गुणवत्ता के बारे में परिवारों से बातचीत करना

कई बार परिवारों के पास आपकी सेवा की गुणवत्ता रेटिंग और इस बारे में सवाल हो सकते हैं कि उनके बच्चे की शिक्षा और देखभाल के लिए इसका क्या मतलब है।

यह मार्गदर्शिका परिवारों को आपकी सेवा की गुणवत्ता रेटिंग, मूल्यांकन और रेटिंग प्रक्रिया समझाने में शिक्षकों, अनुमोदित प्रदाताओं और आपकी सेवा के दूसरे स्टाफ की मदद करने का लक्ष्य रखती है।

उच्च गुणवत्तापूर्ण शिक्षा और देखभाल के बारे में बातचीत शुरू करना

अपनी गुणवत्ता रेटिंग के बारे में परिवारों से बातचीत का काम मुश्किल नहीं होना चाहिए। यदि कोई परिवार आपसे आपकी गुणवत्ता रेटिंग के बारे में पूछता है, तो इसे उन चीज़ों के बारे में उत्साह से बताने के अवसर के रूप में लें जिन्हें आप बढ़िया तरीके से कर रहे हैं। परिवारों से बात करें और उन्हें अपनी गुणवत्ता सुधार यात्रा का हिस्सा बनाएँ।

यह आपकी भी मदद कर सकता है, जैसे गुणवत्ता क्षेत्र 6: सहयोगपूर्ण साझेदारियों में।

आम सवाल

गुणवत्ता रेटिंग आखिर क्या हैं?

हो सकता है कि परिवारों को गुणवत्ता रेटिंग के काम करने का तरीका समझ न आए या उन्हें राष्ट्रीय गुणवत्ता मानक (NQS) की कोई जानकारी न हो। इसे समझने में उनकी मदद करने के लिए आप कह सकते हैं कि:

- गुणवत्ता रेटिंग 'न्यूनतम मानकों' से अलग होती हैं - इन्हें राष्ट्रीय कानून और नियमनों द्वारा तय किया जाता है।
- गुणवत्ता को एक सातत्यक पर मापा जाता है जिसकी शुरुआत बहुत ऊँचे मानदंड से होती है।
- रेटिंग का उद्देश्य लगातार सुधार को प्रोत्साहित करना है, यह सिस्टम उन सेवाओं की 'पहचान' करने के लिए नहीं बनाया गया है जिन्हें एक या दो क्षेत्रों में सुधार की ज़रूरत पड़ सकती है।
- रेटिंग 'समय-विशिष्ट' होती हैं, जो मूल्यांकन और रेटिंग प्रक्रिया के दौरान प्राधिकृत अधिकारी के लिए उपलब्ध प्रमाणों पर आधारित होती हैं।
- शिक्षा और देखभाल सेवाओं में 'गुणवत्ता' स्थिर नहीं होती। सेवाओं की रेटिंग चाहे कुछ भी हो, ये सभी गुणवत्ता सुधार की यात्रा पर रहती हैं।

गुणवत्ता का निर्धारण कौन करता है और कैसे?

बहुत से लोग इस बात से अनजान हैं कि प्रारंभिक बाल शिक्षा और देखभाल को एनएसडब्ल्यू शिक्षा विभाग (NSW Department of Education) (विभाग) नियंत्रित करता है। आप इस तरह से समझा सकते हैं कि:

- राष्ट्रीय गुणवत्ता रूपरेखा यह तय करती है कि प्रारंभिक बाल शिक्षा और देखभाल में 'गुणवत्ता' कैसी दिखती है। इस रूपरेखा में राष्ट्रीय गुणवत्ता मानक शामिल है जो उन सात प्रमुख क्षेत्रों को तय करता है जो सेवा की संपूर्ण गुणवत्ता में मदद करते हैं।
- विभाग राष्ट्रीय गुणवत्ता मानक (NQS) की कसौटी पर गुणवत्ता का मूल्यांकन करता है।
- साथ ही, विभाग राष्ट्रीय कानून और नियमन (National Law and Regulations) के अनुपालन की निगरानी भी करता है, और यह मूल्यांकन और रेटिंग से अलग है।
- विभाग के प्राधिकृत अधिकारी NQS की कसौटी पर मूल्यांकन करने के लिए प्रशिक्षित हैं और यह मूल्यांकन प्रेक्षणों और सेवाओं से चर्चाओं के माध्यम से इकट्ठा किए गए प्रमाणों पर आधारित होता है।
- विभाग के प्राधिकृत अधिकारी इस बारे में प्रमाण खोजते हैं कि सेवाएँ उन सात क्षेत्रों में किस तरह से मानक पूरे कर रही हैं जबकि ओवरऑल रेटिंग इस पर आधारित है कि सेवाएँ सभी सात क्षेत्रों में कितना अच्छा प्रदर्शन दे रही हैं।

मैं प्रत्येक रेटिंग को अलग से कैसे समझाऊँ?

नीचे कुछ सुझाव दिए गए हैं जो बताते हैं कि आप प्रत्येक रेटिंग को कैसे समझा सकते हैं और वाकई इसका क्या मतलब है।

महत्वपूर्ण सुधार की ज़रूरत है

यदि आपकी सेवा को महत्वपूर्ण सुधार की ज़रूरत है (एसआईआर) (Significant Improvement Required (SIR)) की रेटिंग मिली है, तो आप परिवारों के साथ इस बात पर चर्चा कर सकते हैं कि आप सात गुणवत्ता क्षेत्रों में अपने प्रदर्शन में सुधार लाने के लिए विभाग के साथ किस तरह से काम कर रहे हैं।

परिवारों को इस बात की जानकारी ज़रूर होनी चाहिए कि किसी सेवा को SIR रेटिंग मिलने पर विभाग उसके प्रदाता के साथ नियमित संपर्क बनाए रखता है और उसकी प्रगति की करीब से निगरानी करते हुए सुधार करने में उसकी मदद करता है।

राष्ट्रीय गुणवत्ता मानक की ओर प्रयासरत

NQS की ओर प्रयासरत का मतलब है कि सुधार के लिए एक या ज़्यादा गुणवत्ता क्षेत्रों की पहचान की गई है।

NQS की ओर प्रयासरत का मतलब यह नहीं है कि सेवा सुरक्षित नहीं है, इसका सिर्फ यह मतलब है कि इसमें सुधार की गुंजाइश है।

इस बात पर ध्यान दिलाना कि आपको किन क्षेत्रों में 'NQS की ओर प्रयासरत' रेटिंग मिली है और बताना कि इन क्षेत्रों में सुधार करने के लिए आप किस तरह से काम कर रहे हैं आपके लिए उपयोगी हो सकता है।

यदि किसी क्षेत्र के लिए आपकी सेवा को 'मानक पूरा करती है' या 'मानक के ऊपर है' रेटिंग दी गई है, तो आपको उस पर भी ध्यान दिलाते हुए उसके बारे में उत्साह से बात करनी चाहिए।

राष्ट्रीय गुणवत्ता मानक को पूरा करती है

'NQS को पूरा करती है' की ओवरऑल रेटिंग का मतलब है कि आप सभी सात गुणवत्ता क्षेत्रों में मानक पूरे करते हैं।

NQS ऊँचे मानदंड तय करता है, और 'मानक पूरा करती है' की ओवरऑल रेटिंग एक बड़ी उपलब्धि है।

साथ ही, आपको उन क्षेत्रों पर भी ध्यान दिलाना चाहिए जहाँ आपको 'मानक के ऊपर' की रेटिंग मिली है और उनके बारे में उत्साह से बात करनी चाहिए।

राष्ट्रीय गुणवत्ता मानक के ऊपर है

'मानक के ऊपर' की ओवरऑल रेटिंग का मतलब है कि आपकी सेवा तय मानक के ऊपर और बढ़िया प्रदर्शन दे रही है।

इस अवसर पर उन सारे प्रयासों के बारे में बात करें जो आपने अपनी सेवा के लिए 'मानक के ऊपर है' की रेटिंग पाने के लिए किए हैं।

