



NDIS Quality
and Safeguards
Commission



NDIS Workforce
Capability Framework

Надзор за способност

Macedonian | Македонски

Односот помеѓу надзор и
поддршка: Прирачник за
надзорници и работници

Септември 2023 година








Содржина

Легенда на симболи за корисниците.....	1
Вовед.....	2
Соодветни материјали за надзор	2
Што содржи овој прирачник	3
Користење на прирачникот.....	3
Улоги и одговорности на надзорниците и работниците	3
Надзорник.....	3
Работник	5
Методи на надзор	6
Поставување на надзорен однос и договори.....	7
Изработка на договор за изведба на работа	10
Поддршка на план за развој на способност	11
Поддршка на благосостојбата	12
Показатели за благосостојба на работа	12
Стратегии за подобрување на благосостојбата.....	12
Други корисни материјали	13

Легенда на симболи за корисниците

Секој документ во комплетот материјали за Рамката за способност на работната сила на NDIS користи еден или повеќе симболи за прикажување на наменетиот корисник или корисници.

Симбол	Легенда
	Учесници во NDIS
	Работници
	Надзорници и раководители од прв ред
	Повисоки менаџери и раководители
	Даватели на услуги на NDIS

Вовед

Надзорот е начинот на кој организациите управуваат со својата работна сила и ја поддржуваат, така што услугите и поддршката се испорачуваат во согласност со приоритетите, потребните стандарди и организациските процедури. Кога добро функционира, тоа е постојан процес на соработка кој вклучува редовна интеракција меѓу работниците и надзорниците, како и планирани елементи како што се воспоставување [договор за изведба на работата](#) и спроведување годишни прегледи. Во NDIS, надзорот вклучува и придонес од учесниците во поставувањето на очекувањата од услугите и даваат повратни информации за тоа колку добро се одвиваат работите. Дефиницијата за надзор прифатена во овие материјали и аспектите на кои се фокусира се изложени во делот [Преглед на материјали](#).

Важно е да се напомене дека овие материјали не се занимаваат со административни аспекти на надзорот, како што се распоредување на смените и управување со присуството и отсуството или формалните процеси што организациите ги користат за решавање на прашања како што се несоодветно однесување, прекршување на регулативите на NDIS или лошо усогласување со работата.

Соодветни материјали за надзор

Овој прирачник е дел од збирката материјали за „Надзор за способност“ изработен од Комисијата за квалитет и заштитни мерки на NDIS (Комисијата на NDIS). [Целата збирка материјали](#) може да ја видите на нашата веб-страница или да пристапите до соодветните материјали со избирање на линковите подолу. Дополнителни корисни материјали изработени од Комисијата за NDIS се наведени на крајот од овој прирачник.

Соодветни материјали за надзор

- [Преглед на материјали](#)
- [Шаблон за Договор за изведба на работа](#)
- [Работиме заедно: Прирачник за работниците](#)
- [Работиме заедно: Прирачник за надзорниците](#)
- [Учење и развој на способности: Прирачник за надзорниците](#)
- [Лист со совети за осврнување на работата за надзорници и работници](#)
- [Лист со совети за повратни информации за надзорници](#)
- [Докази за проценка на способноста - Лист со совети за надзорници](#)

Што содржи овој прирачник

Овој прирачник содржи совети за следните аспекти на надзор во NDIS:

- Улоги и одговорности на надзорниците и работниците
- Методи на надзор
- Поставување на надзорен однос и договори
- Изработка на договор за изведба на работа
- Изработка на договор за изведба на план за развој
- Прегледување на договорот и планирање на следниот.

Користење на прирачникот

Надзорниците и работниците можат да го користат овој прирачник кога за прв пат ги воспоставуваат своите надзорни односи или како референца кога ги прегледуваат тековните аранжмани.

