

# Handbook

## Priručnik



Second Edition 2004

National Childcare Accreditation Council

© Australian Government 2004

ISBN 0-9750664-4-7

Ovaj materijal je zaštićen zakonom o autorskim pravima. Osim korištenja dopuštenog u okviru Zakona o autorskim pravima iz 1968. i/ili u svrhu za koju ga je predvidio izdavač, ni jedan dio se ne smije reproducirati ni na koji način, bez pismene dozvole National Childcare Accreditation Council.

Dizajn: National Childcare Accreditation Council Inc.

Izdao National Childcare Accreditation Council Inc., Level 3, 418a Elizabeth Street, Surry Hills NSW 2010, Australia ([www.ncac.gov.au](http://www.ncac.gov.au)).

# Uvod

Cilj garantovanja kvalitete rada porodičnih centara za dnevni boravak djece (Family Day Care Quality Assurance - FDCQA) je da djeca u porodičnim obdaništima širom Australije imaju kvalitetne usluge čuvanja, koje najbolje potiču njihovo učenje i razvoj tokom tih važnih godina u ranom djetinjstvu. FDCQA u širem smislu želi obezbjediti da djeca u porodičnim centrima za dnevni boravak stiču stimulativna, pozitivna iskustva i uče interakciju koja koristi svim aspektima njihovog razvoja. Tu svrhu ostvaruje definisanjem šta znači kvalitetan rad porodičnih centara za čuvanje djece i načina ocjenjivanja kvalitete usluga u okviru programa, kao i definisanjem područja za stalno poboljšavanje kvalitete.

FDCQA je inicijativa australske Vlade, povezana sa odobrenjem isplate za čuvanje djece (Child Care Benefit) i pomoći za rad (Operational Assistance) programa<sup>1</sup> porodičnih centara za dnevni boravak. FDCQA se, od svog osnivanja 1. Jula 2001., sprovodi od strane National Childcare Accreditation Council Inc (NCAC).

Mada u drugim zemljama za obdaništa postoje sistemi akreditacije na dobrovoljnoj bazi, australijski FDCQA je na međunarodnom planu jedinstven po tome što je to prvi takav program u svijetu koji osigurava kvalitetu porodičnih centara za čuvanje djece, a koji je i zakonski povezan s dotiranjem obdaništa, to jest Savezna Vlada ga dotira i podržava. Uspješni sistemi za garantovanje kvalitete su na snazi i u australijskim centrima za dnevni boravak, te službama za čuvanje djece van nastave<sup>2</sup>. Revizija FDCQA za porodična obdaništa će proširiti raspon informacija za roditelje, kad biraju obdaništa za svoje dijete.

FDCQA se zasniva na onom što je sada poznato o kvalitetnim uslugama čuvanja djece, zahvaljujući istraživanjima i iskustvu, kao i opsežnim konsultacijama u području čuvanja djece i drugih oblasti ranog djetinjstva. U *FDCQA Quality Practices Guide (Smjernicama za kvalitetne usluge)* je navedeno 6 područja kvalitete i 30 principa kvalitetnih usluga čuvanja. To uključuje i indikatore kvalitete koji su razrađeni za usmjeravanje načina rada u porodičnim obdaništima.

---

<sup>1</sup> U kontekstu FDCQA, izraz "program" uključuje odgajatelje, osoblje koordinacijskog odsjeka i upravu

<sup>2</sup> Sistem za garantovanje kvalitete čuvanja djece van školske nastave (Outside School Hours Care Quality Assurance - OSHCQA) za usluge čuvanja djece van nastave i sistem za poboljšavanje kvalitete i dodjelu akreditacije (Quality Improvement and Accreditation System - QIAS) za centre za dnevni boravak

## Šta su kvalitetne usluge čuvanja djece?

Kvalitetne usluge čuvanja djece pružaju više od samog čuvanja djece - kvalitetnim uslugama se gaji stvaranje pozitivnih odnosa između odgajatelja i djece i njihovih porodica. To omogućuju da djeca stječu iskustva koja im obogaćuju jezik i način razmišljanja, pomažući im u učenju i razvoju.

