



NDIS Quality
and Safeguards
Commission



NDIS Workforce
Capability Framework

Supervisione delle capacità

Italian | Italiano

Rapporto tra supervisione e
assistenza: una guida per
supervisor e addetti

Settembre 2023








Indice

| | |
|---|----|
| Icona utente..... | 1 |
| Introduzione..... | 2 |
| Risorse di supervisione correlate..... | 2 |
| Cosa c'è in questa guida..... | 2 |
| Come utilizzare questa guida..... | 3 |
| Ruoli e responsabilità di supervisori e addetti | 3 |
| Supervisore | 3 |
| Addetto | 4 |
| Modalità di supervisione..... | 5 |
| Impostazione del rapporto e degli accordi di supervisione | 6 |
| Stesura di un accordo sulle prestazioni | 9 |
| Supportare un piano di sviluppo delle capacità | 10 |
| Tutelare il benessere..... | 11 |
| Indicatori di benessere sul lavoro..... | 11 |
| Strategie per migliorare il benessere..... | 11 |
| Altre risorse utili..... | 12 |

Icona utente

Ogni documento nella suite di risorse del Quadro NDIS delle capacità della forza lavoro (NDIS Workforce Capability Framework) utilizza una o più icone per segnalare l'utente o gli utenti destinatari.

| Icona | Legenda |
|---|---|
|  | Partecipanti NDIS |
|  | Addetti |
|  | Supervisori e manager responsabili di prima linea |
|  | Alti direttori e dirigenti |
|  | Fornitori NDIS |

Introduzione

La supervisione è il modo in cui le organizzazioni gestiscono e aiutano la propria forza lavoro in modo che servizi e assistenza siano forniti in linea con le priorità, gli standard richiesti e le procedure organizzative. Alla base di un buon lavoro c'è un processo collaborativo continuo che comporta un'interazione costante tra addetti e supervisori, nonché elementi pianificati come la creazione di un [accordo sulle prestazioni](#) e la conduzione di valutazioni annuali. Presso l'NDIS, la supervisione coinvolge anche i partecipanti, i quali forniscono input per definire le aspettative del servizio e forniscono feedback su quanto bene stanno andando le cose. La definizione di supervisione adottata in queste risorse e gli aspetti su cui si concentra sono definiti nella [Panoramica delle risorse](#).

È importante notare che queste risorse non riguardano gli aspetti amministrativi della supervisione come l'organizzazione dei turni e la gestione delle presenze e delle ferie, o dei processi ufficiali utilizzati dalle organizzazioni per rispondere a questioni come cattiva condotta, violazione delle normative NDIS o scarsa idoneità al lavoro.

Risorse di supervisione correlate

Questa guida fa parte di una serie di risorse di "Supervisione delle capacità" ("Supervising for Capability") sviluppate dalla Commissione NDIS di qualità e salvaguardia (la Commissione NDIS). Puoi visualizzare l'[insieme completo delle risorse](#) sul nostro sito web o accedere alle risorse correlate selezionando i link sottostanti. Altre risorse utili sviluppate dalla Commissione NDIS sono elencate alla fine di questa guida.

Risorse di supervisione correlate

- [Panoramica delle risorse](#)
- [Modello di accordo sulle prestazioni](#)
- [Lavorare insieme: una guida per gli addetti](#)
- [Lavorare insieme: una guida per i supervisori](#)
- [Apprendimento e sviluppo delle capacità: una guida per i supervisori](#)
- [Scheda dei suggerimenti sulla pratica riflessiva per supervisori e addetti](#)
- [Scheda dei suggerimenti sui feedback per i supervisori](#)
- [Elementi per la valutazione delle capacità – Scheda dei suggerimenti per i supervisori](#)

Cosa c'è in questa guida

Questa guida contiene consigli sui seguenti aspetti della supervisione presso l'NDIS:

- Ruoli e responsabilità di supervisori e addetti
- Modalità di supervisione

-
- Impostazione del rapporto e degli accordi di supervisione
 - Stesura di un accordo sulle prestazioni
 - Stesura di un piano di sviluppo delle capacità
 - Revisione dell'accordo e pianificazione del successivo.

Come utilizzare questa guida

Supervisor e addetti possono utilizzare questa guida quando stabiliscono per la prima volta il loro rapporto di supervisione o come riferimento quando rivedono gli accordi in corso.

