

Izvadak iz FDCQA *Quality Practices Guide* (FDCQA *Smjernice za kvalitetne usluge*)

Sljedeći navodi su izvodi iz *Quality Practices Guide* iz Garancije kvalitete rada porodičnih centara za dnevni boravak djece (Family Day Care Quality Assurance - FDCQA) (2. izdanje, 2004.). Izvodi naglašavaju indikatore kvalitete za svaki princip kvalitetnih usluga, i daju kontekst i namjeru svakog aspekta rada u čuvanju djece. Izvodi će obezbjediti da se bolje razumije koji se rezultati žele postići za djecu i njihove porodice. Za više informacija u vezi indikatora kvalitete, molimo pogledajte FDCQA *Quality Practices Guide*.

Interakcija

Pozitivna interakcija između djece, porodica, odgajatelja i koordinacionog odsjeka predstavlja sastavni dio uspješnog programa rada i treba da doprinese razvoju povjerenja u odnosima, te razvoju partnerstva i timskog rada u okviru programa (scheme) i šire zajednice.

Saradnja s porodicama se potiče time što su odgajatelji, osoblje koordinacionog odsjeka i uprave pristupačni i spremni pomoći, i to predstavlja bazu svih aspekata programa, od informativnog dana do kasnijeg stalnog razmjenjivanja informacija. Naročito je važno da djeca osjete interakciju u kojoj se osjećaju cijenjena, poštivana i sposobna. Služeći kao primjer za učtivu, uviđavnu i efikasnu komunikaciju, odrasli pomažu djeci da razvijaju svoje sposobnosti komunikacije i rješavanja problema.

Interakcija treba obezbjediti da se sve strane uključene u ove usluge osjećaju cijenjene i poštivane, i treba uzeti u obzir različito porijeklo, potrebe i sposobnost komunikacije svakog pojedinca. Efikasni načini za komunikaciju se mogu razrađivati u stalnim konsultacijama između svih uključenih strana i treba ih redovno preispitivati. Interakcija koja se zasniva na poštovanju, razumijevanju, saradnji i profesionalizmu, obezbjeđuje da sva komunikacija bude uspješna i pozitivna.

- Princip 1.1:** Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka sa svom djecom postupaju toplo, prijateljski i s poštovanjem
- Princip 1.2:** Komunikacija između osoblja koordinacionog odsjeka i porodica je efikasna i pomaže da se dijete upiše u obdanište
- Princip 1.3:** Komunikacija između odgajatelja i porodica je efikasna i pomaže da se i porodica i dijete dobro priviknu na obdanište
- Princip 1.4:** Lični i porodični aranžmani odgajatelja obezbjeđuju pozitivan kućni ambijent koji odgovara radu u porodičnom obdaništu
- Princip 1.5:** Odnosi unutar centra uvažavaju raznolikost, timski rad, uzajamno poštivanje, razumijevanje i profesionalizam

Princip 1.1

Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka sa svom djecom postupaju toplo, prijateljski i s poštovanjem

Atmosfera porodičnog centra za dnevni boravak je vedra i odražava saradnju između djece, odgajatelja i osoblja koordinacionog odsjeka. Kad odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka posvete vremena da pažljivo slušaju i porazgovaraju s djecom, svako dijete dobro upoznaju. Takva iskrena interakcija igra važnu ulogu u pokazivanju uvažavanja za pojedinačno porijeklo i sposobnosti svakog djeteta.

Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka na svu djecu gleda kao na ravnopravne učesnike u komunikaciji, uključujući djecu koja ne govore ili imaju posebne potrebe u vezi komunikacije. Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka, ako naiđu na poteškoće u komunikaciji s nekim djetetom koje čuvaju, traže informacije i pomoć od djetetove porodice, svojih kolega i drugih agencija.

Djeca koja u porodičnom centru za dnevni boravak iskuse odnose s drugima koji se zasnivaju na poštovanju, pravednosti, prihvatanju, saradnji i razumijevanju, nauče da te kvalitete sama pokazuju.

Djeca treba da steknu povjerenje i da osjećaju da je porodični centar za dnevni boravak bezbjedno i bezopasno mjesto, gdje ih drugi bezuslovno prihvataju. Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka, kad pokazuju istinsko interesovanje i poštovanje za djecu, time im pomažu da se osjećaju vrijednima, sposobnima i steknu samopouzdanje.

Prijelaz iz kućne sredine u porodični centar za dnevni boravak može kod djeteta stvoriti stres. Mnoga djeca taj prijelaz dugo vremena teško doživljavaju. Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka trebaju raditi s porodicama da se razrade strategije kojima se može uvažiti uznemirenost djeteta i olakšati mu to privikavanje s kućne sredine na sredinu u centru za čuvanje djece.

Na primjer, time da:

- se obezbijedi sredina i da postupci u centru budu u skladu s očekivanjima
- koriste jezik, vrstu komunikacije i tradicije koje su djetetu poznate
- razrađuju postupke koji su slični onima koji se koriste u porodici djeteta. Na primjer, postupci kad se odvaja od nekog člana porodice, ponovo ga vidi na kraju dana, uspavljivanje djece, hranjenje
- se ophode toplo, budu pristupačni i zainteresovani

Princip 1.2

Komunikacija između osoblja koordinacionog odsjeka i porodica je efikasna i pomaže da se dijete upiše u obdanište

Struktura unutar centra za čuvanje djece nameće izazov da se održe čvrste veze između osoblja koordinacionog odsjeka i porodica. Osoblje koordinacionog odsjeka često preuzima inicijativu da započne i održava otvorenu komunikaciju s porodicama. Proces upisivanja pruža dobru priliku da se započne taj proces, pa osoblje koordinacionog odsjeka tom prilikom razgovara s porodicama o tome koji su najbolji načini da se između njih održava komunikacija.

Porodice koje traže smještaj u centru za čuvanje svog djeteta možda nisu sigurne šta da očekuju od porodičnog centra za dnevni boravak. Važno je da osoblje koordinacionog odsjeka jasno artikulira kako porodični centar za dnevni boravak radi i na koji način se u centru mogu ispunjavati potrebe porodice za čuvanje tog djeteta.

Osoblje koordinacionog odsjeka razmatra koje informacije porodica odmah treba da sazna, a šta može sačekati i do kasnije. Kad se nakon prvog razgovora da priručnik, time porodice mogu dobiti dodatne informacije kad ih zatrebaju.

Osoblje koordinacionog odsjeka ima razrađen plan koji osigurava da mogu dati informacije o programu porodičnog centra za dnevni boravak i održavati komunikaciju s porodicama koje nisu pismene ili kojima engleski nije prvi jezik.

Porodice stiču pouzdanje u program kad:

- osoblje koordinacionog odsjeka pažljivo nadzire upisivanje
- mogu dobivati stalnu podršku i održavati kontakt s osobljem koordinacionog odsjeka
- njihovi komentari o kvaliteti usluga se rado prihvataju i cijene
- pomogne im se da nađu alternativne usluge čuvanja djece, kad odgajatelj njihovog djeteta nije slobodan

Da bi uspješno saradivali s porodicama, osoblje koordinacionog odsjeka stalno vodi računa o svojim odnosima s porodicom i koristi priliku da sazna više o efikasnim načinima komunikacije.

Jasno je artikulirana odgovornost porodice za davanje tačnih i najnovijih podataka radi upisa u centar, na primjer, podatke kako ih se može kontaktirati i o imunizaciji.

Princip 1.3

Komunikacija između odgajatelja i porodica je efikasna i pomaže da se i porodica i dijete dobro priviknu na obdanište

Saradnja između porodica i odgajatelja se zasniva na uzajamnom poštovanju i povjerenju.

Važno je da odgajatelji nikad ne potcijene taj nivo povjerenja kad se brinu za neko dijete. Za ostvarivanje partnerstva s porodicama možda treba vremena, a saradnja se zasniva se na otvorenoj i iskrenoj komunikaciji. Kad odgajatelji preuzmu inicijativu i započnu komunikaciju, dajući porodicama mogućnost i podstičući povjerenje, najčešće postignu ostvarivanje čvrste saradnje, koja donosi pozitivne rezultate u odnosu na djecu.

Za razvijanje i održavanje dobre saradnje s porodicama, odgajatelj:

- daje informacije o sebi i svojoj porodici, o svojoj rutini u odnosu na čuvanje djece, te svom načinu rada i očekivanjima
- zna saslušati porodice i potaknuti ih da izraze svoje mišljenje, svoje ideje, ono što ih brine, te postave pitanja
- stiče saznanje o djetetu iz perspektive djetetove porodice
- sve porodice tretira kao ravnopravne, bez pristrasnosti, te poštuje njihove odluke, bez imalo osuđivanja
- redovno razmjenjuje informacije o tome šta dijete doživljava u obdaništu i kod kuće
- razumije da je svaka porodica, i stoga i svaka veza, jedinstvena i značajna

Mogu se pojaviti problemi koji brinu porodicu i/ili odgajatelja. Važno je da se o takvim pitanjima otvoreno porazgovara, i to u trenutku kad se obje strane mogu na to sasvim koncentrisati.

Što je čvršća veza između odgajatelja i porodica, to je lakše razgovarati o osjetljivim pitanjima. Međutim, u situacijama kad je odgajatelju i porodici teško da nađu rješenje, uključivanje osoblja koordinacionog odsjeka može pomoći u takvoj diskusiji.

Stvaranje profesionalne saradnje s porodicama nije isto što i stvaranje prijateljstva. Mada saradnja i prijateljstvo imaju neke slične karakteristike, u saradnji između odgajatelja i porodica fokus pažnje je uvijek na djetetu.

Princip 1.4

Lični i porodični aranžmani odgajatelja obezbjeđuju pozitivan kućni ambijent, koji odgovara radu u porodičnom obdaništu

Glavna sredina za čuvanje djeteta je također i porodični dom. Odluka da se porodični dom koristi kao profesionalni centar za čuvanje djece treba da se zasniva na dobrim savjetima i da se donese u konsultaciji sa svim članovima porodice tog odgajatelja.

Osoblje koordinacionog odsjeka snosi odgovornost da jasno opiše šta se od odgajatelja i članova porodice očekuje u smislu pružanja usluga čuvanja djece kod kuće. Te informacije, napisмено, mogu biti korisne cijeloj porodici u donošenju odluke.

Odgajatelj i njezina/njegova porodica treba da saraduje sa osobljem koordinacionog odsjeka i razradi strategije kako da se koristi zajednički prostor. Na primjer, strategije za organizovanje:

- vremena
- prostora
- sredstava kao na primjer televizora, kompjutera, ličnih igračaka, kreveta, automobila i ličnih stvari
- uloga i odgovornosti
- porodične privatnosti
- ravnoteže između porodičnih i profesionalnih dužnosti i obaveza
- prostorija kao što su kupatila, klozeti i spavaće sobe

Članovi porodice odgajatelja imaju važnu ulogu u tome kako djeca doživljavaju porodični centar za dnevni boravak. Važno je da sve interakcije s djecom koja su na čuvanju i njihovim porodicama budu pozitivne i s poštovanjem. Važno je i da se u interakciji između odgajatelja i članova njihove porodice vidi poštovanje i uviđavnost.

Odgajatelji koriste niz strategija za stvaranje i održavanje odgovarajuće ravnoteže između profesionalnih i kućnih ili porodičnih aktivnosti. Te strategije će biti razrađene u konsultaciji s odgajateljevom porodicom, s porodicama koje koriste usluge tog centra i s osobljem koordinacionog odsjeka.

Princip 1.5

Odnosi unutar centra uvažavaju raznolikost, timski rad, uzajamno poštovanje, razumijevanje i profesionalizam

Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka su tim osoba koje se zalažu da pruže kvalitetne usluge čuvanja djece. Stvaranje efikasne komunikacije između odgajatelja i osoblja koordinacionog odsjeka pomaže da se obezbijedi podrška i povjerenje u pristupu, a to doprinosi dobrom timskom radu između odgajatelja i osoblja koordinacionog odsjeka.

Kad odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka osjećaju da ih se cijeni i da su ravnopravni partneri, onda će i bolje saradivati u ostvarivanju zajedničkih ciljeva, koji donose pozitivne rezultate za djecu i njihove porodice.

Efikasna komunikacija je od ključne važnosti za stvaranje prave saradnje i timskog rada. Prava saradnja između odgajatelja i osoblja koordinacionog odsjeka se jača pomoću:

- uzajamnog poštivanja i povjerenja
- stalne otvorene, dvosmjerne komunikacije
- zajedničkog donošenja odluka
- razumijevanja i uvažavanja
- prepoznavanja i korištenja jakih strana i vještina koje svaka strana ima
- odsustva rivalstva i natjecateljstva
- prisupačnih informacija

Mada odgajatelji na neki način rade u izolaciji, u svom radu nisu sami. Porodično obdanište je dio lokalne zajednice, čiji članovi raspolažu obiljem sredstava za podršku porodicama i djeci. Stvaranje i održavanje čvrstih i aktivnih veza s drugim agencijama može biti vrijedan način za odgajatelje i osoblje koordinacionog odsjeka, kad rade s djecom i njihovim porodicama.

