



NDIS Quality
and Safeguards
Commission



NDIS Workforce
Capability Framework

Εποπτεία για Ικανότητα

Greek | Ελληνικά

Σχέση Εποπτείας και Υποστήριξης:
Ένας Οδηγός για Επόπτες και
Εργαζομένους

Σεπτέμβριος 2023








Περιεχόμενα

Κλειδί εικονιδίων χρήστη.....	1
Εισαγωγή	2
Σχετικοί πόροι εποπτείας	2
Τι περιλαμβάνεται σε αυτόν τον οδηγό	3
Χρήση αυτού του οδηγού	3
Ρόλοι και ευθύνες εποπτών και εργαζομένων	3
Επόπτης	3
Εργαζόμενος	5
Μέθοδοι εποπτείας	6
Οργάνωση της εποπτικής σχέσης και των ρυθμίσεων.....	8
Δημιουργία μιας συμφωνίας απόδοσης.....	11
Υποστήριξη σχεδίου ανάπτυξης ικανοτήτων	13
Υποστήριξη ευημερίας.....	14
Δείκτες ευημερίας στην εργασία.....	14
Στρατηγικές για την ενίσχυση της ευημερίας	14
Άλλοι χρήσιμοι πόροι.....	15

Κλειδί εικονιδίων χρήστη

Κάθε έγγραφο στο σύνολο των πόρων του Πλαισίου Ικανοτήτων Εργατικού Δυναμικού του NDIS χρησιμοποιεί ένα ή περισσότερα εικονίδια για να δείξει τον προοριζόμενο χρήστη ή χρήστες.

Εικονίδιο	Κλειδί
	Συμμετέχοντες του NDIS
	Εργαζόμενοι
	Επόπτες και διευθυντές πρώτης γραμμής
	Ανώτερα στελέχη και ηγέτες
	Πάροχοι του NDIS

Εισαγωγή

Η εποπτεία είναι ο τρόπος με τον οποίο οι οργανισμοί διαχειρίζονται και υποστηρίζουν το εργατικό δυναμικό τους ώστε οι υπηρεσίες και οι υποστηρίξεις να παρέχονται σύμφωνα με τις προτεραιότητες, τα απαιτούμενα πρότυπα και τις διαδικασίες του οργανισμού. Όταν λειτουργεί καλά, είναι μια συνεχής συνεργατική διαδικασία που περιλαμβάνει τακτική αλληλεπίδραση μεταξύ εργαζομένων και εποπτών, καθώς και προγραμματισμένα στοιχεία όπως η δημιουργία μιας [συμφωνίας απόδοσης](#) και διεξαγωγή ετήσιων αξιολογήσεων. Στο NDIS, η εποπτεία συμπεριλαμβάνει επίσης τη συμμετοχή των συμμετεχόντων στη παροχή ιδεών στον καθορισμό των προσδοκιών υπηρεσιών και την παροχή σχολίων για το πώς πάνε τα πράγματα. Ο ορισμός της εποπτείας που υιοθετείται σε αυτούς τους πόρους, καθώς και οι πτυχές στις οποίες εστιάζονται, περιγράφονται στην [Επισκόπηση των Πόρων](#).

Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι αυτοί οι πόροι δεν ασχολούνται με διοικητικές πτυχές της εποπτείας όπως η κατανομή βαρδιών και η διαχείριση παρουσίας στην εργασία και περιόδων άδειας, ή στις επίσημες διαδικασίες που χρησιμοποιούν οι οργανισμοί για να αντιμετωπίσουν ζητήματα όπως η ανάρμοστη συμπεριφορά, η παραβίαση κανονισμών του NDIS ή η κακή εφαρμογή της εργασίας.

Σχετικοί πόροι εποπτείας

Αυτός ο οδηγός είναι μέρος ενός συνόλου πόρων "Εποπτείας για Ικανότητα" που αναπτύχθηκε από την Επιτροπή Ποιότητας και Διασφαλίσεων του NDIS (η Επιτροπή NDIS). Μπορείτε να δείτε το [πλήρες σύνολο των πόρων](#) στον ιστότοπό μας ή να αποκτήσετε πρόσβαση σε σχετικούς πόρους επιλέγοντας τους παρακάτω συνδέσμους. Περαιτέρω χρήσιμοι πόροι που αναπτύχθηκαν από την Επιτροπή NDIS αναφέρονται στο τέλος αυτού του οδηγού.

Σχετικοί πόροι εποπτείας

- [Επισκόπηση των Πόρων](#)
- [Πρότυπο Συμφωνίας Απόδοσης](#)
- [Συνεργασία: Ένας Οδηγός για Εργαζομένους](#)
- [Συνεργασία: Ένας Οδηγός για Επόπτες](#)
- [Μάθηση και Ανάπτυξη Ικανοτήτων: Ένας Οδηγός για Επόπτες](#)
- [Φύλλο Συμβουλών Στοχαστικής Πρακτικής για Επόπτες και Εργαζόμενους](#)
- [Φύλλο Συμβουλών Σχολίων για Επόπτες](#)
- [Αποδεικτικά Στοιχεία για την Αξιολόγηση Ικανότητας – Φύλλο Συμβουλών για Επόπτες](#)

Τι περιλαμβάνεται σε αυτόν τον οδηγό

Αυτός ο οδηγός περιέχει συμβουλές για τις ακόλουθες πτυχές της εποπτείας στο NDIS:

- Ρόλοι και ευθύνες εποπτών και εργαζομένων
- Μέθοδοι εποπτείας
- Οργάνωση της εποπτικής σχέσης και των ρυθμίσεων
- Δημιουργία μιας συμφωνίας απόδοσης
- Δημιουργία ενός σχεδίου ανάπτυξης ικανοτήτων
- Ανασκόπηση της συμφωνίας και προγραμματισμός της επόμενης.

