



POLISH

**System Gwarancji Jakości Programów
Dziennej Opieki w Domach Prywatnych Osób
Family Day Care Quality Assurance**

Handbook

Poradnik



Second Edition 2004

National Childcare Accreditation Council

© Związek Australijski 2004 r.

ISBN 0-9750664-4-7

Niniejsza publikacja podlega ochronie z tytułu praw autorskich. Wylęczając wszelkie jej używanie dozwolone Ustawą o Prawach Autorskich z roku 1968 i/lub w celach zamierzonych przez wydawnictwo, zabrania się powielania jakiegokolwiek jej części w jakikolwiek sposób bez uprzedniego pisemnego zezwolenia Krajowej Rady d/s Akredytacji Placówek Opieki nad Dzieckiem (National Childcare Accreditation Council).

Opracowanie: National Childcare Accreditation Council Inc.

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

Wprowadzenie

Celem Systemu Gwarancji Jakości Programów Diennej Opieki w Domach Prywatnych Osób (Family Day Care Quality Assurance – FDCQA) jest zapewnienie dzieciom z całej Australii takiej opieki, która najlepiej sprzyja zdobywaniu wiedzy i rozwojowi dzieci w kluczowym wczesnym okresie ich życia. Ogólnym celem systemu FDCQA jest stworzenie dzieciom, którymi opiekują się opiekunowie we własnych domach (family day care), stymulujących, pozytywnych przeżyć i interakcji korzystnych dla ich wszechstronnego rozwoju. Cel ten osiąga się poprzez zdefiniowanie pojęcia fachowej opieki w domach prywatnych osób oraz stworzenie sposobów mierzenia fachowości opieki świadczonej w ramach tego systemu i określenia zakresów, w których możliwa jest ciągła poprawa fachowości.

System FDCQA powstał z inicjatywy rządu australijskiego, w powiązaniu z dofinansowywaniem opieki nad dziećmi (Child Care Benefit) i przyznawaniem pomocy (Operational Assistance) w prowadzeniu programów diennej opieki w domach prywatnych osób¹. Od 1 lipca 2001 roku, czyli momentu powstania FDCQA, jego wdrażaniem zajmuje się Krajowa Rada d/s Akredytacji Placówek Opieki nad Dzieckiem, S.A. (National Childcare Accreditation Council Inc – NCAC).

Mimo że inne kraje mają dobrowolne systemy akredytacji placówek opiekuńczych, to australijski system FDCQA jest w skali międzynarodowej unikalny, ponieważ jest on pierwszym na świecie programem gwarancji jakości w tej dziedzinie połączonym ustawowo z rządowym dofinansowywaniem ośrodków opiekuńczych i jest sam finansowany i wspierany przez rząd federalny. Systemy gwarancji jakości działają już pomyślnie w australijskich ośrodkach całodziennej opieki nad dzieckiem i placówkach opieki poza godzinami szkolnymi². Poprawiona wersja systemu FDCQA w programach diennej opieki w domach prywatnych osób poszerzy zakres informacji dostępnych dla rodzin, dokonujących wyboru opieki dla swoich dzieci.

System FDCQA oparty jest na posiadanym obecnie zasobie wiedzy o fachowej opiece nad dzieckiem, pochodzącej z badań i praktyki zawodowej oraz na informacjach zdobytych dzięki rozległym konsultacjom obejmującym programy diennej opieki w domach prywatnych osób i inne dziedziny dotyczące wczesnego dzieciństwa. Fachową opiekę określa 6 zakresów kompetencji i 30 zasad, które podane są w *FDCQA Quality Practices Guide* (Informator jakości pracy programów uczestniczących w systemie FDCQA). Informator ten zawiera także wskaźniki jakości, których celem jest udzielanie praktycznych wskazówek programom diennej opieki w domach prywatnych osób.

