



FAMILY

HANDBOOK

职业安全与健康中心联系方式

手机： 0408 830 706

电子邮件： redwood.oshc234@schools.sa.edu.au

Facebook: www.facebook.com/redwoodparkoshc

地址： 红杉园小学
红杉园洛根街2-10号

荷兰银行号码： 55286016477

最后更新时间:2023 年 8 月 3 日

理念

Redwood Park OSHC 和 VAC 是一项以儿童为中心的服务，提供安全、温馨的环境，促进儿童的知识、兴趣和能力的发展。这是通过通过游戏以及灵活且包容儿童学习的自发和有计划的活动提供具有挑战性的机会来实现的。我们努力通过鼓励恢复性司法来培养儿童的全部潜力和福祉，从而培养问题解决能力、自我调节、自尊、尊重和责任感。通过专业教育工作者的榜样，我们的目标是所有儿童及其家庭创造一个可持续的环境。

我们的目标是教育工作者、儿童、家庭和学校建立一个协作社区，以培养尊重多样性和平等的、有意义的关系。作为一项服务，我们根据这一理念运营，并尝试通过围绕与运营服务相关的问题进行讨论和邀请参与来反映当地社区。我们的计划围绕《我的时间我们的地方》中所述的成果展开。通过该计划，儿童和教育工作者的优势得到认可和支持，并征求意见和反思。

该程序。

Redwood Park 小学 OSHC 和 VAC 服务将实施一项整体计划，其中包括在旨在促进儿童福祉、发展和学习的环境中发生的所有互动、体验、活动、例行公事和事件，包括有计划的和自发的。

该服务将通过以下方式执行此操作：

- 满足每个孩子的个人兴趣和需求
- 为儿童提供广泛的经验和资源，促进自尊和个人成功
- 整合当地和更广泛社区内的活动和资源
- 鼓励儿童、家庭、教育工作者和访客之间相互尊重的互动

孩子

Redwood Park 小学 OSHC 和 VAC 服务相信，我们照顾的每个孩子都可以在鼓励自律、独立、高度自尊和好奇心的环境中发挥最大的学习潜力。

该服务将通过以下方式执行此操作

- 认识到每个孩子都是独一无二的
- 确保每个孩子任何时候都受到尊严和尊重
- 认识到每个孩子作为个人和群体的一部分都拥有权利和责任
- 知道每个孩子都有权在灵活且受监督的环境中感到安全和有保障

时间他教育家

Redwood Park 小学 OSHC 和 VAC 服务相信，每位教育工作者都是专业人士，他们对儿童的经验和知识都受到尊重和重视。

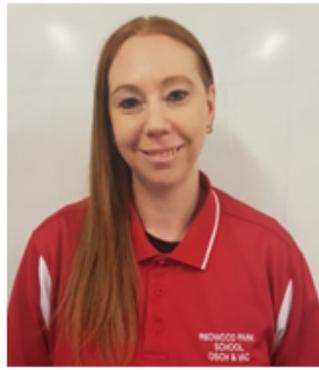
教育者通过以下方式做到这一点

- 认识到孩子们通过游戏和社交互动来学习
- 为儿童、家庭、教育工作者和游客提供安全和刺激的环境
- 接受并理解每个孩子的个人需求和背景
- 欢迎所有教育工作者和其他各方的个人专业知识和贡献
- 支持将有额外需求的儿童纳入其中。
- 积极鼓励家庭贡献和互动
- 重视所有儿童、家庭、教育工作者和游客的健康和安全