Χρήση αυτού του οδηγού

Οι επόπτες και οι εργαζόμενοι μπορούν να χρησιμοποιήσουν αυτόν τον οδηγό όταν δημιουργούν για πρώτη φορά τη σχέση εποπτείας τους ή ως αναφορά κατά την ανασκόπηση των συνεχιζόμενων ρυθμίσεων.

Ρόλοι και ευθύνες εποπτών και εργαζομένων

Επόπτης

- Δημιουργήστε ένα αξιόπιστο, ασφαλές περιβάλλον όπου ενθαρρύνεται η αναστοχαστική σκέψη και η μάθηση.
- Δημιουργήστε μια συμφωνία απόδοσης με τον εργαζόμενο που περιγράφει τα συνεχιζόμενα καθήκοντά του, τις ικανότητες που πρέπει να επιδεικνύει κατά την εκτέλεση αυτών των καθηκόντων και το σχέδιο ανάπτυξης ικανοτήτων του.
- Σε συνεργασία με τον εργαζόμενο και κάθε συμμετέχοντα που υποστηρίζει, επιβεβαιώστε τις προσδοκίες για τις υποστηρίξεις που θα παρασχεθούν και εντοπίστε συγκεκριμένες ανάγκες και προτιμήσεις των συμμετεχόντων.
- Διασφαλίστε ότι οι εργαζόμενοι διαθέτουν τις απαραίτητες ικανότητες για να εκτελούν την εργασία που τους ανατίθεται.
- Καθορίστε ρυθμίσεις επικοινωνίας για να διασφαλίσετε τακτική επαφή και έγκαιρες απαντήσεις στα αιτήματα των εργαζομένων για συμβουλές ή βοήθεια.
- Παρέχετε σαφή και εποικοδομητικά σχόλια που αναγνωρίζουν και ενισχύουν την καλή πρακτική, τόσο τη στιγμή που συμβαίνει όσο και σε προγραμματισμένες συνεδρίες.
- Ενθαρρύνετε τον εργαζόμενο να αναδείξει ζητήματα και να παρέχει σχόλια.

-
- Σχεδιάστε και προετοιμαστείτε για προγραμματισμένες συνεδρίες με τον εργαζόμενο, εντοπίζοντας δυνατούς τομείς και τομείς προς ανάπτυξη.
 - Ενθαρρύνετε την αναστοχαστική και την κριτική σκέψη, διερευνώντας επιλογές για την αντιμετώπιση προκλήσεων.
 - Υποστηρίξτε τη μάθηση και την ανάπτυξη ικανοτήτων.
 - Υποστηρίξτε την ευεξία των εργαζομένων.
 - Προσκαλέστε και εφαρμόστε τα σχόλια από τους εργαζομένους για να βελτιώσετε την προσέγγισή σας στην εποπτεία και να παρέχετε την άποψή τους στον οργανισμό.
 - Επιδιώξτε τη δική σας μάθηση και ανάπτυξη στην ποιοτική πρακτική και στις ικανότητες που σχετίζονται με την εποπτεία.

Εργαζόμενος

- Εξοικειωθείτε με την περιγραφή του ρόλου, το Πλαίσιο Ικανοτήτων Εργατικού Δυναμικού του NDIS (το Πλαίσιο), τις αξίες και τους στόχους του οργανισμού, και οποιεσδήποτε άλλες πληροφορίες είναι απαραίτητες για την κατανόηση των απαιτήσεων της εργασίας.
- Συνεργαστείτε με τον επόπτη για να αναπτύξετε μια συμφωνία απόδοσης, χρησιμοποιώντας την περιγραφή του ρόλου και το Πλαίσιο ως βασικές αναφορές.
- Σε συνεργασία με τον επόπτη και κάθε συμμετέχοντα θα υποστηρίξετε, θα επιβεβαιώσετε τις προσδοκίες για τις υπηρεσίες που θα παρασχεθούν και θα προσδιορίσετε συγκεκριμένες ανάγκες και προτιμήσεις των συμμετεχόντων.
- Συμμετέχετε θετικά με την επίβλεψη συμμετέχοντας σε συνεχείς επικοινωνίες και προγραμματισμένες συνεδρίες.
- Σκεφτείτε την πρακτική, διερευνώντας επιλογές για την αντιμετώπιση προκλήσεων με τον επόπτη.
- Ζητήστε σχόλια από συμμετέχοντες, επόπτες και άλλους για να προσδιορίσετε τα δυνατά σημεία και να ζητήσετε βοήθεια όταν χρειάζεται.
- Προετοιμαστείτε για προγραμματισμένες εποπτικές συνεδρίες, εξετάζοντας τι πήγε καλά και τι ήταν δύσκολο.
- Παρέχετε σχόλια στον επόπτη σας σχετικά με τις εποπτικές ρυθμίσεις ή τις σχετικές οργανωτικές ρυθμίσεις.
- Αυτοαξιολογήστε τις ικανότητες και προσδιορίστε τομείς για περαιτέρω ανάπτυξη που ισχύουν σ' έναν τρέχοντα ρόλο ή μια μελλοντική ευκαιρία.
- Χρησιμοποιήστε τη σχέση εποπτείας για να υποστηρίξετε την ευεξία.
- Παρέχετε σχόλια σχετικά με την αποτελεσματικότητα της μάθησης και της ανάπτυξης και κάνετε προτάσεις για το τι άλλο θα μπορούσε να βοηθήσει.

