد تدريجياً فهمهم لأبدانهم وكيفية قيامها بوظائفها. ويشجع مقدمو الرعاية الأطفال في سنّ تعلم المشي على إظهار اهتمامهم بتقليد الأطفال الآخرين الذين يستعملون المراض. وتساعد ملاحظة مقدم الرعاية للطفل في سنّ تعلم المشي على تقويم جهوزيته واستعداده للتدريب على استعمال المراض، كما تساعد المناقشة مع عائلة الطفل في اتخاذ قرار فيما إذا كان ينبغي البدء بتدريب الطفل على استعمال المراض. ويتبنى مقدمو الرعاية أسلوباً داعماً ومتأنيباً للتدريب على استعمال المراض من خلال:

■ أخذ مستوى نمو الطفل بالاعتبار فيما يتعلق بتدريبه على استعمال المراض.

■ استخدام وسيلة متمهّلة في التدريب على استعمال المراض.

■ مساعدة الأطفال على استعمال المراض ودعم جهودهم بصورة إيجابية.

■ تذكير الأطفال باستعمال المراض عند الحاجة ومساعدتهم على ذلك.

■ إدراك أن مهارات استعمال المراض قد لا تكون موثوقة.

■ الاستجابة بهدوء إلى «أخطاء» استعمال المراض.

■ تشجيع الأطفال على غسل اليدين بعد استعمال المراض.

الأطفال في سنّ ما قبل المدرسة والأطفال في سنّ المدرسة

يكون الأطفال في سنّ ما قبل المدرسة في العادة مسؤولين عن استعمال المراض وغسل اليدين بأنفسهم، لكن بعضهم يظل بحاجة إلى تدريب وتشجيع على الممارسات الحسنة للنظافة.

وعندما يكون الأطفال الأكبر سنّاً تحت الرعاية، يحتاج مقدمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق إلى إعداد إستراتيجيات خاصة بمراقبة استعمال الأطفال للمراض وارتدائهم ملابسهم بصورة تحفظ كرامتهم وتحترم خصوصيتهم. ويتعين إيلاء عناية خاصة لهذه الناحية عندما يكون الأطفال في دار الرعاية النهارية لدى العائلات لساعات طويلة أو عندما يبيتون حتى اليوم التالي.

توفّر الإجراءات الروتينية المنتظمة والمتأنية التي يمكن للأطفال توقعها الطمأنينة وتقلل من الضغط النفسي على الأطفال والبالغين الذي يقدمون الرعاية لهم. ويخصص مقدمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق وقتاً كافياً للتحدث مع العائلات بشأن ما يحدث في منزل الطفل عند غسله واستعماله المراض وتغيير حفاضاته، ويشاركونها في اتخاذ قرار بشأن الطريقة التي سوف يتم بها تدبير هذه الأمور في دار الرعاية النهارية لدى العائلات.

تغيير الحفاضات

يوفر تغيير الحفاضات فرصة للتواصل المرح مع الأطفال الصغار والأطفال في سنّ تعلم المشي. ويعدّ مقدمو الرعاية أنماط عمل معتادة ومتمهّلة تعكس احتراماً للطفل وإجراءات العائلة في تربية الطفل وذلك عن طريق:

■ التحدث مع العائلات بشأن الإجراءات الروتينية في المنزل والأوقات المفضلة للطفل حرصاً على ثبات الإجراءات واستمراريتها.

■ تغيير الحفاضات بصورة متكررة حفاظاً على صحة ونظافة وراحة الأطفال الصغار والأطفال في سنّ تعلم المشي.

■ الطلب من الأطفال الذين في سنّ تعلم المشي فحص حفاضاتهم والتواصل معهم بأسلوب إيجابي بشأن تغيير الحفاضات.

■ شرح سبب الحاجة لتغيير الحفاضات أو الملابس.

ويوجد في منزل مقدمي الرعاية ومرافق حصص اللعب مكان مخصص لتغيير الحفاضات، فيه طاولة أو مفرش سميك غير منفذ للماء ويمكن غسل سطحه للاستخدام والتنظيف بعد كل استعمال. وبالتشاور مع الموظفين ومقدمي الرعاية والعائلات يضع البرنامج (scheme) إجراءً خاصاً شاملاً لتغيير الحفاضات ويحافظ على تجديد هذا الإجراء الذي يلحظ ما يلي:

■ أحدث نصيحة من الهيئات الصحية المعتمدة.

■ الاستعمال الصحيح للقفازات وغسل اليدين.

■ طرح الحفاضات المتسخة بطريقة مأمونة.

■ الوسائل التي يمكن بواسطتها حفظ الملابس والملاءات المتسخة بصورة مأمونة وصحية لحين غسلها أو طرحها.

المبدأ الخامس

يتم تلبية احتياجات الأطفال للراحة والنوم والرفاه.

ويتبع مقدمو الرعاية إجراءات نوم وراحة تستوفي حاجات الأطفال الخاصة. فالأطفال الذين يريدون الراحة أو النوم ينبغي أن يتسنى لهم ذلك، والأطفال الذين لا يريدون النوم لا يُرغمون على ذلك. ويتم توفير نشاطات هادئة، كالقراءة أو الكلام أو الإصغاء أو الكتابة أو الرسم أو حل الأحجيات أو لعب ألعاب الطاولة كالدومينو، للأطفال الذين لا يريدون النوم. ويناقش مقدمو الرعاية مع عائلة كل طفل أنماط نومه وراحته لضمان اقصى حد من الاستمرارية بين الأنماط المعتادة في البيت ودار الرعاية.

