

Handbook

El Kitabı



© Avustralya Hükümeti 2004

ISBN 0-9750664-4-7

Bu çalışmanın telif hakkı saklıdır. 1968 Copyright Act (Telif Hakkı Yasası) çerçevesinde izin verilen ve/veya yayıncının niyet ettiği amaçlar için kullanım dışında hiçbir bölümü National Childcare Accreditation Council'in yazılı izni olmaksızın hiçbir yolla çoğaltılamaz.

National Childcare Accreditation Council Inc. tarafından tasarlanmıştır.

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

Sunuş

Aile Gündüz Bakımı Kalite Güvencesi (Family Day Care Quality Assurance - FDCQA), tüm Avustralya'da aile gündüz bakımındaki çocuklara, öğrenimlerini ve gelişmelerini yaşamsal önemi olan çocukluk yaşlarında en iyi şekilde ilerletecek yüksek kaliteli bakım sağlamayı amaçlar. FDCQA'nın geniş hedefi, aile gündüz bakımındaki çocukların, gelişimlerinin tüm öğelerini besleyecek teşvik edici ve olumlu deneyimler ve karşılıklı etkileşimler edinmelerini sağlamaktır. Bunu, aile gündüz bakımındaki kaliteyi tanımlayarak ve proje (scheme) tarafından sağlanan bakımın kalitesini ölçmek ve sürekli kalite iyileştirmesi için alanlar belirlemek için bir yöntem sağlayarak yapar.

FDCQA, Avustralya Hükümeti'nin aile gündüz bakım projeleri için Çocuk Bakımı Yardımı (Child Care Benefit) ve İşletme Yardımı (Operational Assistance) onayına bağlı bir girişimdir¹. 1 Temmuz 2001'deki başlangıcından bu yana FDCQA, Ulusal Çocuk Bakımı Akreditasyon Konseyi'nce (National Childcare Accreditation Council Inc - NCAC) yönetilmektedir.

Başka ülkelerde çocuk servisleri için gönüllü akreditasyon sistemleri olmasına karşın Avustralya'da FDCQA, dünyada yasa yoluyla çocuk bakımı fonuna bağlı olan aile gündüz bakımı servisleri için ilk kalite güvence programı olması ve bir Federal Hükümet tarafından fonlanıp destekleniyor olması açısından uluslararası çapta benzersizdir. Başarılı Kalite Güvencesi sistemleri ayrıca Avustralya tam gün bakım merkezlerinde ve okul saatleri dışında bakım servislerinde de yürütülmektedir². Aile gündüz bakımı için FDCQA'nın yeniden gözden geçirilmesi, çocuklarının bakımı için seçim yaparken aileler için daha geniş kapsamlı bilgi sağlayacaktır.

FDCQA, araştırma ile deneyimlerden ve aile gündüz bakımı ve diğer erken çocukluk alanlarının tamamındaki geniş kapsamlı danışmalardan şu anda kaliteli çocuk bakımı uygulamaları hakkında bilinenlere dayanmaktadır. *FDCQA Kaliteli Uygulamalar Rehberi (The FDCQA Quality Practices Guide)*, kaliteli bakımın 6 Kalite Alanını ve 30 İlkesini belirtir. Ayrıca, aile gündüz bakımı projelerinin uygulamalarına rehberlik yapmak üzere planlanmış anahtar kavramlar ile kalite göstergelerini içerir.

1 FDCQA çerçevesinde "proje" terimi bakıcıları, koordinasyon birimi görevlilerini ve yönetimi içerir.

2 Okul saatleri dışında bakım servisleri için Okul Saatleri Dışında Bakım Kalite Güvencesi (Outside School Hours Care Quality Assurance) (OSHCQA) ve tam gün bakım merkezleri için Kalite İyileştirme ve Akreditasyon Sistemi (Quality Improvement and Accreditation System) (QIAS).

Kaliteli Çocuk Bakımı Nedir?