### Kvalitetan program (scheme) porodičnog centra za čuvanje djece:

- Ima jasno razrađenu filozofiju i ciljeve, zacrtane u dogovoru između odgajatelja, uprave i porodica, koji služe kao smjernice za sve aktivnosti u centru,
- Uvažava, poštuje i njeguje individualnost i međuovisnost sve djece, uključujući djecu različitog porijekla i djecu s dodatnim potrebama,
- Razmatra prikladnost svih iskustava i aktivnosti koji utiču na djecu u smislu njihovog razvoja, i
- Potiče porodice da se uključe u rad centra i njeguje veze između osoblja i porodica, da u svojim komplementarnim ulogama mogu pružati podršku jedni drugima.

Kvalitetne usluge čuvanja se baziraju na stručnosti u području ranog djetinjstva, uključujući kako djeca uče i kako se razvijaju. Osoblje u centrima za čuvanje djece koje pruža najbolji nivo usluga zna koja su iskustva prikladna i šta se može očekivati od djece različitog uzrasta, i ima razumijevanja za individualne kulturne dimenzije razvoja. Takvo osoblje zna komunicirati i izgrađivati povezanost s djecom. Ono stvara sredinu u kojoj su uravnotežili stimulativna planirana iskustva sa spontanim iskustvima, s prikladnim periodima aktivnosti i odmora, kako odgovara individualnim interesima i potrebama svakog djeteta.

Poboljšavanje kvalitete je proces u kojem sarađuju svi koji su uključeni u program. FDCQA potiče svaki centar i porodice koje tamo dovode djecu da zajedničkim radom, svaki u svojoj ulozi, definišu filozofiju i ciljeve koji će usmjeravati odgovarajuća iskustva za djecu, vrstu interakcije i druge aktivnosti u okviru ovog programa.

Svi porodični centri za dnevni boravak registrovani sa NCAC za učestvovanje u FDCQA programu moraju uvesti sistematske postupke za kontinuirano poboljšavanje kvalitete usluga. Mada

svaki centar može odlučiti kako će to najbolje postizati, NCAC traži od svakog centra da:

- (a) ima razrađene postupke za kontinuirano poboljšavanje kvalitete; i
- (b) ove postupke razmatra putem redovne samoprocjene rada u odnosu na standarde kako su navedeni u *FDCQA Quality Practices Guide* (2004).

## Zašto je važna kvaliteta rada centara za čuvanje djece?

Posljednjih godina, broj djece koja od rođenja pa do osnovne škole borave u obdaništima van kuće se dramatično povećao, sa porastom broja porodica u kojima oba roditelja rade ili, u slučaju samohranih roditelja, taj roditelj radi. Promjenjive i raznolike potrebe porodica u Australiji, što uključuje čuvanje djece povezano ili nepovezano s poslom kao i druge razloge, odražava se u potražnji za većim brojem usluga čuvanja djece. Prosječno vrijeme koje pojedinačno dijete provodi u obdaništu se veoma povećalo. Mala djeca, prije nego što krenu u školu, mogu provesti do 12 500 sati u obdaništu, a to je samo 500 sati manje nego što će ih dijete provesti na nastavi tokom svih 13 godina školovanja<sup>3</sup>.

Kvaliteta usluga čuvanja male djece, njihovo učenje i međusobni odnosi tokom prvih nekoliko godina života su od ključne važnosti za njihovu budućnost. Sada je opšteprihvaćena činjenica da u prvih pet godina života naučimo više nego u bilo kojem drugom petogodišnjem periodu u životu. Istraživanja o razvoju mozga su pokazala da pozitivna iskustva u ranom djetinjstvu, kao što ih mogu ponuditi visokokvalitetna obdaništa, podstiču razvoj djece. Kvalitetna obdaništa igraju važnu ulogu u osposobljavanju djece za učenje i kasnije uspjehe tokom cijelog života, dakle pružaju im doživotne sposobnosti i bolje zdravlje kasnije u životu.

