

Chọn Dịch vụ Giữ trẻ Trọn ngày có Chất lượng

Tin liệu cho các Gia đình

Dịch vụ giữ trẻ trọn ngày là gì?

Dịch vụ giữ trẻ trọn ngày là các trung tâm giữ trẻ từ sơ sinh đến 5 tuổi. Trung tâm giữ trẻ trọn ngày làm việc nhiều giờ để hỗ trợ các gia đình đi làm hoặc đi học. Trẻ em có thể được gửi tại trung tâm toàn thời hoặc bán thời tùy theo đòi hỏi của gia đình và khả năng sẵn có của trung tâm.

Trung tâm giữ trẻ trọn ngày cung ứng môi trường an toàn để trẻ em có thể chơi đùa, học hỏi và phát triển trong những năm hình thành của các em. Trong việc hợp tác với gia đình, trung tâm bồi dưỡng sự phát triển của trẻ qua việc hướng dẫn tế nhị và rất nhiều cơ hội vui chơi. Trẻ em có cơ hội vui chơi theo nhóm và cũng có những lúc một mình.

Làm thế nào để tôi tìm trung tâm giữ trẻ trọn ngày?

Do nhiều gia đình muốn tìm dịch vụ giữ trẻ có chất lượng, điều quan trọng là họ nên bắt đầu tìm kiếm sớm trước khi cần đến dịch vụ giữ trẻ. Điều này giúp cho gia đình có quyết định sáng suốt về các trung tâm giữ trẻ nào đáp ứng hữu hiệu nhất các nhu cầu của mình.

Nhiều hội đồng thành phố địa phương có niên giám về dịch vụ thiếu nhi, nêu ra các dịch vụ trong cộng đồng địa phương. Các gia đình có thể thu xếp đến thăm các dịch vụ này nhằm giúp họ chọn lựa và thảo luận về việc nhận giữ trẻ của trung tâm và cách thức ghi danh.

Để giúp các gia đình tìm kiếm nơi giữ trẻ, Hội đồng Chuẩn nhận Dịch vụ Giữ trẻ Quốc gia (NCAC) có 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 qua 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:

- Trung tâm 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?
- Cách thức họ thông báo cho tôi như thế nào nếu có sự thay đổi nhân viên ở trung tâm? Tôi có thể nói chuyện với ai về con mình?

- Cách thức họ sẽ trông chừng con tôi như thế nào? Họ sẽ trông chừng con tôi ra sao khi nó chơi với những đứa trẻ lớn tuổi hơn và mạnh hơn nó?
- 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?
- 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 nơi giữ trẻ thì sao?
- Ai có trách nhiệm thay tã cho con tôi? Nơi thay tã có sạch sẽ hay không? Họ có trưng bày văn bản cách thức thay tã hay không?
- Con tôi sẽ được hướng dẫn thế nào để tập đi tiêu tiểu?
- Làm thế nào để họ thông báo cho tôi biết về thói quen và giờ giấc ăn ngủ của con tôi?
- Việc gì sẽ xảy ra nếu con tôi vẫn còn bú sữa bình hoặc sữa mẹ?
- Việc thu xếp ngủ cho con tôi như thế nào? Nếu con tôi không chịu ngủ thì sao?

Hệ thống Cải tiến Chất lượng và Chuẩn nhận là gì?

Hệ thống Cải tiến Chất lượng và Chuẩn nhận (Quality Improvement and Accreditation System – QIAS) nhằm cung ứng sự chăm sóc chất lượng cho trẻ em tại các trung tâm chăm sóc trọn ngày tại Úc nhằm thúc đẩy sự học hỏi và phát triển của trẻ em một cách tốt đẹp nhất trong những năm đầu thiết yếu của các em.

Mục tiêu rộng lớn của QIAS là để đảm bảo cho trẻ em tại các nơi giữ trẻ trọn ngày có được các kinh nghiệm và sự giao tiếp khích lệ, tích cực nhằm nuôi dưỡng sự phát triển mọi mặt của các em. QIAS thực hiện việc này bằng cách chuẩn định chất lượng trong dịch vụ giữ trẻ trọn ngày và đưa ra cách thức đo lường chất lượng chăm sóc.

Các dịch vụ đáp ứng các tiêu chuẩn của QIAS sẽ được NCAC chuẩn nhận và cấp *Chứng chỉ Chuẩn nhận (Certificate of Accreditation)* và họ phải trưng bày chứng chỉ chuẩn nhận này ở nơi dễ thấy. Họ cũng nhận được *Chứng chỉ Quá trình Chất lượng (Quality Profile Certificate)* cho thấy các thành đạt của dịch vụ đối với mỗi Lãnh vực Chất lượng. Các gia đình có thể hỏi xem *Chứng chỉ này*.

Các tiêu chuẩn để được Chuẩn nhận được dựa trên 7 Lãnh vực Chất lượng chăm sóc nhằm đảm bảo rằng dịch vụ cung ứng cho trẻ em các kinh nghiệm tốt nhất khả hữu.

7 Lãnh vực Chất lượng của QIAS

1. Quan hệ của Nhân viên với Trẻ em và Đồng nghiệp – sự liên lạc và giao tiếp một cách luôn tôn trọng và tế nhị giữa nhân viên và trẻ em giúp tăng tiến sự ổn định về mặt xã hội và tình cảm của trẻ em.

2. Hợp tác với các Gia đình – hợp tác giữa nhân viên và gia đình được thể hiện bằng cách giao tiếp và hội ý tích cực với sự hỗ trợ của nhân viên và ban điều hành.

3. Lập Chương trình và Đánh giá – các chương trình hữu hiệu có xét đến các góp ý của tất cả mọi giới có quan tâm, mà quan trọng nhất là chính các trẻ em.

4. Kinh nghiệm và Học hỏi của Trẻ em – để tìm hiểu thế giới, trẻ em cần môi trường khích lệ, được thu xếp một cách chu đáo, vui thích về mặt thẩm mỹ và phản ánh các văn hóa khác nhau.

5. 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.

6. Y tế, Dinh dưỡng và An sinh – trung tâm khuyến khích về an sinh, ăn uống lành mạnh và thi hành các thủ tục vệ sinh hữu hiệu qua việc rửa tay và chủng ngừa.

7. Điều hành để Hỗ trợ Chất lượng – việc điều hành được 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 QIAS (QIAS Quality Practices Guide)* (2005).

Vai trò của các gia đình trong QIAS

QIAS khuyến khích mỗi trung tâm giữ trẻ trọn ngày và 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 của trẻ em và sự giao tiếp giữa nhân viên và trẻ em.

QIAS khuyến khích các gia đình và thành viên cộng đồng hãy tham gia vào sinh hoạt của trung tâm. Điều này giúp trẻ em hiểu được cộng đồng và xây dựng các năng khiếu cộng đồng của các 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, chủng ngừa, an toàn và bảo vệ chống nắng.

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 trọn ngày nên thảo luận các vấn đề này với dịch vụ. Trung tâm 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 có nêu quan tâm về vấn đề chất lượng với một trung tâm giữ trẻ trọn ngày, nhưng vẫn chưa được giải quyết, NCAC có thủ tục xử lý các khiếu nại, hãy xem mạng thông tin của chúng tôi 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 Mậu 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 mậu dịch và sự vụ người tiêu thụ thuộc Lãnh thổ/Tiểu bang cư ngụ.