

Επιλογή Ποιοτικής Φροντίδας Εκτός των Σχολικών Ωρών

Πληροφορίες για Οικογένειες

Τι είναι η φροντίδα εκτός των σχολικών ωρών;

Οι υπηρεσίες παροχής φροντίδας εκτός των σχολικών ωρών παρέχουν φροντίδα για παιδιά σχολικής ηλικίας πριν και μετά το σχολείο, τις ημέρες που δεν έχουν οι μαθητές σχολείο [ruril free days] ή/και κατά τη διάρκεια των σχολικών διακοπών (φροντίδα διακοπών). Οι υπηρεσίες φροντίδας εκτός των σχολικών ωρών παρέχουν σε παιδιά μια ποικιλία εποπτευόμενων ευκαιριών παιχνιδιού και ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων σε ένα ασφαλές, υποστηρικτικό και άνετο περιβάλλον. Οι υπηρεσίες μπορούν επίσης να διοργανώνουν εκδρομές, ιδιαίτερα κατά τις περιόδους διακοπών.

Το προσωπικό φροντίδας εκτός των σχολικών ωρών παρέχει μια ευρεία ποικιλία δραστηριοτήτων που προγραμματίζονται κατόπιν διαβουλεύσεων με παιδιά και τις οικογένειές τους, και αντανακλούν τις ανάγκες, τα ενδιαφέροντα και τις ικανότητες κάθε παιδιού. Η φροντίδα εκτός των σχολικών ωρών παρέχει στα παιδιά επιλογές και προκλήσεις και τα ενθαρρύνει να αναπτύξουν δεξιότητες διαβίωσης, ανεξαρτησία και φιλίες. Σε αναγνώριση της ηλικιακής ομάδας παιδιών που πηγαίνουν στην υπηρεσία φροντίδας εκτός των σχολικών ωρών, τα παιδιά αναλαμβάνουν ενεργό ρόλο στη λήψη αποφάσεων για να εξασφαλιστεί ότι το περιβάλλον και οι εμπειρίες έχουν επίκεντρο το παιδί και είναι διασκεδαστικές.

Πώς μπορώ να βρω υπηρεσία φροντίδας εκτός των σχολικών ωρών;

Οι οικογένειες μπορούν να ρωτήσουν το τοπικό τους σχολείο αν διατίθεται εκεί υπηρεσία φροντίδας εκτός των σχολικών ωρών, ή αν υπάρχει εκεί κοντά κάποια υπηρεσία που μπορεί να παρέχει φροντίδα εκτός των σχολικών ωρών σε παιδιά που φοιτούν στο συγκεκριμένο σχολείο. Οι οικογένειες θα πρέπει να επικοινωνήσουν με την υπηρεσία για να ελέγξουν τη διαθεσιμότητα και τη διαδικασία τυχόν εποπτευόμενης μετακίνησης μεταξύ του σχολείου και της υπηρεσίας.

Για να βοηθά οικογένειες που ψάχνουν για φροντίδα, το Εθνικό Συμβούλιο Αναγνώρισης Παιδικής Φροντίδας (National Childcare Accreditation Council - NCAC) παρέχει τα ονόματα υπηρεσιών παιδικής φροντίδας μέσω ενός εύκολου τρόπου αναζήτησης στο δικτυακό μας τόπο (www.ncac.gov.au) ή τηλεφωνώντας στο NCAC στο 1300 136 554.

Τι θα πρέπει να εξετάζω;

Η επιλογή σας υπηρεσίας παιδικής φροντίδας μπορεί να επηρεάζεται από διάφορους παράγοντες και οι οικογένειες που αναζητούν ποιοτική φροντίδα για παιδιά ενθαρρύνονται να σκεφτούν ποιες είναι οι καλύτερες ερωτήσεις που χρειάζεται να κάνουν και τι θα πρέπει να εξετάζουν σχετικά με μια υπηρεσία παιδικής φροντίδας. Μπορεί επίσης να θέλετε να ρωτήσετε τον εαυτό σας τα εξής:

- Είναι Αναγνωρισμένη η υπηρεσία; Ζητήστε να δείτε το Πιστοποιητικό Αναγνώρισης [Certificate of Accreditation] και το Ποιοτικό Προφίλ [Quality Profile] της.
- Μιλούν οι φροντιστές στα παιδιά με τρόπο εγκάρδιο και φιλικό;

