

## Odabir kvalitetnog obiteljskog centra za čuvanje djece

### Informacije za obitelji

#### Što je obiteljski centar za čuvanje djece

Obiteljski centar za čuvanje djece je mjesto na kojem se registrirani odgajatelji, u sigurnoj i udobnoj kućnoj sredini, staraju o maloj skupini djece, starosne dobi od rođenja do 12 godina starosti. Odgajatelji obiteljskog centra za čuvanje djece, u partnerstvu s upravom programa, stručnim osobljem koordinacijskog odjela, te s obiteljima, rade na tome da djeci omoguće iskustva koja doprinose njihovim individualnim talentima, interesima i obiteljskom podrijetlu.

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

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

Obitelji se o obiteljskim centrima za čuvanje djece mogu raspitati ako nazovu najbližu službu. S članom koordinacijskog odjela će porazgovarati o potrebama svoje obitelji i upisnoj proceduri. Koordinacijski odjel će naći moguće slobodno mjesto i organizirati da se obitelj sastane s odgajateljem i porazgovara o uslugama čuvanja.

Za lakše nalaženje centra 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)) navodi popis centara za čuvanje djece koji se lako pretražuje, ili te informacije možete dobiti ako nazovete NCAC na 1300 136 554.

#### Na što trebam obratiti pozornost?

Na Vaš izbor centra za čuvanje djece može utjecati niz raznih čimbenika, a obiteljima koje traže kvalitetne usluge čuvanja djece se preporučuje da razmisle koja je pitanja najvažnije postaviti i na što je potrebno obratiti pozornost pri izboru centra za čuvanje. Možete si postaviti i sljedeća pitanja:

#### Za svu djecu

- Je li taj odgajatelj registriran 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?
- Razgovaraju li odgajatelji s djecom na topao i prijateljski način?
- Kakav postupak orijentacije može moja obitelj dobiti? Što se događa prvog dana kad moje dijete počne pohađati taj centar?
- Kakav će biti nadzor nad mojim djetetom? Kako će dijete biti nadzirano u igri sa starijom, većom djecom?
- Kojim će se aktivnostima baviti moje dijete? Kako se biraju te aktivnosti?

- Koje ću povratne informacije dobiti o tome kako je moje dijete provelo dan i kako će mi te informacije biti priopćene?
- Je li izložen napisani program? Kako se moja obitelj može uključiti u planiranje i procjenu tih aktivnosti?
- Kako odgajatelj ispunjava individualne potrebe ili dodatne potrebe mog djeteta?
- Kako će se saslušati ideje i mišljenja mog djeteta i što će se poduzeti u svezi s tim?
- Hoće li raspoložive igračke, oprema i aktivnosti mom djetetu nuditi opcije i ispunjavati njegove interese i sposobnosti?
- Jesu li starija djeca zainteresirana za ponuđene aktivnosti i materijale i predstavljaju li im dovoljan izazov?
- Hoće li moje dijete imati priliku sudjelovati u aktivnostima koja su korisna za stvarni život? Na primjer, u svezi osobne higijene i uzimanja obroka.
- Je li oprema izvan i unutar datih prostorija zanimljiva, sigurna, bezopasna i čista?
- Kakva su pravila za usmjeravanje ponašanja i kako odgajatelji rješavaju situacije kad se djeca svađaju, plaču ili odbijaju surađivati?
- Tko snosi odgovornost za hranu i piće koju moje dijete dobiva? Jesu li ponuđeni obroci dovoljni i hranjivi? Kako će se udovoljiti specijalnim prehrambenim potrebama mog djeteta?
- Mogu li obitelji dobiti pismene informacije o pravilima i postupcima? Kako može moja obitelj dobiti te informacije?
- Što se događa ako mom djetetu zatrebaju lijekovi? Što ako se dijete razboli ili mu se dogodi nezgoda tijekom boravka u centru?

#### Djeca od 0-5 godina

- Tko je zadužen za pelene mog djeteta?
- Kako će se mom djetetu pomagati da nauči samo ići na zahod?
- Kako ću saznati o individualnom načinu hranjenja i ritmu spavanja mog djeteta?
- Što ako moje dijete još uvijek pije iz flašice ili ga dojim?
- Kako je organizirano spavanje za moje dijete? Što ako dijete ne želi spavati?

## Djeca školskog uzrasta

- Koji su postupci predviđeni za uključivanje mog djeteta u planiranje, odlučivanje i razrađivanje pravila i posljedica?
- Kako će moje dijete biti odvedeno i pokupljeno iz škole? Kako će saznati o tim postupcima?
- Koje se mjere sigurnosti primjenjuju pri prijevozu mog djeteta do i od škole i na izletima?

