****

معلومات حول طلب وساطة خاصة بالتدخل المبكر

أسئلة متكررة

تدعم خدمات التدخل المبكر (EI) (كما تُكتب بالإنجليزية) في ولاية ماساتشوستس تعلم الأطفال الصغار من خلال أنشطة هادفة يومية. تُقدم خدمات التدخل المبكر بشكل مختلف عن الخدمات المقدمة في مستشفى أو مركز علاج المرضى غير المقيمين. تعتمد الخدمات على الممارسة المناسبة من الناحية التنموية، والبحث الحالي والجزء C من قانون تعليم الأفراد ذوي الإعاقة.

يركز التدخل المبكر في ولاية ماساتشوستس على ثلاثة مفاهيم في عملنا مع العائلات:

1. تعلُّم الرضع والأطفال الصغار بشكل أفضل من خلال الممارسة المتكررة أثناء الأنشطة اليومية.

2. يكون للوالدين ومقدمي الرعاية أكبر تأثير على تقدم الطفل.

3. التدخل المبكر يدعمك ويدعم علاقة عائلتك بطفلك.

**ما هي الوساطة؟** الوساطة هي إجراء تطوعي سري وغير رسمي يمكن أن يساعد في حل الخلافات بين الوالدين وبرنامج التدخل المبكر. إنه اجتماع يتفق فيه الوالدان وفريق EI على أن يقوم وسيط بإدارة محادثة حول الخلاف بهدف تطوير اتفاقية ترضي الطرفين. الوساطة هي إجراء فعال يشجع الطرفين على مناقشة الخلاف بصورة منفتحة مع الأخذ في الاعتبار وجهات النظر المختلفة وإيجاد حلول.

**ماذا يمكنني أن أفعل إذا كان لدي مخاوف أو خلاف مع البرنامج؟** أنت عضو مهم في خدمات التدخل المبكر لطفلك. بصفتك أحد الوالدين، قد تكون لديك مخاوف بشأن كيفية تقديم برنامج EI للخدمات. إذا وجدت أن لديك مخاوف أو مشكلة أو خلاف، فلديك خيارات:

• ﻋﻘﺪ اﺟﺘﻤﺎع بخصوص ﺧﻄﺔ ﺧﺪﻣﺔ ﻋﺎﺋﻠﻴﺔ فردية (IFSP) (كما تُكتب بالإنجليزية). مراجعة IFSP بالكامل مع أعضاء آخرين في الفريق. ما هي مخاوفك بخصوص طفلك؟ هل ترتبط مخاوفك وأولوياتك بنتائجك؟ هل يحرز طفلك تقدمًا؟ هل لا تزال الأنشطة والخدمات مناسبة أم أن هناك حاجة للتغيير؟

• تحدث عن مخاوفك مع منسق الخدمة الخاص بك. دعه يعرف ما هي مخاوفك.

• تحدث مع مدير البرنامج. هو / هي قد تكون قادرة على معالجة المخاوف بسرعة.

• اتصل بقسم إدارة الصحة العامة للتدخل المبكر. يمكن أن يوفر لك الموظف مزيدًا من المعلومات حول حقوقك وخياراتك.

ARABIC

• طلب الوساطة: الوساطة هي إجراء تطوعي. يوافق أولياء الأمور وأعضاء فريق EI على التحدث حول هذا الأمر محل الخلاف مع شخص محايد (وسيط). الوساطة تساعد الآباء وفريق EI على التوصل إلى أفكار جديدة للتفاوض على اتفاق.

• طلب جلسة استماع وفق الأصول القانونية: هناك أوقات يتعذر فيها على الوالدين وفريق EI الوصول لاتفاق. للآباء الحق في طلب جلسة استماع وفق الأصول القانونية حتى إذا لم يحاولوا الاستعانة بالوساطة.

**ما هو الفرق بين الشكوى الرسمية والوساطة وجلسة الاستماع وفق الأصول القانونية؟**

التحقيق في **شكوى رسمية** هو إجراء يستخدم لتحديد ما إذا كان برنامج EI يتبع الإجراءات، أو النهج، أو الجدول الزمني اللازم. تتخذ إدارة الصحة العامة (DPH) (كما تُكتب بالإنجليزية) القرار بشأن ما إذا كان قد حدث انتهاك أم لا.

