

Handbook

Εγχειρίδιο



Second Edition 2004

National Childcare Accreditation Council

© Αυστραλιανή Κυβέρνηση 2004

ISBN 0-9750664-4-7

Η εργασία αυτή είναι πνευματική ιδιοκτησία. Εκτός από οποιαδήποτε επιτρεπόμενη χρήση στο πλαίσιο του Νόμου περί Πνευματικής Ιδιοκτησίας του 1968, ή/και για τους προβλεπόμενους από τον εκδότη σκοπούς, κανένα μέρος δεν μπορεί να αναπαραχθεί με οποιαδήποτε διαδικασία χωρίς προηγούμενη γραπτή άδεια του National Childcare Accreditation Council.

Σχεδιασμός του National Childcare Accreditation Council Inc.

Έκδοση του National Childcare Accreditation Council Inc., Level 3, 418a Elizabeth Street, Surry Hills NSW 2010, Australia (www.ncac.gov.au).

Εισαγωγή

Το πρόγραμμα Διασφάλισης Ποιότητας Οικογενειακής Ημερήσιας Φροντίδας (Family Day Care Quality Assurance-FDCQA) αποσκοπεί να παρέχει σε παιδιά που παρακολουθούν κέντρα οικογενειακής ημερήσιας φροντίδας σε όλη την Αυστραλία υψηλής ποιότητας φροντίδα που προωθεί όσο το δυνατόν καλύτερα την εκμάθηση και την ανάπτυξή τους στα ζωτικά πρώτα χρόνια ζωής. Ο ευρύς στόχος του FDCQA είναι να εξασφαλίζει ότι τα παιδιά που παρακολουθούν οικογενειακή ημερήσια φροντίδα αποκομίζουν ενδιαφέρουσες, θετικές εμπειρίες και αλληλεπιδράσεις που καλλιεργούν όλες τις πτυχές ανάπτυξής τους. Αυτό επιτυγχάνεται καθορίζοντας την ποιότητα της οικογενειακής ημερήσιας φροντίδας και παρέχοντας έναν τρόπο μέτρησης της ποιότητας της παρεχόμενης από το σχέδιο φροντίδας και προσδιορίζοντας τομείς για συνεχιζόμενη ποιοτική βελτίωση.

Το FDCQA είναι μια πρωτοβουλία της Αυστραλιανής Κυβέρνησης που συνδέεται με την Παροχή Παιδικής Φροντίδας [Child Care Benefit] και την έγκριση Λειτουργικής Βοήθειας [Operational Assistance] για τα σχέδια οικογενειακής ημερήσιας φροντίδας¹. Από την έναρξή του την 1η Ιουλίου 2001, το FDCQA διευθύνεται από το National Childcare Accreditation Council Inc (NCAC).

Ενώ υπάρχουν εθελοντικά συστήματα επίσημης αναγνώρισης για παιδικές υπηρεσίες σε άλλες χώρες, το Αυστραλιανό FDCQA είναι μοναδικό σε διεθνή κλίμακα δεδομένου ότι είναι το πρώτο πρόγραμμα διασφάλισης ποιότητας υπηρεσιών οικογενειακής ημερήσιας φροντίδας στον κόσμο που συνδέεται με τη χρηματοδότηση παιδικής φροντίδας μέσω της νομοθεσίας και που χρηματοδοτείται και υποστηρίζεται από Ομοσπονδιακή Κυβέρνηση. Επιτυχή συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας λειτουργούν επίσης σε αυστραλιανά κέντρα παρατεταμένης ημερήσιας φροντίδας και σε υπηρεσίες φροντίδας εκτός των σχολικών ωρών². Η αναθεώρηση του FDCQA για την οικογενειακή ημερήσια φροντίδα θα επεκτείνει την ποικιλία πληροφοριών που διατίθενται σε οικογένειες καθώς κάνουν επιλογές για τη φροντίδα των παιδιών τους.

Το FDCQA βασίζεται σ' αυτά που γνωρίζουμε τώρα για την πρακτική ποιοτικής παιδικής φροντίδας τόσο από την έρευνα όσο και από την εμπειρία, και από ευρείες διαβουλεύσεις με τον κλάδο οικογενειακής ημερήσιας φροντίδας και άλλους τομείς πρώιμης παιδικής ηλικίας. Το *FDCQA Quality Practices Guide* [Οδηγός Ποιοτικών Πρακτικών FDCQA] περιγράφει 6 Ποιοτικούς Τομείς και 30 Αρχές ποιοτικής φροντίδας. Περιλαμβάνει επίσης ποιοτικούς δείκτες που αποσκοπούν να καθοδηγούν τις πρακτικές των σχεδίων οικογενειακής ημερήσιας φροντίδας.

1 Για τους σκοπούς του FDCQA, ο όρος "σχέδιο" περιλαμβάνει φροντιστές, προσωπικό και διαχείριση συντονιστικών μονάδων

2 Το πρόγραμμα Διασφάλισης Ποιότητας Φροντίδας Εκτός των Σχολικών Ωρών (Outside School Hours Care Quality Assurance-OSHCQA) για υπηρεσίες φροντίδας εκτός των σχολικών ωρών και το Σύστημα Ποιοτικής Βελτίωσης και Επίσημης Αναγνώρισης (Quality Improvement and Accreditation System-QIAS) για κέντρα παρατεταμένης ημερήσιας φροντίδας

Τι είναι η Ποιοτική Παιδική Φροντίδα;

Οι υπηρεσίες ποιοτικής παιδικής φροντίδας παρέχουν κάτι παραπάνω από απλή παιδική φροντίδα - η ποιοτική οικογενειακή ημερήσια φροντίδα καλλιεργεί την ανάπτυξη θετικών σχέσεων μεταξύ φροντιστών, παιδιών και των οικογενειών τους. Παρέχει εμπειρίες για παιδιά που αναπτύσσουν τις διανοητικές και γλωσσικές τους δυνατότητες, βοηθώντας τα να μαθαίνουν και να αναπτύσσονται.