وبالنسبة لبعض الأطفال، خاصة خلال فترة استقرارهم في دار الرعاية، يمكن أن تشكل لهم إجراءات النوم والنهوض من النوم في مكان غير معتاد رهبةً وخوفاً؛ لذا يمضي مقدمو الرعاية وقتاً لمساعدة كل طفل على الاستقرار أو هز سريره أو التريبت له إذا دعت الحاجة وربما توفير موسيقى هادئة له.

ويشجع تقديم المعلومات للعائلات بصورة منتظمة عن تجهيزات النوم وممارساته المأمونة على الاستمرارية بين منزل الطفل ودار الرعاية النهارية لدى العائلات.

يحتفظ البرنامج (scheme) بمعلومات جديدة عن السلامة فيما يتعلق بأسرة الأطفال والأسرة العادية والملاءات والأغطية وإجراءات أوقات النوم. بواسطة هذه المعلومات، وبالتشاور مع موظفي وحدة التنسيق ومقدمي الرعاية والعائلات، يضع البرنامج (scheme) خطوطاً عامة واضحة لمقدمي الرعاية بشأن أوقات نوم الأطفال وراحتهم في دور الرعاية النهارية لدى العائلات.

ويشمل نظام البرنامج (scheme) وإجراءاته ما يلي:

- الاستخدام المأمون لأسرة الأطفال بشكل يستوفي المعايير الأسترالية.
- وضع أسرة الأطفال في أماكن مأمونة، مثلاً: بعيداً عن النوافذ حيث توجد حبال ستائر أو بردايات معدنية.
- وجود إجراءات تحدّ من خطر ظاهرة موت الأطفال المفاجئ (موت المهد).
- وضع الأطفال على ظهورهم للنوم.
- المحافظة على وجوه الأطفال ورؤوسهم مكشوفة خلال النوم.
- وضع أقدام الأطفال في أسفل السرير وحشر الملاءات تحت السرير بإحكام.
- عدم استعمال لحف أو أغطية سميكة أو مخدات أو مرذات أسرة في السرير.
- عدم استعمال الحرامات الكهربائية أو أكياس تسخين الماء أو أكياس القمح للرضع والأطفال الصغار.
- حظر التدخين في المنطقة التي تستخدم للنوم وعدم الإفراط في تدفئتها.

المبدأ السادس

يتم تطبيق التشريع الساري المفعول في الولاية أو المقاطعة والمتعلق بحماية ورفاهية الطفل بصورة ثابتة.

ويمكن أن يحدّ توفير بيئة تحمي الأطفال من تعريض الأطفال تحت الرعاية إلى المخاطر. ويتم ذلك بلحظ البرنامج (scheme) ما يلي:

- شمل أنظمة حماية الأطفال في دليل الموظفين ومقدمي الرعاية ومعلومات العائلات.
- شمل معلومات بشأن أنظمة وإجراءات حماية الأطفال خلال عملية التوجيه الأساسية لموظفي وحدة التنسيق ومقدمي الرعاية وعائلاتهم.
- تقصي السجلات الجنائية عند توظيف موظفي وحدة التنسيق ومقدمي الرعاية (ويعدّ هذا مستلزماً قانونياً في بعض تشريعات الولايات أو المقاطعتين).
- وضع إستراتيجيات لضمان حصول الأطفال على إشراف ملائم في جميع الأوقات.
- وضع إستراتيجيات لضمان رعاية الأطفال في بيئة خالية من دخان التبغ أو المخدرات أو الكحول.
- الإشراف على المتطوعين والطلاب والموظفين الظرفيين وزائري البرنامج (scheme).
- توفير التدريب لموظفي التنسيق ومقدمي الرعاية كي يفهموا أنظمة البرنامج (scheme) وإجراءاته فيما يتعلق بحماية الأطفال وكي يكونوا على بيّنة من مسؤولياتهم وإجراءات التبليغ عن المسائل المتعلقة بحماية الأطفال.
- توفير موارد ومعلومات عن حماية الأطفال يسهل على موظفي وحدة التنسيق ومقدمي الرعاية والعائلات الحصول عليها.
- الحرص على تجديد المعلومات المتعلقة بحماية الأطفال ومراجعتها وتجديد الأنظمة والإجراءات الخاصة بها بانتظام.
- شمل برامج توعية عن أساليب الوقاية من الإساءة للأطفال الأكبر سناً.

تحظى رفاهية الأطفال بالأهمية الأولى؛ من هنا يحرص مقدمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق على ضمان منع تعرّض جميع الأطفال للأذى الجنسي أو النفساني أو الجسدي وعلى حصولهم على ما يكفي من الطعام والحماية والعناية الطبية والإشراف خلال وجودهم في دار الرعاية النهارية لدى العائلات. ويدرك مقدمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق تماماً المخاطر التي تواجه الأطفال إذا شهدوا عنفاً وإساءة معاملة وسلوكاً يحطّ من المعنويات في المنزل أو إذا كانوا ضحايا لمثل هذه الأعمال.