教育家照片



DIRECTOR: LEIGH



AST. DIRECTOR: STACY



THERESA



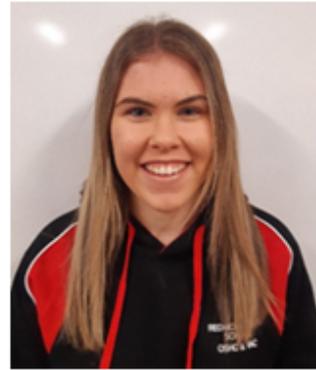
JENNY



TERESA



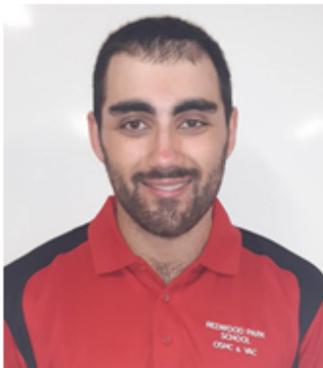
ANN



STEPHANIE



NIC



SEB



JAMES



ALEYSHA



DEA

指数

- 第1页 职业安全与健康中心详情
- 第2页 哲学、计划、儿童和教育者
- 第3页 教育家照片
- 第4页 指数
- 第5页 顾问委员会
职业安全与健康中心服务
VAC 服务
包容性
如厕
- 第6页 注册
预订
营业时间及费用
- 第7页 允许缺勤、差额费
取消
儿童保育补贴
- 第8页 费用和账户的支付
登录和退出
儿童晚期收藏
跷跷板观察
家里的物品
与学校的联络
- 第9页 跷跷板观察
家里的物品
与学校的联络
- 第10页 OSHC 和 VAC 责任行为规则和指南
- 第11页 防晒安全注意事项
热/冷天气、衣物和失物
饮料
- 第12页 膳食
药物
医疗、疾病和传染病
信息公告板
- 第13页 教育工作者
政策与程序
保密和隐私
申诉程序
- 第14页 OSHC 国家质量框架 – OSHC NQF
建议、反馈和批评意见

顾问委员会

这是一项面向当地社区的非营利服务，由 Redwood Park 学校管理委员会公司运营。OSHC 和 VAC 咨询委员会代表学校管理委员会监督该服务。主任与校长以及 OSHC 和 VAC 教育工作者一起管理该计划的日常运营。我们目前的服务评级超过国家质量标准。

咨询委员会是学校理事会的一个小组委员会，成员包括家长/看护人、主任、校长[直线经理]和学校理事会代表。委员会通过向教育工作者提供有关该计划的咨询和建议，确保服务满足所有家庭及其孩子的需求。该委员会还就财务和就业事务、战略规划和方向以及政策和程序的制定和审查向理事会提供咨询和建议。第三周每学期下午 6 点在 OSHC 室举行一次会议，欢迎所有家长/看护者。

职业安全与健康中心服务

这项服务为 Redwood Park 学校的孩子们提供机会，利用“我的时间、我们的地方”学习框架并符合国家质量框架，在放学后、放学后、学生自由日和学校停课日体验各种娱乐活动。要参加我们的服务，您的孩子必须持有有效的服务登记表、通过 centerlink 进行有效登记才能获得 CCS、他们必须接受过如厕训练，并且注明所有物品(包括休闲服装)。

VAC 服务

该 VAC 服务为就读 Redwood Park 学校的孩子们提供广泛的娱乐活动，包括短途旅行和特殊访客。假期托管服务或学生自由日/学校停课日必须至少预订 15 名儿童才能运行。仅欢迎学龄前儿童参加家庭日。儿童必须完成 1 个小学学期且年满 5 岁才能参加游览日。如果您的孩子即将完成六年级学业，他们可以参加暑假计划。

任何首次参加假期护理的新家庭都必须在外出旅行之前为孩子预订家庭日，以确保他们的安全。

除这些例外情况外，任何需要假期护理的儿童出勤必须与主任协商，如果需要，还必须与委员会协商。

包容性

该服务涵盖所有儿童，无论其文化、能力和性别如何，只要他们的个人护理需求能够以适当和尊重的方式得到满足。如果需要包容性补贴，则需要与主任会面，并且在提供资金之前护理可能不符合资格。

如厕

OSHC 教育人员不得进入儿童浴室。如果孩子弄脏了自己，他们必须在包里准备换洗的衣服，并且能够在没有教育者帮助的情况下自行更换。如果孩子没有换洗的衣服或无法自己换衣服，我们将联系家人来接孩子。

注册

- 所有使用该服务的家庭都必须填写并返回在线注册表。收到此表格后，我们需要在开始前 24 小时确保所有详细信息均已正确输入系统。
- 帐户持有人还需要确认其 mygov 帐户注册，然后才能收到任何 CCS。
- 我们还要求所有新家庭与他们的孩子一起来了解 OSHC 室和所提供的服务，并会见一些教育工作者，以实现顺利过渡。
- 我们将向您发送电子邮件，或者您可以从学校网页在线获取本文件的副本。如果有任何疑问、疑问、建议等，请阅读并与教育工作者成员交谈。

