

## การเลือกศูนย์ดูแลเด็กนอกเวลาเรียนที่มีคุณภาพ

### ข้อมูลสำหรับครอบครัว

#### ศูนย์ดูแลเด็กนอกเวลาเรียนคืออะไร

ศูนย์ดูแลเด็กนอกเวลาเรียนดูแลเด็กวัยเรียนก่อนโรงเรียนเช้าและหลังโรงเรียนเลิก วันที่เด็กไม่ต้องไปโรงเรียน และ/หรือระหว่างปิดเทอม (ดูแลเด็กช่วงปิดภาคเรียน) ศูนย์ดูแลเด็กนอกเวลาเรียนจัดให้มีการเล่นและกิจกรรมสันทนาการหลายชนิดภายใต้การดูแลควบคุม ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย สนับสนุนและผ่อนคลาย ศูนย์อาจจัดทัศนศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงปิดภาคเรียน

เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดูแลเด็กนอกเวลาเรียนจัดกิจกรรมหลายประเภทโดยได้รับการหารือเกี่ยวกับเด็กและครอบครัว กิจกรรมเหล่านี้จะสะท้อนถึงความต้องการ ความสนใจและความสามารถของเด็ก ศูนย์ดูแลเด็กนอกเวลาเรียนจัดให้เด็กมีทางเลือก ทำท่ายและสนับสนุนให้เด็กพัฒนาทักษะชีวิต ความเป็นอิสระและมิตรภาพ ในการคำนึงถึงอายุของเด็กที่อยู่ในศูนย์ดูแลเด็กนอกเวลาเรียนแล้ว เด็กมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในการตัดสินใจเพื่อให้อุ่นใจว่าสภาพแวดล้อมและประสบการณ์เป็นสิ่งที่ดีที่เด็กสนใจและเพลิดเพลิน

#### ข้าพเจ้าจะหาศูนย์ดูแลเด็กนอกเวลาเรียนได้อย่างไร?

ครอบครัวสามารถสอบถามกับโรงเรียนท้องถิ่นได้ว่ามีศูนย์บริการดูแลเด็กนอกเวลาเรียน หรือมีบริการใกล้เคียงที่ให้บริการดูแลเด็กนักเรียนนอกเวลาเรียนแก่นักเรียนโรงเรียนนี้หรือไม่ ครอบครัวควรติดต่อศูนย์เพื่อดูที่ว่างและการเดินทางระหว่างโรงเรียนและศูนย์ภายใต้การควบคุม

เพื่อช่วยเหลือครอบครัวในการหาศูนย์ดูแลเด็กนอกเวลาเรียน สถาบันรับรองศูนย์ดูแลเด็กแห่งชาติ (NCAC) ได้จัดรายชื่อบุคลากรที่สะดวกแก่การค้นหาไว้ที่เว็บไซต์ ([www.ncac.gov.au](http://www.ncac.gov.au)) หรือโทรศัพท์ติดต่อ NCAC ที่หมายเลข 1300 136 554

#### ข้าพเจ้าควรจะมองหาอะไร?

การเลือกบริการศูนย์ดูแลเด็กของท่าน อาจอยู่ที่อิทธิพลของปัจจัยหลายอย่าง และครอบครัวที่กำลังหาศูนย์ดูแลเด็กที่มีคุณภาพควรจะคำนึงถึง ว่า อะไรคือคำถามที่ดีที่สุดที่ควรถามและอะไรที่มองหาในบริการดูแลเด็ก ท่านอาจต้องการถามตัวเองด้วยคำถามต่อไปนี้ :

- เป็นบริการที่ได้รับการรับรองหรือไม่? ขอดูประกาศนียบัตรรับรองและใบรับรองค่าครองชีพของศูนย์ดูแลเด็กนั้น ๆ
- ผู้ดูแลพูดกับเด็กในลักษณะที่อบอุ่นและเป็นกันเองหรือไม่?
- มีขั้นตอนการปฐมพยาบาลอะไรบ้างที่จัดให้กับครอบครัว แล้วจะเกิดอะไรขึ้นในวันแรกที่บุตรของข้าพเจ้าเข้ารับบริการ?
- ข้าพเจ้าจะรับการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ได้อย่างไร ข้าพเจ้าจะพูดเรื่องเกี่ยวกับบุตรของข้าพเจ้ากับใครได้?
- บุตรของข้าพเจ้าจะได้รับการดูแลอย่างไร?
- บุตรของข้าพเจ้าจะทำกิจกรรมอะไรบ้าง? และกิจกรรมเหล่านี้ได้รับการคัดเลือกอย่างไร?
- ข้าพเจ้าจะได้รับทราบข้อมูลย้อนกลับอะไรบ้างเกี่ยวกับช่วงเวลาบุตรของข้าพเจ้าอยู่ในศูนย์? และการติดต่อสื่อสารข้อมูลจะเป็นไปในลักษณะไหน?

