



## كتيب الآباء/الأمهات

نساعد الأطفال على بلوغ  
أقصى إمكاناتهم منذ أكثر من 30 عاماً.

# خصوصياتكم تهمنا

## للإجابة على تساؤلاتكم ....

عن حقوقكم وخصوصياتكم في وكالة Children First يمكنكم التحدث مع أي موظف مكلف بخدمتكم، أو الاتصال بضابط سرية المعلومات، وهو مكلف بتزويدكم بمعلومات عن أسلوب عملنا، وباستلام التساؤلات والإجابة عليها:

Sharri Hamelin,

ضابط سرية المعلومات

Children First

3295 Quality Way,

Suite 102

Windsor, ON N8T 3R9

519-250-1850 ext. 290

privacyofficer@children-first.ca

وبإمكانكم الاتصال بمفوض

المعلومات في أونتاريو

Information and Privacy

Commissioner of Ontario

للاستفسار عن حقكم في السرية أو عن أي مشكلة تتعلق بخصوصياتكم ولم تتمكنوا من التوصل إلى حلها معنا:

Information and Privacy

Commissioner of Ontario

2 Bloor Street East, Suite 1400,

Toronto, Ontario, M4W 1A8

1-800-387-0073

www.ipc.on.ca

وللتعرّف على البيان المتعلق بالحفاظ على خصوصياتكم، يمكنكم طلب نسخة من أي موظف أو زيارة موقعنا الإلكتروني

www.children-first.ca

نحن نهتم بالحفاظ على خصوصياتكم، ونحاول جاهدين أن تكون إجراءاتنا وأساليب عملنا متوافقة مع، ومتفوقة على معايير الحفاظ على سرية المعلومات التي تكفلها القوانين في أونتاريو.

إن بيان الحفاظ على سرية المعلومات الذي نلتزم به يتضمن معلومات تفصيلية عما يلي:

### ◆ نوع المعلومات الشخصية التي نطلبها، وكيفية الحصول عليها واستعمالها وتبادلها مع الغير، مثلاً:

- نحن نجمع ونستخدم من المعلومات الشخصية فقط ما هو ضروري لتقديم خدمة ممتازة، وما يمكننا من ممارسة عملنا بصورة اعتيادية وعدم مخالفة المتطلبات القانونية.
- نحن نجمع المعلومات الشخصية عادة من الشخص المعني ( أو الشخص المخول قانوناً باتخاذ قرارات نيابة عن الشخص المعني، كالوالد/الوالدة ).
- وباستثناء بعض الحالات التي يتطلبها أو يسمح بها القانون، فإننا لا نتبادل المعلومات الشخصية مع أي جهة خارج وكالة Children First إلا بعد أخذ موافقة الشخص المعني ( أو الشخص المخول باتخاذ قرارات نيابة عن الشخص المعني ).

◆ كيفية المحافظة على المعلومات الشخصية والتصرف بها وتأمين سلامتها، ونحن نحيط الأشخاص المعنيين علماً إذا تعرضت معلوماتهم الشخصية لدينا للسرقة أو الضياع أو الوقوع في أيدي أشخاص غير مؤهلين.

◆ لكم الحق بإيقاف أو سحب موافقتكم على حصولنا على المعلومات أو استعمالها أو تبادلها.

◆ كيفية اطلاعكم على المعلومات الشخصية الخاصة بكم وطلب تصحيحها.

◆ الحالات الاستثنائية التي يلزمنا القانون أو يسمح لنا بموجبها بعدم التقيد بسرية المعلومات التي نجمعها ونستعملها وتبادلها مع جهات أخرى، أو بحقكم في الاطلاع على هذه المعلومات، مثلاً:

- يتوجب علينا قانوناً أن نكشف المعلومات الشخصية في الحالات التي نشك فيها بوقوع اعتداء على الأطفال أو إهماله
- نحن نكشف المعلومات في الحالات التي يفرض فيها القانون علينا ذلك (أثناء إجراء المحاكمات مثلاً)،
- نحن نكشف المعلومات في الحالات التي يمكن أن يقع فيها أذى بدني خطير.

## جدول المحتويات

خصوصياتكم تهمننا	1
كيفية الاتصال بنا	3
إذا احتجتم للمساعدة	4
من نحن؟	4
من يحق لهم الاستفادة من خدماتنا؟	5
رسالتنا	5
هدفنا	5
قيمتنا	5
كيف يتم التحويل إلينا؟	6
ما أوقات دوامنا؟	6
ما هي كلفة الخدمات؟	6
التنوع	6
نحن نستخدم أسلوب الفريق في العمل	7
مع من نعمل؟	7
أين تقدم الخدمات؟	8
كيف نبدأ ونتابع العمل معاً	8
ماذا يمكنكم أن تتوقعوه من الموظفين	8
مالذي نطلبه منكم	9
كم من الوقت تستمر خدماتنا؟	10
سجلات الزبائن	10
الخصوصية والموافقة	11
إجراءات حلّ المشكلات أو المخاوف	11
آراؤكم مفيدة لنا	12
الفرص المتاحة لكم لمساعدتنا	12
نقدم خدمات جماعية	12
بيان فوائد ومخاطر التعامل معنا	12
معاني الاصطلاحات التي يمكن أن تسمعوها	13
أرقام هواتف مهمة	15

## كيفية الاتصال بنا

بريدياً:

3295 Quality Way, Suite 102

Windsor, Ontario N8T 3R9

هاتفياً: (519) 250-1850

بالفاكس: (519) 250-4124

زوروا موقعنا على البريد الإلكتروني: [www.children-first.ca](http://www.children-first.ca)