Izvadak iz FDCQA *Quality Practices Guide* (FDCQA *Smjernice za kvalitetne usluge*)

Sljedeći navodi su izvodi iz *Quality Practices Guide* iz Garancije kvalitete rada porodičnih centara za dnevni boravak djece (Family Day Care Quality Assurance - FDCQA) (2. izdanje, 2004.). Izvodi naglašavaju indikatore kvalitete za svaki princip kvalitetnih usluga, i daju kontekst i namjeru svakog aspekta rada u čuvanju djece. Izvodi će obezbjediti da se bolje razumije koji se rezultati žele postići za djecu i njihove porodice. Za više informacija u vezi indikatora kvalitete, molimo pogledajte FDCQA *Quality Practices Guide*.

Fizička okolina

Sredina koja je srdačna, bezbjedna, s dobrom opremom i estetski privlačna pomaže djeci i njihovim porodicama da uđu i da se snađu u porodičnom obdaništu, te potpomažu efikasnom učenju djece. Kod planiranja fizičke okoline koja potpomaže igru i razvoj djeteta, odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka saraduju na stvaranju sigurne sredine u kojoj sva djeca mogu da istražuju, eksperimentišu i odlučuju u skladu sa svojim individualnim potrebama i nivoom sposobnosti.

Kod planiranja i nabavke opreme za fizičku sredinu, odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka uzimaju u obzir faktore kao što su individualne potrebe i porijeklo svakog djeteta i njihovih porodica, postojeće prostorije porodičnog obdaništa, sredinu koordinacionog odsjeka i troškove.

Odgajatelji podržavaju učenje djece tako da koriste sredstva koja nisu skupa i iskorištavaju prostorije porodičnog obdaništa na fleksibilan i maštovit način. Odgovarajuće mogućnosti za stručno usavršavanje i prilike za saradnju s drugim odgajateljima pomažu odgajateljima da razvijaju vještine i strategije za kreativno planiranje.

Redovne konsultacije između porodica, djece, odgajatelja i osoblja koordinacionog odsjeka, te poznavanje postojećih preporuka u odnosu na bezbjednost, pomažu u stvaranju funkcionalne sredine u kojoj se porodice dobro osjećaju.

Princip 2.1: Kuće odgajatelja su i iznutra i izvana ugodne, udobne i prikladne za boravak djece, a isto tako i mjesta za period igre*

Princip 2.2: Sva djeca imaju pristup nizu interesantnih materijala i opreme

Princip 2.3: Prostorije i oprema koju koristi koordinacioni odsjek su prikladne i pristupačne

* Za FDCQA svrhe, izraz "period igre" se koristi za opis situacije u kojoj dva (ili više) odgajatelja zajedno sa svojom djecom učestvuju u igri u kojoj se djeca koncentrišu na igru. Periode igre mogu organizovati sami odgajatelji ili osoblje koordinacionog odsjeka

Princip 2.1

Kuće odgajatelja su i iznutra i izvana ugodne, udobne i prikladne za boravak djece, a isto tako i mjesta za periode igre*

Kuće odgajatelja i mjesta za period igre programa pružaju bezbjednu, stimulativnu i poticajnu sredinu koja omogućuje maksimalne prilike za učenje za svu djecu.

Po pravilu, u porodičnom obdaništu djeca raznih uzrasta se igraju u istim prostorijama. Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka razmatraju načine kako da se sredina organizuje na način koji ispunjava različite potrebe beba, male djece, djece predškolskog uzrasta i djece školskog uzrasta.

Odgovarajući prostor i pokućstvo omogućavaju djeci da sama biraju šta da rade i dozvoljavaju nezavisnost na odgovarajuće načine.

Dobra sredina za djecu:

- ima dovoljno prostora da se smanji mogućnost prenatrpanosti, frustracije, sukoba, nezgoda i nereda
- fizički je udobna, na primjer, s odgovarajućom temperaturom, ventilacijom i osvjetljenjem
- ima udoban i odgovarajući namještaj i pokućstvo, kao na primjer stolove i stolice veličine po mjeri za djecu, ćebad i jastuke, kauč ili fotelju
- omogućuje niz načina igre: aktivnu, tihu, bučnu igru, kao i stvaranje nereda
- ima prostora za osamljivanje ili za boravak s drugima

- ima lak pristup materijalima, što djeci omogućava da sama uzmu ono što im treba
- ima prostor gdje djecu mogu ostaviti svoje stvari i odatle ih uzeti
- njeguje osjećaj pripadanja, u svim prostorijama kuće. Na primjer, slike djece i njihovih porodica su dolično izložene po cijeloj kući
- ima prostor gdje se mogu pohraniti nedovršeni radovi, da ih se pokaže porodici ili vrati jednom kasnije
- je organizovan na način da se može lako i bezbjedno nadzirati

Stvaranje kućne sredine koja dobro funkcioniše za djecu koja su na čuvanju omogućava odgajateljima i osoblju koordinacionog odsjeka da provedu vrijeme u važnoj interakciji s djecom, umjesto da stalno raspoređuju i pospremaju materijale.

Sredina porodičnog obdaništa je ujedno i porodični dom. Granice za one prostorije u kojima borave djeca koja su na čuvanju moraju biti jasno prepoznatljive i lako vidljive. To pomaže da djeca na čuvanju poštuju privatnost odgajateljeve porodice.

* Za FDCQA svrhe, izraz "period igre" se koristi za opis situacije u kojoj dva (ili više) odgajatelja zajedno sa svojom djecom učestvuju u igri u kojoj se djeca koncentrišu na igru. Periode igre mogu organizovati sami odgajatelji ili osoblje koordinacionog odsjeka

Princip 2.2

Sva djeca imaju pristup nizu interesantnih materijala i opreme

Pristup nizu različitih stvari omogućuje djeci da izaberu ono što ih interesuje i što odgovara njihovom nivou sposobnosti. Na primjer:

- kreativni materijali kao što su boje, lijepak, plastelin, glina, pjesak, tekstil i konci
- muzički instrumenti, uključujući bubnjeve, zvona, zvečke
- funkcionalna oprema za igru oponašanja, kao što su telefoni, klavijature, stetoskopi, prazni kontejneri, bezbjedni kuhinjski pribor i pribor za jelo
- oprema koja poboljšava motoričke vještine, kao što su lopte, palice, konopac za preskakanje, klackalice i bezbjedni alat za baštu
- matematička oprema kao što su lenjiri, traka za mjerenje dužine, kalkulatori, vage, bokali, flaše i šolje za mjerenje
- materijali za gradnju, kockice komercijalne proizvodnje ili kućno napravljene, otpadni materijali i ostaci
- materijali koji se mogu prikupljati, razvrstavati i grupisati, kao što su kamenčići, školjke, figurice životinja
- knjige i drugi materijali za čitanje, kao što su časopisi, novine, jelovnici, telefonski imenici, vozni red, kalendari

Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka pozitivno reaguju kad djeca postave razuman zahtjev za dodatnu opremu i materijale da im se proširi interese, i da im se pruži osjećaj uspješnosti.

U odgajateljevoj kući i mjestima za igru, poklanja se pažnja tome kako su materijali organizovani i izloženi, tako da djeca sama mogu izabirati. Na primjer, pribor za pisanje i crtanje, makaze, lijepak i papir se drže blizu prostora koji se koristi za likovne aktivnosti, a polica za knjige se nalazi u udobnom dijelu gdje je lijepo čitati. Djeca mogu lakše izabrati i vraćati stvari koje izaberu ako imaju otvorene police i kontejnere za pospremanje, kao na primjer kontejnere od sladoleda, kante i korpe.

Kad porodični centar za dnevni boravak ima malu kolekciju igraćaka za pozajmljivanje, pažljivo se planira nabavka novih materijala. Prednost se daje materijalima otvorenog tipa, koji se mogu koristiti na razne načine i onim materijalima koji odražavaju raznolikost australijskog društva i svijeta općenito. Na primjer, materijali mogu uključivati umjetničke radove, fotografije, postere, znakove, knjige, lutke, slagaonice, muziku, muzičke instrumente, umjetnički pribor, tekstil i rukotvorine.

Sredstva centra se pažljivo procjenjuju, da se osigura da ne odražavaju stereotipne predodžbe o ulogama polova, kulturnim grupama, rasi, starosti ili sposobnosti. Osoblje pomaže odgajateljima da izaberu i koriste materijale i opremu na načine pomoću kojih će djeca bolje učiti i znati cijeliti raznolikost.

Princip 2.3

Prostorije i oprema koju koristi koordinacioni odsjek su prikladni i pristupačni

Prostorije koordinacionog odsjeka služe u administrativne svrhe službe i u njima je atmosfera srdačna, prikladna za djecu i bezbjedna za odgajatelje, porodice i djecu.

Ambijent koordinacionog odsjeka jasno izražava poruku o tome šta se cijeni, ko je dobrodošao i kako se u okviru programa pristupa saradnji s porodicama i odgajateljima:

- ima prijatan ulaz s bujnim biljkama, nasmiješena lica, brza pažnja, udobna mjesta za sjedenje i igračke i materijali za igru djece, pokazuju porodicama, odgajateljima i djeci da su dobrodošla i da su oni prioritet
- ima mjesta za razgovore u povjerenju, čime se odgajateljima i porodicama pokazuje da ih osoblje koordinacionog odsjeka pozdravlja i da je zainteresovano da sasluša njihova pitanja i izraze zabrinutosti
- pozitivne slike djece i primjeri njihovih radova naglašavaju važnost djece u toj organizaciji
- slike, namještaj i rukotvorine odražavaju niz raznih stilova života i kultura, a to šalje jasnu poruku da se u programu poštuje i uvažava raznolikost
- dobro održavana oglasna tabla s tekućim informacijama, brošure i drugi informativni materijali na jezicima koji se koriste u lokalnoj zajednici, pokazuju da se u okviru programa vodi računa o tome šta se događa u lokalnoj zajednici i da je centar dobro povezan s drugim društvenim aktivnostima i uslugama

Nekim porodicama ili odgajateljima, zbog geografskog položaja ili otežanog kretanja, može biti otežan pristup prostorijama i osoblju koordinacionog odsjeka. Osoblje koordinacionog odsjeka razrađuje i sprovodi odgovarajuće strategije za kontakt s porodicama i odgajateljima koji su u takvoj situaciji.

Koordinacioni odsjek je i mjesto za rad. Osoblje koordinacionog odsjeka i uprava imaju zajedničku odgovornost da znaju o najnovijim pravilima u pogledu zaštite zdravlja i bezbjednosti na radu, te šta to znači za sve koji mogu ući i/ili koristiti te prostorije. Godišnja revizija prostorija i opreme programa, zajedno s planom troškova za stalno održavanje i poboljšanje, će pomoći da se u okviru programa ispunjavaju obaveze i dužnosti u pogledu zaštite zdravlja i bezbjednosti.

Izvadak iz FDCQA *Quality Practices Guide* (FDCQA *Smjernice za kvalitetne usluge*)

Sljedeći navodi su izvodi iz *Quality Practices Guide* iz Garancije kvalitete rada porodičnih centara za dnevni boravak djece (Family Day Care Quality Assurance - FDCQA) (2. izdanje, 2004.). Izvodi naglašavaju indikatore kvalitete za svaki princip kvalitetnih usluga, i daju kontekst i namjeru svakog aspekta rada u čuvanju djece. Izvodi će obezbjediti da se bolje razumije koji se rezultati žele postići za djecu i njihove porodice. Za više informacija u vezi indikatora kvalitete, molimo pogledajte FDCQA *Quality Practices Guide*.

Iskustva, učenje i razvoj djece

U sredini gdje se uspješno uči, prepoznaje se važnost igre i pozitivnih društvenih odnosa za podsticaj učenja i razvoja djece. Učenje i razvoj djece se poboljšava preko prilike da sama biraju i odlučuju koja da iskustva stiču, u skladu s individualnim interesima, ličnosti i sposobnostima. Djeca uče kroz planirane i spontane aktivnosti, tokom njihovog učestvovanja u dnevnoj rutini, te kroz gledanje pozitivnih uzora u odraslima i svojim vršnjacima.

Sredina koja doprinosi učenju je pojačana strategijama za usmjeravanje ponašanja, koje uvažavaju individualne potrebe i sposobnosti djece, i koje podržavaju razvijanje dječje sposobnosti da se sama kontrolišu.