Ένα σχέδιο (scheme) καλής ποιότητας οικογενειακής ημερήσιας φροντίδας:

- Έχει ξεκάθαρη φιλοσοφία και στόχους, στους οποίους υπάρχει συμφωνία μεταξύ φροντιστών, προσωπικού, διαχείρισης και των οικογενειών, και οι οποίοι καθοδηγούν όλες τις δραστηριότητες του σχεδίου,
- Εκτιμά, σέβεται και καλλιεργεί την ανάπτυξη προσωπικότητας και την αλληλεξάρτηση όλων των παιδιών, που περιλαμβάνει παιδιά ποικίλης προέλευσης και παιδιά που έχουν πρόσθετες ανάγκες,
- Εξετάζει την καταλληλότητα όλων των εμπειριών και δραστηριοτήτων που επηρεάζουν τα παιδιά σε σχέση με την ανάπτυξή τους, και
- Ενθαρρύνει τις οικογένειες να συμμετέχουν στο σχέδιο και καλλιεργεί τη σχέση μεταξύ φροντιστών, προσωπικού και οικογενειών ώστε να μπορούν να υποστηρίξουν ο ένας τον άλλο στους συμπληρωματικούς τους ρόλους.

Η ποιοτική φροντίδα χρησιμοποιεί στοιχεία από γερά θεμέλια γνώσεων για την πρώιμη παιδική ηλικία, καθώς και από το πώς μαθαίνουν και αναπτύσσονται τα παιδιά. Οι φροντιστές που παρέχουν το καλύτερο δυνατό επίπεδο φροντίδας θα ξέρουν ποιες είναι κατάλληλες εμπειρίες και κατάλληλες προσδοκίες για παιδιά διαφορετικών ηλικιών, και θα αντιμετωπίζουν με ευαισθησία τις ιδιαίτερες και πολιτισμικές διαστάσεις της ανάπτυξης. Τέτοιοι φροντιστές θα ξέρουν επίσης πώς να επικοινωνούν και να χτίζουν ειδικές σχέσεις σύνδεσης με τα παιδιά. Θα παρέχουν ένα περιβάλλον στο οποίο υπάρχει ισορροπία μεταξύ ενδιαφέρουσας προγραμματισμένης και αυθόρμητης εμπειρίας και ισορροπία μεταξύ περιόδων δραστηριότητας και ανάπαυσης, περιβάλλον κατάλληλο για τα ιδιαίτερα ενδιαφέροντα και τις ανάγκες κάθε παιδιού.

Η ποιοτική βελτίωση είναι μια συνεργατική διαδικασία που περιλαμβάνει όλα τα μέλη του σχεδίου. Το FDCQA ενθαρρύνει κάθε σχέδιο και τις συμμετέχουσες οικογένειες να συνεργάζονται στους συμπληρωματικούς τους ρόλους για τον καθορισμό φιλοσοφίας και στόχων προκειμένου να κατευθύνουν κατάλληλες εμπειρίες για παιδιά, το είδος αλληλεπιδράσεων και όλες τις άλλες δραστηριότητες του σχεδίου.

Όλα τα σχέδια οικογενειακής ημερήσιας φροντίδας που είναι εγγεγραμμένα στο NCAC για να συμμετέχουν στο

FDCQA χρειάζεται να εφαρμόζουν συστηματικές διαδικασίες για τη συνεχιζόμενη ποιοτική βελτίωση. Ενώ κάθε σχέδιο μπορεί να καθορίζει πώς θα επιτυγχάνεται καλύτερα αυτό, το NCAC απαιτεί να επιδεικνύουν τα σχέδια:

- (a) ότι διαθέτουν συνεχείς διαδικασίες ποιοτικής βελτίωσης, και
- (b) ότι αυτές οι διαδικασίες ενημερώνονται με τακτική αυτοεκτίμηση έναντι προδιαγραφών που περιγράφονται στο *FDCQA Quality Practices Guide* (2004).

Γιατί είναι Σημαντική η Ποιότητα στην Παιδική Φροντίδα

Τα τελευταία χρόνια, ο αριθμός παιδιών ηλικίας από τη γέννησή τους έως τα χρόνια της πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης που λαμβάνουν φροντίδα εκτός του οικογενειακού τους περιβάλλοντος έχει αυξηθεί αισθητά με την αύξηση του αριθμού οικογενειών στις οποίες εργάζονται και οι δύο γονείς ή, στην περίπτωση των μονογονεϊκών οικογενειών, όπου εργάζεται ο γονέας. Η αλλαγή και οι ποικίλες ανάγκες των οικογενειών στην Αυστραλία, που περιλαμβάνουν φροντίδα που σχετίζεται με την εργασία ή όχι, αντανakλώνται στις αυξανόμενες απαιτήσεις για υπηρεσίες παιδικής φροντίδας. Το μέσο χρονικό διάστημα που δαπανά ένα συγκεκριμένο παιδί σε φροντίδα έχει παρουσιάσει τεράστια άνοδο. Πολύ μικρά παιδιά μπορούν να ξοδεύουν μέχρι 12.500 ώρες σε παιδική φροντίδα πριν αρχίσουν το σχολείο· αυτό αντιπροσωπεύει μόνο 500 ώρες λιγότερο από ό,τι θα ξοδέψει το παιδί στα μαθήματα κατά τη διάρκεια και των 13 ετών εκπαίδευσης³.