¹ W kontekście FDCQA, termin "program" (scheme) obejmuje opiekunów, pracowników sekcji koordynacyjnej i kierownictwo

² System Gwarancji Jakości Programów Opieki Pozaszkolnej (Outside School Hours Care Quality Assurance – OSHCQA) dotyczy placówek opieki pozaszkolnej, natomiast System Poprawy Jakości i Akredytacji (Quality Improvement and Accreditation System – QIAS) dotyczy ośrodków całodziennej opieki

Na czym polega fachowa opieka nad dzieckiem?

Dobra działalność opiekuńcza to więcej niż sama *opieka* nad dzieckiem – fachowa dzienna opieka w domach prywatnych osób pobudza rozwój pozytywnych kontaktów między opiekunami, dziećmi i ich rodzinami. Stwarza sytuacje, poszerzające horyzonty myślowe i język dzieci oraz pomagające im w nauce i rozwoju.

Prowadzony na wysokim poziomie program (scheme) dziennej opieki w domach prywatnych osób:

- Ma jasną filozofię i cele przyświecające całej działalności programu, uzgodnione pomiędzy opiekunami, pracownikami koordynacyjnymi, kierownictwem i rodzinami,
- Rozumie, respektuje i popiera indywidualność i samodzielność wszystkich dzieci, w tym dzieci wywodzących się z różnych środowisk i dzieci mających dodatkowe potrzeby,
- Uwzględnia stosowność wszystkich podejmowanych działań i czynności wywierających wpływ na dzieci pod kątem ich rozwoju, oraz
- Zachęca rodziny do angażowania się w działalność programu i zachęca opiekunów, pracowników i rodziców do nawiązywania ze sobą kontaktów, aby pomagali sobie uzupełniając się wzajemnie.

Dobra opieka podbudowana jest solidną wiedzą o wczesnym dzieciństwie, o tym, jak dzieci uczą się i rozwijają. W pełni kompetentni opiekunowie wiedzą, jakie zadania są właściwe dla dzieci w różnym wieku i czego można od nich oczekiwać oraz są wyczuleni na indywidualne i kulturowe aspekty rozwoju. Tacy opiekunowie wiedzą także, jak należy komunikować się i budować więzi z dziećmi. Stworzą oni także atmosferę, w której zachowana będzie równowaga pomiędzy stymulującymi zaplanowanymi i spontanicznymi działaniami oraz pomiędzy okresami aktywności fizycznej i odpoczynku, odpowiadającymi indywidualnym zainteresowaniom i potrzebom każdego dziecka.

Poprawa jakości to proces oparty na współpracy pomiędzy wszystkimi członkami programu. System FDCQA zachęca poszczególne programy i związane z nimi rodziny do współdziałania w ustaleniu filozofii i celów przyświecających właściwym dla dzieci doświadczeniom, rodzaju wzajemnych kontaktów oraz wszelkich zajęć w ramach programu.

Wszystkie programy dziennej opieki w domach prywatnych osób, które zarejestrowały w Radzie NCAC swoje uczestnictwo w systemie FDCQA, obowiązane są

systematycznie wdrażać procesy prowadzące do ciągłej poprawy jakości. Choć poszczególne programy mogą same ustalić, jak najlepiej ten cel osiągnąć, Rada NCAC wymaga, aby programy wykazały, że:

- (a) mają wdrożone procesy ciągłej poprawy jakości, oraz
- (b) procesy te są oparte na regularnej ocenie pod kątem standardów podanych w Informatorze *FDCQA Quality Practices Guide* (2004).

Dlaczego w opiece nad dzieckiem ważna jest wysoka jakość?

W ostatnich latach dramatycznie wzrosła liczba dzieci w wieku od urodzenia do szkoły podstawowej włącznie, którymi opiekuje się ktoś poza domem, jako że przybyło rodzin, w których oboje rodzice pracują, lub – w przypadku rodziców samotnych – pracuje matka czy ojciec. Zmieniające się i różnorodne potrzeby rodzin w Australii, w tym potrzeba opieki nad dziećmi mająca związek z pracą lub innymi obowiązkami rodziców, znajdują swoje odzwierciedlenie w zwiększonym zapotrzebowaniu właśnie na opiekę nad dzieckiem. Wzrosła też ogromnie przeciętna ilość czasu, jaką dziecko spędza pod czyjąś opieką. Bywa, że zanim bardzo małe dzieci pójdą do szkoły, spędzają aż do 12500 godzin w żłobku lub przedszkolu – czyli tylko 500 godzin krócej niż ilość czasu, jaki spędzą w szkole w ciągu 13 lat nauki³.

