

Handbook

หนังสือคู่มือ



© รัฐบาลแห่งประเทศออสเตรเลีย 2004

ISBN 0-9750664-4-7

งานชิ้นนี้สงวนลิขสิทธิ์ นอกเหนือจากการใช้ตามที่อนุญาตไว้ภายใต้กฎหมายว่าด้วยลิขสิทธิ์ (Copyright Act 1968) และ/หรือตามวัตถุประสงค์ที่ผู้จัดพิมพ์กำหนดไว้ ห้ามคัดลอกส่วนหนึ่งส่วนใดไปใช้ไม่ว่าด้วยวิธีการใดๆ โดยไม่ได้รับอนุญาตก่อนจากสภารับรองคุณภาพการดูแลเด็กแห่งชาติ (National Childcare Accreditation Council)

ออกแบบโดย National Childcare Accreditation Council Inc.

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

บทนำ

การประกันคุณภาพของการดูแลเด็กตอนกลางวันแบบครอบครัว (Family Day Care Quality Assurance - FDCQA) มีจุดประสงค์ที่จะจัดให้เด็กในสถานดูแลเด็กทั่วประเทศออสเตรเลีย ได้รับบริการดูแลที่มีคุณภาพสูงยิ่ง เพื่อที่จะได้ส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาการของเด็กในระยะปฐมวัย ซึ่งเป็นระยะที่มีความสำคัญในชีวิตอย่างยิ่งยวด วัตถุประสงค์อย่างกว้างๆของระบบ FDCQA คือต้องการให้แน่ใจว่าเด็กในความดูแลของสถานดูแลตลอดวัน ได้รับประสบการณ์ที่ช่วยกระตุ้นการเรียนรู้และการสื่อสารสัมพันธ์ที่จะช่วยสนับสนุนความเจริญเติบโตในทุกด้าน ทั้งนี้ FDCQA กระทำโดยกำหนดคุณภาพของสถานดูแลเด็กตอนกลางวันแบบครอบครัว และโดยวางหลักเกณฑ์ในการวัดคุณภาพของการดูแลเด็กใน สถานดูแลเด็ก และระบุถึงสิ่งที่ต้องทำการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

FDCQA เป็นการริเริ่มของรัฐบาลออสเตรเลีย โดยมีความเชื่อมโยงกับการอนุมัติให้เงินสงเคราะห์เพื่อการดูแลเด็กแก่สถานดูแลที่ดำเนินการดูแลเด็กตอนกลางวัน¹ นับตั้งแต่การเริ่มต้นเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2001 (Child Care Benefit and Operational Assistance) FDCQA อยู่ภายใต้การบริหารของสภารับรองคุณภาพของการดูแลเด็ก National Childcare Accreditation Council Inc (NCAC).

ในขณะที่ประเทศอื่นมีระบบการรับรองคุณภาพแบบสมัครใจเกี่ยวกับบริการของเด็ก ระบบ FDCQA ของออสเตรเลียเน้นว่ามีความเด่นเป็นพิเศษเมื่อเทียบกับมาตรฐานระหว่างประเทศ เนื่องจากเป็นโปรแกรมประกันคุณภาพบริการดูแลเด็กแห่งแรกในโลกที่เชื่อมโยงกับการให้ทุนเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย และเป็นองค์กรที่ได้รับเงินทุนและความสนับสนุนจากรัฐบาลกลางอีกด้วย ระบบรับรองคุณภาพอย่างได้ผลดีกำลังดำเนินอยู่แล้วในศูนย์ดูแลเด็กตลอดวันและบริการดูแลเด็กนอกเวลาเรียนในออสเตรเลีย² และการเริ่มทบทวนระบบ FDCQA สำหรับบริการดูแลตอนกลางวัน จะช่วยขยายขอบเขตของข้อมูลที่มีไว้ให้แก่ครอบครัวให้กว้างขวางยิ่งขึ้น เพื่อช่วยในการเลือกบริการดูแลสำหรับบุตรของตน

ดำเนินงานตามหลักปฏิบัติที่เกี่ยวกับการดูแลอย่างมีคุณภาพ อันเป็นผลจากทั้งการวิจัยและประสบการณ์และจากการปรึกษาหารืออย่างกว้างขวาง กับสถานดูแลเด็กตอนกลางวันและหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวกับเด็กปฐมวัยเบื้องต้น หนังสือ *FDCQA Quality Practices Guide* ได้อธิบายองค์ประกอบคุณภาพทั้ง 6 ประเภท และหลักปฏิบัติทั้ง 30 ข้อของการดูแลอย่างมีคุณภาพไว้ รวมทั้งและดัชนีคุณภาพที่กำหนดไว้เป็นแนวทางปฏิบัติของ สถานดูแลตอนกลางวันแบบครอบครัว

1 ตามความประสงค์ของ FDCQA คำว่า “โครงการ” หมายความว่าผู้ให้บริการดูแล เจ้าหน้าที่หน่วยประสานงานและฝ่ายจัดการ

2 การรับประกันคุณภาพการดูแลเด็กนอกเวลาโรงเรียน (Outside School Hours Care Quality Assurance (OSHCQA)) สำหรับบริการดูแลเด็กนอกเวลาโรงเรียน และระบบรับรอง และปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement and Accreditation System (QIAS)) ของศูนย์ดูแลเด็กตลอดวัน