Kaliteli çocuk bakımı servisleri sadece çocuk bakımı sağlamaz, kaliteli aile gündüz *bakımı*, bakıcılarla çocuklar ve aileleri arasında olumlu ilişkilerin geliştirilmesini de destekler. Çocukların, düşüncelerini ve dillerini genişleterek öğrenme ve gelişmelerine yardımcı olacak deneyimleri sağlar.

İyi kaliteli bir aile gündüz bakımı projesi (scheme):

- Bakıcılar, görevliler ve yönetim ile aileler arasında kabul edilmiş, projedeki bütün çalışmalara yol gösteren belirgin bir felsefe ve hedeflere sahiptir.
- Farklı kökenlere sahip çocuklar ve özel gereksinimleri olan çocuklar da dahil olmak üzere tüm çocukların bireyselliğine ve karşılıklı dayanışmasına değer verir, saygı gösterir ve bunları iletir,
- Çocukları etkileyen tüm deneyimlerin ve eylemlerin uygunluğunu onların gelişmelerine ilişkin olarak irdeler, ve
- Aileleri proje ile ilgilenmeye özendirir ve birbirlerini, bütünleyici rollerinde destekleyebilmeleri için bakıcılar, görevliler ve aileler arasındaki ilişkiyi besler.

Kaliteli bakımın temeli, erken çocukluk hakkında, çocukların nasıl öğrendiğini ve geliştiğini de içeren, güçlü bilgi kaynağıdır. En üst düzeyde bakım sağlayan bakıcılar değişik yaşlardaki çocuklar için uygun deneyimlerin ve onların uygun beklentilerinin neler olduğunu bilir ve gelişmenin bireysel ve kültürel boyutlarına karşı duyarlı olur. Bu tür bakıcılar ayrıca, çocuklarla nasıl iletişim kurulacağını ve bağlayıcı özel ilişkiler oluşturulacağını da bileceklerdir. Onlar, içinde her çocuğun bireysel ilgisine ve gereksinimlerine uygun olan uyarıcı, planlı ve kendiliğinden gelişen deneyimler dengesi bulunan bir çevre ve etkin ve dinlendirici süreler sağlayacaklardır.

Kalite iyileştirmesi, projenin tüm mensuplarını kapsayan bir işbirliği sürecidir. FDCQA, her projeyi ve ailelerini, çocuklar için uygun deneyimlere, karşılıklı etkileşime ve tüm diğer çalışmalara temel oluşturacak felsefe ve hedefleri tanımlamak için birbirlerini bütünleyici rollerinde birlikte çalışmaya özendirir.

FDCQA'ya katılmak üzere NCAC'ye kayıtlı bütün aile gündüz bakımı projelerinin, sürekli kalite iyileştirmesi için sistematik süreçleri uygulamaya koymaları şart koşulur. Her proje bunun en iyi şekilde nasıl başarılacağını kendisi kararlaştırabilecekse de, NCAC projelerin:

- (a) sürekli kalite iyileştirme yöntemlerine sahip olduklarının; ve
- (b) bu yöntemlerin *FDCQA Quality Practices Guide* (2004)'de belirtilen standartlar doğrultusunda düzenli olarak kendi kendini değerlendirme ile şekillendirildiğinin gösterilmesini istemektedir.

Kalite Çocuk Bakımında Niçin Önemlidir?

Her iki ebeveynin veya, tek ebeveynli ailelerde, tek ana veya babanın çalıştığı ailelerin sayısındaki artışla birlikte evlerinin dışında bakılan, doğumdan ilkököl yaşına kadarki çocukların sayısı son yıllarda önemli ölçüde artmıştır. Avustralya'daki ailelerin, işle ilgili olan ve olmayan bakımı da içeren, değişen ve farklı gereksinimleri, çocuk bakımı hizmetlerine olan talebin artmasına yansımaktadır. Tek tek her çocuğun bakımda geçirdiği ortalama sürede büyük bir artış olmuştur. Çok küçük yaşta çocuklar, okula başlamadan önce çocuk bakımında 12 500 saat geçirebilir ki bu, çocuğun 13 yıllık tüm okul döneminde derslerde geçireceğinden sadece 500 saat azdır.³

