



ITALIAN

Sistema di garanzia di qualità per nidi d'infanzia a carattere familiare  
**Family Day Care Quality Assurance**

# Handbook

## Manuale



Second Edition 2004  
National Childcare Accreditation Council

© Governo australiano 2004

ISBN 0-9570664-4-7

Il presente manuale è tutelato dalle norme in tema di copyright. Tranne che per gli usi consentiti ai sensi della Copyright Act 1968, e/o per i fini perseguiti dall'editore, nessuna parte dello stesso può essere riprodotto senza il consenso preventivo per iscritto della National Childcare Accreditation Council.

Ideato dal National Childcare Accreditation Council Inc.

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

# Introduzione

Il sistema di garanzia di qualità per nidi d'infanzia a carattere familiare (Family Day Care Quality Assurance o FDCQA) si prefigge di offrire ai bambini ospiti di nidi d'infanzia a carattere familiare in tutta l'Australia un servizio di alta qualità che promuova nel miglior modo possibile il loro apprendimento e sviluppo negli importantissimi primi anni dell'infanzia. L'obiettivo generale del sistema FDCQA è di fare in modo che i bambini ospiti di nidi d'infanzia a carattere familiare abbiano esperienze stimolanti e positive che agevolino tutti gli aspetti del loro sviluppo. A tal fine definisce la qualità che deve caratterizzare i servizi offerti dai nidi d'infanzia a carattere familiare e predispone appositi strumenti per misurare la qualità del servizio offerto e individuare aspetti soggetti a miglioramento su base continuativa della qualità.

Il sistema FDCQA è una iniziativa del governo australiano legata alla concessione di prestazioni quali il contributo per il pagamento delle rette dei nidi d'infanzia (Child Care Benefit) e l'assistenza operativa (Operational Assistance) per le strutture a carattere familiare per l'infanzia<sup>1</sup>. Sin dalla sua costituzione il 1° luglio 2001, il sistema FDCQA è stato amministrato dal National Childcare Accreditation Council Inc (NCAC).

Anche se sistemi di abilitazione volontaria per servizi per l'infanzia esistono in altri paesi, il sistema FDCQA australiano non ha uguali a livello internazionale in quanto si tratta del primo sistema di controllo della qualità dei nidi d'infanzia a carattere familiare al mondo che è direttamente collegato al finanziamento per legge dei servizi per l'infanzia e che è sovvenzionato e appoggiato da un governo federale. Validi sistemi di garanzia della qualità esistono anche per altri servizi per l'infanzia australiani quali i cosiddetti 'long day care centres' e 'outside school hours care services'<sup>2</sup>. Il riesame del sistema FDCQA per le strutture di 'family day care' (i nidi d'infanzia a carattere familiare di cui abbiamo trattato finora) ampliarà la gamma di informazioni disponibili alle famiglie che si trovano a decidere sul tipo di servizio cui affidare i propri figli.

Il sistema FDCQA si basa su ciò che attualmente si conosce sulle prassi alla base dell'erogazione di servizi di qualità per l'infanzia a seguito di apposite ricerche ed esperienze nonché di consultazioni ad ampio respiro con esponenti dei settori dei nidi d'infanzia a carattere familiare e altre strutture per la prima infanzia. La FDCQA Quality Practices Guide (guida alle prassi di qualità del sistema FDCQA) illustra 6 cosiddette aree e 30 principi di qualità per i servizi all'infanzia. Comprende anche indicatori di qualità miranti a offrire una guida alle prassi attuate dai nidi d'infanzia a carattere familiare.

---

1 Ai fini della FDCQA, l'espressione "struttura" comprende gli assistenti, il personale di coordinamento e la direzione dei nidi d'infanzia.

2 Outside School Hours Care Quality Assurance (OSHCQA) è il sistema di garanzia di qualità per le strutture per l'infanzia che operano fuori dell'orario scolastico mentre il Quality Improvement and Accreditation System (QIAS) riguarda le strutture per l'infanzia che operano sia fuori che durante i 'normali' orari di lavoro.