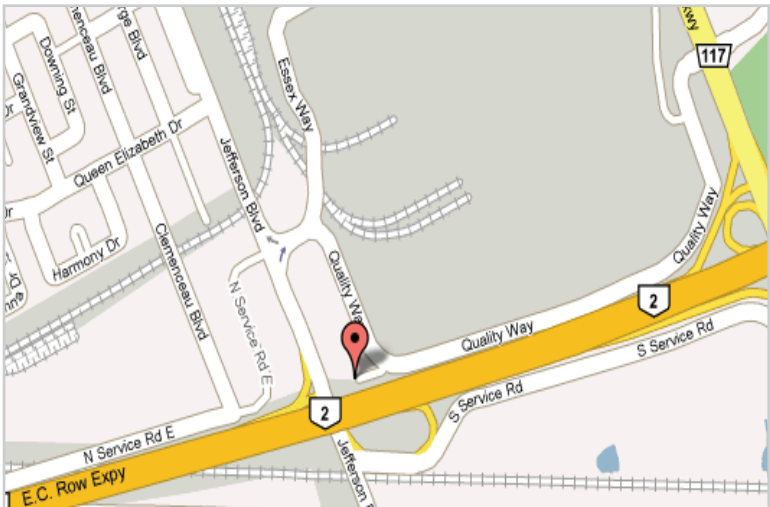
## كيفية الوصول إلى Children First :

وأنتم متوجهون شرقاً على الطريق السريع E.C. Row :

اسلكوا المخرج المؤدي لـ Jefferson. توجهوا شمالاً على Jefferson حتى تصلوا إلى الإشارات الضوئية الأولى. انعطفوا يميناً عند Quality Way ، واستمروا عليه وانعطفوا معه يميناً. يكون مكتب Children First على الجهة اليمنى (مبنى مرتفع أعلاه أحمر).

وأنتم متوجهون غرباً على الطريق السريع E.C. Row :

اسلكوا المخرج المؤدي إلى Lauzon Parkway North. ثم انعطفوا يساراً على Quality Way عند أول إشارة ضوئية. سيكون مبنى Children First على يساركم.



## إذا احتجتم للمساعدة:

إن مكاتب Children First تفتح من الساعة 8:30 صباحاً إلى الساعة 4:30 مساءً. فإذا كانت لديكم مشكلة أو حالة طارئة خارج هذه الأوقات، يرجى الاتصال بواحد مما يلي:

• 9-1-1 Emergency طوارئ (إسعاف/ حريق/ شرطة)

• \* إذا أوشك أطفالكم على إلحاق الأذى بأنفسهم أو بشخص آخر، يرجى أن تذهبوا لغرفة الطوارئ في

مستشفى- Windsor Regional Hospital

Metropolitan Campus أو الاتصال بالرقم 9-1-1.

• الاتصال بالعيادة الخارجية في مستشفى Windsor Regional Children's

الواقع في 3901 Connaught Center

أوقات الدوام: الاثنين، الثلاثاء، الخميس من الساعة 12:00 ظهراً – الساعة 6:00 مساءً

• الاتصال بـ Windsor Regional Children's Center Crisis Service

على الهاتف رقم: 519-257-5215

• Community Crisis Center (هاتف أزمات 24 ساعة)

(خدمات الأزمات للبالغين)

هاتف رقم: 519-973-4435

• الاتصال بالرقم 2-1-1 للاستفسار عن الخدمات الصحية، والاجتماعية والمحلية

## من نحن؟

إن وكالة Children First هي برنامج للتدخل المبكر يستهدف الأسر. ونحن نتلقى التمويل من وزارة Ministry of Children and Youth Services لتقديم خدمات الصحة النفسية للأطفال وخدمات تتعلق بنمو الأطفال والرضع، ونتلقى تمويلًا من بلدية منزرت لتقديم خدمات للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة وبرامج العناية بهم. إن منظمنا معتمدة من قبل Children's Mental Health Ontario ونحن أعضاء في رابطة

Ontario Association for Infant and Child Development. وإن وكالة Children First هي

مؤسسة خيرية مسجلة ويمكننا قبول التبرعات.

## من هم الذين يحق لهم الاستفادة من خدماتنا؟

إن وكالة Children First تقدم خدمات لأسر الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة (المتعلقة بالنمو و/أو الصحة النفسية أو الأطفال الذين يحتمل أن يعانون من أي منها) الذين تتراوح أعمارهم من الولادة حتى سن ست سنوات والذين يسكنون في ونزر ومنطقة إسكس. ولا يشترط أن يكون بحوزة الأسر تشخيص من الطبيب ليتمكنوا من الاستفادة من خدماتنا.

## رسالتنا:

إن وكالة Children First في منطقة إسكس تتعاون مع الأسر ومؤسسات المجتمع المحلي لتقديم العون اللازم للأطفال (من الولادة حتى السادسة من عمرهم) الذين يعانون من مشكلات في صحتهم النفسية و/أو مشكلات في النمو، ولمساعدتهم على بلوغ أقصى إمكاناتهم وذلك عن طريق التشخيص المبكر والتعليم والتدخل السريري.

## هدفنا:

إن وكالة Children First هي منظمة رائدة في تقديم الخدمات، حيث:

- نقدم العون لكل الأطفال والعوائل ونساعدهم على تحقيق أقصى إمكاناتهم؛
- نقدم العون للأطفال بحيث يشعرون بأنهم أفراد ينتمون إلى المجتمع الذي يعيشون فيه؛
- نعزز علاقاتنا بالأسر والمنظمات المتعاونة معنا ومصادر المجتمع لمساعدة الأطفال الذين يعانون من مشكلات في نموهم و/أو صحتهم النفسية،
- إن موظفينا المؤهلين يقدمون المعونة العاجلة الملائمة لكل فرد، وهم يستخدمون لذلك أساليب مبدعة مجربة.

