

選擇優質家庭日間托兒服務 給家庭的資訊

甚麼是家庭日間托兒？

家庭日間托兒是給初生至12歲的兒童，在一個安全、舒適的家居環境，由註冊的照顧者提供小組護理的托兒服務。家庭日間護理的照顧者和計劃管理層、受過培訓的統籌組員工和家庭提供給兒童增進他們個別的長處、興趣和獨特的家庭背景的經歷。

家庭日間托兒的照顧者家中，兒童有機會和一個熟悉的照顧者和其他年級可能比他們較大或較小的兒童建立鞏固的關係。

我怎樣尋找家庭日間托兒？

要接觸家庭日間托兒，家庭可以致電他們當地的托兒計劃。統籌組人員會和家庭討論他們的需要和登記的過程。統籌員工會尋找名額並安排照顧者和家庭會面，商討有關護理安排。為協助家庭尋找護理服務，國家兒童護理認可委員會 (NCAC) 透過網站 (www.ncac.gov.au) 的簡易查尋設施提供托兒服務的名稱，或可致電 NCAC，電話1300 136 554。

我應該留意些甚麼？

您對托兒服務的選擇可能會受不到的因素所影響，我們鼓勵為子女尋求優質護理的家庭，考慮哪些是最適當詢問的問題及希望在托兒服務得到些甚麼。您可能會問自己以下的問題：

給所有的兒童

- 照顧者是否在認可的計劃註冊？要求看服務的認可證書 (Certificate of Accreditation) 和質量簡介 (Quality Profile)。
- 計劃怎樣提供支援和監察我的子女的照顧者？
- 照顧者是否以親切和友善的方式和兒童說話？
- 我的家庭獲得怎樣的介紹過程？我的子女在服務的第一天有甚麼發生？
- 我的子女會獲得怎樣的監管？我的子女和較年長和體型更大的孩子玩耍時，會獲得怎樣的監管？
- 我的子女會進行甚麼活動？這些活動是怎樣決定的？

- 我會獲得有關我的子女的甚麼反饋，這些資料會怎樣傳遞給我？
- 有沒有以書面展示課程？我的家庭怎樣可以參與策劃和評核課程？
- 照顧者怎樣配合我的子女的個別需要或額外的需要？
- 我的子女的主意和意見怎樣獲得到聆聽和回應？
- 我的子女在玩具、設備和活動方面，是否可以選擇，又是否配合他/她的興趣和能力？
- 較年長的兒童是否對提供的活動和材料感到有興趣和有挑戰性？
- 我的子女是否有機會參與他們可以探討實際生活事務的活動？例如個人衛生和進膳時間。
- 戶外和戶內的環境和設備是否有趣味性、穩固、安全和清潔？
- 有甚麼行為指引政策和照顧者怎樣處理兒童打架、哭泣、或不合作的情況？
- 誰人負責給我的子女提供食物和飲料？提供的食物是否適當和富營養？會怎樣配合我的子女的特別飲食要求？
- 有關政策和步驟，是否有給家庭的書面資料？我的家庭怎樣可以獲得這些資料？
- 如果我的子女須要服藥會怎樣？如果我的子女在受托時生病或遇到意外又怎樣？

0-5歲的兒童

- 誰人負責提供我的子女的尿布？
- 我的子女怎樣獲得上廁所訓練的協助？
- 我會怎樣知道我的子女的進食模式和睡眠習慣？
- 如果我的子女仍然使用奶瓶或接受母乳餵飼又怎樣？
- 我的子女有甚麼睡眠安排？如果我的子女不想睡覺又怎樣？

學齡兒童

- 有甚麼過程提供給我的子女參與策劃、作出決定和制定規定和結果？
- 我的子女是怎樣送往學校和從學校接回托兒處？我的子女怎樣知曉這些步驟？
- 在接送我的子女往返學校和旅行時，會考慮哪些安全要求？

甚麼是家庭日間托兒質量保證 (FDCQA)?