การดูแลเด็กอย่างมีคุณภาพคืออะไร

บริการดูแลเด็กอย่างมีคุณภาพไม่ได้เพียงแต่จะดูแลเด็กเท่านั้น แต่บริการดูแลเด็กแบบเป็นครอบครัวอย่างมีคุณภาพยังส่งเสริมการพัฒนาความสัมพันธ์ในทางดีระหว่างผู้จัดบริการดูแลเด็ก เด็กและครอบครัวของเด็ก จัดให้เด็กมีประสบการณ์ในการขยายความนึกคิดและภาษา และช่วยให้เด็กเรียนรู้และพัฒนาตนเอง

โครงการสถานดูแลเด็กอย่างเป็นครอบครัวที่มีคุณภาพดีต้อง (scheme):

- มีปรัชญาและเป้าหมายที่ชัดเจนด้วยความเห็นชอบระหว่างผู้จัดบริการดูแลเด็ก พนักงาน ฝ่ายจัดการและ ครอบครัว ที่ใช้แนะแนวการดำเนินงานกิจกรรมต่างๆของโครงการ
- เห็นคุณค่า ยกย่อง และสนับสนุนความเป็นตัวเองและความ เป็นอิสระระหว่างกันของเด็ก ทั้งนี้รวมทั้งเด็ก ผู้มีภูมิหลัง ต่างกัน และเด็กที่มีความต้องการมากกว่าปกติ
- คำนึงถึงความเหมาะสมของประสบการณ์และกิจกรรมต่างๆที่ จะ มีผลกระทบต่อพัฒนาการของเด็ก และ
- ชักชวนให้ครอบครัวเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานดูแลเด็ก และ ส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการดูแลเด็ก พนักงาน และครอบครัวของเด็ก เพื่อที่จะได้สามารถสนับสนุนซึ่งกัน และกันในบทบาทของการถ้อยที่ถ้อยอาศัยกัน

การดูแลเด็กอย่างมีคุณภาพอาศัยพื้นฐานของความรอบรู้อย่าง สุขุมเกี่ยวกับปฐมวัย รวมทั้งวิธีการที่เด็กเรียนรู้และพัฒนา ผู้จัดบริการดูแลเด็กที่ให้บริการระดับที่ดีที่สุดจะรอบรู้ว่าจะปรบ การณ์อะไรเหมาะสมกับความต้องการของเด็กในวัยที่ต่างกัน และมีความอ่อนไหวต่อการพัฒนาความเป็นตัวเองและมิติต่างๆ ทางด้านวัฒนธรรมของเด็ก ผู้จัดบริการดูแลจะรู้วิธีติดต่อสื่อสาร และสร้างความสัมพันธ์ที่ผูกพันเป็นพิเศษกับเด็ก จะจัดสภาพลิ่ง แวดล้อมที่มีความสมดุลย์กัน ระหว่างการกระตุ้นนำอย่าง วางแผนกับประสบการณ์ที่เกิดขึ้นโดยอัตโนมัติของเด็กแต่ละคน และความสมดุลย์กันระหว่างเวลาที่เด็กทำกิจกรรมกับช่วงเวลา ที่เด็กพักผ่อนทั้งนี้เพื่อให้เหมาะสมตามความสนใจและความ ต้องการของเด็กแต่ละคน

การปรับปรุงคุณภาพเป็นขบวนการร่วมมือกันของสมาชิกทั้งหมด ของสถานดูแล FDCQA สนับสนุนให้สถานดูแลแต่ละแห่ง และแต่ละครอบครัวทำงานร่วมกันในแบบถ้อยที่ถ้อยอาศัยกัน เพื่อวางหลักปรัชญาและเป้าหมายที่จะใช้เป็นแนวทางสร้าง ประสบการณ์ ที่เหมาะสมให้แก่เด็ก ตลอดจนวิธีการสื่อ สัมพันธ์และกิจกรรมอื่นๆทั้งหมดภายในสถานดูแลเด็ก

สถานดูแลเด็กตอนกลางวันแบบครอบครัวทุกแห่งที่จดทะเบียน กับ NCAC ที่จะเข้าร่วมระบบ FDCQA จะต้องปฏิบัติตามวิธี การที่วางไว้ใน การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องกัน ในขณะที่ โครงการแต่ละแห่งอาจเลือกวิธีการเพื่อบรรลุผลอย่างดีที่สุดเอง NCAC กำหนดด้วยว่าสถานดูแลจะต้องแสดงให้เห็นว่า:

- (ก) กำลังดำเนินการตามขั้นตอนปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ และ
- (ข) ขั้นตอนเหล่านี้ดำเนินไปโดยการตรวจสอบตนเองอยู่เป็น ประจำ ตามมาตรฐานที่ระบุไว้ใน *FDCQA Quality Practices Guide* (2004)

ทำไมคุณภาพจึงมีความสำคัญในการดูแลเด็ก

ในระยะไม่กี่ปีมานี้จำนวนเด็กนับแต่แรกเกิดจนถึงวัยเข้าเรียนชั้น ประถมศึกษา ที่ได้รับการดูแลนอกบ้านได้เพิ่มมากขึ้นอย่างเห็น ชัด พร้อมกับครอบครัวที่ทั้งพ่อและแม่ออกทำงานมีจำนวนเพิ่ม มากขึ้น หรือในกรณีที่พ่อหรือแม่เป็นผู้เลี้ยงดูลูกแต่ผู้เดียวและ ต้องออกทำงาน ความต้องการของครอบครัวในออสเตรเลียที่ แตกต่างกันไปและที่กำลังเปลี่ยนไป ทั้งที่เกี่ยวข้องกับงานหรือไม่ เกี่ยวกับการงาน สะท้อนถึงความต้องการบริการดูแลเด็กที่มีเพิ่ม ขึ้น จำนวนเวลาเฉลี่ยที่เด็กแต่ละคนอยู่ในความดูแลเพิ่มขึ้น ด้วยเป็นทวีคูณ เด็กที่ยังเล็กมากอาจใช้เวลา ถึง 12,500 ชั่วโมง ในสถานดูแลเด็กก่อนถึงวัยเข้าโรงเรียน ซึ่งเป็นจำนวนน้อย กว่าเวลาที่เด็กเรียนหนังสือที่โรงเรียนตลอดเวลา 13 ปีเพียง 500 ชั่วโมง³