Küçük çocukların aldığı bakımın kalitesi, öğrenim deneyimleri ve yaşamın özellikle ilk birkaç yılındaki ilişkiler, onların geleceğinin biçimlenmesinde çok önemlidir. Yaşamın ilk beş yılında herhangi başka bir beş yıllık dönemden daha fazla şey öğrendiğimiz şimdi genellikle kabul edilmektedir. Beynin gelişmesine ilişkin araştırmalar, yaşamın erken dönemindeki, yüksek kaliteli çocuk bakımında sağlananki gibi, olumlu deneyimlerin çocuğun gelişmesini iletlediğini göstermiştir. Kaliteli çocuk bakımı hizmetleri çocukların tüm yaşamları boyunca bilgilerini ve başarılarını artırmada, tüm yaşam boyu sürecek olumlu olanaklar ve sonuçlar sağlamada ve yaşamın sonraki dönemlerinde sağlık bozukluğunu azaltmada önemli bir rol oynar.

Küçük çocuklar hakkındaki bilgilerimizdeki artış; ailelerin değişen ve farklı gereksinimleri; bakımdaki çocukların sayısı; ve bakımda geçirdikleri toplam süre tutarı tüm Avustralya'daki aile gündüz bakım projelerinde bulunan çocuklar için yüksek kaliteli bakım sağlamada FDCQA'nın önemini ileri çıkarmaktadır.

³ Çocuk bakımı: 50 (hafta) x 50 (saat) x 5 yıl = 12 500 saat. Okul eğitimi: 40 (hafta) x 25 (saat) x 13 (yıl) = 13 000 saat

Aile gündüz bakımının şu anda çocuklara kaliteli bakım sağladığı kabul ediliyorsa da, FDCQA sistemi o bakımın bir Akreditasyon işlemine onaylanmasını amaçlar. FDCQA sisteminin en büyük amacı, Avustralya’da aile gündüz bakımında bulunan 93 450 çocuk için kaliteli sonuçları iletirmek ve güvence altına almaktır.⁴

Aile Gündüz Bakımı Kalite Güvencesinin Geliştirilmesi (Family Day Care Quality Assurance)

Aile Gündüz Bakımı Kalite Güvencesi’nin yönetiminden 1 Temmuz 2001’den bu yana NCAC sorumludur. Ancak, FDCQA’nın geliştirilmesi, 1990’ların ortalarından bu yana, Avustralya aile bakım çevrelerinin gündeminde önemli bir yer tutmaktadır.

Avustralya Hükümeti, Şubat 1996 tarihli seçim öncesi *Certainty for Families (Aileler İçin Kesinlik)* politikasında, aile gündüz bakımında kalite güvencesi konusundaki kararlılığını bildirmiştir. Bu kararlılıktan hareketle, büyük çapta bir hazırlık çalışmasına girişilmiştir. Bu süre içinde, Eyalet ve Bölge hükümetlerince aile gündüz bakımında ruhsat verme konusuna ilişkin çalışmalar da devam etmiştir. FDCQA’nın geliştirilmesindeki anahtar olaylar, 1997’de aile gündüz bakımı için Ulusal Standartlar’ın geliştirilmesini ve 1998’de aile gündüz bakımı için bir kalite güvence modelinin geliştirilmesinden sorumlu Kalite Güvencesi Üzerinde Aile Gündüz Bakımı Çalışma Grubu’nun kurulmasını içermektedir.

2000 ve 2001 yıllarında, kalite güvencesi sistemine temel oluşturacak bir model ve kendi kendini değerlendirme aracı geliştirildi. Tüm Avustralya’dan onbir aile gündüz bakımı projesi, önerilen kalite güvence sistemi modeli ve araçlarının altı aylık bir deneme sürecine katıldı. Aile gündüz bakımının benzersizliğinin ve çeşitliliğinin temsil edilmesinin sağlanması için her Eyalet ve Bölge bu deneme programında temsil edildi.

