



تضمین کیفیت مراقبت روزانه در محیط خانوادگی  
**Family Day Care Quality Assurance**

# Handbook

## کتابچه



Second Edition 2004

**National Childcare Accreditation Council**

© Australian Government 2004

ISBN 0-9750664-4-7

حق چاپ محفوظ. تکثیر هیچ بخش این نشریه از هیچ راهی بدون اجازه کتبی  
National Childcare Accreditation Council مجاز نیست مگر برای استفاده‌هایی که قانون حق چاپ ۱۹۶۸  
اجازه آن را داده است و یا برای اهداف مورد نظر ناشر.

طرح از National Childcare Accreditation Council Inc.

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

مقصود از تضمین کیفیت مراقبت روزانه در محیط خانوادگی (Family Day Care Quality Assurance) (FDCQA) این است که برای کودکانی که در سراسر استرالیا تحت مراقبت روزانه در محیط خانوادگی هستند مراقبتی با کیفیت خوب که به بهترین وجه یادگیری و رشد آنها را در سالهای حیاتی اولیه تشویق کند فراهم شود. هدف کلی FDCQA کسب اطمینان از این است که کودکانی که تحت مراقبت روزانه در محیط خانوادگی هستند تجربیاتی مهیج و مثبت به دست آورند و بتوانند ارتباطاتی را برقرار کنند که مساعد تمام جنبه‌های رشد آنان باشد. این هدف از طریق تعریف کیفیت در مراقبت روزانه در محیط خانوادگی و ارائه راهی برای اندازه گرفتن کیفیت مراقبتی که در این طرح (Scheme) عرضه می‌شود و مشخص کردن جنبه‌هایی برای بهبود مداوم کیفیت به دست می‌آید.

FDCQA ابتکاری از دولت استرالیا است که به مزایای مراقبت از کودک (Child Care Benefit) و کمکهای اجرائی (Operational Assistance) تصویب شده برای طرح‌های مراقبت روزانه در محیط خانوادگی<sup>۱</sup> مربوط می‌شود. از آغاز آن در اول جولای ۲۰۰۱، FDCQA توسط National Childcare Accreditation Council Inc (NCAC) اداره شده است.

در حالیکه سیستم‌های داوطلبانه صدور اعتبارنامه برای خدمات کودکان در کشورهای دیگر وجود دارد، FDCQA استرالیا در سطح بین‌المللی منحصر به فرد می‌باشد چون اولین برنامه تضمین کیفیت برای خدمات مراقبت روزانه در محیط خانوادگی در جهان است که قانوناً با تامین بودجه برای مراقبت از کودکان مرتبط است و یک دولت فدرال از آن پشتیبانی کرده و بودجه آن را تامین می‌کند. سیستم‌های تضمین کیفیت در مهد کودک‌های تمام روز و سرویس‌های مراقبت در ساعات قبل یا بعد از مدرسه استرالیا نیز با موفقیت کار می‌کنند.<sup>۲</sup> اصلاح FDCQA برای مراقبت روزانه در محیط خانوادگی اطلاعات بیشتری را در اختیار خانواده‌ها می‌گذارد تا بهتر بتوانند در مورد انتخاب نوع مراقبت از کودکانشان تصمیم بگیرند.

FDCQA بر اساس دانشی بنا شده است که در حال حاضر در باره روشهای پر کیفیت مراقبت از کودکان وجود دارد. این دانش در نتیجه تحقیق‌ها، تجارب و مشاوره‌های گسترده در تمام بخش‌های مراقبت روزانه در محیط خانوادگی و سایر رشته‌های فعالیت مربوط به کودکان خردسال به دست آمده است. *FDCQA Quality Practice Guide* (رهنمود روشهای کار پر کیفیت FDCQA) شش جنبه و ۳۰ اصل مراقبت پر کیفیت را بطور خلاصه توضیح می‌دهد. این رهنمود همچنین نشانگرهای کیفیت را که برای راهنمایی طرز کار طرح‌های (scheme) مراقبت روزانه در محیط خانوادگی طراحی شده‌اند تشریح می‌کند.

۱ برای مقاصد FDCQA، کلمه «طرح (Scheme)» شامل مراقبین و کارمندان واحد هماهنگی و مدیران می‌باشد.

۲ تضمین کیفیت مهد کودکهای قبل و بعد از مدرسه (Outside School Hours Care Quality Assurance) (OSHCQA) برای خدمات قبل و بعد از مدرسه و سیستم صدور اعتبارنامه و بهبود کیفیت (Quality Improvement and Accreditation System) (QIAS) برای مهد کودکهای تمام روز.