كذلك فإن الأطفال معرضون للخطر عندما يكون البالغون الذين يربونهم على دراية بإساءة المعاملة ولا يتصرفون بالشكل الملائم أو لا يتخذون أي إجراء حيال هذه المعلومات. وتقع على البرنامج (scheme) مسؤولية حماية رفاهية الأطفال الذين تحت رعاية الخدمة، ويراعي واجب الحرص هذا جميع ذوي الشأن بالبرنامج (scheme) بمن فيهم أصحابه ورعايته ولجانه الإدارية ومانحي تراخيصه وموظفي وحدة تنسيقه ومقدمي الرعاية فيه.

ويحتفظ البرنامج (scheme) بملفّ موثّق عن أنظمة وإجراءات حماية الأطفال لمساعدة جميع أصحاب الشأن على فهم مسؤولياتهم القانونية والتقيّد بها، وللتدبير بصورة فعالة عند حدوث مسائل تتعلق بحماية الأطفال.

وتشمل أنظمة حماية الأطفال معلومات عن:

- التزام البرنامج (scheme) بحماية الأطفال.
- مسؤولية الإدارة ووحدة التنسيق ومقدمي الرعاية في مسائل حماية الأطفال.
- إجراءات التبليغ.
- الحفاظ على المعلومات وسريّتها.

مقتطف من دليل FDCQA للممارسات النوعية (Quality Practices Guide)

لقد تم اقتطاف المقدمات التالية من دليل نظام ضمان نوعية الرعاية النهارية لدى العائلات (Family Day Care Quality Assurance (FDCQA) (Quality Practices Guide) (الطبعة الثانية، ٢٠٠٤). وتشكل هذه المقدمات جزءاً أساسياً من المؤشرات الخاصة بكل مبدأ (Principle) وتعطي مضموناً وهدفاً لكل من مجالات الرعاية، كما تضمن فهماً أكبر للمحصّلات المنشودة للأطفال وعائلاتهم. وللمزيد من المعلومات عن مؤشرات النوعية، يرجى الرجوع إلى دليل FDCQA للممارسات النوعية (Quality Practices Guide).

مقدمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق

يتحمل موظفو وحدة التنسيق مسؤولية ضمان وجود إجراءات وسياسات وأنظمة تحافظ على النوعية في أنشطة الـ scheme وبرامجه وتنظيمه. ويعمل موظفو وحدة التنسيق مع مقدمي الرعاية والعائلات والمسؤولين الآخرين على ضمان فعالية الأنظمة والإجراءات الخاصة بالبرنامج (scheme) واستيفائها لكافة مستلزمات التشريع المناسب، بما فيها أحكام الصحة والسلامة المهنية. ويعتبر الإقرار بأهمية التطوير المهني وممارسات التوظيف الفعالة والترويج لهذه الأهمية أمر أساسي لتأييد البرنامج (scheme) وحرفية موظفيه ومقدمي الرعاية فيه.

ويقوم موظفو وحدة التنسيق ومقدمو الرعاية والعائلات بإنجازات البرنامج (scheme) ويحدّدون المجالات المقبلة للتحسين من وجهات نظر كافة الأشخاص ذوي العلاقة بالبرنامج (scheme). وتتاح لأصحاب الشأن فرص منتظمة للمساهمة في مراجعات النوعية لممارسات وإجراءات البرنامج (scheme) والمشاركة في إعداد خطط التحسين المتواصل. ويدعم تشجيع العائلات ومقدمي الرعاية وموظفي وحدة التنسيق على العمل سوياً لوضع وتنفيذ إستراتيجيات التحسين المتواصل، يدعم إعداد توجهات عملية وملائمة لكافة أعمال البرنامج (scheme).

المبدأ الأول: ترعى إجراءات توظيف واختيار وتوجيه مقدمي 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 مقدمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق وغيرهم من الموظفين الإداريين من فرص التنمية المهنية المتوافرة.

المبدأ الرابع: يراعى البرنامج (scheme) الصحة والسلامة المهنية.

المبدأ الأول

ترعى إجراءات توظيف واختيار وتوجيه مقدمي الرعاية وموظفي وحدة التنسيق وتساعد في توفير خدمة جيدة.

- مواصفات العمل أو الدور أو كلاهما وشروط التوظيف، حيثما ينطبق ذلك.
- معلومات خطية عن تشريع الترخيص المعني في الولاية أو المقاطعة أو المعايير الوطنية للرعاية النهارية لدى العائلات (National Standards for Family Day Care*) حيث لا تكون هناك أحكام ترخيص للرعاية النهارية لدى العائلات.
- نسخ عن أنظمة وإجراءات البرنامج (scheme) الحالية.
- معلومات عن ممارسات العمل المأمونة.
- ويساعد توفير دليل لجميع الموظفين ومقدمي الرعاية الجدد على ضمان عدم تضارب المعلومات التي تقدم لجميع مقدمي الرعاية وموظفي وحدة التنسيق.
- وفي الكثير من الأحيان يستفيد مقدمو الرعاية الجدد وموظفو وحدة التنسيق من فرص العمل مع موظف أو مقدم رعاية أكثر خبرة قبل البدء بالعمل بصورة مستقلة.

تضمن إجراءات التوظيف والتوجيه الفعالة استقطاب أفضل موظفين لوحدة التنسيق وأفضل مقدمي رعاية للعمل في البرنامج (scheme) والاحتفاظ بهم، كما تضمن المحافظة على معايير النوعية واستمرارية الرعاية.

