

حوارات مع الأسر حول الجودة



في بعض الأحيان، قد يكون لدى الأسر أسئلة حول تصنيف جودة خدمتك وما يعنيه ذلك لتعليم أطفالهم ورعايتهم. يهدف هذا الدليل إلى دعم المربين ومقدمي الخدمات المعتمدين والموظفين الآخرين في خدمتك لشرح تصنيف جودة خدمتك وعملية التقييم والتصنيف للأسر.

بدء الحوار حول جودة التعليم والرعاية

يجب أن لا يكون الحوار مع الأسر حول تصنيف الجودة الخاص بك أمراً شاقاً. وإذا سألت إحدى الأسر عن تصنيف الجودة الخاص بك، استخدم هذا السؤال كفرصة لتوضيح الأشياء التي تقوم بها بشكل جيد. تحدّث إلى الأسر واجعلهم جزءاً من رحلة تحسين الجودة. يمكن أن يساعدك هذا أيضاً، على سبيل المثال فيما يتعلق بمجال الجودة 6: الشراكات التعاونية.

الأسئلة الشائعة

ما هي تصنيفات الجودة؟

قد لا تفهم الأسر كيفية عمل تصنيفات الجودة أو قد لا تكون على دراية بمعيار الجودة الوطني (National Quality Standard (NQS). يمكنك مساعدتهم على الفهم من خلال شرح ما يلي:

- تصنيفات الجودة ليست هي نفسها "المعايير الدنيا" – بل يتم تحديد هذه بواسطة القانون واللوائح الوطنية.
- يتم قياس الجودة على أساس سلسلة متصلة تبدأ بمعيار مرتفع للغاية.
- تهدف التصنيفات إلى تعزيز التحسين المستمر، ولم يتم تصميم النظام "لاستدعاء" الخدمات التي قد تحتاج إلى تحسين في مجال أو مجالين.
- التصنيفات هي "نقطة زمنية" تستند إلى الأدلة المتاحة للموظف المفوض أثناء عملية التقييم والتصنيف.
- "الجودة" في خدمات التعليم والرعاية ليست ثابتة، فجميع الخدمات في رحلة تحسين للجودة مهما كان تصنيفها.
- لا يدرك الكثير من الناس أن التعليم والرعاية في مرحلة الطفولة المبكرة تنظمها وزارة التعليم في نيوساوث ويلز NSW Department of Education (الوزارة). يمكنك توضيح ما يلي:
- يحدد إطار الجودة الوطني ماهية "الجودة" في التعليم والرعاية في مرحلة الطفولة المبكرة. في إطار العمل، يوجد معيار الجودة الوطني الذي يحدد سبعة مجالات رئيسية تساهم في الجودة الشاملة للخدمة.
- تقوم الوزارة بتقييم الجودة وفق معيار الجودة الوطني National Quality Standard (NQS).
- تراقب الوزارة أيضاً الامتثال للقانون واللوائح الوطنية (National Law and Regulations)، وهذا يختلف عن التقييم والتصنيف.
- يتم تدريب الموظفين المعتمدين من الوزارة على تقييم الخدمات وفق معيار الجودة الوطني بناءً على الأدلة التي يتم جمعها من خلال الملاحظات والمناقشات مع الخدمات.
- يبحث المسؤولون المعتمدون من الوزارة عن دليل على كيفية تلبية الخدمات للمعيار عبر تلك المجالات السبعة، ويستند التصنيف العام إلى مدى جودة أداء الخدمات في جميع المجالات السبعة.