## مراقبت از کودک با کیفیت خوب چیست؟

چیزی که خدمات مراقبت از کودکان با کیفیت خوب ارائه می‌دهند، تنها نگهداری کودک نیست - مراقبت روزانه در محیط خانوادگی با کیفیت خوب، روابط مثبتی را بین مراقبین، کودکان و خانواده‌های آنان ایجاد کرده و پرورش می‌دهند. اینگونه مراقبت، تجربیاتی را برای کودکان فراهم می‌کند که تفکر و زبان آنها را گسترش داده و کمکشان می‌کند تا چیز یاد بگیرند و رشد کنند.

یک طرح (Scheme) مراقبت روزانه در محیط خانوادگی با کیفیت خوب:

- فلسفه و اهداف روشنی دارد که مورد موافقت مراقبین، کارمندان، مدیران و خانواده‌ها بوده رهنمود تمام فعالیت‌های طرح می‌باشد،
- فردیت و وابستگی متقابل همه کودکان را، از جمله کودکانی که از سوابق فرهنگی مختلف می‌آیند و کودکانی که نیازهای ویژه دارند، درک کرده، آن را محترم شمرده و پرورش می‌دهد،
- مناسب بودن کلیه تجربیات و فعالیت‌هایی را که روی رشد کودکان اثر دارد در نظر می‌گیرد، و
- خانواده‌ها را تشویق به مشارکت در طرح می‌کند و رابطه بین مراقبین، کارمندان و خانواده‌ها را پرورش می‌دهد تا بتوانند یکدیگر را در نقش‌های مکملی که دارند یاری کنند.

مراقبت با کیفیت خوب از یک دانش پایه‌ای قوی در باره دوران خردسالی، از جمله اینکه کودکان چگونه چیز یاد گرفته و رشد می‌کنند بهره می‌گیرد. مراقبینی که بهترین سطح مراقبت را ارائه می‌دهند خواهند دانست که تجربیات مناسب برای کودکان در سن‌های مختلف و توقعات مناسب از آنان چیست و نسبت به ابعاد فردی و فرهنگی رشد آنان حساس خواهند بود. اینگونه مراقبین، همچنین خواهند دانست که چگونه با کودکان ارتباط برقرار کنند و رابطه ویژه‌ای را که رشته‌های الفت و محبت را با آنها به وجود می‌آورد ایجاد کنند. آنها محیطی را فراهم خواهند کرد که در آن توازن فعالیت‌های محرک برنامه ریزی شده و بدون برنامه و توازن زمان فعالیت و استراحت به گونه‌ای که مناسب علائق و نیازهای فردی هر کودک باشد وجود دارد.

بهبود کیفیت، یک فرآیند تشریح مساعی است که همه اعضای طرح (Scheme) را در بر می‌گیرد. FDCQA هر طرح و خانواده‌های آن را تشویق می‌کند تا در نقش‌های مکملشان با یکدیگر همکاری کرده و فلسفه و اهدافی را معین کنند که رهنمود تجربیات مناسب برای کودکانشان، روش برخوردی‌های متقابل و همه فعالیت‌های دیگر طرح باشد.

طرح‌های (Scheme) مراقبت روزانه در محیط خانوادگی که برای شرکت در FDCQA نزد NCAC ثبت شده‌اند ملزم هستند که فرآیندهای سیستماتیکی را برای بهبود مداوم کیفیت به مرحله اجرا در آورند. با اینکه هر طرح می‌تواند خودش معین کند که بهترین راه رسیدن به این هدف چیست، NCAC از هر طرح می‌خواهد که ثابت کند:

- (الف) که فرآیندهایی برای بهبود مداوم کیفیت دارند؛ و
- (ب) این فرآیندها با کمک اطلاعات به دست آمده از خود سنجی مرتب کارمندان در مقابل استانداردهایی که در FDCQA Quality Practices Guide (2004) ذکر شده است اجرا می‌شوند.