## Cosa s'intende per servizi di qualità per l'infanzia?

Il concetto di servizi di qualità per l'infanzia è più ampio della semplice nozione di *servizi* per l'infanzia – i nidi d'infanzia a carattere familiare favoriscono lo sviluppo di relazioni positive tra assistenti, bambini e loro familiari. Offrono ai bambini esperienze che potenziano il loro pensiero e il loro linguaggio, favorendo così il loro apprendimento e il loro sviluppo.

### Un nido d'infanzia a carattere familiare (che la normativa in materia definisce in inglese "scheme") di qualità:

- Si ispira ad una chiara filosofia e a chiari obiettivi, concordati tra assistenti, personale, direzione e familiari, che fanno da guida a tutte le attività del servizio,
- Capisce, rispetta e favorisce l'individualità e l'interdipendenza di tutti i bambini, tra cui quelli di diversa estrazione culturale e quelli che presentano bisogni speciali,
- Considera l'adeguatezza di tutte le esperienze e attività che incidono sui bambini relativamente al loro sviluppo, e
- Incoraggia i familiari a partecipare alla vita della struttura e favorisce i rapporti tra assistenti, personale e familiari in modo che possano appoggiarsi a vicenda nei propri ruoli complementari.

Un servizio di qualità attinge ad una profonda conoscenza della prima infanzia, compreso il modo in cui i bambini apprendono e si sviluppano. Gli assistenti che erogano il miglior livello di servizio sapranno quali sono le esperienze e le aspettative più congrue per i bambini e saranno sensibili alle dimensioni individuali e culturali dello sviluppo. Tali assistenti sapranno anche come comunicare e formare speciali rapporti di solidarietà con i bambini. Inoltre allestiranno un ambiente in cui vi sia equilibrio tra esperienze stimolanti programmate e spontanee nonché un equilibrio tra periodi di attività e periodi di riposo, che soddisfino gli interessi e i bisogni individuali di ciascun bambino.

Il miglioramento della qualità è un processo di collaborazione che coinvolge tutti i componenti della struttura. Il sistema FDCQA incoraggia ciascuna struttura e i familiari dei bambini che ne sono ospiti a collaborare nei rispettivi ruoli complementari per definire filosofia e obiettivi atti a contribuire alla formulazione di congrue esperienze per i bambini, dello stile di interazioni e di tutte le altre attività della struttura interessata.

Per aderire al sistema FDCQA tutti i nidi d'infanzia a carattere familiare registrati presso il NCAC devono attuare processi sistematici per proseguire il

miglioramento continuativo della qualità. Anche se ogni struttura può determinare come raggiungere tale obiettivo, il NCAC impone alle strutture interessate di dimostrare che:

- (a) dispongono di processi continuativi di miglioramento della qualità; e
- (b) tali processi vengono aggiornati mediante iniziative periodiche di autovalutazione a fronte degli standard enunciati nella *guida alle prassi di qualità del sistema FDCQA (FDCQA Quality Practices Guide)* (2004).

## Perché la qualità è importante per i servizi per l'infanzia

In anni più recenti, il numero di bambini che nel periodo compreso tra la nascita e l'età scolare vengono affidati a strutture esterne alla famiglia è aumentato in misura notevole di pari passo con la crescita del numero di famiglie in cui entrambi i genitori lavorano o, nel caso di genitori single, l'unico genitore lavora. La natura mutevole ed eterogenea dei bisogni delle famiglie in Australia, che comprendono servizi legati o meno alle proprie esigenze lavorative, si rispecchia nell'aumento della domanda di servizi erogati da strutture quali i nidi d'infanzia. La quantità media di tempo trascorso da un bambino in tali strutture è aumentato enormemente. I bambini in più tenera età possono trascorrere fino a 12 500 ore in un nido d'infanzia prima di iniziare la scuola; vale a dire solo 500 ore in meno di quanto il bambino trascorrerà frequentando le lezioni nell'intero arco di 13 anni della scuola dell'obbligo<sup>3</sup>.

La qualità del servizio erogato ai bambini, le loro esperienze nel campo dell'apprendimento e le relazioni che essi formano, soprattutto nei primissimi anni di vita, sono fondamentali per plasmare il loro futuro. È ormai un dato di fatto ampiamente accettato che impariamo più nei primi cinque anni di vita che in qualsiasi altro quinquennio. Apposite ricerche sullo sviluppo cerebrale hanno dimostrato che esperienze positive nei primi anni di vita, quali quelle acquisite presso strutture per l'infanzia di altissima qualità, favoriscono lo sviluppo del bambino. I servizi per l'infanzia di qualità svolgono un ruolo importante nel favorire l'apprendimento e l'acquisizione di risultati durante tutta la vita del bambino, nell'offrire occasioni di vita più positive e nel ridurre disturbi alla salute nel prosieguo della vita.