## قيمنا:

نحن نؤمن بما يلي:

- تدعيم كل ما يحقق مصلحة الطفل، وإدراك أن العلاقات الأسرية هي أساس لنمو الطفل وتعلمه.
- تقديم خدمات عاجلة مرنة تساعد الطفل على تحقيق أقصى إمكاناته.
- تشجيع موظفينا على التعلم المستمر والإبداع واتباع الأساليب التي تعتمد على نتائج التجارب.
- تقدير شركائنا والالتزام بالعمل معهم لتلبية الحاجات الخاصة المتنامية للأطفال والأسر والمجتمع.

### كيف يتم التحويل إلينا؟

يمكن للآباء/الأمهات الاتصال بنا مباشرة بخصوص أية استفسارات أو تساؤلات أو من أجل تحويل أطفالهم إلينا. ويمكن لأي شخص على صلة بأطفالكم (مثل معلم الروضة أو الطبيب أو الإخصائي الاجتماعي) أن يحول الأطفال إلينا (بالتلف أو الفاكس). وسوف نتصل بالوالد/الوصي لتتأكد من موافقتهم على تحويل الطفل إلينا ولتتأكد من أنكم راغبون في أن تكونوا مشاركين فاعلين في خدماتنا قبل أي إجراءات أخرى. إن المشاركة في خدماتنا تطوعية، وسوف نبين لكم الفوائد والمخاطر المحتملة الناتجة عن مساهمتكم في خدماتنا، والمخاطر المحتملة من عدم مشاركتكم (يرجى الرجوع إلى بيان المخاطر والفوائد المبينة في هذا الكتيب) وذلك لتمكينكم من اتخاذ قراركم عن علم بشأن مشاركتكم في خدماتنا. وسوف نقوم بمراجعة المخاطر والفوائد وموافقتكم على الاشتراك في خدماتنا بصورة دورية.

### ما أوقات دوامنا؟

يفتح المكتب من الساعة 8:30 صباحاً- 4:30 مساءً، أيام الاثنين إلى الجمعة. ويمكن ترتيب مواعيد خارج أوقات الدوام هذه لإجراء مقابلات أو زيارات عند اللزوم، وإن بعض البرامج الجماعية تجري في المساء.

### ما هي كلفة الخدمات؟

نحن نقدم خدماتنا لكم دون مقابل. إن وزارة The Ministry of Children and Youth Services  
The City of Windsor, and Essex Preschool Speech and Language Initiative يؤمنون التمويل اللازم لنا. وتشكل التبرعات دعماً لهذا التمويل.

### التنوع:

نحن في وكالة Children First نسعى جاهدين للاعتراف بالتنوع في مجتمعنا واحترامه من حيث اختلاف اللغة والثقافة والدين والصحة النفسية أو العاطفية أو البدنية أو الميل الجنسي. ويمكن للناس الاستفادة من خدماتنا بغض النظر عن هذه الاعتبارات.

ونحن نطمح أن نعرف المزيد عن أفضل الطرق لتقديم خدماتنا بحيث تكون مفيدة مع توفير الاحترام والحساسية تجاه معتقدات عوائلكم وقيمكم وعاداتكم وثقافتكم. يرجى إحاطتنا علماً عن أي اعتبارات خاصة بكم.

وإذا لم تكن الإنجليزية لغتكم الأولى، فبإمكانكم الاستعانة بصديق ليساعدكم في الترجمة، أو نتخذ نحن ما يلزم لتأمين مترجم عند الحاجة. وقد قمنا بترجمة بعض نشراتنا إلى لغات مختلفة، كما إن بعض موظفينا يتحدثون أكثر من لغة، لكننا حالياً نقدم خدماتنا باللغة الإنجليزية والفرنسية فقط.

## نحن نستخدم أسلوب الفريق في العمل:

إن العلاقة بيننا وبينكم في العمل هي علاقة شراكة من أجل تلبية حاجات أطفالكم وأسرهم. وسوف نعيّن موظفاً يكون مسؤولاً أولاً عن التعامل معكم في وكالة Children First. وهذا الموظف، الذي غالباً ما يكون إخصائياً اجتماعياً أو مستشار معلومات، لديه خبرة عالية في الصحة النفسية و/أو تطور الأطفال، ليساعدكم ويساعد ولدكم. وهذا المسؤول الأول يمكن أن يلجأ للاستفادة من خدمات متخصصة أخرى لتلبية الحاجات/الأهداف المحددة في خطة الخدمات المقدمة لولدكم. فمثلاً، إذا كان الطفل يعاني من صعوبة في الحركة فيمكن اللجوء إلى إخصائي علاج فيزيائي لأخذ رأيه في المشكلة. وإذا كان الطفل يعاني من صعوبة في أداء الأعمال اليومية أو المهارات الحركية الدقيقة، فيمكن استشارة إخصائي في علاج وظائف الأعضاء. وإذا كان الطفل يعاني من صعوبة في التعبير فيمكن طلب المعونة من إخصائي في علاج مشكلات النطق. ويمكن الاستعانة بالإخصائي الاجتماعي إذا كانت هناك مشكلة تتعلق بقدرتكم على أداء الواجبات الأبوية أو بالعلاقات بين أفراد الأسرة أو بقدرة الطفل على التكيف. ويستطيع الإخصائي النفسي للأطفال أن يشخص ويعالج المشكلات الأكثر تعقيداً. وبين الحين والآخر، تعقد وكالة Children First جلسات جماعية يمكن دعوتكم ودعوة أطفالكم للمشاركة فيها. ونحن نعمل كفريق معكم ومع إخصائيين آخرين ومنظمات ومدارس ممن لهم علاقة بأسرتكم أو بأطفالكم. وإذا تقرر أن خدمات منظمة أخرى هي الأفضل لتلبية حاجاتكم، فسوف نساعدكم على الحصول تلك الخدمات.