Μέθοδοι εποπτείας

Μπορεί να χρησιμοποιηθεί μια σειρά μεθόδων εποπτείας, συμπεριλαμβανομένων της παρακολούθησης της εργασίας, των προσωπικών συναντήσεων, μέσω βίντεο, τηλεφώνου και επικοινωνίας μηνύματος κειμένου. Οι προσωπικές συναντήσεις μπορεί να γίνονται αυτοπροσώπως ή μέσω τηλεδιάσκεψης. Άλλες μορφές άμεσης επικοινωνίας θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν εφαρμογές, φωνητικές κλήσεις, επικοινωνία μέσω βίντεο ή/και μηνύματος κειμένου. Ο παρακάτω πίνακας προσφέρει περαιτέρω καθοδήγηση.

Μέθοδοι εποπτείας	Τρόποι εποπτείας
Άτυπη συνεχής επαφή: ενσωμάτωση «επικοινωνιών» και προσκλήσεων για την υποβολή ερωτήσεων ή ζητημάτων ως μέρος τακτικών αλληλεπιδράσεων για τη συζήτηση εργασιών στους συμμετέχοντες ή διοικητικών ζητημάτων, π.χ. άδεια. Παροχή επιτόπου θετικών σχολίων για μια επικοινωνία ή εργασία που έχει γίνει καλά, ή γρήγορες συμβουλές για εύκολα επιλύσιμα ζητήματα.	Φωνητική κλήση Πρόσωπο με πρόσωπο: <ul style="list-style-type: none">• Βιντεοκλήση - τηλέφωνο ή εφαρμογή• Αυτοπροσώπως.
Ενημέρωση: συζήτηση για το τι συνέβη, ποιες άμεσες ενέργειες μπορεί να απαιτηθούν και τι μπορεί να μας διδάξει. Αυτός είναι ένας καλός τρόπος για να υποστηρίξετε την ευημερία των εργαζομένων και, εάν χρειαστεί, να σχεδιάσετε ενέργειες για τη μείωση του κινδύνου.	Μήνυμα κειμένου - μέσω τηλεφώνου ή εφαρμογής Φωνητική κλήση Πρόσωπο με πρόσωπο: <ul style="list-style-type: none">• Βιντεοκλήση - τηλέφωνο ή εφαρμογή• Αυτοπροσώπως.
Ανταλλαγή πληροφοριών: παροχή στον εργαζόμενο γενικών πληροφοριών που σχετίζονται με τον οργανισμό και ενημέρωσης για τα ευρύτερα νέα του οργανισμού.	Τακτικό ενημερωτικό δελτίο. Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, κείμενο, εφαρμογές μέσω κοινωνικής δικτύωσης, εργασιακές ενημερώσεις/εσωτερικές συνεδρίες. Συναντήσεις ομάδας ή προσωπικού.

