



VIETNAMESE

Đảm bảo Chất lượng Dịch vụ Giữ trẻ Ban ngày Tại gia
Family Day Care Quality Assurance

Handbook

Sổ tay hướng dẫn



Second Edition 2004

National Childcare Accreditation Council

© Chính quyền Úc 2004

ISBN 0-9570664-4-7

Tài liệu này có bản quyền. Ngoại trừ các sử dụng được phép dưới Đạo luật Bản quyền 1968 (Copyright Act 1968) và/hoặc cho mục đích của nhà xuất bản, không có phần nào của tài liệu này được phép tái bản bởi bất kỳ tiến trình nào nếu như không có sự chấp thuận bằng văn bản cho phép của National Childcare Accreditation Council.

National Childcare Accreditation Council Inc. thiết kế mỹ thuật.

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

Giới thiệu

Chương trình Đảm bảo Chất lượng Dịch vụ Giữ trẻ Ban ngày Tại gia (Family Day Care Quality Assurance - FDCQA) nhằm cung ứng dịch vụ giữ trẻ có chất lượng cao tại các nơi giữ trẻ ban ngày tại gia khắp nước Úc ngõ hầu giúp trẻ em học hỏi và phát triển tốt nhất trong những năm đầu thiết yếu của các em. Mục tiêu rộng lớn của FDCQA là để đảm bảo cho trẻ em tại các nơi giữ trẻ ban ngày tại gia có được các thực nghiệm và sự tác động hỗ tương tích cực, tích cực nhằm nuôi dưỡng mọi mặt phát triển của các em. FDCQA thực hiện việc này bằng cách chuẩn định chất lượng tại các nơi giữ trẻ ban ngày tại gia và đưa ra khuôn khổ đo lường chất lượng mà kế hoạch giữ trẻ cung ứng hầu nhận ra những mặt nào cần cải tiến chất lượng liên tục.

FDCQA là sáng kiến của Chính quyền Úc kết hợp với việc chuẩn y Trợ cấp Giữ trẻ (Child Care Benefit) và Trợ giúp Hoạt động (Operational Assistance) cho các kế hoạch giữ trẻ ban ngày¹. Chương trình FDCQA được khởi sự kể từ 1 tháng Bảy 2001 và do National Childcare Accreditation Council Inc (NCAC) điều hành.

Trong khi các nước khác có những hệ thống chuẩn nhận tự nguyện cho các dịch vụ về trẻ em, FDCQA của Úc là hệ thống độc nhất trên bình diện quốc tế bởi vì đây là chương trình đảm bảo chất lượng cho dịch vụ giữ trẻ tại gia ban ngày đầu tiên trên thế giới kết hợp với việc tài trợ giữ trẻ thông qua luật lệ và được một Chính quyền Liên bang tài trợ và giúp đỡ. Những Hệ thống Đảm bảo Chất lượng (Quality Assurance systems) thành công cũng đang được thi hành tại các trung tâm giữ trẻ ban ngày tại Úc và các dịch vụ giữ trẻ ngoài giờ học². Việc tái duyệt xét của FDCQA cho các dịch vụ giữ trẻ ban ngày tại gia sẽ giúp có thêm nhiều tin liệu cho các gia đình để họ lựa chọn dịch vụ chăm sóc con cái của họ.

FDCQA dựa trên những gì được biết về cách hành nghề giữ trẻ có chất lượng - cả việc nghiên cứu cho đến kinh nghiệm, và từ những hội ý rộng rãi khắp ngành giữ trẻ ban ngày tại gia đến các lãnh vực khác về chăm sóc thiếu nhi, quyển *Hướng dẫn Hành nghề có Chất lượng FDCQA (FDCQA Quality Practices Guide)* nêu sơ lược 6 Thành phần Chất lượng và 30 Nguyên tắc chăm sóc có chất lượng. Quyển này cũng gồm cả các khái niệm chủ yếu và biểu thị chất lượng, được đề ra để hướng dẫn thực hiện các kế hoạch giữ trẻ ban ngày tại gia.

1 Nhằm mục đích của chương trình FDCQA, từ ngữ "kế hoạch" (scheme) bao gồm người chăm sóc, nhân viên ban điều hợp, và ban quản đốc.

2 Đảm bảo Chất lượng Giữ trẻ ngoài Giờ học (OSHCQA) cho các dịch vụ giữ trẻ ngoài giờ học và Hệ thống Cải tiến và Chuẩn nhận Chất lượng (QIAS) cho các trung tâm giữ trẻ ban ngày

Giữ trẻ có Chất lượng là gì?