Nova saznanja o maloj djeci, promjenjive i raznolike potrebe porodica, broj djece u obdaništima i količina vremena koje djeca tamo provode, pokazuju važnost FDCQA za pružanje kvalitetnih usluga čuvanja djece u porodičnim centrima za dnevni boravak širom Australije.

<sup>3</sup> Obdanište: 50 (sedmica) x 50 (sati) x 5 (godina) = 12 500 sati    Školovanje: 40 (sedmica) x 25 (sati) x 13 (godina) = 13 000 sati

Mada je već očito da porodična obdaništa pružaju kvalitetne usluge čuvanja djece, FDCQA sistemom se želi to potvrditi i kroz postupke dodjele akreditacije. Krajnji cilj FDCQA sistema je promovisanje i obezbjeđivanje kvalitetnih usluga za 93.450 djece u porodičnim obdaništima u Australiji<sup>4</sup>.

### Razrađivanje programa za garantovanje kvalitete rada porodičnih centara za čuvanje djece (Family Day Care Quality Assurance - FDCQA)

NCAC je 1. jula 2001. počeo sprovoditi sistem garantovanja kvalitete rada porodičnih centara za dnevni boravak (Family Day Care Quality Assurance). Međutim, razrađivanje FDCQA sistema se već od sredine 90-ih godina nalazilo visoko na listi planiranja rada u australijskim porodičnim obdaništima.

U svom predizbornom službenom stavu nazvanom *sigurnost za porodice (Certainty for Families)*, australska Vlada je u februaru 1996. objavila svoje zalaganje za garantovanje kvalitete rada u porodičnim obdaništima. U tom zalaganju, preduzeto je mnogo značajnih priprema. Tokom tog perioda, radilo se i na pitanjima u odnosu na izdavanje dozvola centrima za dnevni boravak, koje izdaju Vlade saveznih država i teritorija. Ključni elementi u razrađivanju FDCQA uključuju razrađivanje nacionalnih standarda za porodična obdaništa u 1997. i osnivanje radne grupe za garanciju kvalitete u porodičnim centrima za čuvanje djece 1998., koja je odgovorna za razrađivanje modela za garantovanje kvalitete porodičnih obdaništa.

Tokom 2000. i 2001., razrađen je model i postupci samo-procjene koji podupiru sistem garantovanja kvalitete. Jedanaest porodičnih centara za čuvanje djece širom Australije je učestvovalo u šestomjesečnom pokusnom testiranju predloženih modela za garantovanje kvalitete. U pokusnom programu su učestvovala obdaništa iz svake savezne države i teritorije, da bi bile zastupljene različite vrste službi za čuvanje djece.

U maju 2001. je održano niz konsultativnih sastanaka širom Australije, uz pomoć ministarstva australske Vlade za porodice i društvene usluge, da se sektor usluga čuvanja djece upozna sa

predloženim sistemom za garantovanje kvalitete i da iznese komentare i mišljenje o tom sistemu.

Od uvođenja FDCQA u julu 2001., NCAC aktivno potiče zajednicu uključenu u rad obdaništa da izraze mišljenje o svim aspektima tog sistema.

Komentari učesnika u radu porodičnih centara za čuvanje djece su značajno doprinijeli reviziji FDCQA *Quality Practices Guide* (1. izdanje, 2001.)

U konsultaciji s National Family Day Care Council of Australia (NFDCCA), NCAC je osnovao kontrolnu grupu predstavnika službi za čuvanje djece, da skupa sa NCAC osobljem rade na reviziji prvog izdanja.

NCAC želi zahvaliti NFDCCA i kontrolnoj grupi na njihovom radu i pomoći oko pripreme FDCQA *Quality Practices Guide* (2. izdanje, 2004.). NCAC je uvjeren da će porodični centri za čuvanje djece smatrati drugo izdanje boljim od prvog, što označava napredak koji je u nekoliko kratkih godina postignut na tom polju rada.