Önerilen kalite güvencesi sisteminin aile gündüz bakımı kesimini bilgilendirmek ve sistem hakkında görüşler almak üzere Mayıs 2001’de Avustralya Hükümeti Federal Aile ve Toplum Hizmetleri Bakanlığı’nın yardımcılığında bir dizi danışma toplantısı düzenlenmiştir.

FDCQA’nın Temmuz 2001’de uygulamaya girmesinden bu yana, NCAC, sistemin tüm öğeleri hakkında aile gündüz bakımı çevresinin görüşlerini etkin bir şekilde araştırmaktadır.

Aile gündüz bakımı çevresi tarafından sağlanan görüşler, FDCQA *Quality Practices Guide*’ın (1’inci basımı 2001’de) gözden geçirme sürecine önemli ölçüde katkıda bulunmuştur.

Avustralya Ulusal Aile Gündüz Bakım Konseyi (NFDCCA) ile yapılan danışmalarda NCAC, ilk basımın yeniden gözden geçirilmesinde NCAC görevlileri ile birlikte çalışacak bir aile gündüz bakımı hizmeti sağlayıcılar referans grubu oluşturmuştur.

NCAC, FDCQA *Quality Practices Guide* (2’inci baskı, 2004)’ün yayınlanmasının kolaylaştırılmasına yardımcı olma çalışmaları için NFDCCA ve referans grubuna teşekkür eder. NCAC, aile gündüz bakımı projelerinin, ikinci baskıyı öncekine oranla daha iyi olarak bulacağına güvenmekte ve bu alanda birkaç yıl içinde yapılan ilerlemeyi kaydetmektedir.

FDCQA’nın gelişimine ilişkin daha fazla bilgi için lütfen FDCQA *Quality Practices Guide* (2004)’ün Ekine bakınız.

FDCQA Yayınları

FDCQA Handbook (2004), FDCQA hakkında genel bilgileri içerir ve *FDCQA Quality Practices Guide* (2004) ile *FDCQA Kendi Kendini İnceleme Raporu (FDCQA Self-study Report)* (2004) adlı yayınlara eşlik eder. Bu yayınlar, bakım uygulamalarında kalite iyileştirmesi planlayan projelere rehberlik yapmak ve FDCQA’nın rapor verme koşullarını yerine getirmek üzere tasarlanmıştır. Bu yayınlar önce, FDCQA’ya katılmak üzere kaydolmuş aile gündüz bakımı projelerine sağlanmıştır. Bu yayınların ek kopyaları doğrudan NCAC’den satın alınabilir ve NCAC’nin internet sitesinden (www.ncac.gov.au) ücretsiz olarak indirilebilir.

⁴ 2002 Çocuk Bakımı Servisleri Sayımı, Aile ve Toplum Hizmetleri Bakanlığı

6 Kalite Alanı ve 30 İlke

Kalite Alanı 1 – Etkileşimler

- İlke 1.1: Bakıcılar ve koordinasyon birimi görevlileri tüm çocuklarla sıcak, dostça ve saygılı bir biçimde etkileşir
- İlke 1.2: Koordinasyon birimi görevlileri ile aileler arasındaki iletişim etkilidir ve çocuğun bakımdaki yerini destekler
- İlke 1.3: Bakıcılarla aileler arasındaki iletişim etkilidir ve aile ile çocuğun bakıma yerleşimini destekler
- İlke 1.4: Bakıcıların kişisel ve ailevî ayarlamaları, aile gündüz bakımı sağlanmasını destekleyen olumlu bir yuva ortamı sağlar
- İlke 1.5: Proje içindeki ilişkiler çeşitliliğe, ekip çalışmasına, karşılıklı saygıya, anlayışa ve profesyonelliğe değer verir