Dịch vụ giữ trẻ có chất lượng cung ứng nhiều điều chứ không chỉ mỗi việc *chăm sóc* trẻ em – dịch vụ chăm sóc ban ngày tại gia có chất lượng sẽ bảo dưỡng sự phát triển quan hệ tích cực giữa người chăm sóc và trẻ em cũng như gia đình của các em. Dịch vụ cũng cung ứng các kinh nghiệm cho trẻ em để mở mang sự suy nghĩ và ngôn ngữ của các em, giúp các em học hỏi và phát triển.

Kế hoạch giữ trẻ ban ngày tại gia có chất lượng tốt (scheme):

- Có triết lý và mục đích rõ rệt, được sự thỏa thuận của những người chăm sóc, nhân viên, ban quản đốc và các gia đình, ngõ hầu hướng dẫn mọi sinh hoạt của kế hoạch.
- Đánh giá cao, tôn trọng và bảo dưỡng cá nhân và sự phụ thuộc lẫn nhau của tất cả các em, kể cả các trẻ đến từ các nguồn gốc đa nguyên và các trẻ có nhu cầu nào thêm.
- Xem xét sự thích đáng của tất cả mọi kinh nghiệm và sinh hoạt có ảnh hưởng đến trẻ em trong việc phát triển của các em, và
- Khuyến khích các gia đình tham gia chương trình và nuôi dưỡng quan hệ giữa người chăm sóc, nhân viên và gia đình để họ có thể hỗ trợ lẫn nhau trong vai trò bổ sung.

Việc giữ trẻ có chất lượng dựa trên kiến thức vững vàng về thời thơ ấu, kể cả việc các em học hỏi và phát triển ra sao. Người chăm sóc cung ứng mức chăm sóc tốt nhất sẽ biết đến những kinh nghiệm nào thích hợp với các em cũng như các kỳ vọng thích đáng nào của các em ở độ tuổi khác nhau, và sẽ tỏ ra tế nhị đối với khuynh hướng cá nhân và văn hóa của sự phát triển. Người chăm sóc đó cũng biết cách làm thế nào để tiếp xúc và tạo mối quan hệ nối kết đặc biệt với các em. Họ sẽ cung ứng một môi trường trong đó có sự cân bằng giữa các kinh nghiệm kích lệ có hoạch định sẵn và các kinh nghiệm tự phát cũng như sự cân bằng giữa các giai đoạn hoạt động và nghỉ ngơi, thích ứng với sở thích và nhu cầu cá nhân của mỗi em.

Cải tiến chất lượng là một tiến trình cộng tác có liên quan tới tất cả thành viên của kế hoạch giữ trẻ. FDCQA khuyến khích mỗi kế hoạch và các gia đình gửi trẻ hãy cùng nhau làm việc trong bổ túc cho nhau để định rõ triết lý và mục đích hầu hướng dẫn các kinh nghiệm thích đáng cho trẻ em. Đây là phong cách giao tiếp cũng như sinh hoạt khác của kế hoạch.

Tất cả các kế hoạch giữ trẻ ban ngày tại gia (family day care schemes) có đăng ký với NCAC để tham gia

chương trình FDCQA đòi phải thi hành các tiến trình có hệ thống để liên tục cải tiến chất lượng. Trong khi mỗi kế hoạch có thể tự xác định làm cách nào đạt được điều này một cách hữu hiệu nhất, NCAC đòi hỏi các kế hoạch này phải minh chứng được:

- (a) họ có tiến trình liên tục cải tiến chất lượng; và
- (b) các tiến trình này phải được xác nhận bằng việc tự thẩm định thường xuyên đối với các tiêu chuẩn nêu trong quyển *FDCQA Quality Practices Guide* (2004).

Tại sao Chất lượng lại Quan trọng trong Dịch vụ Giữ trẻ

Trong những năm gần đây, số trẻ em tuổi từ khi sinh ra cho đến lớp mẫu giáo được gửi chăm sóc ngoài gia đình đã gia tăng đáng kể cùng với sự gia tăng số các gia đình mà cả hai cha mẹ đều đi làm hoặc (trong trường hợp cha/mẹ đơn chiếc) cha/mẹ đang đi làm. Các nhu cầu đa dạng và thay đổi của các gia đình ở Úc, kể cả sự chăm sóc có liên quan đến công việc và chăm sóc không liên quan gì đến công việc, được phản ánh lên sự gia tăng nhu cầu về dịch vụ giữ trẻ. Tổng số thời gian trung bình mà một trẻ trải qua tại nơi giữ trẻ đã tăng lên rất nhiều. Các em nhỏ có thể phải trải qua đến 12 500 giờ tại nơi giữ trẻ trước khi đến tuổi đi học; chỉ kém có 500 giờ so với số giờ mà đứa trẻ sẽ phải trải qua trong các giờ học trong suốt 13 năm đi học³.