U cjelovitom pristupu učenju i razvoju djece, uvažava se da kreativna igra koju dijete inicira ima važnost u razvoju dječjeg samopoštovanja i lične sposobnosti.

Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka obezbjeđuju da se u balansiraju između planiranih, spontanih i rutinskih iskustava omogućiti i vrijeme i prilika da djeca stiču znanje preko niza različitih igara i drugih načina učenja.

- Princip 3.1:** Odgajatelji ispunjavaju potrebe i interese djece na načine koji djeci pomažu da što uspješnije uče u kućnom ambijentu
- Princip 3.2:** Osoblje koordinacionog odsjeka podstiče djecu na učenje preko kućnih posjeta i/ili perioda igre*
- Princip 3.3:** Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka na pozitivne načine usmjeravaju djecu da se dobro ponašaju
- Princip 3.4:** Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka podržavaju otpornost i društvenu kompetenciju kod djece
- Princip 3.5:** Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka podstiču fizičku sposobnost kod djece
- Princip 3.6:** Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka njeguju kod djece obogaćivanje jezika i pismenosti, znatiželju, matematičko razmišljanje i naučno ispitivanje
- Princip 3.7:** Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka podstiču svu djecu na kreativno izražavanje

* Za FDCQA svrhe, izraz "period igre" se koristi za opis situacije u kojoj dva (ili više) odgajatelja zajedno sa svojom djecom učestvuju u igri u kojoj se djeca koncentrišu na igru. Periode igre mogu organizovati sami odgajatelji ili osoblje koordinacionog odsjeka

Princip 3.1

Odgajatelji ispunjavaju potrebe i interese djece, na načine koji djeci pomažu da što uspješnije uče u kućnom ambijentu

Djeca uče kroz igru i kroz interakciju s drugima, te koristeći materijale. Ona aktivno uče, i konstruišu značenje dok barataju, istražuju i eksperimentišu. Međutim, učenje se ne događa samo od sebe. Treba da se pažljivo planira da se pruže mogućnosti i iskustva koja su koncentrisana na djecu i koja podstiču i poboljšavaju učenje i razvoj svakog djeteta.

Djeca u porodično obdanište dolaze s vlastitim jakim stranama, interesima, iskustvima i jedinstvenim porodičnim porijeklom. Posmatrajući, slušajući i razgovarajući sa svakim djetetom i njegovom porodicom, odgajatelj saznaje o tom djetetu kao osobi i o njegovom načinu razmišljanja i razumijevanja. Kombinovanje tih informacija s opštim znanjem o tome kako djeca rastu i kako se razvijaju, odgajatelju pomaže da predvidi koje će se sposobnosti najvjerovatnije pojaviti sljedeće i da odluči kako da najbolje pripomogne tom razvoju.

Planiranje je kontinuiran proces koji uključuje jasno razmišljanje o tome šta se radi i zašto. U kući porodičnog centra za dnevni boravak, odgajatelj počinje time što pažljivo posmatra svako dijete i razmišlja o nekim od navedenih tačaka:

- U kojim se situacijama to dijete najprijetnije osjeća a u kojima mu je najmanje prijatno?
- Koje stvari to dijete dobro obavlja?
- O čemu to dijete voli da razgovara?
- Da li postoji određena aktivnost ili neko određeno dijete u grupi koje privlači to dijete?
- Koje su glavne teme u dramskim aktivnostima tog djeteta?
- U kojim stvarima to dijete najviše uživa ili su mu uzbudljive?
- Koja pitanja to dijete postavlja?

Posmatranje djece pomaže odgajatelju da razmišlja i planira buduće aktivnosti za djecu, koje se nadograđuju na njihove ranije uspjehe i interese.

Da bi dan protekao što bolje za djecu, odgajatelji također planiraju rutinu ili redovne aktivnosti kao na primjer obroke, odmor i/ili spavanje ili odlazak u školu. Razmišlja se o:

- dinamici grupe - ko će još toga dana doći na čuvanje?
- opremi ili materijalima - šta je sve potrebno?
- prostoru - unutra ili vani?
- vremenu - šta drugo treba da se danas događa?

Ako dokumentiraju svoje opservacije i priče o djeci i dječjim idejama za planiranje, to odgajateljima pomaže da jasnije misle i da informacije o djeci redovno razmjenjuju s porodicama i osobljem koordinacionog odsjeka. Postoji mnogo načina za bilježenje informacija koje se prikupе o svakom djetetu i ideja za aktivnosti kako bi se svakom djetetu pomoglo da uči. Odgajatelji odabiru metodu bilježenja koja najbolje odgovara njihovim talentima i vremenu koje im je na raspolaganju.

Mogu na primjer da:

- zapisuju stvari u svesku ili rokovnik
- upisuju napomene na kompjuteru
- koriste fotografije, naročito da zabilježe rad u nastajanju kao na primjer slaganje kockica, te aktivnosti s pijeskom ili u igri drame
- koriste video kameru da bilježe razvoj djece kroz vrijeme
- skupljaju primjerke dječjih radova. Važno je da na svaki primjer stave naljepnicu i datum, tako da porodice, odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka mogu vidjeti kako dijete s vremenom napreduje

- otvore fascikl ili svesku za svako dijete. Dijete može učestvovati u biranju šta da uđe u to. Po zabilježenim datumima i dodavanjem u takvu dokumentaciju, odgajatelji, osoblje i djetetova porodica mogu vidjeti kako dijete u porodičnom obdaništu s vremenom napreduje

Zapisani planovi su fleksibilni, da se može uzeti u obzir neka nepredviđena promjena u rutini ili spontani interesi djece.

Procjenjivanje se događa svakog dana u vidu komentara kao na primjer "to je bilo krasno" ili "to neću ponoviti!". U porodičnom obdaništu, ako se razmišlja o tome šta se svakog dana događa, i zašto to odgajateljima pomaže da donose informisane odluke o kvaliteti i efikasnosti svog programa rada:

- Kako su djeca reagovala na dato iskustvo? Zašto?
- Da li je bilo dovoljno prostora? Dovoljno vremena? Dovoljno pomagala ili materijala?
- Koje je neočekivane stvari odgajatelj saznao o djeci i o sebi?
- Kakvo je novo razumijevanje odgajatelj možda stekao?
- Kako se to iskustvo može za sljedeći put poboljšati ili proširiti?

Redovno razmišljanje o efikasnosti planiranih i spontanih iskustava olakšava izbor šta da se sljedeći put radi. Procjenjivanje pruža i korisne informacije o učenju djece, koje se mogu davati roditeljima i osoblju koordinacionog odsjeka.

Televizija, kompjuteri, elektronske igre ili druga slična tehnologija koja se koristi za aktivnosti djece, su prikladni ako su namijenjeni djeci, pažljivo planirani, te ako ih odgajatelji nadziru i procjenjuju. Kad s djecom razgovara o takvim iskustvima, odgajatelj može osigurati da djeca ne budu izložena nasilju, stereotipima ili temama samo za odrasle.

Stručno usavršavanje odgajatelja se može razvijati preko aktivnosti koje podstiču razmišljanje i sticanje novog načina shvatanja.

Princip 3.2

Osoblje koordinacionog odsjeka podstiče djecu na učenje preko kućnih posjeta i/ili perioda igre*

Osoblje koordinacionog odsjeka odlascima u kućne posjete odgajateljima pruža mogućnost za neformalno učenje i podstiče razmišljanje o načinu rada. Posjete domu odgajatelja su prilika za razmjenu informacija o pojedinačnoj čuvanoj djeci, razvoju djece, te načinu rada s malom djecom. U planiranju posjeta domu odgajatelja, osoblje koordinacionog odsjeka se koncentriše da:

- odgajateljima pomogne da tumače svoje opservacije djece i prave planove prema interesima i sposobnostima djece
- podrži odgajatelje da razrade programe i aktivnosti koje odražavaju kulturu i jezik djece koja su na čuvanju i koje uvažavaju raznolikost
- pruži pomoć i pristup sredstvima kao što su materijali za čitanje, oprema i materijali za igru
- pomogne odgajateljima da uvide kakve su im vlastite potrebe u pogledu obuke i stručnog usavršavanja

Kućne posjete i periodi igre osoblju koordinacionog odsjeka daju priliku da posmatraju djecu na čuvanju, kako u većim tako i u manjim grupama. Efikasan program porodičnog centra za dnevni boravak sprovodi sistematski proces kojim se takve opservacije dokumentiraju i redovno daju/izmjenjuju s porodicama.

Periodi igre odgajateljima i djeci koju čuvaju pružaju mogućnost za interakciju s osobljem koordinacionog odsjeka, s drugom djecom i odraslima. Periodi igre također daju priliku za neformalnu obuku, jer odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka mogu usvajati i razmjenjivati znanje, iskustvo i vještine u oblasti ranog djetinjstva.

Oni odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka koji su odgovorni za periode igre, svaki period pažljivo planiraju, i time obezbjeđe da to za svu djecu koja će u njemu učestvovati predstavlja pozitivno iskustvo. Pri planiranju perioda igre se uzima u obzir:

- Broj i različiti interesi beba, manje i veće djece
- Mjesto održavanja perioda igre i raspoloživi prostor unutra i vani
- Raspoloživa oprema i materijali za učenje
- Uloga odgajatelja i osoblja koordinacionog odsjeka

Periodi igre stvaraju atmosferu koja stimulise učenje djece ako se pri planiranju:

- uzimaju u obzir opservacije i informacije o djeci, prikupljene od porodica i odgajatelja, te tokom kućnih posjeta osoblja koordinacionog odsjeka domu odgajatelja
- uvažavaju jake tačke i interesi djece
- njeguje kreativnost, znatiželja, vještine za samopomoć, odlučivanje, saradnja i dogovaranje
- uključi niz raznih sadržaja i ponudi izbalansiran niz raznovrsnih iskustava
- uvažava raznolikost

U planiranju perioda igre mogu učestvovati i drugi odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka, da im se svima omogući da doprinesu programu i procijene njegovu vrijednost.

* Za FDCQA svrhe, izraz "period igre" se koristi za opis situacije u kojoj dva (ili više) odgajatelja zajedno sa svojom djecom učestvuju u igri u kojoj se djeca koncentrišu na igru. Periode igre mogu organizovati sami odgajatelji ili osoblje koordinacionog odsjeka

Princip 3.3

Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka na pozitivne načine usmjeravaju djecu da se dobro ponašaju

Djeca istražuju i eksperimentišu, i kroz to uče, ispitujući granice svoje okoline i učeći o posljedicama svog ponašanja. Kontrolisanje svojih emocija i ponašanja se postepeno uči, kao i svaki drugi razvojni proces, i djeci treba vremena i prakse da steknu vještine koje predstavljaju dobro ponašanje. Trebaju im i odrasli, koji im pomažu da izbjegnu opasnost kako po sebe tako i po druge, te da počnu učiti kakvo se lično i društveno ponašanje očekuje od njih.

Dobra strategija za usmjeravanje ponašanja djece se zasniva na poštovanju i pretpostavci da sva djeca, svako na svoj način, mogu naučiti kontrolisati svoje emocije, bez obzira da li je prisutan neko od odraslih ili ne. Djeci najviše koristi kad im odrasli koji ih čuvaju, dosljedno usmjeravaju ponašanje. Zato je važno da odgajatelji, osoblje koordinacionog odsjeka i porodice razgovaraju o svojim različitim pristupima u pogledu usmjeravanja ponašanja djece, te da postignu dogovor o tome kako će odgajatelj reagirati prema djeci koju čuva. Razrađivanje jasnih, dosljednih smjernica o tome šta se može očekivati od programa porodičnog obdaništa u pogledu pozitivnog usmjeravanja, a to pomaže i odgajateljima i osoblju koordinacionog odsjeka.

Pozitivan stav u pogledu usmjeravanja, podrazumijeva da odrasli pokušaju razumjeti zašto se neko dijete ponaša na određen način. Da bi to bilo efikasno, odgajatelj i osoblje koordinacionog odsjeka treba da poznaju i razumiju djecu koju čuvaju, i da budu svjesni da je određena vrsta ponašanja najvjerovatnije posljedica niza faktora. Na primjer:

- Dijete je možda umorno, gladno, uznemireno ili bolesno
- Sredina je možda pretrpana, premala za broj čuvane djece, ili možda podstiče na nepoželjne oblike ponašanja

- Možda nema dovoljno sredstava ili materijala, ili ono što je ponuđeno može biti suviše teško ili suviše lako za individualne sposobnosti i interese dotičnog čuvanog djeteta
- Dijete možda reaguje na postupke druge djece u grupi
- Dijete možda reaguje na način kako odgajatelj ili član osoblja postupa u određenoj situaciji
- Odabrane aktivnosti ili iskustva možda zahtijevaju da djeca čekaju, stoje u redu, ili da gledaju i slušaju, umjesto da budu direktno uključena
- Možda nema odgovarajućeg nadzora nad djecom i ambijentom obdaništa

Za pozitivno usmjeravanje treba biti proaktivan i kad god je moguće sprječavati probleme u ponašanju. Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka unaprijed razmišljaju o tome kako da najbolje zadovolje potrebe i interese svakog djeteta i, po potrebi, malo promijene sredinu i rutinske aktivnosti, da se što više smanji konfrontacija i sukob.

