

# Đối thoại với gia đình về chất lượng

Đôi lúc, các gia đình có thể có những thắc mắc về mức xếp hạng chất lượng của dịch vụ và điều này có ý nghĩa như thế nào đối với việc giáo dục và chăm sóc cho con em của họ.

Hướng dẫn này nhằm trợ giúp cho các nhân viên giáo dục, những cơ sở hợp lệ và các nhân viên khác thuộc dịch vụ của quý vị giải thích cho các gia đình hiểu việc xếp hạng chất lượng dịch vụ của quý vị cũng như việc thẩm định và quy trình xếp hạng.



## Bắt đầu cuộc đối thoại về giáo dục và chăm sóc chất lượng

Cuộc đối thoại với gia đình về việc xếp hạng dịch vụ của quý vị không nên làm quý vị nản lòng. Nếu gia đình thắc mắc về mức xếp hạng chất lượng dịch vụ của quý vị, hãy xem đây là cơ hội để tuyên dương những gì quý vị đã làm tốt. Nói chuyện với các gia đình và làm cho họ trở thành một phần trong hành trình cải thiện chất lượng của dịch vụ quý vị.

Việc này thậm chí cũng giúp ích cho quý vị nữa, ví dụ với Lãnh vực Chất lượng 6: Mối quan hệ hợp tác.

## Các câu hỏi thông thường

### Vậy thì mức đánh giá chất lượng là gì?

Nhiều gia đình có thể không hiểu việc xếp hạng chất lượng là như thế nào hay không biết gì về Tiêu chuẩn Chất lượng Quốc gia (National Quality Standard - NQS). Quý vị có thể giúp họ hiểu bằng cách giải thích:

- Việc xếp hạng chất lượng không giống như 'tiêu chuẩn tối thiểu' – đây là những điều được Pháp luật và Quy định Quốc gia đề ra.
- Chất lượng được đo lường liên tục bắt đầu bằng điểm chuẩn rất cao.
- Việc xếp hạng nhằm mục đích thúc đẩy sự cải thiện liên tục, và hệ thống được lập ra không nhằm 'nêu đích danh' những dịch vụ có thể cần cải thiện trong một hay hai lãnh vực.
- Việc xếp hạng là tính vào 'một thời điểm' dựa trên những bằng chứng mà các nhân viên thẩm quyền có được trong quy trình thẩm định và xếp hạng.
- 'Chất lượng' trong các dịch vụ giáo dục và chăm sóc không giữ nguyên. Tất cả các dịch vụ đều trên một hành trình cải thiện chất lượng bất kể mức xếp hạng chất lượng của họ là như thế nào.

### Ai xác định chất lượng và xác định như thế nào?

Nhiều người không biết rằng việc giáo dục và chăm sóc mầm non được quy định bởi Bộ Giáo dục NSW gọi tắt là Bộ (NSW Department of Education (the department)). Quý vị có thể giải thích:

- Khuôn mẫu Chất lượng Quốc gia đề ra 'chất lượng' là như thế nào trong việc giáo dục và chăm sóc mầm non. Trong khuôn mẫu này là Tiêu chuẩn Chất lượng Quốc gia đề ra bảy lãnh vực chính yếu góp phần vào chất lượng tổng quát của dịch vụ.
- Bộ sẽ thẩm định chất lượng dựa theo Tiêu chuẩn Chất lượng Quốc gia.
- Bộ cũng theo dõi sự tuân thủ với Luật pháp và Quy định Quốc gia (National Law and Regulations), và đây là chuyện khác hẳn với thẩm định và xếp hạng.
- Các nhân viên thẩm quyền của Bộ được huấn luyện để thẩm định các dịch vụ dựa theo Tiêu chuẩn Chất lượng Quốc gia (NQS) căn cứ trên các bằng chứng thu thập được qua quan sát và thảo luận với các dịch vụ.
- Các nhân viên thẩm quyền của Bộ tìm các bằng chứng về việc dịch vụ đáp ứng với tiêu chuẩn của tất cả bảy lãnh vực chất lượng như thế nào và việc xếp hạng tổng quát được căn cứ vào cách thức dịch vụ đã hoạt động tốt ra sao trong cả bảy lãnh vực này.

## Làm sao để tôi giải thích mỗi xếp hạng khác nhau?

Dưới đây là một số gợi ý về cách thức quý vị có thể giải thích mỗi sự xếp hạng và nó thực sự có ý nghĩa như thế nào.