Η ποιότητα φροντίδας που λαμβάνουν μικρά παιδιά, οι εμπειρίες μάθησης και οι σχέσεις τους, ιδιαίτερα στα λίγα πρώτα χρόνια ζωής τους, είναι ζωτικής σημασίας για τη διαμόρφωση του μέλλοντός τους. Είναι τώρα κοινός αποδεκτό ότι μαθαίνουμε περισσότερα στα πρώτα πέντε χρόνια της ζωής μας απ' ό,τι σε οποιαδήποτε άλλη πενταετία. Η έρευνα για την ανάπτυξη του εγκεφάλου έχει δείξει ότι οι θετικές εμπειρίες νωρίς στη ζωή, όπως αυτές που παρέχονται στην υψηλής ποιότητας παιδική φροντίδα, προωθούν την ανάπτυξη των παιδιών. Οι υπηρεσίες ποιοτικής παιδικής φροντίδας διαδραματίζουν ένα σημαντικό ρόλο στην ενίσχυση της μάθησης και επίτευξης καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής των παιδιών, στην παροχή θετικότερων ευκαιριών και εκβάσεων σ' όλη τους τη ζωή και στη μείωση των προβλημάτων υγείας στη μετέπειτα ζωή τους.

Η ανάπτυξη της γνώσης μας για μικρά παιδιά· η αλλαγή και οι διαφορετικές ανάγκες των οικογενειών· οι αριθμοί παιδιών στη φροντίδα· και το χρονικό διάστημα που ξοδεύουν στη φροντίδα επισημαίνουν τη σημασία του FDCQA για την παροχή υψηλής ποιότητας φροντίδας για παιδιά σε σχέδια οικογενειακής ημερήσιας φροντίδας σ' όλη την Αυστραλία.

³ Παιδική φροντίδα: 50 (εβδομάδες) x 50 (ώρες) x 5 (χρόνια) = 12.500 ώρες Εκπαίδευση: 40 (εβδομάδες) x 25 (ώρες) x 13 (χρόνια) = 13.000 ώρες

Ενώ η οικογενειακή ημερήσια φροντίδα αναγνωρίζεται ήδη ότι παρέχει ποιοτική φροντίδα σε παιδιά, το σύστημα FDCQA αποσκοπεί στην αναγνώριση αυτής της φροντίδας με μια διαδικασία Επίσημης Αναγνώρισης [Accreditation]. Ο απώτερος στόχος του FDCQA είναι η προώθηση και η εξασφάλιση ποιοτικών εκβάσεων για τα 93.450 παιδιά που παρακολουθούν κέντρα οικογενειακής ημερήσιας φροντίδας στην Αυστραλία⁴.

Η Ανάπτυξη του προγράμματος Διασφάλισης Ποιότητας Οικογενειακής Ημερήσιας Φροντίδας

Το NCAC κατέστη το αρμόδιο όργανο για τη διαχείριση του προγράμματος Διασφάλισης Ποιότητας Οικογενειακής Ημερήσιας Φροντίδας [Family Day Care Quality Assurance] την 1η Ιουλίου 2001. Ωστόσο η ανάπτυξη του FDCQA αποτελεί πρωτεύον θέμα στην ημερήσια διάταξη της αυστραλιανής κοινότητας κέντρων οικογενειακής ημερήσιας φροντίδας από τα μέσα της δεκαετίας του 1990.

Στην προεκλογική της πολιτική *Βεβαιότητα για Οικογένειες [Certainty for Families]* το Φεβρουάριο 1996, η Αυστραλιανή Κυβέρνηση ανήγγειλε τη δέσμευσή της για τη διασφάλιση ποιότητας στην οικογενειακή ημερήσια φροντίδα. Από τη δέσμευση αυτή, έγινε σημαντική ποσότητα προπαρασκευαστικής εργασίας. Κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου, γίνονταν επίσης διεργασίες όσον αφορά τη χορήγηση αδειών σε κέντρα οικογενειακής ημερήσιας φροντίδας από κυβερνήσεις Πολιτειών και Επικρατειών. Βασικά γεγονότα στην ανάπτυξη του FDCQA περιλαμβάνουν την εκπόνηση Εθνικών Προδιαγραφών για την οικογενειακή ημερήσια φροντίδα το 1997 και την καθιέρωση το 1998 μιας Ομάδας Εργασίας Οικογενειακής Ημερήσιας Φροντίδας για τη Διασφάλιση Ποιότητας [Family Day Care Working Party on Quality Assurance], η οποία ήταν υπεύθυνη για την ανάπτυξη προτύπου διασφάλισης ποιότητας οικογενειακής ημερήσιας φροντίδας.

