

تحقیق مشترک در زمینه ی خدمات رسانی به کودکان
پناهنده در محدوده شورای شهر گلاسکو
ژوئن ۲۰۰۷

- ۱ ۲، پینه و پی‌زم
- ۲ ۴، لقوت اصل
- ۳ ۵، گلاسکو تا چه میزان می‌تواند نیازهای فرزندان پناهندگان و والدین آنان را کند؟
- ۴ ۱۲، توزیع خدمات به کودکان و جوانان چگونه است؟
- ۵ ۱۴، وضع مدیریت خدمات رسانی به کودکان پناهندگان چگونه است؟
- ۶ ۱۶، پناهنده مناسب است؟ برای خدمت رسانی تا چه اندازه رهبر
- ۷ ۱۷، مهم جهت اقدام
- ۸ ۱۸، ی‌گام‌ها
- ۹ ۱۹، ی‌ابیت بکار رفته در ارزی‌فیک‌ی‌شاخص‌ها
- ۱۰ ۲۰، رس‌ی‌تهای‌ست‌فعال‌یل
- ۲۴، بد با ما تماس بگی‌توان‌ی‌چگونه‌م

مقدمه

(تحقیقی در HMIE در ماه می سال ۲۰۰۶، وزیر آموزش و جوانان درخواست کرد تا هیئت بازرسان آموزش علیا حضرت (مورد خدمات رسانی و حمایت کودکان^۱ پناهنده در محدوده شورای شهر گلاسکو به عمل آورد. خدماتی که توسط شورای شهر (و بخش داوطلب ارائه SCRA گلاسکو، گلاسکوی بزرگ و کلاید، پلیس استرات کلاید، اداره گزارشگر کودکان اسکاتلندی (می شد در تحقیق گنجانده شد.

^۲ این برای این تحقیق از یک راهنمای ارزیابی خدمات رسانی به کودکان و نوجوانان از طریق شاخص های کیفی استفاده شد. راهنما به منزله ی یک چارچوب عمومی شاخص کیفیت خدمات رسانی برای کودکان و نوجوانان بود. در این چارچوب، شاخص های مناسبی انتخاب و در ارتباط با ارزیابی خدمات مربوطه به کار گرفته شد. از نگرش ملی در مورد کودکان اسکاتلند نیز، اینکه آنها باید از لحاظ امنیت، سلامت، موفقیت، تغذیه، فعالیت، احترام و مسئولیت تامین شوند، مورد استفاده قرار گرفت تا بدین ترتیب میزان تامین نیازهای فرزندان پناهنده توسط خدمات ارائه شده، سنجیده شود. این گروه تحقیقاتی چند منظوره از محققینی تشکیل شده بود که در زمینه های امور اجتماعی، سلامت، آموزش، امور پلیسی و توسعه و آموزش جوامع از تجربه کافی برخوردار بودند. به عنوان بخشی از این فعالیت ها، محققین با حدودا ۱۷۰ کودک و ۴۵ نفر از والدین به صورت انفرادی و گروهی ملاقات کردند. تجارب و دیدگاه های کودکان و والدین در جمع آوری اطلاعات توسط گروه تحقیق نقش به سزایی داشت.

در تمام این مطلب، همانطور که در تحقیقات مشترک خدمات رسانی به کودکان و تحقیق در خدمات امور اجتماعی تعریف شده است، "کودک" ۱

به افراد زیر ۱۸ سال اطلاق می شود (اسکاتلند) اساسنامه ۲۰۰۶، بخش ۷ (۱)

راهنمای سنجش خدمات کودکان و جوانان با استفاده از شاخص های کیفی - بازرسی آموزشی اچ ام ۲۰۰۶

نه‌یش‌ینه و پی‌زم- ۱

باشد که نسبت به نفر م ۵۷۸۷۹۰ ت آن‌ین شهر اسکاتلند است و جمع‌ی‌گلاسکو بزرگ‌تر نی‌درصد از ساکن ۴۰ ابی‌تقر. زان توسعه را داردین می‌گر اسکاتلند بالائتری‌دین‌واح ن مناطق اسکاتلندی‌درصد از محروم تر ۱۰ نی‌کنند که ب یم‌ی‌زندگی اسکاتلند در نواح یت‌ی‌حما‌ی‌به در آمده‌یا متکی (درصد ۲۸) ک نفری‌ش از‌یشود. از هر چهار نفر ب یم‌محسوب م افت‌یه‌ی‌سال گذشته کاهش ۱۰ طول ن موضوع دری‌دارند. اگر چه این‌کافی‌این‌که مزایای ای هستند زان را به خود اختصاص داده است. نسبت جرائم ثبت‌ین می‌هنوز در اسکاتلند بالائتری‌است ول به عنوان مناطق (۲۰۰۶) اسکاتلند چندگانه یت‌های‌که در شاخص محروم‌ی‌شده و نسبت مناطق شهر در اسکاتلند است یمناطق شوراری‌شتر از سایز ثبت شده است بی‌جرم خ

(" به توافق رسیدند (NASS) پناهندگان از یت‌مل‌ی‌با "خدمات حما شهر گلاسکو‌ی‌شورا، ۲۰۰۰ در سال تا محل سکونت پناهندگان را تامین کنند. در این توافقنامه، شورای شهر گلاسکو تنها تامین کننده اسکان معرفی شد. اما (" در توافقنامه ای که با شورای شهر GHA، "انجمن اسکان گلاسکو (۲۰۰۶) طبق آخرین توافقات حاصله در سال گلاسکو امضا کرده است متعهد شده که ۸۱ درصد از اسکان را تامین کند و ۹ درصد توسط "انجمن مسیحی های (" و ۱۰ درصد توسط "شرکت آنجل لندن با مسئولیت محدود" تامین شود. YMCA نوجوان)

به اسکاتلند رسیدند. در زمان تحقیق، ۲۰۲۶ خانواده ۲۰۰۰ اولین خانواده های پناهنده ی دارای فرزند در ماه می پناهنده و ۱۴۱۱ کودک در سنین مدرسه وجود داشت. تقاضای پناهنده‌گی تعداد زیادی از خانواده ها پذیرفته نشده بود این در حالی بود که آنها به مدت چندین سال در شهر زندگی کرده بودند. همچنین خانواده هایی وجود داشتند که به تازگی به اسکاتلند رسیده بودند. فرزندان و والدین آنان از ۵۴ کشور مختلف به گلاسکو آمده بودند.

مربوطه شروع ی‌کارها العمل‌ردستون مهاجرت انگلستان وی‌قوان طبق ی‌روند درخواست پناهنده‌گی افت درخواست‌ی‌هدف از آن در که شد ی‌معرف "ی‌د پناهنده‌گی‌جد ی‌الگو" ، ۲۰۰۶ شود. در اواخر سال یم ی‌روی‌فشورده پ یم‌زمان ید از الگوهای‌با پناهندگان بود ی‌ری‌م‌گی‌ع روند تصمی‌د و تسری‌دج ی‌ها نکه درخواست‌ی‌پس از ا بدهت قرار ی‌که درخواست آنان را مورد حما ندی‌نما هی‌ته ی‌و شواهد کنند افراد و خانواده ها قرار می دهد. اری‌در اخت یت‌مال‌ی‌محل سکونت و حما NASS، ارائه شد ی‌پناهنده‌گی ۷۰ درصد درآمد مالی بزرگسالان و ۱۰۰ درصد درآمد مالی کودکان را تامین می کند. والدین NASS حمایت مالی هیچ گونه حمایت مالی اضافی برای کودکان دریافت نمی نمایند. پناهندگان در طول مدتی که در گلاسکو زندگی می ۳ ثبت نام نمایند. در پایان روند درخواست پناهنده‌گی تصمی‌د ("IND کنند باید در دفاتر "مدیریت مهاجرت و ملیت) گرفته می شود که آیا پناهنده می تواند در انگلستان بماند یا خیر. اگر به آنان اجازه داده نشود از آنان درخواست می نیز می IND، هم از لحاظ مالی و هم از لحاظ اسکان، قطع می شود. NASS گردد تا کشور را ترک کنند. حمایت های توانست برای دستگیری و اخراج اجباری خانواده ها اقدام کند.

روند درخواست پناهنده‌گی و نتایج تصمیمات اخذ شده تاثیر قابل توجهی روی کودکان و والدین آنها داشت. نگرانی از آینده سلامت کودکان و والدین را از لحاظ احساسی و روانی تحت تاثیر قرار می داد و این یک مسئله رایج بود. بسیاری از والدین به همراه فرزندان‌شان به مدت چندین سال در اسکاتلند زندگی کرده بودند و بخشی از جامعه محلی خود محسوب می شدند. این موضوع در مورد بازگشت آنان به کشور اصلی شان نگرانی هایی ایجاد می کرد. اخراج خانواده منجر به برپایی تظاهراتی در جوامع محلی می شد. مددکاران نسبت به تاثیرات قطع ارتباطات اجتماعی IND ها توسط ابراز نگرانی کرده بودند.

مهاجرت انگلستان و دستورکارهای مربوط به آن به بررسی خدماتی می پردازد که پناهندگان محق آن هستند. نی‌قوان خانواده ها می توانند در طول مدتی که درخواست پناهنده‌گی آنان مورد بررسی قرار می گیرد، از تمام خدمات پزشکی ملی استفاده

هیئت مدیریت ملی و مهاجرتی در حال حاضر به نام موسسه مرزی مهاجرتی شناخته میشود.^۳

کنند. اگر درخواست خانواده ای رد شود آنها می توانند همچنان از خدمات فوریتی پزشکی استفاده کنند اما برای سایر خدمات پزشکی باید هزینه بپردازند. هیات پزشکی گلاسکو و کلاید و حومه انواع مختلفی از خدمات درمانی را به کودکان و والدین پناهنده ارائه داده که به خوبی مورد استفاده قرار گرفته است.

در گلاسکو، تقریباً ۱۵۰ کودک پناهنده ی بی سرپرست وجود داشت. این افراد شامل کسانی می شد که خودشان دارای فرزند بودند، مسئولیت تکفل دیگران را به عهده داشتند و یا اعضای خانواده خود را از دست داده و دچار آسیب روحی شده بودند. نیازهای این افراد متفاوت بود و بسیاری از آنان آسیب پذیر بودند. گلاسکو خدمات موجود و خدمات خاصی را گسترش داده بود تا نیاز این افراد را برآورده کند.

مقامات محلی موظف به تامین مهد کودک برای تمام کودکان ۳ و ۴ ساله – صرف نظر از وضعیت مهاجرتی آنان – هستند. فرزندان پناهنده ی ۵ تا ۱۶ ساله از حق آموزش در مدارس برخوردارند. ۱۶ تا ۱۸ ساله ها می توانند به ادامه تحصیل در مدارس بپردازند و به صورت نیمه وقت یا تمام وقت به مقاطع بالاتر بروند، در کلاس های آموزش انگلیسی برای افراد غیر انگلیسی زبان و در کلاس های دیگر شرکت کنند و تا سطح دیپلم عالی ملی ادامه تحصیل دهند، ولی در مقاطع بالاتر ساعات تحصیل آنان نباید بیش از ۱۶ ساعت در هفته باشد. کودکان در مقاطع بالاتر از حقوق حمایت های مالی برخوردار نیستند و معمولاً باید هزینه تعیین شده برای دانش آموزان خارجی را پرداخت کنند.

