

## Biranje kvalitetnog porodičnog centra za čuvanje djece

### Informacije za porodice

#### Šta je porodični centar za čuvanje djece

Porodični centar za čuvanje djece je centar u kojem registrovani odgajatelji, u bezbjednoj i prijatnoj kućnoj sredini, paze jednu malu grupu djece u starosnoj dobi od rođenja do 12 godina. Odgajatelji porodičnog centra za čuvanje djece, u saradnji s upravom programa, stručnim osobljem koordinacionog odsjeka, te sa porodicama, zalažu se da djeci omoguće iskustva koja podstiču njihove individualne talente, interese i odgovaraju porijeklu porodice.

U kući odgajatelja porodičnog centra za čuvanje djece, djeca imaju priliku da stvaraju čvrste veze s odgajateljem kojeg poznaju i s drugom djecom koja mogu biti starija ili mlađa od njih.

#### Kako mogu naći porodični centar za čuvanje djece?

Porodice se o porodičnim centrima za čuvanje djece mogu raspitati tako da nazovu najbližu službu. S članom koordinacionog odsjeka treba da porazgovaraju o potrebama svoje porodice i postupku upisa. Koordinacioni odsjek će naći moguće slobodno mjesto i organizovati da se porodica sastane s odgajateljem i porazgovara o uslugama čuvanja.

Da pomogne porodicama koje traže centar za čuvanje djece, Nacionalni odbor za akreditiranje centara za čuvanje djece (National Childcare Accreditation Council – NCAC) na svojoj Internet stranici ([www.ncac.gov.au](http://www.ncac.gov.au)) daje listu centara za čuvanje djece koju je lako pretražiti, ili te informacije možete dobiti ako nazovete NCAC na 1300 136 554.

#### Na šta treba da obratim pažnju?

Vaš izbor centra za čuvanje djece može zavisi od više različitih faktora, a porodicama koje traže kvalitetan centar za čuvanje djece se preporučuje da razmisle koja je pitanja najvažnije postaviti i na šta treba obratiti pažnju pri izboru obdaništa. Možete sebi postaviti i sljedeća pitanja:

#### Za svu djecu

- Da li je taj odgajatelj registrovan u akreditiranom programu? Zamolite da vidite njihovu *Potvrdu o akreditaciji (Certificate of Accreditation)* i *Profil kvalitete (Quality Profile)*.
- Kako program podržava i nadzire odgajatelja mog djeteta?
- Da li odgajatelji razgovaraju s djecom toplo i prijateljski?
- Kakav proces orijentacije može da dobije moja porodica? Šta će se dogoditi prvog dana kad moje dijete krene tamo?

- Kako će se nadzirati moje dijete? Kako će se dijete nadzirati u igri sa starijom, većom djecom?
- Kojim će se aktivnostima baviti moje dijete? Kako se biraju te aktivnosti?
- Koje povratne informacije ću dobivati o tome kako je moje dijete provelo dan i kako će mi te informacije biti saopštene?
- Da li je izložen napisani program? Kako može moja porodica da se uključi u planiranje i procjenu aktivnosti?
- Kako odgajatelj zadovoljava individualne ili dodatne potrebe mog djeteta?
- Kako će se saslušati ideje i mišljenja mog djeteta i šta će da se preduzme u vezi s tim?
- Da li će raspoložive igračke, oprema i aktivnosti mom djetetu pružiti opcije i zadovoljavati njegove interese i sposobnosti?
- Da li su starija djeca zainteresovana za ponuđene aktivnosti i materijale i da li im to predstavlja dovoljan izazov?
- Da li će moje dijete imati prilike da učestvuje u aktivnostima koje su korisne za stvarni život? Na primjer, u pogledu lične higijene i tokom jela.
- Da li je oprema van i unutar prostorija zanimljiva, bezbjedna, bezopasna i čista?
- Kakva su pravila za usmjeravanje ponašanja i kako odgajatelji rješavaju situacije kada se djeca svađaju, plaču ili odbijaju da sarađuju?
- Ko je odgovoran za hranu i piće koje moje dijete dobiva? Da li je ponuđena hrana dovoljna i hranjiva? Kako će se zadovoljiti specijalne prehrambene potrebe mog djeteta?
- Da li porodice mogu dobiti pismene informacije o pravilima i postupcima? Kako može moja porodica dobiti te informacije?
- Šta se događa ako moje dijete zatreba lijekove? Šta ako se dijete razboli ili doživi nezgodu tokom boravka u centru?

#### Djeca od 0-5 godina

- Ko je zadužen za pelene mog djeteta?
- Kako će se mom djetetu pomagati da uči odlaziti na zahod?
- Kako ću saznati o individualnom načinu hranjenja i ritmu spavanja mog djeteta?
- Šta ako moje dijete još uvijek pije iz bočice ili sisa?
- Kako je organizovano spavanje za moje dijete? Šta ako dijete ne želi da spava?

## Djeca školskog uzrasta

- Koji su postupci predviđeni da se moje dijete uključi u planiranje, odlučivanje i razrađivanje pravila i posljedica?
- Kako će se moje dijete odvoditi i pokupiti iz škole? Kako će saznati o tim postupcima?
- Koje se mjere bezbjednosti sprovode kod prijevoza mog djeteta do i od škole i na ekskurzijama?

## Šta je garancija kvalitete rada porodičnih centara za čuvanje djece (Family Day Care Quality Assurance – FDCQA)

FDCQA nastoji obezbjediti visokokvalitetne usluge čuvanja djece školskog uzrasta, koje podstiču njihovo učenje i razvoj.