- Ποια διαδικασία κατατόπισης είναι διαθέσιμη στην οικογένειά μου; Τι θα συμβεί την πρώτη ημέρα του παιδιού μου στην υπηρεσία;
- Πώς θα ενημερώνομαι για αλλαγές προσωπικού; Με ποιους μπορώ να μιλώ σχετικά με το παιδί μου;
- Πώς θα εποπτεύεται το παιδί μου;
- Τι δραστηριότητες θα κάνει το παιδί μου; Πώς αποφασίζονται αυτές οι δραστηριότητες;
- Τι σχόλια θα μου αναφέρουν για την ημέρα του παιδιού μου και πώς θα κοινοποιούνται αυτές οι πληροφορίες;
- Επιδεικνύεται γραπτό πρόγραμμα; Πώς μπορεί η οικογένειά μου να συμμετέχει στον προγραμματισμό και την αξιολόγηση του προγράμματος;
- Πώς μεριμνά το πρόγραμμα για τις ιδιαίτερες ή πρόσθετες ανάγκες του παιδιού μου;
- Πώς θα δίνεται προσοχή στις ιδέες και τις γνώμες του παιδιού μου και τι ενέργειες θα κάνει η υπηρεσία σχετικά μ' αυτές;
- Προσφέρουν τα διαθέσιμα παιχνίδια, εξοπλισμός και δραστηριότητες επιλογή στο παιδί μου και ικανοποιούν τα ενδιαφέροντα και τις ικανότητές του/της;
- Ενδιαφέρονται και προσελκύονται τα μεγαλύτερα παιδιά από τις παρεχόμενες δραστηριότητες και τα υλικά;
- Υπάρχουν ευκαιρίες για να συμμετέχει το παιδί μου σε δραστηριότητες όπου μπορεί να διερευνά ασχολίες της πραγματικής ζωής; Για παράδειγμα, προσωπική υγιεινή και ώρες γευμάτων;
- Υπάρχουν χώροι για να ασχολείται το παιδί μου με δραστήριο θορυβώδες παιχνίδι καθώς και χώρος για ήσυχο παιχνίδι;
- Είναι το υπαίθριο και το εσωτερικό περιβάλλον και ο εξοπλισμός ενδιαφέροντα, ασφαλή, ακίνδυνα και καθαρά;
- Τι είναι η πολιτική καθοδήγησης συμπεριφοράς και πώς χειρίζονται οι φροντιστές καταστάσεις όπου τα παιδιά μαλώνουν, κλαίνε, ή δεν είναι συνεργάσιμα;
- Ποιος είναι υπεύθυνος να παρέχει τροφή και ροφήματα στο παιδί μου; Είναι η παρεχόμενη τροφή επαρκής και θρεπτική; Πώς θα ικανοποιούνται οι ειδικές διατροφικές απαιτήσεις του παιδιού μου;
- Διατίθενται σε οικογένειες γραπτές πληροφορίες σχετικά με τις πολιτικές και διαδικασίες; Πώς μπορεί η οικογένειά μου να έχει πρόσβαση σ' αυτές τις πληροφορίες;
- Τι θα συμβεί αν το παιδί μου χρειάζεται φάρμακα; Τι θα συμβεί αν το παιδί μου αρρωστήσει ή πάθει ατύχημα ενώ βρίσκεται στη φροντίδα;
- Ποια διαδικασία ισχύει για να συμμετέχει το παιδί μου στον προγραμματισμό, τη λήψη αποφάσεων και την ανάπτυξη των κανόνων και συνεπειών;
- Υπάρχουν διαδικασίες για αντιμετώπιση ακατάλληλης συμπεριφοράς όπως του εκφοβισμού [bullying];
- Πώς θα πηγαίνει το παιδί μου στο σχολείο και πώς θα φεύγει; Πώς θα ενημερώνεται το παιδί μου γι' αυτές τις διαδικασίες;

- Ποιες απαιτήσεις ασφάλειας εξετάζονται κατά τη μεταφορά του παιδιού μου προς και από το σχολείο και κατά τις εκδρομές;

Τι είναι η Διασφάλιση Ποιότητας Φροντίδας Εκτός των Σχολικών Ωρών (Outside School Hours Care Quality Assurance - OSHCQA);

Το OSHCQA αποσκοπεί να παρέχει σε παιδιά σχολικής ηλικίας υψηλής ποιότητας φροντίδα που προωθεί τη μάθηση και την ανάπτυξη τους. Δίνεται έμφαση στο παιχνίδι, τις κοινωνικές αλληλεπιδράσεις και την αναψυχή.