ومما يساعد على نشوء علاقة ثقة بين الأطفال وعائلاتهم ومقدمي الرعاية وموظفي وحدة التنسيق حصول الأطفال وعائلاتهم على الرعاية من مقدمي الرعاية والموظفين ذاتهم وحصولهم على ممارسات رعاية تتوافق مع أنماط العمل المعتادة في المنزل. ويدعم تحقيق الاستمرارية بين أنماط عمل دار الرعاية وأنماط العمل المعتادة في المنزل توظيف مقدمي رعاية وموظفي وحدة تنسيق مناسبين تعكس خلفياتهم الثقافية واللغوية خلفيات العائلات والمجتمع المحلي.

وقد يتعين مواصلة عملية توجيه مقدمي الرعاية وموظفي وحدة التنسيق لأسابيع أو ربما لأشهر، غير أن جميع مقدمي الرعاية وموظفي وحدة التنسيق الجدد يستفيدون من فترة البرنامج (scheme) التوجيهية وذلك من خلال الحصول على:

- معلومات خطية عن البرنامج (scheme) وفلسفته وأهدافه.

* عند عدم وجود أحكام خاصة بترخيص خدمات الرعاية النهارية لدى العائلات في أية ولاية أو مقاطعة، توفر (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 (FaCS) (Department of Family and Community Services) - Child Care Services Handbook - الذي يمكن الاطلاع عليه على موقع FaCS التالي على الإنترنت: www.facs.gov.au/childcare

المبدأ الثاني

لدى البرنامج (scheme) إجراءات فعالة لمراقبة الممارسات الجارية وتحديد المجالات التي تساعد على مواصلة التحسين.

■ السجلات التي سيُحتفظ بها عن الزيارات.

وتعطي فرصة لجميع أصحاب الشأن، بمن فيهم ممثلون عن المجتمع المحلي، للمشاركة في مناقشات منتظمة عن البرنامج (scheme). وتسهيلاً للأمر، يحدد البرنامج ويعالج جميع العوائق التي تمنع الأفراد أو الجماعات من التعبير عن آرائهم.

وتعطي نتائج تقييمات الممارسات الجارية، التي تجمع من العائلات ومقدمي الرعاية والموظفين والإدارة، «صورة عامة» عن البرنامج (scheme) كما تسلط الضوء على مواطن قوته والمجالات التي تحتاج إلى تحسين. وتصبح هذه «الصورة العامة» المعيار الأساسي الذي يمكن بناءً عليه قياس التحسينات في المستقبل.

ويساعد وضع خطة للتحسين المتواصل الإدارة ومقدمي الرعاية والموظفين على تعيين ما يريدون تحقيقه بالتحديد كما يساعدهم على مواصلة التركيز على المهمة الملقة عليهم. وتحدد هذه الخطة في العادة الأهداف المنوي تحقيقها والإستراتيجيات التي ستستخدم والأشخاص الذين سينفذونها والموارد أو التدريب المطلوب أو كلاهما والوقت اللازم لإتمام المهمات خلاله.

من خلال تشجيع المناظرة والتفكير بممارسات العمل وتوفير كل طرف للأخر تعليقات بناءة، تتمكن الإدارة وموظفو وحدة التنسيق ومقدمو الرعاية من العمل يداً واحدة لتحديد الوسائل التي من شأنها تحسين البرنامج (scheme).

وبالتشاور مع مقدمي الرعاية وموظفي وحدة التنسيق، يضع البرنامج (scheme) إجراءً نظامياً لمراقبة ممارساته الجارية والتأكد من تطبيقه لتشريع رعاية الأطفال الخاص بالولاية أو المقاطعة أو المعايير الوطنية للرعاية النهارية لدى العائلات (National Standards for Family Day Care*) حين لا توجد أحكام ترخيص خاصة بالرعاية النهارية لدى العائلات. ويتم الاحتفاظ بملف موثّق عن عملية المراقبة، بما فيه إجراء يُتفق عليه لمعالجة أية إخلالات يتم اكتشافها، وتوضع محتويات هذا الملف ضمن المواد التي تعطى إلى جميع مقدمي الرعاية وموظفي وحدة التنسيق الجدد.

وتوضح سياسة خاصة بزيارات موظفي وحدة التنسيق لبيوت مقدمي الرعاية الطريقة المحترفة والودية في ذات الوقت التي سيتصرف بها الموظفون خلال الزيارة. وتحدد هذه السياسة الحقوق والمسؤوليات التي على عاتق موظفي وحدة التنسيق ومقدمي الرعاية على السواء، وتأخذ بالاعتبار مايلي:

■ غرض الزيارات ومحصلاتها؛

■ عدد الزيارات وأوقاتها؛

■ وجود توازن بين الزيارات المحددة بمواعيد والزيارات المفاجئة؛ إضافة إلى

* 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 (FaCS) (Department of Family and Community Services) - Child Care Services Handbook - الذي يمكن الاطلاع عليه على موقع FaCS التالي على الإنترنت: www.facs.gov.au/childcare

المبدأ الثالث

يستفيد مقدّمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق وغيرهم من الموظفين الإداريين من فرص التنمية المهنية المتوافرة.