FDCQA旨在給澳洲各地的家庭日間托兒的兒童提供高質量的護理,促進他們的學習及成長。

FDCQA 的廣泛目標是要確保在家庭日間托兒的兒童，得到啟發性及正面的經驗和相互交往，從而有助他們各方面的發展。為達到這個目標，FDCQA 提供量度托兒環境質量的標準，並訂定家庭日間托兒的質量。符合 FDCQA 標準的服務會獲得 NCAC 的認可，並獲發**認可證書 (Certificate of Accreditation)**，證書須展示在明顯的位置。他們也會獲得**優質簡介證書 (Quality Profile Certificate)**，展示服務在每一個質量範圍所達到的成就，家庭可以要求查閱這證書。

認可的標準以6個護理質量範圍為基礎，這是確保服務給兒童盡可能提供最好的護理經驗。

FDCQA 的6個質量範圍

1. **相互交往** — 兒童、家庭、照顧者和統籌組的員工之間正面的相互交往是成功的計劃不可或缺的元素。
2. **實際環境** — 令人愉快、安全、有良好資源的環境，有助兒童在護理安頓，讓他們可以按照他們個別的需要探討和試驗。
3. **兒童的體驗、學習和發展** — 透過讓兒童作決定的機會和遵從他們的興趣，從而增進學習和發展。
4. **健康、衛生、營養、安全和福利** — 所有兒童都有權利獲得在清潔、安全和衛生的環境中的護理。
5. **護理人員和統籌組員工** — 統籌組員工和照顧者及家庭合作，確保具備程序，保持計劃的活動、課程和機構的質量。
6. **管理及行政** — 計劃的管理層和統籌組員工設立有效和符合道德操守的管理政策和程序。

有關質量範圍的詳情，請參閱FDCQA**優質業務指引 (2004年) (FDCQA Quality Practices Guide (2004))**。

家庭在FDCQA的角色

FDCQA鼓勵每個家庭日間托兒計劃和家庭共同合作，制定和檢討計劃的宗旨、政策和程序。這些將指引計劃適合的經驗，相互交往的方式和所有活動。

家庭可以和子女的照顧者或服務的員工無拘無束地傾談問題，如有關服務的紀律、衛生、旅行、免疫注射、陽光保護和安全政策，這是很重要的。

因為家庭日間托兒計劃提供的托兒環境細小，習慣和程序都可以較有彈性。家庭應和照顧者討論子女的需要，讓需要可以反映在日常提供的護理，這是很重要的。

怎樣了解更多有關優質托兒的事務

NCAC很樂意協助家庭了解更多有關優質托兒的事務。有關兒童護理質量保證的資料可以在NCAC網站查閱。

擔心家庭日間托兒計劃提供的護理質量的家庭，應和計劃討論這些問題。優質計劃會有清晰、透明的程序，處理不滿和投訴。如果您向家庭日間托兒計劃提出有關質量問題的關注，但您的關注沒有得到解決，NCAC具備處理投訴的程序，可以在我們的網站參閱，或可致電NCAC。

有關托兒和選擇優質服務的詳情，請聯絡NCAC，電話 1300 136 554。

辦公時間：星期一至五：上午8時30分 - 下午5時，新州時間

郵政地址：Level 3, 418a Elizabeth Street
Surry Hills Sydney NSW 2010

電話：1300 136 554 傳真：(02) 8260 1901

電子郵件：qualitycare@ncac.gov.au

網站：www.ncac.gov.au

電話傳譯服務 - 英語以外語言致電 - 131450

全國傳達服務 - 為聽障或有說話障礙的致電者而設 -131 677

其他有用的聯絡資料

托兒福利—給家庭的津貼，協助支付托兒的費用。致電家庭輔助處 (Family Assistance Office)，電話 136 150 或您當地的 Centrelink 或 Medicare 辦事處。

公平貿易及消費者事務處—如果您對托兒費用或合約有任何關注，聯絡您州或領地負責公平貿易及消費者事務的部門。