La crescita delle nostre conoscenze in merito ai bambini; i bisogni mutevoli ed eterogenei delle famiglie; il numero di bambini affidati a strutture per l'infanzia; e la quantità di tempo trascorsa dai bambini presso tali strutture, mettono in risalto l'importanza del sistema FDCQA nell'erogazione di servizi di qualità ai bambini che frequentano nidi d'infanzia a carattere familiare.

<sup>3</sup> Strutture per l'infanzia: 50 (settimane) x 50 (ore) x 5 (anni) = 12 500 ore Scuola dell'obbligo: 40 (settimane) x 25 (ore) x 13 (anni) = 13 000 ore

Anche se da tempo si prende atto che i nidi d'infanzia a carattere familiare offrono servizi di qualità ai bambini, il sistema FDCQA punta a fare riconoscere tale servizio nell'ambito di un processo di abilitazione. Obiettivo ultimo del sistema FDCQA è di promuovere e garantire risultati di qualità per i 93 450 bambini che frequentano nidi d'infanzia a carattere familiare in Australia<sup>4</sup>.

## Lo sviluppo del sistema Family Day Care Quality Assurance

Il NCAC ha assunto la responsabilità dell'amministrazione del sistema Family Day Care Quality Assurance il 1° luglio 2001. Tuttavia, lo sviluppo del sistema FDCQA occupa un posto di prima importanza nei programmi istituzionali delle parti interessate ai nidi d'infanzia a carattere familiare in Australia sin dalla metà degli anni 90.

Nella propria politica pre-elettorale battezzata *Certainty for Families* (certezza per le famiglie) del febbraio 1996, il governo federale australiano ha annunciato il proprio impegno nei confronti del sistema di garanzia della qualità per i nidi d'infanzia a carattere familiare. A seguito di tale impegno, è stata intrapresa una gran mole di lavoro propedeutico. Nello stesso periodo ci si è anche adoperati ai fini della concessione di licenze ai nidi d'infanzia a carattere familiare da parte delle amministrazioni dei vari stati e territori australiani. Tappe chiave nello sviluppo del sistema FDCQA comprendono la formulazione di norme nazionali (National Standards) per i nidi d'infanzia a carattere familiare nel 1997 e la creazione nel 1998 di un apposito gruppo di lavoro in tema di garanzia di qualità di tali strutture (Family Day Care Working Party on Quality Assurance), che si è fatto carico della realizzazione di un modello di garanzia della qualità per i nidi d'infanzia a carattere familiare.

Nel corso del 2000 e 2001, si è realizzato un modello e uno strumento di autovalutazione a sostegno del sistema di garanzia della qualità. Undici nidi d'infanzia a carattere familiare tratti da varie località dell'Australia hanno partecipato ad un programma pilota avente per oggetto il modello e gli strumenti del sistema di garanzia della qualità. Il programma pilota era rappresentato da ciascun stato e territorio australiano per far sì che fossero rappresentati gli aspetti di unicità e diversità dei nidi d'infanzia a carattere familiare.

Una serie di incontri consultivi in tutta l'Australia, con l'intermediazione del Australian Government Department of Family and Community Services federale, si sono svolti nel maggio 2001 per informare il settore dei nidi d'infanzia a carattere familiare della proposta del sistema di garanzia di qualità e per ottenere il responso delle parti interessate.

A seguito dell'attuazione del sistema FDCQA nel luglio 2001, il NCAC ha attivamente cercato di ottenere i pareri delle parti interessate ai nidi d'infanzia a carattere familiare su tutti gli aspetti del sistema.

Il responso delle parti interessate ai nidi d'infanzia a carattere familiare ha contribuito in misura notevole al riesame della FDCQA *Quality Practices Guide* (I edizione, 2001).