预订

- 所有预订(放学后、放学后、学生免费和假期托管)必须在线进行。在线课程的访问截止时间为：课前托管服务于上午 7 点结束，课后托管服务于下午 3 点关闭。如果您的孩子需要知道他们要参加，请致电或发短信给我们，请勿发送电子邮件，因为这些不会定期检查。
- 优先考虑面临严重虐待或忽视风险的儿童以及工薪家庭。
- 如果您的工作状态发生变化，请告知 OSHC，因为其他工薪家庭可能在等待利用这些课程的名单上。
- 如果没有空位，娱乐护理的预订可能会被拒绝。
- 除非紧急情况，否则必须提前预订，包括轮班。

- 如果可以获取学校的信息并且有可用的空间，我们将接受紧急预订。
- 所有会议都有候补名单，如果有空位，我们将发送电子邮件通知。

假期护理预订的一般时间表

学期结束前5周	计划仅适用于工薪家庭
学期结束前2周	可用于休闲护理的计划
学期结束前1周	所有预订必须在此时放置

预订只能在FullyBooked 上进行，不允许通过电话、短信或电子邮件预订。如果会议已被预订满，FullyBooked 上会提供候补名单。

营业时间及费用

放学后托儿服务：上午 7.00 - 8.45。教育工作者于上午 8.45 至 9.30 期间在现场收取费用、接受预订并回答询问。每个儿童的费用 - \$15

课后托管：下午 3 点至 6 点。教育工作者于下午 2.15 至 2.55 期间在现场收取费用、接受预订、回答查询等。每个孩子的费用 - 23 美元

OSHC 教育工作者的工作时间为下午 2.55 至 4.00，以确保所有儿童都安全地加入 OSHC。

期末提前放学 - OSHC 从下午 2.05 开始开放。每个儿童的费用 - \$26

假期托管/学生自由活动/学校停课日 - 上午 7 点至下午 6 点。

每个孩子的家庭日费用 - \$55 每个儿童的游览日费用 - \$65

附加费用

迟到：每名儿童每 15 分钟或其中任何部分 20 美元

管理费：每名儿童 10 美元，用于代表您处理预订或取消的服务。

如果预算认为有必要，费用价格每年都会进行审查并增加。

主任/助理主任在工作时间以外的时间：

主任周一、周三、周四和周五在现场，助理主任周二在现场，您可以在晚上 9.30 至 2.30 之间致电 0408 830 706 与两位主任联系。请借此机会提供有关儿童和家庭的信息，以了解更多信息计划的任何细节、讨论任何疑虑或问题、提出建议和进行账户查询。如果需要，可以在适合相关人员的时间进行预约。

允许的缺勤和差额费用

- 每个家庭每个财政年度允许每个孩子最多 42 次取消缺勤。使用的缺勤次数记录在账户上。
 - 如果您的孩子的每位家长/看护人都有一个分开的账户，请注意，允许的缺勤是按每个孩子计算的，而不是按账户持有人计算的。
 - 申请允许缺勤时，家庭必须支付间隙费
- IE. 会话全额费用 - CCB 权利 = 需支付的差额费用。
- 当在以下通知内发生取消时，使用“允许缺席”。

取消

- 所有放学后和放学后托管服务必须在预订日前 48 小时在线取消
- 度假护理必须在预订日前 7 天取消。
- 如果取消超出所有护理类型的上述准则 = 允许缺勤 + 间隙费用。
- 未出现且未联系服务 = 允许缺席 + 间隔费 + 每个儿童 10.00 美元的管理费。

继续未能取消将导致预订被删除，以开放给候补家庭。

儿童保育补贴

- CCS 基于家庭收入和父母/照顾者的活动水平。
 - CCS 从护理费用*中扣除，留下剩余金额，称为缺口费。这是父母/看护人需要支付的费用。
- *CCS 不承担因服务而增加的额外费用