من أمثلة الانتهاكات:

• إذا لم يسمح لك البرنامج برؤية سجلات طفلك المحفوظة

• إذا لم يقدم لك البرنامج إشعارًا كتابيًا مسبقًا بأي إجراء، يقترحه البرنامج أو يرفض اتخاذه يتعلق بخدمات IFSP الخاصة بطفلك.

• إذا لم يكمل البرنامج تقديرًا / تقييمًا في غضون 45 يومًا من الإحالة

الوساطة **هي إجراء يُستخدم لمحاولة حل الخلاف حول استحقاق الطفل لخدمات EI أو أنواع خدمات EI من خلال العمل مع وسيط مُؤهَل. سيوضح الوسيط الأمور الخلافية ويشجع الطرفين على التفكير في أفكار جديدة للتفاوض على اتفاق. يتخذ برنامج EI والآباء قراراتهم الخاصة. الوسيط لا يتخذ قرارًا بشأن الخلاف.**

إن **جلسة الاستماع وفق الأصول القانونية** هي إجراء يستخدم لحل الخلاف حول استحقاق الطفل لخدمات EI أو أنواع خدمات EI. يمكن أيضًا لجلسة الاستماع وفق الأصول القانونية حل النزاع حول ما هو موجود في سجل برنامج EI الخاص باللطفل. يمكن أن تتناول جلسة الاستماع وفق الأصول القانونية بعض المسائل الإجرائية والجدول الزمني إذا كانت تتعلق بتقديم الخدمات المناسبة. سيقوم موظف الاستماع بتوضيح الأمر (الأمور) الخلافية التي ستُسمع في الجلسة. يتَّخذذ قرار بشأن النزاع من قبل مسئول جلسة الاستماع.

تتضمن بعض أمثلة النزاعات التي تم تحديدها خلال جلسة الاستماع وفق الأصول القانونية ما يلي:

• إذا لم تتفق أنت وبرنامج EI على نوع (أنواع) خدمات EI أو عدد المرات التي يتم فيها تقديم الخدمة (الخدمات).

• إذا وضع برنامج EI معلومات في سجل طفلك تعتقد أنها غير دقيقة أو مضللة.

**هل يمكنني تقديم شكوى رسمية، وطلب الوساطة وجلسة استماع وفق الأصول القانونية في نفس الوقت؟**

نعم. الوساطة لن تؤخر جلسة استماع أو تحقيق في شكوى ما لم يوافق الطرفان على التأخير.

إذا قمت بتقديم شكوى رسمية وطلب جلسة استماع في نفس الوقت، فلا يمكن التحقيق في أي مشكلة تشكل جزءًا من جلسة الاستماع. سيقرر مسؤول جلسة الاستماع الأمر (الأمور) الخلافية التي تشكل جزءًا من جلسة الاستماع وأي أمر (الأمور) الخلافية يمكن التحقيق فيها بوصفها شكوى رسمية.

.

من يستطيع طلب الوساطة؟

**يمكن للوالدين أو برنامج EI طلب الوساطة. كلا الطرفين يجب أن يوافقا على المشاركة. فرص التوصل إلى اتفاق تكون أكثر ترجيحًا عندما يرغب الطرفان في العمل مع الوسيط للنظر في أفكار جديدة ووجهات نظر مختلفة.**

كيف أطلب الوساطة؟

**يوجد لدى DPH نموذج يمكنك إكماله وإرساله بالبريد أو الفاكس أو البريد الإلكتروني. يمكن العثور على النموذج ومكان إرساله هنا. يمكنك استخدام هذا النموذج إو كتابة رسالتك الخاصة، أو الاتصال بـ ماري دينني كولوروسو (**Mary Dennehy-Colorusso**) على** 978-851-7261 **داخلي. 4016 لطلب الوساطة.**

ماذا يحدث بعد طلب الوساطة؟ **سوف تتلقى خطابًا بأن DPH استلمت طلب الوساطة الخاص بك. إذا لم تتلق خطابًا، فيرجى الاتصال بـ ماري دينني كولوروسو على** 978-851-7261 **داخلي. 4016. ستقوم DPH بتعيين وسيط يقوم بالاتصال بك والبرنامج.**