In consultazione con il National Family Day Care Council of Australia (NFDCCA), il NCAC ha istituito un gruppo di riferimento composto da erogatori di servizi per l'infanzia a carattere familiare perché collaborasse con il personale del NCAC nell'opera di revisione della prima edizione.

Il NCAC desidera ringraziare il NFDCCA e il gruppo di riferimento per il contributo ai fini della realizzazione della FDCQA *Quality Practices Guide* (II edizione, 2004). Il NCAC è fiducioso che i nidi d'infanzia a carattere familiare troveranno la seconda edizione migliorata rispetto alla versione precedente rispecchiando i progressi fatti registrare dal settore in così pochi anni.

Per maggiori particolari in merito allo sviluppo del sistema FDCQA consultate l'Addendum alla FDCQA *Quality Practices Guide* (2004).

## Pubblicazioni relative al sistema FDCQA

Il *FDCQA Handbook* (2004) offre una panoramica del sistema FDCQA ed è una pubblicazione da consultare di concerto con la *FDCQA Quality Practices Guide* (2004) e con il *FDCQA Self-study Report* (2004). Queste pubblicazioni mirano a guidare e ad assistere le strutture interessate nella programmazione dei miglioramenti alla qualità dei servizi erogati e nell'adempimento degli obblighi di documentazione ai sensi del sistema FDCQA. Una dotazione iniziale di tali pubblicazioni viene fornita ai nidi d'infanzia a carattere familiare registrati ai fini dell'adesione al sistema FDCQA. Copie in più delle pubblicazioni si possono acquistare direttamente dal NCAC e si possono scaricare gratuitamente dal sito del NCAC ([www.ncac.gov.au](http://www.ncac.gov.au)).

<sup>4</sup> Censimento del 2002 sui servizi per l'infanzia, a cura del Department of Family and Community Services

# Le 6 aree e i 30 principi di qualità

## Area di qualità 1 – Interazioni

- Principio 1.1: Assistenti e coordinatori interagiscono con i bambini in modo caloroso, cordiale e rispettoso
- Principio 1.2: La comunicazione tra coordinatori e famiglie è efficace e supporta il collocamento del bambino nella struttura per l'infanzia
- Principio 1.3: La comunicazione tra assistenti e famiglie è efficace e aiuta famiglia e bambino a integrarsi nella struttura
- Principio 1.4: L'organizzazione personale e familiare degli assistenti offre un ambiente familiare positivo che favorisce l'erogazione di servizi all'infanzia in un ambiente familiare
- Principio 1.5: I rapporti in seno alla struttura apprezzano la diversità, il lavoro di squadra, il rispetto reciproco, la comprensione e la professionalità

## Area di qualità 2 – Ambiente fisico

- Principio 2.1: Le zone all'interno e all'esterno dell'abitazione degli assistenti e le strutture per le sessioni di gioco\* sono accoglienti, comode e adatte ai bambini
- Principio 2.2: Tutti i bambini hanno accesso ad una varietà di materiali e attrezzature interessanti
- Principio 2.3: Le infrastrutture usate dai coordinatori sono accoglienti e accessibili

## Area di qualità 3 – Esperienze, apprendimento e sviluppo dei bambini

- Principio 3.1: Le/gli assistenti rispondono agli interessi e alle abilità di tutti i bambini in modo tale da agevolare l'apprendimento in un ambiente domestico
- Principio 3.2: Il personale di coordinamento favorisce l'apprendimento dei bambini tramite visite a domicilio e/o sessioni di gioco
- Principio 3.3: Assistenti e coordinatori dirigono il comportamento dei bambini in modi positivi
- Principio 3.4: Assistenti e coordinatori promuovono la determinazione e la competenza sociale in tutti i bambini
- Principio 3.5: Assistenti e coordinatori promuovono la competenza fisica in tutti i bambini
- Principio 3.6: Assistenti e coordinatori favoriscono il linguaggio, il saper leggere e scrivere, la curiosità, il pensiero matematico e l'esplorazione scientifica di tutti i bambini
- Principio 3.7: Assistenti e coordinatori coadiuvano la creatività di tutti i bambini

---

\* Ai fini del sistema FDCQA, l'espressione "sessione di gioco" viene impiegata per descrivere la situazione in cui due (o più) assistenti formano un sodalizio assieme ai propri bambini per svolgere esperienze di gioco tipiche dell'infanzia. Le sessioni di gioco possono essere organizzate dagli stessi assistenti o dal personale di coordinamento