Ο ευρύς στόχος του OSHCQA είναι να εξασφαλίζει ότι τα παιδιά που πηγαίνουν σε υπηρεσία φροντίδας εκτός των σχολικών ωρών αποκομίζουν ενδιαφέρουσες, θετικές εμπειρίες που καλλιεργούν την αυτοεκτίμηση και αυτοπεποίθησή τους. Αυτό επιτυγχάνεται καθορίζοντας την ποιότητα φροντίδας εκτός των σχολικών ωρών και παρέχοντας έναν τρόπο μέτρησης της ποιότητας της παρεχόμενης φροντίδας.

Υπηρεσίες που πληρούν τις προδιαγραφές OSHCQA επιτυγχάνουν Αναγνώριση από το NCAC. Στις Αναγνωρισμένες υπηρεσίες εκδίδεται *Πιστοποιητικό Αναγνώρισης [Certificate of Accreditation]* το οποίο πρέπει να επιδεικνύουν εμφανώς. Λαμβάνουν επίσης ένα *Πιστοποιητικό Ποιοτικού Προφίλ [Quality Profile Certificate]* που παρουσιάζει τα επιτεύγματα της υπηρεσίας έναντι καθενός από τους Ποιοτικούς Τομείς. Οι οικογένειες μπορούν να ζητήσουν να δουν αυτό το *Πιστοποιητικό*.

Οι προδιαγραφές για Αναγνώριση βασίζονται σε 8 Ποιοτικούς Τομείς φροντίδας οι οποίοι εξασφαλίζουν ότι οι υπηρεσίες παρέχουν σε παιδιά τις καλύτερες δυνατές εμπειρίες.

Οι 8 Ποιοτικοί Τομείς του OSHCQA

1. Σεβασμός προς τα Παιδιά – το προσωπικό υποστηρίζει κάθε παιδί για να αναπτύσσει αυτοπεποίθηση και αυτοεκτίμηση επιδεικνύοντας σεβασμό για την προέλευση και τις ικανότητες των παιδιών.

2. Αλληλεπιδράσεις και Σχέσεις Προσωπικού με Παιδιά – τα μέλη του προσωπικού αναπτύσσουν σχέσεις μεταξύ τους και με τα παιδιά για να εξασφαλίζεται ότι ικανοποιούν τις ανάγκες παιχνιδιού και φροντίδας των παιδιών.

3. Συμπράξεις με Οικογένειες και Κοινωνικές Συνδέσεις – οι οικογένειες και το προσωπικό συνεργάζονται για τη δημιουργία συνδέσεων με την ευρύτερη κοινότητα.

4. Προγραμματισμός και Αξιολόγηση – ο αποτελεσματικός προγραμματισμός κατόπιν διαβουλεύσεων με το προσωπικό, οικογένειες και παιδιά αναθεωρείται για να εξασφαλίζεται ότι εκπληρώνει τις ανάγκες, τα ενδιαφέροντα και τις ικανότητες κάθε παιδιού.

5. Παιχνίδι και Ανάπτυξη – οι υπηρεσίες αναγνωρίζουν τις μοναδικές απαιτήσεις κάθε παιδιού και αναπτύσσονται προγράμματα για να υποστηρίξουν το παιχνίδι του.

6. Υγεία, Διατροφή και Ευημερία – οι υπηρεσίες προωθούν την ευημερία, την υγιεινή διατροφή και εφαρμόζουν αποτελεσματικές διαδικασίες υγιεινής με πλύσιμο χεριών και εμβολιασμό.

7. Προστατευτική Φροντίδα και Ασφάλεια – η διοίκηση και το προσωπικό δίνουν πάντα προτεραιότητα στην ασφάλεια των παιδιών, και διαθέτουν διαδικασίες για να εξασφαλίζεται αυτό.

8. Διοίκηση για Υποστήριξη Ποιότητας – η διοίκηση είναι ομαλή, αποτελεσματική και ηθική.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τους Ποιοτικούς Τομείς, παρακαλείσθε να δείτε τον *Οδηγό Ποιοτικών Πρακτικών [Quality Practices Guide]* του OSHCQA (2003).