- มีโปรแกรมดีไว้ให้เห็นหรือไม่? ครอบครัวของข้าพเจ้าจะมีส่วนร่วมในการวางแผนหรือประเมินผลกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างไร?
- ผู้ดูแลจะสนองความจำเป็นเฉพาะตัว หรือความจำเป็นเพิ่มเติมของบุตรของข้าพเจ้าอย่างไร?
- ความคิดและความเห็นของบุตรของข้าพเจ้าจะได้รับการรับฟังและปฏิบัติตามอย่างไร?
- ของเล่น อุปกรณ์และกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นจะเปิดโอกาสให้บุตรของข้าพเจ้ามีสิทธิ์เลือกและตรงกับความสนใจและความสามารถของเขาหรือไม่?
- เด็กที่มีอายุมากกว่ารู้สึกสนใจและทำท่ายกับกิจกรรมและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จัดไว้หรือไม่?
- บุตรของข้าพเจ้าจะมีโอกาสร่วมในกิจกรรมที่เด็กสามารถนำไปใช้กับชีวิตจริงได้หรือไม่? ยกตัวอย่างเช่น อนามัยส่วนตัวและเวลารับประทานอาหาร
- มีที่ว่างสำหรับบุตรของข้าพเจ้าเข้าร่วมในการเล่นที่ส่งเสริมการเรียนรู้ทั้งการเล่นที่เงียบ ๆ หรือไม่?
- สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก และอุปกรณ์น่าสนใจ มันคงปลอดภัยและสะอาดหรือไม่?
- มีนโยบายและแนวความประพฤติอะไรบ้าง? และผู้ดูแลจัดการอย่างไรในสถานการณ์ที่เด็กต่อสู้กัน ร้องไห้ หรือไม่ให้ความร่วมมือ?
- ใครเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดอาหารและเครื่องดื่มแก่บุตรของข้าพเจ้า? อาหารที่จัดให้นั้นเพียงพอและมีคุณค่าทางโภชนาการหรือไม่? อาหารพิเศษที่บุตรของข้าพเจ้าจำเป็นต้องรับประทานจะได้รับการจัดอย่างไร?
- มีนโยบายและระเบียบการเป็นลายลักษณ์อักษรสำหรับครอบครัวหรือไม่? ครอบครัวของข้าพเจ้าจะเข้าถึงข้อมูลได้อย่างไร?
- จะเกิดอะไรขึ้นถ้าบุตรของข้าพเจ้าต้องรับประทานยา? แล้วถ้าบุตรของข้าพเจ้าเกิดป่วยหรือประสบอุบัติเหตุในระหว่างที่อยู่ในศูนย์ดูแลเด็ก?
- มีการเตรียมขั้นตอนอะไรบ้างสำหรับบุตรของข้าพเจ้าจะได้มีส่วนร่วมในการวางแผน การตัดสินใจและการพัฒนาระบบข้อบังคับและผลที่ตามมา?
- มีวิธีการจัดการกับความประพฤติที่ไม่เหมาะสม เช่นการรังแกกันหรือไม่?
- การรับ-ส่งบุตรของข้าพเจ้าจากโรงเรียนจะเป็นอย่างไร? บุตรของข้าพเจ้าจะรู้เรื่องการรับ-ส่งนี้ได้อย่างไร?
- มีการพิจารณาเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ความปลอดภัยอะไรบ้างในการรับส่งบุตรของข้าพเจ้าไปกลับจากโรงเรียนและการไปทัศนศึกษา?