注册 CCS

- 家庭需要拨打 Centrelink 电话 13 61 50 申请 CCS。
- 家庭需要确保他们有一个与其 centerlink 帐户关联的 mygov 帐户
- 家庭需要就以下事项向服务提供建议：
 氧 登记父母的 CRN 号码和出生日期
 氧 每个登记儿童的 CRN 和出生日期
- 家庭可以参加超过 1 项服务。IE。孩子可以在学期期间参加另一个 OSHC 计划，但使用 Redwood Park VAC 进行假期护理。
- 家庭还需要通知 Centrelink 和兄弟姐妹使用其他注册护理形式的服务，例如。另一项 OSHC 服务、儿童保育中心或家庭日托
- OSHC 收到您的注册后，您需要在 myGov 帐户上确认注册才能接收 CCS 付款。

如果您在 26 周后不进行护理：

连续 26 周末接受护理的儿童将不再符合 CCS 资格。如果您想再次使用护理，您将需要向 CCS 提出新的索赔。

停止护理 – CCS 的资格

如果孩子被预约在特定日期开始，但当天没有参加，则在该孩子亲自参加护理课程之前，不会向 CCS 支付任何费用。同样，孩子必须在预订的最后一天参加，然后才能停止护理服务。如果孩子没有亲自参加护理课程，他们就没有资格获得 CCS。

费用和账户的支付

- 注册后，账户持有人将填写 ezidebit 交易提款的详细信息。
- 如果选择直接借记选项，则不会产生额外费用，但如果选择信用卡，则需额外收取 1.87% 的费用
- 账户持有人通常会在周二下午收到通知，告知其对账单已可供查看。
- 每周金额将于该周周四上午 9 点提取。
- 如果付款失败，Ezidebit 将会向账户额外添加 14.80 美元。您将收到来自 Fullybooked 的短信。
- 如果发生 2 次付款失败，我们将向您发送提醒短信，并且未来的护理将被暂停。
- 如果发生 3 次付款失败，账户将被处以 10% 的罚款。最终通知信将发送给家人，并且所有未来的预订都将被删除，直到成功收到付款。
- 如果发生 4 次付款失败，该账户将被转至追债。追债产生的任何费用将添加到原始欠款中。此后您将无法使用该服务。

登录和退出

- 家长/看护者/受信任的成年人必须将其孩子的“照顾义务”移交给服务机构的教育工作者。
- 当父母/看护人在 iPad 上的出勤记录上“带入并登录”孩子时，服务即接受其孩子的“看护义务”。

你需要做什么。

- 在参加该课程的人员名单上找到您的孩子
- 勾选他们的姓名(如果需要，可以输入多个姓名)并选择“登录”
- 从下拉框中选择您的名字
- 在 Ipad 上登录
- 选择保存

注意:学前托儿所放学时间为上午 8.35 和 8.45。上午 8.40 学前班的孩子们被护送到学前班。上午 8.45 开始,二年级学生放学。接待处和一年级的孩子们被护送到教室。课后托管教育工作者从接待班和一年级班级收集孩子,而学前儿童则由学前教育工作者带过来。

儿童晚期收藏

所有儿童均需在下午 6 点整之前从 OSHC 接走,或者由主任决定更早的时间(连续延迟接走)***。家长需要在紧急情况下有一个清晰的计划。如果家长无法接孩子,必须通知主任,并且必须尽一切努力组织另一位指定人员来接孩子。

如果教育工作者在下午 6 点之前仍未收到家长的联系,主任将:

- 尝试根据报名表联系家长/看护人/紧急联系人
- 联系将持续 30 分钟,下午 6 点 30 分,主任将与校长/副校长联系并通知警方,然后联系警方并将儿童交给他们照顾。
- 然后,家长需要联系当地警察局了解孩子的下落。

***如果您在一个学期内迟到超过 3 次,您将收到一封信函,说明主任决定的较早领取时间。如果不遵守较早的时间,护理将被撤销。所有孩子必须在下午 6 点整之前被接走。

逾期收取费用:

下午 6 点后(或更早由主任决定的时间),每位儿童每 15 分钟或其中任何部分 20 美元。

跷跷板观察

在我们的服务中,我们使用 Seesaw 与家人分享和交流!您孩子的图像和视频将发布到 Seesaw 以分享他们的学习。Seesaw 也是发送消息和提醒(包括学校假期计划)的一种方式。提醒您,如果这些图像中包含除您自己以外的儿童,则您不得分享这些图像。我们将通过电子邮件向您发送一个链接,用于访问您的家庭跷跷板帐户。