Улоги и одговорности на надзорниците и работниците

Надзорник

- Создадете доверлива, безбедна средина каде што се охрабруваат размислувањето и учењето.
- Развијте договор за изведба на работа со работникот кој ги опишува неговите постојани должности, способностите што треба да ги покаже при извршувањето на тие должности и планот за развој на неговите способности.
- Во партнерство со работникот и секој учесник што тој го поддржува, потврдете ги очекувањата за поддршката што треба да се даде и идентификувајте специфични потреби и преференци на учесниците.
- Обезбедете работниците да ги имаат потребните способности за извршување на доделената работа.
- Поставете договори за комуникација за да обезбедите редовен контакт и навремено одговорање на потребите на работниците за совет или помош.
- Обезбедете јасни и конструктивни повратни информации што го идентификуваат, потврдуваат и зајакнуваат доброто работење, на лице место и на планирани сесии.
- Поттикнете го работникот да покренува прашања и да дава повратни информации.

-
- Планирајте закажани сесии со работникот и подгответе се за нив, идентификувајќи ги силните области и областите што треба да се развијат.
 - Поттикнете осврнување на работата и критичко размислување, истражувајќи ги опциите за справување со предизвиците.
 - Поддржете го учењето и развивањето на способности.
 - Поддржете ја благосостојбата на работниците.
 - Побарајте повратни информации од работниците и применете ги за да го подобрите вашиот пристап кон надзорот и за да обезбедите придонес за организацијата.
 - Продолжете со вашето учење и развој на квалитетна работа и на способностите во врска со надзор.

Работник

- Бидете запознаени со описот на улогата, со Рамката за способност за работна сила на NDIS (Рамката), организациските вредности и цели и сите други информации неопходни за разбирање на барањата на работата.
- Работете со надзорникот за да развиете договор за изведба на работата, користејќи го описот на улогата и Рамката како клучни референци.
- Во партнерство со надзорникот и секој учесник што ќе го поддржувате, потврдете ги очекувањата за услугите што треба да се обезбедат и идентификувајте специфични потреби и преференции на учесниците.
- Позитивно ангажирајте се со надзор со тоа што ќе учествувате во постојаните интеракции и планираните сесии.
- Размислете за практиката, истражувајќи ги опциите за решавање на предизвиците со надзорникот.
- Побарајте повратни информации од учесниците, надзорниците и другите, за да ги идентификувате силните страни и побарајте помош кога е потребно.
- Подгответе се за планираните надзорни сесии, размислувајќи за тоа што поминало добро и што било тешко.
- Давајте повратни информации на вашиот надзорник за надзорните аранжмани или релевантните организациски поставки.
- Проценете ги сопствените способности и идентификувајте области за понатамошен развој што се однесуваат на моменталната улога или идна можност.
- Користете го односот на надзор за да ја поддржите благосостојбата.
- Давајте повратни информации за ефикасноста на учењето и развојот, и давајте предлози за тоа што друго може да помогне.

Методи на надзор

Може да се користат низа методи на надзор, вклучувајќи набљудување на работата, состаноци лице в лице, комуникација преку видео, телефон или текстуални пораки. Состаноците лице в лице може да бидат на лице место или преку видео-конференција. Други облици на директна комуникација може да вклучуваат апликации, комуникација преку телефонски разговори, видео и/или текстуални пораки. Табелата подолу нуди дополнителни насоки.

Методи на надзор	Начини на надзор
Неформален постојан контакт: вклучување на „check-ins“ (проверки) и покани за покренување прашања или проблеми како дел од редовните интеракции, за да се разговара за задачите за учесниците или за административни прашања, на пример, отсуство. Давање позитивни повратни информации на лице место за добро завршена интеракција или задача или за брз совет за проблеми со лесно решение.	Телефонски разговори Лице в лице: <ul style="list-style-type: none">• Видео-разговор преку телефон или апликација• Лично.
Разговор после настан: дискутирање за тоа што се случило, кои итни дејства може да бидат потребни и што може да се научи. Ова е добар начин да се поддржи благосостојбата на работниците и доколку е потребно, да се планираат дејства за намалување на ризикот.	Текстуални пораки - преку телефон или апликација Телефонски разговори Лице в лице: <ul style="list-style-type: none">• Видео-разговор преку телефон или апликација• Лично.
Споделување информации: давање општи информации на работниците во врска со организацијата, и нивно ажурирање со пошироки вести за организацијата.	Редовен информативен билтен. Имејли, текстуални пораки, апликации за социјални медиуми, информативни сесии за време на пауза за ручек/интерно. Состаноци со тимот или персоналот.