คุณภาพของการดูแลที่เด็กเล็กๆ ได้รับประสบการณ์จากการ เรียนรู้ และความสัมพันธ์ในช่วงระยะสองสามปีแรกของชีวิต เด็ก มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาอนาคตของเด็ก ปัจจุบันนี้เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่า ในช่วงอายุห้าปีแรก ของชีวิตนั้นเราเรียนรู้ได้มากกว่าช่วงระยะห้าปีอื่นๆ ผลการวิจัย เกี่ยวกับพัฒนาการของสมองได้แสดงประสบการณ์ที่ดีในระยะ เริ่มแรกของชีวิต อย่างเช่นที่จัดไว้ในสถานดูแลเด็กที่มีคุณภาพ สูง จะส่งเสริมพัฒนาการของเด็ก และมีบทบาทสำคัญในการ ส่งเสริมการเรียนรู้และความสำเร็จไปตลอดชีวิตของเด็ก ตลอด จนช่วยสนับสนุนให้เด็กมีโอกาสและได้รับผลที่ดีไปชั่วชีวิต และ ช่วยลดการมีสุขภาพเสื่อมโทรมต่อไปในภายหลัง

ความรู้เกี่ยวกับเรื่องเด็กที่เรามีเพิ่มพูนขึ้น ความต้องการที่แตก ต่างและเปลี่ยนแปลงไปของครอบครัว จำนวนเด็กและระยะเวลาที่เด็กต้องใช้อยู่ในสถานดูแลเด็ก เน้นให้เห็นถึงความ สำคัญของ FDCQA ในด้านการจัดให้มีการดูแลอย่างมีคุณภาพ สูงสำหรับเด็กที่ต้องอยู่ในสถานดูแลตอนกลางวันแบบครอบครัว ในประเทศออสเตรเลีย

³ การดูแลเด็ก: 50 (สัปดาห์) x 50 (ชม.) x 5 (ปี) = 12 500 ชั่วโมง การไปโรงเรียน: 40 (สัปดาห์) x 25 (ชม.) x 13 (ปี) = 13 000 ชั่วโมง

ขณะที่เป็นที่ยอมรับกันแล้วว่าสถานดูแลเด็กตอนกลางวันแบบครอบครัวจัดบริการดูแลเด็กอย่างมีคุณภาพสูง ระบบ FDCQA มีจุดมุ่งหมายที่จะให้บริการดูแลดังกล่าวเป็นที่ยอมรับตามขั้นตอนของวิธีการรับรอง จุดมุ่งหมายสำคัญของ FDCQA คือ ต้องการส่งเสริม และสนับสนุนผลการดูแลอย่างมีคุณภาพให้แก่เด็กจำนวน 93 450 คน ที่อยู่ในสถานดูแลตอนกลางวันแบบครอบครัวใน ออสเตรเลีย⁴

พัฒนาการของการประกันคุณภาพสถานดูแลเด็กตอนกลางวันแบบครอบครัว (Family Day Care Quality Assurance)

NCAC ได้รับมอบหมายให้มีความรับผิดชอบต่อการบริหารการประกันคุณภาพของสถานดูแลเด็กตอนกลางวันแบบครอบครัว เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2001 อย่างไรก็ตามพัฒนาการของ FDCQA อยู่ในความสนใจระดับสูงของชุมชนในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดูแลตอนกลางวันแบบครอบครัวมาตั้งแต่ประมาณปี ค.ศ. 1990 เป็นต้นมา

นโยบายเกี่ยวกับ *ความแน่นอนสำหรับครอบครัว (Certainty for Families)* ก่อนการเลือกตั้งในเดือนกุมภาพันธ์ ค.ศ. 1996 รัฐบาลออสเตรเลียประกาศรับภาระเรื่องการประกันคุณภาพของการดูแลเด็กตอนกลางวันแบบครอบครัว สืบเนื่องจากพันธะนี้เป็นต้นมาได้มีการตระเตรียมงานที่สำคัญหลายอย่าง ในขณะที่เดียวกันรัฐบาลของรัฐและแคว้นได้ดำเนินงานทางด้าน การออกใบอนุญาตแก่สถานดูแลเด็กตอนกลางวันแบบครอบครัว สิ่งสำคัญในการพัฒนาของ FDCQA รวมทั้งพัฒนาการของมาตรฐานการดูแลเด็กตอนกลางวันแบบครอบครัวแห่งชาติ ใน ค.ศ. 1997 และการจัดตั้งคณะกรรมการดูแลเด็กตอนกลางวันแบบครอบครัวในทางด้านการประกันคุณภาพใน ค.ศ. 1998 ซึ่งทำหน้าที่รับผิดชอบต่อการสร้างแบบจำลองการประกันคุณภาพสำหรับการดูแลเด็กตอนกลางวันแบบครอบครัว