Μέθοδοι εποπτείας	Τρόποι εποπτείας
<p>Προγραμματισμένη εποπτεία: αυτό μπορεί να λάβει διάφορες μορφές ανάλογα με το επίκεντρο της συνεδρίας, π.χ. γενική ανασκόπηση της εργασίας μέχρι σήμερα και τυχόν προβλημάτων που πρέπει να αντιμετωπιστούν κατά την προσεχή περίοδο, εστιασμένη συζήτηση σε θέματα που έχουν προσδιοριστεί ότι χρειάζονται υποστήριξη ή καθοδήγηση στην εργασία μέχρι σήμερα κ.λπ. Τα τρέχοντα ή πιο περίπλοκα ζητήματα που εντοπίζονται από την άτυπη συνεχιζόμενη επαφή συζητούνται καλύτερα σε αυτό το είδος συνεδρίας.</p>	<p>Πρόσωπο με πρόσωπο:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Βιντεοκλήση - τηλέφωνο ή εφαρμογή • Αυτοπροσώπως.
<p>Καθοδήγηση: μπορεί να περιλαμβάνει επίδειξη πρακτικής, πρόγραμμα παρακολούθησης και παροχή σχολίων σε πραγματικό χρόνο. Μπορεί επίσης να περιλαμβάνει την ανάπτυξη της ικανότητας του εργαζομένου για αυτοαναστοχασμό, για να συζητά τι πήγε καλά και τι θα μπορούσε να βελτιωθεί και για να αποκτήσει αυτοπεποίθηση στην εξεύρεση των δικών του λύσεων.</p>	<p>Πρόσωπο με πρόσωπο:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Βιντεοκλήση - τηλέφωνο ή εφαρμογή • Αυτοπροσώπως.
<p>Αναστοχασμός και Επανεξέταση: Ο εργαζόμενος αντιμετωπίζει μια πραγματική ή υποθετική κατάσταση και ενθαρρύνεται να συζητήσει πώς ανταποκρίθηκε/θα ανταποκρίνονταν και να προτείνει τι θα μπορούσε να κάνει διαφορετικά για να βελτιώσει τα αποτελέσματα. Αυτή η προσέγγιση χρησιμοποιείται συχνά για πιο σύνθετους τύπους υποστήριξης. Για συμβουλές σχετικά με τη διάρθρωση συζητήσεων αναστοχαστικής πρακτικής, κατεβάστε το Φύλλο Συμβουλών Αναστοχαστικής Πρακτικής για Επόπτες και Εργαζόμενους</p>	<p>Πρόσωπο με πρόσωπο:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Βιντεοκλήση - τηλέφωνο ή εφαρμογή • Αυτοπροσώπως με επόπτη ή/και συναδέλφους και τεχνικούς εμπειρογνώμονες.
<p>Διδακτική: χρησιμοποιείται για την ανάπτυξη ενός τομέα πρακτικής ή την ανάπτυξη μιας ικανότητας. Μπορεί να αποτελεί μέρος της ατομικής ή επαγγελματικής κατάρτισης.</p>	<p>Προσωπική ή ομαδική εκπαίδευση για ανάπτυξη δεξιοτήτων.</p>

Οργάνωση της εποπτικής σχέσης και των ρυθμίσεων

Ανατρέξτε στις Κατευθυντήριες Αρχές στην ενότητα 1 της [Επισκόπησης Πόρων](#) ως σημείο εκκίνησης για τη δημιουργία μιας θετικής και εποικοδομητικής εποπτικής σχέσης μεταξύ επόπτη και εργαζομένου.

Η εποπτεία πρέπει να προγραμματιστεί και να ενσωματωθεί στην αρχή οποιασδήποτε σχέσης εργαζομένου και επόπτη. Αυτό περιλαμβάνει τη συμφωνία σχετικά με το ποιες μορφές εποπτείας θα ταιριάζουν σε διαφορετικές προτιμήσεις και περιστάσεις σε μια σειρά περιβαλλόντων/καθηκόντων/ρόλων/σημείων σύνδεσης εποπτείας. Η επιλογή του καλύτερου τρόπου επαφής θα εξαρτηθεί από τη φύση της εργασίας, το στάδιο του κύκλου ζωής της απασχόλησης, τη θέση του εργαζομένου και του επόπτη. Ο παρακάτω πίνακας καθορίζει παράγοντες που πρέπει να ληφθούν υπ' όψη κατά τη λήψη απόφασης για τον τρόπο λειτουργίας της εποπτικής σχέσης. Οι επόπτες και οι εργαζόμενοι μπορούν να χρησιμοποιήσουν τον πίνακα ως λίστα ελέγχου όταν συζητούν πώς θα συνεργαστούν. Τα κύρια στοιχεία των συμφωνηθέντων ρυθμίσεων θα πρέπει να περιλαμβάνονται στη συμφωνία απόδοσης. Είναι σημαντικό να συζητήσετε και να συμφωνήσετε πώς θα διεξάγεται η συνεχής καθημερινή εποπτεία, καθώς και οι προγραμματισμένες συνεδρίες που απαιτούνται για την κατάρτιση της συμφωνίας απόδοσης ή τη διεξαγωγή επανεξέτασης της απόδοσης.

Παράγοντας	Σκέψεις
Το είδος της εργασίας	<ul style="list-style-type: none">• Ορισμένοι τύποι υπηρεσιών και υποστηρίξεων είναι πιο σύνθετοι από άλλους, χρειάζονται υψηλότερα επίπεδα ή διαφορετικά είδη υποστήριξης και ενημέρωσης επόπτη. Για παράδειγμα, οι εργαζόμενοι που παρέχουν υψηλής έντασης υποστήριξη υγείας ή συμπεριφοράς μπορεί να χρειαστεί να υποστηριχθούν από έναν κατάλληλο επαγγελματία υποστήριξης υγείας ή θετικής συμπεριφοράς.
Οι εποπτικές ρυθμίσεις	<ul style="list-style-type: none">• Όλες οι λειτουργίες εποπτείας εκτελούνται από έναν μόνο επόπτη ή κατανέμονται μεταξύ διαφορετικών μελών του προσωπικού; Για παράδειγμα, η διαχείριση του καταλόγου βαρδιών ή παρουσίας στην εργασία θα μπορούσε να εκτελείται από άλλο μέλος του προσωπικού· ορισμένοι τύποι εξειδικευμένων μορφών υποστήριξης μπορούν να εποπτεύονται από έναν επαγγελματία υγείας· η καθημερινή εποπτεία μπορεί να παρέχεται από έναν επόπτη.• Εάν οι εποπτικές αρμοδιότητες είναι κατανεμημένες, ο οργανισμός πρέπει να διασφαλίσει ότι αυτοί οι διαφορετικοί ρόλοι αλληλοσυμπληρώνονται. Για παράδειγμα, ο κύριος επόπτης μπορεί να χρειαστεί να συντονιστεί με άλλους για όλες τις σχετικές απόψεις στη συμφωνία απόδοσης και όλα τα σχετικά σχόλια που απαιτούνται για την επανεξέταση της απόδοσης.