من الذي يحدّد الجودة وكيف؟

لا يدرك الكثير من الناس أن التعليم والرعاية في مرحلة الطفولة المبكرة تنظمها وزارة التعليم في نيوساوث ويلز NSW Department of Education (الوزارة). يمكنك توضيح ما يلي:

- يحدد إطار الجودة الوطني ماهية "الجودة" في التعليم والرعاية في مرحلة الطفولة المبكرة. في إطار العمل، يوجد معيار الجودة الوطني الذي يحدد سبعة مجالات رئيسية تساهم في الجودة الشاملة للخدمة.
- تقوم الوزارة بتقييم الجودة وفق معيار الجودة الوطني National Quality Standard (NQS).
- تراقب الوزارة أيضاً الامتثال للقانون واللوائح الوطنية (National Law and Regulations)، وهذا يختلف عن التقييم والتصنيف.
- يتم تدريب الموظفين المعتمدين من الوزارة على تقييم الخدمات وفق معيار الجودة الوطني بناءً على الأدلة التي يتم جمعها من خلال الملاحظات والمناقشات مع الخدمات.
- يبحث المسؤولون المعتمدون من الوزارة عن دليل على كيفية تلبية الخدمات للمعيار عبر تلك المجالات السبعة، ويستند التصنيف العام إلى مدى جودة أداء الخدمات في جميع المجالات السبعة.

كيف أشرح كل تصنيف مختلف؟

فيما يلي بعض النصائح حول كيفية شرح كل تصنيف وما يعنيه بالضبط.

مطلوب تحسين حاسم

إذا تم تصنيف خدمتك على أنها بحاجة إلى تحسين كبير (Significant Improvement Required (SIR)، فقد يتعين عليك توضيح كيفية عمالك مع الوزارة لتحسين أدائك مقابل مجالات الجودة السبع مع العائلات.

من المهم أن تعرف الأسر أنه عندما تحصل الخدمة على تصنيف SIR، فإن الوزارة تحافظ على تواصل منتظم مع مقدم الخدمة وتدعمه نحو التحسين أثناء مراقبة تقدمه عن كثب.

العمل نحو معيار الجودة الوطني

يعني تصنيف NQS أن هناك مجالاً واحداً أو أكثر من مجالات الجودة المحددة بحاجة للتحسين.

لا يعني تصنيف NQS أن الخدمة ليست آمنة، بل يعني فقط أن هناك مجالاً بحاجة للتحسين.

قد يكون من المفيد الإشارة إلى أي من مجالات الجودة السبعة الحاصلة على تصنيف NQS مع شرح كيف تعمل خدمتك نحو التحسين في هذه المجالات.

يجب عليك أيضاً تسليط الضوء باهتمام على أية مجالات حصلت فيها خدمتك على تصنيف "الوفاء بمعيار الجودة الوطني" أو "التفوق على معيار الجودة الوطني".

الوفاء بمعيار الجودة الوطني

يعني التصنيف العام للوفاء بـ NQS أنك تستوفي المعايير في جميع مجالات الجودة السبعة.

يضع NQS معياراً عالياً، لذا يُعتبر التصنيف العام "الوفاء بمعيار الجودة الوطني" إنجازاً رائعاً.

يجب عليك أيضاً تسليط الضوء باهتمام على أية مجالات حصلت فيها خدمتك على تصنيف "التفوق على معيار الجودة الوطني".

التفوق على معيار الجودة الوطني

يعني التقييم العام لـ "التفوق على معيار الجودة الوطني" أن خدمتك تؤدي أداءً يفوق المعيار.

اغتنم الفرصة لشرح كل الأشياء التي قمت بها في خدمتك لتحقيق تصنيف "التفوق على معيار الجودة الوطني".

ممتاز

إذا كنت قد حصلت على تصنيف "ممتاز" فقد قمت بعمل جيد. ويمكنك أن تشرح للأسر أنك لم تحصل فقط على تصنيف "التفوق على معيار الجودة الوطني" في خدمتك في جميع مجالات الجودة السبعة من قبل الوزارة، بل خضعت أيضاً لتقييم منفصل من قبل الهيئة الأسترالية لجودة تعليم ورعاية الأطفال (Australian Children's Education & Care Quality Authority (ACECQA) والتي منحتك أعلى تصنيف ممكن.

ما الحاجة للمعيار إذا كان من الممكن تصنيفك على أنك لا تفي به وما زلت تقوم بتشغيل الخدمة؟

لا يحدّد NQS الحد الأدنى من المتطلبات التنظيمية التي يجب أن تفي بها الخدمات لكي تستمر في العمل. ويتم تحديد المعايير الدنيا بموجب القانون واللوائح الوطنية، حيث يجب أن تمتثل جميع الخدمات للقانون واللوائح. ويضمن القانون واللوائح الوطنية أن الخدمات آمنة.