ماذا يحدث في الوساطة؟

**سيتم تحديد موعد الوساطة في موقع مناسب لك ولبرنامج EI. تحدث الوساطة في غضون 14 يومًا ما لم توافق على تمديد الجدول الزمني. الوسيط يبدأ بشرح الإجراء. سيُذكِّر الوسيط الجميع بأن المناقشات أثناء جلسة الوساطة سرية ولا يجوز استخدامها كدليل في جلسة الاستماع وفق الأصول القانونية أو الدعوى المدنية. قد يُطلب منك التوقيع على اتفاقية للحفاظ على المعلومات.**

**سوف يعطي الوسيط فرصة لكل طرف لعرض مخاوفه ووجهة نظره حول الخلاف. سيقوم الوسيط بالتحكم في المحادثة للحفاظ على التركيز على توضيح المعلومات وإيجاد الحلول ومساعدة أولياء الأمور وبرنامج EI على الوصول إلى اتفاق.**

**بعد ذلك يجتمع الوسيط مع كل طرف على حدة لطرح المزيد من الأسئلة وجمع مزيد من المعلومات. ويُعرف هذا باسم "التجمُّع" (**caucus) (كما تكتب بالإنجليزية)**. يجتمع الجميع مرة أخرى لمعرفة ما إذا كانت هناك مجالات اتفاق وما هي الخلافات المتبقية. إذا كان الطرفان يعملان معًا وسيصلان إلى حل وسط، تُدوَّن أي اتفاقات يتم التوصل إليها في اتفاقية الوساطة.**

ما هي "اتفاقية الوساطة"؟

**اتفاقية الوساطة هي وثيقة ملزمة قانونًا قابلة للتنفيذ في المحكمة. وتسرد ما تم الاتفاق عليه من قبل الوالدين وبرنامج EI. سيحصل كل طرف على نسخة من الاتفاقية.**

كم من الوقت يستغرقه الإجراء؟

**يمكن تحديد موعد الوساطة في غضون 14 يومًا. يمكن أن تستمر جلسة الوساطة في أي مكان من بضع ساعات إلى يوم. يمكن تحديد موعد للمزيد من جلسات الوساطة إذا لزم الأمر.**

ما هي مؤهلات الوسطاء؟

**يتلقى الوسطاء تدريبات في مجال الوساطة وقانون تعليم الأفراد ذوي الإعاقة. يُوظف الوسطاء بواسطة مكتب استئناف التربية الخاصة وهم طرف ثالث محايد. الوسطاء لا يقدمون رأيًا، أو ينحازون لطرف، أو يتخذون قرارًا بشأن هذا الخلاف. دورهم هو الاستماع ومساعدة الوالدين وبرنامج EI للتوصل إلى الحلول والاتفاقيات الخاصة بهم.**

من يدفع للوسيط؟

**إدارة الصحة العامة تدفع للوسيط.**

.

ماذا لو لم نتوصل إلى اتفاق؟ **يمكنك الاستمرار في محاولة حل الأمور مع برنامج EI أو المضي قدمًا وطلب جلسة استماع وفق الأصول القانونية.**

ماذا عن خدمات IFSP المقدمة لطفلي؟ هل تتوقف بسبب طلبي للوساطة؟

**لا، سيستمر تقديم خدمات IFSP التي وافقت عليها كتابيًا ما لم توافق أنت وفريق EI على شيء مختلف. هذا هو المعروف باسم "يبقى الحال على ما هو عليه" (**Stay put**) (كما تُكتب بالإنجليزية). يعني ذلك أن آخر خدمات متفق عليها للطفل "ستبقى على ما هي عليه " (لن تتغير) ما لم توافق أنت وبرنامج EI على شيء مختلف.**

هل يمكنني سحب طلبي للوساطة بعد تقديمه؟

**نعم. يمكنك سحب طلبك للوساطة في أي وقت قبل إجراء الوساطة عن طريق الاتصال ب DPH أو الوسيط.**

**هل لديك أسئلة أخرى؟**

إذا كانت لديك أسئلة أو ترغب في الحصول على مزيد من المعلومات حول حقوق عائلتك ، فاتصل **بـ** ماري دينيهي- كولوروسو **على الرقم 978-851-7261،** داخلي. 4016**.** أو [mary.dennehy-colorusso@state.ma.us](mailto:mary.dennehy-colorusso@state.ma.us).

للحصول على نسخة من إشعار حقوق الأسرة الخاصة بالتدخل المبكر من DPH، انقر هنا:

<https://www.mass.gov/lists/early-intervention-family-rights-and-procedural-safeguards>

4