Pomaganje djeci da se nauče dobro ponašati zahtijeva i vrijeme i razumijevanje, ali i odlučnost. To znači ne samo da se sprječava neprihvatljivo ponašanje, nego se djeci i pomaže da razviju društvene sposobnosti i steknu osjećaj za pravdu. Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka snose odgovornost da djeci pokažu kako da sve vrste osjećanja izraze na odgovarajući način. Kad odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka bez osuđivanja mogu da prihvate dječje ponašanje, kako u 'dobrom danu' tako i u 'lošem danu', time predstavljaju primjer strpljivosti i tolerancije. Kad su poštteni, otvoreni, te vlastite potrebe izražavaju smireno i jasno, odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka time pokazuju šta je prihvatljiva reakcija u emocionalno teškim situacijama.

Princip 3.4

Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka podržavaju otpornost i društvenu kompetenciju kod djece

Otporni ljudi pozitivno gledaju na život i dobro podnose neizbježne životne uspone i padove. U svojim odnosima s drugima nalaze podršku, a ako zatreba znaju zatražiti i pomoć od drugih. Imaju samopoštovanja i izražen osjećaj vlastite vrijednosti. A izražavaju i poštovanje za druge, i cijene svoje veze s ljudima.

Kod djece za koju se brinu osjećajni, topli i dosljedni odgajatelji, razvija se osjećaj da su voljena i vrijedna. Počnu gledati na svijet kao na mjesto gdje se može imati povjerenja i sposobna su da osjete i kažu:

Imam

- oko sebe ljude kojima vjerujem i koji me vole, bez obzira na sve
- osobe koje mi određuju granice, tako da naučim kada treba stati, prije nego se nađem u opasnosti ili u nevolji
- osobe koje mi svojim primjerom pokazuju šta i kako treba ispravno raditi
- osobe koje žele da naučim sam/sama obavljati stvari
- osobe koje će mi pomoći kad zatreba

Ja

- sam osoba koja se drugima sviđa i koju vole
- mogu prepoznati, razumjeti i prihvatiti tuđa osjećanja
- poštujem i sebe i druge
- sam spreman/spremna snositi odgovornost za svoje postupke
- sam siguran/sigurna da će sve biti u redu

Mogu

- razgovarati s nekim ili nešto preduzeti u vezi sa stvarima koje me plaše ili me uznemiravaju
- naći načina da riješim probleme
- se kontrolisati kad želim učiniti nešto što nije dobro ili je opasno

Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka doprinose duševnoj otpornosti kod djece kada:

- bezuvjetno cijene i prihvataju svu djecu i tretiraju ih kao sposobne i spretno
- su strpljivi, nježni, smireni, ohrabrujući i jasni - čak i kad neko dijete pokazuje krajnju uznemirenost, frustraciju ili bijes
- ohrabruju djecu da izražavaju svoja osjećanja i prepoznaju osjećanja drugih
- djeci pružaju mogućnost da uče saradivati, razgovarati i dogovarati se o tome šta je čije pravo i šta je pravedno
- primjerom pokazuju i podstiču optimizam, pažnju, saosjećanje, saradnju i poštivanje drugih
- uključuju aktivnosti koje odgovaraju jedinstvenim karakteristikama svakog djeteta, i kojima se promoviraju raznolikost
- izbjegavaju pretjeranu zaštitu i podstiču djecu da isprobaju nove stvari i da sama budu u stanju obaviti nešto za sebe, uz minimalnu pomoć odrasle osobe

Princip 3.5

Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka podstiču fizičku kompetentnost kod djece

Djeci je urođeno da žele istraživati i upoznati svoju okolinu. Fizička aktivnost, dok se kreću okolo i barataju sa stvarima, im pomaže da uče i napreduju u svim oblastima. Razvijanje fizičke sposobnosti kod djeteta, utiče i na razvoj samopouzdanja, samosvijesti i emocionalne dobrobiti.

Sve smo svjesniji i zabrinutiji za opšte zdravlje i dobrobit australske djece. Kod djece koja su manje aktivna i postanu gojazna, postoji rizik da se, kasnije u životu, pojavi ozbiljna bolest. Zbog toga, treba im dati priliku da stiču sposobnosti i pozitivne stavove kojima se razvija i promoviše fizički rast, razvoj, zdravlje i opšta dobrobit.

Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka planiraju, pripremaju i pružaju iskustva kojima se poboljšava fizička kompetencija, uključujući koordinaciju, pokretljivost, ravnotežu, gipkost, motorne vještine, koordinaciju ruke i oka i opštu snagu i izdržljivost mišića. Ako se samo omogućiti prostor za igru napolju, to još nije dovoljno za adekvatni fizički razvoj djece.

Program obezbjeđuje da djeca imaju pristupa širokom nizu materijala i izazova, da razviju i grublje i finije motoričke vještine. Na primjer, penjanje po konstrukcijama za igru; hodanje na štakama; hodanje po gredi; lopte; igračke s točkovima; alat različitih veličina, kao što su lopate, metle, grablje, kašike, plastelin, čekići i štipaljke; oprema za igru u pijesku; igračke koje se vuku ili guraju; kockice za slaganje; i voda i pijesak. Povrh komercijalno proizvedenih materijala i opreme, odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka naprave jednostavne stvari za posebne vještine i interese djece.

Kad se radi o fleksibilnoj opremi, može je se presložiti ili prilagoditi da odgovara određenim vještinama i interesima djece, te pruži sve više raznolikosti i veći izazov kad se povećaju sposobnosti djece. Kad god je moguće, djecu na čuvanju se podstiče da učestvuju u namještanju fizičke opreme i da daju ideje i predlože aktivnosti, iskustva i materijale.

Prilika za fizičku aktivnost ima tokom cijelog dana, unutra kao i napolju. Finije motorne aktivnosti su uključene u igre s jezikom i muzikom, a muzika, ples, igre i šetnje po lokalnim dijelovima uključuju širok niz različitih pokreta.

Djecu se podstiče da svoje vještine razvijaju vlastitim tempom i na vlastiti način, dok testiraju svoje vještine i istražuju granice vlastitih sposobnosti. Mada djeci trebaju odrasli entuzijasti koji ih ohrabruju da se uključe u fizičke aktivnosti, senzitivna odrasla osoba će, prije nego što pomogne, sačekati da dijete pokaže da mu treba pomoć.

Djeci školskog uzrasta se omogućava da vježbaju motoričke vještine koje su neophodne za uspješno učestvovanje u školskim i sportskim aktivnostima. Na primjer, baratanje loptom, trčanje, skakanje, korištenje i održavanje sportske opreme, pisanje, crtanje i korištenje odgovarajuće opreme.

Princip 3.6

Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka njeguju kod djece obogaćivanje jezika i pismenosti, znatiželju, matematičko razmišljanje i naučno ispitivanje

Djeca neumorno istražuju, ispituju i rješavaju probleme, i znatiželjno žele upoznavati svijet oko sebe i saznati kako on funkcioniše. Kroz svoju interakciju s odraslima, s drugom djecom i okolinom, sama iskonstruišu značenje i razvijaju sposobnost da sve kompleksnije i profinjenije razmišljaju. Jezik i drugi oblici komunikacije igraju ključnu ulogu u dječjem učenju, jer im omogućavaju da traže i razumiju informacije, izraze mišljenje i pokažu osjećanja. Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka pružaju mnoštvo mogućnosti za pojedinačnu jedan-naprama-jedan komunikaciju s djecom, i podstiču djecu da prva započnu razgovor, te da uče slušati druge.

Jezik svakog djeteta odražava kulturno i društveno porijeklo. Pošto je jezik tako važno sredstvo za razmišljanje i učenje, uvažava se i, kad god je moguće, djecu se podstiče da koriste jezik kojim govore kod kuće.

Neka djeca kod kuće govore neki drugi jezik, a ne engleski. Ako se ne znaju sporazumjeti na zajedničkom jeziku, to može povećati njihovo osjećanje izoliranosti i otežati im prijelaz s kuće na porodični centar za dnevni boravak. Ako čuje samo nekoliko riječi ili fraza na svom kućnom jeziku, to djetetu može pružiti utjehu i osjećaj sigurnosti tokom perioda prilagođavanja. Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka se podstiču da nauče važne riječi i fraze djetetovog kućnog jezika i da bolje razumiju kako je to kad neko govori dva jezika.

Ambijent u porodičnom obdaništu je bogat znakovima, simbolima, riječima i brojevima, te omogućava pristup materijalima koji djeci pomažu da steknu osnovne pojmove o matematici, čitanju i pisanju.

Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka uzimaju u obzir:

- da uključe sredstva koja podstiču djecu na razmišljanje. Na primjer, knjige za brojanje i pjesmice koje se rimuju, igre u kojima se koriste brojevi, kao što su karte i domino kockice; ili

opremu koja se odnosi na oblike, boje, mustre i mjerenje težine

- da djeci pruže mogućnosti da sastavljaju, razvrstavaju, poslažu stvari po nekom redu, da broje, mjere, prepoznaju i izrađuju šablone
- da uključe matematička pomagala kao što su lenjiri, krojački metar, digitroni, vage i šolje za mjerenje
- da pruže razne knjige i druge materijale za čitanje. Na primjer, knjige s tematikom raznih uloga za oba pola, i raznih vrsta porodica ili sposobnosti, časopise, novine, kataloge, letke, jelovnike
- da uključe pjesme, rimovane pjesmice i igre prstima da kod djece stimulišu razvoj jezika
- da pruže aktivnosti pri kojima se uzima u obzir i proširuje dječje razumijevanje kulture. Na primjer, pregledavanje knjiga i slušanje pjesama na drugim jezicima zajednice
- da obezbijede pribor za pisanje, tokom cijelog dana, unutra kao i napolju, da djeca mogu u svoju igru uključiti i pisanje. Na primjer, pravljenje listi, oznaka i naljepnica
- da djeci pruže priliku za sticanje novih vještina, tako da kroz uspješne i neuspješne pokušaje uče rješavati probleme, znajući da ako zatreba, mogu od odrasle osobe zatražiti pomoć.

Osnove pismenosti i računanja kod djece se stiču kad djeca vide odrasle kako koriste jezik i matematičke koncepte za 'stvarne' situacije. Na primjer, kad sastavljaju i koriste listu za kupovinu, prave nešto po receptu, koriste vozni red, telefonski imenik i kalendar.

Djeci školskog uzrasta se pruža mogućnost da urade domaće zadatke i odgajatelji pokazuju interes i podršku za djetetove doživljaje i napredak u školi. Pokazujući interes za djetetovo školovanje, odgajatelji mogu obezbijediti nadopunjavajuće iskustvo i prilike za daljnje učenje u porodičnom centru za dnevni boravak.

Princip 3.7

Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka podstiču svu djecu na kreativno izražavanje

Kreativnost označava način razmišljanja, eksperimentisanja, izrađivanja i obavljanja stvari s dozom originalnosti u razmišljanju ili izrazu. Mada, kad spominjemo kreativnost, obično mislimo na muziku, pokret ili likovne umjetnosti, važno je upamtiti da se kreativnost javlja i u oblastima kao što su jezik, matematika, nauka i tehnologija, rješavanje problema i u odnosima s drugima.

Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka igraju važnu ulogu u razvoju kreativnosti kod djece, kad djeci pružaju mogućnost da pomoću raznih materijala predstave ili naprave stvari, da sviraju i izraze svoje ideje i osjećanja. Pružanjem fleksibilnih sredstava, vremena bez žurbe, istinskog interesovanja i uvažavanja za dječje izražavanje, odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka podstiču razvoj kreativnog izražavanja.