- تشجيع مقدمي الرعاية على تشكيل مجموعات دعم صغيرة لمساعدة بعضهم بعضاً ومشاركة الأفكار.
- استخدام زيارات المنازل كفرص تدريب شخصية غير رسمية.
- استخدام حصص اللعب لإعطاء نموذج في أفضل الممارسات.
- إقامة علاقة عمل مع البرامج (schemes) الأخرى ومشاركة خبرة مقدمي الرعاية وموظفي وحدة التنسيق وغيرهم من العاملين في الإدارة.
- دعوة أشخاص من خلفيات ثقافية متنوعة من المنطقة المحلية لمشاركة تجاربهم وتصوراتهم وآرائهم بشأن الاحتياجات والمصاعب التي تواجه الجاليات من ثقافات متنوعة ومجتمعات الشعب الأصلي.
- دعوة محترفين يعملون مع الأطفال في البرنامج (scheme) أو أفراد عائلات ممن يتمتعون بخبرات مناسبة لإجراء حلقات تطوير مهنية داخلية لمقدمي الرعاية والموظفين.
- توفير دورات قصيرة تقدمها وكالات الموارد والتدريب أو وكالات التطوير المهني أو معاهد التعليم المهني واللاحق (تايف) أو الجامعات.
- التشجيع على حضور مؤتمرات وندوات لاكتساب معلومات جديدة والتعرف على عاملين آخرين في المهنة وتبادل الأفكار معهم.
- تشجيع الموظفين ومقدمي الرعاية على الدراسة الرسمية في جامعة أو معهد تايف لمشاركة ما تعلمونه مع الآخرين.

تنعكس معرفة ومهارات موظفي البرنامج (scheme) ومقدمي الرعاية فيه وإدارته على نوعية الخدمة.

وفي حين أن وجود برنامج توجيهي شامل ومنظم أمر أساسي لضمان اكتساب مقدمي الرعاية وموظفي وحدة التنسيق الجدد الثقة والاستعداد الجيد كلٌّ لدوره في خدمة الرعاية النهارية لدى العائلات، فإن التطوير المهني يلعب دوراً مكماً في ضمان المحافظة على المعرفة والمهارات وتوسيعها وتجديدها.

وتقع على مقدمي الرعاية وموظفي وحدة التنسيق والإدارة مسؤولية مشتركة في تحديد الاحتياجات التدريبية والتخطيط للتطوير المهني الذي يساعد البرنامج (scheme) في الحفاظ على استمرار التحسينات في نوعية الرعاية المقدمة للأطفال والعائلات.

ويتم تحديد الاحتياجات والأولويات التدريبية من خلال تحليل المعلومات المجموعة من التقييم الذاتي للبرنامج (scheme) وتعليقات العائلة والموظفين وتقييم مقدمي الرعاية. ويتعين أن تسترشد الخطط التدريبية بخطط البرنامج (scheme) للتحسين المتواصل وبالمعلومات والبحوث الجديدة في مجالات الطفولة المبكرة والصحة والسلامة.

ويؤخذ بالاعتبار الاختلاف في خلفيات وأساليب تعلم مقدمي الرعاية وموظفي وحدة التنسيق وغيرهم من اصحاب الشأن في الإدارة ومسائل أخرى كبعد الموارد وتوفرها، تؤخذ بالاعتبار عند التخطيط للأنشطة والتطوير. وقد يتعين على البرنامج (scheme) أن يلحظ مجموعة من فرص التطوير المهني لاستيفاء الاحتياجات الخاصة لذوي العلاقة بأعماله، على سبيل المثال:

- مشاركة مقدمي الرعاية والموظفين وغيرهم من العاملين في الإدارة لزملائهم في خبراتهم ودعمهم والعمل كمناصحين لهم.

- توفير أشرطة فيديو ومجلات متخصصة وموارد متخصصة أخرى كي يستعيرها الموظفون ومقدمو الرعاية.
 - إعداد دورات تدريب تراعي الأوقات الفردية حول مواضيع ملائمة.
 - الاحتفاظ بقائمة حديثة بالمواقع المفيدة على الإنترنت التي يمكن لمقدمي الرعاية والموظفين تفقدتها للبحث عن مواضيع مهمة تتعلق برعاية الأطفال.
- إن التدريب الفعال هو التدريب المتنوع والمفيد والملائم والمحفّز للتعلم بالنسبة لمقدمي الرعاية وموظفي وحدة التنسيق كما أنه يركز على نواح معينة من خدمة الرعاية النهارية لدى العائلات، على سبيل المثال: إدارة المصالح التجارية الصغيرة، تعلم ونمو الأطفال، النظرية الحالية لتعلم الأطفال ورعايتهم، تدبير المخاطر و«رعاية مقدمي الرعاية».
- ويساعد تقويم مقدمي الرعاية وموظفي وحدة التنسيق والعاملين الآخرين في الإدارة لنشاطات التطوير المهني في التخطيط لفرص التدريب المقبلة بصورة فعالة وملائمة.

المبدأ الرابع

يرعى البرنامج (scheme) الصحة والسلامة المهنية.

■ التدبير الملائم للعديد من الأوضاع الحرجة التي يمكن أن تطرأ في دار الرعاية النهارية والتي قد تعرض الموظفين أو مقدم الرعاية أو الأطفال تحت الرعاية أو عائلة مقدم الرعاية إلى الخطر.

■ تطعيم البالغين.

■ التدبير في حالات الكوارث الطبيعية أو البيئية والحوادث الخطيرة.