Ruoli e responsabilità di supervisor e addetti

Supervisore

- Creare un ambiente affidabile e sicuro in cui incoraggiare la riflessione e l'apprendimento.
- Sviluppare un accordo sulle prestazioni con l'addetto che descriva le sue attuali mansioni, le capacità che dovrebbe dimostrare durante lo svolgimento di tali mansioni e il suo piano di sviluppo delle capacità.
- In collaborazione con l'addetto e ogni partecipante che assiste, confermare le aspettative sull'assistenza da fornire e identificare le esigenze e le preferenze specifiche dei partecipanti.
- Assicurarsi che gli addetti abbiano le capacità necessarie per svolgere il lavoro assegnato.
- Impostare le modalità di comunicazione per garantire confronti periodici e risposte tempestive alle richieste di consulenza o assistenza degli addetti.
- Fornire feedback chiari e costruttivi che identifichino, riconoscano e rafforzino la buona prassi, sul momento e durante sessioni pianificate.
- Incoraggiare l'addetto a sollevare problemi e fornire feedback.
- Pianificare e preparare le sessioni programmate con l'addetto, identificando i punti di forza e quelli da sviluppare.
- Incoraggiare la riflessione e il pensiero critico, valutando le opzioni per affrontare i problemi.
- Supportare l'apprendimento e lo sviluppo delle capacità.
- Tutelare il benessere degli addetti.
- Richiedere e mettere in pratica i feedback degli addetti per migliorare l'approccio alla supervisione e fornire input all'organizzazione.
- Continuare a formarsi e a migliorare la qualità della propria pratica lavorativa e delle capacità relative alla supervisione.

Addetto

- Conoscere la descrizione del proprio ruolo, il Quadro NDIS delle capacità della forza lavoro (il Quadro), i valori e gli obiettivi organizzativi e qualsiasi altra informazione essenziale per comprendere i requisiti lavorativi.
- Collaborare con il supervisore per sviluppare un accordo sulle prestazioni, utilizzando la descrizione del ruolo e il Quadro come riferimenti principali.
- In collaborazione con il supervisore e ogni partecipante che assisterai, confermare le aspettative sui servizi da fornire e identificare le esigenze e le preferenze specifiche dei partecipanti.
- Collaborare positivamente con i supervisori prendendo parte alle continue interazioni e alle sessioni pianificate.
- Riflettere sulla pratica, valutando con il supervisore le opzioni per affrontare i problemi.
- Chiedere feedback ai partecipanti, ai supervisori e ad altri per identificare i punti di forza e chiedere aiuto quando necessario.
- Prepararsi per le sessioni di supervisione pianificate, riflettendo su ciò che è andato bene e ciò che è stato difficile.
- Fornire un feedback al proprio supervisore su modalità di supervisione o su impostazioni organizzative pertinenti.
- Autovalutare le proprie capacità e identificare ulteriori competenze da sviluppare nel ruolo attuale o per opportunità future.
- Utilizzare il rapporto di supervisione per tutelare il benessere.
- Fornire feedback sull'efficacia di formazione e sviluppo e fornire suggerimenti su cos'altro potrebbe essere d'aiuto.

Modalità di supervisione

È possibile utilizzare vari metodi di supervisione, tra cui osservazione del lavoro, riunioni faccia a faccia, comunicazione tramite video, telefono o messaggistica. Le riunioni faccia a faccia possono essere di persona o in videochiamata. Altre forme di comunicazione diretta potrebbero includere l'uso di app, chiamate vocali, comunicazioni video e/o di messaggistica. La tabella seguente offre ulteriori indicazioni.

| Modalità di supervisione | Metodi di supervisione |
|---|---|
| <p>Comunicazione informale continua: prevedere "verifiche di valutazione" e invitare a sollevare domande o problemi nell'ambito di interazioni periodiche per discutere l'assegnazione dei partecipanti o questioni amministrative, quali le ferie. Fornire subito feedback positivi per un'interazione o un incarico ben svolti, o consigli rapidi per problemi facilmente risolvibili.</p> | <p>Chiamata vocale</p> <p>Faccia a faccia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Videochiamata – telefono o app • Di persona. |
| <p>Resoconto: discutere di ciò che è accaduto, quali azioni immediate possono essere necessarie e cosa si può imparare. Questo è un buon modo per tutelare il benessere degli addetti e, se necessario, pianificare azioni per ridurre il rischio.</p> | <p>Messaggio di testo – tramite telefono o app</p> <p>Chiamata vocale</p> <p>Faccia a faccia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Videochiamata – telefono o app • Di persona. |
| <p>Condivisione delle informazioni: fornire all'addetto informazioni generali relative all'organizzazione e riferirgli ulteriori aggiornamenti.</p> | <p>Bollettino informativo periodico.</p> <p>E-mail, messaggi di testo, app di social media, sessioni informative informali/interne.</p> <p>Riunioni del gruppo di lavoro o del personale.</p> |
| <p>Supervisione programmata: può assumere varie forme a seconda dell'argomento al centro della sessione, quali una revisione generale del lavoro fino ad oggi svolto e di eventuali problemi da gestire nel prossimo futuro, incontri incentrati su questioni per le quali è necessario un aiuto o istruzioni sul lavoro fino ad oggi, ecc. Queste sono le sessioni ideali per discutere delle questioni più urgenti o complesse identificate durante gli scambi informali continui.</p> | <p>Faccia a faccia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Videochiamata – telefono o app • Di persona. |