Jakość sprawowanej nad małymi dziećmi opieki, warunki, w jakich zdobywają one wiedzę oraz kontakty, jakie nawiązują z innymi, szczególnie w pierwszych kilku latach życia, mają kluczowe znaczenie w kształtowaniu ich przyszłości. Obecnie przyjmuje się powszechnie, że w ciągu pierwszych pięciu lat życia uczymy się więcej niż w jakimkolwiek innym pięcioletnim okresie czasu. Badania nad rozwojem mózgu wykazały, że pozytywne doświadczenia na wczesnym etapie życia, jak na przykład doświadczenia nabywane w dobrze prowadzonym przedszkolu, sprzyjają rozwojowi dziecka. Fachowa opieka nad dzieckiem odgrywa ważną rolę w pogłębianiu nauki i zdobywaniu życiowych sukcesów, dostarcza dziecku bardziej pozytywnych możliwości rozwoju i realizacji celów życiowych oraz zmniejsza ryzyko problemów zdrowotnych na późniejszych etapach życia.

Rozwój naszej wiedzy o małych dzieciach, zmieniające się i różnorodne potrzeby rodzin, liczba dzieci, którymi opiekują się ośrodki przedszkolne oraz ilość czasu, jaki dzieci tam spędzają – wszystko to podkreśla ważną rolę systemu FDCQA w zapewnianiu dzieciom fachowej opieki w ramach programów dziennej opieki w domach prywatnych osób w całej Australii.

³ Żłobek lub przedszkole: 50 (tygodni) x 50 (godzin) x 5 (lat) = 12500 godzin Nauka w szkole: 40 (tygodni) x 25 (godzin) x 13 (lat) = 13000 godzin

Choć już wiadomo, że programy dziennej opieki w domach prywatnych osób zapewniają dzieciom fachową opiekę, system FDCQA dąży do zatwierdzenia tej opieki poprzez system akredytacji. Ostatecznym celem systemu FDCQA jest rozwinięcie i zapewnienie fachowości usług dla wszystkich dzieci (93450) objętych programem dziennej opieki w domach prywatnych osób w Australii⁴.

Opracowanie Systemu Gwarancji Jakości Programów Diennej Opieki w Domach Prywatnych Osób (Family Day Care Quality Assurance – FDCQA)

Rada NCAC przejęła odpowiedzialność za wdrażanie systemu w dniu 1 lipca 2001 r., ale utworzenie systemu FDCQA było priorytetem dla wszystkich kręgów społecznych Australii, zainteresowanych dzienną opieką w domach prywatnych osób, już od połowy lat 90-ych.

W swojej strategii przedwyborczej z lutego 1996 r. zatytułowanej *“Certainty for Families” (Pewność dla rodzin)*, rząd australijski zaangażował się w sprawę gwarancji jakości dziennej opieki w domach prywatnych osób. Od czasu ogłoszenia tego zaangażowania wykonano wiele prac przygotowawczych. W tym czasie prowadzono także prace w odniesieniu do wydawania zezwoleń przez rządy stanowe i terytorialne na prowadzenie programów dziennej opieki w domach prywatnych osób. Kluczowymi wydarzeniami w opracowaniu FDCQA było opracowanie w roku 1997 krajowych standardów dla dziennej opieki w domach prywatnych osób oraz powołanie w roku 1998 grupy roboczej zajmującej się sprawami gwarancji jakości programów dziennej opieki w domach prywatnych osób (Family Day Care Working Party on Quality Assurance). Zadaniem tej grupy było wypracowanie modelu gwarancji jakości dotyczącej tej opieki.

