

# Biranje kvalitetnog centra za cjelodnevni boravak djece

## Informacije za porodice

### Šta je cjelodnevni boravak za djecu

Cjelodnevni ili dnevni boravak za djecu se odnosi na čuvanje djece starosne dobi od rođenja pa do 5 godina starost. Centri za cjelodnevni boravak rade prekovremeno, da se pomogne porodicama čiji članovi rade ili studiraju. U obdaništu za dnevni boravak djeca mogu da provode cijeli dan ili dio dana, zavisno o potrebama porodice i raspoloživim slobodnim mjestima.

Centri za cjelodnevni boravak nude bezbjednu sredinu u kojoj djeca mogu da se igraju, uče i razvijaju, u tom razvojno važnom uzrastu. U saradnji s porodicama, djeca u centrima za cjelodnevni boravak dobivaju senzibilno usmjeravanje i niz prilika za igru. Djeci se omogućuje da se igraju skupa, u grupama, kao i nasamo.

### Kako da nađem centar za cjelodnevni boravak?

Pošto mnoge porodice trebaju kvalitetne usluge čuvanja djece, važno je da se počnu raspitivati dosta prije nego što im zatreba mjesto u obdaništu. Tako će moći donijeti informisanu odluku o centru za dnevni boravak koji najbolje odgovara njihovim potrebama.

Mnoge lokalne opštine imaju listu centara za čuvanje djece na svom području. Porodice mogu zakazati posjete centrima, a to će im olakšati izbor centra i omogućiti da razgovaraju o raspoloživosti usluga u centru i upisnom postupku.

Da porodice lakše nađu centar za čuvanje djece, Nacionalni odbor za akreditiranje centara za čuvanje djece (National Childcare Accreditation Council – NCAC) na svojoj Internet stranici ([www.ncac.gov.au](http://www.ncac.gov.au)) daje listu centara za čuvanje djece koju je lako pretražiti, ili te informacije možete dobiti ako nazovete NCAC na 1300 136 554.

### Na šta treba da obratim pažnju?

Vaš izbor centra za čuvanje djece može da zavisi od niza raznih faktora, a porodicama koje traže kvalitetne usluge čuvanja djece preporučuje se da razmisle koja je pitanja najvažnije postaviti i na šta treba da obrate pažnju kod izbora centra za čuvanje. Možete sebi postaviti i sljedeća pitanja:

- Da li taj centar ima akreditaciju? Zamolite da vidite njihovu *Potvrdu o akreditaciji (Certificate of Accreditation)* i *Profil kvalitete (Quality Profile)*.
- Da li odgajatelji razgovaraju s djecom toplo i prijateljski?
- Kakav proces orijentacije može dobiti moja porodica? Šta se događa prvog dana kad moje dijete krene tamo?
- Kako ću saznati o promjenama u osoblju? S kim mogu da razgovaram o svom djetetu?

- Kako će moje dijete biti nadzirano? Kako će dijete biti nadzirano u igri sa starijom, većom djecom?
- Kojim će se aktivnostima baviti moje dijete? Kako se biraju te aktivnosti?
- Koje ću povratne informacije dobiti o tome kako je moje dijete provelo dan i kako će mi te informacije biti saopštene?
- Da li je izložen napisani program? Kako moja porodica može učestvovati u planiranju i procjeni tog programa?
- Kako se u okviru tog programa zadovoljavaju individualne ili dodatne potrebe mog djeteta?
- Kako će se saslušati ideje i mišljenja mog djeteta i šta će se preduzeti u vezi s tim?
- Da li će raspoložive igračke, oprema i aktivnosti mom djetetu nuditi razne opcije i zadovoljiti njegove interese i sposobnosti?
- Da li će moje dijete imati prilike da učestvuje u aktivnostima koje su korisne za stvarni život? Na primjer, u vezi lične higijene i tokom jela.
- Da li postoje mjesta gdje moje dijete može učestvovati u bučnoj igri, kao i mjesta za igru u tišini?
- Da li je oprema van i unutar datih prostorija zanimljiva, bezbjedna, bezopasna i čista?
- Kakva su pravila za usmjeravanje ponašanja i kako odgajatelji rješavaju situacije kad se djeca svađaju, plaču ili odbijaju da sarađuju?
- Ko je odgovoran za hranu i piće koje moje dijete dobiva? Da li su ponuđeni obroci dovoljni i hranjivi? Kako će se zadovoljiti specijalne prehrabene potrebe mog djeteta?
- Da li porodice mogu dobiti pisane informacije o pravilima i postupcima? Kako moja porodica može dobiti te informacije?
- Šta se događa ako mom djetetu trebaju lijekovi? Šta ako se dijete razboli ili doživi nezgodu tokom boravka u centru?
- Ko je zadužen za pelene mog djeteta? Da li je prostor u kojem se mijenjaju pelene čist? Da li je izvršen postupak mijenjanja pelena?
- Kako će se mom djetetu pomagati da nauči ići na zahod?
- Kako ću saznati o individualnom načinu uzimanja jela i ritmu spavanja mog djeteta?
- Šta ako moje dijete još uvijek pije iz bočice ili sisa?
- Kako je organizovno spavanje za moje dijete? Šta ako dijete ne želi da spava?

## Šta je sistem za poboljšavanje kvalitete i dodjelu akreditacije (Quality Improvement and Accreditation System – QIAS)

QIAS nastoji obezbjediti visokokvalitetne usluge cjelodnevnog čuvanja djece u cijeloj Australiji, kojima se najbolje podstiče učenje i razvoj djece u tim najvažnijim godinama ranog djetinjstva.