■ إجراءات الطوارئ بما فيها الجلاء عن المنزل والإسعافات الأولية.

ويجب أن تقدم هذه المعلومات إلى كافة مقدمي الرعاية والموظفين الجدد خلال الفترة التوجيهية أو عملية التدريب الأولية. ويساعد تعيين ممثل مدرب بصورة ملائمة في شؤون الصحة والسلامة المهنية البرنامج (scheme) في تحديد وتدبير مخاطر الصحة والسلامة المهنية بفعالية.

إن العمل في أي من مجالات رعاية الأطفال هو عمل يتطلب جهداً بدنياً ونفسانياً. والتقييد بالتشريع المعني بالصحة والسلامة المهنية هو جزء لا يتجزأ من الحفاظ على بيئة عمل آمنة لمقدمي الرعاية وموظفي وحدة التنسيق.

وتقع على البرنامج (scheme) مسؤولية توفير المعلومات والتدريب لمقدمي الرعاية والموظفين والإشراف عليهم حرصاً على سلامتهم وسلامة الأطفال والعائلات وزائري مرافق البرنامج (scheme). ويجب دائماً لحظ الصحة والسلامة المهنية في سياسات وإجراءات وممارسات تطوير البرنامج (scheme) ومراجعة أعماله.

ويجب على مقدمي الرعاية والموظفين أن يكونوا على دراية بما يلي:

■ مسؤولياتهم ومسؤوليات الإدارة فيما يتعلق بمسائل الصحة والسلامة المهنية.

■ المخاطر المحتملة، كالكهرباء والمواد الكيميائية والأبنية والمعدات.

■ العناية بالظهر وأساليب الاستعمال اليدوي الصحيح.

■ إستراتيجيات معالجة الضغط النفسي والإرهاق.

مقتطف من دليل FDCQA للممارسات النوعية (Quality Practices Guide)

لقد تم اقتطاف المقدمات التالية من دليل نظام ضمان نوعية الرعاية النهارية لدى العائلات (Family Day Care Quality Assurance (FDCQA) للممارسات النوعية (Quality Practices Guide) (الطبعة الثانية، ٢٠٠٤). وتشكل هذه المقدمات جزءاً أساسياً من المؤشرات الخاصة بكل مبدأ (Principle) وتعطي مضموناً وهدفاً لكل من مجالات الرعاية، كما تضمن فهماً أكبر للمحصّلات المنشودة للأطفال وعائلاتهم. وللمزيد من المعلومات عن مؤشرات النوعية، يرجى الرجوع إلى دليل FDCQA للممارسات النوعية (Quality Practices Guide).

تدبير الأعمال والإدارة

إن إدارة البرنامج (scheme) وموظفي وحدة التنسيق هم المسؤولون عن وضع سياسات وإجراءات إدارية فعالة وتراعي المناقبية. ويجب أن تسترشد سياسات وإجراءات البرنامج (scheme) بمستلزمات التشريع المناسبة و«أفضل الممارسات» الإدارية الجارية ويجب أن تعكس أيضاً وعياً لاحتياجات المجتمع ومشاكله.

وتوفر السياسات والإجراءات المكتوبة إرشاداً واضحاً لموظفي وحدة التنسيق ومقدمي الرعاية والعائلات فيما يتعلق بشؤون الإدارة. ويشجع اشتراك جميع أصحاب الشأن في مراجعة النظام وتطويره في توفير جو من الثقة والتكاتف في العمل كما يساعد على ضمان تلبية السياسات والإجراءات للاحتياجات الحقيقية وتنفيذها بشكل ثابت وفعال.

ومن العناصر الأساسية في الإدارة النوعية للبرنامج (scheme) الحرص على تطبيق إجراءات واضحة وثابتة في حفظ سجلات العائلة والطفل ومقدم الرعاية والموظفين وإدارة هذه السجلات بسرية. وتتميز سياسات وإجراءات اتخاذ القرارات ومعالجة طلبات رفع الظلم والشكاوى بالشفافية وتحدد المسؤوليات بوضوح.

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: يمثل مقدمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق خير تمثيل الخدمة التي يقدمونها ضمن المجتمع ويسعون بنشاط لبناء العلاقات مع الوكالات الأخرى من أجل مصلحة الأطفال وعائلاتهم.

المبدأ الأول

تراعي ممارسات الإدارة المناقبية وتستند إلى التشريع المناسب.

- التقيد بتشريع السجلات الصحية المعني.
- التقيد بتشريع الصحة والسلامة المهنية وخطوطها العامة. وتقع على الإدارة مسؤولية ضمان حصول مقدمي الرعاية وموظفي وحدة التنسيق على معلومات دقيقة وفي وقتها المناسب فيما يتعلق بجميع المسائل التي تؤثر على بيئة عملهم وأن يقدم لهم الدعم لاستيفاء مستلزمات المسؤولية. كذلك يحمل موظفو وحدة التنسيق مسؤولية توفير المعلومات للعائلات عن كافة الحقوق التي قد تكون متوفرة لهم. ولدى البرنامج (scheme) قواعد مسلكية متفق عليها تنطبق على مقدمي الرعاية وموظفي وحدة التنسيق والإدارة. وتنص هذه القواعد بوضوح على مسؤوليات كافة الأطراف تجاه بعضهم البعض وتجاه العائلات والأطفال الذين يستخدمون البرنامج (scheme).