كم مرة يتم تقييم الخدمات وتصنيفها؟

قد ترغب الأسر في معرفة لأي مدى الوزارة منتظمة في زيارة خدمتك أو المرّيين. يمكنك توضيح أن الوزارة تتخذ نهجاً قائماً على تقييم المخاطر لجدولة التقييم والتصنيف، وبالتالي كلما زاد عدد المجالات التي يتم تحديدها على أنها بحاجة إلى تحسين، زادت احتمالية إعطاء الأولوية للخدمة للتقييم والتصنيف.

يمكنك أيضاً توضيح أن هناك زيارات للتحقق من الامتثال تحدث بالإضافة إلى زيارات التقييم والتصنيف، لذلك حتى إذا لم يتم تقييمك لفترة من الوقت، فهذا لا يعني أن الوزارة لم تقم بزيارتك.

يمكن استخدام زيارات التحقق من الامتثال لمراقبة أداء خدمتك، أو يتم القيام بالزيارة استجابةً لمشكلة تلقت انتباه الوزارة، مثل حادث خطير أو شكوى.

على الرغم من أن زيارات التحقق من الامتثال تحدث بشكل منفصل عن التقييم والتصنيف، إلا أنه قد يتم القيام بها بشكل متزامن مع زيارات التقييم والتصنيف أيضاً.

ماذا إذا حصلت على تصنيف مؤقت؟

إذا لم يتم تقييمك بعد، يمكنك شرح مجالات الجودة للأسر وإخبارهم كيف ستخطط للتقييم الذاتي المستمر لخدمتك للتأكد من أنك تفي بمجالات الجودة عندما يتم تقييمك. ولن يساعد ذلك في بناء العلاقات مع الأسر فحسب، بل سيساعدك أيضاً على الاستعداد لتقييمك وتصنيفك.

أين يمكن للأسر والخدمات الحصول على المزيد من المعلومات؟

للحصول على معلومات للأسر حول نظام تصنيف الجودة في نيوساوث ويلز:

education.nsw.gov.au/early-childhood-education/information-for-parents-and-carers/safety-and-quality

للمزيد من المعلومات حول الخدمات حول نظام تصنيف الجودة وكذلك أوراق المعلومات:

acecqa.gov.au/resources/supporting-materials/infosheet

startingblocks.gov.au

شرح مجالات الجودة السبع

إن تعريف الأسر بمجالات الجودة السبع وما تعنيه سيساعدهم على فهم تصنيفك.

مجالات الجودة 1: البرامج والممارسات التعليمية

يجب أن تكون البرامج والممارسات التعليمية قائمة على اللعب وأن تركز على الطفل وتعزز التعلم والتطور.

في مرحلة الطفولة المبكرة، يشمل البرنامج التعليمي جميع جوانب نمو الطفل بما في ذلك التنشئة الاجتماعية والمهارات الحياتية والنظافة والتنظيم العاطفي.

بالنسبة للرعاية في عمر المدرسة، يجب أن يكمل البرنامج التعليمي تجارب الطفل وفرصه وعلاقاته في المدرسة بالإضافة إلى توفير فرص للعب ووقت الفراغ لتنمية المهارات الحياتية.

سيبحث تقييم مجال الجودة 1 في كيفية تلبية البرامج والممارسات في خدمتك للاحتياجات التعليمية والتنموية لجميع الأطفال من خلال المراقبة المستمرة وتقييم الأطفال وتوثيق المشاركة والتقدم نحو نتائج التعلم للانتماء والكينونة والسيطرة: إطار التعلم في السنوات الأولى ووقتي، مكاننا: إطار الرعاية في عمر المدرسة في أستراليا.



مجالات الجودة 2: صحة الأطفال وسلامتهم

ترتبط صحة الأطفال وسلامتهم العافية الجسدية والعاطفية للأطفال.