### Cần cải thiện

Nếu dịch vụ của quý vị được xếp hạng là Cần cải thiện (Significant Improvement Required - SIR) quý vị có thể thảo luận với các gia đình về cách thức quý vị đang làm việc với bộ chính phủ để cải thiện thành tích đối với bảy lãnh vực chất lượng.

Điều quan trọng các gia đình nên biết khi một dịch vụ được xếp hạng Cần cải thiện, bộ sẽ giữ liên lạc thường xuyên với cơ sở cung cấp dịch vụ điều quan trọng các gia đình nên biết là, khi một dịch vụ được xếp hạng Cần được cải thiện.

### Đang trên đà Đạt được Tiêu chuẩn Chất lượng Quốc gia

Đang trên đà Đạt Tiêu chuẩn Chất lượng Quốc gia có nghĩa là dịch vụ còn có một hay nhiều lãnh vực chất lượng đã được nhận ra và cần được cải thiện.

Đạt Tiêu Chuẩn Chất Lượng Quốc Gia mà chỉ nói lên dịch vụ này còn có thể cải thiện thêm.

Có thể sẽ hữu ích khi chỉ ra bảy lãnh vực chất lượng mà trong đó quý vị đã được xếp hạng Đang trên đà Đạt được NQS và giải thích cách thức quý vị hành động để cải thiện trong những lãnh vực này.

Quý vị cũng nên chỉ ra bất kỳ lãnh vực nào dịch vụ của quý vị được xếp hạng là 'Hội đủ' hay 'Vượt quá' và tuyên dương những điểm này.

### Hội đủ Tiêu chuẩn Chất lượng Quốc gia

Mức xếp hạng tổng quát Hội đủ NQS có nghĩa là quý vị đáp ứng được những tiêu chuẩn trong tất cả bảy lãnh vực chất lượng.

NQS đề ra điểm chuẩn cao, cho nên mức xếp hạng tổng quát 'Hội đủ' là một thành quả tuyệt vời.

Quý vị cũng nên tuyên dương những ưu điểm khi quý vị được xếp hạng 'Vượt Quá'.

### Vượt quá Tiêu chuẩn Chất lượng Quốc gia

Mức xếp hạng tổng quát 'Vượt quá' có nghĩa là dịch vụ của quý vị đạt thành tích trên và vượt quá tiêu chuẩn.

Hãy nhân cơ hội này để giải thích tất cả những gì quý vị đã làm để đạt được mức xếp hạng "Vượt quá" tại dịch vụ của quý vị.

### Xuất sắc

Nếu dịch vụ của quý vị đạt mức đánh giá 'Xuất sắc', rất tốt! Quý vị có thể giải thích cho các gia đình hiểu là không những quý vị được Bộ xếp hạng 'Vượt quá' tiêu chuẩn trong tất cả bảy lãnh vực chất lượng, mà quý vị còn đã trải qua một cuộc thẩm định riêng của Cơ quan Đặc trách Chất lượng Giáo dục Chăm sóc Trẻ em Úc (ACECQA) (Australian Children's Education & Care Quality Authority (ACECQA)) và họ đã quyết định tặng cho dịch vụ quý vị mức xếp hạng cao nhất có thể được.

## Tại sao đặt ra tiêu chuẩn khi quý vị có thể bị xếp hạng là chưa đạt được mà dịch vụ vẫn được hoạt động?

Tiêu chuẩn Chất lượng Quốc gia (NQS) không đề ra yêu cầu luật định tối thiểu mà các dịch vụ phải hội đủ mới có thể được hoạt động. Những tiêu chuẩn tối thiểu này được Luật pháp và Quy định Quốc gia đề ra và tất cả các dịch vụ đều phải tuân thủ những điều luật này. Luật pháp và Quy định Quốc gia bảo đảm rằng các dịch vụ phải được an toàn.

## Các dịch vụ có được thẩm định và xếp hạng thường xuyên hay không?

Các gia đình có thể muốn biết là Bộ có thường đến thẩm định dịch vụ hoặc các nhân viên giáo dục của quý vị hay không. Quý vị có thể giải thích để họ hiểu rằng Bộ áp dụng phương thức dựa trên những rủi ro nguy hiểm để lên lịch thẩm định và xếp hạng, vì vậy dịch vụ càng có nhiều lãnh vực được nhận là cần cải thiện thêm dịch vụ này sẽ càng có nhiều khả năng dịch vụ bị lưu ý để thẩm định và xếp hạng.

Quý vị nên hiểu thêm những lần kiểm tra phụ để thẩm định và xếp hạng cũng có thể diễn ra. Vì vậy ngay cả khi quý vị không được thẩm định trong một thời gian không có nghĩa là bộ không đến kiểm tra.