Djeca koriste sve vrste materijala, ne samo pribor za slikanje, da predstave stvari i izraze i drugima prenesu svoje ideje. Kad mogu sama nešto otkriti i razvijati razne vrste kreativnosti, djeca počinju razumjeti da su njihove ideje važne i cijenjene. Stvaranje sredine i obezbjeđivanje sredstava koja kod djece podstiču interes i znatiželju, djecu podstaknut će djecu da postavljaju pitanja, potaknuti im maštu, i inspirisati ih na istraživanje. Na primjer, sredina u kojoj:

- djeca se upoznaju s alatom i materijalima koji se koriste u likovnim umjetnostima i dozvoli im se da njima eksperimentišu i izrađuju vlastite radove i tako se izražavaju na vlastiti način, a ne da koriste gotove obrasce i samo boje slikovnice
- djeci se daje puno vremena da osjete plastelin ili glinu, da ih gnječe, stiskaju, lupaju, oblikuju i razvaljaju bez korištenja modela za izrezivanje ili valjka za tijesto
- djecu se podstiče da istražuju boje, teksture, prizore i zvukove u prirodi. Na primjer, da pomoću lupe posmatraju lišće, drveće, kamenčiće i školjke, da slušaju kišu i vjetar, da razgovaraju o efektima svjetla, promjenama godišnjih doba i vremena
- djeci se nude mogućnosti da slušaju, pjevaju, kreiraju, plešu i eksperimentišu sa zvukovima. Vašari i dućani s polovnom robom su dobra mjesta gdje se može naći niz komercijalnih i kućno napravljenih muzičkih instrumenata. To je poslagano tako da ih djeca slobodno mogu pregledavati i igrati se s njima na svoj način
- djeca su izložena mnogim raznim muzičkim i plesnim stilovima, od klasičnih do rep-a, iz mnogih kultura, žanrova i epoha. Audio i video kasete su dobar nadomjestak ako troškovi ili udaljenost sprječava posjete muzičarima i plesačima
- dječja mašta i igra se podstiče putem pričanja priča, lutkarskim igrama i igranjem uloga. Bašta ili park su idealna mjesta za 'lov na medvjeda' ili 'hodanje po džungli', a prostor s pijeskom može predstavljati početnu tačku za arheološko iskopavanje ili mjesto gdje je 'zakopano blago'
- djeci se omogućava da se preoblače i imaju rekvizite za kreativnu igru koja odražava socijalnu i kulturnu raznolikost u zajednici
- djeci su snabdjevene stvari kao na primjer manje i veće kutije, kartonski valjci, prazni kontejneri, flaše, kockice za slaganje i ostaci drvenih materijala, kojima se djecu poziva da eksperimentišu i grade trodimenzionalne konstrukcije
- djeci se daje vremena i mogućnosti da završe dugoročnije projekte i obezbjedi se mjesto da se to čuva
- dječji radovi su izloženi na način koji pokazuje da se cijene napori svakog djeteta. Fotografijama se može bilježiti rad u nastajanju i kratkotrajni radovi kao što su slagalice i kule od pijeska. Porodice mogu čuti snimke kako djeca pjevaju i sviraju

Izvadak iz FDCQA *Quality Practices Guide* (FDCQA *Smjernice za kvalitetne usluge*)

Sljedeći navodi su izvodi iz *Quality Practices Guide* iz Garancije kvalitete rada porodičnih centara za dnevni boravak djece (Family Day Care Quality Assurance - FDCQA) (2. izdanje, 2004.). Izvodi naglašavaju indikatore kvalitete za svaki princip kvalitetnih usluga, i daju kontekst i namjeru svakog aspekta rada u čuvanju djece. Izvodi će obezbjediti da se bolje razumije koji se rezultati žele postići za djecu i njihove porodice. Za više informacija u vezi indikatora kvalitete, molimo pogledajte FDCQA *Quality Practices Guide*.

Zdravlje, higijena, prehrana, bezbjednost i opšta dobrobit

Kuće u kojima se nalaze porodična obdaništa su jedinstvena sredina za čuvanje djece, jer imaju dvostruku funkciju da služe i kao nečiji dom, i kao obdanište. Da bi obezbjedili kvalitetne usluge čuvanja djece, osoblje koordinacionog odsjeka i odgajatelji snose zajedničku odgovornost da prate najnovija istraživanja i preporučene metode u odnosu na dječje zdravlje, higijenu, prehranu, bezbjednost i postupke u hitnim slučajevima.

Od bitnog je značaja da osoblje programa i odgajatelji budu svjesni i ispunjavaju sve zakonske zahtjeve savezne države ili teritorije u odnosu na bezbjednost i dobrobit djece, pogotovo u pogledu zaštite djeteta.

Bez obzira na individualne sposobnosti ili porijeklo, sva djeca imaju pravo na kvalitetnu njegu i sredinu koja je čista, bezbjedna, zdrava i u čijem je programu rada najvažnija dobrobit djece. U okviru svojih dužnosti čuvanja djece, odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka uzimaju u obzir jedinstvene aspekte sredine porodičnog obdaništa, te individualne potrebe i kulturno porijeklo djece i porodica. To je od posebnog značaja pri planiranju obroka za djecu, njihovih potreba što se tiče spavanja ili odmora, oblačenja i lične higijene.

- Princip 4.1:** Sredina predviđena za djecu je bezbjedna
- Princip 4.2:** Hrana i napitci su hranjivi i kulturno prikladni
- Princip 4.3:** Zdravlje sve djece je zaštićeno i bezbjednost osigurana
- Princip 4.4:** Mijenjanje pelena, odlazak na zahod i kupanje su djeci pozitivna iskustva
- Princip 4.5:** Uvažava se potreba djece za odmorom, spavanjem i udobnošću
- Princip 4.6:** Dosljedno se sprovode postojeći zakoni saveznih država i teritorija koji se odnose na zaštitu i dobrobit djece

Princip 4.1

Sredina predviđena za djecu je bezbjedna

Pošto su prostorije za obdanište također i nečiji dom, odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka moraju naći i uspostaviti dobru ravnotežu između poštivanja prava odgajateljeve porodice na privatnost i udobnost, te stvaranja bezbjednog mjesta za djecu.

Mala djeca ne razumiju koje sve opasnosti mogu postojati u kući. Uprava, osoblje koordinacionog odsjeka i odgajatelji snose zakonsku i moralnu odgovornost da se pobrinu da potencijalno opasni predmeti, biljke i stvari nikada ne budu pristupačni ni jednom djetetu.

Odredbe o izdavanju dozvola saveznih država i teritorija, zakon o zaštiti javnog zdravlja, te zakoni o zaštiti zdravlja i bezbjednosti na radu, kao i *National Standards for Family Day Care** (*Nacionalni standardi za porodična obdaništa**), u glavnim crtama navode koji su prihvatljivi standardi za bezbjednost u porodičnom obdaništu. Postoje i brojna druga ugledna tijela za pitanja zdravlja i bezbjednosti, koja također mogu dati savjet o procjenjivanju i smanjivanju rizika u obdaništu i izboru i instaliranju opreme za igru koja odgovara standardima bezbjednosti.

Uprava, osoblje koordinacionog odsjeka i odgajatelji snose odgovornost da razrade sistematski proces kojim se obezbjeđuje redovna inspekcija sredine i opreme i, kad se ustanovi da nešto nije bezbjedno, da se to odmah riješi.

Za održavanje sigurne sredine u porodičnom centru za dnevni boravak, treba uzeti u obzir mnoge faktore. To uključuje:

- Bezbjedno skladištenje sredstava za čišćenje, za dezinfekciju, otrovnih i higijenskih sredstava, te opreme za prvu pomoć i drugih opasnih i zapaljivih tvari, čuvanjem na sigurnom mjestu
- Bezbjedno korištenje grijalica, kamina, štednjaka, sistema za rashlađivanje i ventilatora

- Što bolje smanjivanje rizika da djeca zapnu, uklješete se, ili se na njih sruše ili ih udare igračke, oprema ili namještaj
- Da se sva oprema održava u čistom i dobrom stanju, i da odgovara traženim australskim standardima bezbjednosti. Na primjer kolijevke, visoki stolci i kolica za djecu
- Ograđivanje potencijalne opasnosti vani, kao što su na primjer bazeni, ribnjaci, šupe, životinje i otrovna vegetacija ili biljke s oštrim ili velikim trnjem
- Pažljivo planiranje i sprovođenje ekskurzija
- Bezbjedno putovanje u autu ili sredstvima javnog prijevoza
- Zaštita bezbjednosti manje djece, a istovremeno uvažavanje potreba starije djece, koja traže i žele iskusiti nove fizičke izazove
- Direktni nadzor kad se djeca približavaju životinjama. Na primjer, ako neko od odraslih ne može direktno nadzirati interakciju djece sa životinjama, životinje treba držati odvojeno od mjesta gdje se djeca igraju

Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka se pobrinu da djeca budu odgovarajuće odjevena za aktivnosti i prilike i unutra i vani. U konsultaciji s osobljem koordinacionog odsjeka, odgajateljima i porodicama, program razrađuje i nadopunjava pravila o zaštiti od sunca, uzimajući u obzir preporuke organizacija za borbu protiv raka savezne države ili teritorije.

Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka snose odgovornost da obezbjeđe dosljedno sprovođenje tih pravila, i da primjerom uvijek pokazuju šta je dobra zaštita od sunca. Redovnim informisanjem porodica o zaštiti od sunca se poboljšava dosljednost ponašanja u kući i u porodičnom centru za dnevni boravak.

* U saveznim državama i teritorijama koje nemaju zakonskih odredbi o izdavanju dozvola za porodična obdaništa, *nacionalni standardi za porodične centre za dnevni boravak* određuju osnovne standarde usluga koje trebaju osigurati zaštitu i bezbjednost djece u obdaništu. Molimo pogledajte *Priručnik o službama čuvanja djece (Child Care Services Handbook)* koji je izdalo Ministarstvo za porodične i društvene usluge (Department of Family and Community Services - FaCS), (možete ga naći na Internet adresi FaCS-a www.facs.gov.au/childcare)

Princip 4.2

Hrana i napitci su hranjivi i kulturno prikladni

Hrana koju djeca jedu utiče na njihov rast i razvoj, opšte ponašanje i dobrobit. Zato je važno da djeca imaju hranjivu prehranu i odgovarajuće količine hrane, da bi se mogla normalno razvijati. Djeca mogu provoditi puno vremena u porodičnom obdaništu, pa odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka trebaju raditi u saradnji s porodicama, da bi i time osigurali da svakom djetetu budu zadovoljene prehrambene potrebe.

Jelo je i izvor užitka i važno je da odgajatelji i osoblje ne postanu toliko preokupirani prehrambenim vrijednostima i dobrim manirima da izgube iz vida potrebu djece da uživaju u hrani. Mnoge od navika i stavova u odnosu na hranu, koje se steknu u djetinjstvu, ostaju za cijeli život.

Odgajatelji mogu osigurati da se obroci uzimaju u opuštenoj i druželjubivoj atmosferi, time da:

- imaju prijatno i lijepo mjesto za serviranje jela
- stvaraju opuštenu atmosferu, bez žurbe
- djecu uključuju u zanimljiv razgovor
- sami pružaju primjer dobrog ponašanja i pokazuju da i sami uživaju u jelu
- poštuju pravo svakog djeteta da izabere hranu i da se samo hrani

Kad obdanište snabdijeva hranu, odgajatelji saraduju s porodicama, da bi hrana bila odgovarajuća za datu kulturu. Odgajatelji treba da uvažavaju i načine uzimanja obroka u porodici svakog djeteta. Ako su ti načini različiti od načina u porodičnom obdaništu, odgajatelji i/ili koordinaciono osoblje otvoreno o tome porazgovaraju s porodicama i nađu obostrano prihvatljivo rješenje.

Odgajatelji usklađuju napore da stvore prijatnu atmosferu za jelo, s potrebom za higijensko baratanje hranom. Bez obzira da li hranu snabdijeva porodica ili obdanište, odgajatelji i koordinaciono osoblje se pridržavaju ispravnih postupaka za rukovanje hranom, da hrana koju djeca jedu bude bezopasna i zadrži svoje prehrambene vrijednosti.

Uprava, osoblje koordinacionog odsjeka, odgajatelji i porodice mogu koristiti informacije o bezopasnom rukovanju hranom koje daju priznata tijela za zaštitu zdravlja i bezbjednosti u svakoj saveznoj državi i teritoriji, da razrade jasna pravila za načine baratanja hranom, te za prijevoz i uskladištavanje hrane. Kvalitet postupaka u centru u odnosu na ova pitanja se poboljšava kad odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka pohađa odgovarajuću obuku.

Princip 4.3

Zdravlje sve djece je zaštićeno i bezbjednost osigurana

Pravila razrađena u programu rada, u konsultaciji s osobljem, odgajateljima, porodicama i priznatim tijelima za zaštitu zdravlja i bezbjednosti, daju smjernice za dobre postupke i bezbjednu sredinu, i za djecu i za odrasle. Uprava podržava i pomaže osoblje koordinacionog odsjeka i odgajatelje da zaštite zdravlje djece i da se odgovorno ponašaju u hitnim slučajevima, time što im daju jasne smjernice za:

- sprečavanje širenja zaraznih bolesti
- postupke s oboljelima
- davanje lijekova
- planiranje za slučaj požara i drugih hitnih situacija
- promovisanje zaštite zdravlja zubi

Kad su mala djeca zajedno u grupi, time se povećava opasnost od infekcije. Osim što to djeci uzrokuje stres, redovno širenje infekcija u porodičnom centru za dnevni boravak može i porodicama čiji članovi rade izazvati stres, naročito ako trebaju puno vremena izostati s posla. To može stvarati stres i odgajateljima, koji isto možda moraju prestati raditi dok su oni sami ili njihovi članovi porodice zarazni ili dok se oporavljaju od infekcije.