## چرا کیفیت در مراقبت از کودکان مهم است؟

در سالهای اخیر با زیاد شدن تعداد خانواده‌هایی که در آن هر دو والدین کار می‌کنند یا پدران و مادران مجرد که کار می‌کنند، تعداد کودکانی که از تولد تا سن مدرسه در خارج از خانه خودشان از آنها مراقبت می‌شود افزایش خیلی زیادی یافته است. نیازهای متنوع و متغیر خانواده‌ها در استرالیا، که شامل مراقبت مربوط به کار و مراقبتی که به کار مربوط نیست می‌باشد، در افزایش تقاضا برای خدمات مراقبت از کودکان منعکس شده است. مدت زمان متوسطی که یک کودک در مراقبت می‌گذراند خیلی زیاد شده است. کودکان خیلی کوچک ممکن است قبل از شروع مدرسه تا ۱۲۵۰۰ ساعت در مهد کودک باشند؛ یعنی فقط ۵۰۰ ساعت کمتر از کل ساعاتی که کودک در تمام ۱۳ سال مدرسه در کلاس می‌گذراند.

کیفیت مراقبتی که از کودکان خردسال می‌شود، تجربیات یادگیری و روابطشان به ویژه در سالهای اول زندگی، نقش حیاتی در شکل گرفتن آینده آنان دارد. اینکه ما در پنج سال اول زندگی بیش از هر دوره پنج ساله دیگر چیز یاد می‌گیریم، حالا در سطح وسیعی مورد قبول است. تحقیقات مربوط به رشد مغز نشان داده است که تجربیات مثبت در اوایل زندگی، مثل آنها که در مراقبت با کیفیت بالا (high quality) فراهم می‌شود به رشد کودکان کمک می‌کند. خدمات پر کیفیت مراقبت از کودکان نقش مهمی را در بهسازی یادگیری و دست‌آوردهای کودکان در تمام عمرشان و در ایجاد فرصت‌ها و نتیجه‌های مثبت بیشتر در طول زندگی و در کم کردن ناخوشی در اواخر عمر بازی می‌کنند.

زیاد شدن دانش ما در باره کودکان خردسال؛ نیازهای متغیر و متنوع خانواده‌ها؛ تعداد کودکانی که تحت مراقبت هستند؛ و مدت زمانی که آنها در مراقبت به سر می‌برند، اهمیت FDCQA را در عرضه مراقبت با کیفیت بالا (high quality) برای کودکانی که در سراسر استرالیا در طرح‌های مراقبت روزانه در محیط خانوادگی هستند مورد تاکید قرار می‌دهد.

با اینکه مراقبت روزانه در محیط خانوادگی هم اکنون بعنوان تامین کننده مراقبت با کیفیت بالا برای کودکان شناخته شده است، سیستم FDCQA قصد دارد که این نوع مراقبت با یک فرآیند صدور اعتبارنامه تایید شود. هدف نهائی FDCQA پیشبرد و حتمی کردن نتایج پر کیفیت برای ۹۳۴۵۰ کودکی است که در استرالیا از مراقبت روزانه در محیط خانوادگی استفاده می‌کنند.<sup>۴</sup>

## ایجاد تضمین کیفیت مراقبت روزانه در محیط خانوادگی (Family Day Care Quality Assurance)

NCAC در اول جولای ۲۰۰۱ مسئولیت اداره تضمین کیفیت مراقبت روزانه در محیط خانوادگی را (*Family Day Care Quality Assurance*) به عهده گرفت. اما ایجاد FDCQA از اواسط دهه ۱۹۹۰ از اولویت‌های دست‌اندر کاران مراقبت روزانه در محیط خانوادگی بوده است.

در سیاست اطمینان خاطر برای خانواده‌ها (*Certainty for Families*) که قبل از انتخابات در فوریه ۱۹۹۶ اعلام شد، دولت استرالیا تعهد خود را به تضمین کیفیت در مراقبت روزانه در محیط خانوادگی اعلام کرد. از زمان این تعهد، مقدار زیادی کارهای آماده سازی انجام شده است. در این مدت کارهای مربوط به صدور پروانه برای مراقبت روزانه در محیط خانوادگی توسط دولت‌های ایالت‌ها و خطه‌ها نیز در جریان بود. رویدادهای کلیدی در تهیه FDCQA شامل تهیه استانداردهای ملی برای مراقبت روزانه در محیط خانوادگی در سال ۱۹۹۷ و ایجاد گروه اجرائی تضمین کیفیت در مراقبت روزانه در محیط خانوادگی در سال ۱۹۹۸ بود، که این گروه، مسئولیت ایجاد یک الگوی تضمین کیفیت برای مراقبت روزانه در محیط خانوادگی را به عهده گرفت.