Những lần đến để kiểm tra sự tuân thủ cũng có thể được sử dụng để theo dõi cách thức dịch vụ của quý vị hoạt động như thế nào, hay để gọi ra những đáp ứng đối với một vấn đề đã được bộ quan tâm đến chẳng hạn như một sự việc nghiêm trọng hay khiếu nại.

Mặc dù những lần đến để kiểm tra sự tuân thủ diễn ra riêng biệt với việc thẩm định và xếp hạng, tuy nhiên hai việc này cũng có thể xảy ra cùng lúc.

## Sẽ thế nào nếu dịch vụ của tôi được xếp hạng tạm thời?

Nếu dịch vụ của quý vị chưa được thẩm định, quý vị có thể giải thích cho các gia đình về những lãnh vực chất lượng và cho họ biết là dịch vụ của quý vị sẽ lên kế hoạch tự thẩm định liên tục để bảo đảm dịch vụ đáp ứng các lãnh vực chất lượng khi thực sự được thẩm định. Điều này không những chỉ giúp xây dựng mối quan hệ với các gia đình mà nó còn giúp quý vị chuẩn bị cho việc thẩm định và xếp hạng dịch vụ sau này.

## Các gia đình và dịch vụ có thể tìm thêm thông tin ở đâu?

Các gia đình muốn biết thông tin về hệ thống Xếp hạng Chất lượng ở NSW xin truy cập:

[education.nsw.gov.au/early-childhood-education/information-for-parents-and-carers/safety-and-quality](http://education.nsw.gov.au/early-childhood-education/information-for-parents-and-carers/safety-and-quality)

Các dịch vụ muốn biết thêm thông tin về hệ thống xếp hạng chất lượng cũng như các bản thông tin, xin truy cập:

[acecqa.gov.au/resources/supporting-materials/infosheet](http://acecqa.gov.au/resources/supporting-materials/infosheet)

[startingblocks.gov.au](http://startingblocks.gov.au)

# Giải thích bảy lãnh vực chất lượng

Giúp các gia đình làm quen với bảy lãnh vực chất lượng và biết chúng thực sự có ý nghĩa như thế nào sẽ giúp các gia đình hiểu được mức xếp hạng của quý vị.



## Lãnh vực Chất lượng 1: Chương trình giáo dục và việc thực hành

Các chương trình giáo dục và việc thực hành nên được dựa vào sự vui chơi, chú trọng vào trẻ em và gia tăng việc học hành và phát triển

Trong giai đoạn mầm non, chương trình giáo dục bao gồm tất cả mọi lãnh vực phát triển của trẻ em như kỹ năng giao tiếp, các kỹ năng sống, vệ sinh và điều khiển cảm xúc.

Trong việc chăm sóc trẻ em tuổi đến trường, chương trình giáo dục phải bổ sung sự trải nghiệm, cơ hội và mối quan hệ ở trường của trẻ em cũng như cơ hội để chơi đùa và giải trí để nuôi dưỡng và phát triển những kỹ năng sống.

Sự Thẩm định Lãnh vực Chất lượng 1 sẽ xem xét cách thức các chương trình và việc thực hành dịch vụ của quý vị nhằm đáp ứng các nhu cầu về giáo dục và phát triển của mọi trẻ em. Điều này được thực hiện thông qua những quan sát liên tục và thẩm định trẻ em cũng như thu thập tài liệu về việc tham gia và tiến triển để hướng đến kết quả học tập của trẻ em về sự Thân thuộc, Nhận định bản thân và Thay đổi theo hiểu biết: Khung mẫu Học tập trong những Năm Mầm non và Thời gian của Tôi, Nơi chốn của Chúng ta: Khung mẫu của việc Chăm sóc Trẻ em Tuổi đến Trường ở Úc.

## Lãnh vực Chất lượng 2: Sức khỏe và sự an toàn của trẻ em

Sức khỏe và sự an toàn của trẻ em liên quan đến cả phúc lợi về thể chất và cảm xúc của trẻ em.

Điều này bao gồm việc hỗ trợ cho khả năng, sự tự tin và độc lập ngày càng tăng của mỗi trẻ em và khuyến khích một lối sống lành mạnh.

Thẩm định Lãnh vực Chất lượng 2 sẽ xem xét các quy tắc hoạt động của dịch vụ của quý vị, quy trình và các cách thức thực hành nhằm bảo đảm sức khỏe và sự an toàn của trẻ em, bao gồm những việc liên quan đến bảo vệ trẻ em, an toàn thể chất, vệ sinh và xử lý thực phẩm, thương tích, bệnh tật, du ngoạn và các trường hợp khẩn cấp.