پرداختن به جوامعی که گروه های مختلف نژادی در آن حضور داشتند برای مددکاران گلاسکو کار دشواری بود. تقریباً تمام کودکان و والدینشان اظهار داشتند که آزار و اذیت های نژادی را تجربه کرده اند و این مساله زندگی روزمره شان، احساس تعلق شان به جوامع و امنیتشان را تحت تاثیر قرار داده است. پرسنل خدمات برای گسترش یکپارچگی و برقراری روابط مثبت تلاش زیادی کردند. اقداماتی نیز برای مقابله با سوء تفاهم ها و برداشت های غلطی که منجر به آزار و اذیت های نژادی می شد به عمل آمد.

سازمان های خدماتی گلاسکو، مانند شورای شهر گلاسکو، پلیس استرات کلاید، اداره گزارشگر کودکان اسکاتلندی، هیات پزشکی گلاسکو و کلاید و حومه و سازمان های بخش داوطلب همگی ملزم بودند تا در چارچوب انگلستان و قوانین و سیاست های موجود فعالیت کنند.

نقاط قوت اصل - ۲

بردندیل پیذی به نقاط قوت اصل پناهندگان ق در خدمات ارائه شده به فرزندان ی گروه تحق

- ت و وارد کردن ش سلامین آنان در افزای کودکان و والد یرو یر مثبت خدمات محل ی تات آنان به جامعه
- ژه دری به و ،ت از آموزش کودکان ی ورود آنان به جامعه و حما ی اقدامات مدارس در راستا یس ی آموزش زبان انگل
- ی محل یل طرح ها و گروههای ارائه خدمات توسط بخش داوطلب، از قب
- خدمات ترجمه طرح حمایت از پناهندگان گلاسکو و ژه ی به و ، ی اقدامات خدمات دهندگان تخصص شود یت میری و مد یه گذاری گلاسکو که به طور مشترک سرما ی شفاه ی و ترجمه
- ن شده اندی خدمات مختلف مع

۳- خدمات گلاسکو تا چه میزان می تواند نیازهای فرزندان پناهندگان و والدین آنان را تامین کند؟

فرزندان یازدهمین ندرمجموعه، خدمات گلاسکو در تمام
ار خوب بودند یهابسی یژگیاز و یخوب و دربرخ پناهندگان
جاد احساسیت از کودکیان و ایدرحما یوتخصص یخدمات جهان
ت، احسترام یه سالم، فعالیت، تغذییت، سلامت، موفقیت یامن
خدمات ارائه شده برای تامین ارائه شده اند یخوب و تعلق به جمع تیمسئول
نیازهای والدین بسیار مفید بودند. با وجود رضایت کودکان و والدین آنان از این خدمات، آنها اظهار می داشتند که
زندگی روزانه شان تحت تاثیر آزارهای نژادی بوده و در نتیجه فرصت های آنان برای تحصیل و استخدام محدود شده
است.

موثر بود، بیژه کودکان مدارس ابتدای کودکان، به ویت برای جاد امن یبه منظور ای خدمات آموزش
افت. معلمان ارشد معمولاً در وارد کردن کودکان ییت آنان توسط تمام پرسنل آموزش ارتقا میامن
نل مدارس نسبت به آزار و داشتند. اغلب پرس یگر در مدارس نقش موثریبه درون جمع کودکان د
مدارس یدادند. از آنجا که کودکان در فضای ع نشان میواکنش سریویو زورگو ینژادیت هایاذ
داشتند از احساس ییو زورگو ینژادیت هایدر گزارش آزار و اذیاعتماد به نفس کمترییراهنما
برخوردار بودند ییت کمتریامن

با تمام آنها اظهار داشتند که انواع یداشتند. تقریبت کمتریمن کودکان در جوامع خودشان احساس ا
نددر تجربه کرده بو یکیزیف ی گرفته تا حمله ین لفظیاز توه، ینژاد یمختلف آزارها
ن آنها یدادند. کودکان و والد یگزارش نم دیاسترات کلاسین موارد را به پل یشه ایم اگرچه آنها ه
کودکان ین موضوع دسترس یکنند. ا یری ع جلوگیری وقای از ا کردند با ماندن در خانه ایم یسع
کرد یرون از خانه و ارتباط با دوستان را محدود میب یها یبه باز

در یمختلف یز پروژه هاین مشکلات کودکان آگاه بودند. بخش داوطلب نیتمام پرسنل از ا
یمشارکت یه گذاریژه سرماتوسعه خدمات، اقدامات و مشارکت در دست داشت، مانند ”پرو یراستا
بت کودکان و ورود آنان به جامعه در نظر گرفته شده بودیامن ینس“ که به منظور ارتقایجاده پر
زبان ۱۶ آنان به ی کودکان و خانواده ها یبرا ییت فردیمن بودن“ با موضوع امنی د ”ای کتابچه مف
شیم“، در برنامه هایرمات تی ”عملین طرح، از قبلیز چندین دیاسترات کلاس یه شد. پل یته
یشد. در طول اجرا یدر فوتبال را شامل م یو کودکان محل پناهندگان فرزندان شرکت داشت که
افتی کاهش یزان جرائم محلیم“ میات ترمیعمل”

اقدامات مناسب: اولویت دادن به ایمنی

تعداد سوانحی که طی NHS دیبزرگ و کلا یانجمن بهداشت گلاسکو ین بهداشت تخصصیما مور
یک سال در ناحیه شمال گلاسکو رخ داده بود را محاسبه کرده و متوجه شد که میزان خطرات ناشی از وسایل آشپزی و
گرمایی بیشتر بوده است. به منظور پرداختن به این مساله، مامورین بهداشت تخصصی و مامورین اداره امداد حریق
سازمان آتش نشانی به همکاری با یکدیگر پرداختند تا برای ارائه خدمات ایمنی در مورد حریق در منازل مشاوره دهند.
بسیار مفید و یک دفترچه تهیه شد تا DVD در راستای وارد کردن کودکان به جامعه از طریق امنیت در گلاسکو، یک
یفای یبرامیزان آگاهی از حریق در منازل و ایمنی را افزایش داده و خطرات پیش روی کودکان را کاهش دهد.
از پناهندگان استفاده شده ودفترچه ی مذکور در طی یک مسابقه بین دانش آموزان مدارس انتخاب شده DVD نقش در
بود. مربیانی از بین جامعه پناهندگان انتخاب شده و آنها را به منظور پیشبرد پیام ایمنی در دوره های آموزشی شرکت
دادند. باز خوردهای اولیه پناهندگان و اساتید دانشگاه بسیار مثبت بود.

از به خدماتی شدن. به طور کل، کودکان در صورت ن کودکی تمام پزشکی ازهای تمام داشتند. تمام کودکان و دسترس یو خدمات تخصص یل دندانپزشکی از قب ،ی پزشکی ساعت پس از ورودشان به گلاسکو ۴۸ بوده و ظرف یبزرگسالان تحت مراقبت پزشکی عموم چند کودک بی سرپرست به بخش سوانح و اورژانس معرفی شدند تا گرفتند یقرار م ینه پزشکی تحت معا در صورتیکه دسترسی به پزشکی عمومی برایشان دشوار باشد، تحت مشاوره و درمان قرار گیرند. نیا قائل بودند. آنها به طور مداوم از یادی ارزش یخدمات پزشکی ین آنها برای کودکان و والد کردند. عموما پرسنل یاستفاده م ،یجهت مصون سازی یل مراجعه دسته جمعی خدمات، از قب تنظیم خانواده و مشاوره به جوانان در مراکز محلی پرداختند. خدمات یبه کودکان م یبه خوب یپزشکی گلاسکو قابل دسترسی بود. مامورین بهداشت تخصصی اقدامات موثر و خلاق ی در قبال کودکان و والدین آنها داشتند. در صورتیکه امکان ثبت نام کودک در مهد کودک وجود نداشت، آنها اماکنی شبیه به مهد کودک برای این افراد تهیه می کردند.

فرزندان پناهندگان در مدارس غذای رایگان دریافت می کردند. آنها می توانستند انواع مختلفی از غذای سالم را انتخاب کنند. همچنین غذای حلال نیز قابل دسترس بود و به تمام مدارس ابتدایی میوه تازه داده می شد. کودکان در مورد تغذیه سالم از اطلاعات کافی برخوردار بودند.

داد یر قرار می کودکان را تحت تاث یو احساس ی اغلب سلامت روان پناهنده ک خانواده ی در یزندگ را خود نده یگذشته و آ اتی مطرح کردن تجرب یبرای ت کافنده شان بودند و فرص ی آنها نگران آ کردند و نسبت به یاجات را درک مین احتیار نداشتند. پرسنل مدارس ایگران در اخت یبا د پرسنل پزشکی و مددکاران اجتماعی که به خانواده های پناهنده می مشکلات موجود کودکان آگاه بودند پرداختند از احتیاجات کودکان اطلاع داشتند و با حساسیت کافی با آنها کار می کردند.

اقدام مثبت: صلیب سرخ انگلیس برای خدمات بین المللی جستجو و انتقال پیام

کودکانی که ارتباط خود با برادر، خواهر، والدین و اعضای خانواده شان را از دست داده بودند می توانستند از خدمات جستجو و انتقال پیام صلیب سرخ استفاده کنند. این خدمات برای پیدا کردن اعضای خانواده و ارسال و دریافت پیام مورد استفاده قرار می گرفت. پرسنل صلیب سرخ تخصص خود را در پرداختن به کودکان توسعه داده و در مورد روند جستجوی خانواده ها و ارسال پیام با دقت با آنها به صحبت پرداختند. به کودکان اطمینان داده شد که اطلاعات مربوط به آنان محرمانه خواهد ماند، با آنها با احترام رفتار شده و نظرات آنها جدی گرفته شد.

فرزندان پناهندگان در بسیاری از زمینه های زندگی شان موفق بودند. آنها برای یادگیری زبان و موفقیت در مدرسه از حمایت خوب پرسنل آموزش برخوردار بودند. والدین و کودکان، آموزش مدارس را بسیار با ارزش می دانستند. پس از (و مدارس با یکدیگر همکاری کردند تا به GASSP (ورود آنان به گلاسکو، پروژه حمایت از پناهندگان گلاسکو کودکان بطور کامل اطمینان دهند که در مدرسه در سطح مناسبی قرار دارند. تعیین سطح آموزش در مقاطع بالاتر نیز برای بچه هایی که سنین بالاتری داشتند، بانجام رسید.

