

## Chọn Dịch vụ Giữ trẻ Ban ngày Tại gia có Chất lượng

### Tin liệu cho các Gia đình

#### Dịch vụ giữ trẻ ban ngày tại gia là gì?

Dịch vụ giữ trẻ ban ngày tại gia là dịch vụ chăm sóc một nhóm nhỏ trẻ em từ sơ sinh đến 12 tuổi trong môi trường gia đình an toàn, tiện nghi của người giữ trẻ có đăng ký. Những người giữ trẻ ban ngày tại gia hợp tác với ban giám đốc chương trình, nhân viên ban điều hợp có huấn luyện, và các gia đình để cung ứng kinh nghiệm cho trẻ em nhằm giúp tăng tiến sự mạnh mẽ, sở thích cá nhân cũng như nguồn gốc gia đình riêng biệt của các em.

Trong nhà của người giữ trẻ ban ngày tại gia, trẻ em có dịp tạo lập quan hệ chặt chẽ với một người giữ trẻ quen thuộc và các trẻ em khác nhỏ tuổi hoặc lớn tuổi hơn mình.

#### Cách thức để tôi tìm dịch vụ giữ trẻ ban ngày tại gia?

Các gia đình có thể tìm hỏi dịch vụ giữ trẻ ban ngày tại gia bằng cách gọi đến chương trình giữ trẻ địa phương. Nhân viên ban điều hợp sẽ thảo luận về nhu cầu của gia đình và cách thức ghi danh. Ban điều hợp sẽ tìm nơi giữ trẻ thích hợp và thu xếp để người giữ trẻ và gia đình gặp gỡ và thảo luận về việc gửi trẻ.

Để giúp các gia đình tìm nơi giữ trẻ, Hội đồng Chuẩn nhận Dịch vụ Giữ trẻ Quốc gia (National Childcare Accreditation Council – NCAC) cung cấp danh sách các dịch vụ giữ trẻ qua cách tìm kiếm dễ dàng trên mạng thông tin của chúng tôi ([www.ncac.gov.au](http://www.ncac.gov.au)) hoặc quý vị có thể điện thoại đến NCAC ở số 1300 136 554.

#### Tôi nên lưu ý đến những điều gì?

Việc chọn dịch vụ giữ trẻ có thể tùy vào một số yếu tố khác nhau và các gia đình muốn tìm nơi giữ trẻ có chất lượng nên xét đến các điều nên hỏi và những điều muốn tìm thấy ở dịch vụ giữ trẻ. Quý vị cũng có thể tự hỏi mình các câu sau đây:

#### Cho tất cả trẻ em

- Người giữ trẻ có đăng ký với một chương trình được Chuẩn nhận hay không? Hãy yêu cầu họ cho xem *Chứng chỉ Chuẩn nhận (Certificate of Accreditation)* và *Quá trình Chất lượng (Quality Profile)*.
- Chương trình dùng cách nào để hỗ trợ và theo dõi người giữ trẻ?
- Người giữ trẻ có nói chuyện với trẻ em một cách nồng ấm và thân thiện hay không?
- Có cách thức gì để hướng dẫn lúc đầu cho gia đình chúng tôi? Việc gì xảy ra vào ngày đầu tiên của con tôi tại nơi giữ trẻ?
- Cách thức họ sẽ trông chừng con tôi như thế nào? Họ sẽ trông chừng con tôi ra sao khi nó chơi với những đứa trẻ lớn tuổi hơn và mạnh hơn nó?

- Con tôi sẽ có các sinh hoạt gì? Cách thức ấn định các sinh hoạt này ra sao?
- Tôi sẽ được báo cho biết những gì về sinh hoạt hàng ngày của con mình và thông tin này sẽ được báo cho tôi bằng cách nào?
- Họ có trưng bày một văn bản chương trình hay không? Làm thế nào để gia đình tôi tham gia vào việc hoạch định và đánh giá các sinh hoạt?
- Người giữ trẻ chăm sóc nhu cầu cá nhân hoặc nhu cầu phụ trợ của con tôi như thế nào?
- Các ý tưởng và ý kiến của con tôi sẽ được họ lắng nghe và có hành động giải quyết như thế nào?
- Đồ chơi, thiết bị và sinh hoạt có được cung ứng theo như lựa chọn của con tôi và hợp với sở thích cũng như khả năng của con tôi hay không?
- Các sinh hoạt và vật liệu cung ứng có gây vui thích và thử thách cho các trẻ lớn tuổi hay không?
- Có những cơ hội để con tôi tham gia vào sinh hoạt tập làm các công việc trong đời sống hàng ngày hay không? Ví dụ như, vệ sinh cá nhân và các bữa ăn?
- Môi trường và thiết bị bên ngoài và bên trong nhà có được vui tươi, an ninh, an toàn và sạch sẽ hay không?
- Có chính sách gì để hướng dẫn hành vi và người giữ trẻ làm thế nào để xử lý các tình huống khi trẻ em cãi/đánh nhau, khóc, hoặc không chịu nghe lời?
- Ai chịu trách nhiệm cung cấp thức ăn nước uống cho con tôi? Thức ăn có được đầy đủ và bổ dưỡng hay không? Nhu cầu về chế độ ăn uống đặc biệt của con tôi sẽ được họ đáp ứng như thế nào?
- Có văn bản gì về chính sách và thủ tục để các gia đình xem hay không? Làm thế nào để gia đình tôi truy cập tin liệu này?
- Việc gì xảy ra nếu con tôi cần thuốc men? Nếu con tôi bị bệnh hoặc bị tai nạn trong lúc ở nhà giữ trẻ thì sao?