Kalite Alanı 2 – Fiziksel Çevre

- İlke 2.1: Bakıcıların evlerinin iç ve dış alanları ve oyun süresi* yerleri hoşnutlukla girilebilen, rahat ve çocuk dostu yerlerdir
- İlke 2.2: Tüm çocuklar çeşitli ilginç araç ve gereçlere erişebilir
- İlke 2.3: Koordinasyon birimi tarafından kullanılan tesislere hoşnutluk vericidir ve girilebilir yapıdadır

Kalite Alanı 3 – Çocukların Deneyimleri, Öğrenimi ve Gelişimi

- İlke 3.1: Bakıcılar tüm çocukların ilgi ve yeteneklerine, yuva ortamında öğrenimi destekleyen yöntemlerle yanıt verir
- İlke 3.2: Koordinasyon birimi görevlileri çocukların öğrenimini ev ziyaretleri ve/veya oyun süreleri aracılığıyla destekler
- İlke 3.3: Bakıcılar ve koordinasyon birimi görevlileri çocukların davranışlarını olumlu yollara yönlendirir
- İlke 3.4: Bakıcılar ve koordinasyon birimi görevlileri tüm çocuklarda esnekliği ve toplumsal yeterlikleri iletir
- İlke 3.5: Bakıcılar ve koordinasyon birimi görevlileri tüm çocuklarda bedensel yeterlikleri iletir
- İlke 3.6: Bakıcılar ve koordinasyon birimi görevlileri tüm çocukların dillerini, okumayazmasını, meraklarını, matematiksel düşüncelerini ve bilimsel araştırmalarını besler
- İlke 3.7: Bakıcılar ve koordinasyon birimi görevlileri tüm çocukların yaratıcı ifadelerini destekler

* FDCQA amaçları doğrultusunda, "oyun süresi" deyimini, iki (veya daha fazla) bakıcının, çocuk odaklı oyun deneyimleri için çocuklarına katılması anlamına gelir. Oyun süreleri bakıcıların kendileri tarafından düzenlenebileceği gibi, koordinasyon birimi görevlilerince de düzenlenebilir

Kalite Alanı 4 – Sağlık, Temizlik, Beslenme, Güvenlik ve Refah

- İlke 4.1: Çocuklar için sağlanan ortamlar güvenlidir
- İlke 4.2: Yiyecek ve içecekler besleyici ve kültürel açıdan uygundur
- İlke 4.3: Tüm çocukların sağlık ve güvenlikleri korunur
- İlke 4.4: Bez değiştirme, tuvalet ve banyo çocuklar için olumlu deneyimlerdir
- İlke 4.5: Çocukların dinlenme, uyuma ve rahatlık gereksinimleri desteklenir
- İlke 4.6: Çocukların korunması ve refahına ilişkin olarak şu anda var olan Eyalet ve Bölge yasaları tutarlı bir şekilde uygulanır

Kalite Alanı 5 – Bakıcılar ve Koordinasyon Birimi Görevlileri

- İlke 5.1: Bakıcıların ve koordinasyon birimi görevlilerinin işe alınması, seçimi ve işe alıştırılması süreçleri kaliteli bir hizmet sağlanmasını özendirir ve destekler
- İlke 5.2: Projenin, şu andaki uygulamayı izlemek ve sürekli iyileştirme alanlarını saptamak için sistematik bir süreci vardır
- İlke 5.3: Profesyonel gelişim fırsatları bakıcılar, koordinasyon birimi görevlileri ve yönetimde yer alan diğer kişiler tarafından erişilebilir
- İlke 5.4: Proje mesleki sağlık ve güvenliği iletir