زان مشارکت آنان یستم مدارس و دانشگاه ها وارد شدند. میبه درون س یدر مجموع، کودکان به خوب که در مدارس یکم بود. کودکان اغلب در حال ،ه بودندستم حذف شدی که از س یبالا و تعداد افراد آنان یی اوقات توانا ین موضوع گاه ینده و خانواده شان بودند. ای خواندند نگران آ یدرس م ای بودند ش اعتمادی و افزا یری ادگی با تمام کودکان دری داد. تقر یر قرار می در تمرکز کردن را تحت تاث اری در اخت یتی حما یو فضا ی دوست ی، فرصت های به نفس موفق بودند. مدارس تجارب جد که به ی کردند. کودکان یم یار با ارزش تلق ین مسائل را بس یداد و آنان ا ی کودکان قرار م کسب یادی زینه ها موفق ین زمی داشتند در ا یفوق برنامه مدارس دسترس یت های فعال در مسابقات تک ای ، داده بودند بی تری ین المللی مد لباس ب ی ش های از آنان نما ی کردند. برخی م شده بودند کسب مقام موفق به یورزش یت های در فعال ای و گرفته زه یبرنز“ جا“ یخوان

یسی‌ت کودکان را معمولاً با طول مدت اقامتشان در انگلستان و مهارت آنان در زبان انگلیسی موفق نشان‌ی شرفت خوبی‌ی‌سی‌با تمام کودکان در اکتساب زبان انگلیسی دانستند. تقریباً مرتباً شرفت‌یات پی‌اضی‌ان در خواندن، نوشتن و راکثر کودکی‌ی‌در مدارس ابتدا به بودند. آنان عملکرد کلی S4 در مجموع، اکثر آنان به میانگین سطح ملی دسترسی پیدا کرده بودند. تا قبل از پایان داشتند بسیار خوبی داشتند، ولی به طور خاص در علوم و ریاضیات بهتر بودند. در سال ۲۰۰۶، فرزندان خانواده‌های پناهنده (بهتر از دیگر دانش‌آموزان بودند. تقریباً تمام کودکان در مدارس SQA در امتحانات سازمان سنجش کیفیت اسکاتلند) تلاش خوبی از خود نشان میدادند و قدر فرصت‌های آموزشی خود را می‌دانستند. تعدادی از کودکان موفقیت و هم‌در فرصت‌های دیگری که در اختیارشان قرار داده شده بود - SQA چشمگیری در تحصیل - هم در امتحانات نشان دادند.

اقدام مثبت: مشاغل اسکاتلند

”مشاغل اسکاتلند“ فرزندان پناهندگان را پس از آنکه از آموزش متوسطه فارغ‌التحصیل شدند حمایت می‌کرد. پرسنل این گروه روی کودکان تمرکز میکردند تا اطلاعاتی مفید در مورد افرادی که به دست آورند که ترک تحصیل کرده بودند. استفاده DVD برای متخصصین، والدین و دانش‌آموزان اطلاعات مرجع تهیه شده بود. از کودکان مستقیماً برای تهیه شده و آنان در یک برنامه عکسبرداری شرکت کرده بودند تا عکس‌هایی از کودکان پناهنده برای یک مجله تهیه کنند. پرسنل کوشای ”مشاغل اسکاتلند“ که در این پروژه شرکت داشتند جلساتی برای افزایش آگاهی در مورد مشاوره مشاغل برگزار کردند و با معلمینی که وظیفه مراقبت از کودکان را بر عهده داشتند به طور موثر به همکاری پرداختند. این پروژه به خاطر کمک به کودکان، برنده جایزه ”موسسه راهنمای مشاغل“ در سال ۲۰۰۶ شد.

رند وک‌یت می‌داشتند، عملاً آنان را حمایت‌ی‌خوب‌ی‌ارکهم پناهندگان ز با فرزندان‌ی‌دانشگاه‌هان ن آنان نگران‌فقدان‌یان و والدکودک رندک‌یان‌ان‌برگزارم‌ی‌برای‌یزبان و درس‌ی‌لاس‌هاک که به مراحل بالاتر راه‌ی‌بودند. کودکان‌ی‌شرفت‌به‌مقاطع‌بالاتر تحصیل‌ی‌فرصت‌ها‌یان‌پکودک را نداشتند‌ی‌لات‌دانشگاه‌ی‌شرکت در تحصیل‌کردند، لزوماً توانا‌ی‌دا‌می‌پ‌نی‌در‌بر‌دارد. آنچه منفی‌از‌دروس‌نت‌ی‌مه‌وقت در برخی‌ن‌یه محدود شدن به نظام آموزش‌ک‌بردند. ردک‌ی‌جاد‌می‌ی‌ها‌ین‌نگران‌ین و متخصص‌یان، والدکودک‌ی‌موضوع‌برا

اقدام مثبت: گروه حمایت آموزشی

نمایندگان خدمات مختلف شورای شهر گلاسکو، مشاغل اسکاتلند و ”پروژه پل‌ها“ با یکدیگر ملاقات‌هایی داشته و در کسب جایگاه در تحصیلات عالی کمک کنند. این گروه بر آوردی پناهندگان‌گروهی تشکیل دادند تا به فرزندان از جایگاه‌های مورد نیاز به عمل آورند و با نمایندگان دانشگاه‌های گلاسکو دیدار کردند. یکی از این دانشگاه‌ها از سال ۲۰۰۳ سالانه یک ظرفیت به فرزندان پناهندگان اختصاص داده بود. در سال ۲۰۰۶، چهار دانشگاه دیگر نیز در مجموع پنج ظرفیت به آنان اختصاص داده بود. این روند به پناهندگان امکان ورود به تحصیلات عالی را داده بود. در غیر اینصورت آنان امکان پرداخت هزینه دوره را نداشتند.

پرسنل این قبیل خدمات در رسیدگی به امور پناهندگان موثر بودند. خانواده‌های پناهنده به محض ورود به اسکاتلند با تأمین می‌شد به خانواده‌ها امکان می‌داد که GHA ملاقات می‌کردند. امکانات اسکان که از سوی GASSP مأموران کنار یکدیگر بمانند. کودکان و والدین آنان مورد استقبال گرم پرسنل ارائه خدمات به پناهندگان در گلاسکو قرار می‌گرفتند. مدارس برنامه‌هایی داشتند که با استفاده از آن به کودکان کمک می‌شد تا وارد سیستم آموزشی شوند.

اقدام مثبت: مدرسه راهنمایی آل-سینتس

معلم ارشد شخصا از فرزندان پناهنده استقبال می کرد و از آنان ثبت نام به عمل می آورد. یونیفورم هایی به این کودکان داده می شد تا آنها بتوانند سریعاً حس کنند که متعلق به این مدرسه هستند. آنها ابتدا وارد بخش بین المللی می شدند و در آنجا نیازهای آموزشی و احساسی کودکان توسط پرسنل ارزیابی می شد. این ارزیابی منجر به یک برنامه آموزشی منحصر به فرد برای هر دانش آموز می شد. کودکان در این بخش باقی می ماندند تا اینکه آمادگی لازم برای ورود به بخش عادی را پیدا کنند. در صورت نیاز، کودکان از بخش عادی به بخش بین المللی باز گردانده می شدند و پرسنل بخش بین المللی اطلاعات لازم را در اختیار معلمین بخش عادی قرار می دادند.

حدود نیمی از کودکان زیر پنج سال وارد دوره پیش دبستانی شدند که توسط "موسسه خدمات آموزشی" برگزار می شد. کودکانی که در دوره پیش دبستانی شرکت کرده بودند از خدمات این دوره بهره مند شدند. آنها از مزایای این دوره استفاده میکردند و مهارت های روابط اجتماعی و زبانی کسب می نمودند. موسسه خدمات آموزشی از مامورین ارشد خواسته بود میزان منابع مالی در دسترس شورا را دقیقاً اعلام کند تا برای تمام کودکان سه و چهار ساله - صرف نظر از وضعیت آنان - آموزش پیش دبستانی رایگان و نیمه وقت ارائه گردد.

فرزندان پناهنده ی بی سرپرست زیر ۱۶ سال معمولاً در مراکز اسکان تحت مراقبت بودند. مراکز پرورش این افراد معمولاً برای برآورده کردن نیازهای آنان در دسترس نبود. بخش های اسکان کودکان فضایی صمیمی و سالم در اختیار فرزندان پناهنده ی بی سرپرست قرار می داد و پرسنل اصلی و مددکاران اجتماعی از آنان حمایت های خوبی به عمل می آوردند.

اقدام مثبت: پارک مسکونی همیلتون برای کودکان

شورای شهر گلاسکو برای افراد ۱۴ سال و بیشتر شرایط زندگی مستقل را فراهم کرد. خانه این افراد در اجتماع محلی آنها قرار داشت و مدیر آن عضو "انجمن ساکنین محلی" بود. در طول چهار سال گذشته پرسنل خیابان پارک همیلتون از فرزندان پناهنده ی بی سرپرست از هفت کشور مختلف حمایت به عمل آورده بودند. آنها در خصوص تامین نیازهای این کودکان و چگونگی پرداختن به مسائل خاص و مرتبط به مراقبت از آنان با بخش های مسکونی دیگر مشاوره می کردند.

خانمان یان بکودک می سال توسط خدمات ت ۱۸ تا ۱۶ نین سن ی سرپرست ب ی نوجوانان ب (و دیگر گروه ها حمایت می شدند. کیفیت این خدمات متفاوت بود. برای برخی از کودکان و نوجوانان بی HTYP) سرپرست دسترسی به خدمات به طور منظم و دائم از طرف یک مدد کار اجتماعی خاص و معین دشوار بود. این موضوع شامل تعداد کمی از کودکانی که مراقب خواهر و برادرهای کوچکتر خود بودند نیز می شد. همه ی کودکان از ارزیابی دقیق یک برنامه مراقبت برای تامین نیازهایشان برخوردار نبودند. معمولاً پسران نوجوان بی سرپرست به "پروژه کمپکس" معرفی می شدند و با دریافت اسکان حمایت می شدند. اگر چه در آن زمان پرسنل به طور ۲۴ ساعته حاضر نبودند، ولی آنها به گونه ای برنامه ریزی می کردند که خدمات قابل دسترسی را افزایش دهند. به دختران نوجوان انواع مختلفی از محل های سکونت داده می شد که همیشه از لحاظ امنیتی و مراقبتی مناسب نبود. مسئولین در بودند تا خدمات ارائه شده به کودکان پناهنده ی بی سرپرست را بهبود بخشند. HTYP حال ایجاد تغییراتی در ساختار تهیه می شد و از آنجائیکه در آمد کمی به آنان تعلق می NASS از آنجائیکه ۷۰ درصد درآمد والدین پناهنده توسط گرفت، برای برخی از آنان خرید برخی اقلام مانند لباس گرم و ضد آب برای فرزندانشان دشوار بود. برخی از کودکان پول کافی برای خرید غذا یا پرداخت کرایه اتوبوس برای رفتن به محل تحصیل نداشتند. تعداد اندکی از کودکان بی سرپرست تنها در آمد کافی برای خرید وسایل گرمایی در محل سکونت را نداشتند.

از کودکان حمایت کافی به عمل آمد تا از لحاظ فیزیکی فعال باشند. پرسنل مهد کودک ها فرصت های خوبی در اختیار کودکان قرار دادند تا در فعالیت های فیزیکی روزمره شرکت کنند. مدارس به عنوان بخشی از فوق برنامه خود امکان انجام انواع مختلفی از فعالیت های ورزشی را برای کودکان ایجاد کردند. کودکان می توانستند از تعداد زیادی از فوق برنامه ها مانند فوتبال، شنا، بسکتبال، بیسبال، حرکات موزون و تئاتر استفاده کنند. برخی از کودکانی که به محل های مسکونی جدید منتقل شده بودند، به دلیل افزایش مسافت بین مدرسه و خانه نمی توانستند در فعالیت های فوق برنامه ی پس از ساعات تدریس شرکت کنند.

