

Chọn Dịch vụ Giữ trẻ Ngoài Giờ Học có Chất lượng

Tin liệu cho các Gia đình

Dịch vụ giữ trẻ ngoài giờ học là gì?

Dịch vụ giữ trẻ ngoài giờ học giúp giữ trẻ trước và sau giờ học, vào những ngày không đi học và/hoặc những ngày nghỉ của trường (chăm sóc trong kỳ nghỉ trường). Dịch vụ chăm sóc ngoài giờ học cho trẻ em nhiều sinh hoạt giải trí và cơ hội vui chơi có giám sát trong môi trường an toàn, hỗ trợ và thoải mái. Các dịch vụ cũng có thể thu xếp các buổi du ngoạn, nhất là đối với việc giữ trẻ trong kỳ nghỉ.

Các nhân viên của dịch vụ giữ trẻ ngoài giờ học cung ứng nhiều sinh hoạt được hoạch định qua việc hội ý với trẻ em và gia đình, và đáp ứng nhu cầu, sở thích và năng khiếu của mỗi trẻ em. Dịch vụ chăm sóc ngoài giờ học cho trẻ em các lựa chọn và thử thách và khuyến khích các em phát triển các kỹ năng sống, sự tự lập và tình bạn. Trong việc công nhận nhóm tuổi tham dự dịch vụ chăm sóc ngoài giờ học, trẻ em giữ vai trò tích cực trong việc quyết định nhằm đảm bảo môi trường và các kinh nghiệm được vui tươi và chú trọng vào trẻ em.

Làm thế nào để tôi tìm dịch vụ giữ trẻ ngoài giờ học?

Gia đình có thể hỏi trường địa phương nơi con mình theo học để hỏi họ có dịch vụ giữ trẻ ngoài giờ học hay không, hoặc có nơi nào gần đó cung ứng dịch vụ này hay không. Gia đình nên liên lạc dịch vụ để xem họ có chỗ hay không và phương cách di chuyển có giám sát cho trẻ em từ trường đến dịch vụ này như thế nào.

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) 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:

- Dịch vụ có 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)*.
- 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?
- Họ sẽ thông báo như thế nào cho tôi nếu có thay đổi nhân viên? Tôi sẽ nói với ai về con mình?

- Con tôi sẽ được giám sát ra sao?
- 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 chương trình?
- 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?
- Có những nơi để con tôi tham gia chơi đùa hoạt động ồn ào cũng như có nơi vui chơi yên tĩnh hay không?
- Môi trường và thiết bị bên ngoài và bên trong nơi giữ trẻ 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?
- Có các tiến trình gì để con tôi tham gia vào việc hoạch định, quyết định và phát triển các điều lệ và hậu quả?
- Có thủ tục gì để đối phó với những hành vi không thích đáng, chẳng hạn như bắt nạt?
- Con tôi sẽ được đưa đón tại trường như thế nào? Làm thế nào để con tôi biết các thủ tục này?
- Các đòi hỏi gì về an toàn được xét đến trong việc đưa đón con tôi tại trường và vào các buổi du ngoạn?

Hệ thống Đảm bảo Chất lượng Dịch vụ Giữ trẻ Ngoài Giờ học là gì?

Hệ thống Đảm bảo Chất lượng Dịch vụ Giữ trẻ Ngoài Giờ học (Outside School Hours Care Quality Assurance – OSHCQA) cung ứng sự chăm sóc có chất lượng cho các trẻ em trong tuổi đi học, nhằm khuyến khích việc học hỏi và phát triển của các em. Có sự chú trọng về việc vui chơi, giao tiếp xã hội và giải trí.

Mục tiêu rộng lớn của OSHCQA là để đảm bảo cho trẻ em tại các nơi giữ trẻ ngoài giờ học có được các kinh nghiệm tích cực nhằm nuôi dưỡng lòng tự trọng và tự tin của các em. OSHCQA thực hiện việc này bằng cách chuẩn định chất lượng dịch vụ giữ trẻ ngoài giờ học và đưa ra cách thức đo lường chất lượng chăm sóc.

Các dịch vụ đáp ứng các tiêu chuẩn của OSHCQA sẽ được NCAC chuẩn nhận. Các dịch vụ được chuẩn nhận sẽ được cấp *Chứng chỉ Chuẩn nhận (Certificate of Accreditation)* và họ phải trưng bày chứng chỉ 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 8 Lãnh vực Chất lượng chăm sóc nhằm đảm bảo rằng dịch vụ cung ứng cho trẻ em các kinh nghiệm tốt nhất khả hữu.

8 Lãnh vực Chất lượng của OSHCQA

- 1. Tôn trọng Trẻ em** – nhân viên hỗ trợ mỗi trẻ để xây dựng lòng tự tin và tự trọng của các em bằng cách thể hiện sự tôn trọng nguồn gốc và khả năng của trẻ em.
- 2. Giao tiếp và Quan hệ của Nhân viên với Trẻ em** – nhân viên xây dựng quan hệ với nhau và với trẻ em nhằm đảm bảo đáp ứng nhu cầu chăm sóc và vui chơi của trẻ em.
- 3. Hợp tác với các Gia đình và Liên kết Cộng đồng** – gia đình và nhân viên hợp tác với nhau để xây dựng mối liên kết với cộng đồng rộng rãi.
- 4. Lập Chương trình và Đánh giá** – lập chương trình hữu hiệu qua việc hội ý với nhân viên, gia đình và trẻ em, và được xét duyệt nhằm đảm bảo đáp ứng nhu cầu, sở thích và khả năng của mỗi trẻ em.
- 5. Chơi đùa và Phát triển** – dịch vụ công nhận sự đòi hỏi riêng biệt của mỗi trẻ em và phát triển chương trình để trợ giúp việc vui chơi của các em.
- 6. Y tế, Dinh dưỡng và An sinh** – dịch vụ quảng bá sức khỏe, ăn uống lành mạnh và thi hành các thủ tục vệ sinh hữu hiệu qua việc rửa tay và chũng ngừa.
- 7. An toàn và Chăm sóc Bảo vệ** – ban điều hành và nhân viên luôn đặt vấn đề an toàn của trẻ em lên hàng đầu, và có thủ tục để đảm bảo việc này.
- 8. Điều hành để Hỗ trợ Chất lượng** – việc điều hành được trôi chảy, hữu hiệu và có tính cách đạo đức.

Muốn biết thêm chi tiết về các Lãnh vực Chất lượng, xem quyển *Hướng dẫn Hành nghề có Chất lượng OSHCQA (OSHCQA Quality Practices Guide)* (2003).

Vai trò của các gia đình trong OSHCQA

OSHCQA khuyến khích mỗi dịch vụ và các gia đình hợp tác với nhau để phát triển và tái duyệt về triết lý, chính sách và thủ tục của dịch vụ. Điều này sẽ giúp hình thành các kinh nghiệm cho trẻ em và sự giao tiếp giữa nhân viên và trẻ em.

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, chũng ngừa, an toàn và bảo vệ chống nắng.

OSHCQA khuyến khích các gia đình và thành viên cộng đồng hãy tham gia vào sinh hoạt của dịch vụ. Điều này giúp trẻ em hiểu được cộng đồng và xây dựng các năng khiếu cộng đồng của các em.

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 trung tâm giữ trẻ ngoài giờ học nên thảo luận các vấn đề này với dịch vụ. Dịch vụ giữ trẻ 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 dịch vụ giữ trẻ ngoài giờ học, 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

Mạng thông tin: 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 Mật 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 mật dịch và sự vụ người tiêu thụ thuộc Lãnh thổ/Tiểu bang cư ngụ.