Za više podataka o razvoju FDCQA molimo pogledajte Dodatak u FDCQA *Quality Practices Guide* (2004.)

### FDCQA publikacije

Priručnik *FDCQA Handbook* (2004.) daje kratak pregled FDCQA i predstavlja popratnu publikaciju uz *FDCQA Quality Practices Guide* (2004) i *FDCQA Self-study Report* (2004). Te publikacije su razrađene kao vodič i pomoć u planiranju poboljšavanja kvalitete usluga čuvanja djece i ispunjavanju obaveza za podnošenje izvještaja FDCQA. Dodatne primjerke ovih publikacija možete kupiti direktno od NCAC, a možete ih i besplatno preneti sa NCAC Internet stranice ([www.ncac.gov.au](http://www.ncac.gov.au)).

<sup>4</sup> Popis službi za čuvanje djece iz 2002., Ministarstvo za porodične i društvene usluge

# 6 područja kvalitete i 30 principa

## Područje kvalitete 1: Interakcija

- Princip 1.1: Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka sa svom djecom postupaju toplo, prijateljski i s poštovanjem
- Princip 1.2: Komunikacija između osoblja koordinacionog odsjeka i porodica je efikasna i pomaže da se dijete upiše u obdanište
- Princip 1.3: Komunikacija između odgajatelja i porodica je efikasna i pomaže da se i porodica i dijete dobro priviknu na obdanište
- Princip 1.4: Lični i porodični aranžmani odgajatelja obezbjeđuju pozitivan kućni ambijent koji odgovara radu u porodičnom obdaništu
- Princip 1.5: Odnosi unutar centra uvažavaju raznolikost, timski rad, uzajamno poštivanje, razumijevanje i profesionalizam

## Područje kvalitete 2: Fizička okolina

- Princip 2.1: Kuće odgajatelja su i iznutra i izvana ugodne, udobne i prikladne za boravak djece, a isto tako mjesta za periode igre\*
- Princip 2.2: Sva djeca imaju pristup nizu interesantnih materijala i opreme
- Princip 2.3: Prostorije i oprema koju koristi koordinacioni odsjek su prikladni i pristupačni

## Područje kvalitete 3: Iskustva, učenje i razvoj djece

- Princip 3.1: Odgajatelji ispunjavaju potrebe i interese djece, na načine koji djeci pomažu da što uspješnije uče u kućnom ambijentu
- Princip 3.2: Osoblje koordinacionog odsjeka podstiče djecu na učenje preko kućnih posjeta i/ili perioda igre
- Princip 3.3: Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka na pozitivne načine usmjeravaju djecu da se dobro ponašaju
- Princip 3.4: Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka podržavaju otpornost i društvenu kompetenciju kod djece
- Princip 3.5: Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka podstiču fizičku kompetentnost kod djece
- Princip 3.6: Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka njeguju kod djece obogaćivanje jezika i pismenosti, znatiželju, matematičko razmišljanje i naučno ispitivanje
- Princip 3.7: Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka podstiču svu djecu na kreativno izražavanje

---

\*Za FDCQA svrhe, izraz "period igre" se koristi za opis situacije u kojoj dva (ili više) odgajatelja zajedno sa svojom djecom učestvuju u igri u kojoj se djeca koncentrišu na igru. Periode igre mogu organizovati sami odgajatelji ili osoblje koordinacionog odsjeka

## **Područje kvalitete 4: Zdravlje, higijena, prehrana, bezbjednost i opšta dobrobit**

- Princip 4.1: Sredina predviđena za djecu je bezbjedna
- Princip 4.2: Hrana i napitci su hranjivi i kulturno prikladni
- Princip 4.3: Zdravlje i bezbjednost sve djece su zaštićeni
- Princip 4.4: Mijenjanje pelena, odlazak na zahod i kupanje su djeci pozitivna iskustva
- Princip 4.5: Uvažava se potreba djece za odmorom, spavanjem i udobnošću
- Princip 4.6: Dosljedno se sprovode postojeći zakoni saveznih država i teritorija koji se odnose na zaštitu i dobrobit djece