## **Area di qualità 4 – Salute, igiene, alimentazione, sicurezza e benessere**

- Principio 4.1: Gli ambienti predisposti per i bambini sono sicuri
- Principio 4.2: Cibi e bevande sono nutrienti e culturalmente idonei
- Principio 4.3: La salute e la sicurezza di tutti i bambini sono tutelate
- Principio 4.4: Il cambio dei pannolini, l'andare al gabinetto e il bagnetto sono esperienze positive per i bambini
- Principio 4.5: Si riconoscono i bisogni dei bambini in tema di riposo, sonno e comodità
- Principio 4.6: Le normative vigenti degli stati o territori australiani in tema di protezione e benessere dei minori vengono attuate in modo coerente

## **Area di qualità 5 – Assistenti e personale di coordinamento**

- Principio 5.1: Il processo di assunzione, selezione e orientamento per assistenti e coordinatori incoraggia e favorisce l'erogazione di un servizio di qualità
- Principio 5.2: La struttura interessata si avvale di un processo sistematico per monitorare le prassi in vigore e individuare aree cui apportare miglioramenti continuativi
- Principio 5.3: Occasioni di sviluppo professionale sono a disposizione di assistenti, coordinatori e altro personale direttivo
- Principio 5.4: La struttura interessata promuove la salute e l'igiene sul lavoro

## **Area di qualità 6 – Direzione e amministrazione**

- Principio 6.1: Le prassi della direzione sono etiche e rispettano le normative vigenti
- Principio 6.2: La struttura interessata prevede la consultazione e la collaborazione con tutte le parti interessate
- Principio 6.3: La struttura interessata si avvale di un processo efficiente, efficace ed etico per la gestione della documentazione
- Principio 6.4: La struttura interessata si avvale di procedure semplici e trasparenti in tema di gestione di reclami e lagnanze
- Principio 6.5: Assistenti e coordinatori sono efficaci portavoce per il servizio in seno alla collettività e si adoperano fattivamente per creare collegamenti con altri organi a vantaggio dei bambini e delle loro famiglie

## Comitato di riesame delle decisioni in tema di abilitazione (ADRC)

L'Accreditation Decisions Review Committee (ADRC) è responsabile del riesame delle decisioni in tema di abilitazione prese dal NCAC. I membri del ADRC sono nominati dal ministro federale competente per i nidi d'infanzia. L'ADRC agisce indipendentemente dal NCAC e presenta a quest'ultimo proposte e pareri.

Una struttura può richiedere all'ADRC un riesame della decisione in tema di abilitazione che la riguarda. In sede di riesame della decisione in tema di abilitazione di una struttura, l'ADRC prenderà in considerazione informazioni scritte presentate dalla struttura che illustrano la propria richiesta di riesame e tutti i dati che il NCAC ha preso in considerazione all'epoca della decisione iniziale in tema di abilitazione. Il NCAC informerà per iscritto la struttura interessata della decisione definitiva e alleggerà copia delle proposte e dei pareri dell'ADRC.

Maggiori informazioni sull'ADRC e sulle modalità di richiesta di riesame di una decisione in tema di abilitazione si possono ottenere telefonando al NCAC oppure sul sito web del NCAC ([www.ncac.gov.au](http://www.ncac.gov.au)).

## Finanziamento di prestazioni quali il 'Child Care Benefit' e valida partecipazione e rendimento in seno al sistema FDCQA

Per conservare il diritto all'autorizzazione ai fini del 'Child Care Benefit', i nidi d'infanzia a carattere familiare devono adempiere alle norme di una apposita determinazione del 2001 in tema di diritto dei servizi per l'infanzia ai vantaggi di carattere tributario (la *Child Care Benefit (Eligibility of Child Care Services for Approval and Continued Approval) Amendment Determination 2001 (No. 1)*) adottata ai sensi di un'apposita legge in materia di assistenza alle famiglie nell'ambito dell'ordinamento tributario (la *A New Tax System (Family Assistance) Administration Act 1999*).

