

選擇優質日間全日托兒服務

給家庭的資訊

甚麼是日間全日托兒服務？

日間全日托兒服務在中心給初生至5歲的兒童提供護理。日間全日托兒中心經營較長的時間，給工作或就讀的家庭提供支援。兒童可以全日或部分時間受託於日間全日托兒中心，視乎家庭的需要和護理的名額情況。

日間全日托兒中心提供一個安全的環境，讓成長中的年幼兒童可以遊戲、學習和發展。日間全日托兒中心和家庭合作，透過細心的指導和廣泛遊玩的機會，培育孩子的成長。兒童有機會參與小組的遊戲，也有獨處的時間。

我怎樣尋找日間全日托兒？

由於許多家庭都要尋找優質托兒服務，他們應該在需要托兒服務之前，便開始這個過程。這樣，家庭可以作出知情的選擇，尋覓最能配合他們需要的日間全日托兒。

許多地方市議會都提供有關當地托兒服務名單的指南。家庭可以安排到訪服務，這有助他們選擇護理，並讓他們和中心討論有關名額的情況及申請服務的手續。

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) 的簡易查尋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。您可能會問自己以下的問題：

- 中心是否獲得認可？要求看中心的 **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？我的子女和較年長和體型更大的孩子玩耍時，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？
- 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。
- 中心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？會怎樣配合我的子女的特別飲食要求？
- 有關政策和步驟，是否有給家庭的書面資料？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？如果我的子女在受託時生病或遇到意外又怎樣？
- 誰人負責提供我的子女的尿布？更換尿布的地方是否清潔？更換尿布的程序有沒有展示？
- 我的子女怎樣獲得上廁所訓練的協助？
- 我會怎樣知道我的子女的進食模式和睡眠習慣？
- 如果我的子女仍然使用奶瓶或接受母乳餵飼又怎樣？
- 我的子女有甚麼睡眠安排？如果我的子女不想睡覺又怎樣？

質量改善及認可制度(QIAS)是甚麼？

質量改善及認可制度(QIAS)旨在給澳洲各地的托兒中心的兒童提供高質量的護理，促進兒童早年的學習及成長。

QIAS的廣泛目標是要確保在日間全日托兒的兒童，得到啟發性及正面的經驗和相互交往，從而有助他們各方面的發展。為達到這個目標，QIAS提供量度托兒環境質量的標準，並訂定日間全日托兒的質量。

符合QIAS標準的服務會獲得NCAC的認可，並獲發認可證書(Certificate of Accreditation)，證書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7個護理質量範圍為基礎，確保服務給兒童盡可能提供最好的護理經驗。

QIAS的7個質量範圍

- 1. 員工和兒童及同儕的關係** — 持續保持員工和兒童之間尊重和審慎的溝通和相互交往，有助促進兒童的社交和情緒的福利。
- 2. 和家庭的夥伴關係** — 員工和家庭的夥伴關係，特徵是員工和管理層促進積極的溝通和諮詢。
- 3. 策劃和評核** — 有效的策劃，考慮所有的相關人士提出的意見，最重要的是來自兒童的意見。
- 4. 兒童的經驗和學習** — 要了解認識世界，兒童需要一個富有啟發性、精心安排、外表美觀和反映不同文化的環境。
- 5. 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。
- 6. 健康、營養及福利** — 中心促進福利、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. 支持質量的管理** — 管理是有效和符合道德操守的。

有關質量範圍的詳情，請參閱 QIAS 優質業務指引(2005年) (QIAS Quality Practices Guide (2005))。

家庭在QIAS的角色

QIAS鼓勵每一個日間全日托兒中心和家庭共同合作，制定及檢討中心的宗旨、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。

QIAS鼓勵家庭和社區成員投入中心的活動，這有助兒童認識他們的社區和建立他們的社交技能。

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。

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。

擔心日間全日托兒中心提供的護理質量的家庭，應和中心討論這些問題。優質中心會有清晰、透明的程序，處理不滿和投訴。如果您向日間全日托兒中心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。