Chất lượng chăm sóc mà thiếu nhi nhận được, các kinh nghiệm học hỏi cùng những quan hệ của các em nhất là trong vài năm đầu cuộc đời là điều thiết yếu trong việc hình thành tương lai của các em. Giờ đây, người ta công nhận một cách rộng rãi rằng chúng ta học hỏi trong 5 năm đầu cuộc đời nhiều hơn là trong bất kỳ giai đoạn 5-năm nào khác. Các nghiên cứu về công cuộc phát triển não bộ cho thấy rằng các học hỏi kinh nghiệm tích cực thật sớm trong cuộc đời, chẳng hạn như các kinh nghiệm mà dịch vụ chăm sóc chất lượng tốt cung ứng, sẽ thúc đẩy sự phát triển của trẻ em. Dịch vụ giữ trẻ có chất lượng tốt giữ vai trò quan trọng trong việc thăng tiến học tập và thành tựu trong suốt cuộc đời của các em, trong việc cung ứng cơ hội và kết quả tích cực hơn cho trọn cuộc đời và làm giảm vấn đề yếu kém về sức khỏe mai sau.

Sự gia tăng kiến thức của chúng ta về thiếu nhi; các nhu cầu đa dạng và thay đổi của các gia đình; con số trẻ em tại các nơi chăm sóc; và tổng số thời gian các em trải qua tại các nơi này làm nổi bật tầm quan trọng của FDCQA trong việc cung ứng sự chăm sóc có chất lượng cao cho trẻ qua kế hoạch giữ trẻ ban ngày tại gia trên khắp nước Úc.

³ Dịch vụ giữ trẻ: 50 (tuần) x 50 (giờ) x 5 (năm) = 12 500 giờ Đi học: 40 (tuần) x 25 (giờ) x 13 (năm) = 13 000 giờ

Trong khi dịch vụ giữ trẻ ban ngày tại gia được công nhận là đã cung ứng sự chăm sóc có chất lượng cho trẻ em, hệ thống FDCQA nhằm mục đích làm sao để sự chăm sóc đó được công nhận bởi một tiến trình Chuẩn nhận. Mục đích tối hậu của hệ thống FDCQA là quảng bá và đảm bảo kết quả về chất lượng cho 93,450 trẻ em tại các nơi chăm sóc trẻ ban ngày tại gia ở Úc⁴.

Sự Phát triển của Hệ thống Đảm bảo Chất lượng Dịch vụ Giữ trẻ Ban ngày Tại gia

NCAC khởi sự lãnh trách nhiệm điều hành hệ thống Đảm bảo Chất lượng Giữ trẻ Ban ngày Tại gia (Family Day Care Quality Assurance - FDCQA) kể từ 1 tháng Bảy 2001. Tuy nhiên sự phát triển của FDCQA đã được nêu lên hàng đầu trong chương trình nghị sự của các tổ chức giữ trẻ tại gia ở Úc kể từ giữa thập niên 1990.

Trong chính sách "*Đảm bảo cho các Gia đình*" (*Certainty for Families*) vào tháng Hai 1996 trước cuộc tuyển cử, chính quyền Úc đã loan báo là họ cam kết đảm bảo chất lượng dịch vụ giữ trẻ ban ngày tại gia. Do cam kết này, một số công việc chuẩn bị đáng kể đã được thực hiện. Trong thời gian đó, cũng có một số công việc được thực hiện qua việc chính quyền Tiểu bang và Lãnh thổ đã cấp môn bài cho các nơi giữ trẻ ban ngày tại gia. Các sự kiện then chốt của việc phát triển FDCQA gồm có phát triển các Tiêu chuẩn Quốc gia cho việc chăm sóc ban ngày tại gia vào năm 1997, và thành lập một Tổ chức hoạt động để đảm bảo Chất lượng Chăm sóc Ban ngày Tại gia vào năm 1998. Tổ chức này lãnh trách nhiệm phát triển một kiểu mẫu đảm bảo chất lượng cho dịch vụ chăm sóc ban ngày tại gia.