ระหว่างปี ค.ศ. 2000 และ ค.ศ. 2001 ได้มีการสร้างรูปแบบจำลองและอุปกรณ์ในการตรวจคุณภาพด้วยตนเองขึ้นเพื่อเน้นถึงความสำคัญของระบบการประกันคุณภาพ มีสถานดูแลเด็กตอนกลางวันแบบครอบครัว 11 แห่งจากทั่วประเทศ ได้เข้าร่วมในโครงการตัวอย่างระยะ 6 เดือน ของการดำเนินการโดยใช้ระบบการประกันคุณภาพและอุปกรณ์เครื่องใช้ตามที่เสนอให้ โปรแกรมนำร่องนี้ได้มีตัวแทนสถานดูแลเด็กจากทุกรัฐและแคว้นเข้าร่วม เพื่อให้มั่นใจว่าประกอบด้วยลักษณะที่ดีเด่นและความหลากหลายของสถานดูแลเด็กตอนกลางวันแบบครอบครัวรวมอยู่ด้วย

ในเดือนพฤษภาคม 2001 กระทรวงบริการครอบครัวและชุมชนแห่งรัฐบาลได้จัดให้มีการดำเนินการประชุมปรึกษาหารือหลาย

ครั้งทั่วประเทศ เพื่อแจ้งให้ฝ่ายจัดบริการดูแลเด็กตอนกลางวันแบบครอบครัวได้ทราบถึงระบบการประกันคุณภาพตามที่มีผู้เสนอ และเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นที่เกี่ยวกับระบบดังกล่าว

นับตั้งแต่มีการใช้ระบบ FDCQA ในเดือนกรกฎาคม 2001 เป็นต้นมา NCAC ได้แสวงหาข้อคิดเห็นเกี่ยวกับทุกแง่มุมของระบบนี้ จากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดูแลเด็กตอนกลางวันแบบครอบครัว

ข้อคิดเห็นที่ได้รับสนองตอบจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดูแลเด็กตอนกลางวันแบบครอบครัว เป็นปัจจัยสำคัญของการปรับปรุงหนังสือ *FDCQA Quality Practices Guide* (พิมพ์ครั้งที่ 1, 2001)

ผลจากการปรึกษาหารือกับสภาบริการดูแลเด็กตอนกลางวันแบบครอบครัวแห่งชาติของประเทศออสเตรเลีย (National Family Day Care Council of Australia (NFDCCA)) NCAC ได้ตั้งกลุ่มอ้างอิงผู้ ให้บริการดูแลเด็กตอนกลางวันแบบครอบครัวให้ร่วมทำงานกับเจ้าหน้าที่ NCAC ในการแก้ไขปรับปรุงหนังสือคำแนะนำที่พิมพ์ขึ้นครั้งแรก

NCAC ขอขอบคุณ NFDCCA และกลุ่มอ้างอิงที่ได้ช่วยอำนวยความสะดวกในการผลิตหนังสือ *FDCQA Quality Practices Guide* (พิมพ์ครั้งที่ 2, 2004) NCAC มั่นใจว่าบริการดูแลเด็กตอนกลางวันแบบครอบครัวจะพบว่าฉบับพิมพ์ครั้งที่ 2 ได้รับการปรับปรุงให้มีคุณภาพดีกว่าเล่มแรก และเป็นสิ่งที่แสดงความก้าวหน้าที่บริการได้ดำเนินไปในระยะเวลาเพียงไม่กี่ปี

รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับพัฒนาการของ FDCQA ดูได้จากภาคผนวกของหนังสือ *FDCQA Quality Practices Guide* (2004)

เอกสารพิมพ์เรื่อง FDCQA

FDCQA Handbook (2004) บรรยายถึง FDCQA โดยทั่วไป เป็นเอกสารที่ใช้ประกอบดว้กับหนังสือ *FDCQA Quality Practices Guide* (2004) และ *FDCQA Self-study Report* (2004) เอกสารเหล่านี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อแนะแนวทางและช่วยเหลือสถานดูแลในเรื่องการวางแผนปรับปรุงคุณภาพของการดูแล และการทำรายงานเสนอตามความต้องการของ FDCQA เอกสารเหล่านี้แจกให้เป็นขั้นเริ่มต้นแก่บริการดูแลเด็กตอนกลางวันแบบครอบครัวที่จดทะเบียนเข้าร่วมปฏิบัติตามระบบ FDCQA ในกรณีที่ต้องการเพิ่มเติมอีกมีเจ้าหน้าที่ NCAC และดาวนโหลดได้ฟรีจาก เว็บไซต์ของ NCAC (www.ncac.gov.au)

⁴ 2002 การสำรวจสถิติบริการดูแลเด็ก กระทรวงบริการครอบครัวและชุมชน

องค์ประกอบคุณภาพ 6 ประเภท และหลักการปฏิบัติ 30 ข้อ

องค์ประกอบคุณภาพประเภทที่ 1 การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างกัน

- หลักปฏิบัติ 1.1 ผู้จัดบริการดูแลเด็กและเจ้าหน้าที่หน่วยประสานงาน สื่อสัมพันธ์กับเด็กทุกคนอย่างอบอุ่นฉันทมิตรและยกย่อง
- หลักปฏิบัติ 1.2 เจ้าหน้าที่หน่วยประสานงานและครอบครัวสื่อสารกันอย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยเหลือในเรื่องการส่งเด็กเข้ารับการดูแล
- หลักปฏิบัติ 1.3 ผู้จัดบริการดูแลเด็กและครอบครัวสื่อสารกันอย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยครอบครัวและเด็กให้คุ้นเคยและเข้ากับบริการดูแล
- หลักปฏิบัติ 1.4 ชีวิตส่วนตัวและครอบครัวของผู้จัดบริการดูแลมีส่วนช่วยสร้างสิ่งแวดล้อมแบบครอบครัวที่อบอุ่น และสนับสนุนหลักปฏิบัติของการดูแลตอนกลางวันแบบครอบครัว
- หลักปฏิบัติ 1.5 ความสัมพันธ์ภายในสถานบริการยกย่องคุณค่าของความแตกต่าง การปฏิบัติงานร่วมกัน ความเข้าใจอันดี ความนับถือซึ่งกันและกัน และความชำนาญงานทางด้านอาชีพ