Παράγοντας	Σκέψεις
<p>Σημεία επικοινωνίας και συνεννόησης</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Πολλές υπηρεσίες και μορφές υποστήριξης NDIS παρέχονται στα σπίτια των συμμετεχόντων ή σε κοιντικά περιβάλλοντα. Οι εργαζόμενοι που παρέχουν αυτές τις μορφές υποστήριξης έχουν περιορισμένες ευκαιρίες να συναντηθούν αυτοπροσώπως με τους επόπτες τους ή άλλους εργαζομένους. Οι εργαζόμενοι που παρέχουν υποστήριξη σε συμμετέχοντες σε κατοικίες ομάδων ατόμων έχουν πιο τακτική επαφή με συναδέλφους και επόπτες. Οι ρυθμίσεις συνεννόησης θα πρέπει να λαμβάνουν υπ' όψη τις περιστάσεις και τις σχετικές ευκαιρίες για τυχαία εποπτική επαφή. • Παραδείγματα ρυθμίσεων επικοινωνίας και συνεννόησης περιλαμβάνουν: γραπτή συνεννόηση μέσω μηνύματος στο τέλος κάθε βάρδιας· κλήση ή μήνυμα για άμεση προσοχή, όπως απροσδόκητες απουσίες (π.χ. λόγω ασθένειας) ή για αίτημα συνάντησης ενημέρωσης· εβδομαδιαία ή δεκαπενθήμερη τηλεφωνική ή μέσω βιντεοκλήσης επικοινωνία για τακτικές συνεννοήσεις· προσωπικές συναντήσεις για αξιολόγηση της απόδοσης κάθε έξι μήνες για να συζητηθεί η πορεία των πραγμάτων, να εξεταστούν εργασιακά ζητήματα, πρόοδος στην ανάπτυξη ικανότητας ή οι ανάγκες· προσέλευση σε τακτικές συναντήσεις προσωπικού· συμμετοχή σε διαδικτυακές συναντήσεις εξάσκησης ομοτίμων στο διαδίκτυο.
<p>Το επίπεδο της εμπειρίας και της θητείας του εργαζομένου στον οργανισμό</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Εάν ο εργαζόμενος είναι νέος στην εργασία του NDIS, ή μαθαίνει να παρέχει έναν νέο τύπο υποστήριξης, θα χρειαστεί πιο εντατική υποστήριξη ενώ εξοικειώνεται με την εργασία και αναπτύσσει αυτοπεποίθηση. Ο επόπτης πρέπει επίσης να παρέχει πιο τακτικές ευκαιρίες για επικοινωνία, να βεβαιώνεται ότι ο εργαζόμενος διαθέτει τις ικανότητες που χρειάζεται και να διασφαλίζει ότι ο εργαζόμενος γνωρίζει τις απαιτήσεις που ορίζονται στον Κώδικα Δεοντολογίας και την αναμενόμενη προσέγγιση στην παροχή υπηρεσιών που περιγράφεται στο Πλαίσιο. • Εάν ο εργαζόμενος είναι νέος στον οργανισμό, θα χρειαστεί εισαγωγική διαδικασία/καθοδήγηση σε εσωτερικούς στόχους, προτεραιότητες, πολιτικές, διαδικασίες, συστήματα κ.λπ. Ο επόπτης πρέπει να διασφαλίσει ότι παρέχεται αυτό.

Παράγοντας	Σκέψεις
Αξιολόγηση απόδοσης	<ul style="list-style-type: none"> • Πώς θα παρατηρήσει και θα αξιολογήσει ο επόπτης πώς πηγαίνει ο εργαζόμενος προκειμένου να επιβεβαιώσει ότι οι υπηρεσίες και οι μορφές υποστήριξης έχουν παρασχεθεί και πληρούν τα απαιτούμενα πρότυπα; Η αξιολόγηση θα πρέπει να καλύπτει τόσο την εκτέλεση των καθηκόντων (το «τι») όσο και τον τρόπο με τον οποίο εκτελούνται (το «πώς»: οι αποδεδειγμένες ικανότητες). Ο επόπτης και ο εργαζόμενος θα πρέπει να συζητήσουν πώς θα γίνει αυτό και πώς θα παρέχονται τα σχόλια, «στιγμιαία», εάν είναι κατάλληλο, ή σε μια προγραμματισμένη συνεδρία αναθεώρησης. Ανατρέξτε στη Εκμάθηση και Ανάπτυξη Ικανοτήτων: Ένας Οδηγός για Επόπτες για περισσότερες λεπτομέρειες. • Η παρουσία στο σπίτι ενός συμμετέχοντα για την παρακολούθηση της παροχής υπηρεσιών θα πρέπει να κανονιστεί και να συμφωνηθεί με τον συμμετέχοντα. • Αποφασίστε για την κατάλληλη μέθοδο αξιολόγησης ανάλογα με τη φύση της παρεχόμενης υποστήριξης. Για παράδειγμα, η παροχή υποστήριξης υψηλού κινδύνου θα απαιτήσει μια πιο επίσημη προσέγγιση αξιολόγησης. Ο Οδηγός Εκμάθησης και Ανάπτυξης Ικανοτήτων παρέχει περαιτέρω καθοδήγηση.
Παροχή και λήψη σχολίων	<ul style="list-style-type: none"> • Ένα από τα βασικά χαρακτηριστικά μιας αποτελεσματικής εποπτικής σχέσης είναι η αξία που αποδίδεται σε σαφή και ειλικρινή σχόλια, τόσο για την αναγνώριση ή τον έπαινο της καλής εργασίας όσο και για να εγείρουν ζητήματα ή τομείς που ενδέχεται να χρειάζονται βελτίωση. Ανατρέξτε στους πόρους Συνεργασία και το Φύλλο Συμβουλών Σχολίων για Επόπτες για συμβουλές σχετικά με αυτήν τη σημαντική πτυχή.