Trong năm 2000 và 2001, một công cụ kiểu mẫu và tự thẩm định đã được phát triển để tạo nền móng cho hệ thống đảm bảo chất lượng. Mười một kế hoạch giữ trẻ ban ngày tại gia trên khắp nước Úc đã dự phần trong sáu tháng thử nghiệm áp dụng kiểu mẫu và các công cụ đảm bảo chất lượng được đề nghị. Chương trình áp dụng thử đã đại diện cho mỗi Tiểu bang và Lãnh thổ ngõ hầu đảm bảo thể hiện được tính chất độc nhất và đa dạng của việc chăm sóc ban ngày tại gia.

Bộ Dịch vụ Gia đình và Cộng đồng của Chính phủ Úc đã xúc tiến một loạt các cuộc gặp gỡ hội ý trên khắp nước Úc vào tháng Năm 2001 để thông báo cho ngành giữ trẻ ban ngày tại gia về hệ thống đảm bảo chất lượng được đề nghị và cũng để thu nhận các ý kiến phản hồi về hệ thống này.

Từ khi FDCQA được thiết lập vào tháng Bảy 2001, NCAC đã tích cực tìm kiếm các quan điểm của cộng đồng giữ trẻ ban ngày tại gia về mọi lãnh vực của hệ thống.

Các ý kiến phản hồi mà cộng đồng giữ trẻ ban ngày tại gia cung cấp đã đóng góp đáng kể vào tiến trình tái duyệt quyển *Hướng dẫn Hành nghề có Chất lượng FDCQA* (ấn bản 1, 2001).

Trong cuộc hội ý với Hội đồng Quốc gia Giữ trẻ Ban ngày Tại gia của Úc (NFDCCA), NCAC đã thành lập một nhóm tham khảo gồm những nhà cung cấp dịch vụ giữ trẻ ban ngày tại gia cộng tác với nhân viên NCAC trong việc sửa đổi lại ấn bản ban đầu.

NCAC thành thực cảm ơn NFDCCA và nhóm tham khảo về công tác của họ trong việc tạo điều kiện để ấn hành quyển *Hướng dẫn Hành nghề có Chất lượng FDCQA* (ấn bản 2, 2004). NCAC tin tưởng rằng các kế hoạch giữ trẻ ban ngày tại gia sẽ nhận thấy ấn bản thứ nhì đã có cải tiến so với bản trước và ấn bản này đánh dấu tiến triển mà ngành thực hiện được trong một vài năm ngắn ngủi.

Muốn biết thêm chi tiết về việc phát triển FDCQA, xin xem phần Phụ lục của quyển *FDCQA Quality Practices Guide* (2004).

Các Ấn bản của FDCQA

Sổ tay hướng dẫn FDCQA (*FDCQA Handbook*) (2004) nêu khái quát về FDCQA và là ấn bản đi cùng với quyển *FDCQA Quality Practices Guide* (2004) và Tường trình Tự Thẩm định FDCQA (*FDCQA Self-study Report*) (2004). Quyển Thực tập FDCQA (*FDCQA Handbook*) (2004). Các ấn bản này được thiết kế để hướng dẫn và hỗ trợ các kế hoạch đặt kế hoạch cải tiến chất lượng trong việc hành nghề giữ trẻ và hoàn thành những đòi hỏi tường trình của FDCQA. Một cung cấp sơ khởi những ấn bản này được gửi đến các kế hoạch giữ trẻ ban ngày tại gia có đăng ký tham gia với FDCQA. Nếu cần thêm ấn bản có thể đặt trang trực tiếp từ NCAC, và có thể tải miễn phí từ trang mạng của NCAC (www.ncac.gov.au).

⁴ Thống kê về các Dịch vụ Giữ trẻ 2002, Bộ Gia đình và Dịch vụ Cộng đồng

6 Thành phần Chất lượng và 30 Nguyên tắc

Thành phần Chất lượng 1: Giao tiếp

- Nguyên tắc 1.1: Người chăm sóc và nhân viên ban điều hợp giao tiếp với tất cả trẻ em một cách ấm cúng, thân thiện và tôn trọng
- Nguyên tắc 1.2: Sự giao lưu giữa nhân viên ban điều hợp và các gia đình được hữu hiệu và hỗ trợ sự sắp xếp của trẻ được trông nom
- Nguyên tắc 1.3: Sự giao lưu giữa người chăm sóc và các gia đình được hữu hiệu và hỗ trợ gia đình và trẻ được ổn định vào việc chăm sóc
- Nguyên tắc 1.4: Các thu xếp cá nhân và gia đình của người chăm sóc cung ứng một môi trường gia đình tích cực hỗ trợ việc cung ứng sự chăm sóc ban ngày tại gia
- Nguyên tắc 1.5: Những liên hệ trong kế hoạch đặt giá trị trên sự đa dạng, chung sức làm việc, tôn trọng lẫn nhau, hiểu biết và chuyên nghề