Κατά τη διάρκεια του 2000 και 2001, αναπτύχθηκε πρότυπο και εργαλείο αυτοεκτίμησης για την ενίσχυση του συστήματος διασφάλισης ποιότητας. Έντεκα σχέδια οικογενειακής ημερήσιας φροντίδας από όλη την Αυστραλία έλαβαν μέρος σε πιλοτικό πρόγραμμα του προτεινόμενου μοντέλου και εργαλείων συστήματος διασφάλισης ποιότητας που διήρκεσε ένα εξάμηνο. Το πιλοτικό πρόγραμμα αντιπροσωπεύονταν από κάθε Πολιτεία και Επικράτεια για να εξασφαλιστεί η αντιπροσώπευση της μοναδικότητας και ποικιλομορφίας της οικογενειακής ημερήσιας φροντίδας.

Πραγματοποιήθηκε μια σειρά συμβουλευτικών συναντήσεων σ' όλη την Αυστραλία, τις οποίες διευκόλυνε το Υπουργείο Οικογένειας και Κοινοτικών Υπηρεσιών [Department of Family and Community Services] της Αυστραλιανής Κυβέρνησης, το Μάιο 2001 για την

ενημέρωση του τομέα οικογενειακής ημερήσιας φροντίδας σχετικά με το προτεινόμενο σύστημα διασφάλισης ποιότητας και για τη συγκέντρωση σχολίων για το σύστημα.

Από την υλοποίηση του FDCQA τον Ιούλιο 2001, το NCAC έχει επιζητήσει ενεργά τις απόψεις της κοινότητας οικογενειακής ημερήσιας φροντίδας για όλες τις πτυχές του συστήματος.

Τα σχόλια που παρείχε η κοινότητα οικογενειακής ημερήσιας φροντίδας συνέβαλαν σημαντικά στη διαδικασία αναθεώρησης του FDCQA *Quality Practices Guide* (1η έκδοση, 2001).

Κατόπιν διαβουλεύσεων με το Εθνικό Συμβούλιο Οικογενειακής Ημερήσιας Φροντίδας της Αυστραλίας (National Family Day Care Council of Australia - NFDCCA), το NCAC ίδρυσε μια ομάδα αναφοράς από φορείς παροχής υπηρεσιών οικογενειακής ημερήσιας φροντίδας για να συνεργαστεί με το προσωπικό του NCAC σε μια αναθεώρηση της πρώτης έκδοσης.

Το NCAC θα επιθυμούσε να ευχαριστήσει το NFDCCA και την ομάδα αναφοράς για το έργο διευκόλυνσης της παραγωγής του FDCQA *Quality Practices Guide* (2η έκδοση, 2004). Το NCAC είναι βέβαιο ότι τα σχέδια οικογενειακής ημερήσιας φροντίδας θα βρουν τη δεύτερη έκδοση βελτιωμένη σε σύγκριση με την προηγούμενη και το γεγονός σηματοδοτεί την πρόοδο που έχει σημειώσει ο τομέας μέσα σε λίγα χρόνια.

Για περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με την ανάπτυξη του FDCQA παρακαλείσθε να αναφερθείτε στην Προσθήκη FDCQA *Quality Practices Guide* (2004).

Εκδόσεις FDCQA

Το *Εγχειρίδιο (Handbook) FDCQA* (2004) παρέχει μια επισκόπηση του FDCQA και αποτελεί μια συνοδευτική δημοσίευση στο *FDCQA Quality Practices Guide* (2004) και στο *FDCQA Self-study Report [Αναφορά Αυτομελέτης] FDCQA* (2004). Αυτές οι εκδόσεις αποσκοπούν στην καθοδήγηση και βοήθεια των σχεδίων για τον προγραμματισμό ποιοτικών βελτιώσεων των πρακτικών φροντίδας και στην εκπλήρωση των απαιτήσεων αναφοράς του FDCQA. Μια αρχική παροχή των εκδόσεων αυτών προσφέρεται στα σχέδια οικογενειακής ημερήσιας φροντίδας που έχουν εγγραφεί για συμμετοχή στο FDCQA. Διατίθενται επίσης πρόσθετα αντίγραφα αυτών των δημοσιεύσεων για αγορά άμεσα από το NCAC, και είναι διαθέσιμα για δωρεάν μεταφόρτωση από τις ιστοσελίδες του NCAC (www.ncac.gov.au).

⁴ 2002 Απογραφή Υπηρεσιών Παιδικής Φροντίδας, Υπουργείου Οικογένειας και Κοινοτικών Υπηρεσιών

Οι 6 Ποιοτικοί Τομείς και οι 30 Αρχές

Ποιοτικός Τομέας 1 – Αλληλεπιδράσεις

- Αρχή 1.1: Οι φροντιστές και το προσωπικό της συντονιστικής μονάδας αλληλεπιδρούν με όλα τα παιδιά με εγκαρδιότητα, φιλικότητα και σεβασμό
- Αρχή 1.2: Η επικοινωνία μεταξύ του προσωπικού της συντονιστικής μονάδας και των οικογενειών είναι αποτελεσματική και στηρίζει την τοποθέτηση του παιδιού στη φροντίδα
- Αρχή 1.3: Η επικοινωνία μεταξύ φροντιστών και οικογενειών είναι αποτελεσματική και στηρίζει την οικογένεια και το παιδί να προσαρμοστούν στη φροντίδα
- Αρχή 1.4: Οι προσωπικές και οικογενειακές ρυθμίσεις των φροντιστών παρέχουν ένα θετικό οικογενειακό περιβάλλον που στηρίζει την παροχή οικογενειακής ημερήσιας φροντίδας
- Αρχή 1.5: Οι σχέσεις μέσα στο σχέδιο εκτιμούν την ποικιλομορφία, την ομαδική συνεργασία, τον αμοιβαίο σεβασμό, την κατανόηση και τον επαγγελματισμό