家里的物品

孩子们可以在假期托管或学生自由日期间携带电子产品,例如 iPad、iPod 或其他电子设备,但任何时候都不允许使用手机。红木公园 OSHC 和 VAC 对丢失或损坏的物品不承担任何责任。

孩子们可以在假期托管期间以及学生自由日/学校停课日携带自行车和踏板车。所有儿童必须佩戴头盔才能骑行。红木公园 OSHC 和 VAC 对丢失或损坏的物品不承担任何责任。

请勿将其他物品从家里带到 OSHC,因为这些物品可能会丢失或损坏。

与学校的联络

该服务的教育工作者可以与学校人员联络,以确保按照注册时同意的方式以适当和保密的方式满足儿童的个人需求。如果外部机构涉及儿童问题,那么将 OSHC 纳入其中,可以保持一致性,提供对情况的不同观点,并实施帮助儿童的策略。

OSHC 和 VAC 责任行为规则和指南

行为规则与指导

参加仪式的孩子们讨论并制定了以下 3 条规则。

“我们通过做出负责任的行为选择来保护自己、其他人和环境的安全”

我们还有一首 OSHC 规则歌曲，用来吸引注意力：

规则一——坐在你的屁股上

规则 2 – 带一个好友一起去

规则 3 – 在我面前问三个人*

规则 4 – 石头留在地板上

规则 5——我们沿着滑梯走下去

规则 6 – 我们不使用棍棒玩耍

规则 7 – 11 点之前戴帽子

规则 8 – 我们在大门内比赛

规则 9 – 始终保持安全

规则 10 – 与朋友一起玩得开心

*规则 3 是鼓励孩子在向成人寻求帮助之前先向同伴寻求简单任务的帮助

所有儿童在参加 OSHC 和假期护理期间都应做出负责任的行为选择

- 工作人员积极鼓励、认可儿童负责任的行为选择并给予积极反馈。
- 概述了一些步骤，以帮助儿童认识到不负责任的行为选择的后果，并为做出适当的负责任的行为选择提供机会。

正面反馈

工作人员将使用多种方法提供积极反馈，例如，当观察到儿童做出负责任的行为选择时，工作人员将给予表扬。IE。通过发表评论，询问他们做出了哪些负责任的行为选择“太棒了！”，告诉父母/看护者，提供特别活动等。

行为指导步骤

如果儿童选择的严重行为使自己或其他任何人面临严重伤害的风险，他们将立即被暂停并被排除在两周的预订之外。如果这种行为持续存在，预订将被排除 10 周。儿童、家长/看护人、主任和校长将在儿童返回服务之前会面。

第 1 步：提醒

- 工作人员将询问孩子从现在起他们将如何做出负责任的行为选择。

第 2 步：逻辑结果

- 工作人员会要求孩子告诉他们，如果下次再发生类似情况，他们会怎么做。
- 工作人员可能会给孩子一个合乎逻辑的结果，以帮助他们记住什么是负责任的行为选择。

第三步：签订合同

- 如果做出进一步不负责任的行为选择，涉及的孩子和教育者将填写一份合同。
- 孩子的父母/看护人来接孩子时，将出示合同并要求其签署。
- 本合同在您的孩子就读的 2 周内有效，如果做出进一步不负责任的行为选择，孩子将立即被接走，并且在接下来的 2 天预约看护期间无法参加。

第四步：暂停

- 如果孩子任意 10 周内收到 2 份合同，他们的预订将被暂停 2 周。

第五步：排除

- 如果孩子任意 10 周内收到 3 份合同，则他们将被排除在 10 周的预订之外。

第 6 步：拒绝护理

- 如果已被排除 10 周预订资格的孩子收到另一份合同，他们以后将无法参加该服务。

防晒安全注意事项

由于服务中积极鼓励户外玩耍，因此要求儿童穿着得体。离开 OSHC 主室和外出旅行时，必须始终穿着 T 恤等服装和分配给他们的黄色 OSHC 帽子(10 美元)，第 2 学期第 5 周到第 5 学期第 3 周期间除外。儿童需要保留他们的 OSHC 帽子始终放在包里，因为这是 OSHC 和 VAC 唯一允许佩戴的帽子。如果孩子穿着不合适，家长/看护人将被要求尽快为孩子带上合适的衣服或去服务处接孩子。Vacation Care 将提供 30+ 防晒霜，但鼓励从家里携带防晒霜，尤其是有任何过敏或皮肤刺激的情况。教育者会提醒并帮助孩子应用它。丁字裤、吊带上衣、连衣裙或背心上衣任何时候都不适合穿着。