Thành phần Chất lượng 2: Môi trường thể chất

- Nguyên tắc 2.1: Các nơi bên trong và ngoài căn nhà của người chăm sóc và những nơi vui chơi có giờ* mang tính cách chào đón, tiện nghi và thân thiện đối với trẻ em
- Nguyên tắc 2.2: Trẻ em được sử dụng nhiều loại vật liệu và dụng cụ thích thú
- Nguyên tắc 2.3: Các tiện nghi mà ban điều hợp sử dụng mang tính cách chào đón và có thể dùng được

Thành phần Chất lượng 3: Các Kinh nghiệm, Học hỏi và Phát triển của Trẻ em

- Nguyên tắc 3.1: Người chăm sóc đáp ứng sở thích và khả năng của tất cả trẻ em theo những phương cách hỗ trợ việc học hỏi trong môi trường gia đình
- Nguyên tắc 3.2: Nhân viên ban điều hợp hỗ trợ việc học hỏi của trẻ em qua việc thăm viếng gia đình và/hay các giờ chơi
- Nguyên tắc 3.3: Người chăm sóc và nhân viên ban điều hợp hướng dẫn hành vi của trẻ em qua phương cách tích cực
- Nguyên tắc 3.4: Người chăm sóc và nhân viên ban điều hợp thăng tiến tính kiên cường và khả năng xã hội nơi trẻ em
- Nguyên tắc 3.5: Người chăm sóc và nhân viên ban điều hợp thăng tiến khả năng thể chất nơi trẻ em
- Nguyên tắc 3.6: Người chăm sóc và nhân viên ban điều hợp cổ võ ngôn ngữ, biết đọc biết viết, tính hiếu kỳ, suy nghĩ chính xác và tìm tòi khoa học của tất cả các em
- Nguyên tắc 3.7: Người chăm sóc và nhân viên ban điều hợp hỗ trợ sự diễn tả sáng tạo của các em

* Nhằm mục đích của FDCQA, cụm từ "giờ chơi" được dùng để diễn tả một bối cảnh mà hai (hay nhiều hơn) người chăm sóc kết hợp với nhau với trẻ em của họ để có những kinh nghiệm vui chơi nhắm đến trẻ em. Giờ chơi có thể được sắp xếp do chính những người chăm sóc hay nhân viên ban điều hợp

Thành phần Chất lượng 4: Y tế, vệ sinh, Dinh dưỡng, An toàn và An sinh

- Nguyên tắc 4.1: Môi trường cung ứng cho trẻ em được an toàn
- Nguyên tắc 4.2: Đồ ăn và đồ uống đầy đủ dinh dưỡng và thích đáng về mặt văn hóa
- Nguyên tắc 4.3: Sức khỏe và an toàn của tất cả trẻ em được bảo vệ
- Nguyên tắc 4.4: Việc thay tã, tiêu tiểu và tắm rửa là những kinh nghiệm tích cực cho trẻ em
- Nguyên tắc 4.5: Sự cần thiết ngủ nghỉ, và sự thoải mái của các em được hỗ trợ
- Nguyên tắc 4.6: Luật lệ Tiểu bang và Lãnh địa hiện hành có liên quan đến bảo vệ và an sinh trẻ em được thực thi một cách đồng nhất

Thành phần Chất lượng 5: Người Chăm sóc và Nhân viên Ban Điều hợp

- Nguyên tắc 5.1: Các tiến trình tuyển nhân viên, lựa chọn nhân viên và định hướng nghề nghiệp cho người chăm sóc và nhân viên ban điều hợp khuyến khích và hỗ trợ việc cung ứng một dịch vụ có chất lượng
- Nguyên tắc 5.2: Kế hoạch này bao gồm một tiến trình có phương pháp để theo dõi thông lệ hiện hành và nhận ra các khía cạnh cho việc cải tiến liên tục
- Nguyên tắc 5.3: Có cơ hội phát triển chuyên môn cho người chăm sóc, nhân viên ban điều hợp và những người khác liên quan đến việc quản trị
- Nguyên tắc 5.4: Kế hoạch thăng tiến sự an toàn và y tế nghề nghiệp