## مع من نعمل؟

نحن نعدّ وننفذ خطة للخدمات مع الوصي الشرعي أو الوالدين المكلفين قانوناً برعاية الطفل. ويستحسن أن يساهم كلا الوالدين في الخدمات المقدمة للطفل وذلك لضمان استمرارها وفعاليتها. وفي حال انفصال الوالدين أو طلاقهما، يستحسن أن يتم إطلاع الوالد/الوالدة غير المكلف برعاية الطفل على التقارير وخطط العلاج إذا كان ذلك ممكناً. فإذا كان الوالدان يعيشان في بيتين منفصلين ويشتركان في رعاية الطفل، فيمكن لكل منهما الاستفادة من الخدمات والاطلاع على التقارير. يرجى إبراز الوثائق التي تثبت إعطاء الوصاية لأحد الوالدين لنثبت ذلك في سجلاتنا.

وقد وجدنا أنه إذا اتبع الآباء أو الأوصياء نفس الأساليب لخدمة الطفل في كافة الأحوال، فإن التقدم نحو الأهداف المرجوة للطفل يكون أسرع. ولكي نساعدكم في هذا المجال، فإننا يمكن أن نشمل بدعمنا ومشورتنا المتخصصة مراكز العناية بالطفل وبرامج التعليم المبكر ذات العلاقة بالطفل في مدينة ونزر ومنطقة إسكس بحيث تتمكن تلك البرامج والمراكز من تلبية الحاجات الخاصة للطفل بشكل أفضل. فإذا كان الطفل يذهب إلى روضة خاصة أو مركز تسليية خاص، فيسرننا أن نطلعهم على الأساليب التي نتبعها لخدمة الطفل حتى يتقيدوا بها.



### أين تقدم الخدمات؟

إن الخدمات تقدم للطفل في أفضل مكان يحقق أهداف/متطلبات خطة العلاج. ويمكن أن يكون ذلك في بيت الأسرة أو مركز الرعاية النهارية أو مركز التعليم المبكر أو مركز Ontario Early Years Centre أو في مكتب Children First.

### كيف نبدأ وتتابع العمل معاً:

نتوقع منكم أن تساهموا بصورة فاعلة في كافة جوانب الخدمة المقدمة للطفل وما يلزم من قرارات. وخلال الزيارات الأولى، سنجمع معلومات عن قدرات وحاجات الطفل والأسرة. ويشمل ذلك تكوين الأسرة ومعلومات عن ولادة الطفل وتاريخ نموه.

وسنستعرض موارد الأسرة والنتائج التي تتوقعها الأسرة. وسنعتقد معكم اجتماعاً يمكن أن يشارك فيه آخرون معنيون بالخدمة وذلك لمناقشة الأدوار والمسؤوليات والتوصيات. وسيؤكد الموظف الذي يعمل في برنامجنا بأن معلومات “خلاصة التقييم” هذه سيتم مراجعتها من قبل فريق من المختصين العاملين معنا. وسيتم إطلاعكم على أية آراء يقدمونها وذلك للمساعدة على وضع خطة للخدمات. وحينئذ يتم تسمية الموظف الأول الذي سيعمل معكم بصورة دائمة.

واستناداً إلى التوصيات الناتجة عن “خلاصة التقييم” هذه، سيعمل معكم هذا الموظف على وضع خطة خدمات خاصة بآسرتكم (IFSP)، وستحدد هذه الخطة الأهداف التي ستعملون على تحقيقها أنتم والموظف الأول (وربما أشخاص آخرون حسب الحاجة)، والخطوات التي ستتبعونها لتحقيق الأهداف. واستناداً إلى الحاجات والأهداف، يمكننا التعاون مع مختصين آخرين من العاملين معنا للتوصل إلى تقييم متخصص وأخذ مشورتهم ونصائحهم (يرجى مراجعة “نحن نستخدم أسلوب الفريق” أعلاه). وستشمل خطة الخدمات (IFSP) أهداف التعليم المبكر للطفل، وظروف العناية النهارية به. وسيتم مراجعة خطة الخدمات (IFSP) من قبل كل الأطراف المساهمين فيها على الأقل مرة كل 6 أشهر. وتستخدم هذه المراجعات لقياس مدى التقدم الذي أحرزته عملنا معاً، ولمعرفة ما إذا كنا بحاجة لأية خدمات أو لإجراء أية تعديلات، ولنعرف متى يكمل عملنا معاً.

### ماذا يمكنكم أن تتوقعوه من الموظفين:

- أن يكون لديهم المهارات والخبرة والتدريب المناسب لتقديم المساعدة اللازمة لكم.
- أن يكون سلوكهم مهنيًا، وأن يحافظوا على المواعيد وأن يعاملوكم باحترام.
- أن يتم إعلامكم مسبقاً عن إلغاء أية مواعيد، وأن يتم الاتصال بكم في الوقت المناسب لإعطائكم أي مواعيد جديدة.
- أن يصغي الموظفون لكم ويساندوا القرارات التي تتخذونها.

- أن يقدموا لكم الخدمات المناسبة التي تلي حاجتكم الحالية وتساؤلاتكم.
- أن يجيبوا عن كافة أسئلتكم المتعلقة بالطفل والخدمة وأية استفسارات بصورة عامة. فإذا لم يتمكنوا من الإجابة، فسيحولونكم إلى من عنده الإجابة.
- أن يحافظوا على سرية المعلومات، وأن لايتبادلوا المعلومات الخاصة بكم أو بأسرتكم و/أو بطفلكم مع أية جهة خارج وكالة Children First إلا بموافقتكم (يرجى الرجوع إلى "السرية والموافقة" على الصفحة 12).

