



NDIS Quality
and Safeguards
Commission



NDIS Workforce
Capability Framework

能力監督

Chinese (Traditional) | 繁體中文

監督和支援關係： 監督員和工作人員指南

2023 年 9 月



目錄

用戶圖標鍵	2
簡介	2
相關監督資源	2
本指南的內容	3
使用本指南	3
監督員和工作者的角色和責任	4
監督員	4
工作者	5
監督方法	6
建立監督關係和安排	7
制定績效協議	10
支持能力發展計劃	11
支持福祉	12
工作中的福祉指標	12
提升福祉的策略	12
其他有用的資源	13

用戶圖標鍵

每個 NDIS 工作者能力框架資源文檔都使用一個或多個圖標來顯示適用的用戶或用戶群體。

圖標	按鍵
	NDIS 參與者
	工作者
	監督員和一線經理
	高級經理和領導者
	NDIS 提供者

簡介

監督是組織管理和支持其工作團隊的方式，以確保服務和支援符合優先等級、所需標準和組織程序。當運作良好時，它是一個持續的協作過程，涉及工作者和監督員之間的定期互動，以及設定 [《績效協議》](#) 和進行年度審查等計劃元素。在 NDIS 中，監督還涉及參與者提供設置服務期望和反饋運行情況的意見。這些資源中採用的監督定義和關注的方面在 [《資源概述》](#) 中有詳細說明。

需要注意的是，這些資源不涉及監督的行政方面，如排班和管理出勤和請假，或組織用來應對不當行為、違反 NDIS 規定或工作不適合等問題的正式程序。

相關監督資源

本指南是 NDIS 質量和保障委員會 (NDIS 委員會) 開發的一套「能力監督」資源的一部分。您可以在我們的網站上查看 [《完整的資源集》](#)，或通過選擇下面的鏈接訪問相關資源。NDIS 委員會開發的其他有用資源列在本指南的末尾。

相關監督資源

- [資源概述](#)
- [績效協議模板](#)
- [協作：工作者指南](#)
- [協作：監督員指南](#)
- [學習和能力發展：監督員指南](#)
- [反思實踐提示表：監督員和工作](#)
- [反饋提示表：監督員](#)
- [評估能力的證據——監督員提示表](#)

本指南的內容

本指南提供有關 NDIS 監督的以下方面的建議：

- 監督員和工作者的角色和責任
- 監督方法
- 建立監督關係和安排
- 制定績效協議
- 制定能力發展計劃
- 審查協議並規劃下一步。

使用本指南

監督員和工作者可以在首次建立監督關係時使用本指南，或在審查持續安排時作為參考。

監督員和工作者的角色和責任

監督員

- 創造一個值得信任、安全的環境，鼓勵反思和學習。
- 與工作者一起制定一份績效協議，描述他們的持續職責、執行這些職責時應展示的能力，以及他們的能力發展計劃。
- 與工作者和他們支持的每位參與者合作，確認對所提供的支援的期望，並識別具體的參與者的需求和偏好。
- 確保工作者具備執行分配工作所需的能力。
- 建立通信安排，確保定期聯繫和及時回應工作者的建議或協助請求。
- 在當時或在計劃會議中，提供明確且建設性的反饋，識別、認可和強化良好實踐。
- 鼓勵工作者提出問題並提供反饋。
- 計劃並準備與工作者的預定會議，識別其優勢領域和需要發展的領域。
- 鼓勵反思和批判性思維，探索解決挑戰的方法。
- 支持學習和能力發展。
- 支持工作者的福祉。
- 邀請並應用工作者的反饋以改進您的監督方法並為組織提供意見。
- 追求自身在質量實踐和與監督相關能力方面的學習和發展。