## **Područje kvalitete 5: Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka**

- Princip 5.1: Postupci pri zapošljavanju, selekciji i pripravnničkom radu odgajatelja i osoblja koordinacionog odsjeka pomažu i podstiču na pružanje kvalitetnih usluga
- Princip 5.2: Program predviđa sistematske postupke za nadzor postojećeg načina rada i identifikovanje područja za kontinuirano poboljšavanje
- Princip 5.3: Odgajatelji, osoblje koordinacionog odsjeka i drugi članovi uprave pohađaju stručno usavršavanje
- Princip 5.4: Program podržava zaštitu i bezbjednost na radu

## **Područje kvalitete 6: Upravljanje i administracija**

- Princip 6.1: Način upravljanja je etičan i funkcionise unutar odgovarajućih zakonskih odredbi
- Princip 6.2: Centar radi u konsultaciji i saradnji sa svima koji u njemu imaju interesa
- Princip 6.3: Centar ima ažurne, efikasne i etičke postupke za vođenje administracije
- Princip 6.4: Centar ima jednostavne i transparentne postupke za rješavanje pritužbi i žalbi
- Princip 6.5: Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka efikasno zagovaraju svoje usluge u zajednici i aktivno se zalažu za uspostavljanje veze s drugim agencijama, a za dobrobit djece i njihovih porodica

## Odbor za preispitivanje odluka o dodjeli akreditacije (Accreditation Decisions Review Committee - ADRC)

Odbor za preispitivanje odluka o dodjeli akreditacije (Accreditation Decisions Review Committee - ADRC) preispituje NCAC-ove odluke o dodjeli akreditacije. Članove ADRC imenuje Savezni ministar odgovoran za službe čuvanja djece. ADRC radi nezavisno od NCAC i podnosi im preporuke.

Centar može ADRC-u podnijeti zahtjev za preispitivanje odluke o akreditaciji. U svom preispitivanju odluke o dodjeli akreditacije tom centru, ADRC će razmotriti informacije koje je centar napismeno podnio uz svoj zahtjev za preispitivanje, te sve informacije koje je NCAC uzeo u obzir pri donošenju prvobitne odluke o akreditaciji. NCAC će pismeno obavijestiti centar o konačnoj odluci i priložiti kopiju ADRC-ovih preporuka.

Više informacija o ADRC i podnošenju zahtjeva za preispitivanje odluke o akreditaciji možete dobiti ako nazovete NCAC, ili na NCAC-ovoj Internet adresi ([www.ncac.gov.au](http://www.ncac.gov.au)).

## Dotiranje za dodatak za troškove čuvanja djece (Child Care Benefit) i zadovoljavajuće učestvovanje i napredak u FDCQA

Da bi se održavalo pravo na odobreni Child Care Benefit, porodični centri za dnevni boravak se moraju pridržavati *zakonskog amandmana iz 2001. (br.1) o dodatku za troškove čuvanja djece (Prava centra za čuvanje djece na odobrenje i kontinuirano odobrenje za rad)*, (*Child Care Benefit (Eligibility of Child Care Services for Approval and Continued Approval) Amendment Determination 2001 (No.1)* koji je donesen u okviru *administrativnog zakona o novom poreznom sistemu (pomoć porodicama) iz 1999. (A New Tax System (Family Assistance) Administration Act 1999)*.

Da bi porodični centar za dnevni boravak mogao zadržati pravo na Child Care Benefit, mora ispunjavati FDCQA kriterije postupka u pet koraka i pokazati da se zalaže za održavanje zadovoljavajućeg standarda kvalitete usluga čuvanja djece, uključujući stalno poboljšavanje standarda čuvanja u skladu sa područjima kvalitete i principima navedenim u *Quality Practices Guide* (2004).