## การรับรองคุณภาพของศูนย์ดูแลเด็กนอกเวลาเรียน คืออะไร ? (OSHCQA)

OSHCQA มีจุดมุ่งหมายที่จะให้เด็กวัยเรียนได้รับการดูแลที่มีคุณภาพสูงเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาการ โดยจะเน้นในเรื่องการเล่น การสื่อสารสัมพันธ์ทางสังคมและสันตนาการ

วัตถุประสงค์กว้าง ๆ ของ OSHCQA การแน่ใจว่าเด็กที่อยู่ในศูนย์ดูแลเด็กนอกเวลาโรงเรียนได้รับประสบการณ์ที่เราใจและในทางบวก ซึ่งจะสนับสนุนให้เด็กมีความนับถือตนเองและมั่นใจในตนเอง โดยการ กำหนดคุณภาพของศูนย์ดูแลเด็กนอกเวลาโรงเรียน และจัดหาวิธีการวัดคุณภาพของการดูแล

ศูนย์ที่ได้มาตรฐานของ OSHCQA จะได้รับการรับรอง จาก NCAC และได้รับประกาศนียบัตรรับรองซึ่งจะต้องติดไว้ให้เห็นอย่างเด่นชัด นอกจากนี้ศูนย์ดูแลเด็กนอกเวลาโรงเรียนดังกล่าวยังจะได้รับประกาศนียบัตรรับรองเค้าโครงคุณภาพ ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีคุณภาพครบตามหลักเกณฑ์คุณภาพทุกประเภท ครอบครัวยังสามารถขอดูประกาศนียบัตรนี้ได้

มาตรฐานสำหรับการรับรองตั้งอยู่บนพื้นฐานการดูแลประเภทแห่งคุณภาพ 8 ประเภท ซึ่งเป็นเครื่องประกันว่าศูนย์ให้ประสบการณ์ที่ดีที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้แก่เด็ก

### ประเภทคุณภาพ 8 ประเภทของ OSHCQA

- 1. การยอมรับนับถือในตัวเด็ก** - เจ้าหน้าที่สนับสนุนเด็กแต่ละคนในการสร้างความมั่นใจและการนับถือตนเองโดยการแสดงการให้เกียรติภูมิหลังและความสามารถของเด็ก
  - 2. ปฏิสัมพันธ์และสัมพันธภาพของเจ้าหน้าที่กับเด็ก** - เจ้าหน้าที่สร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกันและต่อเด็กเพื่อความมั่นใจว่าเจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติตามการเล่น ความต้องการของเด็ก
  - 3. การเป็นหุ้นส่วนกับครอบครัวและสานสัมพันธ์กับชุมชน** - ครอบครัวและเจ้าหน้าที่ทำงานร่วมกันเพื่อสร้างสายสัมพันธ์กับชุมชนให้กว้างขวางยิ่งขึ้น
  - 4. การจัดโครงการและการประเมินผล** - การจัดโครงการที่มีประสิทธิภาพโดยการปรึกษาหารือระหว่างเจ้าหน้าที่ ครอบครัวยุติและเด็ก จะได้รับการทบทวนเพื่อให้มั่นใจว่าเหมาะสมกับความต้องการ ความสนใจและความสามารถของเด็กแต่ละคน
  - 5. การเล่นและพัฒนาการ** - ศูนย์ดูแลเด็กตระหนักถึงความต้องการของเด็กแต่ละคน และการจัดของโปรแกรมนั้นเป็นไปเพื่อส่งเสริมการเล่นของเด็ก
  - 6. สุขภาพ โภชนาการและความอยู่ดีกินดี** - ศูนย์บริการสนับสนุนความกินดีอยู่ดี การรับประทานอาหารที่ถูกสุขภาพ และส่งเสริมวิถีปฏิบัติตามหลักอนามัยที่ได้ผลผ่านเรื่องการล้างมือและการฉีดวัคซีนป้องกันโรค
  - 7. การป้องกันและความปลอดภัย** - ฝ่ายจัดการและเจ้าหน้าที่จะต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของเด็กเป็นอันดับแรกตลอดเวลา และมีระเบียบปฏิบัติที่แน่ใจว่าได้ผล
  - 8. การจัดการเพื่อส่งเสริมคุณภาพ** - ฝ่ายจัดการบริหารงานอย่างราบรื่น ได้ผลและถูกต้องตามจรรยาบรรณ
- ขอทราบข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับประเภทแห่งคุณภาพได้จากคู่มือและแนวทางการปฏิบัติที่มีคุณภาพของ OSHCQA (2003)

