



گفتگو با خانواده‌ها درباره کیفیت

بعضی وقت ها، ممکن است خانواده‌ها سوالاتی درباره رتبه‌بندی کیفی خدمات شما و معنی آن برای آموزش و مراقبت از فرزندان خود داشته باشند.

این راهنما قصد دارد از مربیان، تامین کنندگان مجاز خدمات و سایر کارمندان خدمات شما پشتیبانی کند تا بتوانند رتبه‌بندی کیفی خدمات تان و روند ارزیابی و رتبه‌بندی را برای خانواده‌ها شرح دهند.

آغاز گفتگو درباره کیفیت خدمات آموزشی و مراقبتی

گفتگو با خانواده‌ها درباره رتبه‌بندی کیفی شما نباید دله‌آور باشد. اگر خانواده‌ای درباره رتبه‌بندی کیفی‌تان از شما سوال کرد، از آن به عنوان یک فرصت برای بزرگداشت همه اقداماتی استفاده کنید که به خوبی انجام می‌دهید. با خانواده‌ها صحبت کنید و آنها را به بخشی از سفر خود در مسیر بهبود کیفی تبدیل کنید.

این امر حتی می‌تواند، برای مثال، در زمینه کیفی 6 به شما کمک کند: مشارکت های گروهی.

سوالات متداول

رتبه‌بندی های کیفی در نهایت به چه معنا می باشند؟

خانواده‌ها ممکن است متوجه کارکرد رتبه‌بندی های کیفی نشوند یا از استاندارد ملی کیفیت (NQS) مطلع نباشند. شما می‌توانید با توضیحات زیر، در درک این مفاهیم به آنها کمک کنید:

- رتبه‌بندی های کیفی، معادل «حداقل استاندارد» نیستند - این رتبه‌ها مطابق با قوانین و مقررات کشوری تعیین می‌شوند.
- کیفیت به صورت زنجیره‌وار سنجیده شده و این سنجش با معیارهای بسیار بالایی آغاز می‌شوند.
- هدف از رتبه‌بندی‌ها، گسترش روند مداوم بهبود است، سیستم به گونه ای طراحی نشده تا خدماتی که ممکن است نیاز به بهبود در یک یا دو زمینه داشته باشند را فرابخواند.
- رتبه‌بندی‌ها عبارتند از «امتیاز در زمان مشخص» بر اساس شواهد موجود برای مسئول مجاز حین روند ارزیابی و رتبه‌بندی.
- «کیفیت» در خدمات آموزشی و مراقبتی، امری ایستا و ثابت نیست. همه خدمات، با هر رتبه‌ای، در مسیر بهبود کیفی قرار دارند.

چه کسانی کیفیت را مشخص می کنند و چگونه؟

بسیاری از افراد مطلع نیستند که آموزش و مراقبت در دوران اوان کودکی توسط اداره آموزش و پرورش نیو ساوت ویلز (NSW Department of Education) (اداره) مدیریت می‌شود. شما می‌توانید توضیح دهید:

- چهارچوب ملی کیفیت، مشخص می‌کند که «کیفیت» در زمینه آموزش و مراقبت در دوران اوان کودکی به چه شکل است. در این چهارچوب، استاندارد ملی کیفیت وجود دارد که هفت زمینه اصلی کیفی سهیم در امر تعیین کیفیت خدمات را مشخص می‌کند.
- اداره، کار ارزیابی کیفیت را مطابق با استاندارد ملی کیفیت (NQS) انجام می‌دهد.
- اداره همچنین روند رعایت قوانین و مقررات ملی (National Law and Regulations) را تحت نظر دارد و این امر با ارزیابی و رتبه‌بندی متفاوت است.
- مسئولان مجاز از سوی اداره، آموزش دیده‌اند تا خدمات را مطابق با NQS و بر اساس شواهد جمع آوری شده از طریق مشاهده و گفتگوها با تامین کنندگان خدمات، ارزیابی کنند.
- مسئولان مجاز از سوی اداره، به دنبال شواهدی برای نحوه تامین استاندارد توسط خدمات در هر هفت زمینه کیفی هستند و رتبه کلی بر اساس عملکرد خدمات در هر هفت زمینه کیفی مشخص می‌شود.

چگونه باید هر رتبه متفاوت را توضیح دهیم؟

در ادامه نکاتی وجود دارند که می‌توانید از آنها برای توضیح هر رتبه‌بندی و مفهوم واقعی آنها استفاده کنید.