उत्तम

यदि आपने 'उत्कृष्ट' रेटिंग प्राप्त की है, तो बहुत बढ़िया! आप परिवारों को यह बता सकते हैं कि आपको सिर्फ विभाग की ओर से सातों गुणवत्ता क्षेत्रों में 'मानक के ऊपर' रेटिंग ही नहीं मिली है, बल्कि ऑस्ट्रेलियाई बाल शिक्षा एवं देखभाल गुणवत्ता प्राधिकरण (Australian Children's Education & Care Quality Authority (ACECQA)) ने भी आपको अलग से मूल्यांकित किया है जिसमें आपको उच्चतम रेटिंग मिली है।

यदि आपको 'मानक पूरा नहीं किया' की रेटिंग देने के बाद भी सेवा के संचालन की अनुमति दी जाती है, तो मानक की ज़रूरत क्या है?

NQS ने ऐसी कोई न्यूनतम नियामक आवश्यकता तय नहीं की है जो सेवाओं के क्रियाशील होने के लिए अनिवार्य हो। न्यूनतम मानक राष्ट्रीय कानून और नियमनों द्वारा तय किए जाते हैं और सभी सेवाओं को कानून और नियमनों का अनुपालन करना चाहिए। राष्ट्रीय कानून और नियमन सुनिश्चित करते हैं कि सेवाएँ सुरक्षित हैं।

सेवाओं को कितनी बार मूल्यांकित और रेट किया जाता है?

परिवार शायद यह जानना चाहें कि विभाग आपकी सेवा या शिक्षकों के पास कितनी बार विज़िट करता है। आप बता सकते हैं कि विभाग मूल्यांकनों और रेटिंग को नियत करने के लिए जोखिम-आधारित दृष्टिकोण अपनाता है, इसलिए सुधार की ज़रूरत वाले क्षेत्रों की जितनी ज़्यादा पहचान की जाएगी, सेवा को मूल्यांकन और रेटिंग के लिए प्राथमिकता दी जाने की गुंजाइश भी उतनी ज़्यादा होगी।

आप यह भी बता सकते हैं कि अनुपालन के लिए दौरे, मूल्यांकन और रेटिंग के लिए किए जाने वाले दौरों के अतिरिक्त किए जाते हैं, इसलिए यदि आपको कुछ समय के लिए मूल्यांकित न भी किया गया हो, तो इसका मतलब यह नहीं है कि विभाग ने विज़िट नहीं की है।

अनुपालन के लिए दौरों का उपयोग आपकी सेवा के संचालन के तरीके की निगरानी करने के लिए या ऐसी किसी समस्या की प्रतिक्रिया में किए जा सकते हैं जो विभाग के ध्यान में आई है, जैसे कोई गंभीर घटना या शिकायत।

हालाँकि अनुपालन के लिए दौरे, मूल्यांकन और रेटिंग के लिए किए जाने वाले दौरों से अलग किए जाते हैं, अनुपालन की निगरानी मूल्यांकन और रेटिंग के लिए होने वाले दौरों के साथ-साथ भी की जा सकती है।

यदि मुझे अस्थायी रेटिंग मिले, तो क्या होगा?

यदि अभी तक आपका मूल्यांकन नहीं किया गया है, तो आप परिवारों को गुणवत्ता क्षेत्रों की जानकारी देते हुए उन्हें बता सकते हैं कि खुद अपनी सेवा का लगातार मूल्यांकन करने के लिए आप कैसे योजना बनाएँगे जिससे मूल्यांकित होने पर यह सुनिश्चित कर सकें कि आप गुणवत्ता क्षेत्रों को पूरा कर रहे हैं। इससे न सिर्फ परिवारों के साथ बढ़िया संबंध बनाने में मदद मिलेगी, बल्कि यह आपको आपके मूल्यांकन और रेटिंग के लिए तैयार होने में भी मदद करेगा।

परिवारों और सेवाओं को ज़्यादा जानकारी कहाँ से मिल सकती है?