W latach 2000-2001 wypracowano model i mechanizm polegający na samoocenie, na którym opierał się system gwarancji jakości. Proponowany model i mechanizmy systemu gwarancji jakości poddano następnie sześciomiesięcznym próbom, w których wzięło udział jedenaście programów dziennej opieki w domach prywatnych osób z całej Australii. W tym próbnym programie reprezentowany był każdy stan i terytorium, a tym samym regionalna unikalność i różnorodność programów opieki nad dziećmi.

W maju 2001 r., z inicjatywy australijskiego Ministerstwa d/s Usług Rodzinnych i Społecznych (Department of Family and Community Services), przeprowadzono szereg spotkań konsultacyjnych, na których poinformowano sektor dziennej opieki w domach

prywatnych osób o propozycji wprowadzenia systemu gwarancji jakości i poproszono o składanie wniosków i uwag na ten temat.

Od czasu wprowadzenia systemu FDCQA w lipcu 2001 r. Rada starała się zbierać opinie od korzystających z dziennej opieki w domach prywatnych na temat wszelkich aspektów tego systemu.

Opinie tych osób odegrały ważną rolę w procesie modyfikacji Informatora FDCQA *Quality Practices Guide* (wydanie I, 2001 r.).

W porozumieniu z Australijską Ogólnokrajową Radą d/s Diennej Opieki w Domach Prywatnych Osób (National Family Day Care Council of Australia – NFDCCA), Rada NCAC utworzyła grupę konsultacyjną, składającą się z osób sprawujących tego typu opiekę do współpracy z pracownikami Rady NCAC nad wniesieniem poprawek do wydania pierwszego.

Rada NCAC chciałaby podziękować Radzie NFDCCA i grupie konsultacyjnej za pomoc w opracowaniu Informatora FDCQA *Quality Practices Guide* (wydanie II, 2004 r.). Rada NCAC wierzy, że wydanie drugie będzie z perspektywy programów dziennej opieki w domach prywatnych lepsze od poprzedniego i że jest ono oznaką postępu, jaki dokonał się w tej dziedzinie na przestrzeni zaledwie kilku lat.

Bliższe informacje dotyczące opracowania systemu FDCQA znajdują się w dodatku do informatora FDCQA *Quality Practices Guide* (2004).

Publikacje FDCQA

FDCQA Handbook (2004) [Poradnik FDCQA (2004)] zawiera ogólny przegląd systemu FDCQA i stanowi publikację towarzyszącą Informatora FDCQA *Quality Practices Guide* (2004) oraz FDCQA *Self-study Report* (2004) [Sprawozdanie na temat doksztalcania w ramach systemu FDCQA (2004)]. Publikacje te mają nadać programom kierunek działania i ułatwić im planowanie podnoszenia jakości pracy z dziećmi i składanie sprawozdań wymaganych przez FDCQA. Udostępnia się je programom opieki, które zarejestrowały swoje uczestnictwo w systemie FDCQA. Dodatkowe egzemplarze tych publikacji można także nabyć bezpośrednio w Radzie NCAC lub ściągnąć bezpłatnie pod jej adresem internetowym (www.ncac.gov.au).

⁴ Sondaż Placówek Opieki nad Dziećmi z 2002 roku, Ministerstwo d/s Usług Rodzinnych i Społecznych.

6 zakresów kompetencji i 30 zasad

Zakres kompetencji 1 – Kontakty z dziećmi

- Zasada 1.1: Opiekunowie i pracownicy odcinków koordynacyjnych i odnoszą się do wszystkich dzieci ciepło, przyjaźnie i z szacunkiem.
- Zasada 1.2: Pracownicy odcinków koordynacyjnych potrafią się dobrze porozumieć z rodzinami i wspierają je w umieszczaniu dzieci pod opieką.
- Zasada 1.3: Opiekunowie i rodziny potrafią się dobrze porozumieć, co ułatwia dzieciom i rodzinom przyzwyczajenie się do nowych warunków.
- Zasada 1.4: Sytuacja osobista i rodzinna opiekunów stwarza pozytywne środowisko domowe, będące podstawą do sprawowania opieki nad dziećmi.
- Zasada 1.5: Uczestnicy programu przywiązują dużą wagę do różnorodności, pracy w zespole, wzajemnego poszanowania, zrozumienia i fachowości.