工作者

- 熟悉職務描述、NDIS 工作能力框架（框架）、組織價值和目標，以及任何其他理解工作要求所必需的信息。
- 與監督員合作，利用職務描述和框架作為主要參考來制定績效協議。
- 與監督員和每位您將支持的參與者合作，確認所需提供服務的期望，並識別具體的參與者的需求和偏好。
- 積極參與監督，參加持續的互動和計劃會議。
- 反思實踐，與監督員探討解決挑戰的方法。
- 向參與者、監督員和其他人尋求反饋，以識別優勢並在需要時尋求幫助。
- 為計劃的監督會議做準備，反思進展順利和困難的方面。
- 向您的監督員提供關於監督安排或相關組織設置的反饋。
- 自我評估能力，識別適用於當前角色或未來機會的進一步發展領域。
- 利用監督關係來支持福祉。
- 提供關於學習和發展有效性的反饋，並提出其他可能有幫助的建議。

監督方法

可以使用一系列監督方法，包括工作觀察、面對面會議、視頻、電話和文字通信。面對面會議可以是當面進行或通過視頻會議進行。其他直接通信形式可以包括應用程式、語音通話、視頻和/或文字通信。下表提供了詳細指導。

監督方法	監督模式
<p>非正式持續聯絡：將「檢查」及邀請提出疑問或問題納入日常互動的一部分，討論指派給參與者的任務或行政事務，例如請假。對成功完成的互動或任務提供即時正面反饋，或對容易解決的問題提供快速建議。</p>	<p>語音通話</p> <p>面對面：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 視頻通話——電話或應用程式 ● 當面談話。
<p>簡報：討論發生了什麼，可能需要的即時行動以及可以學到什麼。這是一種支持工作者福祉的好方法，並在需要時，計劃減少風險的行動。</p>	<p>短信——通過電話或應用程式</p> <p>語音通話</p> <p>面對面：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 視頻通話——電話或應用程式 ● 當面談話。
<p>信息共享：向工作者提供與組織相關的常規信息，並使其了解更廣泛的組織動態。</p>	<p>定期信息公告。</p> <p>電子郵件、短信、社交媒體應用程式、午餐會/內部信息會議。</p> <p>團隊或員工會議。</p>
<p>預定監督（會議）：這可能根據會議的重點採取各種形式，例如對目前工作的綜合審查以及未來需處理的問題，針對已識別的需要支持或指導的問題進行深入討論等。從非正式持續聯絡中識別出的持續或更複雜的問題最好在此類會議中討論。</p>	<p>面對面：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 視頻通話——電話或應用程式 ● 當面談話。

監督方法	監督模式
<p>教練指導：可以包括示範實踐、影子學習和即時反饋。這也可以包括建立工作者的自我反思能力，討論成功之處和改進之處，並增強他們找到自己解決方案的信心。</p>	<p>面對面：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 視頻通話——電話或應用程式 ● 當面談話。
<p>反思和審查：向工作者展示一個真實或假設的情況，鼓勵他們討論他們如何回應或會如何回應，並建議如何改進結果。這種方法通常用於更複雜的支持類型。有關結構化反思實踐討論的提示，請下載監督員和工作者的反思實踐提示表</p>	<p>面對面：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 視頻通話——電話或應用程式 ● 與監督員、同事和技術專家親自會面。
<p>指導性：用於發展某一實踐領域或技能。這可能是個人或工作場所範圍內的培訓的一部分。</p>	<p>一對一或團體技能發展培訓。</p>

建立監督關係和安排

參考[資源概述](#)第 1 節中的指導原則，作為建立監督員和工作者的積極和建設性監督關係的起點。

任何監督員與工作者關係的開始都需要進行規劃和深入整合。這包括商定適合不同偏好和情況的監督形式，涵蓋一系列設置/任務/角色/監督連接點。選擇最佳聯繫方式將取決於工作的性質、就業生命週期階段、工作者和監督員的位置。下表列出了決定監督關係運作方式時需要考慮的因素。監督員和工作者可以將該表格作為討論如何共同工作的檢查清單。商定安排的主要要素應包括在績效協議中。重要的是討論和同意如何進行日常監督以及制定績效協議或進行績效評估所需的計劃會議。