وهذا يشمل دعم متزايد لنمو كل طفل، وتعزيز الثقة والاستقلالية، وتشجيع أنماط الحياة الصحية لديه.

سيبحث تقييم مجال الجودة 2 في سياسات الخدمة والإجراءات والممارسات التي تضمن صحة وسلامة الأطفال، بما في ذلك تلك المتعلقة بحماية الطفل والسلامة الجسدية والنظافة ومناولة الأطعمة والإصابة والمرض والرحلات وحالات الطوارئ.



مجالات الجودة 3: البيئة الفعلية

تشير البيئة الفعلية إلى الأماكن التي يتعلم فيها الأطفال ويلعبون ويستريحون. ويجب أن تكون هذه المساحات آمنة وتوفر فرصًا لتجارب مختلفة تساهم في التعلم وتعزيز الرفاهة.

يجب أن تعكس البيئة الجيدة الاهتمامات والخلفية الثقافية للأطفال الذين يحضرون الخدمة وتشمل الفرص المناسبة للعب لكل من اللعب الفردي والجماعي والتعلم الحسي والنشاط البدني.

سيبحث تقييم مجال الجودة 3 في تصميم المرافق والبيئة، بما في ذلك ما إذا كانت المساحات الداخلية والخارجية مناسبة للغرض، وضمان الوصول لكل طفل وتعزيز كفاءة الأطفال والاستكشاف والتعلم القائم على اللعب.





مجال الجودة 4: تنظيم التوظيف التوظيف

تتعلق ترتيبات التوظيف بمؤهلات وخبرات الموظفين. ويجب أن تفي الخدمات بالحد الأدنى من متطلبات النسبة والتأهيل بموجب القانون واللوائح الوطنية.

سيبحث تقييم مجال الجودة 4 في كيفية استخدام خدمتك لترتيبات التوظيف لديك لدعم تعلم الأطفال وتطورهم، وكيف يتم تعزيز احترافية الموظف كفرد و من خلال دوره في الفريق.

مجال الجودة 5: العلاقات مع الأطفال

العلاقات القوية بين المربين والأطفال أمر حيوي لرفاهية الأطفال. ويجب أن تعزز هذه العلاقات الثقة والاحترام وتوفر للأطفال الشعور بالأمان والانتماء.

يغطي مجال الجودة هذا أيضاً علاقات الأطفال وتفاعلاتهم مع بعضهم البعض وكيف يساعدهم المربون في تطوير علاقات إيجابية تساهم في جميع جوانب تعلم الأطفال.

سيبحث تقييم مجال الجودة 5 في كيفية الحفاظ على العلاقات المحترمة والمنصفة مع الأطفال، وكيف يتم دعم حقوق وكرامة كل طفل، فضلاً عن طرق دعم الأطفال للمشاركة في التعلم التعاوني والتعلم من ومساعدة بعضهم البعض.



مجال الجودة 6: شراكات تعاونية مع الأسر والمجتمعات

تعد العلاقات الإيجابية مع الأسر والمجتمع الأوسع جانباً مهماً من جوانب جودة الخدمة.

تساهم العلاقات الداعمة والمحترمة مع الأسر والشراكات المجتمعية في دمج كل طفل وتعلمه عافيته. وسيبحث تقييم مجال الجودة 6 في كيفية تعاون خدمتك مع الأسر ودعمها. وسيتم النظر في كيفية دعم خدمتك للأطفال ومساعدتهم للوصول و الإندماج في البرنامج ومشاركتهم في المجتمع المحلي.



مجال الجودة 7: الحوكمة والقيادة

تحدد الحوكمة والقيادة مسار الخدمة بأكملها. وتعمل القيادة القوية والإدارة الرشيدة على تعزيز جميع مجالات الجودة الأخرى.

سيبحث تقييم مجال الجودة 7 في مدى ملاءمة فلسفة خدمتك والحوكمة والقيادة وأنظمة الإدارة، بما في ذلك السياسات والأدوار والمسؤوليات الموجودة، وكيف يتم دعم المربين والموظفين في أدوارهم وتطويرهم المهني