Zakres kompetencji 2 – Otoczenie

- Zasada 2.1: Wnętrza i tereny wokół domów opiekunów oraz miejsca zabaw* wyglądają przyjemnie, są wygodne i zorganizowane z myślą o dzieciach.
- Zasada 2.2: Wszystkie dzieci mają dostęp do różnorodnych, ciekawych materiałów i sprzętów.
- Zasada 2.3: Pomieszczenia i urządzenia, z których korzystają odcinki koordynacyjne, wyglądają przyjemnie i można z nich łatwo korzystać.

Zakres kompetencji 3 – Doświadczenia, nauka i rozwój dzieci

- Zasada 3.1: Opiekunowie reagują na zainteresowania i zdolności wszystkich dzieci w sposób zachęcający do nauki w środowisku domowym.
- Zasada 3.2: Pracownicy odcinków koordynacyjnych pomagają dzieciom w nauce poprzez wizyty domowe i/lub zabawy.
- Zasada 3.3: Opiekunowie i pracownicy odcinków koordynacyjnych kierują zachowaniem dzieci w pozytywny sposób.
- Zasada 3.4: Opiekunowie i pracownicy odcinków koordynacyjnych pomagają wszystkim dzieciom wyrabiać siłę charakteru i umiejętność funkcjonowania w grupie.
- Zasada 3.5: Opiekunowie i pracownicy odcinków koordynacyjnych popierają rozwój sprawności fizycznej u wszystkich dzieci.
- Zasada 3.6: Opiekunowie i pracownicy odcinków koordynacyjnych rozwijają u wszystkich dzieci umiejętności językowe, umiejętności pisania i czytania oraz dociekliwość, ścisłe myślenie i badawczość naukową.
- Zasada 3.7: Opiekunowie i pracownicy odcinków koordynacyjnych pomagają wszystkim dzieciom w rozwoju twórczego wyrażania się.

* W kontekście systemu FDCQA, terminu "zabawy" używa się w odniesieniu do sytuacji, w której dwóch lub więcej opiekunów organizuje wspólne zabawy dla swoich podopiecznych. Takie zabawy mogą organizować sami opiekunowie lub pracownicy odcinków koordynacyjnych.

Zakres kompetencji 4 – Zdrowie, higiena, żywienie, bezpieczeństwo i dobro dzieci

- Zasada 4.1: Dzieciom zapewnia się bezpieczne otoczenie.
- Zasada 4.2: Posiłki i napoje są pożywne i uwzględniają różnice kulturowe.
- Zasada 4.3: Przestrzega się zasad ochrony zdrowia i bezpieczeństwa wszystkich dzieci.
- Zasada 4.4: Czynności fizjologiczne i zmiana pieluch odbywają się w przyjemnej atmosferze.
- Zasada 4.5: Przestrzega się potrzeb odpoczynku, snu i wygody dzieci.
- Zasada 4.6: Ciągle wdraża się aktualne przepisy stanowe i terytorialne dotyczące ochrony i dobra dziecka.

Zakres kompetencji 5 – Opiekunowie i pracownicy odcinków koordynacyjnych

- Zasada 5.1: Rekrutacja, nabór i szkolenia dla opiekunów i pracowników odcinków koordynacyjnych zachęcają i popierają świadczenie wysokiej jakości usług.
- Zasada 5.2: Osoby nadzorujące program opieki systematycznie obserwują aktualnie stosowane metody pracy i wskazują aspekty wymagające ciągłej poprawy jakości.
- Zasada 5.3: Program stwarza opiekunom, pracownikom odcinków koordynacyjnych i innym osobom zaangażowanym w jego prowadzenie możliwości podnoszenia kwalifikacji zawodowych.
- Zasada 5.4: Program stosuje zasady bezpieczeństwa i higieny pracy.