FDCQA ima širu svrhu da obezbjedi da djeca u porodičnom centru za čuvanje djece imaju stimulativna, pozitivna iskustva, koja doprinose svim aspektima njihovog razvoja. To se postiže definisanjem toga šta je kvalitetna usluga u porodičnim centrima za čuvanje djece, i nuđenjem načina procjene kvalitete datih usluga. NCAC dodjeljuje akreditaciju centrima koji zadovoljavaju FDCQA standarde i izdaje im *Potvrdu o akreditaciji (Certificate of Accreditation)*, koju treba da istaknu na vidljivom mjestu. Dobivaju i *Potvrdu o profilu kvalitete (Quality Profile Certificate)*, na kojoj se vidi šta je centar postigao u odnosu na svako područje kvalitete. Porodice mogu zatražiti da vide tu *potvrdu*.

Standardi za dodjelu akreditacije se zasnivaju na 6 područja kvalitete u uslugama čuvanja djece, čime se osigurava da djeca stiču najbolja moguća iskustva.

### 6 područja kvalitete i FDCQA

- 1. Interakcija** – pozitivna interakcija između djece, porodica, odgajatelja i osoblja koordinacionog odsjeka je sastavni dio uspješnog rada porodičnog centra za čuvanje djece.
- 2. Fizička okolina** – ugodne, bezbjedne i dobro opremljene prostorije pomažu da se djeca lako naviknu na tu sredinu i omogućava im da se igraju i eksperimentišu u skladu sa svojim potrebama.
- 3. Iskustva, učenje i razvoj djece** – djeci se nudi niz opcija da razvijaju vlastite interese, a to poboljšava njihovo učenje i razvoj.
- 4. Zdravlje, higijena, prehrana, bezbjednost i opšta dobrobit** – sva djeca imaju pravo na kvalitetne usluge čuvanja, u čistoj, bezbjednoj i zdravoj sredini.
- 5. Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka** – osoblje koordinacionog odsjeka, u saradnji s odgajateljima i porodicama, obezbjeđuje postupke za održavanje kvalitete rada u aktivnostima, programima i organizaciji centra.
- 6. Upravljanje i administracija** – uprava programa i osoblje koordinacionog odsjeka sprovode efikasne i etičke postupke i pravila upravljanja.

Za više informacija o područjima kvalitete vidite FDCQA Vodič o kvalitetnim postupcima iz 2004. (*FDCQA Quality Practices Guide*, 2004).

## Uloga porodice u FDCQA

FDCQA potiče svaki porodični centar i porodice čija ga djeca pohađaju da zajedno, u saradnji, razrađuju i preispituju filozofiju, načela i radne postupke centra. Time se lakše formiraju odgovarajuća dječja iskustva, vrsta interakcije i sve aktivnosti tog centra.

Važno je i da porodice mogu otvoreno razgovarati s odgajateljima svog djeteta ili s osobljem centra, o pitanjima kao što su na primjer pravila u odnosu na disciplinu, higijenu, ekskurzije, vakcinisanje, zaštitu od sunca i bezbjednost.

Pošto se u porodičnim centrima čuva manji broj djece, rutina i postupci mogu biti fleksibilni. Važno je da porodice s odgajateljima razgovaraju o potrebama svoje djece, kako bi se to odražavalo u svakodnevnim postupcima centra.

## Kako da saznam više o kvalitetnim uslugama čuvanja djece

NCAC želi pomoći porodicama da saznaju više o kvalitetnim uslugama čuvanja djece. Informacije o Garanciji kvalitete usluga čuvanja djece možete naći na NCAC-ovoj Internet stranici. I centri za čuvanje bi trebali raspolagati primjercima QA publikacija.

Porodicama koje nešto zabrinjava u vezi kvalitete usluga u porodičnom centru za čuvanje djece preporučuje se da o tim pitanjima porazgovaraju s osobljem centra. Kvalitetni centri imaju jasne, transparentne postupke za rješavanje pritužbi i žalbi. Ako ste sa porodičnim centrom pokrenuli neko pitanje o kvaliteti usluga, ali problem nije riješen, NCAC ima postupke za rješavanje žalbi, a primjerak možete nabaviti s naše Internet stranice ili ako nazovete NCAC.

Za više informacija o uslugama čuvanja djece i izboru kvalitetnog centra, molimo nazovite NCAC na **1300 136 554**.

**Radno vrijeme:** od ponedjeljka do petka 8.30 – 5 popodne, po NSW vremenu

**Poštanska adresa:** Level 3, 418a Elizabeth Street  
Surry Hills Sydney NSW 2010

**Telefon:** 1300 136 554 **Telefaks:** (02) 8260 1901

**E-mail:** [qualitycare@ncac.gov.au](mailto:qualitycare@ncac.gov.au)

**Internet stranica:** [www.ncac.gov.au](http://www.ncac.gov.au)

**Telefonska služba tumača (Telephone Translating Service)** za pozive na drugim jezicima osim engleskog - 131 450

**National Relay Service** za osobe oštećena sluha ili s govornom manom – 131 677

## Drugi korisni kontakti

### Doplatak za troškove obdaništa (Child Care Benefit)

– isplate koje porodicama pomažu oko troškova za čuvanje djece. Nazovite Ured za pomoć porodicama (Family Assistance Office) na 136 150 ili svoj lokalni ured Centrelinka ili Medicarea.

### Uprava za pošteno poslovanje i potrošačka pitanja

**(Fair Trading and Consumer Affairs)** – ako vas zabrinjava nešto u vezi naplata ili ugovora za čuvanje djece, nazovite ministarstvo koje je u vašoj saveznoj državi ili teritoriji zaduženo za pošteno poslovanje i zaštitu potrošača.