La continuazione dell'autorizzazione ai fini del 'Child Care Benefit' per i nidi d'infanzia a carattere familiare prevede l'ottemperanza da parte del servizio alle cinque fasi del processo FDCQA e il comprovato impegno di mantenere livelli soddisfacenti di servizi all'infanzia, tra cui il continuo miglioramento del servizio stesso in conformità alle aree e principi di qualità enunciati nella *Quality Practices Guide* (2004).

Ai sensi di una apposita determinazione del 2001 in tema di violazione da parte dei servizi per l'infanzia degli obblighi per potersi avvalere dei vantaggi di carattere tributario (la *Child Care Benefit (Breach of Conditions for Continued Approval) Amendment Determination*

*2001 (No.1)*), il NCAC potrebbe denunciare quei servizi che violano i requisiti del sistema FDCQA o che non operano in modo soddisfacente ai fini del sistema stesso al ministero del governo australiano responsabile per l'amministrazione del contributo per il pagamento delle rette dei nidi d'infanzia (il Child Care Benefit, appunto).

Il segretario del ministero potrebbe imporre sanzioni a carico di un servizio che non abbia soddisfatto i propri obblighi ai fini del sistema FDCQA. Le sanzioni potrebbero includere l'interruzione o l'annullamento dell'autorizzazione ai fini del 'Child Care Benefit'. I servizi che si vedono interrompere o annullare l'autorizzazione ai fini del 'Child Care Benefit' perderanno anche il proprio diritto alla cosiddetta assistenza operativa ('Operational Assistance').

## Il sistema FDCQA e la normativa in materia di concessioni di licenze

In Australia, le amministrazioni dei singoli stati e territori sono competenti per le norme ai sensi delle quali i nidi d'infanzia a carattere familiare potrebbero ottenere una licenza. Gli standard nazionali per i nidi d'infanzia a carattere familiare sono stati formulati e concordati tra il governo federale, e le amministrazioni degli stati e dei territori australiani nel 1997 e sono stati successivamente modificati nel 1999. I *National Standards for Family Day Care\** sono intesi a fare da base ad un approccio nazionale uniforme alla concessione di licenze ai nidi d'infanzia a carattere familiare.

Negli stati e territori australiani che dispongono di regolamenti per i nidi d'infanzia a carattere familiare, la concessione di una licenza costituisce una 'soglia' legale al di sotto della quale nessuna struttura o nessun assistente può operare. Tipicamente si basa su fattori prontamente commensurabili quali spazio, varietà di attrezzature, numero e età dei bambini, numero di membri del personale e durata della loro formazione nel campo dell'assistenza alla prima infanzia. Tali fattori *contribuiscono* alla qualità. Il sistema FDCQA poggia su tali elementi per valutare i fattori che *determinano* la qualità. L'accento del sistema FDCQA viene posto sulle prassi adottate dagli assistenti e dal personale nonché sui risultati effettivi per i bambini. L'accento viene così trasferito dalla soddisfazione di standard minimi alla ricerca di livelli superiori di servizio.

Nei casi in cui il NCAC viene informato di istanze in tema di concessioni di licenze o di protezione di minori relativamente ad una struttura aderente al sistema FDCQA, seguiranno comunicazioni con gli enti preposti. Il NCAC considera tali istanze risolte quando riceve comunicazioni dagli enti competenti che confermano che le istanze che riguardano la concessione di licenze o la

\* Negli stati e territori australiani dove non esistono regolamenti in tema di concessione di licenze a nidi d'infanzia a carattere familiare, gli standard nazionali per i nidi d'infanzia a carattere familiare (National Standards for Family Day Care) offrono requisiti di base che i servizi devono rispettare per garantire la protezione e la sicurezza dei bambini loro affidati. Consultate il Child Care Services Handbook del Department of Family and Community Services (FaCS) (accessibile sul sito web del FaCS [www.facs.gov.au/childcare](http://www.facs.gov.au/childcare))

protezione di minori sono state risolte. Il rendimento di una struttura nell'ambito del sistema FDCQA potrebbe subire ripercussioni negative se istanze aventi per oggetto la concessione di licenze o la protezione di minori non vengono risolte.