Zakres kompetencji 6 – Zarządzanie i administracja

- Zasada 6.1: Program stosuje etyczne metody zarządzania i działa w ramach ustalonych stosownym ustawodawstwem.
- Zasada 6.2: Osoby uczestniczące w programie konsultują się i współpracują ze wszystkimi zainteresowanymi stronami.
- Zasada 6.3: Program posiada sprawny, skuteczny i etyczny system prowadzenia akt.
- Zasada 6.4: Program posiada proste i przejrzyste procedury rozpatrywania skarg i zażaleń.
- Zasada 6.5: Opiekunowie i pracownicy odcinków koordynacyjnych są dobrymi reprezentantami programu w środowisku i nawiązują kontakty z innymi agencjami, aby pomóc dzieciom i ich rodzinom.

Komisja Rewizyjna d/s Decyzji o Akredytacji (Accreditation Decisions Review Committee – ADRC)

Komisja Rewizyjna d/s Decyzji o Akredytacji (Accreditation Decisions Review Committee – ADRC) odpowiedzialna jest za rewizję podjętych przez Radę NCAC decyzji o akredytacji. Członków Komisji ADRC mianuje federalny minister odpowiedzialny za opiekę nad dziećmi. Komisja ta działa niezależnie od Rady NCAC, której przedstawia swoje zalecenia.

Program może złożyć do Komisji ADRC wniosek o rewizję otrzymanej decyzji o akredytacji. Dokonując rewizji, Komisja ADRC uwzględni informacje nadesłane przez program we wniosku o rewizję oraz wszystkie informacje, które wzięła pod uwagę Rada NCAC przy podejmowaniu swojej decyzji o akredytacji. Rada NCAC powiadomi program o ostatecznej decyzji na piśmie i załączy kopię zaleceń Komisji ADRC.

Bliższe informacje o Komisji ADRC i składaniu wniosku o rewizję decyzji o przyznaniu akredytacji można otrzymać z Rady NCAC telefonicznie lub za pośrednictwem internetu pod adresem: www.ncac.gov.au

Dofinansowywanie placówek opieki nad dzieckiem a zadowalające uczestnictwo i wdrażanie systemu FDCQA

Warunkiem uzyskania trwałego zezwolenia na dofinansowywanie dziennej opieki w domach prywatnych osób jest przestrzeganie wytycznych rozporządzenia *Child Care Benefit (Eligibility of Child Care Services for Approval and Continued Approval) Amendment Determination 2001 (No. 1)* [Rozporządzenie nr 1 z roku 2001 z późniejszymi poprawkami o świadczeniu opieki nad dzieckiem (kwalifikowanie się placówek opieki nad dzieckiem do uzyskania krótko- i długotrwałego zezwolenia)], wydanego zgodnie z Ustawą *A New Tax System (Family Assistance) Administration Act 1999* [Ustawa z roku 1999 o stosowaniu nowego systemu podatkowego (pomoc dla rodzin)].

Utrzymanie przez placówki dziennej opieki w domach prywatnych osób zezwolenia na dofinansowywanie opieki nad dziećmi (Child Care Benefit) uwarunkowane jest przestrzeganiem wymagań pięcioletniego procesu FDCQA i zobowiązaniem się placówki do podtrzymywania zadowalającego standardu opieki nad dzieckiem, m.in. poprzez ciągłe dążenie do osiągnięcia standardu ustalonego w zakresach kompetencji i zasadach postępowania podanych w *Quality Practices Guide* (2004).

W świetle Rozporządzenia *Child Care Benefit (Breach of Conditions for Continued Approval) Amendment Determination 2001 (No. 1)* [Rozporządzenie nr 1 z roku 2001 z późniejszymi poprawkami o świadczeniu opieki nad dzieckiem (złamanie warunków trwałego zezwolenia)], Rada NCAC może zgłosić programy, które albo nie przestrzegają postanowień FDCQA, albo nie osiągają zadowalającego postępu w tym zakresie, do australijskiego ministerstwa odpowiedzialnego za dofinansowywanie opieki nad dziećmi (Child Care Benefit).