نیاز به بهبود قابل ملاحظه

اگر رتبه نیاز به بهبود قابل ملاحظه Significant Improvement (SIR) Required برای خدمات شما در نظر گرفته شده باشد، ممکن است بخواهید درباره اینکه چگونه برای بهبود عملکرد خود در مطابقت با هفت زمینه کیفی در حال همکاری با اداره هستید، با خانواده‌ها گفتگو کنید.

اهمیت دارد که خانواده‌ها بدانند وقتی خدماتی رتبه SIR دریافت می‌کند، اداره به صورت منظم با تأمین‌کننده خدمات در تماس خواهد بود و آنها را مورد حمایت قرار خواهد داد تا خدمات خود را بهبود دهند، در حالی که به دقت بر روند پیشرفت آنها نظارت دارد.

فعالیت در راستای استاندارد ملی کیفیت

فعالیت در راستای NQS یعنی یک یا چند زمینه کیفی نیازمند بهبود شناسایی شده است.

فعالیت در راستای NQS به معنی ناامن بودن خدمات نیست، این رتبه فقط یعنی ظرفیت برای بهبود وجود دارد.

اشاره به اینکه برای کدام یک از زمینه‌های کیفی رتبه فعالیت در راستای NQS دریافت شده و تشریح اینکه چگونه برای بهبود این زمینه‌ها در حال تلاش هستید، می‌تواند مفید باشد.

شما همچنین باید به هر زمینه‌ای که رتبه شما در آن دارای عنوان «مطابق» یا «فراتر» بوده نیز اشاره کرده و ارزش آنها را نشان دهید.

مطابق با استاندارد ملی کیفیت

رتبه کلی با عنوان مطابق با استاندارد ملی کیفیت یعنی اینکه شما در هر هفت زمینه کیفی مطابق با استانداردها عمل کرده‌اید.

NQS معیارهای سخت‌گیرانه‌ای دارد، رتبه با عنوان «مطابق» یک پیروزی بزرگ به شمار می‌رود.

شما همچنین باید به هر زمینه‌ای که رتبه شما در آن «فراتر» بوده نیز اشاره کرده و ارزش آنها را نشان دهید.

فراتر از استاندارد ملی کیفیت

رتبه کلی با عنوان «فراتر» یعنی اینکه خدمات شما بالاتر و فراتر از استاندارد عمل کرده است.

از فرصت استفاده کنید و هر آنچه برای رسیدن به رتبه «فراتر» در خدمات خود انجام داده‌اید را شرح دهید.

عالی

اگر به رتبه «عالی» دست پیدا کرده‌اید، به شما تبریک می‌گوییم! شما نه تنها می‌توانید برای خانواده‌ها توضیح دهید که در هر هفت زمینه کیفی از سوی سازمان رتبه «عالی» دریافت کرده‌اید، بلکه همچنین می‌توانید شرح دهید که از سوی نهاد کنترل کیفیت خدمات آموزشی و مراقبتی کودکان در استرالیا (ACECQA) که بالاترین رتبه ممکن را به شما اعطا کرده، تحت ارزیابی‌های جداگانه قرار گرفته‌اید.

وقتی که ممکن است مطابق استاندارد رتبه بندی نشوید و خدمات همچنان داور باشد، اصلاً چرا استناداری وجود دارد؟

NQS حداقل الزامات نظارتی را تعیین نکرده که خدمات فقط در صورت کسب آنها قادر به فعالیت باشند. حداقل استانداردها از سوی قوانین و مقررات کشوری تعیین می‌شوند و کلیه خدمات باید از قوانین و مقررات پیروی کنند. وجود قوانین و مقررات کشوری اطمینان حاصل می‌کند که خدمات ایمن هستند.

خدمات هر چند وقت یک بار ارزیابی می‌شوند و رتبه دریافت می‌کنند؟

خانواده‌ها ممکن است بخواهند بدانند که اداره، هر چند وقت یک بار از خدمات یا مربیان شما بازدید می‌کند. شما می‌توانید توضیح دهید که اداره رویکردی خطر-محور برای برنامه‌ریزی ارزیابی و رتبه‌بندی دارد، بنابراین هر چه تعداد زمینه‌های شناسایی شده با عنوان «نیازمند بهبود» بیشتر باشند، احتمال بیشتری وجود دارد که خدمات برای ارزیابی و رتبه‌بندی در اولویت قرار بگیرد.