## مالذي نطلبه منكم:

- أن تحيطوا الموظف الأول الذي تعملون معه علماً بأي تغيير يطرأ على المعلومات الشخصية أو الصحية الخاصة بكم أو بولدكم (مثل تغيير العنوان أو رقم الهاتف أو الحالة الاجتماعية أو حق الوصاية أو المعلومات الطبية المستجدة).
- أن تكونوا حاضرين ومستعدين للمشاركة الفعالة في كل موعد يعطى لولدكم. وهذا يعني الحد من المؤثرات الخارجية مثل استقبال الضيوف والمكالمات الهاتفية... إلخ بحيث تتوفرون للحديث مع الموظف المسؤول عن ولدكم، أو المساهمة في الأنشطة التي يقوم بها. وبما أنكم مسؤولون عن القيام ببعض المسؤوليات بين الزيارة والأخرى، فمن المهم أن تسألوا الموظف عن أي شيء يساعدكم على الفهم الكامل لما تقومون به ولماذا تقومون به. وإذا واجهتم أي مشكلة بين الزيارة والأخرى، فيرجى الاتصال بالموظف وطلب المساعدة.
- أن تحيطونا علماً بأسرع وقت ممكن عن موعد أي زيارة تريدون إلغائها، وأن تتفقوا مع الموظف على موعد جديد يناسبكم. كما يرجى إخبارنا في حال غياب ولدكم عن الحضور لمركز الرعاية النهارية (الروضة) إذا كان مقررماً أن يلقاه الموظف هناك. ولكي تستمر حالة الطفل في التحسن، يرجى المحافظة على المواعيد قدر المستطاع وعدم إلغائها إلا في حالة الضرورة.
- أن تجيبوا بأسرع مايمكن على الاتصالات الهاتفية التي يجريها الموظف معكم (ويفضل أن يتم ذلك خلال 48 ساعة).
- أن تخبروا الموظف قبل زيارته لكم إذا كان الطفل (أو أي واحد قى البيت) مريضاً، وذلك لأننا نזור بيوت كثير من الأسر، ولانريد أن ننقل المرض من مكان لآخر.
- أن تحيطوا الموظف علماً، قبل زيارته لكم، عن كل مايمكن أن يشكل إضراراً بصحته أو سلامته.
- بسبب حساسية بعض الموظفين من بعض الحيوانات أو العطور، يرجى عدم تعريضهم لذلك قدر الإمكان حفاظاً على سلامتهم، كما يرجى عدم التدخين في حضورهم.
- أن تحافظوا على أي كتب أو ألعاب أو معدات نعيركم إيها، وأن تعيدوها في حالة جيدة.
- أن تكونوا صريحين معنا، وذلك بأن تخبروا الموظف الذي يعمل معكم عن أية خدمة تعجبكم أو أي تساؤل أو أية شكوى (راجعوا صفحة 13 تحت عنوان "خطوات لحل المشكلات والتساؤلات").

### كم من الوقت تستمر خدماتنا؟

إن المدة التي تستغرقها خدماتنا لكم تختلف باختلاف حاجات الأسرة والطفل. وستتوقف الخدمات في الأحوال التالية:

- إذا تحققت الأهداف والغايات من الخدمة، أو إذا أصبحتم متأكدين من أنكم تمتلكون المعلومات والوسائل التي تلبى حاجات الطفل الصحية النفسية وحاجات نموه.
- إذا تغيرت حاجات الطفل أو الأسرة بما يشير إلى أن خدماتنا لم تعد ضرورية أو مناسبة.
- إذا لم تعودوا قادرين على أو راغبين في الاستفادة من خدماتنا\*.
- إذا انتقلتم إلى خارج منطقة ونزر - إسكس.
- إذا بلغ الطفل السادسة من عمره.

ويمكن للموظف، بناءً على طلبكم، أن يساعدكم في الانتقال إلى المرحلة التالية من الخدمات، أو في الاتصال بخدمات مماثلة لخدماتنا في المكان الذي تنتقلون إليه.

\* ملاحظة: إذا كان طفلكم يعاني من مشكلة في النمو أو مشكلة عاطفية أو نفسية، وإذا كان التوقف عن علاجها يضر نمو الطفل، فإنه يتوجب عليكم كأباء/أمهات أن تسعوا للحصول على الخدمات التخصصية اللازمة للطفل. وبالرغم من أن الاشتراك في خدماتنا تطوعي، فإننا ملزمون برفع تقرير إلى وكالة Windsor - Essex Children's Aid Society إذا توقفت عن المشاركة في خدماتنا خلافاً للتوصيات، ولم تسعوا للحصول على الخدمات اللازمة في مكان آخر (راجعوا بيان المخاطر والخدمات على الصفحة 14).

### سجلات الزبائن:

حالما يحال ولدكم إلى وكالة Children First ، يفتح له سجل إلكتروني وملف سريري. والملف السريري هو سجل لما نقدمه لكم ولولدكم، وهو يحتوي، من بين ما يحتوي عليه، المعلومات التي نتلقاها أو نتوصل إليها، والمعلومات الشخصية اللازمة لفتح الملف، والمعلومات الخاصة بأسرتكم، والتقارير التقويمية، وخطط الخدمة الخاصة بأسرتكم، والملاحظات المسجلة أثناء الزيارات، والملاحظات المسجلة بعد المراجعات، وكافة التقارير أو المراسلات وتقارير الأطباء وغيرها من التقارير الطبية، والتقارير أو المراسلات المتبادلة مع إخصائين آخرين، وأية وثائق قانونية نتلقاها، والموافقات ومعلومات نهاية الخدمات...إلخ. ويحفظ هذا الملف في مكان آمن. وبعد انتهاء علاقتكم مع وكالة Children First، نحتفظ بهذا الملف لمدة أقلها 30 عاماً في مستودع آمن. وبعد 30 عاماً، يتلف الملف من قبل شركة مرخصة لإتلاف المعلومات.