## Lãnh vực Chất lượng 3: Môi trường vật chất

Môi trường vật chất đề cập đến không gian trẻ em học tập, chơi đùa và nghỉ ngơi. Những không gian này phải an toàn và mang đến cơ hội cho các trải nghiệm khác nhau góp phần vào cả việc học tập và an sinh.

Môi trường chất lượng phải phản ánh quyền lợi và nền tảng văn hoá của trẻ em theo học tại dịch vụ và bao gồm những cơ hội phù hợp với độ tuổi cho cả việc chơi đùa của từng em và của cả nhóm, học hỏi về giác quan và hoạt động thể chất.

Việc Thẩm định Lãnh vực Chất lượng 3 sẽ xem xét điều kiện và môi trường, bao gồm các không gian trong nhà và ngoài trời có đúng với mục tiêu. Để bảo đảm mọi trẻ em đều được sử dụng và gia tăng khả năng khám phá và học hỏi trong quá trình vui chơi.

#### Lãnh vực Chất lượng 4: Sắp xếp nhân sự

Sắp xếp nhân sự liên quan đến bằng cấp chuyên môn và kinh nghiệm của nhân viên. Các dịch vụ phải hội đủ tiêu chuẩn tối thiểu về tỷ lệ giáo viên/học sinh và yêu cầu về bằng cấp chuyên môn theo đúng Luật pháp và Quy định Quốc gia.

Việc Thẩm định Lãnh vực Chất lượng 4 sẽ xem xét cách thức dịch vụ của quý vị sử dụng việc sắp xếp nhân sự để hỗ trợ cho việc học và phát triển của trẻ em, và tính chuyên nghiệp của nhân viên được tăng tiến như thế nào cho từng cá nhân và một tổ.



#### Lãnh vực Chất lượng 5: Mối quan hệ với trẻ em

Mối quan hệ vững chắc giữa những nhân viên giáo dục và trẻ em là tối quan trọng trong sự phát triển lành mạnh cho trẻ em. Những mối quan hệ này nên bồi dưỡng lòng tin và sự tôn trọng sẽ mang đến cảm giác an toàn và thân thuộc cho trẻ em.

Lãnh vực chất lượng này cũng xem xét mối quan hệ và sự tương tác với nhau giữa các trẻ em, nhân giáo dục qua đó giúp các em phát triển mối quan hệ tích cực để góp phần vào sự học tập của các em.

Việc Thẩm định Lãnh vực Chất lượng 5 sẽ xem xét về sự tôn trọng và bình đẳng của trẻ em được duy trì như thế nào, những quyền lợi và nhân phẩm của trẻ em được hỗ trợ ra sao. Cũng như trẻ em được sự trợ giúp để tham gia vào việc học theo cách cộng tác và giúp đỡ lẫn nhau.



#### Lãnh vực Chất lượng 6: Quan hệ hợp tác với gia đình và cộng đồng

Một khía cạnh quan trọng cho chất lượng của dịch vụ là mối quan hệ tích cực giữa gia đình và cộng đồng.

Sự hỗ trợ và tôn trọng giữa gia đình và quan hệ hợp tác của cộng đồng góp phần làm cho trẻ em không bị phân biệt đối xử, trong việc học và sự phát triển lành mạnh. Việc Thẩm định Lãnh vực Chất lượng 6 sẽ xem xét cách thức dịch vụ của quý vị cộng tác và hỗ trợ cho các gia đình như thế nào. Việc suy xét sẽ được dành cho dịch vụ có cách thức hỗ trợ trong chương trình trẻ em được truy cập và không phân biệt đối xử và sự tham gia vào cộng đồng địa phương.



#### Lãnh vực Chất lượng 7: Quản trị và Lãnh đạo

Quản trị và lãnh đạo định hướng cho toàn dịch vụ. Lãnh đạo vững chãi và quản trị tốt sẽ được thể hiện trong tất cả các lãnh vực chất lượng khác.

Việc Thẩm định Lãnh vực Chất lượng 7 sẽ xem xét sự tương quan giữa triết lý, quản trị, lãnh đạo và hệ thống quản lý của dịch vụ. Điều này bao gồm chính sách, vai trò và trách nhiệm đang được áp dụng cũng như sự ủng hộ và phát triển chuyên môn cho các nhân viên giáo dục và các nhân viên khác được hỗ trợ như thế nào.