شما همچنین می‌توانید توضیح دهید که علاوه بر بازدید برای ارزیابی و رتبه‌بندی، بازدیدهایی نیز برای مشاهده رعایت مقررات صورت می‌گیرند؛ به همین علت، حتی اگر مدتی ارزیابی نشده باشید، بدین معنی نیست که اداره از شما بازدید نکرده است.

از بازدیدهای مربوط به مشاهده رعایت مقررات، می‌توان برای نظارت بر روش عملکرد خدمات شما استفاده کرد، یا آنها را در پاسخ به موضوعاتی که مورد توجه اداره قرار می‌گیرد به کار گرفت، مانند رویدادی جدی یا یک شکایت.

با اینکه بازدیدهای مربوط به مشاهده رعایت مقررات به صورت مجزا از بازدیدهای ارزیابی و رتبه‌بندی انجام می‌شوند، اما نظارت بر رعایت مقررات ممکن است همزمان با بازدیدهای ارزیابی و رتبه‌بندی نیز انجام شود.

اگر دارای رتبه‌بندی موقت باشیم چه اتفاقی می‌افتد؟

اگر هنوز مورد ارزیابی قرار نگرفته باشید، می‌توانید زمینه‌های کیفی را برای خانواده‌ها شرح دهید و به آنها بگویید که در نظر دارید چگونه به صورت مداوم خود را مورد ارزیابی شخصی قرار دهید تا اطمینان حاصل کنید که وقتی نوبت به ارزیابی شما رسید، مطابق با معیارهای زمینه‌های کیفی عمل می‌کنید. این امر نه تنها به ایجاد ارتباطات با خانواده‌ها کمک می‌کند، بلکه به شما نیز کمک خواهد کرد تا برای ارزیابی و رتبه‌بندی خود آماده شوید.

خانواده‌ها و خدمات از کجا می‌توانند اطلاعات بیشتری به دست آورند؟

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره سیستم رتبه‌بندی کیفی نیو ساوت ویلز مخصوص خانواده‌ها، به سایت زیر مراجعه کنید:

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

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره سیستم رتبه‌بندی کیفی و همچنین دریافت بروشورهای اطلاع‌رسانی مخصوص خدمات، به سایت زیر مراجعه کنید:

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

startingblocks.gov.au

شرح هفت زمینه کیفی

آشنا کردن خانواده‌ها با هفت زمینه کیفی و مفهوم واقعی آنها می‌تواند به آنان کمک کند تا رتبه‌بندی شما را درک کنند.

زمینه کیفی 1: برنامه و فعالیت‌های آموزشی

برنامه‌ها و فعالیت‌های آموزشی باید بر اساس بازی و کودک-محور بوده و یادگیری و روند رشد آنان را ارتقا دهند. در دوران اوان کودکی، برنامه‌های آموزشی شامل همه جوانب رشد کودک از جمله ایجاد روابط اجتماعی، مهارت‌های زندگی، بهداشت و کنترل عواطف و احساسات می‌شوند. در مراقبت از کودکان مدرسه‌ای، برنامه‌های آموزشی باید مکمل تجربه، فرصت‌ها و ارتباطات کودک در مدرسه باشند و همچنین فرصت‌هایی برای بازی و تفریح به منظور رشد مهارت‌های زندگی در آنان فراهم کنند. در ارزیابی زمینه کیفی 1، نحوه تامین نیازهای آموزشی و رشدی همه کودکان به وسیله برنامه‌ها و فعالیت‌های خدمات شما در نظر گرفته خواهد شد و این کار از طریق مشاهده دائمی و ارزیابی کودکان و مستندسازی مشارکت و پیشرفت در مسیر رسیدن به اهداف آموزشی شامل تعلق، بودن و شدن انجام خواهد شد: چهارچوب آموزشی دوران اوان کودکی و زمان من، مکان ما: چهارچوب کاری برای خدمات مراقبتی مخصوص کودکان مدرسه‌ای در استرالیا.



زمینه کیفی 2: بهداشت و ایمنی کودکان

بهداشت و ایمنی کودکان، هم به تندرستی جسمانی و هم تندرستی عاطفی آنان مرتبط است. این زمینه شامل پشتیبانی از رشد مهارت‌ها، اعتماد به نفس و استقلال هر کودک و تشویق آنها به پیروی از سبک زندگی سالم می‌شود. در ارزیابی زمینه کیفی 2، سیاست‌های خدماتی شما، روال‌های کاری و فعالیت‌هایی در نظر گرفته خواهند شد که تضمین‌کننده بهداشت و ایمنی کودکان هستند، از جمله موارد مرتبط به محافظت از کودک، ایمنی جسمانی، بهداشت و تهیه و جا به جایی مواد غذایی، آسیب دیدگی، بیماری، گردش‌های تفریحی و رویدادهای اضطراری.