## Il sistema FDCQA e reclami ricevuti dal NCAC aventi per oggetto nidi d'infanzia a carattere familiare

Nell'ambito del suo ruolo, il NCAC si occupa di reclami aventi per oggetto nidi d'infanzia a carattere familiare aderenti al sistema FDCQA. Il NCAC prende atto che la maggior parte dei reclami o delle lagnanze trova migliore attenzione e soluzione presso la struttura interessata. Le strutture aderenti al sistema FDCQA vengono incoraggiate a formulare e ad attuare con coerenza chiare procedure per la risoluzione di remore, lagnanze o reclami. Il NCAC incoraggia gli autori di un reclamo a discutere le proprie remore con gli assistenti e i coordinatori della struttura interessata.

Il NCAC informerà la struttura interessata delle istanze sollevate in reclami scritti. Quando denunce vengono ricevute in merito alle prassi di una struttura disciplinata da regolamenti di stati e territori australiani in tema di concessione di licenze o la protezione di minori, il NCAC mette gli enti statali o territoriali competenti in materia di concessione di licenze o altri enti al corrente di tali denunce.

I reclami contro nidi d'infanzia a carattere familiare sono considerati risolti quando il NCAC è convinto che il responso della struttura interessata sia adeguata e, se del caso, si sia ricevuta una comunicazione dagli enti competenti che le istanze in tema di licenze o protezione di minori sono state risolte.

Il rendimento della struttura nell'ambito del sistema FDCQA potrebbe subire ripercussioni negative se il NCAC ritiene che le remore sollevate nel reclamo non siano state risolte.

## Informazioni sul National Childcare Accreditation Council Inc (NCAC)

Il NCAC è stato istituito nel 1993 per amministrare il sistema di miglioramento della qualità e di abilitazione (Quality Improvement and Accreditation System o QIAS) per i nidi d'infanzia del tipo 'long day child care centres' in tutta l'Australia. Nel 2001 e nel 2003, il NCAC si è anche assunto la responsabilità del sistema 'Family Day Care Quality Assurance (FDCQA)' per i nidi d'infanzia a carattere familiare, e per il sistema 'Outside School Hours Care Quality Assurance (OSHCQA)' per le strutture all'infanzia operanti fuori dell'orario scolastico in tutta l'Australia. Sin dalla sua

istituzione, il NCAC ha svolto e continua a svolgere un ruolo importante nella promozione e nella definizione dei servizi di qualità all'infanzia. Il NCAC riceve finanziamenti dal governo federale e il presidente e i membri del NCAC vengono nominati dal ministro federale competente in materia di nidi d'infanzia.

Il NCAC è un ente di portata nazionale e i suoi membri sono tratti da vari stati e territori e da settori in seno alla professione della puericultura e campi correlati.

Il NCAC punta a favorire e a migliorare la qualità dei servizi all'infanzia erogati in Australia e ad assistere le strutture erogatrici di tali servizi e le famiglie interessate con le informazioni di cui necessitano per garantire che i bambini in Australia ricevano servizi di qualità.

Le funzioni del NCAC comprendono l'abilitazione dei nidi d'infanzia a carattere familiare aderenti al sistema FDCQA, gli 'Australian outside school hours care services' aderenti al sistema OSHCQA e gli 'Australian long day care centres' aderenti al sistema QIAS nonché il tenere il governo federale aggiornato sulla partecipazione e l'andamento dei nidi d'infanzia a carattere familiare aderenti al sistema FDCQA, dei servizi aderenti al OSHCQA e dei centri aderenti al QIAS.

Gli obiettivi e l'impegno del NCAC verso i propri utenti sono enunciati nello *statuto degli utenti del servizio (Customer Service Charter)* che si può ottenere telefonando al NCAC o visitando il sito web del NCAC ([www.ncac.gov.au](http://www.ncac.gov.au)).

## Maggiori informazioni

Per maggiori informazioni sugli indicatori di qualità e sui requisiti per l'abilitazione del sistema FDCQA, consultate la *Quality Practices Guide* (2004) del FDCQA o visitate il sito web del NCAC.

Il *manuale (Handbook) FDCQA* (2004), la *guida alle prassi di qualità (Quality Practices Guide)* (2004) FDCQA, la *relazione di autovalutazione (Self-study Report)* (2004) FDCQA e la *relazione di convalida (Validation Report)* (2004) FDCQA si possono acquistare dal NCAC.