#### Trẻ em từ 0-5 tuổi

- Ai lo việc thay tã cho con tôi?
- Con tôi sẽ được hướng dẫn thế nào để tập đi tiêu tiểu?
- Làm thế nào để họ thông báo cho tôi biết về thói quen và giờ giấc ăn ngủ của con tôi?
- Việc gì sẽ xảy ra nếu con tôi vẫn còn bú sữa bình hoặc sữa mẹ?
- Việc thu xếp ngủ cho con tôi như thế nào? Nếu con tôi không chịu ngủ thì sao?

## Trẻ em ở tuổi đi học

- Có những tiến trình gì để giúp con tôi tham gia vào việc học tập, quyết định và phát triển các điều lệ và hậu quả?
- Cách thức họ sẽ đưa đón con tôi từ trường như thế nào? Làm thế nào để chỉ cho con tôi biết về các cách thức này?
- Có các đòi hỏi an toàn nào được xét đến khi đưa đón con tôi tại trường và ở các buổi du ngoạn?

## Hệ thống Đảm bảo Chất lượng Dịch vụ Giữ trẻ Ban ngày Tại gia là gì?

Hệ thống Đảm bảo Chất lượng Dịch vụ Giữ trẻ Ban ngày Tại gia (Family Day Care Quality Assurance – FDCQA) nhằm cung ứng dịch vụ giữ trẻ chất lượng cao cho trẻ em tại nơi giữ trẻ ban ngày tại gia khắp nước Úc để thúc đẩy việc học hỏi và phát triển của các em một cách tốt nhất.

Mục tiêu rộng lớn của FDCQA là để đảm bảo cho trẻ em tại các nơi giữ trẻ ban ngày tại gia có được các kinh nghiệm và sự giao tiếp khích lệ, tích cực nhằm nuôi dưỡng sự phát triển mọi mặt của các em. FDCQA thực hiện việc này bằng cách chuẩn định chất lượng trong dịch vụ giữ trẻ ban ngày tại gia và đưa ra cách thức đo lường chất lượng chăm sóc. Các nơi giữ trẻ hội đủ các tiêu chuẩn của FDCQA sẽ được NCAC chuẩn nhận và cấp *Chứng chỉ Chuẩn nhận (Certificate of Accreditation)* và họ phải trưng bày chứng chỉ chuẩn nhận này ở nơi dễ thấy. Họ cũng nhận được *Chứng chỉ Quá trình Chất lượng (Quality Profile Certificate)* cho thấy các thành đạt của họ đối với mỗi Lãnh vực Chất lượng. Các gia đình có thể hỏi xem *Chứng chỉ* này.

Các tiêu chuẩn đối với việc Chuẩn nhận được dựa trên 6 Lãnh vực Chất lượng chăm sóc nhằm đảm bảo rằng dịch vụ cung ứng cho trẻ em các kinh nghiệm tốt nhất khả hữu.

## 6 Lãnh vực Chất lượng của FDCQA

**1. Giao tiếp** – sự giao tiếp tích cực giữa các trẻ em, gia đình, người giữ trẻ và nhân viên ban điều hợp là điều thiết yếu đối với chương trình giữ trẻ ban ngày tại gia có chất lượng tốt.

**2. Môi trường thể chất** – một môi trường chào đón, an toàn và được trang bị đầy đủ sẽ giúp trẻ em ổn định tại nơi giữ trẻ cũng như giúp các em khám phá và thể nghiệm theo nhu cầu của mình.

**3. Kinh nghiệm, Học hỏi và Phát triển của Trẻ em** – việc học hỏi và phát triển được thúc đẩy qua việc cung ứng cơ hội để trẻ em chọn lựa và làm theo sở thích của mình.