Kalite Alanı 6 – Yürütme ve Yönetim

- İlke 6.1: Yürütme uygulamaları iş ahlâkına uyar ve ilgili yasalar çerçevesinde işler
- İlke 6.2: Proje, ilgili tüm taraflara danışır ve onlarla işbirliği içinde çalışır
- İlke 6.3: Projenin, kayıt tutulması konusunda yeterli, etkili ve çalışma ahlâkına uygun bir süreci vardır
- İlke 6.4: Projenin üzücü gelişmeleri ve şikayetleri ele almak üzere basit ve şeffaf işlemleri vardır
- İlke 6.5: Bakıcılar ve koordinasyon birimi görevlileri toplum içinde servislerinin etkili birer savunmanıdır ve çocuklar ile ailelerinin yararı için diğer kuruluşlarla bağ kurmak amacıyla etkin bir şekilde çabalar

Akreditasyon Kararlarını İnceleme Komitesi (Accreditation Decisions Review Committee - ADRC)

Akreditasyon Kararlarını İnceleme Komitesi (ADRC), NCAC tarafından verilen akreditasyon kararlarını incelemekten sorumludur. ADRC'nin üyeleri, çocuk bakımından sorumlu Federal Bakan tarafından atanır. ADRC, NCAC'den bağımsız olarak hareket eder ve önerilerini NCAC'ye bildirir.

Bir proje, Akreditasyon Kararı'nın incelenmesi için ADRC'ye başvurabilir. Projenin Akreditasyon Kararı'nın incelenmesinde ADRC, projenin inceleme isteğini özetleyen yazılı bilgileri ve NCAC'nin, ilk akreditasyon kararını verirken göz önüne aldığı tüm bilgileri göz önüne alır. NCAC son kararı projeye yazılı olarak bildirecektir ve buna ADRC'nin önerilerinin bir kopyasını da ekleyecektir.

ADRC ve bir Akreditasyon Kararının incelenmesi isteğine ilişkin daha fazla bilgi NCAC telefonla aranarak veya NCAC'nin www.ncac.gov.au internet sitesine girilerek elde edilebilir.

Çocuk Bakımı Yardımı'nın Fonlanması ve FDCQA'da Memnuniyet Verici Katılım ve İlerleme

Sürekli Çocuk Bakımı Yardımı onayına hak kazanabilmek için aile gündüz bakım servisleri, *Yeni Bir Vergi Sistemi [Aile Yardımı] Yönetimi Yasası 1999 (A New Tax System (Family Assistance) Administration Act 1999)*, çerçevesinde verilen *Çocuk Bakımı Yardımı [Onay ve Sürekli Onay İçin Çocuk Bakımı Servislerine Uygunluk] Değiştirme Kararı 2001 No.1) (Child Care Benefit (Eligibility of Child Care Services for Approval and Continued Approval) Amendment Determination 2001 No. 1)*'e uymalıdır.

Aile gündüz bakım servisleri için sürekli Çocuk Bakım Yardımı onayı, servisin, beş aşamalı FDCQA sürecinin gereklerine uymasını ve, *Quality Practices Guide*'da (2004) belirtilen Kalite Alanları ve İlkeler doğrultusunda bakım standartının sürekli olarak iyileştirilmesini içeren, kaliteli çocuk bakımında memnuniyet verici bir standartı sürdürdüğüne dair yükümlülüğünü sergilemesini gerektirir.

Çocuk Bakım Yardımı [Sürekli Onay Koşullarının Çiğnenmesi] Değiştirme Kararı 2001 (No.1) (Child Care Benefit (Breach of Conditions for Continued Approval) Amendment Determination 2001 (No.1) uygun olarak NCAC, FDCQA'ya uymayı

başaramayan ve FDCQA'da memnuniyet verici ilerleme yapamayan servisleri, Çocuk Bakımı Yardımı'nı yönetmekle sorumlu Avustralya Hükümeti Bakanlığı'na bildirebilir.

Bakanlık Müsteşarı, FDCQA yükümlülüklerini yerine getiremeyen servislere karşı yaptırımlar uygulayabilir. Bu yaptırımlar servisin Çocuk Bakımı Yardımı (Child Care Benefit) onayının geçici olarak durdurulmasını veya iptal edilmesini içerebilir. Çocuk Bakım Yardımı (Child Care Benefit) onayı geçici olarak durdurulan veya iptal edilen servisler, İşletme Yardımı (Operational Assistance) haklarını da kaybederler.