炎热和寒冷的天气、衣物和失物

- 在极端天气下，如果教育工作者确定儿童和教育工作者在室外不安全，则儿童将留在室内。
- 下午 5 点后以及天气寒冷的早晨应穿毛衣或夹克。
- 在炎热天气的早晨或下午，请勿穿毛衣或夹克。
- 请确保儿童穿着得体，穿上或脱掉多层衣服，尤其是在假期护理中心。请在所有物品上写上您孩子的名字。

饮料

- 家长/看护者必须在所有短途旅行日提供饮料。如果儿童被送到度假托儿所时没有带饮料瓶，他们可能会被要求收集。天气较热时，请为儿童提供额外的饮料，最好是水。该服务不推荐碳酸饮料。
- 服务中不允许饮用含有咖啡因的饮料，并且儿童也不得购买这些饮料。如果这些饮料是与儿童一起寄出或儿童购买的，则这些饮料将被没收，并在儿童结束服务回家时返还给他们的父母/看护者。
- 在学校校园内，随时可以使用饮水机。
- 冷藏空间无法用于储存饮料，因为无法经常使用。我们建议在旅行时冷冻一瓶冷水。

膳食

- 除非计划中另有说明，否则在学生自由活动、学校停课和假期托管期间，儿童必须每天携带课间休息和午餐。
- 含有坚果的食物不得与儿童一起食用，以免参加仪式的儿童可能对坚果有严重反应/过敏。
- OSHC 每天的早餐和下午茶服务提供各种营养食品，包括一些素食餐点。
- 由于可能存在食品污染和安全风险，设施将不会用于加热/烹饪从家里带来的食物。
- 该服务积极鼓励健康饮食，并希望家长/看护者也这样做。

药物

- 如果孩子在参加服务时需要药物，则需要医生的授权书 - 所有表格均可在学校网站上找到，并且必须在参加服务之前填写完毕。
- 药物必须放在原始容器中，并贴上标签，显示儿童的姓名、药物名称、剂量以及服药频率。
- 家长/看护者必须填写每天服用药物的服务药物记录。
- 教育工作者将记录给孩子用药的时间。

医疗、疾病和传染病

- 如果儿童身体不适或患有传染性疾病，则不得将其送往该服务机构。
- 如果孩子在参加服务时感到不适，教育工作者将照顾他们，并致电他们的父母/看护人，告知他们情况。
- 然后，可能会要求家长/看护者安排立即从服务机构接孩子。
- 有关任何传染病的排除期会在服务中显示，也可以在以下位置找到：

<https://www.sahealth.sa.gov.au/wps/wcm/connect/public+content/sa+health+internet/conditions/infectious+diseases/exclusion+from+childcare+preschool+school+and+work>

- 如果孩子有健康问题，例如。过敏、哮喘等可能影响他们在服务期间的健康的信息，包括登记表上的相关详细信息，并在需要时包括紧急行动计划。必须提请 OSHC 和 VAC 教育工作者注意此事。
- 如果孩子被诊断患有哮喘，则必须在就诊前提供吸入器和储雾器以及医疗计划。

信息布告栏

- 该服务需要向所有相关人员提供和访问各种信息，即。儿童、家长/看护者、教育工作者、管理人员等
- 请花时间环顾房间，阅读信息，并在需要时向教育工作者提问。
- 随时欢迎提供可能需要的其他信息的建议。
- 家长/看护人有责任访问或索取相关信息。
- OSHC 室设有许多布告栏，其中包含儿童、家长/看护者和教育工作者的相关信息。其中包括日常生活、膳食选择、活动、儿童信息、国家质量框架、学校信息、社区资源、艺术和手工艺展示。