در محله ها امکانات ورزشی و تفریحی زیادی، مانند باشگاه های بدنسازی و سینما، در دسترس بود. بسیاری از کودکان یا به صورت رایگان و یا با تخفیف از این مراکز استفاده می کردند. فرصت های مشارکت در فعالیت های ورزشی و اجتماعی، میزان سلامت و دوست یابی آنان را افزایش داد. مددکاران اجتماعی نیز از فعالیت های ورزشی و فیزیکی به خوبی استفاده میکردند تا کودکان را وارد جوامع محلی کنند. از نمونه های آن می توان به برنامه بسکتبال که توسط پلیس استراکلاید ترتیب داده شده بود، اشاره کرد.

کودکان به پارک های عمومی و زمین های بازی نیز دسترسی داشتند. اما در مورد کودکان کم سن و سال تر زمین بازی امن و مناسبی در نزدیکی خانه شان وجود نداشت. سازمان های داوطلب فرصت های ورزشی و تفریحی، مانند مطالعه، ساخت کار دستی و فوتبال در اختیار کودکان قرار میدادند. "پروژه حمایتی چهار فصل پرینس" اقدام به برنامه ریزی فعالیت های پر هیجان بیرون از منزل، مانند قایقرانی، کوهنوردی، کوهپیمایی میان تنگه و دوچرخه سواری در کوهستان کرده بود.

تمام پرسنل به خوبی انجام وظیفه میکردند و به کودکان احترام میگذاشتند و برایشان فرصت هایی فراهم می نمودند تا مسئولیت های متناسب را بپذیرند. خدمات فرهنگی و تفریحی شورای شهر گلاسکو و چند سازمان وابسته موفق به در اختیار قرار دادن فرصتهای لازم برای دوست یابی و یادگیری مهارت ها به کودکان شده بودند. این برنامه ها از ورود فرزندان پناهنده به جوامع مختلف حمایت می کرد. خدمات فرهنگی و تفریحی همچنین در گسترش استفاده از کارت کیدز برای کودکان سنین ابتدایی و کارت جوانان اسکاتلندی گلاسکو برای نوجوانان، تاثیر بسزایی داشت. این کارت ها به کودکان اجازه می داد تا در فروشگاه ها و مراکز تفریحی تخفیف بگیرند. آنها همچنین به خدمات روزهای تعطیل و خدمات اطلاع رسانی و مشاوره دسترسی داشتند. این کارت ها فرصت های حائز اهمیتی به کودکان می داد تا به عنوان شهروندان محلی احساس پذیرش و مسئولیت کنند.

اقدام مثبت: "گروه بازمانده های جوان - گام هایی به سوی آینده"

"گام بزرگ (شرکت برنامه ریزی جوامع گلاسکو با مسئولیت محدود)" به همراه خدمات حقوق کودکان و ساکنین شورای شهر گلاسکو از انجمن های حمایت از کودکان بی سرپرست پشتیبانی می کردند و تجارب خود را در اختیار آنان قرار می دادند و در فعالیت هایی از قبیل مشاوره شرکت می کردند. اقدامات پرسنل این گروه ها باعث افزایش اعتماد به نفس کودکان شده بود. پرسنل از این گروه ها به خوبی حمایت میکردند و کودکان را تشویق می نمودند تا عزت نفس و حس مسئولیت بیشتری داشته باشند. اعضای گروه برای سایر کودکان بی سرپرست نیز یک بسته عالی خوش آمدگویی تنظیم، طراحی و تهیه کرده بودند. بسته خوش آمدگویی توسط گام بزرگ و شورای پناهندگان اسکاتلند حمایت مالی شده بود. کودکان از این تجربه بهره مند شده و میگفتند اعتماد به نفس بیشتری پیدا کرده اند.

تیمی هر یکی گکدادند و از ش ی ن برنامه ها علاقه نشان میس نسبت به ای ادر تدرک ،در مدارس با کودکان با احترام رفتار می شد و آنها تشویق می شدند. رددک یت می ان به طور فعال حماکودک ی فرهنگ تا مسئولیت هایی بپذیرند. بسیاری از آنان در مدرسه با موفقیت نقش هایی مانند مبصر یا دستیار را پذیرفته بودند. از برخی از آنان به خاطر موفقیت ها و مدیریتشان قدردانی شده بود. یکی از دانش آموزان برنده جایزه "جوان اسکاتلندی سال" شد. گروه "دختران گلاسکو" نیز که فعالیت های سیاسی برای تغییر قوانین مهاجرت برپا کرده بود، به خاطر فعالیت هایش یک جایزه ملی دریافت نمود.

(به خوبی استفاده میکردند. دسترسی GTIS پرسنل مسئول ارائه خدمات از خدمات ترجمه و ترجمه شفاهی گلاسکو) به مترجمین شفاهی در تمام زبانهای مورد نیاز فوراً و به آسانی ممکن بود. این موضوع حضور کودکان و والدینشان را در تمام ملاقات ها و نشست ها تضمین می کرد. با این حال دسترسی به مترجم برای کودکان در مواقع ضروری همیشه امکانپذیر نبود. این مواقع شامل کمک به کودکان برای درک مسائل مربوط به آزمایشات پزشکی یا مسائل انضباطی مدرسه می شد. در چند مورد نیز از کودکان خواسته شده بود که برای والدینشان ترجمه کنند. البته این کار در برخی موارد مانند ترجمه اطلاعات کاملاً شخصی نامناسب بود. در مجموع، احتیاج به ترجمه بیشتری از اطلاعات قابل فهم برای کودکان به انگلیسی و زبان های دیگر وجود داشت.

خدمات ارائه شده نقش موثری در ورود کودکان به جوامع مختلف داشت و بسیاری از آنان احساس تعلق به جوامع محلی خود در گلاسکو را داشتند. دوستی و احساس تعلق کودکان برایشان مهم بود. کودکان و والدین آنان به خوبی با جامعه آشنا شده و در آن به فعالیت می پرداختند. افراد محلی، که رابطه دوستی و همسایگی با یکدیگر داشتند، و همچنین افرادی که به عضویت گروه های سیاسی و مذهبی در آمده بودند از آنان حمایت های عملی و احساسی به عمل می آوردند و اجتماعی شدن آن ها را تسهیل میکردند. اما سطح پایین درآمدها و ممنوعیت استخدام، احساس تعلق این خانواده ها را به جوامع بزرگتر تحت تاثیر قرار داده بود. تغییرات اعمال شده در اسکان کودکان و خانواده هایشان که به وجود آمده بود، احساس تعلق کودکان به مدارس و جوامع را مشکل تر کرده بود. NASS در پی برنامه اسکان جدید و سازمان های مربوطه با همکاری جدی خود سعی داشتند تا نتایج منفی حاصل از این تغییرات را به حداقل GASSP برسانند.

پرسنل مدارس نیز با جدیت تلاش میکردند تا فرزندان پناهندگان را اجتماعی کنند. برنامه هایی از قبیل جشن قومیت ها، دوستی و مشاوره، اجتماعی شدن کودکان را مورد حمایت قرار می داد. پرسنل به تمام دانش آموزان بها می دادند. حمایت های مدرسه در آموزش زبان انگلیسی به کودکان کمک میکرد تا به جامعه احساس تعلق داشته باشند و با کودکان و بزرگسالان دیگر ارتباط برقرار کنند. پرسنل و بسیاری از دانش آموزان از تنوع و تعهدی که به واسطه حضور پناهندگان در آموزش ایجاد شده بود، استقبال می کردند. خدمات پیش دبستانی نیز به طور موفقیت آمیزی از ورود پناهندگان به جامعه حمایت می کرد و کودکان را تشویق می نمود تا در مهد کودک ها مشارکت فعال داشته باشند. "کالج آنیسلند" در ورود جوانان به جامعه بسیار موفق عمل میکرد.

اقدام مثبت: کالج آنیسلند

پرسنل کالج آنیسلند در هنگام ثبت نام کودکان بی سرپرست تنها نیازهای فردی آنان را ارزیابی می کردند. این کار از طریق دو مصاحبه مجزا انجام می شد که شامل گفتگو در مورد نیازهای شخصی و اجتماعی آنان انجام می گرفت. این کالج با حمایت های عملی و تهیه سرویس های اتوبوس و پرداخت پول نهار به کودکان کمک می کرد تا در کلاس ها شرکت کنند. در پایان هر کلاس، پرسنل وقت کافی در اختیار کودکان قرار می دادند تا در صورت نیاز از مشاوره و حمایت برخوردار شوند. کودکان بی سرپرست از این خدمات بسیار بهره مند می شدند، خود را به عنوان عضوی از کالج تلقی می کردند، روابط اجتماعی خود را تقویت می کردند و روابط مثبتی با پرسنل برقرار می نمودند. یکی از نوجوانان در این رابطه گفت: "پرسنل فقط تدریس نمی کنند، آنها واقعا به آدم اهمیت می دهند. آدم می تواند با آنها صحبت کند و پرسنل تمام تلاششان را میکنند."

در نواحی که پناهندگان زندگی می کردند شبکه های ورود کودکان به جامعه و حمایت از آنان، مانند گروه های مذهبی و خدمات بخش داوطلب ایجاد شده بود. خانواده ها به این نوع حمایت ها دسترسی پیدا میکردند، اقدام به توسعه شبکه های غیر رسمی دوستی و اجتماعی می نمودند و از ورود اعضای جدید استقبال می کردند. اما احساس تعلق در این خانواده ها تحت تاثیر تجارب آن ها از رفتارهای ضد اجتماعی و آزارهای نژادی بود. کودکان و والدین آنها نسبت به میزان سو استفاده از مشروبات الکلی و مواد مخدر، رفتارهای ضد اجتماعی و تخریب اموال عمومی در جوامع محلی خودشان ابراز نگرانی می کردند. تقریباً تمام کودکان و والدین آنها گزارش میدادند که انواع مختلفی از آزارهای نژادی را در جوامع خودشان، از قبیل توهین های لفظی و درگیری های فیزیکی تجربه کرده اند. کودکان اظهار میداشتند که تجربه آزارهای نژادی از سوی کودکان و بزرگسالان دیگر بسیار آزاردهنده است. نگرانی از آزارهای نژادی کودکان و والدین آنان را تحت تاثیر قرار می داد و نگرش آنان نسبت به جامعه خودشان را تغییر می داد. با وجود حمایت های خوبی که به عمل می آمد و همچنین حس مشترک عدالت اجتماعی بین پناهندگان و ساکنین محله در بسیاری موارد، آزارهای نژادی روی زندگی روزمره پناهندگان و خانواده های آنها تاثیر گذاشته بود.