Ποιοτικός Τομέας 2 – Φυσικό Περιβάλλον

- Αρχή 2.1: Οι εσωτερικοί και εξωτερικοί χώροι των σπιτιών των φροντιστών και των τόπων περιόδων* παιχνιδιού είναι ευχάριστοι, άνετοι και φιλικόι σε παιδιά
- Αρχή 2.2: Όλα τα παιδιά έχουν πρόσβαση σε διάφορα ενδιαφέροντα υλικά και εξοπλισμό
- Αρχή 2.3: Οι εγκαταστάσεις που χρησιμοποιούνται από τη συντονιστική μονάδα είναι άνετες και προσιτές

Ποιοτικός Τομέας 3 – Εμπειρίες, Μάθηση και Ανάπτυξη Παιδιών

- Αρχή 3.1: Οι φροντιστές ανταποκρίνονται στα ενδιαφέροντα και τις δυνατότητες όλων των παιδιών με τρόπους που υποστηρίζουν τη μάθηση σε ένα οικογενειακό περιβάλλον
- Αρχή 3.2: Το προσωπικό της συντονιστικής μονάδας υποστηρίζει τη μάθηση των παιδιών μέσω επισκέψεων ή/και περιόδων παιχνιδιού στο σπίτι
- Αρχή 3.3: Οι φροντιστές και το προσωπικό της συντονιστικής μονάδας κατευθύνουν τη συμπεριφορά των παιδιών με θετικούς τρόπους
- Αρχή 3.4: Οι φροντιστές και το προσωπικό της συντονιστικής μονάδας προωθούν την αντοχή και την κοινωνική ικανότητα όλων των παιδιών
- Αρχή 3.5: Οι φροντιστές και το προσωπικό της συντονιστικής μονάδας προωθούν τη σωματική ικανότητα όλων των παιδιών
- Αρχή 3.6: Οι φροντιστές και το προσωπικό της συντονιστικής μονάδας καλλιεργούν την ανάπτυξη γλώσσας, αλφαβητικών γνώσεων, περιέργειας, μαθηματικής σκέψης και επιστημονικής εξερεύνησης όλων των παιδιών
- Αρχή 3.7: Οι φροντιστές και το προσωπικό της συντονιστικής μονάδας στηρίζουν τη δημιουργική έκφραση όλων των παιδιών

* Για τους σκοπούς του FDCQA, ο όρος "περίοδος παιχνιδιού" χρησιμοποιείται για να περιγράψει την περίπτωση όπου δύο (ή περισσότεροι) φροντιστές συνεργάζονται με τα παιδιά τους για εμπειρίες παιχνιδιού που εστιάζονται στα παιδιά. Οι περίοδοι παιχνιδιού μπορεί να οργανώνονται από τους ίδιους τους φροντιστές ή από το προσωπικό της συντονιστικής μονάδας

Ποιοτικός Τομέας 4 – Υγεία, Υγιεινή, Διατροφή, Ασφάλεια και Ευημερία

- Αρχή 4.1: Τα είδη περιβάλλοντος που παρέχονται για τα παιδιά είναι ασφαλή
- Αρχή 4.2: Τα φαγητά και τα ροφήματα είναι θρεπτικά και πολιτισμικά κατάλληλα
- Αρχή 4.3: Προστατεύεται η υγεία και η ασφάλεια όλων των παιδιών
- Αρχή 4.4: Η αλλαγή πάνασης, η τουαλέτα και το μπάνιο είναι θετικές εμπειρίες για παιδιά
- Αρχή 4.5: Υποστηρίζονται οι ανάγκες ανάπαυσης, ύπνου και άνεσης των παιδιών
- Αρχή 4.6: Η επικρατούσα νομοθεσία Πολιτειών ή Επικρατειών σχετικά με την παιδική προστασία και ευημερία εφαρμόζεται με συνέπεια

Ποιοτικός Τομέας 5 – Φροντιστές και Προσωπικό Συντονιστικής Μονάδας

- Αρχή 5.1: Οι διαδικασίες πρόσληψης, επιλογής και κατατόπισης φροντιστών και προσωπικού συντονιστικής μονάδας ενθαρρύνουν και υποστηρίζουν την παροχή ποιοτικής υπηρεσίας
- Αρχή 5.2: Το σχέδιο διαθέτει συστηματική διαδικασία ελέγχου της τρέχουσας πρακτικής και προσδιορισμού τομέων για συνεχιζόμενη βελτίωση
- Αρχή 5.3: Πρόσβαση σε επαγγελματικές ευκαιρίες ανάπτυξης γίνεται από φροντιστές, προσωπικό συντονιστικής μονάδας και άλλους που έχουν να κάνουν με τη διαχείριση
- Αρχή 5.4: Το σχέδιο προωθεί την εργασιακή υγεία και ασφάλεια