Thành phần Chất lượng 6: Quản trị và hành chính

- Nguyên tắc 6.1: Các thông lệ quản trị có đạo đức nghề nghiệp và thi hành trong khuôn khổ luật pháp thích đáng
- Nguyên tắc 6.2: Kế hoạch này tham khảo và cộng tác chung với tất cả những người có quyền lợi
- Nguyên tắc 6.3: Kế hoạch có một tiến trình hữu hiệu, có hiệu lực và đạo đức trong việc quản lý hồ sơ
- Nguyên tắc 6.4: Kế hoạch có các thủ tục xử lý khiếu nại và phàn nàn minh bạch và đơn giản
- Nguyên tắc 6.5: Người chăm sóc và nhân viên ban điều hợp là những người biện hộ viên hữu hiệu cho dịch vụ của họ nơi cộng đồng và tích cực tìm cách tạo liên hệ với các tổ chức khác ngõ hầu tạo phúc lợi cho trẻ em và gia đình của trẻ

Hội đồng Tái xét các Quyết định Chuẩn nhận (ADRC)

Hội đồng Tái xét các Quyết định Chuẩn nhận (Accreditation Decisions Review Committee - ADRC) có trách nhiệm tái duyệt các quyết định chuẩn nhận của NCAC. Các thành viên của ADRC do Tổng trưởng Liên bang về ngành giữ trẻ bổ nhiệm. Công việc của ADRC độc lập với NCAC và đưa ra các đề nghị đến NCAC.

Một kế hoạch có thể nộp đơn đến ADRC để xin tái xét về Quyết định Chuẩn nhận. Trong việc tái xét Quyết định Chuẩn nhận cho kế hoạch, ADRC sẽ cứu xét các văn bản tin liệu từ kế hoạch nêu ra các yêu cầu xin tái xét và tất cả tin liệu mà NCAC đã xét đến khi có Quyết định lần đầu. NCAC sẽ gửi thư thông báo đến kế hoạch về quyết định tối hậu và sẽ gửi kèm một bản đề nghị của ADRC.

Muốn biết thêm chi tiết về ADRC hoặc muốn yêu cầu tái xét một Quyết định Chuẩn nhận, hãy điện thoại đến NCAC hoặc xem trên trang mạng của NCAC www.ncac.gov.au

Tài trợ Trợ cấp Giữ trẻ và sự Tham gia và Tiến triển Thỏa đáng trong FDCQA

Muốn hội đủ điều kiện để được chuẩn y *Trợ cấp Giữ trẻ (Child Care Benefit)* liên tục, các dịch vụ giữ trẻ ban ngày tại gia phải tuân theo *Nghị định Tu chính về Trợ cấp Giữ trẻ năm 2001 (Việc hội đủ điều kiện của các Dịch vụ Giữ trẻ để được Chuẩn y và tiếp tục được Chuẩn y) (Số 1) - Child Care Benefit (Eligibility of Child Care Services for Approval and Continued Approval) Amendment Determination 2001 (No.1)* chiếu theo *Đạo luật Điều hành Hệ thống Thuế vụ Mới 1999 (Trợ giúp Gia đình) - A New Tax System (Family Assistance) Administration Act 1999*.

Việc liên tục chuẩn y Trợ cấp Giữ trẻ cho các trung tâm giữ-trẻ ban-ngày gồm có việc dịch vụ phải tuân thủ các đòi hỏi của tiến trình 5-bước của FDCQA và biểu hiện quyết tâm duy trì tiêu chuẩn thỏa đáng về dịch vụ giữ trẻ có chất lượng, kể cả tiếp tục cải tiến tiêu chuẩn chăm sóc cho phù hợp với các Thành phần và Nguyên tắc Chất lượng đã được nêu trong quyển *Quality Practices Guide* (2004).

Theo *Nghị định Tu chính về Trợ cấp Giữ trẻ năm 2001 (Vi phạm các Điều kiện của việc Chuẩn y Liên tục) (số 1) - Child Care Benefit (Breach of Conditions for Continued Approval) Amendment Determination 2001 (No. 1)*, NCAC có thể báo cáo qua FDCQA lên bộ Chính quyền Úc có trách nhiệm điều hành Trợ cấp Giữ

trẻ, về các trung tâm nào không làm theo hoặc không tiến triển thỏa đáng.