رغم اختلاف بنية وأسلوب عمل الرعاية النهارية لدى العائلات من منطقة لأخرى في جميع أنحاء أستراليا، فإنه يتوجب على كافة مقدمي البرنامج (scheme) أو الخدمة استيفاء مجموعة من المسؤوليات القانونية ومسؤوليات المحاسبة الأساسية لتقديم خدمة نوعية للأطفال. ويمكن لهذه المسؤوليات أن تشمل:

- التقيد بتشريع رعاية الأطفال في الولاية أو المقاطعة، إذا وجد، أو المعايير الوطنية للرعاية النهارية لدى العائلات (National Standards for Family Day Care*) – حين لا تكون هناك أحكام ترخيص لبرامج الرعاية النهارية لدى العائلات.
- مسؤولية المحاسبة على ما يحصل عليه البرنامج من تمويل من الحكومة الأسترالية.
- الحرص على أن يكون أفراد اللجنة الإدارية والموظفين ومقدمي الرعاية أشخاصاً ملائمين لإدارة البرنامج (scheme) والعمل فيه.
- استيفاء الواجبات التي تنص عنها قوانين الجمعيات أو التعاونيات.
- التقيد بالقرارات والاتفاقات الصناعية المعنية.
- التقيد بتشريع الخصوصية المعني.

* عند عدم وجود أحكام خاصة بترخيص خدمات الرعاية النهارية لدى العائلات في أية ولاية أو مقاطعة، توفّر (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 (FaCS) (Department of Family and Community Services) – Child Care Services Handbook الذي يمكن الاطلاع عليه على موقع FaCS التالي على الإنترنت: www.facs.gov.au/childcare

المبدأ الثاني

يستشير البرنامج (scheme) جميع أصحاب الشأن ويعمل بالتعاون معهم.

■ موظفو وحدة التنسيق ومقدمو الرعاية - دورهم في الخدمة وفي حياة الأطفال.

■ الإدارة - علاقاتها مع موظفي وحدة التنسيق ومقدمي الرعاية والأطفال والعائلات والمجتمع المحلي.

■ مسائل كالإنصاف والعدالة الاجتماعية.

هذا ويكون استيفاء مبادئ البرنامج (scheme) وسياساته وإجراءاته لقيم العائلات وتوقعاتها أقرب إلى التحقيق عندما تساهم الإدارة وموظفو وحدة التنسيق ومقدمو الرعاية والعائلات في إعداد هذه المبادئ والإجراءات ومراجعتها بانتظام.

ولكي يكون بيان مبادئ وسياسات وإجراءات البرنامج (scheme) فعالاً يتعين أن يعرف بوجوده جميع أصحاب الشأن وأن يكون في متناولهم وأن يفهموه ويستخدموه.

يمكن أن يقوم مالك البرنامج أو مديره أو لجنته الإدارية أو البلدية أو منظمة أخرى بإدارة البرنامج (scheme). وتسهل إدارة البرنامج (scheme) بشكل فعال عندما يكون لدى ممثلي الإدارة معرفة وفهم جيدين في تقديم خدمة رعاية الأطفال ويعملون بشراكة فعلية مع موظفي وحدة التنسيق ومقدمي الرعاية وعائلات الأطفال في البرنامج (scheme).

أما فلسفة أو مبادئ البرنامج (scheme) فهي عبارة عن بيان خطي يتضمن القيم والقناعات المهمة للإدارة وموظفي وحدة التنسيق ومقدمي الرعاية والعائلات. وهي تشكل أساساً للقرارات التي تتخذها الإدارة والموظفون، بما فيها وضع الأهداف والسياسات. كما يُسترشد بمبادئ البرنامج (scheme) في الممارسات اليومية.

ويحدد بيان مبادئ البرنامج (scheme) القيم والقناعات بشأن ما يلي:

■ الأطفال - نموهم وطريقة تعلّمهم؛ الوسائل التي سوف تتم بها رعايتهم وتعزيز تعلّمهم؛ الوسيلة التي سوف يتم بها دمج الأطفال ذوي الاحتياجات الإضافية والمعوقين؛ والمحصلات المنشودة من رعاية كافة الأطفال.

■ العائلات - أهميتهم لحياة أطفالهم؛ مشاركتهم في البرنامج (scheme)؛ وفهم البرنامج (scheme) وقبوله وتقديره لثقافتهم ومعتقداتهم.

المبدأ الثالث

لدى البرنامج (scheme) إجراءات عمل مجدية وفعالة ومناقبية خاصة بحفظ السجلات.

- السرية والخصوصية.
 - التقيد بمستلزمات التشريع المعني.
 - طريقة التعامل مع استفسارات وسائل الإعلام.
- ومن المهم إعلام مقدمي الرعاية والموظفين والعائلات بسياسات البرنامج (scheme) وإجراءاته فيما يتعلق بالسجلات. ويتم إعلام موظفي وحدة التنسيق ومقدمي الرعاية والعائلات بإمكانية إطلاعهم على السجلات المحفوظة عنهم وعن أطفالهم والحصول على نسخ عنها.

إضافةً إلى وجود مستلزمات على الأفراد والأعمال التجارية بالاحتفاظ بسجلات خاصة بالضريبة وغيرها لفترات محددة من الزمن، توجد أيضاً مستلزمات للاحتفاظ بسجلات لضمان استيفاء البرنامج (scheme) لواجباته القانونية ولحماية مقدمي الرعاية وموظفي وحدة التنسيق والعائلات والأطفال في حال وجود دعوى قضائية.