Ποιοτικός Τομέας 6 – Διοίκηση και Διαχείριση

- Αρχή 6.1: Οι διοικητικές πρακτικές είναι ηθικές και λειτουργούν στα πλαίσια της σχετικής νομοθεσίας
- Αρχή 6.2: Το σχέδιο διενεργεί διαβουλεύσεις και λειτουργεί σε συνεργασία με όλους τους συμμετέχοντες
- Αρχή 6.3: Το σχέδιο διαθέτει αποδοτική, αποτελεσματική και ηθική διαδικασία για τη διαχείριση αρχείων
- Αρχή 6.4: Το σχέδιο διαθέτει απλές και διαφανείς διαδικασίες χειρισμού διαμαρτυρίας και παραπόνων
- Αρχή 6.5: Οι φροντιστές και το προσωπικό της συντονιστικής μονάδας είναι αποτελεσματικοί συνήγοροι για την υπηρεσία τους εντός της κοινότητας και επιδιώκουν ενεργά τη δημιουργία συνδέσεων με άλλες υπηρεσίες προς όφελος παιδιών και των οικογενειών τους

Η Επιτροπή Αναθεώρησης Αποφάσεων Επίσημης Αναγνώρισης (Accreditation Decisions Review Committee) (ADRC)

Η Επιτροπή Αναθεώρησης Αποφάσεων Επίσημης Αναγνώρισης (Accreditation Decisions Review Committee-ADRC) είναι υπεύθυνη για την αναθεώρηση των Αποφάσεων Επίσημης Αναγνώρισης που λαμβάνει το NCAC. Τα μέλη του ADRC διορίζονται από τον αρμόδιο για θέματα παιδικής φροντίδας Κοινοπολιτειακό Υπουργό. Το ADRC ενεργεί ανεξάρτητα από το NCAC, και του υποβάλλει συστάσεις.

Ένα σχέδιο μπορεί να κάνει αίτηση στο ADRC για αναθεώρηση της Απόφασης Επίσημης Αναγνώρισής του. Στην αναθεώρηση της απόφασης Επίσημης Αναγνώρισης ενός σχεδίου, το ADRC θα εξετάζει γραπτές πληροφορίες από το σχέδιο που περιγράφουν συνοπτικά το αίτημά του για αναθεώρηση και όλες τις πληροφορίες που εξέτασε το NCAC κατά τη λήψη της αρχικής Απόφασης Επίσημης Αναγνώρισής του. Το NCAC θα ενημερώνει το σχέδιο γραπτώς για την τελική απόφαση και θα περιλαμβάνει αντίγραφο των συστάσεων του ADRC.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το ADRC και αιτήσεις αναθεώρησης Απόφασης Επίσημης Αναγνώρισης διατίθενται τηλεφωνώντας στο NCAC ή από τις ιστοσελίδες του NCAC (www.ncac.gov.au).

Χρηματοδότηση της Παροχής Παιδικής Φροντίδας και της Ικανοποιητικής Συμμετοχής και Προόδου στο FDCQA

Για να εξακολουθούν να δικαιούνται συνεχιζόμενη έγκριση Παροχής Παιδικής Φροντίδας, οι υπηρεσίες οικογενειακής ημερήσιας φροντίδας πρέπει να συμμορφώνονται με την *Παροχή Παιδικής Φροντίδας (Δικαίωμα Έγκρισης και Συνεχιζόμενης Έγκρισης των Υπηρεσιών Παιδικής Φροντίδας) Καθορισμός Τροποποίησης 2001 (Αρ. 1) [Child Care Benefit (Eligibility of Child Care Services for Approval and Continued Approval) Amendment Determination 2001 (No. 1)]* που γίνεται στο πλαίσιο του *Διοικητικού Νόμου Νέου Φορολογικού Συστήματος (Οικογενειακής Βοήθειας) του 1999 [A New Tax System (Family Assistance) Administration Act 1999]*.

Η συνεχιζόμενη έγκριση Παροχής Παιδικής Φροντίδας (Child Care Benefit) για υπηρεσίες οικογενειακής ημερήσιας φροντίδας περιλαμβάνει τη συμμόρφωση της υπηρεσίας με τις απαιτήσεις της διαδικασίας πέντε βημάτων του FDCQA και της επιδειχθείσας δέσμευσής της για τη διατήρηση ικανοποιητικών προτύπων ποιοτικής παιδικής φροντίδας, που περιλαμβάνει συνεχιζόμενη βελτίωση στα πρότυπα φροντίδας σύμφωνα με τους Ποιοτικούς Τομείς και Αρχές που καθορίζονται στο *Quality Practices Guide* (2004).

Σύμφωνα με την *Παροχή Παιδικής Φροντίδας (Παραβίαση Όρων Συνεχιζόμενης Έγκρισης) Προσδιορισμός Τροποποίησης του 2001 (Αρ. 1) [Child Care Benefit (Breach of Conditions for Continued Approval) Amendment Determination 2001 (No.1)]*, το NCAC μπορεί να αναφέρει υπηρεσίες οι οποίες είτε αδυνατούν να συμμορφωθούν, είτε παρουσιάζουν ικανοποιητική πρόοδο μέσω του FDCQA στο Αυστραλιανό Κυβερνητικό υπουργείο που είναι αρμόδιο για τη διαχείριση της Παροχής Παιδικής Φροντίδας.