U skladu sa *amandmanom zakona iz 2001. (br. 1) o dodatku za troškove čuvanja djece (kršenje uslova za zadržavanje prava)* (*Child Care Benefit (Breach of Conditions for Continued Approval) Amendment*

*Determination 2001 (No. 1)*, NCAC može preko FDCQA ministarstvu australijske Vlade koje je odgovorno za sprovođenje Child Care Benefit prijaviti centre koji se ne pridržavaju uslova ili ne pokazuju zadovoljavajući napredak.

Sekretar ministarstva može uvesti sankcije za centar koji ne ispunjava FDCQA obaveze. Sankcije mogu uključivati privremeno ili potpuno oduzimanje centrovog odobrenja za Child Care Benefit. Službe kojima se privremeno ili potpuno oduzme odobrenje za Child Care Benefit će time izgubiti i pravo na pomoć za rad (Operational Assistance).

## FDCQA i zakonske odredbe o dozvolama

U Australiji, vlada svake savezne države i teritorije je odgovorna za zakonske odredbe po kojima se porodičnim centrima za čuvanje djece izdaju dozvole. Komonvelt je zajedno s Vladama saveznih država i teritorija 1997. razradio i odobrio nacionalne standarde za porodične centre za dnevni boravak, i 1999. ih nadopunio. *Nacionalnim standardima za porodične centre za dnevni boravak\** se namjerava obezbjediti baza za jedinstveni nacionalni stav u pogledu izdavanja dozvola za rad porodičnim obdaništima.

U saveznm državama i teritorijama koje imaju zakonske odredbe o izdavanju dozvola za rad porodičnim obdaništima, one predstavljaju zakonski minimum ispod kojeg ni jedan centar za čuvanje djece ni odgajatelj ne mogu dobiti dozvolu za rad. Odredbe najčešće uključuju faktore koji se najlakše mjere, kao na primjer prostor, vrstu opreme, broj i starost djece, broj osoblja i koliko su vremena proveli pohađajući obuku za rad s malom djecom. Takvi faktori *doprinos* (*contribute*) kvaliteti. FDCQA na osnovu toga dalje razrađuje sagledavanje faktora koji *određuju* (*determine*) kvalitetu. FDCQA stavlja naglasak na rad osoblja i stvarne rezultate u odnosu na djecu. Prebacuje fokus sa ispunjavanja minimuma standarda na stalno zalaganje za viši nivo usluga.

U slučajevima kad se NCAC-u prijavi da u vezi nekog centra koji učestvuje u FDCQA programu postoji problem u vezi izdavanja dozvole ili zaštite djece, stupa se u vezu sa odgovarajućim upravnim organima. NCAC takve probleme smatra riješenima kad od odgovarajućih upravnih organa primi obavijest da su problemi u vezi dozvole ili zaštite djece uspješno riješeni. Napredovanje centra u FDCQA može biti onemogućeno ako se problemi u vezi dozvole ili zaštite djece ne riješe.

\* U saveznm državama i teritorijama u kojima nema pravila o izdavanju dozvola porodičnim centrima za čuvanje djece, nacionalni standardi za porodične centre za dnevni boravak određuju osnovne standarde za usluge koji trebaju osigurati zaštitu i bezbjednost djece u centru. Molimo pogledajte Priručnik o službama čuvanja djece (*Child Care Services Handbook*) koji je izdalo Ministarstvo za porodične i društvene usluge (Department of Family and Community Services - FaCS), (možete ga naći na Internet adresi FaCS-a [www.facs.gov.au/childcare](http://www.facs.gov.au/childcare))

## FDCQA i žalbe koje NCAC primi o programu porodičnih centara za dnevni boravak

U okviru svojih dužnosti, NCAC rješava žalbe na centre koji učestvuju u FDCQA programu. NCAC uviđa da se većina žalbi ili prigovora najbolje rješava direktno sa centrom. Centre koji učestvuju u FDCQA programu se potstiče da razrade i stalno sprovede jasne postupke za rješavanje problema, prigovora ili žalbi. NCAC potstiče podnosiocima žalbi da o problemima porazgovaraju sa odgovajateljima i osobljem centra.