وسوف تستلمون نسخاً من التقارير والمراسلات الخاصة بولدكم والتي يجريها موظفو Children First أولاً بأول. وباعتباركم آباء/أمهات للطفل أو أوصياء عليه، فإن لكم الحق بأن تطلعوا على ملف ولدكم، ويمكنكم أن تطلبوا تصحيح المعلومات الشخصية أو الصحية الخاصة بكم أو بولدكم في أي وقت.

يرجى الرجوع إلى فصل "خصوصياتكم تهمنا" الذي يتضمنه هذا الكتيب أو زيارة موقعنا الإلكتروني [www.children-first.ca](http://www.children-first.ca) للاطلاع على بيان السرية المعمول به عندنا.

## السرية والموافقة:

إن وكالة Children First تدرِك أهمية سرية المعلومات وحساسية المعلومات الصحية الشخصية. ونحن نلتزم بقانون حماية المعلومات الصحية الشخصية (Personal Health Information Protection Act, 2004). وإن أي معلومات وكل المعلومات التي نأخذها نعاملها بطريقة سرية. ونحن نطلب موافقتكم الخطية قبل أن نتبادل هذه المعلومات مع أية جهة خارج وكالة Children First.

لكن هناك بعض الأحوال التي تلزمنا بإعطاء المعلومات دون موافقتكم، مثلاً نحن ملزمون بموجب القانون أن نبلغ وكالة Children's Aid Society عندما نشك بتعرض الأطفال للمعاملة السيئة أو للإهمال وذلك للتحقيق فيها. وكذلك يمكن للمحاكم أن تطلب معلومات من الملف دون الحصول على موافقتكم. إن كافة العاملين في وكالة Children First يوقعون على قسم بالمحافظة على سرية المعلومات. وإن الموظف الأول المكلف بالعمل معكم هو عضو في فريق متعدد الأعضاء. وإن المعلومات الخاصة بكم أو بولديكم تجري مراجعتها والإطلاع عليها ضمن هذا الفريق. ويتبادل فريق العاملين في Children First الذين يعملون مباشرة معكم أو مع ولديكم هذه المعلومات مع بعضهم، وذلك من أجل تنسيق الخدمات المقدمة لكم بحيث نتأكد من تلبية حاجات ولديكم وحاجات أسرتمكم (راجعوا فصل "الموافقة على الخدمات").

يرجى الرجوع إلى فصل "خصوصياتكم تهمنا" على الصفحة رقم 1 أو زيارة موقعنا الإلكتروني مباشرة [www.children-first.ca](http://www.children-first.ca) وذلك للاطلاع على بيان السرية والسياسة المتعلقة بالسرية التي تتبعها.

## إجراءات حلّ المشكلات أو المخاوف:

إذا حصلت مشكلة أثناء تقديم خدماتنا لكم، يرجى اتباع مايلي:

1. مناقشة المشكلة مباشرة مع الموظف المعنيّ بأسرع مايمكن بهدف الوصول إلى حل.
2. وإذا لم تحلّ بهذه الطريقة، فيمكنكم أنتم أو الموظف المعنيّ الاتصال هاتفياً بالمسؤول عن هذا الموظف، أو طلب مقابلته. ولكم أن تتوقعوا أن هذا المشرف سيبدأ بمعالجة المشكلة خلال 7 أيام من إطلاعه عليها.
3. وإذا شعرتم أن المشكلة لم تعالج بالشكل الذي يعجبكم، فلا مانع من أن تقدموها كتابة. وفي كل الأحوال، فإن وكالة Children First ستعمل على حلها عن طريق عرضها على الإدارة بالشكل المناسب.
4. وإذا شعرتم أن الخطوات السابقة لم تكن كافية لحل المشكلة، فيمكنكم الاتصال بالمدير التنفيذي. وإذا فشلت كل تلك الخطوات، فيمكنكم الاتصال بمجلس الإدارة.

### آراؤكم تساعدنا:

نحن نتطلع إلى العمل مع أسرركم، ونقدر آراءكم عن مدى تعاوننا معكم والخدمات التي نقدمها لكم. وسوف نطلب منكم إبداء رأيكم بخدماتنا في مناسبات عديدة، مثلاً أثناء مراجعة

خطة الخدمات الخاصة بأسرركم، أو بعد مشاركتكم في نشاط ضمن مجموعات أخرى. وسوف نطلب منكم من وقت لآخر أن تملأوا استبيانات عن مدى رضاكم عن الخدمات، وإن ردودكم تلك (سواء كانت إيجابية أو سلبية)، بالسرعة الممكنة، تساعدنا على فهم ماهو نافع لكم ولولادكم وعلى معرفة التغييرات التي ينبغي أن نقوم بها لتحسين خدماتنا.

### الفرص المتاحة لكم لمساعدتنا:

إذا كنتم ترغبون بتقديم العون أو المقترحات حول نشاطات Children First، فيرجى إخبار الموظف المخصص للعمل معكم. وإننا نشجع تعاون الآباء/الأمهات معنا كمتطوعين أو مدربين أو مشاركين في المجموعات أو في تقييم الخدمات...إلخ. ونقدر رغبتكم في المساهمة في هذه النشاطات.