Δημιουργία μιας συμφωνίας απόδοσης

Η συμφωνία απόδοσης πρέπει να αναπτυχθεί συνεργατικά μεταξύ του επόπτη και του εργαζομένου. Εάν ο οργανισμός σας δεν διαθέτει μια διαδικασία και ένα πρότυπο συμφωνίας απόδοσης, μπορείτε να επιλέξετε τον σύνδεσμο με το [πρότυπο Συμφωνίας Απόδοσης](#) στην ενότητα σχετικά με τους σχετικούς πόρους εποπτείας στην εισαγωγή αυτού του οδηγού. Το επίπεδο λεπτομερειών που θα συμπεριλαμβάνεται στο σχέδιο θα εξαρτηθεί από την κατάσταση απασχόλησης του εργαζομένου: ένας συνεχής υπάλληλος θα έχει μια πιο ολοκληρωμένη συμφωνία από έναν περιστασιακό υπάλληλο που εργάζεται μόνο λίγες ώρες την εβδομάδα. Ωστόσο, όλοι οι εργαζόμενοι θα πρέπει να διαθέτουν ρυθμίσεις εποπτείας βάσει γραπτώς τεκμηριωμένων προσδοκιών καθηκόντων και ικανότητας.

Τα σημεία που αναφέρονται παρακάτω παρέχουν καθοδήγηση σχετικά με τη συμπλήρωση του προτύπου Συμφωνίας Απόδοσης:

- **Περίοδος συμφωνίας:** αυτή θα ήταν συνήθως 12 μήνες, αλλά θα μπορούσε να είναι για μικρότερο χρονικό διάστημα.
- **Προγραμματισμένες ημερομηνίες επανεξέτασης:** για μια 12μηνη συμφωνία, οι επανεξετάσεις θα μπορούσαν να διεξαχθούν στο μέσο και την ημερομηνία λήξης κατά την ανανέωση της συμφωνίας. Κατά τη σύναψη συμφωνίας για πρώτη φορά, εξετάστε το ενδεχόμενο να προγραμματίσετε μια έγκαιρη επανεξέταση για να ελέγξετε πώς πηγαίνουν τα πράγματα και να εντοπίσετε τυχόν ανάγκη για πρόσθετη καθοδήγηση ή ανάπτυξη ικανοτήτων.
- **Δείκτες καθηκόντων/ευθυνών, ικανοτήτων και επιτευγμάτων:** αυτοί πρέπει να συζητηθούν και να συμφωνηθούν από τον επόπτη και τον εργαζόμενο σε συνεδρία συζήτησης σχετικά με την απόδοση πριν από την οριστικοποίηση της συμφωνίας.
 - **Καθήκοντα/αρμοδιότητες:** απαριθμήστε μόνο τα κύρια καθήκοντα, τα οποία προέρχονται από την περιγραφή του ρόλου, τις σχετικές διαδικασίες και τα σχέδια και συμφωνίες των συμμετεχόντων, προσαρμοσμένα ώστε να αντικατοπτρίζουν κάθε ιδιαίτερη εστίαση που ισχύει κατά την τρέχουσα περίοδο. Για παράδειγμα: παροχή προσωπικής φροντίδας στους συμμετέχοντες στα σπίτια τους.
 - **Ικανότητες:** επιλέξτε 1-2 βασικές ικανότητες από το Πλαίσιο που είναι ιδιαίτερα σχετικές με κάθε καθήκον που αναφέρεται (ορισμένα καθήκοντα ενδέχεται να βασίζονται στις ίδιες ικανότητες). Ανατρέξτε στο Πλαίσιο και απαριθμήστε τις σχετικές βασικές και οποιεσδήποτε εξειδικευμένες ικανότητες. Για παράδειγμα: Δημιουργία αξιόπιστων σχέσεων· Αποτελεσματική επικοινωνία· Υποστήριξη Συμμετεχόντων με Ψυχοκοινωνική αναπηρία· και τα λοιπά. Συμπεριλάβετε επίσης τυχόν ειδικές τεχνικές δεξιότητες που απαιτούνται, π.χ. χρήση ανυψωτικού μηχανισμού.
 - **Δείκτες επίτευξης:** περιγράψτε τους δείκτες που θα δείξουν ότι ο εργαζόμενος έχει εκτελέσει επιτυχώς τα καθήκοντα, επιδεικνύοντας τις απαιτούμενες ικανότητες. Επιλέξτε δείκτες που είναι συγκεκριμένοι, μετρήσιμοι και ρεαλιστικοί. Για παράδειγμα: οι συμμετέχοντες αναφέρουν ότι αισθάνονται ασφαλείς και σίγουροι· έγκαιρη προσέλευση· επίδειξη σωστών διαδικασιών.