NCH طرح اکرام پناهندگان جوان اقدام مثبت:

این طرح از طریق استخدام داوطلبان و آموزش آن ها به اکرام کودکان و جوانان بین ۱۶ تا ۲۵ سال می پرداخت. کودکان و جوانان توسط متخصصین وارد این طرح می شدند و به یک داوطلب ارجاع داده می شدند. پناهنده های جوان و داوطلب به طور منظم با یکدیگر ملاقات می کردند و در فعالیت های اجتماعی شرکت می نمودند. کودکان و نوجوانانی که در این طرح شرکت کرده بودند علاقه مندی زیادی به برنامه ها داشتند و از خدمات آن استفاده می کردند. آنها فرصت های جدیدی برای آموزش داشتند و چیزهای زیادی در مورد گلاسکو یاد گرفته بودند. پناهندگانی که در آنها را در شرایط بحرانی و در مواقعی که خدمات دیگر NCH برنامه شرکت کرده بودند، اعتراف میکردند که پرسنال اجتماعی از آنان روی گردان بوده، یاری نموده اند.

تلاش زیادی کرد تا به والدین پرداخته و با آنان رابطه برقرار کند. GASSP خدمات مربوط به والدین بسیار خوب بود. مدارس والدین را در جریان آموزش فرزندانشان در مدرسه قرار می دادند و از آنها دعوت به عمل می آمد تا در هنگام ثبت نام فرزندانشان حضور داشته باشند، در کارگاههای آموزشی فوق برنامه، کلوپ های تکالیف خانه و جلسات اجتماعی و جلسات شبانه شرکت داشته باشند. والدین به پیشرفت های فرزندانشان در مدارس افتخار می کردند. آنها از فرصت های جدید برای مشارکت در ارتقای خدمات در مدارس استقبال می نمودند.

به والدین نیز مانند جوانان پناهنده اجازه داده نمی شد تا شغلی داشته باشند، اگرچه آنها می توانستند کارهای داوطلبانه بدون دریافت دستمزد انجام دهند. با ارائه این قبیل خدمات، فرصت هایی به والدین داده می شد تا در کلاس های آموزش انگلیسی، دروس کالج، کلاس های سواد آموزی، ریاضیات، نوشتن خلاق، محاسبات و خیاطی شرکت کنند. خدمات فرهنگی و تفریحی نیز اقدامات موثری در ارتقای شبکه های محلی ورود پناهندگان به جامعه انجام میدادند. کتابخانه های محلی فرصت های آموزشی با ارزش و مرتبطی برای والدین پناهنده ایجاد میکردند. برخی از والدین در کارهای داوطلبانه، از قبیل "دفتر مشاوره شهروندان مری هیل" حضور فعال داشتند. برخی از آنها در مشاغل وارد میشدند تا بتوانند در مورد حرفه شان در اسکاتلند چیزهایی بیاموزند.

مددکاران اجتماعی توسعه جوامع از طرح "چارچوب گفتگو و ورود پناهندگان به جامعه" در تمام شهر حمایت میکردند. طرح چارچوب گفتگو توسط شورای پناهندگان اسکاتلند و شورای شهر گلاسکو مدیریت می شد و در سطح برنامه ریزی محلی اعمال نفوذ داشت. موضوعاتی که در گروههای محلی مطرح و بحث می شد به مجمع سیاست گذاری مرکزی انتقال می یافت. شورای پناهندگان اسکاتلند نیز از مجمع سیاست گذاری اسکاتلند، که والدین را شامل می شد، حمایت می نمود. تمام این گروه ها فرصت های موثر و با ارزشی برای والدین ایجاد می کرد تا به جوامع خود بپیوندند و نقش فعالی را در ارتقای ورود به جوامع و اعلام نظریات خود ایفا کنند.

بزرگ – درک متقابل اقدام مثبت: شبکه ورود به جامعه پولوک

این پروژه توسط پرسنل شورای شهر گلاسکو، شورای پناهندگان اسکاتلند و پلیس استراکلاید حمایت می شد. هدف از آن مقابله کردن با تصاویر منفی از پناهندگان و ارتقای درک عمومی در جوامع بود. داوطلبان پناهنده ابتدا از مدارس ابتدایی بازدید میکردند و در مورد تجربیاتشان از ترک کشور خود و زندگی در اسکاتلند با کودکان صحبت می نمودند. بازخوردهای به دست آمده از کودکان مثبت بود و معلمین از ابتکار عمل آنان استقبال می کردند. داوطلبانی که خودشان فرزند داشتند، از طریق این طرح با کودکان جوامع خودشان ارتباط برقرار می کردند و اعتماد به نفس آنان را افزایش می دادند. یک جزوه مفید نیز توسط پرسنل و داوطلبان در مورد اقدامات نمایندگان شبکه ورود به جامعه پولوک بزرگ تهیه شده بود.

ند و از نظر آنان پرسنل در مجموع افراد درکی استفاده مین به طور منظم از خدمات بهداشتی والد علی رغم گذاشتن مین میار والدی در اختیاری خوب خدمات رفاه ایران اجتماع کردند. مددی میف اظهار نظر والدین مبنی بر رضایتمندی ایشان از این خدمات، آنها معتقد بودند برخی از مددکاران اصلی درک کاملی از شرایط آنان ندارند.

۴- وضعیت توزیع خدمات به کودکان و جوانان چگونه است؟

وضع توزیع خدمات به کودکان پناهندگان خوب بود. شورای شهر گلاسکو، بیمه خدمات درمانی گلاسکوی بزرگ، و سرویس های داوطلبانه (SCRA) بورد پزشکی کلاید، پلیس استرات کلاید، اداره گزارشگر کودکان اسکاتلندی سلسله خدمات گسترده ای ارائه می کردند. کارکنان، کودکان را می شناختند و به خوبی با آن ها ارتباط برقرار می کردند. اما کودکان پناهنده ی بی سرپرست همواره فاقد برنامه سنجش و مراقبت و یا ارتباط کافی با متخصص معینی به نحوی قابل ملاحظه بهبود یافته بود. اما هنوز (NASS) بودند. این خدمات از آغاز ارتباط با خدمات ملی پناهندگان فاقد راهبرد مشارکتی همه جانبه و منسجمی به سمت اصلاح بود.

وضعیت شناخت و انتقال نیازهای کودکان خوب بود. سرویس های سراسری کارکنان کودکان را به خوبی می شناختند و نیاز هایشان را درک می کردند و این نیازها را به نحوی مؤثر و موفقیت آمیز به دیگران انتقال می دادند. اما اطلاعات در زمینه مسائل بهداشتی و سلامتی فردی بطور مداوم به معلمان نمی رسید، پرستاران نیز عموماً در جریان این اطلاعات قرار نمی گرفتند.

کارکنانی که با تعداد بیشتری از کودکان پناهنده کار کرده بودند، در طول اقامتشان در اسکاتلند، به تجربه، از نیازهای خاص آن ها و راه های مناسب پاسخ گویی به این نیازها، درک روشنی داشتند. معلمان زبان انگلیسی به عنوان زبان تکمیلی فردفرد کودکان را می شناختند و جهت انتقال این دانش به دیگر متخصصان در جایگاه مناسب و درستی قرار گرفته بودند. بطور کلی نیازهای کودکان زمانی به مؤثرترین نحو برآورده می شد که متخصصان گردهم می آمدند تا این نیازها را تشخیص داده و گام های بعدی را جهت پشتیبانی برنامه ریزی کنند. به هر حال در شرایطی که پیشرفت و بازده درخواست حمایت، کند و یا ناروشن بود و یا استنفکافی درکار بود، برنامه ریزی بلندمدت تر برای کودکان مشکل تر می شد. قوانین مهاجرت فرصت های کودکان را برای اشتغال و تحصیلات بعدی بیشتر محدود می کرد.

برای معلمان، روانشناسان آموزشی و مددکاران اجتماعی برقراری ارتباط و ایجاد رابطه با کودکانی که نیازهای حمایتی بیشتری داشتند، امری پیچیده و دشوار بود. کارکنان سرویس های مددکاری اجتماعی گاهی از نیازهای کودکان بی سرپرست بین ۱۶ تا ۱۸ سال که درخواست حمایت داشتند، ارزیابی درستی نداشتند. در واقع این کودکان با سرویس های مددکاری اجتماعی برخورد هدفمند و مداوم کافی جهت برآورده ساختن نیازهای خود نداشتند. روانشناسان آموزشی و معلمان، تشخیص و ارزیابی نیازهای آموزشی کودکان با نیازهای حمایتی اضافی را بویژه در مورد کسانی که زبان انگلیسی را به خوبی نمی دانستند بسیار مشکل تر می یافتند.

کارکنان عموماً نسبت به تفاوت های فرهنگی و نیازهای کودکان حساس بودند. مددکاران بهداشت نسبت به شیوه های پرورش و تربیت کودکان هشیار بودند. کارکنان آموزشی از نیازهای دانش آموزان و دانشجویان و تأثیر فشارهای روحی در آموزش آن ها آگاه بودند. نیازهای کودکان دچار اضطراب و ضایعات روحی به سرعت تشخیص داده می شد و این افراد به سرویس های تخصصی مناسب ارجاع داده می شدند.

توزیع خدمات جهت برآورده ساختن نیازهای کودکان خوب بود. راه حل های محلی برای حل مشکلات شکل می گرفت. پلیس استرات کلاید برای پشتیبانی اجتماعات محلی «افسران پلیس محله» تربیت می کرد. بخش داوطلبانه برخی جهت ارتقاء GTIS ابتکارات کوچک بر مبنای محلی ارائه می کرد از جمله گروه هایی که در کلیسا مستقر بودند. ارتباط اثربخش و مفید، خدمات بسیار مؤثری برای متخصصان، کودکان و خانواده ها ارائه می نمود.

تعدادی بروشور و اطلاعات به چندین زبان تهیه شده بود. برای مثال بسته ی «به گلاسکو خوش آمدید». بروشور بسیار مفید «چگونه دارو مصرف کنیم» به چندین زبان ترجمه شده بود. اما اطلاعات مربوط به برخی سرویس ها به زبان های دیگر ترجمه نشده بود. برای مثال اطلاعات سیستم تعیین وقت یک بیمارستان جدید تنها به زبان انگلیسی موجود بود و احتمالاً به همین دلیل برخی قرار ملاقات های افراد اجرا نمی شد. در زمینه نقش و مسئولیت متخصصان از قبیل مددکاران اجتماعی و روانشناسان بالینی فقدان اطلاعات به چشم می خورد. این امر بویژه در شرایطی حائز اهمیت بود که خانواده ها هیچگونه سابقه قبلی از این متخصصان نداشتند.

سرویس های سراسری کارکنان جهت تامین خدمات به صورت محلی به نحوی مؤثر روی مشارکت کار می کرد. مددکاران بهداشت و ماماها، معلمان در مدارس و تیم های بی خانمان ها و سرویس های متعدد و دلسوز بخش داوطلبانه درک درستی از کار با کودکان پناهندگان و والدین آن ها داشتند. کارکنان سرویس های مددکاری اجتماعی مطمئن نبودند که آیا کودکان پناهنده ی بی سرپرست را می توان به همان روشی که در مورد سایر کودکان اعمال می شد، به گزارشگر کودکان ارجاع داد یا نه. زمانی که کودکان به گزارشگران کودک ارجاع داده می شدند، یک سری اقدامات مفید و مناسب در مورد آن ها به اجرا در می آمد. گزارشگر کودکان هیچگاه در مورد ارتباط پیچیده میان قوانین اسکاتلند و انگلستان برای فرزندان پناهندگان شفاف نبوده اند.