| Modalità di supervisione | Metodi di supervisione |
|---|---|
| <p>Coaching: può includere dimostrazioni pratiche, affiancamento e feedback dati in tempo reale. Può includere anche lo sviluppo nell'addetto di capacità di autovalutazione, di parlare di ciò che è andato bene e di ciò che potrebbe essere migliorato e l'acquisizione sicurezza nel trovare da solo le soluzioni.</p> | <p>Faccia a faccia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Videochiamata – telefono o app • Di persona. |
| <p>Riflessione e revisione: all'addetto viene presentata una situazione reale o ipotetica e viene incoraggiato a discutere di come si è comportato/si comporterebbe e a suggerire cosa potrebbe fare diversamente per migliorare i risultati. Questo approccio viene spesso utilizzato per tipi di assistenza più complessi. Per suggerimenti su come strutturare le discussioni sulla pratica riflessiva, scarica la Scheda dei suggerimenti sulla pratica riflessiva per supervisori e addetti</p> | <p>Faccia a faccia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Videochiamata – telefono o app • Di persona con supervisore, e/o colleghi e tecnici esperti. |
| <p>Istruttiva: utilizzata per sviluppare un tipo di pratica o una competenza. Può far parte della formazione generale individuale o fornita sul posto di lavoro.</p> | <p>Formazione individuale o di gruppo per lo sviluppo delle competenze.</p> |

Impostazione del rapporto e degli accordi di supervisione

Fare riferimento ai Principi guida nella Sezione 1 della [Panoramica delle risorse](#) come punto di partenza per stabilire un rapporto di supervisione positivo e costruttivo tra supervisore e addetto.

La supervisione deve essere pianificata e integrata fin dall'inizio di qualsiasi rapporto tra addetto e supervisore. Ciò include il concordare quali forme di supervisione si adattano alle diverse preferenze e circostanze in una serie di situazioni/incarichi/ruoli/punti di connessione di supervisione. Scegliere la migliore modalità di scambio dipenderà dalla natura del lavoro, dalla fase del ciclo di vita lavorativo, dalla localizzazione dell'addetto e del supervisore. La tabella seguente illustra i fattori da considerare quando si decide come funzionerà il rapporto di supervisione. I supervisori e gli addetti possono utilizzare la tabella come checklist per decidere come lavoreranno insieme. Gli elementi principali degli accordi concordati dovrebbero essere inclusi nell'accordo sulle prestazioni. È importante discutere e concordare come verrà condotta la supervisione continua e quotidiana, nonché le sessioni pianificate necessarie per redigere l'accordo sulle prestazioni o condurre una revisione delle prestazioni.