Sekretarz tego ministerstwa może zastosować sankcje wobec placówki, która nie wywiązywała się ze swoich zobowiązań w stosunku do FDCQA. Sankcje te mogą obejmować zawieszenie lub anulowanie zezwolenia na dofinansowywanie opieki nad dziećmi (Child Care Benefit) w tej placówce. Placówki, których zezwolenie na dofinansowywanie opieki nad dziećmi zostało zawieszono lub anulowane, utracą także prawo do pomocy na prowadzenie swojej działalności (Operational Assistance).

System FDCQA a przepisy dotyczące wydawania zezwoleń

W Australii, ustawodawstwo regulujące wydawanie zezwoleń na prowadzenie programów dziennej opieki w domach prywatnych osób podlega rządowi stanowym i terytorialnym. W roku 1997 rząd federalny wraz z rządami stanowymi i terytorialnymi opracowały i uzgodniły krajowe standardy (National Standards) programów takiej opieki, które następnie znowelizowano w roku 1999. Standardy *National Standards for Family Day Care** (krajowe standardy programów dziennej opieki w domach prywatnych osób*) mają stanowić podstawę do ujednoczenia ogólnokrajowych przepisów dotyczących wydawania zezwoleń na prowadzenie programów dziennej opieki w domach prywatnych osób.

W stanach i terytoriach posiadających przepisy regulujące wydawanie takich zezwoleń, wydawanie zezwoleń stanowi „platformę” prawną, poniżej której żaden program lub opiekun nie ma prawa funkcjonować. Uwzględnia się zazwyczaj łatwo wymierzalne czynniki, takie jak przestrzeń (pomieszczenia), rodzaj wyposażenia, ilość i wiek dzieci, liczbę pracowników oraz zakres przeszkolenia kadry w dziedzinie wczesnego dzieciństwa. Czynniki tego typu *wpływają (contribute)* na jakość. W oparciu o nie, system FDCQA wyłania czynniki, które *decydują (determine)* o jakości. System FDCQA kładzie największy nacisk na jakość pracy opiekuna i grona pedagogicznego oraz rezultaty, jakie osiągają dzieci. Takie podejście przesuwają główny akcent z zaspokajania najniższych wymogów na ciągłe doskonalenie sprawowanej opieki.

* W stanach i terytoriach nie posiadających przepisów regulujących wydawanie zezwoleń na prowadzenie programów dziennej opieki w domach prywatnych osób, standardy *National Standards for Family Day Care* stanowią podstawową normę, którą muszą stosować placówki, aby zapewnić ochronę i bezpieczeństwo dzieciom znajdującym się pod ich opieką. Bliższe informacje na ten temat można znaleźć w publikacji Ministerstwa d/s Usług Rodzinnych i Społecznych (FaCS) pt. *Child Care Services Handbook* (Poradnik dla placówek opieki nad dzieckiem), dostępnej pod adresem internetowym Ministerstwa FaCS: www.facs.gov.au/childcare

Jeśli do Rady NCAC napłyną informacje na temat problemów związanych z zezwoleniami lub ochroną dziecka w programie uczestniczącym w systemie FDCQA, skontaktuje się ona z odpowiednimi władzami. Rada NCAC uważa tego typu problemy za rozwiązane, gdy zostanie przez te władze poinformowana, że problemy związane z zezwoleniami lub ochroną dziecka zostały faktycznie rozwiązane. Jeśli sprawa zezwolenia lub ochrony dziecka nie zostanie wyjaśniona, może to źle wpłynąć na awans programu w systemie FDCQA.

System FDCQA a skargi na placówki dziennej opieki w domach prywatnych osób otrzymane przez Krajową Radę d/s Akredytacji Placówek Opieki nad Dzieckiem

W ramach swoich kompetencji, Rada NCAC rozpatruje skargi na programy uczestniczące w FDCQA. Rada NCAC jest jednak zdania, że większość skarg i innych niepokojących kwestii najlepiej jest omówić i rozwiązać bezpośrednio w danej placówce. Programy uczestniczące w FDCQA zachęca się do opracowania i konsekwentnego stosowania jasnych procedur postępowania ze wszystkimi niepokojącymi problemami, skargami i zażaleniami. Rada NCAC zachęca wnoszących skargi petentów do omawiania swoich zażaleń z opiekunami i pracownikami programu.