Thứ trưởng của Bộ có thể phạt dịch vụ nào đã không làm theo nghĩa vụ FDCQA. Việc trừng phạt có thể gồm có đình chỉ hoặc hủy bỏ chuẩn y Trợ cấp Giữ trẻ (Child Care Benefit) của một dịch vụ. Dịch vụ nào bị đình chỉ hoặc hủy bỏ trợ cấp giữ trẻ cũng có thể bị tước quyền hưởng Trợ giúp Hoạt động (Operational Assistance).

FDCQA và Luật lệ về việc cấp Môn bài

Tại Úc, mỗi Chính quyền Tiểu bang và Liên bang có trách nhiệm về luật lệ cấp môn bài cho các kế hoạch giữ trẻ ban ngày tại gia. Các tiêu chuẩn Quốc gia về việc chăm sóc ban ngày tại gia đã được phát triển và thỏa thuận bởi các chính quyền Liên bang, Tiểu bang và Lãnh thổ vào năm 1997 và sau đó được sửa đổi vào năm 1999. *Các Tiêu chuẩn Quốc gia cho Chăm sóc Ban ngày Tại gia** nhằm để cung ứng một căn bản cho đường hướng quốc gia đồng nhất trong việc cấp môn bài cho các dịch vụ giữ trẻ ban ngày tại gia.

Tại các Tiểu bang và Lãnh thổ nào có luật lệ cho dịch vụ chăm sóc ban ngày tại gia, việc cấp môn bài cung ứng một 'mức cơ sở' pháp lý mà nếu dưới mức đó thì không kế hoạch hoặc người chăm sóc nào được phép hoạt động. Việc này gồm những yếu tố hầu hết có thể đo lường được, chẳng hạn như: khoảng rộng, thiết bị, số trẻ em và tuổi tác, số nhân viên của kế hoạch và thời gian họ đã được huấn luyện về thiếu nhi. Các yếu tố như thế *góp phần (contribute)* vào chất lượng. FDCQA xây dựng trên những điều này để xem xét các yếu tố *xác định (determine)* chất lượng. FDCQA đặt trọng tâm vào sự hành nghề của người chăm sóc và nhân viên và các kết quả thật sự cho trẻ em. Hệ thống này chuyển trọng tâm từ việc đáp ứng các tiêu chuẩn tối thiểu đến sự tiếp tục cố gắng vươn đến các mức cao hơn về chất lượng giữ trẻ.

Trong trường hợp NCAC được thông báo về các vấn đề cấp môn bài hoặc bảo vệ trẻ em có liên quan đến một kế hoạch giữ trẻ có tham gia FDCQA, thì họ sẽ liên lạc với các cấp thẩm quyền thích đáng. Một khi NCAC nhận được thông báo từ cấp thẩm quyền thích ứng cho biết vấn đề cấp môn bài hoặc bảo vệ trẻ em đã được giải quyết, thì NCAC sẽ cho là vấn đề đó đã được giải quyết. Tiến triển của một trung tâm trong FDCQA có thể bị ảnh hưởng nếu vấn đề môn bài hoặc bảo vệ trẻ em chưa được giải quyết.

* Trong những Tiểu bang hay Lãnh địa không có sắc luật về môn bài cho việc chăm sóc ban ngày tại gia, *Các Tiêu chuẩn Quốc gia cho việc Chăm sóc Ban ngày Tại gia* sẽ cung ứng một tiêu chuẩn tối thiểu giúp cho các dịch vụ thi hành ngũ hầu đảm bảo sự bảo vệ và an toàn của trẻ em họ chăm sóc. Xin tham khảo *Sách hướng dẫn các Dịch vụ Chăm sóc Trẻ em (Child Care Services Handbook)* của Bộ Gia đình và Dịch vụ Cộng đồng (FaCS) (có trên trang mạng www.facs.gov.au/childcare của FaCS)

FDCQA và các Khiếu nại mà NCAC nhận được về các Kế hoạch Giữ trẻ Ban ngày Tại gia

Một trong các nhiệm vụ của NCAC là xử lý các khiếu nại về các kế hoạch tham gia trong FDCQA. NCAC nhận ra rằng đối với hầu hết các các khiếu nại hay quan tâm, việc xử lý và giải quyết trực tiếp với dịch vụ là cách tốt đẹp nhất. Các kế hoạch giữ trẻ có tham gia FDCQA được khuyến khích phát triển và kiên quyết thi hành các thủ tục rõ ràng để xử lý các quan tâm, than phiền hoặc khiếu nại nếu có. NCAC khuyến khích những người khiếu nại hãy thảo luận các quan tâm của mình với người chăm sóc và nhân viên của kế hoạch giữ trẻ.