NCAC će centar obavijestiti o problemima navedenim u pismeno podnešenoj žalbi. Kad se prime informacije o radu centra u odnosu na zakonske odredbe savezne države/teritorije ili po pitanju zaštite djece, NCAC o tim problemima obavještava upravu za dozvole te savezne države/teritorija ili neku drugu odgovarajuću upravu.

Žalbe na porodične centre za čuvanje djece se smatraju riješenima kad NCAC smatra da je centar odgovarajuće reagovao na navedene probleme i, po potrebi, kad odgovarajuća uprava potvrdi da su problemi oko izdavanja dozvole ili u vezi sa zaštitom djece riješeni.

Napredovanje centra u FDCQA može biti onemogućeno ako NCAC smatra da problemi navedeni u žalbi nisu riješeni.

## O Nacionalnom odboru za akreditiranje centara za čuvanje djece (National Childcare Accreditation Council Inc - NCAC)

NCAC je osnovan 1993. za sprovođenje QIAS-a Sistema za poboljšavanje kvalitete i dodjelu akreditacije (Quality Improvement and Accreditation System) za centre za dnevni boravak djece širom Australije. NCAC je 2001. i 2003. preuzeo odgovornost i za sprovođenje programa garancije o kvaliteti porodičnih centara za čuvanje djece (Family Day Care Quality Assurance - FDCQA) za porodična obdaništa, i za garanciju kvalitete čuvanja djece van školskih sati (Outside School Hours Care Quality Assurance - OSHCQA) za usluge čuvanja van nastave u Australiji. Od svog osnivanja, NCAC je imao i dalje ima vodeću ulogu u promovisanju i definisanju kvalitetnih usluga čuvanja djece. NCAC prima subvencije Komonvelt Vlade, a predsjednika i članove imenuje savezni ministar za usluge čuvanja djece.

NCAC je nacionalna organizacija čiji se članovi biraju iz raznih saveznih država i teritorija i iz raznih stručnih sektora za čuvanje djece, te njima srodnih područja.

NCAC ima za cilj da podstiče i poboljšava kvalitetu usluga čuvanja djece koje nude australijske službe za djecu i da centrima za čuvanje djece i porodicama pomaže putem potrebnih informacija i podrške, da bi se obezbjedilo da sva australijska djeca primaju visokokvalitetne usluge čuvanja.

Uloga NCAC-a uključuje akreditiranje australijskih porodičnih centara za dnevni boravak koji učestvuju u FDCQA, australijskih centara za čuvanje djece van nastave koji učestvuju u OSHCQA i australijskih cjelodnevnih obdaništa koji učestvuju u QIAS; te dostavljanje informacija Vladi Komonvelta o učestvovanju i napretku centara za dnevni boravak u okviru FDCQA, usluga u OSHCQA, te centara u QIAS-u.

NCAC-ovi ciljevi i naponi u odnosu na svoje stranke su ukratko navedeni u *Pravilniku o uslugama za stranke (Customer Service Charter)* koji možete dobiti ako nazovete NCAC ili posjetite NCAC-ovu Internet adresu ([www.ncac.gov.au](http://www.ncac.gov.au)).

## Više informacija

Za informacije o FDCQA indikatorima kvalitete i traženim standardima za akreditaciju, molimo pogledajte FDCQA *Quality Practices Guide* (2004) ili posjetite NCAC-ovu Internet adresu.

Primjerke FDCQA *Handbook* (2004), FDCQA *Quality Practices Guide* (2004), FDCQA *Self-study Report* (2004) i FDCQA *Validation Report* (2004) možete kupiti od NCAC-a.