Ο ρόλος των οικογενειών στο OSHCQA

Το OSHCQA ενθαρρύνει κάθε υπηρεσία και τις οικογένειές της να συνεργάζονται για την ανάπτυξη και εξέταση της φιλοσοφίας, των πολιτικών και διαδικασιών της υπηρεσίας. Αυτό θα βοηθήσει στη διαμόρφωση εμπειριών των παιδιών και στις αλληλεπιδράσεις μεταξύ του προσωπικού και των παιδιών.

Είναι επίσης σημαντικό να μπορούν οι οικογένειες να μιλούν ελεύθερα με τους φροντιστές του παιδιού τους ή το προσωπικό της υπηρεσίας για ζητήματα όπως τις πολιτικές της υπηρεσίας σχετικά με την πειθαρχία, την υγιεινή, τις εκδρομές, τον εμβολιασμό, την προστασία από τον ήλιο και την ασφάλεια.

Το OSHCQA ενθαρρύνει τις οικογένειες και τα μέλη της κοινότητας να συμμετέχουν στις δραστηριότητες της υπηρεσίας. Αυτό βοηθά τα παιδιά να καταλάβουν την κοινότητά τους και να αναπτύξουν τις κοινωνικές τους δεξιότητες.

Πώς να Μάθετε Περισσότερα για την Ποιοτική Παιδική Φροντίδα

Το NCAC επιθυμεί πολύ να βοηθήσει οικογένειες να μάθουν περισσότερα για την ποιοτική παιδική φροντίδα. Πληροφορίες για τη Διασφάλιση Ποιότητας Παιδικής Φροντίδας διατίθενται από τις ιστοσελίδες του NCAC. Αντίγραφα των εκδόσεων QA θα πρέπει να διατίθενται επίσης στις υπηρεσίες και στα σχέδια.

Ενθαρρύνουμε τις οικογένειες που έχουν ανησυχίες για την ποιότητα φροντίδας που παρέχεται από μια υπηρεσία φροντίδας εκτός των σχολικών ωρών να συζητούν αυτά τα ζητήματα με την υπηρεσία. Οι ποιοτικές υπηρεσίες θα έχουν σαφείς, διάφανες διαδικασίες χειρισμού διαμαρτυρίας και παραπόνων. Αν έχετε αναφέρει ανησυχίες για ένα ποιοτικό ζήτημα σε μια υπηρεσία φροντίδας εκτός των σχολικών ωρών, αλλά οι ανησυχίες σας παραμένουν εκκρεμείς, το NCAC διαθέτει διαδικασία χειρισμού παραπόνων, αντίγραφο της οποίας διατίθεται από το δικτυακό μας τόπο ή τηλεφωνώντας στο NCAC.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την παιδική φροντίδα και την επιλογή ποιοτικής υπηρεσίας, παρακαλείσθε να επικοινωνήσετε με το NCAC στο **1300 136 554**.

Ώρες Γραφείου: Δευτέρα με Παρασκευή
8:30πμ – 5μμ, ώρα NNO

Ταχυδρομική

διεύθυνση: Level 3, 418a Elizabeth Street Surry Hills
Sydney NSW 2010

Τηλέφωνο: 1300 136 554 **Φαξ:** (02) 8260 1901

Ηλεκτρονικό

Ταχυδρομείο: qualitycare@ncac.gov.au

Δικτυακός Τόπος: www.ncac.gov.au

Telephone Translating Service [Τηλεφωνική Υπηρεσία Μεταφραστών] για τηλεφωνήματα σε γλώσσες εκτός της Αγγλικής - 131 450

National Relay Service [Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης] για άτομα με προβλήματα ακοής ή ομιλίας - 131 677

Άλλες Χρήσιμες Επαφές

Child Care Benefit [Επίδομα Παιδικής Φροντίδας] - πληρωμές για οικογένειες που βοηθούν με τα έξοδα παιδικής φροντίδας. Τηλεφωνήστε στο Family Assistance Office [Γραφείο Οικογενειακής Βοήθειας] στο 136 150 ή στο τοπικό σας γραφείο Centrelink ή Medicare.

Fair Trading and Consumer Affairs [Υπουργείο Θεμιτού Εμπορίου και Υποθέσεων Καταναλωτών] – αν έχετε ανησυχίες για το κόστος ή τα συμβόλαια παιδικής φροντίδας, επικοινωνήστε με το αρμόδιο υπουργείο θεμιτού εμπορίου και υποθέσεων καταναλωτών της Πολιτείας ή Επικράτειάς σας.