NCAC sẽ báo cho kế hoạch giữ trẻ biết về những vấn đề nêu ra trong các thư khiếu nại. Khi được biết tin tức về vấn đề hành nghề của một kế hoạch có liên quan đến luật lệ môn bài hoặc bảo vệ trẻ em của Tiểu bang/Lãnh thổ, NCAC sẽ thông báo các quan tâm đó đến giới chức phụ trách cấp môn bài Tiểu bang/Lãnh thổ hoặc giới thẩm quyền thích ứng.

Các khiếu nại về các kế hoạch giữ trẻ ban ngày tại gia xem như được giải quyết một khi NCAC công nhận rằng kế hoạch đã đáp ứng thỏa đáng vấn đề quan tâm, và khi thích hợp, nhận được thông tin từ giới thẩm quyền thích ứng xác nhận rằng vấn đề môn bài hoặc bảo vệ trẻ em đã được giải quyết.

Tiến triển của trung tâm trong FDCQA có thể chịu ảnh hưởng nếu NCAC cho rằng các vấn đề nêu lên trong khiếu nại chưa được giải quyết.

Hội đồng Chuẩn nhận Dịch vụ Giữ trẻ Quốc gia (NCAC)

Hội đồng Chuẩn nhận Dịch vụ Giữ trẻ Quốc gia (National Childcare Accreditation Council Inc. - NCAC) được thành lập năm 1993 để điều hành Hệ thống Cải tiến và Chuẩn nhận Chất lượng (QIAS) cho các trung tâm giữ trẻ ban ngày trên khắp nước Úc. Vào năm 2001 và 2003, NCAC cũng giữ nhiệm vụ điều hành hệ thống Family Day Care Quality Assurance (FDCQA) cho các kế hoạch giữ trẻ ban ngày tại gia, và Đảm bảo Chất lượng Chăm sóc ngoài Giờ học (OSHCQA) cho các dịch vụ chăm sóc ngoài giờ học ở Úc. Kể từ khi thành lập, NCAC đã và đang tiếp tục giữ vai trò dẫn đầu trong việc quảng bá và chuẩn định dịch vụ giữ trẻ có chất lượng. NCAC được Chính quyền Liên bang tài trợ và Chủ trì cùng các thành viên của NCAC do Tổng trưởng Liên bang ngành giữ trẻ bổ nhiệm.

NCAC là một cơ quan quốc gia và các thành viên của NCAC được tuyển chọn từ khắp các Tiểu bang và Lãnh thổ và các ban ngành giữ trẻ và các lãnh vực liên hệ.

NCAC nhằm mục đích hỗ trợ và cải tiến chất lượng chăm sóc được cung ứng bởi các dịch vụ dành cho trẻ em của Úc, và cố vấn cho các cơ quan giữ trẻ và các gia đình để đảm bảo chắc chắn rằng các trẻ em tại Úc nhận được sự chăm sóc với chất lượng cao.

Các chức năng của NCAC kể cả việc chuẩn nhận các kế hoạch giữ trẻ ban ngày tại gia của Úc có tham gia hệ thống FDCQA, các dịch vụ chăm sóc ngoài giờ học của Úc tham gia vào OSHCQA và các trung tâm giữ trẻ ban ngày của Úc tham gia vào QIAS; và cố vấn cho Liên bang về sự tham gia và tiến triển của các kế hoạch trong FDCQA, các dịch vụ trong OSHCQA và các trung tâm trong QIAS.

Các mục đích và quyết tâm phục vụ của NCAC đối với thân chủ được nêu khái quát trong *Hiến Chương Phục vụ Thân chủ (Customer Service Charter)* của NCAC. Muốn có ấn bản này xin điện thoại đến NCAC hoặc xem trên trang mạng www.ncac.gov.au của NCAC

Muốn biết thêm Chi tiết

Muốn biết thêm chi tiết về các biểu thị và tiêu chuẩn chất lượng FDCQA cần thiết để được chuẩn nhận, hãy xem quyển FDCQA *Quality Practices Guide* (2004) hoặc viếng thăm trang liên mạng của NCAC.

Có thể mua các quyển FDCQA *Handbook* (2004), FDCQA *Quality Practices Guide* (2004), FDCQA *Self-study Report* (2004) và FDCQA *Validation Report* (2004) từ NCAC.