Ο Γραμματέας του υπουργείου μπορεί να επιβάλει κυρώσεις σε μια υπηρεσία που αδυνατεί να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις FDCQA της. Οι κυρώσεις μπορεί να περιλαμβάνουν αναστολή ή ακύρωση της έγκρισης Παροχής Παιδικής Φροντίδας (Child Care Benefit) της υπηρεσίας. Οι υπηρεσίες των οποίων ανεστάλη ή ακυρώθηκε η έγκριση Παροχής Παιδικής Φροντίδας (Child Care Benefit) θα χάσουν επίσης το δικαίωμα Λειτουργικής τους Βοήθειας.

FDCQA και Νομοθεσία Χορήγησης Αδειών

Στην Αυστραλία, οι κυβερνήσεις Πολιτειών και Επικρατειών είναι αρμόδιες για τη νομοθεσία στο πλαίσιο της οποίας μπορεί να χορηγείται άδεια σε σχέδια οικογενειακής ημερήσιας φροντίδας. Οι Εθνικές Προδιαγραφές οικογενειακής ημερήσιας φροντίδας αναπτύχθηκαν και συμφωνήθηκαν από την Κοινοπολιτειακή κυβέρνηση και τις κυβερνήσεις Πολιτειών και Επικρατειών το 1997 και τροποποιήθηκαν στη συνέχεια το 1999. Οι *Εθνικές Προδιαγραφές Οικογενειακής Ημερήσιας Φροντίδας** προορίζονται για παροχή των βάσεων για μια ομοίμορφη εθνική προσέγγιση στη χορήγηση αδειών οικογενειακής ημερήσιας φροντίδας.

Στις Πολιτείες και Επικράτειες που διαθέτουν κανονισμούς χορήγησης αδειών για οικογενειακή ημερήσια φροντίδα, η χορήγηση αδειών παρέχει μια νομική "βάση" κάτω από την οποία δεν επιτρέπεται να λειτουργεί κανένα σχέδιο ή φροντιστής. Περιλαμβάνει συνήθως παράγοντες που μετρώνται πιο άμεσα, όπως χώρο, ποικιλία εξοπλισμού, αριθμό και ηλικίες παιδιών, αριθμό προσωπικού του σχεδίου και το χρονικό διάστημα κατάρτισής τους στην πρόωμη παιδική ηλικία. Τέτοιοι παράγοντες *συμβάλλουν [contribute]* στην ποιότητα. Το FDCQA στηρίζεται σ' αυτούς για να εξετάζει παράγοντες που *καθορίζουν [determine]* την ποιότητα. Η έμφαση του FDCQA δίνεται στις πρακτικές των φροντιστών και του προσωπικού και τις πραγματικές εκβάσεις για παιδιά. Μετατοπίζει την εστίαση από την εκπλήρωση ελάχιστων προδιαγραφών στη συνεχή προσπάθεια προς υψηλότερα επίπεδα φροντίδας.

Σε περιπτώσεις όπου το NCAC ενημερώνεται για ζητήματα χορήγησης άδειας ή προστασίας παιδιών σε σχέση με ένα σχέδιο που συμμετέχει στο FDCQA, θα γίνεται επικοινωνία με τις αρμόδιες αρχές. Το NCAC θεωρεί ότι έχουν επιλυθεί αυτά τα ζητήματα όταν ενημερωθεί από την

* Στις Πολιτείες και Επικράτειες όπου δεν υπάρχει κανονισμός χορήγησης αδειών για την οικογενειακή ημερήσια φροντίδα, οι *Εθνικές Προδιαγραφές Οικογενειακής Ημερήσιας Φροντίδας* παρέχουν βασικά πρότυπα για να τα εφαρμόζουν οι υπηρεσίες ώστε να εξασφαλίζεται η προστασία και η ασφάλεια των παιδιών υπό τη φροντίδα τους. Παρακαλείσθε να ανατρέξετε στο *Child Care Services Handbook [Εγχειρίδιο Υπηρεσιών Παιδικής Φροντίδας]* του Υπουργείου Οικογένειας και Κοινωνικών Υπηρεσιών [Department of Family and Community Services-FaCS] (με πρόσβαση στις ιστοσελίδες του FaCS www.facs.gov.au/childcare)

αρμόδια αρχή η οποία επιβεβαιώνει ότι έχουν επιλυθεί ζητήματα χορήγησης άδειας ή προστασίας παιδιών. Η πρόοδος ενός σχεδίου στο FDCQA μπορεί να επηρεαστεί αν δεν έχουν επιλυθεί ζητήματα χορήγησης άδειας ή προστασίας παιδιών.

FDCQA και Λήψη Παραπόνων από το NCAC σχετικά με Σχέδια Οικογενειακής Ημερήσιας Φροντίδας

Στα πλαίσια του ρόλου του, το NCAC χειρίζεται παράπονα για σχέδια που συμμετέχουν στο FDCQA. Το NCAC αναγνωρίζει ότι τα περισσότερα παράπονα ή ανησυχίες αντιμετωπίζονται καλύτερα και επιλύονται απευθείας με το σχέδιο. Τα σχέδια που συμμετέχουν στο FDCQA ενθαρρύνονται να αναπτύσσουν και να εφαρμόζουν με συνέπεια σαφείς διαδικασίες για να χειρίζονται τυχόν ανησυχίες, διαμαρτυρίες ή παράπονα. Το NCAC ενθαρρύνει άτομα που κάνουν παράπονα να συζητούν τις ανησυχίες τους με τους φροντιστές και το προσωπικό του σχεδίου.