در طول سالهای ۲۰۰۰ و ۲۰۰۱، یک الگو و ابزار خود سنجی به منظور پایه گذاری سیستم تضمین کیفیت به وجود آورده شد. یازده طرح (Scheme) مراقبت روزانه در محیط خانوادگی از نقاط مختلف استرالیا در یک آزمایش شش ماهه الگو و ابزار سیستم تضمین کیفیت پیشنهادی شرکت کردند. همه ایالت‌ها و خطه‌ها در این برنامه آزمایشی شرکت کردند تا مطمئن شوند که یکتایی و تنوع مراقبت روزانه در محیط خانوادگی حتمی شود.

برای آگاه کردن بخش مراقبت روزانه در محیط خانوادگی از سیستم پیشنهادی تضمین کیفیت و پرسیدن نظرات آنان در مورد این سیستم یک سری جلسات مشورت در ماه می ۲۰۰۱ در سراسر استرالیا با کمک اداره خانواده و خدمات اجتماعی (*Department of Family and Community Services*) دولت

استرالیا برگزار شد.

از زمان اجرای FDCQA در ماه جولای ۲۰۰۱، NCAC فعالانه جویای نظرات دست‌اندر کاران مراقبت روزانه در محیط خانوادگی در باره همه جنبه‌های این سیستم بوده است. بازتاب نظرات دست‌اندر کاران مراقبت روزانه در محیط خانوادگی سهم زیادی در اصلاح *FDCQA Quality Practices Guide* (چاپ اول، ۲۰۰۱) داشت.

NCAC با مشورت انجمن ملی مراقبت روزانه در محیط خانوادگی استرالیا (National Family Day Care Council of Australia) (NFDCCA) یک گروه مرجع متشکل از تامین کنندگان خدمات مراقبت روزانه در محیط خانوادگی به وجود آورد تا برای مرور و اصلاح چاپ اول با کارمندان NCAC کار کنند.

NCAC از NFDCCA و گروه مرجع بخاطر کارشان در کمک به تهیه *FDCQA Quality Practices Guide* (چاپ دوم، ۲۰۰۴) تشکر می‌کند. NCAC مطمئن است که طرح‌های مراقبت روزانه در محیط خانوادگی متوجه خواهند شد که چاپ دوم بهتر از چاپ قبلی و نشانگر پیشرفت این رشته در چند سال کوتاه است.

برای گرفتن اطلاعات بیشتر در باره تاریخچه FDCQA به مطالب ضمیمه (2004) *FDCQA Quality Practices Guide* مراجعه کنید.

## نشریات FDCQA

(2004) *FDCQA Handbook* (کتابچه FDCQA (۲۰۰۴)) یک خلاصه کلی از FDCQA ارائه کرده و نشریه همراه *FDCQA Quality Practices Guide* و *FDCQA Self-Study* (2004) Report می‌باشد. این نشریات طوری طرح شده‌اند که به طرح‌ها در برنامه ریزی برای بهبود کیفیت روشهای مراقبت و تهیه گزارشهای مورد لزوم FDCQA کمک کنند. نسخه‌هایی از این نشریات در وحله اول در اختیار طرح‌های مراقبت روزانه در محیط خانوادگی که برای شرکت در FDCQA کرده‌اند گذاشته می‌شود. نسخه‌های بیشتری از این نشریات را می‌توان مستقیماً از NCAC خریداری کرد و یا به رایگان از وب سایت NCAC در [www.ncac.gov.au](http://www.ncac.gov.au) دریافت نمود.

<sup>۴</sup> آمار سرشماری خدمات مراقبت از کودکان سال ۲۰۰۲، اداره خانواده و خدمات اجتماعی

# شش جنبه کیفیت و اصول ۳۰ گانه

## جنبه کیفیت ۱ - برخوردهای متقابل

- اصل ۱,۱: مراقبین و کارمندان واحد هماهنگی با همه کودکان با گرمی، دوستانه و محترمانه برخورد می‌کنند
- اصل ۱,۲: ارتباط بین کارمندان واحد هماهنگی و خانواده‌ها موثر بوده و به جایگذاری کودک در مراقبت کمک می‌کند
- اصل ۱,۳: ارتباط بین مراقبین و خانواده‌ها موثر بوده و به مستقر شدن خانواده و کودک در مراقبت کمک می‌کند
- اصل ۱,۴: ترتیبات شخصی و خانوادگی مراقبین محیط خانوادگی مثبتی را فراهم می‌کند که از عرضه مراقبت روزانه در محیط خانوادگی پشتیبانی می‌کند
- اصل ۱,۵: در روابط داخل طرح (Scheme) برای تنوع، کار تیمی، احترام متقابل، درک و رفتار حرفه‌ای ارج گذاشته می‌شود