ويضع البرنامج (scheme) الجيد سياسات وإجراءات واضحة فيما يتعلق بالسجلات التي يحتفظ بها، بما فيها معلومات عن:

- نوع المعلومات التي سيتم جمعها.
- الفترات الزمنية التي سيحتفظ خلالها بالسجلات.
- الأماكن التي سيحتفظ فيها بالسجلات.
- طريقة الاطلاع على السجلات.
- طريقة تعديل السجلات.

المبدأ الرابع

لدى البرنامج (scheme) إجراءات بسيطة وواضحة لمعالجة طلبات رفع الظلم والشكاوى.

وتشمل مميزات الإجراءات الفعالة لمعالجة الشكاوى ما يلي:

- وجود توجه إيجابي لدى مقدمي الرعاية والموظفين ونظرتهم إلى الشكاوى كفرصة لفهم مواقف وحاجات العائلات.
- وثوق العائلات بأن مشاكلها سوف تعالج بسرعة وسرعة دون إلحاق غبن بأطفالها.
- تقديم الموظفين ومقدمي الرعاية شرحاً للعائلات عن إجراءات البرنامج (scheme) في معالجة الشكاوى وإعطاء نسخة عنها للعائلات.
- تقديم المساعدة للعائلات لتحديد وتوضيح مشاكلها.
- قبول جميع الشكاوى.
- الاحتفاظ بسجل موثّق عن كل خطوة من المناقشات بين العائلات ومقدمي الرعاية والموظفين.

يتيح التواصل الصريح، حيث يمكن لمقدمي الرعاية وموظفي وحدة التنسيق والعائلات التعليق على ممارسات البرنامج (scheme) والتأثير على القرارات الإدارية، يتيح للبرنامج (scheme) أن يكون على علم بمشاعر القلق المحتملة قبل أن تتحول إلى طلبات لرفع الظلم وشكاوى.

وأفضل وسيلة لمعالجة الشكاوى وحلّها هي التي تتم على صعيد الخدمة. ويمكن أن تشعر العائلات ومقدمي الرعاية بقلق كبير من الإعراب عن همومهم خوفاً من تعرّضهم أو تعرض طفلهم للغبن إذا تقدموا بشكاوى. لذا فإن وجود إجراءات سهلة وشفافة لمعالجة طلبات رفع الظلم والشكاوى، تتميز بالوضوح وتطبّق بشكل ثابت، يساعد في التخفيف من مشاعر القلق هذه.

ويتعين عدم النظر إلى طلبات رفع الظلم والشكاوى نظرة سلبية، إذ أن مناقشة هذه المسائل عند نشوئها توفر فرصة لأخذ آراء متنوعة حول ممارسات البرنامج (scheme) وتسهم إلى حد كبير في تحسين الخدمة.

وتشمل خطوات المعالجة الفعالة لطلبات رفع الظلم والشكاوى ما يلي:

- معالجة المشكلة في أبكر وقت ممكن.
- اتخاذ قرار فيمن يجب أن ينظر في الشكاوى. مثلاً: إعطاء مقدمي الرعاية والموظفين سلطة لحل الشكاوى غير الرسمية إلى أقصى حدّ ممكن.
- تحديد المشكلة بوضوح.
- وضع الإجراءات والحلول الممكنة.
- موازنة الإيجابيات والسلبيات.
- اتخاذ قرار بخطة التصرف.
- تحديد تاريخ لمراجعة سير الإجراءات.
- تقويم النتائج وإجراء أي تعديل ضروري على سياسة البرنامج (scheme) وإجراءاته.

المبدأ الخامس

يمثل مقدمو الرعاية وموظفو وحدة التنسيق خير تمثيل الخدمة التي يقدمونها ضمن المجتمع ويسعون بنشاط لبناء العلاقات مع الوكالات الأخرى من أجل مصلحة الأطفال وعائلاتهم.

هذا ويمكن أن تؤثر التغيرات في أنماط العمل والتوزيع العمري وعدد العائلات الجديدة التي تنتقل للسكن في المجتمع المحلي على الطلب على خدمة رعاية الأطفال. لذا فإنه بإنشاء صلات مع المنظمات الاجتماعية الأخرى ومشاركتها المعلومات والتعاون في العمل معها، يمكن للبرنامج (scheme) أن يضمن تجاوباً منسقاً ومرناً يلبي الحاجات المتغيرة بشكل متواصل لخدمات رعاية الأطفال في المجتمع المحلي.

إن برنامج (scheme) الرعاية النهارية لدى العائلات لا وجود له بمعزل عن الخدمات الأخرى في المجتمع المحلي التي تعمل مع الأطفال وعائلاتهم.

ويمكن أن تشجع المعلومات والإستراتيجيات الترويجية الهادفة مختلف العائلات في المجتمع المحلي على استخدام برنامج (scheme) الرعاية النهارية لدى العائلات وجذب اهتمام مقدمي رعاية وموظفين جدد. ولكي تكون المواد الترويجية فعالة يجب أن تكتب بإنكليزية مبسطة وواضحة، وإذا لزم الأمر، ترجمتها إلى اللغات المنزلية الرئيسية المستخدمة في المجتمع المحلي.