Μια επανεξέταση της απόδοσης θα πρέπει να διεξάγεται σε μια προγραμματισμένη συνεδρία μεταξύ του επόπτη και του εργαζομένου, που προτείνεται για κάθε έξι μήνες.

Ο σχεδιασμός της επόμενης συμφωνίας θα πρέπει να βασίζεται σε παρατηρήσεις και καθοδήγηση ανάπτυξης ικανοτήτων από την προηγούμενη περίοδο εποπτείας. Θα πρέπει επίσης να χρησιμοποιηθεί ως ευκαιρία συζήτησης των ρυθμίσεων εποπτείας και για την πραγματοποίηση τυχόν προσαρμογών που απαιτούνται για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και των οφελών τους.

Υποστήριξη σχεδίου ανάπτυξης ικανοτήτων

Το [πρότυπο Συμφωνίας Απόδοσης](#) περιλαμβάνει μια ενότητα για το σχέδιο ανάπτυξης ικανοτήτων του εργαζομένου. Η συμφωνία απόδοσης θα πρέπει να υποστηρίζεται από μια ενότητα σχεδίου ανάπτυξης ικανοτήτων που καταγράφει τις ικανότητες που έχουν αναγνωριστεί ως αναδυόμενες και άλλες που ένας εργαζόμενος θέλει να αναπτύξει. Αυτό επιτρέπει την επανεξέταση και την ανάπτυξη ικανοτήτων σε συνεδρίες εποπτείας και υποστήριξης και τεκμηριώνει γραπτώς την πρόοδο και τα επιτεύγματα.

Αυτό το σχέδιο θα πρέπει να βασίζεται στην επανεξέταση των ικανοτήτων των εργαζομένων που περιγράφονται στο [Εκμάθηση και Ανάπτυξη Ικανοτήτων: Ένας Οδηγός για Επόπτες](#) και διαμορφώνεται από άλλα σχόλια καθώς λαμβάνονται.

Η ενότητα του σχεδίου ανάπτυξης ικανοτήτων αναγνωρίζει τομείς ανάπτυξης, πώς θα αντιμετωπιστούν και πώς θα αξιολογηθεί η επίτευξή τους. Είναι σημαντικό το σχέδιο ανάπτυξης ικανοτήτων να μην περιορίζεται σε τεχνικές δεξιότητες όπως η χρήση αναπνευστήρα, αλλά επίσης να δίνει έμφαση στην ανάπτυξη «ηπίων» δεξιοτήτων, όπως οι επικοινωνίες και η ικανότητα δημιουργίας θετικών σχέσεων με άλλους. Αυτές οι πτυχές μπορεί να είναι δύσκολο να αναπτυχθούν εάν ένας εργαζόμενος δεν είναι κατάλληλος για εργασία με άτομα με αναπηρία, αλλά υπάρχει περιθώριο ενίσχυσης τόσο των ηπίων όσο και των τεχνικών δεξιοτήτων ως μέρος της ανάπτυξης ικανοτήτων.

Τα σημεία που αναφέρονται παρακάτω παρέχουν καθοδήγηση σχετικά με την ολοκλήρωση της ενότητας ανάπτυξης ικανοτήτων του προτύπου Συμφωνίας Απόδοσης:

- Τομέας ικανοτήτων ή τεχνικών δεξιοτήτων για ανάπτυξη: εισαγάγετε λεπτομέρειες σχετικά με τις δεξιότητες και τις συμπεριφορές που πρέπει να αναπτυχθούν. Αυτό μπορεί να είναι για τη βελτίωση της τρέχουσας απόδοσης ή για την ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων για μελλοντικούς στόχους σταδιοδρομίας. Για παράδειγμα: εμβαθύνετε την κατανόηση για την υποστήριξη των νέων με αυτισμό.
- Μέθοδος μάθησης/ανάπτυξης: ανατρέξτε στον οδηγό μάθησης και ανάπτυξης ικανοτήτων για προτεινόμενες μεθόδους. Για παράδειγμα: καθοδήγηση στην εργασία· παρακολούθηση σύντομου εκπαιδευτικού μαθήματος για τη συνεργασία με συμμετέχοντες με νευροδιαφορετικότητα· συμμετοχή σε μια κοινότητα πρακτικής από ομοτίμους για την υποστήριξη του αναστοχασμού και της ανάπτυξης της πρακτικής.
- Δείκτες επίτευξης: περιγράψτε τους δείκτες επίτευξης και πώς θα επιβεβαιωθούν. Για παράδειγμα, αυξημένη αυτοπεποίθηση στη διαχείριση δύσκολης συμπεριφοράς, επιβεβαιωμένη από την παρακολούθηση του επόπτη σε τυπικές καταστάσεις.

Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στο [Εκμάθηση και Ανάπτυξη Ικανοτήτων: Ένας Οδηγός για Επόπτες](#).

Υποστήριξη ευημερίας

Η ευημερία για κάθε εργαζόμενο επηρεάζεται από ένα συνδυασμό προσωπικών, εργασιακών και οργανωτικών παραγόντων. Η εποπτεία αποτελεί βασικό συστατικό μιας ισχυρής στρατηγικής ευημερίας των εργαζομένων. Μια αποτελεσματική συνεργασία μεταξύ του εργαζομένου και του επόπτη του είναι αυτή όπου και οι δύο αναλαμβάνουν την ευθύνη ότι ο αναστοχασμός, η παρακολούθηση και η προώθηση της ευημερίας είναι εποικοδομητικά.

Δείκτες ευημερίας στην εργασία

- Σαφήνεια σχετικά με τον ρόλο της εργασίας και τις ικανότητες που απαιτούνται για την ικανοποίηση των προσδοκιών.
- Συμμετοχή σε σκόπιμη εργασία που συμβάλλει σε θετικά αποτελέσματα για τους συμμετέχοντες.
- Αίσθημα σεβασμού και εκτίμησης.
- Αναγνώριση της καλής εργασίας και λήψη εποικοδομητικών σχολίων
- Ασφαλές και αξιόπιστο περιβάλλον εργασίας.
- Αίσθηση ότι ανήκετε σε μια ομάδα εργασίας, συνεργάζεστε και εργάζεστε για κοινούς στόχους.
- Υποστηρίζονται οι ικανότητες και οι αναπτυξιακές ανάγκες των εργαζομένων.
- Η κουλτούρα του χώρου εργασίας ευθυγραμμίζεται με τις οργανωτικές αξίες.

Στρατηγικές για την ενίσχυση της ευημερίας

- Δημιουργία ενός πνεύματος ομάδας και τακτικών άτυπων σημείων επαφής μεταξύ εργαζομένων και εποπτών.
- Εύκολη πρόσβαση στην εποπτεία για ενημέρωση: αυτή πρέπει να είναι διαθέσιμη κοντά στο χρόνο τυχόν συμβάντων και είναι πρόσθετη στις τακτικές προγραμματισμένες συνεδρίες εποπτείας.
- Προγράμματα βοήθειας εργαζομένων: θα πρέπει να προωθούνται ώστε οι εργαζόμενοι να έχουν πρόσβαση σε βραχυπρόθεσμη συμβουλευτική υπηρεσία ή υποστήριξη όταν χρειάζονται μια ανεξάρτητη πηγή υποστήριξης.
- Τακτική προγραμματισμένη εποπτεία: η δέσμευση για εποπτεία που υποστηρίζει, επανεξετάζει και προωθεί την ανάπτυξη δεξιοτήτων όπως περιγράφεται σε μια συμφωνία εποπτείας.
- Πρόγραμμα αναγνώρισης εργαζομένων: απλές μορφές αναγνώρισης της αξίας ενός αφοσιωμένου, ικανού εργατικού δυναμικού.
- Ευκαιρίες για προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη: αυτό αποδεικνύει τη δέσμευση του οργανισμού στους μακροπρόθεσμους στόχους σταδιοδρομίας του εργαζομένου και στην προσωπική ανάπτυξη (βλ. επίσης τον [Οδηγό Επιλογών Σταδιοδρομίας](#) της Επιτροπής NDIS).

Άλλοι χρήσιμοι πόροι

- [Πλαίσιο Ικανοτήτων Εργατικού Δυναμικού NDIS](#): περιγράφει τις στάσεις, τις δεξιότητες και τις γνώσεις που απαιτούνται από όλους τους εργαζομένους - συμπεριλαμβανομένων των εποπτών - και τις συμπεριφορές που μπορείτε να περιμένετε να δείτε.
- [Εργαλείο Διαχείρισης και Σχεδιασμού Εργατικού Δυναμικού](#): ένα εργαλείο που έχει σχεδιαστεί για να υποστηρίζει τους οργανισμούς να αξιολογούν και να σχεδιάζουν τρέχουσες και μελλοντικές ανάγκες εργατικού δυναμικού και να δίνουν προτεραιότητα στις στρατηγικές, συμπεριλαμβανομένων των σχεδίων εκμάθησης και ανάπτυξης ικανοτήτων.
- [Κώδικας Δεοντολογίας NDIS](#): προωθεί την ασφαλή και ηθική παροχή υπηρεσιών καθορίζοντας προσδοκίες για τη συμπεριφορά τόσο των παρόχων NDIS όσο και των εργαζομένων.
- [Κώδικας Δεοντολογίας NDIS - Οδηγίες για τους Παρόχους Υπηρεσιών](#).
- [Πρότυπα Πρακτικής NDIS και Δείκτες Ποιότητας](#): καθορίζουν τα πρότυπα ποιότητας που πρέπει να πληρούν οι εγγεγραμμένοι πάροχοι NDIS για την παροχή υποστήριξης και υπηρεσιών στους συμμετέχοντες στο NDIS.