องค์ประกอบคุณภาพประเภทที่ 2 สถานที่แวดล้อม

- หลักปฏิบัติ 2.1 บริเวณภายในและภายนอกสถานที่ของผู้จัดบริการดูแลเด็ก และบริเวณเด็กเล่น *นำยินดีต้อนรับ สะดวกสบาย และเป็นมิตรกับเด็ก
- หลักปฏิบัติ 2.2 เด็กทุกคนมีโอกาสใช้วัสดุและอุปกรณ์ต่างๆที่น่าสนใจ
- หลักปฏิบัติ 2.3 เครื่องอำนวยความสะดวกที่หน่วยประสานงานมีลักษณะน่าใช้ และเข้าถึงได้สะดวก

องค์ประกอบคุณภาพประเภทที่ 3 ประสบการณ์ การเรียนรู้และพัฒนาการของเด็ก

- หลักปฏิบัติ 3.1 ผู้จัดบริการดูแลเด็กสนองตอบความสนใจ และความสามารถของเด็กตามแนวทางที่จะช่วยการเรียนรู้ในบรรยากาศของบ้าน
- หลักปฏิบัติ 3.2 เจ้าหน้าที่หน่วยประสานงานช่วยการเรียนรู้ของเด็ก โดยการเยี่ยมตามบ้านและ/หรือการเล่น
- หลักปฏิบัติ 3.3 ผู้จัดบริการดูแลเด็กและเจ้าหน้าที่หน่วยประสานงาน ช่วยแนะแนวทางการประพฤติของเด็กในทางที่ถูกต้อง
- หลักปฏิบัติ 3.4 ผู้จัดบริการดูแลเด็กและเจ้าหน้าที่หน่วยประสานงาน ส่งเสริมการปรับตัวและความเชื่อมั่นในการเข้าสังคมของเด็กทุกคน
- หลักปฏิบัติ 3.5 ผู้จัดบริการดูแลเด็กและเจ้าหน้าที่หน่วยประสานงาน ส่งเสริมความสามารถทางกายภาพของเด็กทุกคน
- หลักปฏิบัติ 3.6 ผู้จัดบริการดูแลเด็กและเจ้าหน้าที่หน่วยประสานงาน ส่งเสริมพัฒนาการด้านภาษา การเรียนรู้หนังสือ ความอยากรู้อยากเห็น ความคิดทางด้านคำนวณ และการสำรวจทางวิทยาศาสตร์ของเด็ก
- หลักปฏิบัติ 3.7 ผู้จัดบริการดูแลเด็กและเจ้าหน้าที่หน่วยประสานงาน สนับสนุนการแสดงออกทางการสร้างสรรค์ของเด็ก

* ตามความประสงค์ของ FDCQA ความหมายของ “เวลาเล่น” ใช้บรรยายถึงสถานการณ์ที่ผู้ดูแลสองคน (หรือมากกว่า) ให้เด็ก เล่นรวมกลุ่มกันเพื่อได้ประสบการณ์ในการเล่น การจัดเวลาเล่นนี้อาจดำเนินการโดยผู้ดูแลเองหรือเจ้าหน้าที่หน่วยประสานงานก็ได้

องค์ประกอบคุณภาพประเภทที่ 4 สุขภาพ ความสะอาด โภชนาการ ความปลอดภัย และความเป็นอยู่ดี

- หลักปฏิบัติ 4.1 สิ่งแวดล้อมที่จัดไว้สำหรับเด็กปลอดภัย
- หลักปฏิบัติ 4.2 อาหารและเครื่องดื่มมีประโยชน์แก่ร่างกายและเหมาะสมทางด้านวัฒนธรรม
- หลักปฏิบัติ 4.3 เด็กทุกคนได้รับความคุ้มครองทางด้านสุขภาพและความปลอดภัย
- หลักปฏิบัติ 4.4 การเปลี่ยนผ้าอ้อม การเข้าห้องน้ำ และการอาบน้ำเป็นประสบการณ์ที่ดีของเด็ก
- หลักปฏิบัติ 4.5 เด็กได้รับการตอบสนองเมื่อต้องการพักผ่อน นอนหลับ และการปลอบโยน
- หลักปฏิบัติ 4.6 กฎหมายปัจจุบันของรัฐและแตริทอรีเกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองและความเป็นอยู่อย่างดีของเด็กได้รับการปฏิบัติตามอย่างสม่ำเสมอ