## جنبه کیفیت ۲ - محیط فیزیکی

- اصل ۲,۱: محوطه داخل و خارج خانه مراقبین و محل‌های جلسات بازی\* خوش‌آیند، راحت و مساعد کودکان است
- اصل ۲,۲: همه کودکان به انواع وسایل و چیزهای جالب دسترسی دارند
- اصل ۲,۳: تسهیلات مورد استفاده واحد هماهنگی خوش‌آیند و در دسترس می‌باشند

## جنبه کیفیت ۳ - تجربیات، یادگیری و رشد کودکان

- اصل ۳,۱: مراقبین به علائق و توانایی‌های همه کودکان به گونه‌ای پاسخ می‌دهند که از یادگیری در محیط خانه پشتیبانی می‌کند
- اصل ۳,۲: کارمندان واحد هماهنگی از طریق دیدار در خانه و یا جلسات بازی از یادگیری کودکان پشتیبانی می‌کنند
- اصل ۳,۳: مراقبین و کارمندان واحد هماهنگی رفتار کودکان را از راه‌های مثبت هدایت می‌کنند
- اصل ۳,۴: مراقبین و کارمندان واحد هماهنگی انعطاف‌پذیری و کفایت اجتماعی را در همه کودکان تشویق می‌کنند
- اصل ۳,۵: مراقبین و کارمندان واحد هماهنگی توانمندی جسمی را برای همه کودکان ترغیب می‌کنند
- اصل ۳,۶: مراقبین و کارمندان واحد هماهنگی زبان، سواد، کنجکاوی، تفکر ریاضی و اکتشاف علمی همه کودکان را پرورش می‌دهند
- اصل ۳,۷: مراقبین و کارمندان واحد هماهنگی از ابراز خلاقیت همه کودکان پشتیبانی می‌کنند

\* برای مقاصد FDCQA، اصطلاح «جلسات بازی (play session)» برای توصیف موقعیت‌هایی به کار برده می‌شود که دو (یا بیشتر) مراقب با کودکانشان برای تجربه بازی که تاکید آن روی کودکان است دور هم جمع می‌شوند. جلسات بازی ممکن است توسط مراقبین یا کارمندان واحد هماهنگی ترتیب داده شوند.

## جنبه کیفیت ۴ - سلامتی، بهداشت، تغذیه، ایمنی و رفاه

- اصل ۱, ۴: محیط‌هایی که برای کودکان فراهم می‌شود امن است
- اصل ۲, ۴: نوشیدنی‌ها و غذاها مقوی و از نظر فرهنگی مناسب هستند
- اصل ۳, ۴: سلامتی و ایمنی همه کودکان محافظت می‌شود
- اصل ۴, ۴: تعویض پوشک، بردن به توالت و حمام کردن تجربیات مثبتی برای کودکان به وجود می‌آورد
- اصل ۵, ۴: نیازهای کودکان به استراحت، خواب و راحتی برآورده می‌شود
- اصل ۶, ۴: قوانین جاری ایالت یا خطه در رابطه با سلامتی و محافظت از کودکان به گونه‌ای یکنواخت اجرا می‌شود

## جنبه کیفیت ۵ - مراقبین و کارمندان واحد هماهنگی

- اصل ۱, ۵: فرآیندهای استخدامی، انتخاب و راهنمایی مراقبین و کارمندان واحد هماهنگی ارائه خدمات پر کیفیت را تشویق و پشتیبانی می‌کند
- اصل ۲, ۵: طرح (Scheme) یک فرآیند سیستماتیک برای تحت نظر گرفتن روشهای جاری و معین کردن جنبه‌های بهبود مداوم دارد
- اصل ۳, ۵: مراقبین، کارمندان واحد هماهنگی و کسان دیگری که در مدیریت دخالت دارند به فرصت‌های توسعه حرفه‌ای دسترسی دارند
- اصل ۴, ۵: طرح (Scheme) بهداشت و ایمنی شغلی را به پیش می‌برد