**4. Y tế, Vệ sinh, Dinh dưỡng, An toàn và An sinh** – tất cả trẻ em có quyền nhận được sự chăm sóc tốt trong một môi trường sạch sẽ, an toàn và lành mạnh.

**5. Người Giữ trẻ và Nhân viên Ban Điều hợp** – nhân viên ban điều hợp hợp tác với người giữ trẻ và gia đình để đảm bảo có các thủ tục nhằm duy trì chất lượng trong các sinh hoạt, chương trình và tổ chức của dịch vụ giữ trẻ.

**6. Điều hành và Quản trị** – người điều hành chương trình giữ trẻ và nhân viên ban điều hợp thiết lập các chính sách và thủ tục điều hành có tính cách hữu hiệu và đạo đức.

Muốn biết thêm chi tiết về các Lãnh vực Chất lượng, xem quyển *Hướng dẫn Hành nghề có Chất lượng FDCQA (FDCQA Quality Practices Guide) (2004)*.

## Vai trò của các gia đình trong FDCQA

FDCQA khuyến khích mỗi nơi giữ trẻ tại gia và các gia đình gửi trẻ hãy hợp tác với nhau để phát triển và tái duyệt triết lý, chính sách và thủ tục của nơi giữ trẻ. Điều này sẽ hướng dẫn các kinh nghiệm, phong cách giao tiếp và tất cả các sinh hoạt của nơi giữ trẻ.

Một điều cũng quan trọng là gia đình có thể nói chuyện thoải mái với người chăm sóc con mình hoặc nhân viên dịch vụ về các vấn đề như chính sách của dịch vụ về kỷ luật, vệ sinh, du ngoạn, chủng ngừa, an toàn và bảo vệ chống nắng.

Do môi trường nhỏ của các nơi giữ trẻ tại gia, các lễ lối và thủ tục có thể được linh động. Điều quan trọng là các gia đình thảo luận với người giữ trẻ về nhu cầu của con mình để họ lưu ý đến các nhu cầu này trong việc chăm sóc hàng ngày.

## Cách thức để Biết thêm về Dịch vụ Giữ trẻ có Chất lượng

NCAC gắng giúp các gia đình trong việc tìm hiểu thêm về dịch vụ giữ trẻ có chất lượng. Trên mạng thông tin của NCAC có tin liệu về hệ thống Đảm bảo Chất lượng Giữ trẻ (QA). Các dịch vụ giữ trẻ cũng có các ấn bản QA.

Các gia đình có quan tâm gì về chất lượng chăm sóc của nơi giữ trẻ ban ngày tại gia nên thảo luận các vấn đề này với nơi giữ trẻ. Các dịch vụ có chất lượng sẽ có thủ tục rõ ràng, minh bạch để giải quyết các than phiền và khiếu nại. Nếu quý vị đã nêu quan tâm về vấn đề chất lượng với một nơi giữ trẻ tại gia, nhưng vẫn chưa được giải quyết, NCAC có thủ tục xử lý các khiếu nại, hãy xem mạng thông tin NCAC hoặc gọi đến NCAC để nhận được bản hướng dẫn về việc này.

Muốn biết thêm chi tiết về dịch vụ giữ trẻ và việc chọn một dịch vụ có chất lượng, hãy liên lạc NCAC qua số **1300 136 554**.

**Giờ làm việc:** Thứ Hai đến Thứ Sáu 8g30 sáng - 5 giờ chiều, giờ NSW

**Địa chỉ gửi thư:** Level 3, 418a Elizabeth Street  
Surry Hills Sydney NSW 2010

**Điện thoại:** 1300 136 554 **Fax:** (02) 8260 1901

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

**Mạng thông tin:** [www.ncac.gov.au](http://www.ncac.gov.au)

**Dịch vụ Thông dịch qua Điện thoại** nếu quý vị không nói tiếng Anh – hãy gọi số 131 450

**Dịch vụ Quốc gia về Chuyển tin (National Relay Service)** để giúp những người bị khiếm tật về nghe hoặc nói – 131 677

## Các số Liên lạc Hữu ích khác

**Trợ cấp Giữ trẻ (Child Care Benefit)** – trợ cấp phí tổn giữ trẻ cho các gia đình. Hãy điện thoại đến Văn phòng Trợ giúp Gia đình số 136 150 hoặc văn phòng Centrelink hoặc Medicare địa phương.

**Sở Công bằng Mậu dịch và Sự vụ Người Tiêu thụ** – nếu quý vị có quan tâm gì về lệ phí hoặc hợp đồng giữ trẻ, hãy liên lạc sở công bằng mậu dịch và sự vụ người tiêu thụ thuộc Lãnh thổ/Tiểu bang cư ngụ.