سرویس های اصلاحی و بهبود یافته برای کودکان پناهندگان در کل کافی بود. از آغاز ارتباط گلاسکو با خدمات ملی جهت سکنی دادن پناهندگان، اصلاحاتی در قابلیت سرویس های همگانی دربرآورده ساختن (NASS) پناهندگان. خدمات، در گلاسکو به دلیل کارشان با GASSP و CTIS نیازهای کودکان و والدین آن ها ایجاد شده بود بویژه کودکان پناهندگان جوایزی دریافت کرده بودند.

اما راهبرد مشارکتی همه جانبه و منسجمی در ارزشیابی و اصلاح خدمات وجود نداشت. برای ارزشیابی و تضمین کیفیت در تمامی خدمات تمهیدات قاطعانه ای ایجاد نشده بود، با وجود این برخی از خدمات منفرد، از جمله آموزش، عملکرد و اطلاعات مدیریتی مورد استفاده را جهت پیش بینی و برنامه ریزی برای GTIS تمهیدات مناسبی داشتند. نیازهای آتی مورد بازبینی قرار میداد. گروه های دفتری، همکارانی از جمله بخش داوطلبانه، پلیس استرات کلاید، سرویس های آموزشی و سرویس های مددکاری اجتماعی را در بر می گرفت. برخی گروه های دفتری از قبیل گروه پناهندگان تنها در جهت هماهنگ کردن و بهبود سرویس ها به نحوی مؤثر کار میکردند. ستاد تعلیم و تربیت پناهندگان با دسترسی به بودجه ی اتحادیه ی اروپا به حمایت و ارزیابی اقدامات نوآورانه در ارتباط با والدین می (ATLAS) پرداخت.

۵- وضع مدیریت خدمات رسانی به کودکان پناهندگان چگونه است؟

جهت برآورده ساختن نیازهای کودکان پناهندگان، خدمات سراسری کارکنان به خوبی با یکدیگر کار می کردند. اما برای حصول اطمینان از ادامه موفقیت آمیز ابتکار عمل ها به هنگام پایان یافتن ذخیره مالی، گاهی برنامه ریزی کافی میان همکاران وجود نداشت. کارکنان به نحوی مؤثر به کار گرفته می شدند و تیم ها به خوبی با یکدیگر کار می کردند. با وجود اینکه کارکنان به تجربه، دانش سودمند و مطلوبی از کارکردن با کودکان پناه جویان آندوخته بودند، ضرورت توسعه و آموزش تکمیلی مطرح بود. استفاده از اطلاعات مدیریتی جهت پشتیبانی کارکنان در ارائه خدمات محدود بود. برای کودکان موقعیت های خوبی جهت سهیم شدن در برنامه ریزی و توسعه سیاسی فراهم بود اما این هنوز خدماتی فراگیر و دائمی نبود.

ترتیبات اتخاذ شده برای مشارکت کودکان، جوانان و والدین در برنامه ریزی و توسعه سیاسی کافی بود. برخی خدمات جهت پشتیبانی از مشارکت ترتیباتی پر سابقه و تثبیت شده داشتند. مددکاران توسعه اجتماعی از توسعه محلی و مبتنی بر اجتماع حمایت می کردند که این امر انسجام و یکپارچگی را تقویت می کرد، برای مثال گروه زنان کران هیل. برای مشارکت دادن والدین به همان میزان کارکنان، شبکه های یکپارچه سازی اجتماعی برای گروه های گفتگو و تبادل نظر در سطح شهر به خوبی کار می کردند.

پلیس استرات کلاید در راستای استراتژی برابری و کثرت و نیز استراتژی برابری نژادی خود سلسله راهبرد هایی را در مشاوره و تبادل نظر به اجرا در می آورد. در جنوب شهر بورد های (تابلو های) مشاوره اجتماعی به چشم می خورد. مشاوره و تبادل نظر با کودکان و والدین بخشی از استراتژی جدید پلیس استرات کلاید بود. در سال ۲۰۰۳ بورد پزشکی بیمه خدمات درمانی گلاسکو برنامه مشاوره ای را برای خانواده ها به اجرا در آورده بود، "گوش فرا دادن به صدای جامعه: سهیم کردن مردم در بهداشت و درمان". هماهنگ کننده بهداشت طرح حمایت از پناهندگان گلاسکو (بطور منظم با والدین مشاوره می کرد. فرزندان پناهندگان در شوراهای دانش آموزی در مدارس و در GASSP) شورای دانش آموزی سراسری گلاسکو به خوبی معرفی می شدند. بازماندگان جوان- گامی به سوی گروه آینده به هنگام ملاقات با نمایندگان کودکان و معاون وزیر دادگستری، در مباحثات پیرامون موضوعات سیاسی در سطح ملی شرکت کرده بودند.

با این همه این خدمات استراتژی مشترک مناسبی برای مشاوره و مشارکت کودکان و والدین در سیاست گذاری نداشت. هنوز روشن نبود که ساختار برنامه ریزی کودکان تازه معرفی شده چگونه کودکان و والدین را در برنامه ریزی عملی و یا استراتژیک می گنجاند. در زمینه سازماندهی مجدد بی خانمان ها و تدارک مسکن مناسب، هیچ گونه رایزنی با کودکان بی سرپرست صورت نگرفته بود. کارکنان درمانی با کودکان پناهندگان و والدین آنها درباره خدماتی که ارائه می نمودند، به طور مداوم تبادل نظر نمی کردند.

پیشرفت و کار گروهی کارکنان خوب بود. کارکنان از نقش خود و ضرورت همکاری با یکدیگر جهت ارائه خدمات درک روشنی داشتند. آنها در کار متقابل با کودکان و والدین به خوبی پشتیبانی می شدند و قادر بودند دیدگاه ها، علایق و ارتباطات را درون سازمان مطرح سازند. تنها گروه های اندکی دچار تاثیر منفی ناشی از تغییرات سازماندهی شدند مانند تیم بی خانمان ها که با کودکان پناهنده ی بی سرپرست کار می کرد و به تازگی طی اطلاعیه کوتاهی جابه جاشده بود.

تیمی کاملاً (GASSP) کارکنان به نحوی مؤثر در خدمات به کار گرفته می شدند. طرح حمایت از پناهندگان گلاسکو منضبط از کارکنان مجرب با سوابقی در زمینه های آموزش، بهداشت، تهیه مسکن و مددکاری اجتماعی داشت که در پاسخ به نیازهای کودکان و والدین به خوبی با یکدیگر کار می کردند. این پروژه گسترش یافته بود و شامل کارکنان پروژه ای می شد که می توانستند به چند زبان صحبت کنند. با وجودیکه انگلیسی زبان تکمیلی ای بود که معلمان در مدارس با آن مورد ارزیابی قرار می گرفتند، مبنای منطقی به کارگیری آن ها به خوبی درک نشده بود. بررسی آرایش نیروها در خدمات آموزشی برعهده مدیران ارشد گذاشته شده بود و این مهم توسط آن ها مورد ملاحظه و سنجش قرار می گرفت. پلیس استرات کلاید دارای عده قابل توجهی افسران متعهد شامل افسران کثرت، یک افسر رابط پناهندگان، افسران محوطه در برخی مدارس و افسران پلیس محله بود.

آموزش و توسعه خدمات سراسری کارکنان در کل کافی بود. شورای پناهندگان اسکاتلند آموزش مفید و سودمندی تدارک می دید. سرویس های آموزش، تعلیمات مناسبی در تدریس دوزبانه و فرصت هایی برای تداوم توسعه حرفه ای مهیا می کردند. برخی خدمات، آموزش کار با پناهندگان را برای آینده برنامه ریزی می کردند. برای مثال (CDP) نقش روانشناس آموزشی متخصص ارشد جدید در ارائه آموزش را شامل خواهد شد. خدمات آموزش ضد نژاد پرستی و کثرت را تأمین می کردند اما تمامی کارکنان، در این آموزش های ضروری شرکت نمی کردند. برای کارکنان این خدمات، همواره آموزش کافی جهت کارکردن در جوامع متنوع و یا مترجمان شفاهی تأمین نمی شد.

مواد آموزشی کارکنان گسترش یافته بود و این شامل منابع آموزش جدید آن لاین برای ماماها بود که کلیاتی در ارتباط با بهداشت و درمان و سایر مسائل را به پناهندگان ارائه می کرد. اما کارکنان خدمات سراسری همواره از این منابع و اطلاعات موجود مطلع نبودند. کارکنان دانش خود را از طریق تجربه مستقیم کار با پناهندگان گسترش می دادند و بدین ترتیب کسانی که تجربه عملی قابل توجهی نداشتند و به آموزش نیز دسترسی نداشتند، در کار اعتماد به نفس کمتری از خود نشان می دادند.

بیشتر کارکنان خدمات سراسری از طریق پردازشگرهای مدیریتی رسمی و حمایت های نظیر آن پشتیبانی می شدند. اما از اسکاتلند انتقال داده شدند، بسیاری از کارکنان دچار احساس فقدان و ناراحتی شدند. به IND وقتی که کودکان توسط هنگام بروز چنین مواردی، کارکنان از نگرانی خود درباره سلامت و رفاه کودکان و والدین آن ها سخن می گفتند. سرویس های آموزشی و شورای پناهندگان اسکاتلند ضرورت پشتیبانی مؤثرتر کارکنان را به دلیل همین تجربیات تشخیص داده بود. اما تاکنون هیچگونه اقدامی در این زمینه صورت نگرفته است.

کار مشارکتی میان خدمات خوب بود. مدیران و کارکنان در شورای شهر گلاسکو، بیمه خدمات درمانی گلاسکو و کلاید، و بخش داوطلبانه، کار مشارکتی را به میزان زیادی گسترش داده بودند. کارهای مشارکتی مفید و مؤثر کارکنان و مدیران به شناسایی نیازهای فرزندان پناهندگان و سپس برآورده شدن این نیازها از طریق تدارک پشتیبانی عملی و منابع می انجامید. کار مشارکتی خوب میان سرویس های مختلف منجر به ارائه خدمات مؤثرتری از سوی ماماها به با کلیه خدمات در زمینه مشارکت کار می کرد و به خوبی آن ها را مورد پشتیبانی قرار می داد. GTIS پناهندگان شده بود. داد. شبکه های یکپارچه سازی اجتماعی به خوبی کار می کردند و یک گردهمایی تبادل نظر سازنده جهت مباحثه در موضوعات محلی و شناسایی ابتکارات مورد نیاز برای پشتیبانی یکپارچه سازی اجتماعی تشکیل داده بودند.

در ترکیب برنامه ریزی برای خدمات رسانی به کودکان، دو گروه برنامه ریزی برای فرزندان پناهندگان وجود داشت. این گروه ها از نمایندگی های گسترده ای برخوردار بودند اما باز هم مجال و گستره ای برای مشارکت بخش داوطلبانه وجود داشت.