## جنبه کیفیت ۶ - مدیریت و اداره کردن

- اصل ۱, ۶: روشهای مدیریت اخلاقی بوده و در چارچوب قوانین مربوطه اجرا می‌شود
- اصل ۲, ۶: طرح (Scheme) با همه کسانی که علاقه یا نفعی در کار دارند مشورت کرده و همکاری می‌کند
- اصل ۳, ۶: طرح (Scheme) یک فرآیند کارآ، موثر و اخلاقی برای اداره کردن سوابق و اسناد دارد
- اصل ۴, ۶: طرح (Scheme) یک روش ساده و آشکار برای بررسی شکایات دارد
- اصل ۵, ۶: مراقبین و کارمندان واحد هماهنگی مدافعین موثری برای خدماتشان در جامعه بوده و فعالانه جویای برقراری ارتباط با سازمانهای دیگر هستند تا منافع کودکان و خانواده‌هاشان تامین گردد.

## کمیته تجدید نظر در تصمیمات مربوط به صدور اعتبارنامه (ADRC) (Accreditation Decisions Review Committee)

مسئولیت تجدید نظر در تصمیماتی که NCAC در رابطه با صدور اعتبارنامه گرفته است به عهده کمیته تجدید نظر در تصمیمات مربوط به صدور اعتبارنامه (Accreditation Decisions Review Committee) (ADRC) می‌باشد. اعضای ADRC توسط وزیری که در دولت فدرال مسئول مراقبت از کودکان است منصوب می‌شوند. ADRC بصورت مستقل از NCAC کار کرده و توصیه‌های خود را به آن ارائه می‌کند.

هر طرحی (Scheme) می‌تواند از ADRC درخواست کند که در مورد تصمیمی که در رابطه با صدور اعتبارنامه آن گرفته شده است تجدید نظر شود. ADRC اطلاعاتی را که طرح کتباً برای درخواست تجدید نظر ارائه کرده و تمام اطلاعاتی را که NCAC برای گرفتن تصمیم اولیه‌اش در نظر گرفته بوده بررسی می‌کند. NCAC با نامه تصمیم نهائی را به آگاهی طرح می‌رساند و کپی توصیه‌های ADRC را ضمیمه آن می‌کند.

اطلاعات بیشتر در باره ADRC و درخواست تجدید نظر در باره تصمیم مربوط به صدور اعتبارنامه را می‌شود با تلفن زدن به NCAC یا مراجعه به وب سایت NCAC به دست آورد ([www.ncac.gov.au](http://www.ncac.gov.au)).

## تامین بودجه برای مزایای مراقبت از کودک (Child Care Benefit) و شرکت رضایتبخش و پیشرفت در FDCQA

برای اینکه واجد شرایط برای تصویب ادامه مزایای مراقبت از کودک باشند، سرویس‌های مراقبت روزانه در محیط خانوادگی باید از مزایای مراقبت از کودک (سزاواری سرویس‌ها برای تصویب و ادامه تصویب) مقررات اصلاحی ۲۰۰۱ Child Care Benefit (Eligibility of Child Care Services for Approval and Amendment Determination 2001) (Continued Approval) تحت قانون اداره سیستم مالیاتی جدید (کمک به خانواده) ۱۹۹۹ A New Tax System (Family Assistance) Administration Act 1999 صادر شده است پیروی کنند.

ادامه تصویب مزایای مراقبت از کودک (Child Care Benefit) برای سرویس‌های مراقبت روزانه در محیط خانوادگی منوط به پیروی سرویس‌ها از ملزومات فرآیند پنج مرحله‌ای FDCQA و اثبات تعهدشان به حفظ کردن مراقبت پر کیفیت از کودکان می‌باشد، از جمله بهبود مداوم استاندارد مراقبت بر طبق جنبه‌های کیفیت و اصول قید شده در Quality Practices Guide (2004).

NCAC می‌تواند بر طبق مزایای مراقبت از کودک (نقض شرایط ادامه تصویب) مقررات اصلاحی ۲۰۰۱ (شماره ۱) (Child Care Benefit (Breach of Conditions of Continued Approval) Amendment Determination (No. 1)) سرویس‌هایی را که از FDCQA پیروی نمی‌کنند یا پیشرفت رضایتبخش ندارند به اداره دولتی مسئول مزایای مراقبت از کودک گزارش بدهد.

رئیس آن اداره می‌تواند برای سرویسی که وظایف FDCQA خود را انجام نداده است مجازاتهایی را تعیین کند. این مجازاتها ممکن است شامل تعلیق یا لغو تصویب مزایای مراقبت از کودک (Child Care Benefit) برای آن سرویس باشد. سرویس‌هایی که تصویب مزایای مراقبت از کودک آنها معلق یا لغو شده است، شایستگی دریافت کمک اجرائی (Operational Assistance) را نیز از دست خواهند داد.