### نقدم خدمات جماعية:

إن وكالة Children First تقدم خدمات ضمن مجموعات للأسر والمجتمع يشكل عام. ويمكن أن تكون المجموعات أسلوباً في العلاج، أو طريقة لتقديم العون لكم أو لأسرركم، أو تتيح لكم فرصة للتواصل مع غيركم من الآباء/الأمهات. يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني ([www.children-first.ca](http://www.children-first.ca)) للاطلاع على معلومات تفصيلية عن المجموعات المختلفة والتحدث مع الموظف المكلف بخدمتكم في حال رغبتكم في المشاركة.

### بيان فوائد ومخاطر التعامل معنا:

إن وكالة Children First تقدم عدداً من الخدمات للأسر وللأطفال من سن الولادة إلى سن السادسة من العمر، من الذين يعانون من مشكلات في الصحة النفسية أو مشكلات في النمو. وإن خدمات التشخيص والتدخل المبكر التي نقدمها يمكن أن تؤدي إلى تحسين نمو طفلكم بشكل كبير، أو تحسين صحته النفسية أو الحيلولة دون حدوث مضاعفات. ونحن نساعدكم على أن تتقوا بأننا نبذل كل ما بوسعنا للتأكد من أن ولدكم سوف يبلغ أقصى إمكاناته.

وهناك فوائد أخرى لخدماتنا:

- يمكننا أن نعطي معلومات عن أداء ولدكم بحيث تزداد معرفتكم بقدرات الطفل وحاجاته، وكذلك معرفة أي طرف آخر يقدم خدمات للطفل.

- يمكن أن نكتشف مشكلات غير تلك التي تم تحديدها عند بداية تقديم الخدمات، وربما أدى ذلك إلى انزعاجكم.
  - ويجب أن يكون الأطفال والأسر التي تشارك في خدماتنا على علم بأننا (مثل كل المنظمات المشابهة لنا) نجمع ونستخدم المعلومات الشخصية من أجل تقديم العلاج وغيره من الخدمات. وإليكم بعض ما يمكن أن يترتب على ذلك:
  - بالرغم من أن المساهمة في خدماتنا تطوعية، فإذا تأكد لنا أن الحاجات الضرورية (سواء كانت طبية أو جسمية أو عاطفية أو اجتماعية) لا يتم تلبيتها من خلال الخدمات التي تقدمها وكالتنا أو وكالات أخرى في مجتمعنا المحلي، فإننا يمكن أن نضطر لرفع تقرير إلى وكالة Children's Aid Society عن المضاعفات التي يمكن أن تحدث نتيجة عدم متابعة العلاج وما ينجم عن ذلك من خطر على الطفل.
  - وإذا علمنا بأية مخاطر يمكن أن يتعرض لها الطفل مثل الخلافات الأسرية أو نقص الرعاية المناسبة للطفل، فإننا ملزمون قانوناً برفع تقرير بذلك لوكالة Children's Aid Society
  - يمكن أن نطلب منكم إعطاءنا معلومات شخصية عن الطفل أو عنكم أو عن أفراد أسرتم الأبعد، ويمكن أن ندخل هذه المعلومات في الملف أو في تقرير يمكن أن ننظمه.
  - بعد أخذ موافقتكم، يمكن أن نطلب معلومات من مصادر أخرى (مثل المدرسة أو مركز العناية النهارية أو المشرفة النهارية على الطفل)، ويمكن أن نؤمن خدماتنا في تلك الأماكن.
  - إن المعلومات التي نجمعها تحفظ في ملف الطفل ويمكن أن يتداولها في المستقبل أشخاص بدون موافقتكم (بحكم القانون أو لضرورات مهنية).
- من المهم أن تكونوا على معرفة بمخاطر وفوائد الخدمات قبل أن تعطوا موافقتكم وموافقة طفلكم على التعاون معنا والاستفادة من خدماتنا. يرجى التأكد من أنكم تفهمون كافة المعلومات (صفحة 14-16)، وأنكم سألتمونا وأجبناكم عن كل سؤال يخطر لكم. ويمكن أن تسألونا عن هذه المعلومات في أي وقت، حتى بعد بداية الخدمات.

## معاني بعض المصطلحات التي يمكن أن تسمعوها:

**الاعتماد (accreditation):** وهو عملية يتم من خلالها زيارة عدد من المفتشين مكتب Children First كل أربع سنوات لفحص كافة جوانب البرنامج، وتطبيق بعض المعايير المتشددة عليها. وهناك معايير ذات صلة بالبرنامج والموظفين والتفويض والإدارة. ولقد تمكنت وكالة Children First من الوفاء بكافة معايير الاعتماد المطلوبة، ونحن ملتزمون بالوفاء بمتطلبات هذه المعايير بصورة مستمرة.

**التدخل المبكر:** نحن نؤمن في وكالة Children First بجدوى التدخل المبكر. ويكون ذلك بتقديم الخدمات ورسم الخطط في مرحلة مبكرة من حياة الطفل وذلك للتقليل من أثر الإعاقة/الصعوبة على حياة الطفل. وفي معظم الأحيان إذا بدأنا بتقديم الخدمات للطفل حالما نلاحظ أي إعاقة أو مشكلة لديه، فإن من الأسهل إحداث تأثير عميق على نموه. وإذا طوّر الطفل نماذج حركية سيئة ولجأ إلى التعويض بشكل غير مثالي (مثلاً إذا لجأ إلى الهيجان العاطفي لتعويض ضعف قدراته اللغوية التعبيرية)، فإن مشكلته تصبح أكثر صعوبة بالنسبة إليه أو إلى ذويه من الكبار. ولهذا السبب، فنحن لا نؤيد أسلوب الانتظار في حل المشكلات.