因素	考量
工作類型	<ul style="list-style-type: none"> ● 某些類型的服務和支持比其他類型更複雜，需要更高層次或不同類型的監督支持和簡報。例如，提供高強度健康或行為支持的工作者可能需要由適當的健康或積極行為支持從業者來支持。
監督安排	<ul style="list-style-type: none"> ● 所有的監督職能是否由單一監督員執行，還是分配給不同的角色？例如，排班或出勤管理可以由其他角色執行；某些類型的專業支持可能由健康從業者監督；日常監督可能由一名監督員提供。 ● 如果監督職責分開，組織需要確保這些不同角色相互補充。例如，主要監督員可能需要與其他人協調，確保績效協議和績效評估所需的所有相關輸入和反饋。
溝通和檢查點	<ul style="list-style-type: none"> ● 許多 NDIS 服務和支持是在參與者的家中或社區環境中提供的。提供這些支持的工作者很少有機會親自與他們的監督員或其他工作者會面。在集體家庭中為參與者提供支持的工作者有更多的機會與同事和監督員進行定期聯絡。檢查安排應考慮相關情況和偶然監督接觸的機會。 ● 溝通和檢查安排的例子包括：每班結束時的文本檢查；需要立即注意的情況（如意外缺勤（例如因病）或請求簡報會議）時的通話或短信；每週或每兩週一次的電話或視頻例行檢查；每六個月一次的當面親自績效評估會議，討論工作進展情況、解決工作問題、能力發展進展或需求；定期參加員工會議；參加線上同行實踐會議。
工作者的經驗水平和在組織中的任期	<ul style="list-style-type: none"> ● 如果工作者是 NDIS 工作的新手，或正在學習提供新類型的支持，他們在熟悉工作和建立信心的過程中需要更多的支持。監督員還需要提供更多定期檢查的機會，確保他們具備所需的能力，並確保工作者了解行為準則中的要求以及框架中描述的預期服務提供方法。 ● 如果工作者是組織的新員工，他們需要進行有關當地目標、優先事項、政策、程序、系統等的入職培訓/方向指導。監督員應確保提供這些內容。

因素	考量
績效評估	<ul style="list-style-type: none"> ● 監督員將如何觀察和評估工作者的工作情況，以確認服務和支持是否符合要求的標準？評估應涵蓋任務的執行（「內容」）及其執行方式（「如何」：所展示的能力）。監督員和工作者應討論如何進行評估以及如何提供反饋，適當時即時進行，或在計劃的評估會議上進行。參考學習和能力發展：監督員指南以了解更多詳情。 ● 在參與者家中進行的觀察服務需要與參與者一起安排並獲得參與者同意。 ● 決定適合所提供支持性質的評估方法。例如，提供高風險支持需要更正式的評估方法。學習和能力發展指南提供了進一步的指導。
給予和接受反饋	<ul style="list-style-type: none"> ● 有效監督關係的一個關鍵特徵是重視明確、誠實的反饋，既用於承認或讚揚出色的工作，也用於提出可能需要改進的問題或領域。有關此重要方面的建議，請參閱共同工作和監督員反饋提示表。

制定績效協議

績效協議應由監督員和工作人員共同制定。如果您的組織沒有績效協議流程和模板，可以在本指南介紹中關於相關監督資源的部分中找到[績效協議模板](#)的鏈接。協議的詳細程度將取決於工作員的就業狀態：全職員工將擁有比臨時員工（每週僅工作幾小時）更全面的協議。然而，所有工作員都應根據記錄的職責和能力期望安排監督。

以下要點提供了完成績效協議模板的指導：

- 協議期間：這通常為 12 個月，但也可以是更短的時間。
- 計劃審查日期：對於 12 個月的協議，審查可以在中期和協議續約時進行。在首次建立協議時，考慮安排一次早期審查以檢查進展情況並確定是否需要額外指導或能力發展。
- 職責/責任、能力和成就指標：這些應在績效討論會議上由監督員和工作人員討論並同意後再最終確定協議。
 - 職責/責任：僅列出主要職責，從職務描述、相關程序和參與者計劃和協議中抽取，並根據當前時期的特定重點進行調整。例如：在參與者家中提供個人護理。
 - 能力：從框架中選擇與每項列出職責特別相關的 1-2 個關鍵能力（某些職責可能使用相同的能力）。參考框架並列出相關的核心和任何專業能力。例如：建立信任關係；有效溝通；支持患有心理社會障礙的參與者等。還包括所需的任何特定技術技能，例如使用起重設備。
 - 成就指標：描述將顯示工作員成功履行職責、展示所需能力的指標。選擇具體、可衡量和符合現實的指標。例如：參與者報告他們感到安全和自信；及時出勤；正確程序的展示。