زمینه کیفی 3: محیط فیزیکی

محیط فیزیکی به فضاهایی اشاره دارد که کودکان در آنها می‌آموزند، بازی و استراحت می‌کنند. این فضاها باید امن باشند و فرصت‌هایی برای تجربیات متفاوت ایجاد کنند که هم در یادگیری و هم در تندرستی آنها نقش داشته باشند. محیط‌های باکیفیت باید دربرگیرنده علائق و پیشینه فرهنگی کودکانی باشند که از این خدمات استفاده می‌کنند و شامل فرصت‌های مناسب سن برای بازی‌های انفرادی و گروهی، یادگیری حسی و فعالیت‌های فیزیکی باشند. در ارزیابی زمینه کیفی 3، طراحی تسهیلات و محیط‌ها در نظر گرفته می‌شوند، از جمله اینکه آیا فضاهای داخلی و خارجی برای اهداف در نظر گرفته شده مناسب هستند یا خیر، حصول اطمینان از اینکه امکان دسترسی برای همه کودکان موجود است و ارتقای سطح مهارت‌های کودکان، اکتشاف و یادگیری بازی-محور.





زمینه کیفی 4: تمهیدات کارگزینی

تمهیدات کارگزینی به صلاحیت‌ها و تجربه کارمندان ارتباط دارد. خدمات باید حداقل نسبت و الزامات مربوط به صلاحیت‌ها را مطابق با قوانین و مقررات کشوری رعایت کنند.

در ارزیابی زمینه کیفی 4، نحوه استفاده خدمات از تمهیدات کارگزینی به منظور حمایت از یادگیری و رشد کودکان در نظر گرفته می‌شود، و نیز روش ارتقای سطح تخصص کارمندان، هم به عنوان یک فرد و هم به صورت یک گروه.

زمینه کیفی 5: روابط با کودکان

روابط قوی بین مربیان و کودکان امری حیاتی در تندرستی و آسایش کودکان به حساب می‌آید. این روابط باید پرورش دهنده اعتماد و احترام باشند و احساس امنیت و تعلق را برای کودکان به ارمغان بیاورند.

این زمینه کیفی، روابط و تعاملات کودکان با یکدیگر را نیز پوشش می‌دهد و همچنین نحوه کمک مربیان به آنها برای ایجاد روابط مثبتی که در کلیه جوانب روند یادگیری کودکان نقش دارند.

در ارزیابی زمینه کیفی 5، نحوه حفظ روابط محترمانه و منصفانه با کودکان در نظر گرفته می‌شود، و اینکه چگونه از حقوق و شان انسانی هر کودک پشتیبانی می‌شود، و نیز روش‌هایی که از طریق آن کودکان مورد حمایت قرار می‌گیرند تا در یادگیری جمعی مشارکت کنند و از یکدیگر بیاموزند و به هم کمک کنند.



زمینه کیفی 6: مشارکت های گروهی با خانواده‌ها و جوامع محلی

روابط مثبت با خانواده‌ها و جامعه محلی گسترده‌تر، از جنبه‌های مهم کیفیت خدمات به شمار می‌روند.

روابط حمایت‌گرانه و محترمانه با خانواده‌ها و مشارکت های جامعه محلی، در سهیم شدن کودکان، یادگیری و تندرستی آنان نقش دارند. در ارزیابی زمینه کیفی 6، نحوه همکاری خدمات شما با خانواده‌ها و پشتیبانی شما از آنان در نظر گرفته می‌شود. به نحوه حمایت شما از کودکان برای دسترسی آنها و سهیم شدن در برنامه‌ها و مشارکت آنها در جامعه محلی خودشان توجه خواهد شد.

زمینه کیفی 7: مدیریت و رهبری

مدیریت و رهبری تعیین کننده وضعیت عمومی کل خدمات است. رهبری قوی و مدیریت خوب تامین کننده نیازهای همه زمینه‌های کیفی دیگر هستند.

در ارزیابی زمینه کیفی 7، ارتباط فلسفه وجودی خدمات شما، مدیریت، رهبری و سیستم‌های مدیریتی در نظر گرفته می‌شود، از جمله سیاست‌ها و نقش‌ها و مسئولیت‌های تعیین شده، و نحوه مورد حمایت قرار گرفتن مربیان و کارمندان در نقش‌های خود و رشد حرفه‌ای آنها.