教育工作者

根据立法要求

- 一名教育领导者将被指定为每节课的负责教育者。
- 该服务中心每 30 名儿童就有一名符合 OSHC 和 VAC 名册的合格教育工作者。
- 如果学龄前儿童参加 OSHC，前 11 名儿童的比例为 1:11，然后回到 1:15。
- 如果无法拥有适当数量的合格教育者，可以申请豁免。
- 具有急救资格的教育工作者始终在场。

比率为

- 学前托管 – 每天早上最多有 5 名教育工作者值班，最多可容纳 70 名儿童。
- 课后托管 – 每天下午最多有 5 名教育工作者值班，最多可容纳 70 名儿童。
- 家庭日 – 每个教育工作者成员可带 11 - 15 名儿童，最多 70 名儿童。
- 游览日 – 每个教育工作者成员最多可携带 8 名儿童，最多可携带 50 名儿童。
- 水 – 每个教育工作者成员最多可携带 5 名儿童，最多可携带 40 名儿童。

政策和程序

与国家质量框架和我们的时间我们的地方框架相关的政策和程序的完整副本可供您在服务中参考。OSHC 和 VAC 咨询委员会定期更新政策和程序，欢迎家长/看护者提出意见。

保密和隐私

- 该服务通过确保安全存储有关个别儿童和家庭的所有记录和信息安全来保护个人的机密性和隐私。
- 这些记录只能由这些人访问或披露给这些人
需要信息来履行其服务职责的人。
根据现行立法，谁拥有合法的知情权。

申诉程序

任何父母/看护人都不可接受接近孩子(除了您自己的孩子)试图解决冲突。

以下是解决服务冲突的过程。

申诉程序: 儿童对儿童

1. 我们鼓励和支持所有孩子自己解决问题。
2. 无法达成协议的儿童可以向教育工作者成员寻求帮助。
3. 服务处展示了详细的程序。

申诉程序: 儿童向教育工作者

1. 我们将鼓励儿童与相关教育工作者成员讨论他们的问题。

2. 如果对结果不满意，孩子们需要向主任/助理提出问题。
3. 经过调查和协商后，如果孩子们仍不满意，则会与校长(即直线经理)讨论此事。

申诉程序:家长/看护者与服务机构的冲突

1. 对于服务中的任何冲突，家长/看护者应与主任讨论此事。
2. 如果在与主任讨论后，家长/看护人不满意，则需要向校长(即直线经理)提出该问题，并将结果告知主任和家长/看护人。
3. 如果家长/看护人仍不满意，则必须将此事以书面形式提交给 OSHC 和 VAC 委员会考虑和指导。
4. OSHC 和 VAC 委员会的决定将以书面形式提交给主任和家长/看护人。

OSHC 国家质量框架 – OSHC NQF

- 国家质量框架的流程导致了服务的认证。目前的认证为“Exceeding”。
- OSHC NQF 为 OSHC 和 VAC 社区提供了对 Redwood Park OSHC 和 VAC 服务提供的护理质量提出意见的机会。
- OSHC NQF 旨在确保就读 OSHC 和 VAC 的儿童获得刺激、积极的体验和互动，从而培养他们的自尊和自信。
- 家庭需要以各种方式为这一过程做出贡献，因此要抓住机会提供协助和反馈，以使服务能够不断改进当前的做法，并获得为儿童提供优质护理服务的认可。

该服务的目标是被视为优质 OSHC 和 VAC 服务，

- 具有明确的目标，反映家庭、教育工作者和管理层同意的指导所有服务活动的理念。
- 欣赏、包容、尊重和培养所有参加服务的儿童的个性和相互依赖
- 考虑影响儿童的经历和活动与他们的兴趣和发展水平的适当性。
- 认识到学龄儿童社交互动和娱乐体验的价值
- 鼓励家庭参与服务，并培养家庭和教育工作者之间的关系，以便他们能够在互补的角色中相互支持。

建议、反馈、批评意见

所有家长/看护者都有机会向服务提供反馈，这是 OSHC 和 VAC 持续改进计划的重要组成部分。反馈也可以直接提供给教育者团队中的任何人，但质量保证的要求是可以查看反馈文档，以便从建议到可能实施的轨迹可见。如果在任何时候，家长/看护人对所提供的服务的特定领域不满意，则必须通知服务机构，以便尽可能采取任何补救措施。通过电子邮件发送年度调查以在线完成以获得进一步的反馈和建议。