องค์ประกอบคุณภาพประเภทที่ 5 ผู้จัดการดูแลเด็กและเจ้าหน้าที่หน่วยประสานงาน

- หลักปฏิบัติ 5.1 การดำเนินการรับสมัคร การคัดเลือกและการปฐมนิเทศของผู้จัดการดูแลเด็กและเจ้าหน้าที่หน่วยประสานงาน ส่งเสริมและสนับสนุนหลักปฏิบัติของการให้บริการอย่างมีคุณภาพ
- หลักปฏิบัติ 5.2 สถานดูแลเด็กมีระเบียบการที่มีประสิทธิภาพในการสอดส่องดูแลการปฏิบัติงาน และตระหนักในส่วนที่ต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- หลักปฏิบัติ 5.3 ผู้จัดการดูแลเด็ก เจ้าหน้าที่หน่วยประสานงาน และบุคคลอื่นๆที่เกี่ยวข้องในการจัดการ มีโอกาสในการพัฒนาด้านอาชีพอย่างทั่วถึง
- หลักปฏิบัติ 5.4 สถานดูแลเด็กส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัยทางด้านอาชีพ

องค์ประกอบคุณภาพประเภทที่ 6 การจัดการและการบริหาร

- หลักปฏิบัติ 6.1 การจัดการถูกต้องตามจรรยาบรรณ และดำเนินการภายในกรอบแห่งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- หลักปฏิบัติ 6.2 สถานดูแลเด็กปรึกษาหารือและดำเนินงานโดยร่วมมือกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
- หลักปฏิบัติ 6.3 สถานดูแลเด็กมีระบบที่มีประสิทธิภาพ ได้ผลดีและถูกต้องตามจรรยาบรรณในการจัดการดูแลเอกสารต่างๆ
- หลักปฏิบัติ 6.4 สถานดูแลเด็กจัดการกับข้อขัดข้อง คำร้องเรียนอย่างง่ายและโปร่งใส
- หลักปฏิบัติ 6.5 ผู้ให้การดูแลเด็กและเจ้าหน้าที่หน่วยประสานงานคือเป็นผู้เผยแพร่บริการของตนแก่ชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ และแสวงหาการเชื่อมโยงกับบริการด้านอื่นๆอย่างเข้มแข็ง เพื่อให้ กิเกิดประโยชน์แก่เด็กและครอบครัวของเด็ก

คณะกรรมการทบทวนมติการรับรองคุณภาพ (Accreditation Decisions Review Committee - ADRC)

คณะกรรมการทบทวนการตัดสินใจรับรองคุณภาพ (Accreditation Decisions Review Committee - ADRC) รับผิดชอบพิจารณา ทบทวนการตัดสินใจรับรองคุณภาพของ NCAC สมาชิกของ ADRC ได้รับการแต่งตั้งโดยรัฐมนตรีของรัฐบาลกลางซึ่งรับผิดชอบการดูแลเด็ก ADRC ดำเนินงานโดยเป็นอิสระจาก NCAC และให้คำแนะนำแก่ NCAC

สถานดูแลเด็กยื่นขอให้ ADRC ทำการพิจารณาทบทวนการตัดสินใจรับรองคุณภาพใหม่ได้ ในการพิจารณาทบทวน ADRC จะพิจารณาคำร้องที่เป็นลายลักษณ์อักษรของสถานดูแลที่บรรยายคำร้องขอให้มีการพิจารณาทบทวน และจะตรวจสอบข้อมูลทั้งหมดที่ NCAC ใช้ในการตัดสินใจรับรองคุณภาพขั้นต้น NCAC จะเป็นฝ่ายแจ้งให้สถานดูแลทราบผลการตัดสินใจขั้นสุดท้ายเป็นลายลักษณ์อักษรและจะแนบสำเนาความเห็นของ ADRC มาด้วย

ขอรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ ADRC และข้อมูลในการร้องขอให้ทำการพิจารณาทบทวนการตัดสินใจรับรองคุณภาพได้ โดยติดต่อ NCAC ทางโทรศัพท์ หรือดูได้จากเว็บไซต์ของ NCAC (www.ncac.gov.au)

การให้ทุนเงินสงเคราะห์การดูแลเด็ก การเข้าร่วมและความก้าวหน้าในระดับเป็นที่น่าพอใจตามมาตรฐาน FDCQA

เพื่อที่จะมีสิทธิรับเงินสงเคราะห์การดูแลเด็กต่อไป สถานดูแลเด็กตอนกลางวันจะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ใน *Child Care Benefit (Eligibility of Child Care Services for Approval and Continued Approval) Amendment Determination 2001 (No. 1)* ซึ่งกำหนดขึ้นใช้ตามกฎหมาย *A New Tax System (Family Assistance) Administration Act 1999*.

การที่ผู้จัดบริการดูแลเด็กตอนกลางวันแบบครอบครัวจะได้รับเงินสงเคราะห์การดูแลเด็กต่อไป ขึ้นอยู่กับความยินยอมที่จะทำตามความต้องการขั้นต่ำของ FDCQA และการแสดงความตั้งใจร่วมมือดำรงรักษาคุณภาพ ดูแลให้มีมาตรฐานเป็นที่พอใจ รวมทั้งทำการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้อยู่ในมาตรฐานตามองค์ประกอบคุณภาพ และหลักการดังที่ปรากฏในหนังสือ *Quality Practices Guide (2004)*

ตามความหมายของ *Child Care Benefit (Breach of Conditions for Continued Approval) Amendment Determination 2001 (No.1)* NCAC อาจรายงานผู้จัดบริการสถานดูแลเด็กที่ไม่ปฏิบัติตามหลักการหรือไม่ก้าวหน้าอย่างเป็นที่

น่าพอใจตามระบบ FDCQA ต่อกระทรวงของรัฐบาลออสเตรเลียที่รับผิดชอบการให้เงินทุนสงเคราะห์การดูแลเด็ก (Child Care Benefit)