Методи на надзор	Начини на надзор
<p>Планиран надзор: ова може да има различни форми во зависност од фокусот на сесијата, на пример, општ преглед на досегашната работа и прашања што треба да се решат во претстојниот период, фокусирана дискусија за прашања кои имаат потреба од поддршка или насоки во досегашната работа итн. Постојани или посложени проблеми идентификувани при неформалниот тековен контакт најдобро се дискутираат на овој вид на сесија.</p>	<p>Лице в лице:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Видео-разговор преку телефон или апликација • Лично.
<p>Обука: може да вклучува демонстрација на работата, следење на друг работник и обезбедување повратни информации на лице место. Може, исто така, да вклучи и јакнење на способноста на работникот за саморефлексија, за дискусија за она што се одвивало добро и што може да се подобри и за стекнување доверба во изнаоѓање на сопствени решенија.</p>	<p>Лице в лице:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Видео-разговор преку телефон или апликација • Лично.
<p>Осврнување и преглед на работата: на работникот му се претставува реална или хипотетичка ситуација и се охрабрува да разговара за тоа како реагира/би реагира и да предложи што би можел да направи поинаку за да го подобри исходот. Овој пристап често се користи за посложени видови на поддршка. За совети за структурирање на дискусии за практики на осврнување, преземете го Листот со совети за осврнување на работата за надзорници и работници</p>	<p>Лице в лице:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Видео-разговор преку телефон или апликација • Лично со надзорникот, и/или со колеги и технички експерти.
<p>Инструктивно: се користи за развивање на област на пракса или за развивање на вештина. Тоа може да биде дел од индивидуална обука или обука на сите вработени.</p>	<p>Поединечна или групна обука за развој на вештини.</p>

Поставување на надзорен однос и договори

Погледнете ги Водечките принципи во Првиот дел од [Преглед на материјали](#) како почетна точка за воспоставување позитивен и конструктивен надзорен однос помеѓу надзорникот и работникот.

Надзорот треба да се планира и да се вгради на почетокот на секоја врска меѓу работникот и надзорникот. Ова вклучува договор за тоа кои форми на надзор ќе одговараат на различни преференци и околности во низа средини/задачи/улоги/точки на надзорни врски. Изборот на најдобриот начин на контакт ќе зависи од природата на работата, фазата во циклусот на вработување, локацијата на работникот и надзорникот. Табелата подолу прикажува фактори што треба да се земат предвид кога се одлучува како ќе функционира надзорниот однос. Надзорниците и работниците можат да ја користат табелата како листа за проверка кога

разговараат за тоа како ќе работат заедно. Главните елементи на договорените аранжмани треба да бидат вклучени во договорот за изведба на работа. Важно е да се разговара и да се договори како ќе се спроведува постојаниот секојдневен надзор, како и за планираните сесии потребни за изготвување на договорот за изведба на работа или за спроведување на преглед на работењето.

Фактор	Да се земе предвид
Вид на работа	<ul style="list-style-type: none"> Некои видови услуги и поддршка се посложени од другите и потребни им се повисоки нивоа или различни видови поддршка од надзорникот и разговори после настани. На пример, работниците кои обезбедуваат поддршка за здравје или однесување со висок интензитет можеби ќе треба да бидат поддржани од соодветен лекар за поддршка на здравјето или позитивното однесување.
Договори за надзор	<ul style="list-style-type: none"> Дали сите дејности на надзор ги извршува еден надзорник или се распределени на различни функции? На пример, раководењето со распоредот или присуството на вработените може да ја извршува друга функција; одредени видови на специјализирана поддршка може да се надгледуваат од здравствен работник; секојдневниот надзор може да биде обезбеден од надзорник. Ако надзорните одговорности се поделени, организацијата треба да се погрижи овие различни функции да се надополнуваат една со друга. На пример, главниот надзорник можеби ќе треба да координира со другите вработени за сите соодветни придонеси во договорот за изведба на работата и за сите соодветни повратни информации потребни за преглед на работењето.
Комуникации и точки за пријавување	<ul style="list-style-type: none"> Многу услуги и поддршка на NDIS се испорачуваат во домовите на учесниците или во заедницата. Работниците кои ја даваат таа поддршка имаат ограничени можности лично да се сретнат со нивните надзорници или други работници. Работниците кои обезбедуваат поддршка на учесниците во групните домови имаат поредовен контакт со колегите и надзорниците. Договорите за проверка треба да ги земат предвид околностите и поврзаните можности за случајен надзорен контакт. Примери на договори за комуникации и проверки вклучуваат: проверка со текст на крајот од секоја смена; повик или текстуална порака за итно внимание, како што се неочекувани отсуства (на пример, поради болест) или барање за состанок за разговор после настан; неделни или двенеделни телефонски или видео-контакти за рутински проверки; лични состаноци за преглед на работењето на секои шест месеци за да се разговара за тоа како одат работите, да се разгледуваат работните проблеми, напредокот во развојот на способностите или потребите; присуство на редовни состаноци на персоналот; учество на онлајн состаноци со колегите.