| Fattore | Considerazioni |
|--|---|
| Il tipo di lavoro | <ul style="list-style-type: none"> Alcuni tipi di servizi e assistenza sono più complessi di altri e richiedono livelli più elevati o tipi diversi di supporto e riscontro da parte del supervisore. Ad esempio, gli addetti che forniscono assistenza sanitaria o comportamentale ad alta intensità potrebbero dover essere aiutati da un operatore di supporto, sanitario o per il comportamento positivo, appropriato. |
| Gli accordi di supervisione | <ul style="list-style-type: none"> Le funzioni di supervisione sono svolte tutte da un unico supervisore o sono distribuite tra figure diverse? Ad esempio, la gestione dei turni o delle presenze potrebbe essere eseguita da un'altra figura; alcuni tipi di assistenza specializzata potrebbero essere supervisionati da un operatore sanitario; la supervisione quotidiana può essere fornita da un supervisore. Se le responsabilità di supervisione sono distribuite, l'organizzazione deve assicurarsi che queste diverse figure si completino a vicenda. Ad esempio, il supervisore principale potrebbe aver bisogno di stabilire con gli altri tutti gli input pertinenti all'accordo sulle prestazioni e tutti i feedback pertinenti richiesti per la revisione delle prestazioni. |
| Comunicazioni e luoghi per le verifiche di valutazione | <ul style="list-style-type: none"> Molti dei servizi e dell'assistenza NDIS vengono forniti nelle case dei partecipanti o in contesti comunitari. Gli addetti che forniscono tali servizi hanno poche opportunità per incontrare i loro supervisori o altri addetti di persona. Gli addetti che forniscono assistenza ai partecipanti nelle case-famiglia hanno scambi più regolari con colleghi e supervisori. Gli accordi sulle verifiche di valutazione dovrebbero identificare quali sono le circostanze e le relative opportunità di scambio occasionale con i supervisori. Esempi di accordi sulle verifiche di valutazione e sulla comunicazione includono: valutazioni via messaggio alla fine di ogni turno; chiamate o messaggi per questioni urgenti quali assenze impreviste (ad esempio a causa di malattia) o per richiedere una riunione di riscontro; riunioni telefoniche o in videochiamata settimanali o quindicinali per valutazioni di routine; riunioni in persona ogni sei mesi per la revisione delle prestazioni e parlare di come stanno andando le cose, affrontare problemi legati al lavoro, progressi o esigenze di sviluppo delle capacità; partecipazione alle riunioni periodiche del personale; partecipazione a incontri di pratica online con i colleghi. |

| Fattore | Considerazioni |
|---|---|
| Livello di esperienza e anzianità lavorativa dell'addetto all'interno dell'organizzazione | <ul style="list-style-type: none"> • Se l'addetto è appena stato assunto in NDIS o sta imparando a fornire un nuovo tipo di assistenza, avrà bisogno di maggior supporto mentre acquisisce familiarità e sicurezza nel lavoro. Il supervisore deve fornire anche opportunità più frequenti per effettuare le verifiche, assicurarsi di avere le capacità di cui ha bisogno e assicurarsi che l'addetto sia a conoscenza dei requisiti stabiliti nel Codice di condotta e dell'approccio previsto per l'erogazione dei servizi descritto nel Quadro. • Se l'addetto è appena stato assunto nell'organizzazione, dovrà ricevere formazione iniziale/orientamento sugli specifici obiettivi, priorità, politiche, procedure, sistemi, ecc. Il supervisore dovrebbe assicurarsi che ciò sia fornito. |
| Valutazione delle prestazioni | <ul style="list-style-type: none"> • In che modo il supervisore osserverà e valuterà come sta lavorando l'addetto al fine di confermare che servizi e assistenza siano stati forniti e soddisfino gli standard richiesti? La valutazione dovrebbe riguardare sia l'esecuzione degli incarichi (il "cosa") sia il modo in cui vengono eseguiti (il "come": le capacità dimostrate). Il supervisore e l'addetto dovrebbero discutere su come ciò verrà fatto e su come verranno forniti i feedback, "sul momento" se appropriato, o in una sessione di revisione pianificata. Fare riferimento a Apprendimento e sviluppo delle capacità: una guida per i supervisori per maggiori dettagli. • La presenza a casa di un partecipante per fornire il servizio dovrà essere stabilita e concordata con il partecipante stesso. • Scegliere il metodo di valutazione appropriato in base alla natura dell'assistenza fornita. Ad esempio, fornire assistenza ad alto rischio richiederà un approccio più formale alla valutazione. La Guida all'apprendimento e sviluppo delle capacità fornisce ulteriori indicazioni. |
| Dare e ricevere feedback | <ul style="list-style-type: none"> • Una delle caratteristiche più importanti di un rapporto di supervisione efficace è il valore attribuito a un feedback chiaro e onesto, sia per riconoscere o elogiare il buon lavoro svolto sia per sollevare questioni o aspetti che potrebbero richiedere miglioramenti. Consulta le risorse Lavorare insieme e la Scheda dei suggerimenti sui feedback per i supervisori per consigli su questo importante aspetto. |

Stesura di un accordo sulle prestazioni

L'accordo sulle prestazioni dovrebbe essere sviluppato in modo collaborativo tra supervisore e addetto. Se la tua organizzazione non dispone di un processo e di un modello di accordo sulle prestazioni, puoi selezionare il link al [modello di accordo sulle prestazioni](#) nella sezione sulle risorse di supervisione correlate nell'introduzione a questa guida. Se il piano debba essere più o meno dettagliato dipenderà dallo stato occupazionale dell'addetto: un dipendente assunto a tempo indeterminato avrà un accordo più completo rispetto a un dipendente saltuario che lavora solo poche ore a settimana. Tuttavia, tutti gli addetti dovrebbero disporre di accordi di supervisione basati sui doveri stabiliti e sulle capacità richieste.