Το NCAC θα ενημερώνει ένα σχέδιο για τα ζητήματα που προκύπτουν από γραπτά παράπονα. Όταν λαμβάνονται πληροφορίες για τις πρακτικές ενός σχεδίου σχετικά με τους κανονισμούς Πολιτειών/Επικρατειών για χορήγηση άδειας ή προστασία παιδιών, το NCAC ενημερώνει την αρχή χορήγησης αδειών της Πολιτείας/Επικρατείας ή άλλες αρμόδιες αρχές γι' αυτές τις ανησυχίες.

Τα παράπονα για σχέδια οικογενειακής ημερήσιας φροντίδας θα θεωρείται ότι έχουν επιλυθεί όταν έχει πεισθεί το NCAC ότι η απάντηση του σχεδίου σε σχέση με τα ζητήματα που έχουν προκαλέσει ανησυχία είναι επαρκής και όπου αρμόζει, λαμβάνεται ενημέρωση από την αρμόδια αρχή που επιβεβαιώνει ότι έχουν επιλυθεί ζητήματα χορήγησης άδειας ή προστασίας παιδιών.

Η πρόοδος του σχεδίου στο FDCQA μπορεί να επηρεαστεί αν θεωρεί το NCAC ότι οι ανησυχίες που προέκυψαν από το παράπονο δεν έχουν επιλυθεί.

Πληροφορίες σχετικά με το National Childcare Accreditation Council (NCAC)

Το NCAC ιδρύθηκε το 1993 για να διευθύνει το Σύστημα Ποιοτικής Βελτίωσης και Επίσημης Αναγνώρισης (Quality Improvement and Accreditation System-QIAS) για κέντρα παρατεταμένης ημερήσιας παιδικής φροντίδας σε όλη την Αυστραλία. Το 2001 και 2003, στο NCAC ανατέθηκε επίσης η διοίκηση του συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας Οικογενειακής Ημερήσιας Φροντίδας (Family Day Care Quality Assurance-FDCQA) για σχέδια οικογενειακής ημερήσιας φροντίδας, και Διασφάλισης Ποιότητας Φροντίδας Εκτός των Σχολικών Ωρών (Outside School Hours Care Quality Assurance-OSHCQA) για υπηρεσίες φροντίδας εκτός των σχολικών ωρών στην Αυστραλία. Από την ίδρυσή του, το

NCAC έχει διαδραματίσει και συνεχίζει να διαδραματίζει κορυφαίο ρόλο στην προώθηση και τον καθορισμό της ποιοτικής παιδικής φροντίδας. Το NCAC λαμβάνει χρηματοδότηση από την Κοινοπολιτειακή Κυβέρνηση και ο Πρόεδρος και τα μέλη του NCAC διορίζονται από τον αρμόδιο για θέματα παιδικής φροντίδας Κοινοπολιτειακό Υπουργό.

Το NCAC είναι μια παναυστραλιανή οργάνωση και τα μέλη του επιλέγονται από μια ποικιλία Πολιτειών και Επικρατειών και τομέων του κλάδου παιδικής φροντίδας και σχετικών τομέων.

Το NCAC αποσκοπεί να υποστηρίξει και να βελτιώνει την ποιότητα παιδικής φροντίδας που παρέχεται από τις παιδικές υπηρεσίες της Αυστραλίας και να βοηθά τους φορείς παροχής παιδικής φροντίδας και τις οικογένειες με τις συμβουλές που χρειάζονται για να συμβάλει ώστε να εξασφαλίζεται ότι όλα τα παιδιά της Αυστραλίας λαμβάνουν υψηλής ποιότητας φροντίδα.

Οι λειτουργίες του NCAC περιλαμβάνουν επίσημη αναγνώριση αυστραλιανών σχεδίων οικογενειακής ημερήσιας φροντίδας που συμμετέχουν στο FDCQA, αυστραλιανές υπηρεσίες φροντίδας εκτός των σχολικών ωρών που συμμετέχουν στο OSHCQA και αυστραλιανά κέντρα παρατεταμένης ημερήσιας φροντίδας που συμμετέχουν στο QIAS· και εισηγήσεις στην Κοινοπολιτεία για τη συμμετοχή και την πρόοδο των σχεδίων οικογενειακής ημερήσιας φροντίδας στο FDCQA, των υπηρεσιών στο OSHCQA και των κέντρων στο QIAS.

Οι στόχοι του NCAC και η δέσμευση προς τους πελάτες του περιγράφονται στο *Χάρτη Εξυπηρέτησης Πελατών [Customer Service Charter]* που διατίθεται με τηλεφώνημα στο NCAC ή πρόσβαση στις ιστοσελίδες του NCAC (www.ncac.gov.au).

Περισσότερες Πληροφορίες

Για πληροφορίες σχετικά με ποιοτικούς δείκτες και προδιαγραφές του FDCQA που απαιτούνται για Επίσημη Αναγνώριση, παρακαλείσθε να ανατρέξετε στο *FDCQA Quality Practices Guide* (2004) ή να επισκεφθείτε τις ιστοσελίδες του NCAC.

Τα *FDCQA Handbook* (2004), *FDCQA Quality Practices Guide* (2004), *FDCQA Self-study Report* (2004) και *FDCQA Validation Report* (2004) μπορούν να αγοραζονται από το NCAC.