Фактор	Да се земе предвид
Нивото на искуство и стаж на работникот во организацијата	<ul style="list-style-type: none"> • Ако работникот е нов во работата на NDIS или учи да дава нов вид поддршка, ќе му треба поинтензивна поддршка додека се запознае со работата и се здобива со доверба. Надзорникот, исто така, треба да обезбеди поредовни можности за пријавување, да се увери дека ги има потребните способности и да осигура дека работникот е свесен за барањата наведени во Кодексот на однесување и очекуваниот пристап за испорака на услуги опишан во Рамката. • Ако работникот е нов во организацијата, ќе треба да присуствува на воведување/ориентација за локалните цели, приоритети, начела, процедури, системи итн. Надзорникот треба да се погрижи тоа да биде обезбедено.
Преглед на работењето	<ul style="list-style-type: none"> • Како надзорникот ќе набљудува и проценува како работи работникот за да потврди дека услугите и поддршката се испорачани и ги исполниле бараните стандарди? Проценувањето треба да го опфати и извршувањето на задачите („што“) и начинот на кој тие се извршуваат („како“: покажаните способности). Надзорникот и работникот треба да се разговараат за тоа како тоа ќе се направи и како ќе се дадат повратни информации, „на лице место“, доколку е тоа изводливо, или на планираната сесија за преглед. За повеќе детали, погледнете во Учење и развој на способности: Прирачник. • Присуството во домот на учесникот за да се набљудува испораката на услугите ќе треба да се договори и организира со учесникот. • Одлучете за соодветен метод на проценка за да одговара на природата на дадената поддршка. На пример, обезбедувањето поддршка со висок ризик ќе бара поформален пристап кон проценката. Прирачникот Учење и развој на способности дава дополнителни насоки.
Давање и примање повратни информации	<ul style="list-style-type: none"> • Една од клучните карактеристики на ефективен надзорен однос е вредноста што се става на јасни, искрени повратни информации, и за да се признае или пофали добрата работа и да се покренат проблеми или области кои можеби треба да се подобрат. Видете ги материјалите Работиме заедно и Листот со совети за повратни информации за надзорници за совет за овој важен аспект.

Изработка на договор за изведба на работа

Договорот за изведба на работа треба да биде развиен во соработка меѓу претпоставениот и работникот. Ако вашата организација нема процес и шаблон за договор за изведба, можете да го изберете линкот до [шаблонот за Договор за изведба на работа](#) во делот за материјали во врска со надзор, во воведот на ова упатство. Нивото на детали вклучени во планот ќе зависи од работниот статус на работникот: постојано вработен ќе има посеопфатен договор од вработен кој работи само неколку часа неделно. Сепак, сите работници треба да имаат договори за надзор врз основа на документирано очекувања за должност и способност.