I punti elencati di seguito forniscono indicazioni sulla compilazione del modello di accordo sulle prestazioni:

- Durata dell'accordo: di solito è di 12 mesi, ma potrebbe durare per un periodo più breve.
- Date delle revisioni pianificate: per un accordo di 12 mesi, le revisioni potrebbero essere condotte a metà e alla fine dell'accordo, quando questo viene rinnovato. Quando si stabilisce un accordo per la prima volta, prendere in considerazione la possibilità di programmare una revisione anticipata per verificare come stanno andando le cose e identificare l'eventuale necessità di ricevere ulteriori indicazioni o di migliorare le capacità.
- Doveri/responsabilità, capacità e indicatori di valutazione del risultato: dovrebbero essere discussi e concordati tra supervisore e addetto in una riunione per stabilire le prestazioni prima di finalizzare l'accordo.
 - Doveri/responsabilità: elencare solo quelli principali, in base alla descrizione del ruolo, alle procedure pertinenti e ai piani e accordi dei partecipanti, adattati a seconda di specifici aspetti su cui ci si vuole concentrare in quel momento. Ad esempio: fornire assistenza personale ai partecipanti nelle loro case.
 - Capacità: selezionare dal Quadro 1-2 capacità principali che siano particolarmente rilevanti per ciascuna mansione elencata (alcune mansioni possono attingere alle stesse capacità). Fare riferimento al Quadro ed elencare le principali capacità pertinenti e le eventuali capacità specialistiche. Ad esempio: costruire relazioni di fiducia; comunicare in modo efficace; assistere partecipanti con disabilità psico-sociale; ecc. Includere anche eventuali competenze tecniche specifiche richieste, quali l'utilizzo di un sollevatore.
 - Indicatori di risultato: descrivono gli indicatori che proveranno che l'addetto ha svolto con successo le proprie mansioni, dimostrando le capacità richieste. Scegliere indicatori specifici, misurabili e realistici. Ad esempio: i partecipanti riferiscono di sentirsi fiduciosi e al sicuro; assistenza tempestiva; dimostrazione di attenersi a procedure corrette.

Una revisione delle prestazioni dovrebbe essere condotta in una sessione pianificata tra supervisore e addetto, idealmente ogni sei mesi.

La pianificazione dell'accordo successivo dovrebbe basarsi sulle osservazioni e sulle indicazioni per lo sviluppo delle capacità del precedente periodo di supervisione. Dovrebbe anche essere utilizzata come opportunità per discutere gli accordi di supervisione e apportare le modifiche necessarie per migliorarne l'efficacia e i benefici.

Supportare un piano di sviluppo delle capacità

Il [modello di accordo sulle prestazioni](#) include una sezione per il piano di sviluppo delle capacità dell'addetto. L'accordo sulle prestazioni dovrebbe essere integrato di una sezione sul piano di sviluppo delle capacità che racchiude le capacità che sono state identificate come in miglioramento e altre che l'addetto vuole sviluppare. Ciò consente di rivedere e migliorare le capacità nelle sessioni di supervisione e supporto e di documentare progressi e risultati.

Questo piano dovrebbe essere basato sulla revisione delle capacità degli addetti descritte in [Apprendimento e sviluppo delle capacità: una guida per i supervisori](#) e poi integrato in base ad altri feedback man mano che vengono ricevuti.

La sezione sul piano di sviluppo delle capacità identifica gli aspetti da sviluppare, il modo in cui verranno sviluppati e in cui verrà valutato questo risultato. È importante che il piano di sviluppo delle capacità non si limiti alle competenze tecniche come l'uso di un respiratore, ma ponga anche l'accento sullo sviluppo di competenze "trasversali", come la comunicazione e la capacità di stabilire relazioni positive con gli altri. Questi aspetti possono essere difficili da sviluppare se un lavoratore è poco adatto al settore della disabilità, ma c'è la possibilità di rafforzare sia le competenze trasversali che quelle tecniche come parte dello sviluppo delle capacità.