پیشرفت های جدید و اقدامات ابتکاری را از بابت مالی تأمین می کرد. از جمله برای پروژه ساختمان پایگاه ATALS دارای یک گروه راهنمای دفتری بود که کارهایی را که ATLAS درکالچ آنیزلند و یک کتابچه اطلاعات برای اولیاء. تأمین بودجه کرده بود مورد ارزیابی قرار می داد. روندهای به توافق رسیدن و تدارک ذخیره مالی برای سرویس های بخش داوطلبانه و پروژه ها همیشه روشن نبود. برخی ابتکارات موفقیت آمیز که بستگی به ذخیره مالی و پشتیبانی بیش از یک آژانس داشت، تحت تأثیر این امر قرار گرفته بود.

پایگاه (GASSP) سیستم های اطلاعاتی برای پشتیبانی کار خدمات کافی بود. طرح حمایت از پناهندگان گلاسکو اطلاعاتی مفیدی جهت پشتیبانی کار آن ها ایجاد کرد. خدمات آموزشی، به گردآوری داده از یافته های کودکان و درگیری های نژادی در مدارس پرداختند. اطلاعات مربوط به درگیری های نژادی بطور روزانه توسط پلیس استرات کلاید جمع آوری و در «پایگاه اطلاعاتی فرد آسیب پذیر» ثبت و ضبط می شد. هر بخش پلیس استرات کلاید یک گروه داشت که شامل افرادی در خدمات محلی می شد. اما سایر (MARIM) چند دفتری نظارت درگیری های نژادی و (SCRA) خدمات، اطلاعات مدیریتی محدودی در زمینه پناهندگان داشتند. اداره گزارشگر کودکان اسکاتلندی سرویس های «همیشه آماده به کار خارج از وقت اداری» در مورد کاری که با فرزندان پناهندگان و کودکان پناهنده ی بی سرپرست انجام می دادند، بطور روزانه و به اندازه کافی اطلاعات جمع آوری نمی کردند.

بعضی از خدمات جهت جمع آوری اطلاعات مدیریتی با سایر خدمات همکاری می کردند. سپس این اطلاعات با سایر همکاران به اشتراک گذاشته می شد. برای مثال سرویس مددکاری اجتماعی در ارتباط با کودکان پناهنده ی بی سرپرست اطلاعاتی جمع آوری کرده و با دیگران درمیان می گذاشت. همچنین از پایگاه اطلاعاتی ملی نیز برای کودکان پناهنده ی بی سرپرست استفاده می شد. اما سیستم های اطلاعات مدیریتی باهم در ارتباط نبودند. خدمات بطور مداوم از اطلاعات مدیریتی برای اصلاح و توسعه خدمات استفاده نمی کردند.

کودکان پناهنده مناسب است؟ ی‌برای خدمات رسان ی‌تا چه اندازه رهبر ۶-

نسبت به مشارکت ی‌دگاه مشترک ی‌از د یرهبران خدمات رسان دگاه دست ی‌ن دی‌افتحه برخوردار بودند. ای توسعه ی‌کار داشت. آنها ی‌کودکان در گلاسکو در پ ی‌برای ی‌شتریب ی‌آوردها و برآورده ساختن ج تنوع ی‌نسبت به ترو ی‌تعهد بال کودکان پناهنده داشتند ی‌ازهاین

ی‌مستحکم و معقول یران ارشد اهداف راهبردی‌ار خوب بود. رؤسا و مدی‌مردم و مشارکتها بس یرهبر آنان فراهم ی‌ت بالا برای‌فی‌باک ی‌شدند تا خدمات ی‌م کودکان پناهنده داشتند و متعهد ی‌را برا ی‌نداشتند. شورا ی‌خود ابهام ی‌اس ی‌در مورد انتظارات رهبران س ی‌ارشد و مقامات محل ی‌سازند. رؤسا دی‌بزرگ و کلا ی‌گلاسکو همه خدمات درمان ی‌و ب SCRA ، دی‌س استرات کلا ی‌شهر گلاسکو، پل ی‌داری‌و پا ی‌زه قوی‌ان انگ ی‌ن می‌داشتند. در ا ی‌در مورد کار مشارکت ی‌مشترک ی‌نش راهبردی‌ب یراهبرد ی‌زی‌منسجم نسبت به برنامه ر ی‌کردی‌مشارکت و کسب رو در مورد توسعه و بهبود دی‌ر آن به اثبات رس ی‌وجود داشت که تا

نسبت به مشارکت و کار با ی‌و مثبت یران ارشد برخوردار ی‌ابتکاری‌استمداران، رؤسا و مدی‌س نی‌در ب ی‌و مستحکم ی‌ان ارشد رابطه قوی‌ن آنها داشتند. گروه متصدی‌کودکان پناهنده و والد شرفت خدمات احساس ی‌ه و پی‌را در جهت ارا ی‌ت مشترک ی‌برقرار کرده و مسئول ی‌خدمات ی‌وههاگر ک و بطوری‌ان ارشد از نزدی‌نداشت. مد ی‌ن گروه نقش ی‌د در ای‌س استرات کلا ی‌نمودند. پل ی‌م ت و اختصاص ی‌ری‌دادند. مد ی‌را توسعه م ی‌گر کار کرده و فعالانه کار گروه ی‌کدی مؤثر با ت خدمات شودی‌فی‌د تا باعث بهبود کی‌مؤثر توسط شرکاء انجام گرد منابع موجود بطور را به ی‌و برخوردار مثبت ی‌قو ی‌در بخش داوطلبانه وجود داشت. معلمان ارشد رهبر ی‌مؤثر یرهبر منظور اعمال در مدارس و مراکز رواج دادند

به کودکان ی‌خدمات رسان ی‌زی‌برنامه ر ی‌را برا ی‌دی‌را ساختار جدی‌ان ارشد اخ ی‌ان و مدی‌متصد بات نسبتاً ی‌ن تری‌ن نمودند. ا ی‌جهت ارائه خدمات حرکت م ی‌مشترک ی‌مرزها ی‌توسعه داده و در راستا شناخته نشده است ی‌خدمات ی‌نه های‌د هنوز بطور کامل توسط کارکنان در همه زم ی‌جد

موارد مهم جهت اقدام - ۷

کودکان پناهنده ی ازهای عمل نمودند تا ن یخوب نه خدمات اهم رفته کارکنان در رابطه با ار یرو در رابطه با خدمات در ی توسعه مهم NASS ن آنها را برآورده سازند. از زمان شروع قرارداد بایو والد ی مه خدمات درمان ی د و بیس استرات کلای پل ، ی سراسر گلاسکو بوجود آمد. خدمات آموزش ل آن جهت تکم ی شتری ده و منابع بیخشد خدمات موجود را بهبود بی بزرگ و کلا ی گلاسکو از یاریافت و بس ی بخش داوطلبانه توسعه ی با همکار ی خدمات اضافه نمودند. خدمات تخصص شامل ی ت نمودند. خدمات اجتماعی حما ی ی ت بالای فین آنها با کی از کودکان پناهنده و والد آنان ی ب ی ر و کودکان پناهنده ی پذیر بی کودکان آس ی مؤثر برا ی تهای از حما ی فراهم نمودن گستره ا ت نموده وی گر فعال ی کدی در خدمات مختلف با ی ارشد و کارکنان بخوب ی سرپرست بود. رؤسا ار متعهد بودند ی کودکان پناهنده بس ی ازهای در جهت برآورده ساختن ن

مه ی ب ، ی کودکان اسکاتلند ی د، اداره گزارشگری س استرات کلای شهر گلاسکو، پل ی شورا گاه خود را در ی جا ی بخش داوطلبانه بخوب ی د و سازمانهای بزرگ و کلا ی گلاسکو ی خدمات درمان ی افتتاح ی جهت توسعه و بهبود خدمات یست ی با ی نکار آنها می انجام ا ی برا

- ش ی ط از مدارس پی همه کودکان واجد شرا ی نان از برخوردار ی در جهت حصول اطم ی ی گامها مه وقت بردارند ی د بستان
- استقرار ی امن و پرورش ی طی سرپرست در مح ی حاصل کنند که همه کودکان ب نان ی اطم از تماس با کارکنان برخوردارند ی افته و از سطح مناسب ی
- بهبود دهند ی است و استراتژین را در توسعه خدمات، س ی شرکت کودکان و والد
- ده باشند و ی زش دسته آموی شا ی خدمات بنحو یه کارکنان در طیند که کل ی نان حاصل نمای اطم ی ت شونی خود حما ی تهای در نقشها و مسئول
- ی در اجتماعات انجام دهند تا روابط بهتر ی ت نژادی در رابطه با برخورد با آزار و اذ ی ی کارها دین پناهندگان در اجتماعات در گلاسکو بدست آید ب

یست ی با ی م ی اسکاتلند ی ی ت اجرایه

- در ی لات دانشگاه ی به تحص ی ابی دست ی کودکان پناهنده را برا ی امکان جواب دادن به آرمانها ردی نظر گ

ی بعد ی گام ها - ۸

ی مه خدمات درمانی ب ی و بورد پزشکی SCRA ، دیس استرات کلا ی شهر گلاسکو ، پل ی از شورا جهت مشخص ی یک برنامه عملی بخش داوطلب خواسته شده است تا ی بزرگ و سازمانها ی گلاسکو ه کنند و آن را با سهامداران ی گزارش، تهی ا ی اصل ی ه های شان نسبت به توصی ری ر دن جهت گک م شوندی عمده سه

ی چزل مک کین

ریمد

خدمات کودکان

۲۰۰۷ ژوئن

خدمات یابی و بکار رفته در ارزیابی و شاخص ها - ۹

به مشترک از خدمات رسان ها ید از بازرسی خود یابی حضرت در ارزیابی عملی نت بازرسی از ، این بازرسی در ایفای استفاده نمود. شاخصها یابی یک کودک پناهنده از شاخصها یابی «راهنما» در ۲۰۰۶ ده بود که در اکتبر سال انتخاب گردید. این آنها می یفای یک شاخص های یک کودک و نوجوانان از طریق خدمات رسان ریز یلغو می، با استفاده از طبقه بندی ضمیمه بود. ما هم در گزارش و هم در ارس به چاپ «: می پردازیم یابی و شاخص ها م ارزیابی به تب

- باشد نوع خود م یبرای یک الگو ی تدارکات ، یعال
- برخوردار است یک از نقاط قوت مهم یخوب، تدارکات یلیخ
- ف بالاتر است یردار است که از درجه ضعیف یکه از نقاط قوت مهم یخوب، تدارکات
- دارد یش برتری که نقاط قوت آن بر ضعفها ی تدارکات، یکاف
- عمده برخوردار است ی نقاط قوت بوده اما از ضعفها یکه دارا یف، تدارکات یضع
- ستی با یباشد و م یبرخوردار م یبزرگ یکه از ضعفها یقابل قبول؛ تدارکات یغ
- ن برداشتن آن ها اقدام شوی نسبت به از م یفور