Jednostavne mjere za kontrolu širenja infekcije, kao što je redovno, pažljivo pranje ruku, mogu znatno smanjiti širenje mnogih raznih infekcija i oboljenja. U situacijama kad nije moguće oprati ruke, mogu se koristiti 'mokre maramice' s antiseptikom, ili neki drugi provjereni postupak kojeg je odobrilo priznato tijelo za zaštitu zdravlja.

Pošto se mala djeca mogu u kratko vrijeme jako razboljeti, odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka moraju budno paziti i znati koji su najčešći pokazatelji bolesti. Odgajatelji pomno nadziru dijete koje pokazuje rane znakove bolesti, netipično ponašanje ili netipični razvoj, i konsultuju se s porodicom djeteta i/ili osobljem koordinacionog odsjeka. Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka djeci daju lijekove i druga sredstva samo ako imaju pismenu dozvolu od porodice, i u skladu s jasnim pravilima o postupcima centra.

Za dijete s dodatnim medicinskim potrebama, centar sprovodi individualni plan za postupke zaštite zdravlja, koji pripremi porodica djeteta, u konsultaciji s djetetovim doktorom ili medicinskim specijalistom. Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka znaju kako da sprovedu taj plan.

Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka razrađuju i sprovode postupke da u hitnim slučajevima efikasno evakuiraju djecu i sami izađu iz kuće, s mjesta za period igre, ili iz prostorija koordinacionog odsjeka. Važno je da planovi za postupke u hitnim slučajevima uključuju planiranje i za postupke van normalnog radnog vremena. Na primjer, pristup hitnim službama i za evakuaciju djece tokom čuvanja preko noći.

Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka dobiva odgovarajuću obuku za korištenje relevantne opreme za hitne slučajeve, kao što su aparati za gašenje požara i deke za zaštitu od vatre. I obuka u davanju prve pomoći i kardiopulmonarne resuscitacije (vještačkog disanja - CPR) predstavljaju važan aspekt bezbjednosti djece koja su na čuvanju.

Princip 4.4

Mijenjanje pelena, odlazak na zahod i kupanje su djeci pozitivna iskustva

Poznata, neužurbana, redovita rutina koju djeca mogu predvidjeti, pruža osjećaj sigurnosti i smanjuje stres kod djece i odraslih koji ih čuvaju. Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka nalaze vremena da s porodicama razgovaraju o tome šta se kod kuće događa kad se dijete kupa, ide na zahod ili mu se mijenjaju pelene, da bi se zajednički odlučilo kako da se te iste stvari obavljaju u porodičnom obdaništu.

Mijenjanje pelena

Mijenjanje pelena predstavlja mogućnost za razigranu interakciju s bebama i malom djecom. Odgajatelji uspostavljaju poznatu, opuštenu rutinu, u kojoj se osjeća poštivanje djeteta i porodičnog načina podizanja djece time da:

- s porodicama razgovaraju o rutini kod kuće i o tome koje vrijeme djetetu najbolje odgovara, da se obezbijedi dosljednost i kontinuitet te rutine
- često mijenjanje pelena obezbjeđuje da se očuva zdravlje, higijena i udobnost beba i male djece
- malu djecu pitaju mogu li provjeriti pelene i prema njima se odnose pokazujući pozitivan stav prema mijenjanju pelena
- objasne zašto treba mijenjati pelene ili odjeću

Kuća odgajatelja i mjesto za održavanje perioda igre ima odvojeno mjesto predviđeno za mijenjanje pelena. Koristi se stol za previjanje ili prostirač od nepropusnog materijala koji se može oprati, a nakon svake upotrebe se očisti. U konsultaciji s osobljem, odgajateljima i porodicama, centar razdrađuje i nadopunjava postupke za mijenjanje pelena koji uzimaju u obzir:

- važeće preporuke priznatog tijela za zaštitu zdravlja
- odgovarajuće korištenje rukavica i pranje ruku
- bezbjedno odlaganje prljavih pelena
- načine na koje se prljava odjeća i posteljina bezbjedno i higijenski spremi dok se ne opere ili baci

- postupke za smanjivanje opasnosti od širenja zaraze

Odlazak na zahod

Kako djeca rastu, tako sve bolje razumiju svoje tijelo i kako ono funkcioniše. Odgajatelji podstiču malu djecu da se zainteresuju i imitiraju drugu djecu kad idu na zahod. Posmatranjem male djece, odgajatelj može lakše ustavnoviti koliko je dijete spremno da nauči vršiti nuždu. Razgovori s djetetovom porodicom također pomažu da se odluči treba li početi s obukom obavljanja nužde. Odgajatelji pružaju podršku i ne žure se kad se radi o poduci djeteta da ide na zahod, time što:

- razmotre djetetov nivo razvoja, prije nego što odluče treba li početi s treningom vršenja nužde
- opušteno pristupaju obavljanju nužde
- djeci pomažu da koriste zahod i pružaju im pozitivnu podršku kad se trude
- podsjećaju djecu i pomažu im da po potrebi odu na zahod
- znaju da sposobnost vršenja nužde nije uvijek ista i ne mogu se na nju osloniti
- smireno reaguju kad dijete doživi 'nezgodu' s vršenjem nužde
- podstiču djecu da operu ruke poslije vršenja nužde

Djeca predškolskog i školskog uzrasta

Djeca predškolskog uzrasta najčešće sama odlaze na zahod i peru ruke, ali neka djeca i dalje trebaju dobar primjer i podsticanje na dobre higijenske navike.

Kad čuvaju stariju djecu, odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka trebaju razraditi strategije za nadziranje odlaska djece na zahod, kupanja i oblačenja, kojima se štiti dostojanstvo djeteta i poštuje njegova privatnost. Na to treba posebno pripaziti ako djeca u porodičnom obdaništu provode puno vremena ili ostaju preko noći.

Princip 4.5

Uvažava se potreba djece za odmorom, spavanjem i udobnošću

Program uključuje najnovije informacije u odnosu na bezbjednost kolijevki, kreveta, posteljine i postupaka za spavanje. Koristeći rezultate istraživanja, i u konsultaciji s osobljem koordinacionog odsjeka, odgajateljima i porodicama, u programu se razrađuju jasne smjernice za periode spavanja i odmora djece u porodičnom centru za dnevni boravak.

Prema programu, pravila i postupci uključuju:

- korištenje bezbjednih dječjih krevetića koji odgovaraju australskim standardima
- sigurno mjesto za dječje krevetić, na primjer, udaljeno od prozora koji ima rolete i/ili zavjese s konopcem
- postupke kojima se smanjuje opasnost od SIDS sindroma (iznenadne smrti djeteta)
 - bebe se za spavanje polažu na leđa
 - bebama se dok spavaju nikad ne pokrivaju lice i glava
 - bebine noge su u dnu krevetića, a pokrivač je dobro učvršćen
 - u dječjem krevetiću nema jorgana, tuhica, jastuka ni branika
 - za bebe i malu djecu se ne koriste električni pokrivači, termofori, niti jastučići za grijanje
 - u prostoriji u kojoj se spava nema dima i nije pregrijana

Odgajatelji rutinu spavanja i odmora prilagođavaju potrebama individualnog djeteta. Kad se djeca žele odmarati ili spavati to im se omogućiti, a djecu koja ne žele spavati se na to ne prisiljava. Za djecu koja ne trebaju spavati se omogućite tihe aktivnosti poput čitanja, razgovora i slušanja, pisanja i crtanja, rješavanja zagonetki i igranja igara s tablom. Odgajatelji s porodicama razgovaraju o rutini spavanja i odmora svakog djeteta, da se maksimalno održi kontinuitet navika kod kuće i u obdaništu.

Za neku djecu, pogotovo dok se privikavaju na centar, uspavlivanje i buđenje u nepoznatoj sredini može biti zastrašujuće iskustvo. Odgajatelji posvećuju vremena da se svako dijete smiri, po potrebi ga ljuljaju ili potapšaju, ili puste tihu muziku.

Redovno informisanje porodica o bezbjednoj opremi i navikama za spavanje omogućava kontinuitet navika kod kuće i u porodičnom obdaništu.

Princip 4.6

Dosljedno se sprovode postojeći zakoni saveznih država i teritorija koji se odnose na zaštitu i dobrobit djece

Najvažnija je dobrobit djece. Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka osigurava da djeca ne budu izložena seksualnom, emocionalnom i fizičkom zlostavljanju i da tokom boravka u porodičnom obdaništu imaju dovoljno hrane, prostora, medicinske njege i nadzora. Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka su vrlo svjesni koliko djeci može naškoditi ako promatraju, ili su sama izložena, nasilju, zlostavljanju i zastrašujućem ponašanju u kući.

Djeci prijete i dodatni rizik ako odrasle osobe koje ih čuvaju postanu svjesne neke vrste nasilja, a da onda ništa ne preduzmu, ili na krivi način koriste takve informacije. U okviru programa, centar ima dužnost da zaštiti dobrobit djece koja su na čuvanju. Ovu odgovornost za djecu snose svi koji su uključeni u program, uključujući vlasnike, sponzore, upravne odbore, nosioce dozvole, koordinacioni odsjek i odgajatelji.

Centar dokumentira svoje pravilnike i postupke u pogledu zaštite djeteta, da bi se time svima uključenima pomoglo da razumiju i ispunjavaju svoje zakonske obaveze i efikasno reaguju na probleme u pitanju zaštite djece kad se oni pojave.

Pravila o zaštiti djeteta uključuju informacije o:

- preuzetaj obavezi centra da zaštiti djecu
- dužnosti uprave, osoblja koordinacionog odsjeka i odgajatelja po pitanjima zaštite djeteta
- postupcima za podnošenje prijava
- povjerljivosti i vođenju evidencije

Stvaranje sredine u kojoj su djeca zaštićena može smanjiti rizik za djecu na čuvanju. Centar razmatra:

- da u informativne priručnike za osoblje, odgajatelje i porodice uključi pravilnik o zaštiti djeteta
- da u proces orijentacije i informisanja za osoblje koordinacionog odsjeka, odgajatelje i njihove porodice, uključi informacije o pravilniku i postupcima za zaštitu djeteta
- da kod zapošljavanja osoblja koordinacionog odsjeka i odgajatelja provjeri da li kandidat ima kriminalnu prošlost (ovo je obavezno po zakonima u nekim saveznim državama ili teritorijama)
- strategije da se osigura da sva djeca uvijek budu pod odgovarajućim nadzorom
- strategije da se osigura da u sredini u kojoj djeca borave nema dima, droga ni alkohola
- nadzor nad dobrovoljcima, studentima, honorarnim osobljem i posjetiocima koji dolaze u centar
- organizovanje obuke za osoblje koordinacionog odsjeka i odgajatelje, da bi razumjeli pravilnik i postupke centra u odnosu na zaštitu djeteta i da znaju tačno kakve su im dužnosti i kakav je postupak prijavljivanja problema u vezi zaštite djeteta
- davanje materijala i informacija o zaštiti djeteta, koje su lako pristupačne osoblju koordinacionog odsjeka, odgajateljima i porodicama
- obezbjeđivanje redovne revizije informacija o zaštiti djeteta, te reviziju i nadopunjavanje pravilnika i postupaka
- uključivanje programa o načinima samozaštite za stariju djecu

Izvadak iz FDCQA *Quality Practices Guide* (FDCQA *Smjernice za kvalitetne usluge*)

Sljedeći navodi su izvodi iz *Quality Practices Guide* iz Garancije kvalitete rada porodičnih centara za dnevni boravak djece (Family Day Care Quality Assurance - FDCQA) (2. izdanje, 2004.). Izvodi naglašavaju indikatore kvalitete za svaki princip kvalitetnih usluga, i daju kontekst i namjeru svakog aspekta rada u čuvanju djece. Izvodi će obezbjediti da se bolje razumije koji se rezultati žele postići za djecu i njihove porodice. Za više informacija u vezi indikatora kvalitete, molimo pogledajte FDCQA *Quality Practices Guide*.

Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka

Osoblje koordinacionog odsjeka je dužno osigurati postojanje postupaka, pravila i sistema za održavanje kvalitete aktivnosti, programa i organiziranja centra. Osoblje koordinacionog odsjeka saraduje s odgajateljima, porodicama i drugim stručnjacima, kako bi se obezbjedila efikasnost u odnosu na osoblje centra, i da kadrovska pravila i postupci budu u skladu sa zakonskim odredbama, uključujući odredbe o zaštiti zdravlja i bezbjednosti na radu. Uvažavanje i promovisanje važnosti stručnog usavršavanja i efikasni postupci pri zapošljavanju su od bitne važnosti za održavanje kvalitete programa i za profesionalno ponašanje njegovog osoblja i odgajatelja.

Osoblje koordinacionog odsjeka, odgajatelji i porodice, procjenjuju postignuća centra i određuju područja koja treba poboljšati, posmatrano iz perspektive svih uključenih pojedinaca. Sve uključene strane redovno imaju priliku da doprinesu reviziji kvalitete rada i postupaka u okviru programa i da saraduju u razrađivanju planova za stalno poboljšavanje. Ako se porodice, odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka podstiču da skupa rade na strategijama za kontinuirano poboljšavanje rada, to doprinosi razvoju praktičnih i važnih pristupa u svim oblastima rada u okviru programa.

- Princip 5.1:** Postupci pri zapošljavanju, selekciji i pripremnikom radu odgajatelja i osoblja koordinacionog odsjeka podupiru i podstiču pružanje kvalitetnih usluga
- Princip 5.2:** Program predviđa sistematske postupke za nadzor postojećeg načina rada i identifikovanje područja za kontinuirano poboljšavanje
- Princip 5.3:** Odgajatelji, osoblje koordinacionog odsjeka i drugi članovi uprave pohađaju stručno usavršavanje
- Princip 5.4:** Program podržava zaštitu i bezbjednost na radu

Princip 5.1

Postupci pri zapošljavanju, selekciji i pripravnničkom radu odgajatelja i osoblja koordinacionog odsjeka podupiru i podstiču pružanje kvalitetnih usluga

Efikasni procesi zapošljavanja i pripravnništva obezbjeđuju da se u rad programa privuku i zadrže najbolji kandidati za osoblje koordinacionog odsjeka i odgajatelje, te da se održe standardi kvalitete i kontinuitet rada.

Djeca i njihove porodice s odgajateljima i osobljem koordinacionog odsjeka stvaraju odnose temeljene na povjerenju. To se postiže kad s djecom i porodicama rade isti odgajatelji i osoblje, i kad u obdaništu imaju rutinu koja odgovara rutini kod kuće. Kontinuitet između rutine kod kuće i u obdaništu se lakše postiže ako se zapošljavaju odgovarajuće kvalifikovani odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka, čije kulturno i jezično porijeklo odražava kulturu i porijeklo porodica i lokalne zajednice.

Pripravnčki proces za nove odgajatelje i osoblje koordinacionog odsjeka se možda treba protegnuti na sedmice, čak i na mjesece. Ali u početnom uvođenju u rad u okviru programa, svim novim odgajateljima i osoblju koordinacionog odsjeka će koristiti:

- pisane informacije o programu, njegovoj filozofiji i ciljevima
- opis posla i/ili radne uloge i, po potrebi, uslovi zapošljavanja
- pisane informacije o primjenjivim zakonima savezne države ili teritorije o izdavanju dozvola ili o *nacionalnim standardima za porodične centre za dnevni boravak** (*National Standards for Family Day Care**) u slučaju da ne postoje odredbe o izdavanju dozvola za porodična obdaništa

- kopije važećih pravila i postupaka centra
- informacije o bezbjednim radnim postupcima

Kad svo novo osoblje i odgajatelji dobiju priručnik, to znači da svi odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka raspolažu istim, dosljednim informacijama.

Novim odgajateljima i članovima osoblja koordinacionog odsjeka često koristi ako imaju priliku da rade uz iskusnijeg člana osoblja ili odgajatelja, prije nego što počnu samostalno raditi.

* U saveznim državama i teritorijama koje nemaju zakonskih odredbi o izdavanju dozvola za porodična obdaništa, *nacionalni standardi za porodične centre za dnevni boravak* određuju osnovne standarde usluga koje trebaju osigurati zaštitu i bezbjednost djece u obdaništu. Molimo pogledajte *Priručnik o službama čuvanja djece (Child Care Services Handbook)* koji je izdalo Ministarstvo za porodične i društvene usluge (Department of Family and Community Services - FaCS), (možete ga naći na Internet adresi FaCS-a www.facs.gov.au/childcare)

Princip 5.2

Program predviđa sistematske postupke za nadzor postojećeg načina rada i identifikovanje područja za kontinuirano poboljšavanje

Podstičući na debatiranje, razmišljanje o radnim postupcima i razmjenjivanje konstruktivnih komentara, uprava, osoblje koordinacionog odsjeka i odgajatelji sarađuju kako bi ustanovili na koji način se može poboljšati rad u okviru programa.

U konsultaciji s odgajateljima i osobljem koordinacionog odsjeka, centar razrađuje sistematski proces za nadziranje postojećih radnih postupaka i za primjenu državnih ili teritorijalnih odredbi o centrima za čuvanje djece ili *nacionalnih standarda za porodične centre za dnevni boravak**, ako ne postoje zakonske odredbe za izdavanje dozvola porodičnim obdaništima. Nadzorni proces, uključujući dogovorene postupke za rješavanje mogućih nedostataka, se dokumentira i uključuje u materijale koje dobiju svi novi odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka.

Pravila o posjetama osoblja koordinacionog odsjeka kućama odgajatelja pojašnjavaju profesionalan, a ipak prijatan način na koji se te posjete obavljaju. Ta pravila ukratko navode prava i dužnosti, kako osoblja koordinacionog odsjeka tako i odgajatelja, a uzimaju u obzir:

- svrhu i rezultate takvih posjeta;
- učestalost i vrijeme posjeta;
- ravnotežu između planiranih i iznenadnih posjeta; i
- evidenciju koja će se voditi o posjetama.

Svi zainteresovani, uključujući predstavnike lokalne zajednice, imaju priliku da učestvuju u redovnim diskusijama o radu programa. Da se to lakše omogući, centar će ustanoviti i ukloniti svaku prepreku zbog koje pojedinci ili grupe ne bi mogli da izraze svoje mišljenje.

Rezultati procjene postojeće radne prakse, prikupljeni od porodica, odgajatelja, osoblja i članova uprave, predstavljaju 'sliku' rada centra, naglašavajući jake strane, kao i one koje treba poboljšati. Ta 'slika' postaje osnova s kojom će se moći usporediti buduća poboljšanja.

Zapisan plan za kontinuirano poboljšavanje pomaže upravi, odgajateljima i osoblju da jasno identifikuju šta žele postići i pomaže im da ostanu koncentrisani na taj zadatak. Takav plan obično navodi ciljeve koje se želi postići, strategije koje treba primijeniti, ljude koji će u to biti uključeni, te potrebna sredstva i/ili obuku i vremenske okvire u kojima treba obaviti te zadatke.

* U saveznim državama i teritorijama koje nemaju zakonskih odredbi o izdavanju dozvola za porodična obdaništa, *nacionalni standardi za porodične centre za dnevni boravak* određuju osnovne standarde usluga koje trebaju osigurati zaštitu i bezbjednost djece u obdaništu. Molimo pogledajte *Priručnik o službama čuvanja djece (Child Care Services Handbook)* koji je izdalo Ministarstvo za porodične i društvene usluge (Department of Family and Community Services - FaCS), (možete ga naći na Internet adresi FaCS-a www.facs.gov.au/childcare)

Princip 5.3

Odgajatelji, osoblje koordinacionog odsjeka i drugi članovi uprave pohađaju stručno usavršavanje

Znanje i sposobnosti osoblja, odgajatelja i uprave programa se odražavaju na kvalitet usluga.

Mada je opsežan i strukturisan program uvođenja u rad bitan da bi novi odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka stekli pouzdanje i bili dobro pripremljeni za svoje uloge u radu porodičnog obdaništa, kontinuirano stručno usavršavanje je također važno da bi se sposobnosti i znanje mogli održavati, povećavati i nadopunjavati.

Odgajatelji, osoblje koordinacionog odsjeka i uprava imaju zajedničku odgovornost da ustanove koja je obuka potrebna i da isplaniraju stručno usavršavanje koje će pomoći programu da održi i nastavi poboljšavati kvalitet usluga djeci i njihovim porodicama.

Potrebna obuka i prioriteti se identifikuju analizom informacija koje program prikuplja putem samoprovjere ili na osnovu komentara od porodica, te procjenom osoblja i odgajatelja. Plan obuke treba da se zasniva na planu centra za kontinuirano poboljšavanje usluga, te na najnovijim informacijama i rezultatima istraživanja u oblasti ranog djetinjstva i zaštite zdravlja i bezbjednosti.

Pri planiranju obuke i stručnog usavršavanja, uzima se u obzir da odgajatelji, osoblje koordinacionog odsjeka i druge osobe uključene u rad imaju različite stilove učenja i porijeklo, kao i udaljenost i raspoloživost materijala. Da bi se zadovoljile potrebe uključenih strana, centar možda treba razmotriti niz načina za stručno usavršavanje. Na primjer, da:

- odgajatelji, osoblje i drugi učesnici razmjenjuju svoje stručno znanje, pružaju jedni drugima podršku i svojim kolegama služe kao mentori
- odgajatelji se podstiču da formiraju manje grupe za podršku, da bi pomogli jedni drugima i razmjenjivali ideje
- kućne posjete služe kao neformalni oblik pojedinačne obuke
- razdoblja igre se iskoriste za davanje primjera dobrog rada
- saraduje se s drugim centrima i razmjenjuju iskustva između odgajatelja, osoblja koordinacionog odsjeka i drugih, koji su uključeni u upravu
- pozivaju se osobe iz lokalne zajednice, a različitog kulturnog porijekla, da govore o svojim iskustvima, i izraze mišljenje i poglede o potrebama i problemima u kulturno raznolikim i starosjedilačkim zajednicama
- pozivanje stručnjaka koji u programu rade s djecom, ili članova porodice s odgovarajućim iskustvom, da za odgajatelje i osoblje održe kućnu poduku za stručno usavršavanje
- nuđenje kratkih kurseva koji se održavaju u agencijama za stručnu obuku i stručno usavršavanje, na koledžima za tehničko o daljnje obrazovanje (TAFE) ili fakultetima
- podsticanje na odlazak na konferencije i seminare da se saznaju nove informacije, saraduje i razmjenjuju ideje s drugima na istom području rada
- podsticanje osoblja i odgajatelja koji studiraju na fakultetu ili TAFE koledžu da drugima prenesu šta su naučili
- nabavljanje video snimaka, časopisa i drugih stručnih materijala, koje osoblje i odgajatelji mogu pozajmiti
- razrađivanje kompleta materijala za obuku vlastitim tempom, o odgovarajućim temama

- održavanje liste korisnih webajta koje odgajatelji i osoblje mogu posjetiti da istražuju interesantne teme iz oblasti čuvanja djece

Efikasna obuka je raznolika, korisna, relevantna i predstavlja izazov odgajateljima i osoblju koordinacionog odsjeka, a koncentriše se na određenu oblast usluga čuvanja djece. Na primjer, vođenje malog biznisa, učenje i razvoj djeteta, najnovija teorija o učenju i njezi djeteta, smanjivanje rizika i 'briga o odgajatelju.'

Kad odgajatelji, osoblje koordinacionog odsjeka i drugi učesnici u radu procijene korist stručnog usavršavanja, to pomaže za planiranje načina obuke ubuduće, da bi ona bila relevantna i efikasna.

Princip 5.4

Program podržava zaštitu i bezbjednost na radu

Rad u bilo kojoj sredini u kojoj se čuvaju djeca je i fizički i emocionalno naporan. Pridržavanje relevantnih odredbi o zaštiti zdravlja i bezbjednosti na radu je bitno za održavanje sigurne radne sredine za odgajatelje i osoblje koordinacionog odsjeka.

Uprava centra snosi odgovornost da odgajateljima i osoblju daje informacije, obuku i nadzor, i time osigura njihovu bezbjednost i bezbjednost djece, porodica i posjetilaca koji dolaze u prostorije centra. Zaštita zdravlja i bezbjednost na radu se uvijek trebaju imati u vidu kad se razrađuju i revidiraju pravilnici, postupci i radne prakse centra.