## FDCQA و قوانین صدور پروانه

در استرالیا، مسئولیت اداره قوانینی که به موجب آن پروانه کار طرح‌های مراقبت روزانه در محیط خانوادگی صادر می‌شود به عهده دولت‌های ایالت‌ها و خطه‌ها است. استانداردهای ملی برای مراقبت روزانه در محیط خانوادگی در سال ۱۹۹۷ توسط دولت فدرال و دولت‌های ایالت‌ها و خطه‌ها تهیه و تصویب شد و سپس در سال ۱۹۹۹ اصلاح گردید. هدف از استانداردهای ملی برای مراقبت روزانه در محیط خانوادگی\* (National Standards for Family Day Care) این است که پایه‌ای را برای یکنواخت کردن روش صدور پروانه برای مراقبت روزانه در محیط خانوادگی در سراسر کشور به وجود آورد.

در ایالت‌ها و خطه‌هایی که مقررات صدور پروانه برای مراقبت روزانه در محیط خانوادگی وجود دارد، صدور پروانه يك «کمینه» به وجود می‌آورد که هیچ طرح یا مراقبی اجازه کار کردن در سطحی پایین تر از آن را ندارد. این مقررات بطور عادی عواملی را که آسانتر از همه قابل اندازه گیری هستند در بر می‌گیرد، مثلاً فضا، انواع وسایل، تعداد و سن کودکان، تعداد کارمندان طرح و طول مدت کارآموزی آنان در امور خردسالی. اینگونه عوامل در ایجاد کیفیت سهم دارند (Contribute). بر مبنای این عوامل FDCQA بالاتر رفته و عواملی را در نظر می‌گیرد که کیفیت را معین می‌کنند (Determine). تاکید FDCQA روی روشهای کار مراقبین و کارمندان و نتایج واقعی برای کودکان می‌باشد و نقطه تمرکز را از انجام کار در سطح پایین ترین سطح استاندارد به تلاش دائم برای رسیدن به سطح‌های بالاتر مراقبت عوض می‌کند.

در مواردیکه NCAC از مسایل مربوط به پروانه یا محافظت از کودکان در رابطه با طرحی که در FDCQA شرکت دارد آگاه

\* در ایالت‌ها و خطه‌هایی که مقررات صدور پروانه برای مراقبت روزانه در محیط خانوادگی وجود ندارد استانداردهای ملی برای مراقبت روزانه در محیط خانوادگی (National Standards for Family Day Care) حد اقل استاندارد لازم را در اختیار سرویس‌ها می‌گذارد تا با انجام آن محافظت و ایمنی کودکان تحت مراقبتشان را حتمی کنند. لطفاً به کتابچه مراقبت از کودکان (Child Care Services Handbook) اداره خانواده و خدمات اجتماعی (FaCS) (که از وب سایت [www.facs.gov.au/childcare](http://www.facs.gov.au/childcare) در اختیار قرار دارد) مراجعه کنید.

می‌شود، با مقامات مربوطه تماس برقرار می‌کند. NCAC هنگامی این مسایل را حل شده تلقی می‌کند که مقامات مربوطه اطلاع دهند و تایید کنند که مشکلات مربوط به پروانه یا محافظت از کودکان بر طرف شده است. اگر مسایل مربوط به پروانه یا محافظت از کودکان حل نشود، این امر ممکن است در پیشرفت طرح در FDCQA تاثیر بگذارد.

## FDCQA و شکایات دریافت شده توسط NCAC در رابطه با طرح‌های مراقبت روزانه در محیط خانوادگی

بررسی شکایات مربوط به طرح‌هایی که در FDCQA شرکت دارند به عهده NCAC می‌باشد. NCAC می‌داند که بهترین راه بررسی و رفع بیشتر شکایات و نگرانی‌ها تماس مستقیم با خود طرح (Scheme) است. طرح‌هایی که در FDCQA شرکت دارند تشویق می‌شوند که روشهای روشنی را برای برخورد با نگرانی‌ها، ناراحتی‌ها و شکایات به وجود آورده و آنها به گونه‌ای یکنواخت اجرا کنند. NCAC شاکیان را تشویق می‌کند که در باره نگرانی‌های خود با مراقبین و کارمندان طرح صحبت کنند.