## บทบาทของครอบครัวใน OSHCQA

OSHCQA สนับสนุนให้ศูนย์ดูแลเด็กแต่ละแห่งและครอบครัวทำงานร่วมกันเพื่อฟื้นฟูและทบทวนปรัชญา นโยบายและระเบียบปฏิบัติของศูนย์ ซึ่งจะช่วยวางรูปแบบประสบการณ์ของเด็กและสื่อสารพันธะระหว่าง เจ้าหน้าที่และเด็ก

อนึ่ง เป็นสิ่งสำคัญด้วยที่ครอบครัวจะต้องสามารถพูดกับผู้ดูแลหรือเจ้าหน้าที่บริการได้อย่างเปิดอก เกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ เช่นนโยบายของศูนย์ในด้านที่เกี่ยวข้องกับวินัย สุขอนามัย ทักษะวิชาการฉีดวัคซีนป้องกันโรค การป้องกันแสงแดดและความปลอดภัย

OSHCQA สนับสนุนให้ครอบครัวและสมาชิกของชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของศูนย์ การปฏิบัติเช่นนี้จะช่วยให้เด็กมีความเข้าใจในชุมชนของตนและสร้างทักษะด้านสังคมของตนเอง

## ทำอย่างไรจึงจะได้มีความรู้มากขึ้นเกี่ยวกับการดูแลเด็กที่มีคุณภาพ?

NCAC ยินดีที่จะช่วยเหลือครอบครัวที่ต้องการหาความรู้มากขึ้น เกี่ยวกับคุณภาพของศูนย์ดูแลเด็ก ข้อมูลเรื่องการรับรองคุณภาพศูนย์ ดูแลเด็กมีอยู่ที่เว็บไซต์ของ NCAC นอกจากนี้ สำเนาเอกสารสิ่งพิมพ์คำถามคำตอบ ควรจะมีอยู่ที่ศูนย์ดูแลเด็กทุกแห่งด้วย

ครอบครัวที่มีความกังวลเกี่ยวกับคุณภาพการดูแลเด็กของศูนย์ดูแลเด็กนอกเวลาเรียน ได้รับการสนับสนุนให้ปรึกษาหารือปัญหาเหล่านี้กับศูนย์ดูแลเด็กที่มีคุณภาพจะมีระเบียบการจัดการเรื่องร้องเรียนและข้อข้องใจอย่างไรไปตรงใส ถ้าท่านได้แจ้งข้อกังวลเกี่ยวกับคุณภาพต่อศูนย์ดูแลเด็กนอกเวลาเรียน แต่คำร้องเรียนของท่านยังคงไม่ได้รับการแก้ไข NCAC มีระเบียบการจัดการกับเรื่องร้องเรียนซึ่งมีพิมพ์อยู่ในเว็บไซต์ของเราหรือโดยการโทรศัพท์ติดต่อ NCAC

หากท่านต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรื่องการดูแลเด็กและการเลือกศูนย์บริการที่มีคุณภาพ โปรดติดต่อ NCAC ที่ **1300 136 554**

เวลาทำการ : วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ เวลา 8:30 น.

– 17:00 น. ตามเวลารัฐนิวเซาท์เวลส์

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

โทรศัพท์: 1300 136 554 โทรสาร: (02) 8260 1901

อีเมล: [qualitycare@ncac.gov.au](mailto:qualitycare@ncac.gov.au)

เว็บไซต์: [www.ncac.gov.au](http://www.ncac.gov.au)

บริการล่ามทางโทรศัพท์ สำหรับภาษาอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษ  
- 131 450

บริการติดต่อทั่วประเทศ สำหรับผู้มีปัญหาการฟังหรือการพูด โทร  
- 131 677

## หน่วยงานติดต่อที่มีประโยชน์อื่น ๆ

เงินช่วยเหลือสำหรับการดูแลเด็ก - เป็นเงินที่จ่ายให้ครอบครัวเพื่อช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในการส่งบุตรไปเข้าศูนย์ดูแลเด็ก โทรศัพท์ติดต่อสำนักงานช่วยเหลือครอบครัวได้ที่หมายเลข 136 150 หรือติดต่อเซ็นเตอร์ลิงค์หรือสำนักงานเมดิแคร์ในท้องถิ่นของท่าน

กรมการค้ายุติธรรมและกิจการผู้บริโภค - ถ้าท่านมีข้อข้องใจเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมหรือสัญญา โปรดติดต่อกรมกองของรัฐหรือมณฑลที่รับผิดชอบเรื่องการค้ายุติธรรมและกิจการผู้บริโภค