Rada informuje program o kwestiach poruszonych w pisemnych skargach. Gdy przedmiotem skargi są procedury programu, związane ze stanowymi/terytorialnymi przepisami dotyczącymi wydawania zezwoleń lub ochrony dziecka, Rada NCAC informuje o tych kwestiach stanowy/terytorialny urząd wydający zezwolenia lub inną kompetentną instytucję.

Skargi na programy dziennej opieki w domach prywatnych osób uważa się za rozwiązane, gdy Rada NCAC uzna reakcję programu na niepokojące kwestie za adekwatną i – w pewnych przypadkach – gdy otrzyma potwierdzenie odpowiedniej instytucji, że kwestie ochrony dziecka zostały wyjaśnione.

Jeśli kwestie poruszone w skardze nie zostaną wyjaśnione, może to źle wpłynąć na awans programu w FDCQA.

Informacje o Krajowej Radzie d/s Akredytacji Placówek Opieki nad Dzieckiem (National Childcare Accreditation Council Inc - NCAC)

Krajowa Rada d/s Akredytacji Placówek Opieki nad Dzieckiem, S.A. (National Childcare Accreditation Council Inc. – NCAC) powstała w 1993 roku, aby wprowadzić System Poprawy Jakości i Akredytacji

(Quality Improvement and Accreditation System – QIAS) do wszystkich australijskich ośrodków całodziennego nad dzieckiem w całej Australii. W roku 2001 i 2003 Rada NCAC przejęła także odpowiedzialność za funkcjonowanie Systemu Gwarancji Jakości Programów Diennej Opieki w Domach Prywatnych Osób (Family Day Care Quality Assurance – FDCQA) oraz Systemu Gwarancji Jakości Programów Opieki Pozaszkolnej (Outside School Hours Care Quality Assurance – OSHCQA). Od chwili jej powołania Rada NCAC odgrywała i nadal odgrywa wiodącą rolę w krzewieniu i precyzowaniu pojęcia kompetentnej opieki nad dzieckiem. Rada finansowana jest przez rząd federalny, a jej prezesa i członków wyznacza federalny minister odpowiedzialny za opiekę nad dziećmi.

Rada NCAC jest organizacją ogólnokrajową, której członkowie pochodzą z różnych stanów i terytoriów oraz reprezentują zawody pedagogiczne i pokrewne dziedziny.

Celem Rady jest wspieranie i doskonalenie zawodowe australijskich placówek opieki nad dziećmi oraz udzielanie tym placówkom i rodzinom porad i pomocy, dzięki której wszystkie australijskie dzieci będą miały zapewnioną jak najlepszą opiekę.

Funkcje Rady NCAC obejmują akredytację australijskich programów dziennej opieki w domach prywatnych osób uczestniczących w systemie FDCQA, australijskich placówek opieki pozaszkolnej uczestniczących w systemie OSHCQA i australijskich ośrodków całodziennego nad dzieckiem uczestniczących w systemie QIAS. Rada informuje również rząd federalny o uczestnictwie i postępie programów dziennej opieki w domach prywatnych osób objętych systemem FDCQA, placówek objętych OSHCQA i ośrodków działających w systemie QIAS.

Cele Rady NCAC i jej obowiązki wobec klientów podane są w jej *Karcie Obsługi Klientów (Customer Service Charter)*, którą można zamówić w Radzie NCAC telefonicznie lub znaleźć w internecie pod adresem: www.ncac.gov.au

Informacje dodatkowe

Informacje dotyczące wskaźników jakości FDCQA i kryteriów akredytacji można znaleźć w Informatorze FDCQA *Quality Practices Guide* (2004) lub pod adresem internetowym Rady NCAC.

Exemplarze Poradnika FDCQA *Handbook* (2004), Informatora FDCQA *Quality Practices Guide* (2004), sprawozdania FDCQA *Self-study Report* (2004) i raportu FDCQA *Validation Report* (2004) można nabyć w Radzie NCAC.