परिवारों के लिए NSW गुणवत्ता रेटिंग सिस्टम के बारे में ज़्यादा जानकारी के लिए:

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

सेवाओं के लिए गुणवत्ता रेटिंग सिस्टम और सूचना शीट के बारे में ज़्यादा जानकारी के लिए:

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

startingblocks.gov.au

सात गुणवत्ता क्षेत्रों को समझाना

परिवारों को सात गुणवत्ता क्षेत्रों से और उनके असली मतलब से परिचित कराने से आपकी रेटिंग को समझने में उन्हें मदद मिलेगी।

गुणवत्ता क्षेत्र 1: शिक्षा कार्यक्रम और अभ्यास

शिक्षा कार्यक्रम और अभ्यास खेल-आधारित, बाल-केन्द्रित और शिक्षा और विकास को प्रेरित करने वाले होने चाहिए।

बचपन में शिक्षा कार्यक्रम में समाजीकरण, जीवन कौशल, स्वच्छता और भावनात्मक नियमन सहित बाल विकास के सारे पहलू शामिल होते हैं।

स्कूल आयु देखभाल का शिक्षा कार्यक्रम ऐसा होना चाहिए जो जीवन कौशल के विकास को प्रोत्साहित करने के लिए स्कूल में बच्चे के अनुभवों, अवसरों और संबंधों को बढ़ाए और साथ ही, उसके खेलने और आराम करने के लिए अवसर भी प्रदान करे।

गुणवत्ता क्षेत्र 1 के मूल्यांकन में बच्चों के निरंतर प्रेक्षण, मूल्यांकन और 'संबद्धता, अस्तित्व और बनना: प्रारंभिक शिक्षा रूपरेखा' और मेरा समय, हमारी जगह: ऑस्ट्रेलिया में स्कूल आयु के बच्चों की देखभाल के लिए रूपरेखा के शिक्षा परिणामों में सहभागिता और उनकी ओर प्रगति के दस्तावेज़ीकरण के माध्यम से देखा जाएगा कि आपके सेवा कार्यक्रम किस तरह से सभी बच्चों की शैक्षिक और विकास-संबंधी आवश्यकताएँ पूरी करते हैं।

गुणवत्ता क्षेत्र 2: बाल स्वास्थ्य एवं सुरक्षा

बच्चों का स्वास्थ्य और सुरक्षा उनके शारीरिक और भावनात्मक कल्याण दोनों से संबंधित हैं।

इसमें प्रत्येक बच्चे के विकसित होने की योग्यता, आत्मविश्वास और स्वतंत्रता को सपोर्ट करना और स्वस्थ जीवनशैलियों को प्रोत्साहित करना शामिल है।

गुणवत्ता क्षेत्र 2 के मूल्यांकन में आपकी उन सेवा नीतियों, प्रक्रियाओं और अभ्यासों को देखा जाएगा जो बच्चों के स्वास्थ्य और सुरक्षा को सुनिश्चित करते हैं और इनमें वे भी शामिल हैं जो सुरक्षा, शारीरिक सुरक्षा, स्वच्छता और भोजन प्रबंधन, चोट, बीमारी, घूमना-फिरना और आपातिक स्थितियों से संबंधित हैं।

गुणवत्ता क्षेत्र 3: भौतिक वातावरण

भौतिक वातावरण में वे जगहें शामिल हैं जहाँ बच्चे सीखते, खेलते और आराम करते हैं। ये जगहें सुरक्षित होनी चाहिए और यहाँ सीखने और कल्याण दोनों में मदद करने वाले विभिन्न अनुभवों के लिए अवसर प्रदान किए जाने चाहिए।

उच्च गुणवत्तापूर्ण वातावरण में उनमें शामिल होने वाले बच्चों की रुचियों और सांस्कृतिक पृष्ठभूमि की झलक मिलनी चाहिए और साथ ही व्यक्तिगत और सामूहिक खेल, संवेदी शिक्षा और शारीरिक गतिविधि के लिए आयु-उपयुक्त अवसर भी मौजूद होने चाहिए।

गुणवत्ता क्षेत्र 3 के मूल्यांकन में सुविधाओं और वातावरण की रूपरेखा के साथ-साथ यह भी देखा जाएगा कि क्या भीतरी और बाहरी जगहें प्रयोजन के लिए उचित हैं, क्या ये प्रत्येक बच्चे के लिए पहुँच सुनिश्चित करती हैं और क्या बच्चों की योग्यता, छानबीन और खेल-आधारित शिक्षा को प्रोत्साहित करती हैं।