เลขที่การของกระทรวงอาจออกประกาศลงโทษผู้จัดบริการสถานดูแลเด็กที่ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขของ FDCQA การลงโทษอาจรวมถึงการสั่งยกเลิกชั่วคราว หรือสั่งยกเลิกการให้เงินสงเคราะห์อย่างถาวรแก่ผู้จัดบริการ ผู้จัดบริการที่ถูกสั่งยกเลิกการให้เงินสงเคราะห์ชั่วคราวหรือยกเลิกอย่างถาวร จะหมดสิทธิ์รับความช่วยเหลือในการดำเนินงานด้วย

ระบบ FDCQA และกฎหมายเกี่ยวกับการออกใบอนุญาต

ในออสเตรเลียรัฐบาลแห่งรัฐและรัฐบาลแคว้นแต่ละแห่งรับผิดชอบดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการออกใบอนุญาตให้แกสถานดูแลเด็กตอนกลางวันแบบครอบครัว ได้มีการกำหนดมาตรฐานการดูแลเด็กตอนกลางวันแบบครอบครัวแห่งชาติโดยความเห็นชอบของรัฐบาลกลาง รัฐบาลแห่งรัฐ และรัฐบาลแห่งแคว้นเมื่อปี ค.ศ. 1997 และต่อมาได้มีการแก้ไขในปี ค.ศ. 1999 *มาตรฐานการดูแลเด็กตอนกลางวันแบบครอบครัวแห่งชาติ** (*The National Standards for Family Day Care*) มีจุดมุ่งหมายเพื่อใช้เป็นมาตรฐานอย่างเดียวกันในการออกใบอนุญาตการดูแลเด็กตอนกลางวันแบบครอบครัวทั่วประเทศ

ในรัฐและแคว้นที่มีกฎหมายการออกใบอนุญาตการดูแลเด็กตอนกลางวันแบบครอบครัว การออกใบอนุญาตกำหนดการปฏิบัติที่เป็น "พื้นฐาน" ตามกฎหมายซึ่งสถานดูแลเด็กหรือผู้จัดบริการจะไม่สามารถปฏิบัติตามให้ดำเนินการดูแลเด็กถ้าไม่ปฏิบัติตามพื้นฐานนี้รวมถึงกิจกรรมที่พร้อมให้ตรวจดู เช่นบริเวณสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ จำนวนและอายุของเด็ก จำนวนเจ้าหน้าที่และระยะเวลาที่ได้รับการฝึกอบรมด้านเด็กปฐมวัย ประเด็นเหล่านี้มีส่วนในการสร้าง (contribute) คุณภาพ FDCQA ใช้สิ่งเหล่านี้เพื่อเป็นเครื่องกำหนดคุณภาพ (determine) FDCQA ยึดถือความสำคัญของการดำเนินงานของผู้จัดการและพนักงาน และผลอย่างแท้จริงที่เด็กได้รับ FDCQA ได้เปลี่ยนความสำคัญจากมาตรฐานขั้นต่ำที่ต้องทำ มาเป็นมาตรฐานของความพยายามดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อเลื่อนขั้นสู่ระดับการดูแลที่มีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นไป

ในกรณีที่ NCAC ได้รับแจ้งเรื่องปัญหาเกี่ยวกับใบอนุญาต หรือความคุ้มครองเด็กที่เกี่ยวกับสถานดูแลเด็กที่เข้า ร่วมระบบ FDCQA จะมีการติดต่อแจ้งเรื่องแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง NCAC จะลงความเห็นว่าเป็นปัญหาเหล่านี้ได้รับการแก้ไขเมื่อได้รับรายงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยืนยันว่า ปัญหาเรื่องใบอนุญาตหรือความคุ้มครองเด็กได้รับการแก้ไขแล้วอย่างถูกต้อง ความ

* ในรัฐหรือแคว้นที่ไม่มีกฎหมายเกี่ยวกับการออกใบอนุญาตสำหรับการดูแลเด็กตอนกลางวันแบบครอบครัว *The National Standards for Family Day Care* เป็นผู้กำหนดมาตรฐานหลักที่จะใช้กับสถานดูแลเด็ก เพื่อให้แน่ใจว่าเด็กที่อยู่ในความดูแลได้รับความคุ้มครองและความปลอดภัย โปรดค้นดูเพิ่มเติมจากหนังสือคู่มือ *Child Care Services Handbook* ของกระทรวงบริการครอบครัวและชุมชน (ดูได้จากเว็บไซต์ของกระทรวงที่ www.facs.gov.au/childcare)

ก้าวหน้าของสถานดูแลเด็กอาจถูกกระทบกระเทือนหากประเด็นเรื่องใบอนุญาตหรือความคุ้มครองเด็กยังไม่ได้รับการแก้ไขให้ถูกต้อง

ระบบ FDCQA และคำร้องเรียนเรื่องสถานดูแลเด็กตอนกลางวัน NCAC ได้รับ

หน้าที่อย่างหนึ่งของ NCAC คือการรับคำร้องเรียนเรื่องสถานดูแลเด็กที่อยู่ในระบบ FDCQA NCAC ตระหนักดีว่าส่วนใหญ่แล้วคำร้องเรียนหรือข้อกังวลต่างๆ จะสามารถแก้ไขได้อย่างได้ผลดีที่สุดโดยติดต่อกันเองโดยตรง สถานดูแลเด็กที่เข้าร่วมในระบบ FDCQA ได้รับการสนับสนุนให้คิดหาวิธีการ และใช้วิธีการนั้นๆ อย่างแน่นอนเสมอในการแก้ไขข้อกังวล ความข้องใจ หรือคำร้องเรียนใดๆ NCAC สนับสนุนให้ผู้ร้องเรียนเจรจาหรือแก้ปัญหาข้อข้องใจกับผู้จัดบริการและพนักงานของสถานดูแลเด็กเอง

