

選擇優質的學校時間以外護理

給家庭的資訊

甚麼是學校時間以外的護理

學校時間以外的護理為學齡兒童提供上課前及下課後，在學校沒有學童的日子及/或在學校假期時的照顧（假期護理）。學校時間以外的護理服務提供多種有監督的遊戲機會及娛樂活動，都是在一個安全、有支援和輕鬆的環境進行。服務也可能安排旅行，尤其是在提供假期護理時。

學校時間以外的護理員工提供不同類別的活動，這些活動的策劃經過諮詢兒童和他們的家庭，並反映每個孩子的需要、興趣和能力。學校時間以外的護理，提供孩子選擇和挑戰，並鼓勵他們發展生活技能、獨立性和友誼。在考慮到參與學校時間以外的護理的年齡組別，兒童在作出決定方面擔任積極的角色，確保環境和經驗都是以孩子為中心而且是帶來歡樂的。

我怎樣尋找學校時間以外的護理？

家庭可以詢問他們當地的學校是否有提供學校時間以外的護理服務，或在附近有提供給就讀學校的兒童學校時間以外的護理。家庭應聯絡服務查詢有關名額的情況及從學校前往服務時有監督的旅程安排。

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) 的簡易查詢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。您可能問自己以下的問題：

- 服務是否獲得認可？要求看服務的認可證書 (Certificate of Accreditation) 和質量簡介 (Quality Profile)。
- 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？我的子女在中心的第一天有甚麼發生？
- 我怎樣知道有關員工的變動？我可和誰人談論有關我的子女的問題？

- 我的子女會獲得怎樣的監管？
- 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？
- 課程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。
- 服務是否提供空間給我的子女參與活躍喧鬧的遊戲，以及有進行安靜遊戲的地方？
- 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？會怎樣配合我子女的特別飲食要求？
- 有關政策和步驟，是否有給家庭書面的資料？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？
- 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？
- 是否有處理不恰當的行為 - 例如欺侮其他人 - 的程序？
- 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？

學校時間以外的護理質量保證 (OSHCQA) 是甚麼？

OSHCQA旨在給學齡兒童提供高質量的護理，促進兒童的學習及成長，重點是遊戲、社交和娛樂。

OSHCQA的廣泛目標是要確保在學校時間以外的護理的兒童，得到啟發性及正面的經驗和相互交往，從而有助增加他們的自尊和信心。為達到這個目標，OSHCQA提供量度學校時間以外護理質量的標準，並訂定提供的護理的質量。

符合OSHCQA標準的服務會獲得NCAC的認可，並獲發認可證書，證書必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8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。

OSHCQA的8個質量範圍

- 1. 尊重兒童** — 員工展示對兒童的背景和能力的尊重，從而支持每個孩子建立信心和自尊。
- 2. 員工的交流及和兒童的關係** — 員工之間及與每個孩子建立關係，確保他們配合孩子的遊戲和護理需要。
- 3. 和家庭合作及與社區的聯繫** — 家庭和員工共同合作，建立和廣大社區的聯繫。
- 4. 策劃和評核** — 諮詢員工、家庭和兒童，進行有效的策劃，檢討策劃確保配合每個兒童的需要、興趣和能力。
- 5. 遊戲和發展** — 服務確認每個孩子的獨有要求，課程的制定是為支持他們的遊戲。
- 6. 衛生、營養和福利** — 服務促進福利、健康的飲食和透過洗手和免疫注射，實行有效的衛生程序。
- 7. 保護性的照顧和安全** — 管理層和員工，在任何時候都以兒童的安全為最重要的考慮，並具備程序確保安全。
- 8. 支持質量的管理** — 管理是暢順、有效和符合道德操守的。

有關質量範圍的詳情，請參閱優質業務指引(2003年) (*Quality Practices Guide* (2003))。

家庭在OSHCQA的角色

QIAS鼓勵每一個服務和家庭共同合作，制定及檢討服務的宗旨、政策和程序。這有助發展兒童的經驗和員工與兒童的相互交往。

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。

OSHCQA鼓勵家庭和社區成員投入服務的活動，這有助兒童認識他們的社區和建立他們的社交技能。

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。中心也具備QA的刊物。

擔心學校時間以外護理服務提供的護理質量的家庭，應和服務討論這些問題。優質服務會有清晰、透明的程序，處理不滿和投訴。如果您向學校時間以外護理服務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。