

## خدمات الزبائن لمُرَاقبي الأطفال أثناء فترة وباء فيروس كورونا

خدمة الزبائن التي تحدثت عند مُراقبي الأطفال تم جعلها حسب الأولوية أثناء فترة وباء كورونا. خدمة الزبائن لم تُغلق، ولكن تم توجيه المعاملات التي تحدثت في المكتب لتمس في المقام الأول الأمور المتعلقة بالأبوة والأمومة. لقد قمنا بتغيير طريقتنا في المعاملة بخصوص الأمور المتعلقة بالاتفاق، ونرعى أثناء الفترة الاستثنائية (حالة الطوارئ) المقابلات مع الزبائن المُتفق بشأنها من قبل، في المقام الأول بدون زيارة المكتب.

**المواعيد المُستعجلة بخصوص الأبوة والأمومة** نقوم برعايتها بشكل طبيعي في المكتب. سوف يتواصل مُراقب الأطفال حسب الإمكانيات مع الزبائن بخصوص قضايا الأبوة والأمومة قبل المقابلات. نرغب من خلال التواصل التأكد من الحالة الصحية للزبائن في الوقت الحاضر واحتمال التعرض لكورونا قبل المقابلة. يطلب مُراقب الأطفال أيضاً المعلومات اللازمة بخصوص استيضاح الأبوة أو الأمومة، كي يكون من الممكن إعداد المستندات مُسبقاً من أجل المقابلة. إذا كان لدى الزبون أو لدى أحد أفراد عائلة الزبون أعراض للجهاز التنفسي العلوي (الإنفلونزا، الرشح أو الزكام، السعال أو القحة أو ما شابه ذلك) فلاأسف من غير الممكن في هذه الحالة المجيء إلى الاستقبال في الوقت الحاضر، حتى لو كان الأمر متعلقاً بقضية الأبوة أو الأمومة.

إذا كان قد تم حجز موعد للزبون مع مُراقب الأطفال بشأن **قضية اتفاق**، فسوف يتواصل مراقب الأطفال مع الزبون بشأن إمكانية رعاية الأمر من خلال التواصل عن بُعد. يتواصل مُراقب الأطفال في المقام الأول مع الوالد أو الوالدة، الذي تم حجز الموعد باسمه. يقوم مراقب الأطفال بتحديد الوضع، ويتفق مع الوالدين بشأن كيفية رعاية القضية من خلال التواصل عن بُعد. إذا كان قد تم حجز مُترجم للمقابلة، فيتواصل مراقب الأطفال مع كلا الوالدين في نطاق الموعد الذي تم حجزه من خلال الاستعانة بالمُترجم. يتوجب أن يكون الوالدان مُتاحين للاتصال بهما من خلال الهاتف أثناء فترة الموعد المحجوز. يقوم مراقب الأطفال قبل إعداد الاتفاقات بالتحدث على كل حال مع كل من الوالدين على انفراد.

من الجيد أن يتناقش الوالدان فيما بينهما، بشأن كيف يرغبان برعاية الأمر، وكذلك الاتفاق فيما بينهما بشأن مضمون الاتفاق بأكبر قدر مُمكن. بإمكان الوالدين إذا أرادا أن يستعملا كداعم لهما وكوسيلة للمساعدة خطة الأبوة والأمومة الموجودة على صفحات الإنترنت لمؤسسة الصحة والرفاهية (THL)، من خلال كلمة البحث "Vanhemmuussuunnitelma" أي خطة الأبوة والأمومة. من الجيد أن يتعرف الوالدان أيضاً على فيديوهات الرسومات **لرابطة مآثيرهيم للعائلات التي لديها أطفال التي تتطرق (-/lapset-)** <https://helsinki.mll.fi/lapset-ensin-erossakin/vidoot/>.

يسعى مُراقب الأطفال قبل الموعد للتواصل مع الوالد أو الوالدة الذي حجز الموعد. إذا لم يتمكن مُراقب الأطفال من التواصل مع الزبائن في إطار الموعد المحجوز، فمن الممكن السؤال عن الإرشادات من رقم الاستشارات (09 310 43447) أو من خلال رسالة بالبريد الإلكتروني: [lastenvalvoja.helsinki@hel.fi](mailto:lastenvalvoja.helsinki@hel.fi).

إذا كان الزبون يُريد إلغاء الموعد المحجوز القادم، فيمكنه القيام بذلك من خلال إرسال رسالة هاتفية قصيرة إلى الرقم 050 402 0084. لا تتوفر من خلال هذا الرقم أي خدمات أخرى. أبلغ في الرسالة عن اسمك وعن وقت الموعد المحجوز بدقة وكذلك اسم مُراقب الأطفال الذي تم حجز موعدك معه. إلغاء الموعد يمس الوالدين كليهما، لذلك يتوجب إبلاغ الوالد/الوالدة الآخر أيضاً عن إلغاء الموعد.

إرشادات مراقبي الأطفال تُقدم خدماتها من خلال الرقم: 09 3104 3447 كما يلي:

الاثنين-الجمعة، الساعة: 9.00 - 11.00

الأربعاء، الساعة: 15.30-17.30

الثلاثاء والخميس، الساعة: 12.00-13.00

مع أطيب التحيات،

مراقبو الأطفال لهلسنكي