FDCQA ve Ruhsat Verme Yasası

Avustralya'da her Eyalet ve Bölge Hükümeti, aile gündüz bakım projelerine ruhsat verme yasalarını uygulamaktan sorumludur. Aile gündüz bakımı için Ulusal Standartlar 1997'de Federal, Eyalet ve Bölge hükümetleri tarafından geliştirilmiş, üzerinde anlaşmaya varılmış ve sonradan 1999'da bunların üzerinde değişiklik yapılmıştır. *Aile Gündüz Bakımı İçin Ulusal Standartlar**, aile gündüz bakımına ruhsat vermeye tek tip bir ulusal yaklaşım için temel sağlamak üzere tasarlanmıştır.

Aile gündüz bakımı için ruhsat verme kuralları olan Eyaletler ve Bölgelerde ruhsat verme, hiçbir proje veya bakıcıya onun altında çalışma izni verilmeyen yasal bir "taban" sağlar. Çoğunlukla alan, donanım, çocukların sayısı ve yaşları, proje görevlilerinin sayısı ve erken çocukluk alanındaki eğitimlerinin uzunluğu gibi çok kolaylıkla ölçülebilen etkenleri içerir. Bu gibi etkenler kaliteye katkıda bulunur (contribute). FDCQA, kaliteyi belirleyen (determine) etkenlere bakmak için bunları temel alır. FDCQA, bakıcıların ve görevlilerin uygulamalarına ve çocuklar için elde edilen somut sonuçlara ağırlık verir. Odak noktasını, en düşük standartlara uymaktan, sürekli olarak daha yüksek düzeyde bakım sağlamak için çabalamaya kaydırır.

NCAC'nin FDCQA'ya katılan bir projeye ilişkin ruhsat verme veya çocukların korunması konularıyla ilgili olarak bilgilendirilmesi durumunda NCAC, gerekli yetkililerle iletişim kuracaktır. NCAC, ilgili kurumdan ruhsat verme veya çocukların korunması konularının çözümlendiğine dair bilgi aldığında bu konuların çözümlendiğini varsayacaktır. Ruhsat ve çocukların korunması konularının çözümlenmemesi, projenin FDCQA içinde ilerlemesini etkileyebilir.

* Aile gündüz bakımı için ruhsat verme kurallarının olmadığı Eyalet ve Bölgelerde, bakılan çocukların korunmasını ve güvenliğini sağlamak için *Ulusal Aile Gündüz Bakımı Standartları*, uygulanacak hizmetler için bir temel standart oluşturur. Lütfen, Aile ve Toplum Hizmetleri Bakanlığı'nın (FaCS) *Çocuk Bakımı Servisleri El Kitabı*'na başvurunuz. (FaCS'in www.facs.gov.au/childcare adresindeki internet sitesinden buna erişilebilir)

FDCQA ve Aile Gündüz Bakımı Projeleri Hakkında NCAC Tarafından Alınan Şikayetler

FDCQA'ya katılan projeler hakkındaki şikayetleri ele almak NCAC'nin görevlerinden birisidir. NCAC, çoğu şikayetlerin ve kaygıların doğrudan proje ile ele alınmasının ve çözümlenmesinin en iyi yol olduğunu kabul eder. FDCQA'ya katılan projeler endişeleri, haksızlıkları ve şikayetleri ele almak üzere açık işlemler geliştirmeye ve tutarlı bir şekilde uygulamaya özendirilmektedir. NCAC şikayet sahiplerini, kaygılarını proje bakıcıları ve görevlileri ile görüşmeye özendirir.

NCAC, yazılı şikayetlerde ortaya konulan konular hakkında projeye bilgi verecektir. Bir projenin Eyalet/Bölge ruhsat kurallarına veya çocukların korunmasına ilişkin uygulamaları hakkında bilgi alındığında, NCAC Eyalet/Bölge ruhsat verme dairesini veya diğer uygun yetkilileri bu kaygılardan haberdar eder.