**السلوك:** إن الأطفال غالباً ما يعبرون للآخرين عن شعورهم بالإثارة أو الإحباط أو الغضب أو القلق... إلخ، أو رغبتهم في قضاء حاجاتهم أو رغباتهم من خلال سلوكهم. وإن بعض أنواع السلوك غير مقبولة إجتماعياً (الضرب، الصراخ، العَضُّ... إلخ) ويحتاج الأطفال في كثير من الأحيان أن يتعلموا أو يشاهدوا طرقاً أفضل للتعامل مع انفعالاتهم. ويتم ذلك من خلال تشجيع أنماط السلوك الإيجابية، ومعالجة أنماط السلوك السلبية بهدوء وثقة ومثابرة.

**التطور (Development):** إن الأطفال يتعلمون ويكبرون ويتطورون كل حسب سرعته، وأحياناً يتخلف بعض الأطفال في بعض مجالات التطور (انظر التالي) ويحتاجون التدخل وذلك للتأكد من تخفيض هذا التأخر إلى الحد الأدنى، وأن الطفل يحقق أقصى إمكاناته. وعندما يراقب المختصون أو يقيّمون جوانب التطور المختلفة، فإنهم ينظرون إلى كيفية أداء الطفل في الجوانب المختلفة للتطور مقارنة بغيره من الأطفال من نفس العمر. وتشتمل المجالات الرئيسية السبعة للتطور التي تؤخذ بعين الاعتبار على ما يلي:

- **المجال الإدراكي (Cognitive):** ويرصد هذا الجانب، على سبيل المثال، فهم الطفل لاستمرار وجود الأشياء، والمفاهيم كمفهوم الكبير والصغير، والقدرة على التصنيف، والذاكرة وحل المشكلات... إلخ.
- **المجال الحركي الكبير (Gross Motor):** وهو ما يستطيع الطفل أن يفعله باستعمال المجموعات العضلية الكبيرة، مثل التدرج والجلوس والجري والقفز والرمي والإمساك والصعود.
- **الحركي الدقيق (Fine Motor):** وهو ما يستطيع الطفل أن يفعله باستخدام المجموعات العضلية الدقيقة، كالبناء باستعمال المكعبات، والالتقاط والإمساك والتداول وإدخال الأشياء الصغيرة بأوعية أكبر، جمع الأشياء مع بعضها وحل الألغاز.
- **المجال الاجتماعي (Social):** وهو قدرة الطفل على الاتصال و/أو التفاعل مع أقرانه أو مع الكبار.
- **المجال العاطفي (Emotional):** ويشمل ذلك قدرة الطفل على التعبير عن محبته، أو مزاجه و/أو الطريقة التي يعبر فيها الطفل أو يتعامل مع عواطفه القوية.
- **التواصل واللغة (Language & Communication):** ويرصد هذا الجانب قدرة الطفل على التلقي (أي ما يفهمه الطفل) والتعبير (أي ما يمكن أن يقوله). ويدخل في الاعتبار هنا أيضاً الإشارات والأشكال الأخرى من التعبير غير اللغوي.
- **العناية بالنفس وحل المشكلات (Solving problem & self help):** كيفية اهتمام الطفل بحاجاته مثل الأكل / ارتداء الملابس/النظافة، ومقدرة على إيجاد الحلول لما يواجهه من تحديات.

خدمات تستهدف الأسرة (Services Centred Family): ويشير ذلك إلى أسلوب التدخل الذي يهدف إلى تدعيم وتقوية قدرات الآباء/الأمهات على الاهتمام براحة الطفل وتطوره. ويعد دور الأسرة محورياً في حياة الأطفال ذوي الحاجات الخاصة، ولا بد من احترامه والإقرار بأهميته. وبموجب هذا المفهوم، يجب دعم الأسر في تقديم الرعاية واتخاذ القرارات وذلك بتعزيز القدرات الخاصة بهم كأفراد وأسر.

أسلوب الوسيط (Model Mediator): وهو شكل من أشكال الخدمة يدعو إلى اشتراك الأشخاص الذين يقومون بالعناية بالطفل (ويسمون الوسطاء) بوضع أساليب التدخل والتوصيات موضع التنفيذ.

الشريك الأولي (Primary Partner): ويشير ذلك إلى صلة الوصل الأساسية، وهو الموظف الذي سيتعاون معكم تعاوناً وثيقاً. وبإمكانه أن يساعدكم في معرفة حاجات طفلكم وقدراته، ويزودكم بأساليب تدخل تساعدكم (وتساعد غيركم ممن يعتني بالطفل) وينسق بين الخدمات التي تقدمها وكالة Children First (والمجتمع المحلي) حسب الحاجة، ويساعدكم على وضع أية مقترحات ضمن جدول أعمالكم اليومي الروتيني، ويتأكد من أن خطة الخدمات موضوعة موضع التنفيذ ويتم مراجعتها كل ستة أشهر على الأقل. ويعتبر هذا الموظف شريكاً لكم للعمل على أن يحقق الطفل أقصى إمكاناته، كما يساعدكم على أن تكونوا أفضل الآباء/الأمهات لطفلكم.

## أرقام هواتف مهمة:

الطوارئ (سيارة الإسعاف/المطافئ/البوليس): 1-1-9  
علاج حالات التسمم: 1-800-268-9017

Windsor-Essex Children's Aid Society: 519-252-1171

Hiatus House: 519-252-7781

Windsor-Essex County Health Unit:

Windsor Office: 519-258-2146 Ext. 1350

Essex Office: 519-776-5933 Ext. 1350

Leamington Office: 519-326-5716 Ext. 1350

Telehealth Ontario: 1-866-797-0000

Community Crisis Centre (24 hour Crisis line)

(Adult Crisis Services): 519-973-4435

Family Respite: 519-972-9688

HELP LINK: 519-252-2313











3295 Quality Way, Suite 102

Windsor, ON N8T 3R9

519-250-1850

Fax: 519-250-4124

[www.children-first.ca](http://www.children-first.ca)