NCAC مسایلی را که در شکایات کتبی مطرح می‌شود به اطلاع طرح مربوطه می‌رساند. هرگاه اطلاعاتی در باره روشهای کار يك طرح در رابطه با مقررات صدور پروانه ایالت / خطه یا محافظت از کودکان دریافت شود، NCAC مراتب را به مقامات صادر کننده پروانه یا سایر مقامات مربوطه اطلاع می‌دهد.

شکایات مربوط به طرح‌های مراقبت روزانه در محیط خانوادگی در صورتی حل شده تلقی می‌شوند که NCAC قانع شود که پاسخ طرح به مسایل مورد نگرانی کافی بوده، و اگر مناسب داشته باشد، مقامات مربوطه تایید کنند که مشکلات مربوط به پروانه و محافظت از کودکان بر طرف شده است.

اگر NCAC معتقد باشد که شکایت مطرح شده بر طرف نشده است، این امر ممکن است در پیشرفت طرح در FDCQA تاثیر بگذارد.

## در باره National Childcare Accreditation Council (NCAC) (Inc)

NCAC در سال ۱۹۹۳ تاسیس شد تا سیستم بهبود کیفیت و صدور اعتبارنامه (Quality Improvement and Accreditation System (QIAS)) را برای مهد کودکهای تمام روز در سراسر استرالیا اداره کند. در سالهای ۲۰۰۱ و ۲۰۰۳ مسئولیت اداره کردن سیستم تضمین کیفیت مراقبت روزانه در محیط خانوادگی (Family Day Care Quality Assurance (FDCQA)) برای طرح‌های مراقبت روزانه در محیط خانوادگی و سیستم تضمین

کیفیت مهد کودکهای قبل و بعد از مدرسه (Outside School Hours Care Quality Assurance (OSHCQA)) مراقبت از کودکان در ساعات قبل و بعد از مدرسه در استرالیا نیز به عهده NCAC گذاشته شد. از زمان تاسیسش تا کنون، NCAC يك نقش رهبری در پیشبرد و مشخص کردن کیفیت در مراقبت از کودکان ایفا کرده و می‌کند. NCAC از دولت فدرال بودجه دریافت می‌کند و رئیس و اعضای آن توسط وزیر مسئول مراقبت از کودکان منصوب می‌شوند.

NCAC يك سازمان ملی است و اعضای آن از ایالت‌ها و خطه‌های مختلف و بخش‌های گوناگون حرفه مراقبت از کودکان و رشته‌های مربوط به آن انتخاب می‌شوند.

هدف NCAC این است که کیفیت مراقبتی را که توسط خدمات کودکان در استرالیا ارائه می‌شود بهبود داده و از طریق رهنمودی که به خانواده‌ها و تامین کنندگان خدمات مراقبت از کودکان ارائه می‌کند مطمئن شود که تمام کودکان استرالیایی از مراقبت با کیفیت بالا برخوردارند.

وظایف NCAC عبارتند از صدور اعتبارنامه برای طرح‌های مراقبت روزانه در محیط خانوادگی که در FDCQA شرکت دارند، سرویس‌های مراقبت از کودکان در ساعات قبل و بعد از مدرسه که در OSHCQA شرك می‌کنند و مهد کودکهای تمام روز که در QIAS شرکت دارند؛ و دادن اطلاعات به دولت فدرال در رابطه با مشارکت و پیشرفت طرح‌های مراقبت روزانه در محیط خانوادگی در FDCQA، سرویس‌های OSHCQA و مهد کودکهای QIAS.

اهداف و تعهدهای NCAC به مشتریان در منشور خدمات مشتریان (Customer Service Charter) بطور خلاصه شرح داده شده است که می‌توانید آن را با تلفن زدن به NCAC یا دیدار از وب سایت NCAC (در [www.ncac.gov.au](http://www.ncac.gov.au)) به دست آورید.

## اطلاعات بیشتر

برای گرفتن اطلاعات در باره نشانگرهای کیفیت FDCQA و استانداردهای لازم برای صدور اعتبارنامه لطفاً به FDCQA (2004) Quality Practices Guide مراجعه کنید یا از وب سایت NCAC دیدن کنید.

(2004) FDCQA Handbook، FDCQA Quality Practices (2004) Guide، FDCQA Self-study Report (2004) و (2004) FDCQA Validation Report را می‌توان از NCAC خریداری کرد.