Odgajatelji i osoblje moraju biti informisani o:

- svojim dužnostima, kao i o dužnostima uprave, u odnosu na zaštitu zdravlja i bezbjednost na radu
- potencijalnim opasnostima, kao na primjer od električnih naprava, hemikalija, zgrada i opreme
- pravilnom držanju leđa i tehnikama baratanja
- strategijama za smanjivanje stresa i iscrpljenosti

- odgovarajućim načinima reagovanja na brojne teške situacije koje se mogu pojaviti u porodičnom obdaništu, a koje mogu osoblje, odgajatelja, djecu na čuvanju ili porodicu odgajatelja dovesti u opasnost
- imunizaciji odraslih
- postupcima u slučaju prirodne nepogode i teških nesreća
- postupcima u hitnim slučajevima uključujući evakuisanje i davanje prve pomoći

Svi novi odgajatelji i osoblje treba da dobiju te informacije tokom uvođenja u rad ili pripravnštva. Imenovanje odgovarajućeg stručnog predstavnika za zaštitu zdravlja i bezbjednost na radu pomaže centru da prepozna i efikasno ukloni opasnosti u vezi sa zaštitom zdravlja i bezbjednosti na radu.

Izvadak iz FDCQA *Quality Practices Guide* (FDCQA *Smjernice za kvalitetne usluge*)

Sljedeći navodi su izvodi iz *Quality Practices Guide* iz Garancije kvalitete rada porodičnih centara za dnevni boravak djece (Family Day Care Quality Assurance - FDCQA) (2. izdanje, 2004.). Izvodi naglašavaju indikatore kvalitete za svaki princip kvalitetnih usluga, i daju kontekst i namjeru svakog aspekta rada u čuvanju djece. Izvodi će obezbjediti da se bolje razumije koji se rezultati žele postići za djecu i njihove porodice. Za više informacija u vezi indikatora kvalitete, molimo pogledajte FDCQA *Quality Practices Guide*.

Upravljanje i administracija

Uprava centra i osoblje koordinacionog odsjeka imaju dužnost da uspostave efikasna i etička pravila i postupke upravljanja. Pravila i postupci centra moraju biti u skladu s relevantnim zakonskim odredbama, najnovijim 'najboljim načinom rada' u upravljanju, a također i odražavati poznavanje potreba zajednice.

Opširno razrađena, pisana pravila i postupci, osoblju koordinacionog odsjeka, odgajateljima i porodicama pružaju jasne smjernice u odnosu na upravljanje. Kad sve uključene strane učestvuju u reviziji i razradi pravilnika, to doprinosi atmosferi povjerenja i zajedništva, i osigurava da se pravila i postupci odnose na stvarne potrebe, te da se dosljedno i efikasno sprovode.

Uvođenje jasnih i dosljednih postupaka za vođenje evidencije i diskretno raspolaganje podacima o porodicama, djeci, odgajateljima i osoblju, predstavljaju bitan element kvalitete upravljanja centra.

Donošenje odluka, pravila i postupci rješavanja pritužbi i žalbi, odvijaju se transparentno i s jasno navedenom odgovornošću.

- Princip 6.1:** Način upravljanja je etičan i funkcioniše unutar odgovarajućih zakonskih odredbi
- Princip 6.2:** Centar radi u konsultaciji i saradnji sa svima koji u njemu imaju interesa
- Princip 6.3:** Centar ima ažurne, efikasne i etičke postupke za vođenje administracije
- Princip 6.4:** Centar ima jednostavne i transparentne postupke za rješavanje pritužbi i žalbi
- Princip 6.5:** Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka efikasno zagovaraju svoje usluge u zajednici i aktivno se zalažu za uspostavljanje veze s drugim agencijama, radi dobrobiti djece i njihovih porodica

Princip 6.1

Način upravljanja je etičan i funkcionije unutar odgovarajućih zakonskih odredbi

Mada se struktura i vođenje porodičnog obdaništa razlikuje u raznim dijelovima Australije, svi voditelji centara/usluga se moraju pridržavati niza pravnih obaveza i odgovornosti, koje su osnova kvalitetnih usluga čuvanja djece. To može uključivati:

- pridržavanje zakonskih odredbi o službama za čuvanje djece u toj saveznoj državi ili teritoriji gdje takav zakon postoji, ili *nacionalnih standarda za porodične centre za dnevni boravak**, ako nema takvih odredbi za izdavanje dozvola porodičnim obdaništima
- odgovorno raspolaganje subvencijama australske Vlade
- osiguravanje da članovi upravnog odbora, osoblje i odgajatelji budu odgovarajuće osobe za vođenje i rad u centru
- ispunjavanje obaveza u okviru zakona o asocijacijama ili korporacijama
- pridržavanje radnih sporazuma i relevantnih pravilnika o platama
- pridržavanje relevantnih odredbi o zaštiti privatnosti
- pridržavanje relevantnih odredbi o vođenju zdravstvene evidencije
- pridržavanje zakonskih odredbi i smjernica za zaštitu zdravlja i bezbjednost na radu

Uprava je dužna osigurati da odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka pravovremeno dobivaju tačne informacije o svim pitanjima koja se odnose na njihovu radnu sredinu i da im se ponudi pomoć oko ispunjavanja svojih odgovornosti. Osoblje koordinacionog odsjeka je dužno i da porodicama daje informacije o nizu stvari na koje imaju pravo.

Centar ima dogovoreni kodeks ponašanja, koji se odnosi na odgajatelje, osoblje koordinacionog odsjeka i upravu. Taj kodeks jasno navodi dužnosti svih strana u odnosu jednih na druge, te u odnosu na porodice i djecu koja se čuvaju u centru.

* U savezним državama i teritorijama koje nemaju zakonskih odredbi o izdavanju dozvola za porodična obdaništa, *nacionalni standardi za porodične centre za dnevni boravak* određuju osnovne standarde usluga koje trebaju osigurati zaštitu i bezbjednost djece u obdaništu. Molimo pogledajte *Priručnik o službama čuvanja djece (Child Care Services Handbook)* koji je izdalo Ministarstvo za porodične i društvene usluge (Department of Family and Community Services - FaCS), (možete ga naći na Internet adresi FaCS-a www.facs.gov.au/childcare)

Princip 6.2

Centar radi u konsultaciji i saradnji sa svima koji u njemu imaju interesa

Centrom može upravljati vlasnik, menadžer, upravni odbor, lokalna uprava ili neka druga organizacija. Efikasno upravljanje centrom je olakšano kad predstavnici uprave dobro poznaju i razumiju usluge čuvanja djece, i s osobljem koordinacionog odsjeka, odgajateljima i porodicama čuvane djece rade u istinskom partnerstvu.

Filozofija centra je zapisana definicija vrijednosti i ideala koji su važni upravi, osoblju koordinacionog odsjeka, odgajateljima i porodicama. To služi kao podloga odlukama koje donose uprava i osoblje, uključujući određivanje ciljeva i razrađivanje pravilnika. Centar se u svom svakodnevnom radu rukovodi tom filozofijom.

Definisana filozofija navodi vrijednosti i ideale centra u odnosu na:

- djecu - njihov razvoj i način učenja; način kako će se centar brinuti o djeci i unapređivati njihovo učenje; na koji će način uključiti djecu s dodatnim potrebama i invalidnošću; te poželjne rezultate brige za svu djecu
- porodice - njihov značaj u životu njihove djece; njihovo učestvovanje u radu centra; te poznavanje, prihvatanje i uvažavanje koje centar pokazuje prema njihovoj kulturi i idealima
- osoblje koordinacionog odsjeka - njihovu ulogu u pružanju usluga i u životu djece

- upravu - odnose s osobljem koordinacionog odsjeka, odgajateljima, djecom i porodicama, te s lokalnom zajednicom

- pitanja kao što su jednakost i socijalna pravda

Filozofija centra, i njegova pravila i postupci, će najlakše ispuniti ideale i očekivanja porodica ako uprava, osoblje koordinacionog odsjeka, odgajatelji i porodice svi doprinesu njihovom razvoju i redovnoj reviziji.

Za bolju efikasnost, sve uključene strane trebaju biti upoznate i dobro razumjeti i primjenjivati definisanu filozofija centra, njegova pravila i postupke.

Princip 6.3

Centar ima ažurne, efikasne i etičke postupke za vođenje administracije

Baš kao što su pojedinci i biznisi obavezni da tokom određenog perioda sačuvaju podatke o porezu i drugu evidenciju, tako je i porodični centar za dnevni boravak dužan voditi i čuvati evidenciju, jer se time osigurava da centar ispunjava svoje zakonske obaveze i štiti odgajatelje, osoblje koordinacionog odsjeka i djecu za slučaj da dođe do pravnog postupka.

Efikasan centar razrađuje jasna pravila i postupke u odnosu na vođenje evidencije centra, uključujući informacije o tome:

- koju vrstu informacija treba prikupljati
- koliko dugo treba da se čuva evidencija
- gdje se čuva evidencija
- kako se dobivaju informacije iz evidencije
- kako se informacije u evidenciji mogu ispravljati
- povjerljivost i zaštita privatnosti
- ispunjavanje relevantnih zakonskih odredbi
- kako će se postupati s upitima od sredstava javnog informisanja

Važno je da odgajatelji, osoblje i porodice budu informisani o pravilima i postupcima centra u odnosu na vođenje evidencije. Osoblje koordinacionog odsjeka, odgajatelji i porodice su obaviješteni da imaju pristupa i mogu dobiti kopije iz raspoložive evidencije koja se odnosi na njih i njihovu djecu.

Princip 6.4

Centar ima jednostavne i transparentne postupke za rješavanje pritužbi i žalbi

U sredini s otvorenom komunikacijom, u kojoj odgajatelji, osoblje koordinacionog odsjeka i porodice mogu davati svoje komentare o radnim postupcima centra i uticati na odluke uprave, omogućuje se centru da sazna o mogućim problemima prije nego što se to pretvori u zvaničnu pritužbu ili prigovor.

Pritužbe je najbolje obraditi i rješavati na nivou obdaništa. Porodicama i odgajateljima može biti neprijatno potegnuti neko pitanje, iz straha da će oni ili dijete ispaštati ako se na nešto požale. Takva strahovanja se mogu otkloniti ako postoje jednostavni, transparentni postupci za rješavanje pritužbi, koji su jasno dokumentirani i dosljedno se sprovode.

Na pritužbe i prigovore ne treba gledati na negativan način. Zapravo, diskusija o problemima koji se pojave pruža mogućnost za prikupljanje različitih mišljenja o radnim postupcima centra i značajno doprinosi poboljšavanju usluga.

Koraci za efikasno rješavanje pritužbi i prigovora uključuju:

- rješavanje problema što je ranije moguće
- odluka ko sve treba biti uključen. Na primjer, davanje ovlaštenja odgajateljima i osoblju da oni rješavaju nezvanične pritužbe koliko god je to moguće
- jasno definisanje nastalog problema
- formulisanje potrebnih mjera i mogućih rješenja
- sagledavanje prednosti i nedostataka
- odlučivanje o tome koje mjere treba preduzeti
- određivanje roka za reviziju kako se napredovalo
- procjena ishoda i unosenje potrebnih izmjena u pravilnik i postupke centra

Karakteristike efikasnog rješavanja pritužbi:

- odgajatelji i osoblje se pozitivno odnose prema pritužbama i vide ih kao priliku da bolje razumiju stavove i potrebe porodica
- porodice vjeruju da će se njihove pritužbe obrađivati u povjerenju, brzo, i da to neće naškoditi njihovom djetetu
- osoblje i odgajatelji porodicama objasne postupke za rješavanje pritužbi i daju im kopiju tih postupaka
- porodicama se pomaže da ustanove i razjasne pitanja koja ih muče
- sve pritužbe se prihvataju
- diskusije između porodica, odgajatelja i osoblja se u svakoj fazi dokumentiraju

Princip 6.5

Odgajatelji i osoblje koordinacionog odsjeka efikasno zagovaraju svoje usluge u zajednici i aktivno se zalažu za uspostavljanje veze s drugim agencijama, radi dobrobiti djece i njihovih porodica

Porodični centar za dnevni boravak ne postoji izolirano, sam za sebe, i često predstavlja samo jednu od brojnih službi koje u lokalnoj zajednici rade s djecom i njihovim porodicama.

Dobro usmjerene informacije i promocija mogu podstaknuti razne porodice u lokalnoj zajednici da koriste usluge porodičnog obdaništa, te mogu privući interes potencijalnih odgajatelja i osoblja. Efikasni materijali za promovisanje su pisani jednostavnim engleskim i, po potrebi, prevedeni na glavne jezike koji se koriste u lokalnoj zajednici.

Promjene u stopi zaposlenosti, starosti stanovništva i broja novih porodica koje se doseljavaju u lokalnu zajednicu mogu da utiču na potražnju za službama za čuvanje djece. Uspostavljanjem veza, razmjenjivanjem informacija i saradnjom s drugim društvenim organizacijama, centar može osigurati koordiniranu i fleksibilnu reakciju, koja odgovara potrebama za čuvanjem djece, koje se u lokalnim zajednicama stalno mijenjaju.