QIAS u širem smislu ima za cilj da djeci u centru za cjelodnevni boravak obezbjedi stimulativna, pozitivna iskustva koja doprinose svim aspektima razvoja. To se postiže definisanjem toga šta je kvalitetna usluga cjelodnevnog čuvanja djece, i davanjem načina procjene kvalitete datih usluga.

NCAC dodjeljuje akreditaciju centrima koji zadovoljavaju QIAS-ove standarde, i izdaje im *Potvrdu o akreditaciji (Certificate of Accreditation)*, koju treba da istaknu na vidljivom mjestu. Dobivaju i *Potvrdu o profilu kvalitete (Quality Profile Certificate)*, na kojoj se vidi šta je centar postigao u odnosu na svako područje kvalitete. Porodice mogu zatražiti da vide tu *potvrdu*.

Standardi za dodjelu akreditacije se baziraju na 7 područja kvalitete u uslugama čuvanja djece, što obezbjeđuje da djeca stiču najbolja moguća iskustva.

### 7 područja kvalitete

**1. Odnosi osoblja s djecom i kolegama** – radnici centra stalno održavaju komunikaciju i interakciju s djecom, u kojima se odražava poštovanje i senzibilnost, što doprinosi društvenoj i emocionalnoj dobrobiti djece.

**2. Saradnja s porodicama** – saradnja između radnika centra i porodica je okarakterizovana aktivnom komunikacijom i konsultacijama, za šta se zalažu i uprava i osoblje.

**3. Planiranje i ocjenjivanje** – efikasno razrađivanje programa uzima u obzir povratne informacije svih zainteresovanih strana, među kojima su najvažnija upravo djeca.

**4. Iskustva i učenje djece** – da bolje razumiju svijet, djeca trebaju stimulativnu, dobro dizajniranu i prijatnu sredinu, koja odražava različite kulture.

**5. Bezbjednost i zaštita** – uprava i osoblje smatra da je bezbjednost djece uvijek važnija od svega, i ima postupke koji to osiguravaju.

**6. Zdravlje, prehrana i opšta dobrobit** – centri promovišu opštu dobrobit, zdravu prehranu i sprovode efikasne postupke održavanja higijene, putem redovnog pranja ruku i imunizacije.

**7. Upravljanje koje doprinosi kvaliteti** – upravljanje se odvija efikasno i etički.

Za više informacija o područjima kvalitete vidite QIAS Vodič o kvalitetnim postupcima iz 2005. (*QIAS Quality Practices Guide, 2005*).

## Uloga porodica u QIAS-u

QIAS podstiče svaki centar za cjelodnevni boravak i porodice čija ga djeca pohađaju da zajedno razrađuju i preispituju filozofiju, načela i radne postupke centra. Time se lakše formiraju dječja iskustva i dobra interakcija između osoblja i djece.

QIAS podstiče porodice i članove zajednice da učestvuju u aktivnostima centra. To djeci pomaže da bolje razumiju svoju zajednicu i stiču društvene sposobnosti.

Važno je i da porodice mogu otvoreno razgovarati s odgajateljima svog djeteta ili s osobljem centra, o pitanjima kao što je na primjer pravilnik centra u odnosu na disciplinu, higijenu, ekskurzije, vakcinisanje, zaštitu od sunca i bezbjednost.

## Kako da saznam više o kvalitetnim uslugama čuvanja djece

NCAC želi pomoći porodicama da saznaju više o kvalitetnim uslugama čuvanja djece. Informacije o Garanciji kvalitete usluga čuvanja djece možete naći na NCAC-ovoj Internet stranici. I centri za čuvanje bi trebali raspolagati primjercima QA publikacija.

Porodicama koje nešto zabrinjava u vezi kvalitete usluga u centru za cjelodnevno čuvanje djece preporučuje se da o tim pitanjima porazgovaraju s osobljem centra. Kvalitetni centri imaju jasne, transparentne postupke za rješavanje pritužbi i žalbi. Ako ste sa centrom za cjelodnevno čuvanje djece pokrenuli neko pitanje u vezi kvalitete usluga, ali problem nije riješen, NCAC ima postupke za rješavanje žalbi, a primjerak možete nabaviti s naše Internet stranice ili ako nazovete NCAC.

Za više informacija o uslugama čuvanja djece i izboru kvalitetnog centra, molimo nazovite NCAC na **1300 136 554**.

**Radno vrijeme:** od ponedjeljka do petka 8.30 – 5 popodne, po NSW vremenu

**Poštanska adresa:** Level 3, 418a Elizabeth Street  
Surry Hills Sydney NSW 2010

**Telefon:** 1300 136 554 **Telefaks:** (02) 8260 1901

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

**Internet stranica:** [www.ncac.gov.au](http://www.ncac.gov.au)

**Telefonska služba tumača (Telephone Translating Service)** za pozive na drugim jezicima osim engleskog – 131 450

**National Relay Service** za osobe oštećena sluha ili s govornom manom – 131 677

## Drugi korisni kontakti

### Doplatak za troškove obdaništa (Child Care Benefit)

– isplate koje porodicama pomažu oko troškova za čuvanje djece. Nazovite Ured za pomoć porodicama (Family Assistance Office) na 136 150 ili svoj lokalni ured Centrelinka ili Medicarea.

### Uprava za pošteno poslovanje i potrošačka pitanja (Fair Trading and Consumer Affairs)

– ako vas zabrinjava nešto u vezi naplata ili ugovora za čuvanje djece, nazovite ministarstvo koje je u vašoj saveznoj državi ili teritoriji odgovorno za pošteno poslovanje i zaštitu potrošača.