NCAC จะแจ้งให้สถานดูแลเด็กทราบถึงประเด็นที่มีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร เมื่อได้รับคำร้องเรียนเรื่องการดำเนินงานของสถานดูแลเด็กที่เกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ใบอนุญาต หรือความคุ้มครองเด็กของรัฐ หรือแทริทอรี NCAC จะแจ้งเรื่องเหล่านี้ให้หน่วยงานของรัฐหรือแทริทอรีที่รับผิดชอบเรื่องใบอนุญาต หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องทราบ

คำร้องเรียนต่างๆ ที่เกี่ยวกับสถานดูแลเด็กจะนับว่าได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว เมื่อ NCAC พอใจการสนองตอบของสถานดูแลเด็กในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ว่าเหมาะสมเพียงพอ และในกรณีที่สมควรได้รับคำชี้แจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ยืนยันว่าประเด็นเรื่องใบอนุญาตหรือเรื่องความคุ้มครองเด็กได้รับการแก้ไขเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ความก้าวหน้าของสถานดูแลเด็กตามระบบ FDCQA อาจได้รับความกระทบกระเทือน ถ้า NCAC เห็นว่าข้อข้องใจ ตามที่หยิบยกไว้ในคำร้องเรียน ยังมีได้ทำการแก้ไขให้เรียบร้อยแล้ว

เกี่ยวกับสภารับรองคุณภาพสถานดูแลเด็กแห่งชาติ (National Childcare Accreditation Council Inc - NCAC)

สภารับรองคุณภาพสถานดูแลเด็กแห่งชาติ (NCAC) ตั้งขึ้นเมื่อ ค.ศ. 1993 เพื่อดำเนินการจัดระบบรับรองคุณภาพและปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement Accreditation System - QIAS) ให้แก่ศูนย์ดูแลเด็กตลอดวันทั่วประเทศออสเตรเลีย ในค.ศ. 2001 และ 2003 NCAC ทำหน้าที่รับผิดชอบระบบการประกันคุณภาพสถานดูแลเด็กตอนกลางวันแบบครอบครัว (Family Day Care Quality Assurance - FDCQA) และระบบการประกันคุณภาพการดูแลเด็กนอกเวลาโรงเรียน (Outside

School Hours Care Quality Assurance - OSHCQA) สำหรับสถานบริการดูแล เด็กนอกเวลาโรงเรียนในประเทศออสเตรเลีย นับตั้งแต่มีการก่อตั้งเป็นต้นมา NCAC ได้มีบทบาทและยังคงมีบทบาทเป็นผู้นำในการส่งเสริม และกำหนดความหมายของการดูแลเด็กอย่างมีคุณภาพ NCAC ได้รับเงินทุนดำเนินงานจากรัฐบาลกลาง ประธานและสมาชิกของ NCAC ได้รับการแต่งตั้งจากรัฐมนตรีของรัฐบาลกลางผู้รับผิดชอบเรื่องการดูแลเด็ก

NCAC คือองค์กรแห่งชาติ สมาชิกของคณะกรรมการนี้ได้รับเลือกจากรัฐ แทริทอรี และจากฝ่ายผู้ประกอบอาชีพดูแลเด็กและประเภทงานที่เกี่ยวข้อง

NCAC มีจุดมุ่งหมายสนับสนุนและปรับปรุงคุณภาพของการดูแลเด็ก ที่มีอยู่ในสถานดูแลเด็กในออสเตรเลีย และทำการช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่ผู้จัดบริการดูแลเด็กและแก่ครอบครัว เพื่อให้แน่ใจว่าเด็กออสเตรเลียทั่วประเทศได้รับการดูแลอย่างมีคุณภาพสูง

หน้าที่ของ NCAC รวมถึงการให้การรับรองสถานดูแลเด็กตอนกลางวันแบบครอบครัวในประเทศที่เข้าร่วมระบบ FDCQA และบริการดูแลเด็กนอกเวลาโรงเรียนที่เข้าร่วมระบบ OSHCQA ตลอดจนศูนย์ดูแลเด็กตลอดวันที่เข้าร่วมระบบ QIAS พร้อมทั้งให้คำแนะนำรัฐบาลกลางเกี่ยวกับความร่วมมือและความก้าวหน้าของสถานดูแลเด็กแบบครอบครัวที่อยู่ในเครือข่ายของ FDCQA บริการดูแลในระบบ OSHCQA และศูนย์ต่างๆ ในระบบ QIAS

จุดประสงค์และพันธะของ NCAC ที่มีต่อผู้ใช้บริการ มีกำหนดไว้ในหนังสือ *Customer Service Charter* ซึ่งติดต่อขอได้โดยโทรศัพท์ถึง NCAC หรือดูได้จากเว็บไซต์ของ NCAC (www.ncac.gov.au)

ข้อมูลเพิ่มเติม

โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับดัชนีคุณภาพ FDCQA และมาตรฐานของคุณภาพที่กำหนดไว้เพื่อได้รับการรับรอง ได้จากหนังสือ *FDCQA Quality Practices Guide* (2004) หรือดูจากเว็บไซต์ของ NCAC หนึ่งหนังสือ *FDCQA Handbook* (2004), *FDCQA Quality Practices Guide* (2004), *FDCQA Self-study Report* (2004) และ *FDCQA Validation Report* (2004) มีเจ้าหน้าที่ NCAC