गुणवत्ता क्षेत्र 4: स्टाफ की व्यवस्था

स्टाफ की व्यवस्था स्टाफ के सदस्यों की योग्यताओं और अनुभव से संबंध रखती है। राष्ट्रीय कानून और नियमन के अंतर्गत, सेवाओं को न्यूनतम अनुपात और योग्यता आवश्यकताएँ ज़रूर पूरी करनी चाहिए।

गुणवत्ता क्षेत्र 4 के मूल्यांकन में देखा जाएगा कि आपकी सेवा बच्चों के सीखने और विकास के लिए कैसे अपने स्टाफ की व्यवस्था करती है और स्टाफ की दक्षता को व्यक्ति और समूह के रूप में कैसे प्रोत्साहित किया जाता है।

गुणवत्ता क्षेत्र 5: बच्चों के साथ संबंध

बच्चों के कल्याण के लिए शिक्षकों और बच्चों के बीच मज़बूत संबंध होना बहुत ज़रूरी है। इन संबंधों से दोनों के बीच विश्वास और सम्मान पैदा होनी चाहिए और बच्चों में सुरक्षा और अपनेपन की भावनाएँ पनपनी चाहिए।

इस गुणवत्ता क्षेत्र में बच्चों के परस्पर संबंध और बातचीत के साथ-साथ यह भी शामिल है कि शिक्षक किस तरह से बच्चों को सकारात्मक संबंध बनाने में मदद करते हैं जो बच्चों की शिक्षा के सभी पहलुओं को सपोर्ट करते हैं।

गुणवत्ता क्षेत्र 5 के मूल्यांकन में देखा जाएगा कि बच्चों के साथ सम्मानपूर्ण और उचित संबंध कैसे बनाए रखा जाता है, किस तरह से प्रत्येक बच्चे के अधिकारों और सम्मान को सपोर्ट किया जाता है और बच्चों को सहयोगपूर्ण शिक्षा में शामिल होने, एक दूसरे से सीखने और मदद करने के लिए उनकी कैसे मदद की जाती है।

गुणवत्ता क्षेत्र 6: परिवारों और समुदायों के साथ सहयोगपूर्ण साझेदारियाँ

परिवारों और व्यापक समुदाय के साथ सकारात्मक संबंध सेवा की गुणवत्ता का एक महत्वपूर्ण पहलू हैं।

परिवारों और समुदायों के साथ मददगार और सम्मानपूर्ण संबंधों से प्रत्येक बच्चे के समावेशन, शिक्षा और कल्याण में मदद मिलती है। गुणवत्ता क्षेत्र 6 के मूल्यांकन में देखा जाएगा कि आपकी सेवा किस तरह से परिवारों के साथ सहयोग करती है और उन्हें सपोर्ट करती है। इस बात को ध्यान में लिया जाएगा कि आपकी सेवा किस तरह से कार्यक्रम में बच्चों की पहुँच और समावेशन को और स्थानीय समुदाय में उनकी सहभागिता को सपोर्ट करती है।

गुणवत्ता क्षेत्र 7: प्रशासन और नेतृत्व

प्रशासन और नेतृत्व से संपूर्ण सेवा के लिए वातावरण तैयार होता है। सुदृढ़ नेतृत्व और अच्छा प्रशासन दूसरे सभी गुणवत्ता क्षेत्रों को भी मज़बूत करते हैं।

गुणवत्ता क्षेत्र 7 के मूल्यांकन में आपकी सेवा के सिद्धांत, प्रशासन, नेतृत्व और प्रबंधन प्रणालियों के साथ-साथ तैयार नीतियाँ, भूमिकाएँ और ज़िम्मेदारियाँ देखी जाएँगी। साथ ही, शिक्षक और स्टाफ को किस तरह से उनकी भूमिकाओं और व्यावसायिक विकास में मदद की जाती है इस पर भी ध्यान दिया जाएगा।