Kaygı nedeni konulara ilişkin olarak projenin verdiği yanıtın yeterliliğinden tatmin olması veya, uygun durumlarda, ilgili daireden alınan bilginin, ruhsat veya çocukların korunması konularının çözümlendiğini doğrulaması durumlarında NCAC, aile gündüz bakımı projeleri hakkındaki şikayetlerin çözümlenmiş olduğunu varsayacaktır.

Ruhsat ve çocukların korunması konularının çözümlenmemesi, projenin FDCQA içinde ilerlemesini etkileyebilir.

Ulusal Çocuk Bakımı Akreditasyon Konseyi Inc. (National Childcare Accreditation Council Inc - NCAC) Hakkında

NCAC, tam gün çocuk bakımı için tüm Avustralya'da Kalite İyileştirmesi ve Akreditasyon Sistemi'ni (Quality Improvement and Accreditation System) (QIAS) yönetmek üzere 1993'te kurulmuştur. 2001 ve 2003'de NCAC ayrıca Avustralya'da aile gündüz bakımı projeleri için Aile Gündüz Bakımı Kalite Güvencesi (Family Day Care Quality Assurance) (FDCQA) sisteminin yönetiminden ve okul saatleri dışında bakım servisleri için Okul Saatleri Dışında Bakım Kalite Güvencesi'nden (Outside School Hours Care Quality Assurance) (OSHCQA) de sorumlu hale gelmiştir. NCAC, kurulduğundan beri, kaliteli çocuk bakımını tanıtmaya ve tanımlamada öncü bir rol oynamıştır ve oynamayı sürdürmektedir. NCAC Federal Hükümet'ten fon almaktadır ve NCAC'nin

başkanı ve üyeleri, çocuk bakımından sorumlu Federal Bakan tarafından atanır.

NCAC ulusal bir kuruluştur ve üyeleri bir dizi Eyalet ve Bölge'den ve çocuk bakımı iş kolundaki ve ilgili alanlardaki sektörlerden seçilir.

NCAC, Avustralya'nın çocuk servislerinde sağlanan çocuk bakımının kalitesini desteklemeyi ve iyileştirmeyi ve çocuk bakımı sağlayanlara ve ailelere, bütün Avustralyalı çocukların yüksek kaliteli bakım almasını güvence altına almaya yardımcı olmak üzere gereksinim duydukları tavsiyeyi sağlayarak yardımcı olmayı amaçlar.

NCAC'nin görevleri FDCQA'ya katılan Avustralya aile gündüz bakımı projelerine, OSHCQA'ya katılan Avustralya okul saatleri dışında bakım servislerine ve QIAS'e katılan Avustralya tam gün bakım merkezlerine akreditasyon vermeyi; ve aile gündüz bakım projelerinin FDCQA'deki, servislerin OSHCQA'deki ve merkezlerin QIAS'teki katılım ve ilerlemeleri hakkında Federal Hükümete danışmanlık yapmayı içerir.

NCAC'nin amaçları ve müşterilerine karşı yükümlülükleri, NCAC'ye telefon edilerek veya NCAC'nin www.ncac.gov.au internet sitesine girilerek elde edilebilecek *Müşteri Hizmetleri Belgesi*'nde (*Customer Service Charter*) belirtilmiştir (www.ncac.gov.au).

Daha Fazla Bilgi

Akreditasyon için gerekli FDCQA kalite göstergeleri ve standartları hakkında daha fazla bilgi için lütfen FDCQA *Quality Practices Guide* (2004)'e bakınız veya NCAC'nin internet sitesini ziyaret ediniz.

FDCQA *Handbook* (2004), FDCQA *Quality Practices Guide* (2004), FDCQA *Self-study Report* (2004) ve FDCQA *Validation Report* (2004) NCAC'den satın alınabilir.