I punti elencati di seguito forniscono indicazioni sul completamento della sezione sullo sviluppo delle capacità del modello di accordo sulle prestazioni:

- Capacità o competenze tecniche da sviluppare: inserire dettagli su competenze e comportamenti da sviluppare. Può trattarsi di migliorare le prestazioni attuali o di sviluppare nuove competenze per obiettivi di carriera futuri. Ad esempio: approfondire le proprie conoscenze sull'assistenza ai giovani con autismo.
- Metodo di apprendimento/sviluppo: fare riferimento alla Guida all'apprendimento e allo sviluppo delle capacità per i metodi suggeriti. Ad esempio: coaching sul posto di lavoro; frequentare un breve corso di formazione sul lavoro con partecipanti con neurodiversità; unirsi a una comunità di pratica con colleghi per stimolare la riflessione sulla pratica e lo sviluppo della stessa.
- Indicatori di risultato: descrivono gli indicatori di raggiungimento del risultato e come saranno confermati. Ad esempio, una maggiore sicurezza nella gestione dei comportamenti difficili, confermata dall'osservazione del supervisore in situazioni tipiche.

Per ulteriori informazioni, consultare la guida [Apprendimento e sviluppo delle capacità: una guida per i supervisori](#).

Tutelare il benessere

Il benessere di ogni addetto è influenzato da una combinazione di fattori personali, lavorativi e organizzativi. La supervisione è una componente chiave di una solida strategia di benessere degli addetti. Per una collaborazione efficace tra addetto e supervisore, entrambi devono assumersi la responsabilità di riflettere, monitorare e promuovere il benessere in modo costruttivo.

Indicatori di benessere sul lavoro

- Chiarezza circa ruolo lavorativo e capacità richieste per soddisfare le aspettative.
- Coinvolgimento in un lavoro mirato che porta a risultati positivi per i partecipanti.
- Sentirsi rispettati e valorizzati.
- Riconoscimento del buon lavoro svolto e ricevere feedback costruttivi
- Un ambiente di lavoro sicuro e affidabile.
- Un senso di appartenenza a un gruppo di lavoro, di collaborazione e mirato a obiettivi comuni.
- Sostegno alle capacità ed esigenze di miglioramento degli addetti.
- Una cultura del posto di lavoro in linea con i valori organizzativi.

Strategie per migliorare il benessere

- Creare spirito di squadra e occasioni di scambio informali periodiche tra addetti e supervisori.
- Disponibilità immediata dei supervisori per riscontro: questo deve poter avvenire non molto tempo dopo eventuali incidenti ed è in aggiunta alle sessioni periodiche di supervisione programmate.
- Programmi di assistenza ai dipendenti: dovrebbero essere promossi per consentire agli addetti di ricevere consulenza o supporto a breve termine quando necessitano di una fonte di sostegno indipendente.
- Supervisione programmata periodica: l'impegno a fornire una supervisione che supporta, rivede e promuove lo sviluppo delle competenze come delineato in un accordo di supervisione.
- Programma di riconoscimento ai dipendenti: semplici forme di riconoscimento dell'importanza di avere una forza lavoro impegnata e capace.
- Opportunità di sviluppo personale e professionale: ciò dimostra l'impegno dell'organizzazione nei confronti degli obiettivi di carriera a lungo termine e della crescita personale del lavoratore (vedere anche la [Guida alle opzioni di carriera](#) della Commissione NDIS).

Altre risorse utili

- [Quadro NDIS delle capacità della forza lavoro](#): descrive gli atteggiamenti, le competenze e le conoscenze richieste a tutti i lavoratori, compresi i supervisori, e i possibili comportamenti che si possono incontrare.
- [Strumento di gestione e pianificazione della forza lavoro](#): uno strumento progettato per aiutare le organizzazioni a valutare e pianificare le esigenze attuali e future della forza lavoro e dare priorità alle strategie, compresi piani di apprendimento e sviluppo delle capacità.
- [Codice di condotta NDIS](#): promuove la fornitura di servizi sicuri ed etici stabilendo le aspettative sulla condotta sia dei fornitori che dei lavoratori NDIS.
- [Codice di condotta NDIS - Guida per i fornitori di servizi](#).
- [Standard pratici NDIS e indicatori di qualità](#): specifica gli standard di qualità che i fornitori NDIS registrati devono soddisfare per fornire assistenza e servizi ai partecipanti NDIS.