應在監督員和工作人員之間的計劃會議上進行績效審查，建議每六個月一次。

下一次協議的計劃應基於先前監督期間的觀察和能力發展方向。這也應用作討論監督安排並進行任何必要調整以提高其有效性和利益的機會。

支持能力發展計劃

[績效協議模板](#)包括一個工作者能力發展計劃部分。該部分記錄已識別為新興的能力以及工作者希望發展的其他能力，使其在監督和支援會議中審查和發展，並記錄進展和成就。

此計劃應基於[學習和能力發展：監督員指南](#)中描述的工作者能力評估，並根據獲得的其他反饋進行調整。

能力發展計劃部分識別發展領域，說明如何解決以及如何評估其成就。重要的是，能力發展計劃不應僅限於技術技能，如使用呼吸機，也應強調發展“軟”技能，如溝通和建立積極關係的能力。如果工作者不適合殘疾工作，這些方面的發展可能具有挑戰性，但在能力發展過程中有加強軟技能和技術技能的空間。

以下要點提供了完成績效協議模板中能力發展部分的指導：

- 發展的能力或技術技能領域：輸入需要發展的技能 and 行為的詳細信息。這可能是為了改善當前的績效或為未來的職業目標發展新技能。例如：加深對自閉症青少年支持的理解。
- 學習/發展方法：參考學習和能力發展指南中建議的方法。例如：在職教練；參加關於與神經多樣性參與者合作的短期培訓課程；參加同行實踐社群以支持實踐反思和發展。
- 成就指標：描述成就指標及其確認方式。例如，增強在處理困難行為方面的信心，通過監督員在典型情況下的觀察確認。

有關更多信息，請參考[學習和能力發展：監督員指南](#)。

支持福祉

每位工作者的福祉受個人、工作和組織因素的綜合影響。監督是穩健工作者福祉策略的一個關鍵組成部分。工作者與監督員之間有效的合作關係是雙方共同對反思、監控和促進福祉負責並具有建設性的。

工作中的福祉指標

- 對職務和滿足期望所需能力的清晰認識。
- 參與有意義的工作，對參與者的正面結果有貢獻。
- 感到受到尊重和重視。
- 優秀工作得到認可並接受建設性反饋。
- 安全和可信賴的工作環境。
- 對工作團隊的歸屬感，合作並朝著共同目標努力。
- 工作者的能力和發展需求得到支持。
- 工作場所文化與組織價值觀一致。

提升福祉的策略

- 建立團隊精神和工作者與監督員之間的定期非正式接觸點。
- 即時獲得簡報監督：這需要在任何事件發生後不久提供，並且是定期預定監督會議的補充。
- 員工援助計劃：應促進以便工作者在需要獨立支援來源時獲得短期諮詢或支持。
- 定期預定監督：對支持、審查和促進技能發展的監督的承諾，如監督協議中所述。
- 員工認可計劃：簡單的形式來認可擁有一支敬業、有能力的工作隊伍的價值。
- 個人和專業發展的機會：這展示了組織對工作者長期職業目標和個人成長的承諾（另見 NDIS 委員會的[職業選擇指南](#)）。

其他有用的資源

- [NDIS 工作能力框架](#)：描述所有工作者——包括監督員——所需的態度、技能和知識以及期望看到的行為。
- [人力資源管理和規劃工具](#)：一個支持組織評估和規劃當前和未來人力資源需求並優先考慮策略的工具，包括學習和能力發展計劃。
- [NDIS 行為守則](#)：通過設定對 NDIS 提供者和工作者行為的期望，促進安全和道德的服務提供。
- [NDIS 行為準則——服務提供者指南](#)。
- [NDIS 實踐標準和質量指標](#)：指定註冊 NDIS 提供者必須達到的質量標準，以向 NDIS 參與者提供支持和服務。