## Što je jamstvo kvalitete rada obiteljskih centara za čuvanje djece (Family Day Care Quality Assurance – FDCQA)

FDCQA nastoji osigurati visokokvalitetne usluge čuvanja djece školskog uzrasta, koje potiču njihovo učenje i razvoj.

FDCQA u širem smislu ima za cilj osigurati da djeca u obiteljskom centru za čuvanje djece imaju stimulativna, pozitivna iskustva, koja pripomažu svim aspektima njihovog razvoja. To postiže definirajući to što je kvalitetna usluga u obiteljskim centrima za čuvanje djece, i nudeći način procjene kvalitete datih usluga. NCAC dodjeljuje akreditaciju centrima koji zadovoljavaju FDCQA standarde i izdaje im *Potvrdu o akreditaciji (Certificate of Accreditation)*, koju moraju istaknuti na vidljivom mjestu. Dobivaju i *Potvrdu o profilu kvalitete (Quality Profile Certificate)*, na kojoj se vidi što je centar postigao u odnosu na svako područje kvalitete. Obitelji mogu zatražiti da vide tu *potvrdu*.

Standardi za dodjelu akreditacije se temelje na 6 područja kvalitete u uslugama čuvanja djece, što osigurava da djeca stječu najbolja moguća iskustva.

### 6 područja kvalitete i FDCQA

**1. Interakcija** – pozitivna interakcija između djece, obitelji, odgajatelja i osoblja koordinacijskog odjela predstavlja sastavni dio uspješnog rada u obiteljskom centru za čuvanje djece.

**2. Fizička okolina** – ugodne, sigurne i dobro opremljene prostorije pomažu da se djeca dobro naviknu na sredinu i omogućuje im igru i eksperimentiranje u skladu s njihovim potrebama.

**3. Iskustva, učenje i razvoj djece** – djeci se omogućuje niz opcija da razvijaju vlastite interese, čime se poboljšava njihovo učenje i razvoj.

**4. Zdravlje, higijena, prehrana, sigurnost i opća dobrobit** – sva djeca imaju pravo na kvalitetne usluge čuvanja, u čistoj, sigurnoj i zdravoj sredini.

**5. Odgajatelji i osoblje koordinacijskog odjela** – osoblje koordinacijskog odjela, u suradnji s odgajateljima i obiteljima, osigurava postupke za održavanje kvalitete rada u aktivnostima, programima i organizaciji centra.

**6. Upravljanje i administracija** – uprava programa i osoblje koordinacijskog odjela provode djelotvorne 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 obitelji u FDCQA

FDCQA potiče svaki obiteljski centar i obitelji čija ga djeca pohađaju da zajedno, u suradnji, razrađuju i preispituju filozofiju, načela i radne postupke centra. Time se lakše formiraju prikladna dječja iskustva, način interakcije i sve aktivnosti tog centra.

Važno je i da obitelji mogu otvoreno razgovarati s odgajateljima svog djeteta ili s osobljem centra, o pitanjima kao što je pravilnik centra glede discipline, higijene, izleta, cijepljenja, zaštite od sunca i sigurnosti.

S obzirom da se u obiteljskim centrima čuva manji broj djece, rutina i postupci su fleksibilni. Važno je da obitelji s odgajateljima razgovaraju o potrebama svoje djece, da bi se to odražavalo u svakodnevnim postupcima centra.

### Kako saznati više o kvalitetnim uslugama čuvanja djece

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

Obiteljima koje nešto brine glede kvalitete usluga u obiteljskom centru za čuvanje djece se preporučuje da o tim pitanjima porazgovaraju s osobljem centra. Kvalitetni centri imaju jasne, transparentne postupke za rješavanje pritužbi i žalbi. Ako ste sa obiteljskim centrom pokrenuli neko pitanje glede kvalitete usluga, ali problem nije riješen, NCAC raspolaže postupcima 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 poslije podne, 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 čuvanja djece (Child Care Benefit)** – isplate kojima se obiteljima pomaže oko troškova čuvanja djece. Nazovite Ured za pomoć obiteljima (Family Assistance Office) na 136 150 ili svoj mjesni Centrelinkov ili Medicareov ured.

**Uprava za pošteno poslovanje i pitanja zaštite potrošača (Fair Trading and Consumer Affairs)** – ako Vas brine nešto u svezi pristojbi ili ugovora za čuvanje djece, nazovite ministarstvo koje je u Vašoj saveznoj državi ili teritoriju odgovorno za pošteno poslovanje i zaštitu potrošača.