خدمات گلاسکو تا چه میزان می تواند نیازهای فرزندان پناهندگان و والدین آنان را تامین کند؟	
خوب	۱.۲ ر بر کودکان و نوجوانان ی تات
خوب یلیخ	۲.۲ ن و سرپرستان ی بر والدین تات
وضعیت توزیع خدمات به کودکان و جوانان چگونه است؟	
خوب	۱.۵ کودکان و نوجوانان ی ازهای و کسب اطلاعات در مورد ن ی ی آشن
خوب	۲.۵ هی، تغذی، سلامت، موفق یجاد احساس امن ی خدمات به منظور ا ی ارائه
خوب	کودکان و ی و تعلق به جمع برای، احترام، مسئول ی سالم، فعال نوجوانان
یکاف	۳.۵ به کودکان و نوجوانان ی بهبود خدمات رسان
وضع مدیریت خدمات رسانی به کودکان پناهندگان چگونه است؟	
یکاف	ن یری آن ها و سا ی مشارکت کودکان، نوجوانان، خانواده ها ۲.۶
خوب	کارکنان ی ری بکارگ ۲.۷
یکاف	کارکنان ی آموزش و توسعه ۳.۷
یکاف	ی اطلاعات یستم های س ۴.۸
کودکان پناهنده مناسب است؟ یبرای خدمت رسان ی تا چه اندازه رهبر	
ار خوبی بس	۳.۹ جاد مشارکت ی مردم و ا ی رهبر

ی بازرس ی تهایست فعال یل - ۱۰

منتخب ی دار با اعضا ی

منتخب ی اعضا

(ها) شامل موضوعات مربوط به پناهندگان ی سخنگو جهت برابر

ی مصاحبه با کارکنان محل

ر ارشد ی

(ت و جوانان ی عامل) آموزش، تربی ی

ی معاون خدمات آموزش

ی خدمات اجتماع ی

است تعاون ی س ی س ی

کودکان پناهنده ی برا ی تدارکات آموزش - ی خدمات آموزش ی رتبه ی کارمند عال

ی و خدمات رفاه ی مسئول خدمات اجتماع

ی خدمات اجتماع ی و اضطرار ی خدمات مهاجرت ی

ی خدمات اجتماع (ی خدمات آماده به کار) خارج از ساعات اداری ی

ی خدمات اجتماع ی ن ی م تمری رهبر ت

(ی اجتماع ی فرهنگ و ورزش) نوساز ی ح ی و تقر ی ک فرهنگی ی استراتژی ی

ی متمرکز با مسئولان محل ی گروهها

کارگران جوان

ی ح ی و تقر ی ران خدمات فرهنگی ی

ی روانشناسان آموزش

ی کارگران اجتماع

ی کارگران توسعه اجتماع

ی اضطرار ی در خدمات اجتماع ی کارگران اجتماع

جوان ی خانمان ها ی م بی سرپرست و ت ی ان پناهنده بکودک

ی خدمات اجتماع ی ن ی م تمری رهبر ت

ر پنج سال ی ز ی مهد کودکها ی س خدمات آموزش ی

مهد کودکها ی ر استراتژی ی

ت از پناهندگان گلاسکو ی حما ی مصاحبه با پناهندگان پروژه

اتی ر عمل ی

هماهنگ کننده آموزش

لامت هماهنگ کننده بهداشت و س

پروژه ی متصد

گلاسکو ی شفاه ی مصاحبه با خدمات ترجمه و ترجمه

ری ی

هماهنگ کننده

کودکان ی خانه ها ی دار با مقامات محل ی

ابان کرافوردی واحد کودکان خ

لتون پارکی ی ابان همی خ ی واحد مسکون

دار از مهد کودکیها و مراکز خانواده‌ی د

ایبان اندرسون‌ی‌مهد کودک خ
مهد کودک لاملش
مادام العمر رزمانت یری‌ادگی مرکز
لیت هی‌مهد کودک سا

ی‌ی‌دار از مدارس ابتدای د

کی‌کارن وادر ی‌ی‌مدرسه ابتدا
وس‌یس‌یسنت الو ی‌ی‌مدرسه ابتدا
سر جان ماکسول ی‌ی‌مدرسه ابتدا
سنت مارتا ی‌ی‌مدرسه ابتدا
لیت هی‌سا ی‌ی‌مدرسه ابتدا

رستان های‌دار از دب‌ی‌د

رستان آل سنتس‌ی‌دب
لکی‌رستان کسل می‌دب
رستان کلودن‌ی‌دب
رستان سنت راج‌ی‌دب
شاولندز ی‌آکادم

ی‌ی‌دار از مدرسه استثنای د

مدرسه اشکرگ

گری‌د ی‌آموزش ی‌دار از کالج‌های د

س‌لندی‌کالج ان
دی‌کالج لنگسا

ی‌مصاحبه با کارکنان خدمات درمان

ی‌ی‌ اجرای‌مد
خانمان ها ی‌پرستار مسئول ب
مسئول پناهندگان ی‌ماما
پناهندگان ی‌هماهنگ کننده پرستار

ی‌متمرکز با کارکنان خدمات درمان ی‌گروه‌ها

کودک و خانواده ی‌جامعه اشتراک سلامت شمال و بخش کارکنان روانپزشک
ی‌وابسته به دندانپزشک ی‌حرفه ها
متخصصان اطفال
ان بهداشت مدارس ی‌مرب
جامعه ی‌مماها
ن بهداشت ی‌بازرس
کودکان ی‌پرستار ان مسئول نگهدار

ی‌خدمات درمان ی‌س های‌دار از سروی‌د

ی‌مرکز برانل
پناهندگان ی‌بخش سلامت روان ی‌م تخصص‌یت -COMPASS
فرن بنک ی‌مرکز پزشک
ل پارکی‌پوس ی‌گلنفارگ، مرکز بهداشت
فورد ی‌ابتکار سند

دیس استرات کلائی صاحبہ با پیل

سپیس پیلیری
یماتی فرمانده تقس
یبازرس ارشد دفتر پناهندگ
روهاین یسرپرست بخش تنوع نژاد

دیس استرات کلائی متمرکز با پیل یهاگرو

یاتیبازرسان عمل
س جامعہین پیلیمسئول
ن خط مقدمیمامور
ین تنوع نژادیمامور

SCRA متمرکز با یصاحبہ با گروہها

یہ ایر ناحیمد
گزارشگران کودکان

داراز خدمات بخش داوطلبید

گروه اسکاتلند و کرچه یسایکل
۲۸ رد رود، طبقه یآپارتمان ها YMCA
NCH طرح اکرام پناهندگان جوان
تراست پرنس
ندہی آییسو ییگروه گام ها - گام بزرگ بازماندگان جوان
برانستون YMCA دادگاه
ایتان یب سرخ بریصل
سنت رولوکس یسایکل
پروژه دانشگاه

یصاحبہ با گروہها یاسکاتلند

یس خدمات مشتری مصاحبہ ری
ندگان داوطلبیز بخش نماگروه متمرکز
یاسکاتلند یپناهندگ یگروه متمرکز کارکنان شورا

یتمرکز با شورا

پناهندگان

گریڈ یتمرکز با سازمان ها یگروہها

اسکاتلند یحرفہ ها

دارهای مشاهده د

بوی گروه زنان کار
آموزش ی دار تر استهای د
ی خوش آمدگو ی عرضه کتابچه
وم پناهندگان کوسلای کنسرس
ی مراقبت و بازنگر
لیه ی مر ی تگ و چهارچوب گف
پولوک بزرگ ی کپارچه سازی شبیکه
کودکان پناهنده ی گروه دفتر
سرپرست شمال ی ب ی کودکان پناهنده
ت از پناهندگان گلاسکو ی ران ارشد طرح حمای مدی دار با ت ی د
ی گروه مهاجرت و پناهندگ
ی گروه مراقبت روستا
ن ی نشست شبانه با والد

پرونده ی خواندن مورد

شش کودک ی برا ی آموزش ی و پرونده ها ی اجتماع ی س، کارهای بهداشت، پل مرور سلامت و

یاس ی فعال س ی ندگان گروههای ملاقات با نما

دختران گلاسکو
به پناهندگان ی خوش آمدگو ی گروه فعال گلاسکو برا
اقدام مثبت در ارتباط با مسکن

د؟ یرید با ما تماس بگی توان یچگونه م

ن گزارشی از ایاضاف یبه کپ یترسدس

ریس، مدیس پلیره سلامت، ریئیئت مدیو ه یره مقامات محلئیئت مدیه ین گزارش برای ایها یکپ گرا رسال شده است. دری پارلمان اسکاتلند و اشخاص و خدمات مربوطه دیاعضا ، SCRA یه ایناح ایبازرسان آموزش علئیگان از هیشتز را بطور رایب ایها ید کپی توان ی صورت وجود م الموندوال، خانه دنهلم، طبقه اول ینگ استون، جاده الموندوال، پارک تجاری وی حضرت به آدرس ل ق شماره تلفن ای از طری و EH54 6GA

www.hmie.gov.uk ی ما به نشان ین در وب سایها همچن ین کپی نه نمود. ایته ۰۱۵۰۶۶۰۰۲۶۲ یباشند ی موجود م

ین بازرس ی طرح نظرات شما در مورد ا

د در اسرع وقت بای توان ید می اظهار نظر نما ین بازرس ید در مورد هر کدام از موارد ایلی اگر ما نگی وی حضرت به آدرس: لی عل یئت بازرسان آموزش یر خدمات کودکان در هیمد، یل مک کچن ین دی مکاتبه نما EH54 6GA الموندوال، خانه دنهلم یارک تجار استون، جاده الموندوال، پ

ما از تی مراحل شکا

زل دوارت ید در اسرع وقت با هی توان ید، مین گزارش داری در مورد ای تی که شکا ید در صورت ینگ استون، جاده وی حضرت به آدرس: لی عل یئت بازرسان آموزش یه، ی تجاری ری واحد مد کی. دی مکاتبه نما EH54 6GA دوم ی الموندوال، خانه دنهلم، طبقه ی الموندوال، پارک تجار ایوبی و ۰۱۵۰۶۶۰۰۲۵۸ ق تلفن ای از طری ن اداره ویق ای ما را از طر از تی از مراحل شکا ی کپ ی توان کسب نمود یم www.hmie.gov.uk ی ما به نشان ی سا

ت خود را به ید شکای توان ید، می باش ی خود ناراض ی تی مراحل شکا ی مات ما در انتها چنانچه از اقدا ین مرکز کاملاً مستقل بوده و از قدرت کافی ید. ای امبازمن اسکاتلند بیبر ی مرکز خدمات عموم یباشد یز برخوردار می و سازمان ها ن ی دولت یات مطروحه از بخش هایق در مورد شکای جهت تحق ین می ید. همچن ی مکاتبه نما EH3 OBR انبری و اد EH641 پست آزاد، SPSO است بیبا ی شما م یکی اپست الکترونی و (۰۸۰۰۳۷۷۷۳۳۱ فاکس) (۰۸۰۰۳۷۷۷۳۳۰ دبا تلفن ی توان ق وبی طر توان از یشتز درباره اداره امبازمن را می ید. اطلاعات بیبری تماس بگ ask@spsa.org.uk کسب نمود : www.spsa.org.uk

۲۰۰۷ کراون ی معنوی حق مالک

ا حضرت ی عل یئت بازرسان آموزش یه

یه بروشور و آگهی در رابطه با تهی و ی تجاری خ و بجز در موارد استفاده ی منبع و تاری باق ر نمودی توان تکت ی آن را م از ای بخش ی ن گزارشی وی کل ا