Точките наведени подолу даваат насоки за пополнување на шаблонот за Договорот за изведба на работа:

- Времетраење на договорот: ова е обично за 12 месеци, но може да биде и за покус период.
- Планирани датуми за преглед: за 12-месечен договор, прегледите може да се спроведат на средината и на крајот од времето на договорот, кога тој ќе се обнови. Кога склучувате договор за првпат, размислете за закажување ран преглед за да проверите како се одвиваат работите и да идентификувате каква било потреба за дополнителни насоки или развој на способности.
- Должности/одговорности, способности и показатели за постигнувања: за нив треба да се разговара и договори од страна на надзорникот и работникот на состанок за дискусија за успешноста пред да се финализира договорот.
 - Должности/одговорности: наведете ги само главните, извлечени од описот на улогата, соодветни процедури и плановите и договорите на учесниците, приспособени да го одразуваат секој посебен фокус што се применува во тековниот период. На пример: обезбедете лична нега на учесниците во нивните домови.
 - Способности: изберете 1-2 клучни способности од Рамката кои се особено важни за секоја наведена должност (некои должности може да се потпираат на истите способности). Погледнете во Рамката и наведете ги соодветните основни способности и сите специјализирани способности. На пример: Градење на доверливи односи; Ефективна комуникација; Поддршка на учесниците со психо-социјална погреченост; итн. Вклучете ги и сите потребни технички вештини, на пример, користење дигалка.
 - Показатели за постигнување: опишете ги индикаторите што ќе покажат дека работникот успешно ги извршил задачите, покажувајќи ги потребните способности. Изберете показатели кои се специфични, мерливи и реални. На пример: учесниците изјавуваат дека се чувствуваат безбедно и сигурно; навремено присуство; демонстрација на правилни процедури.

Прегледот на успешноста треба да се спроведе на планирана сесија помеѓу надзорникот и работникот, предложена на секои шест месеци.

Планирањето на следниот договор треба да се заснова на набљудувањата и насоките за развој на способности од претходниот период на надзор. Воедно треба да се користи и како можност да се договорат аранжманите за надзор и да се направат приспособувања потребни за да се подобри нивната ефикасност и придобивки.

Поддршка на план за развој на способност

[Шаблонот за Договор за изведба на работа](#) вклучува дел за план за развој на способноста на работникот. Договорот за изведба на работа треба да биде поддржан од делот за план за развој на способности, кој ги опфаќа способностите за кои е утврдено дека се појавуваат и други кои што работникот сака да ги развие. Ова овозможува способностите да се прегледаат и развиваат на сесиите за надзор и поддршка, како и да се документираат напредокот и достигнувањата.

Овој план треба да се заснова на преглед на способностите на работниците кои се опишани во материјалот [Учење и развојот на способностите: Прирачник за надзорници](#) и се информира со други повратни информации како што тие пристигнуваат.

Делот за план за развој на способности ги идентификува областите за развој, како тие ќе се решат и како ќе се оценуваат нивните достигнувања. Важно е планот за развој на способности да не е ограничен на технички вештини како што е користење на вентилатор, туку и да го нагласи развивањето на „меки“ вештини, како што се комуникациите и способноста за воспоставување позитивни односи со другите. Овие аспекти може да бидат предизвик да се развијат ако работникот не е добар за работа со попреченост, но постои простор да се зајакнат и „меките“ и техничките вештини, како дел од развојот на способностите.

Точките наведени подолу даваат насоки за пополнување на делот за развој на способности во образецот за Договор за изведба на работа:

- Област за развој на способност или технички вештини: внесете детали за вештините и однесувањата што треба да се развијат. Ова може да биде за подобрување на моменталните изведби на работа или за развој на нови вештини за идните цели во кариерата. На пример: продлабочено разбирање за поддршка на младите луѓе со аутизам.
- Методи на учење/развој: погледнете го Прирачникот за учење и развој на способности за предложените методи. На пример: обука на работно место; присуство на кратки курсеви за обука за работа со невролошки разновидни учесници; учество во заедница за работа со колеги за да поддршка на размислувањето за работата и развојот.
- Показатели за постигнување: опишете ги показателите за постигнување и како тие ќе бидат потврдени. На пример, зголемена доверба во справувањето со тешкото однесување, потврдено со набљудување на надзорникот во типични ситуации.

За повеќе информации, погледнете во [Учење и развој на способности: Прирачник за надзорници](#).

Поддршка на благосостојбата

Благосостојбата на секој работник зависи од комбинација на лични, работни и организациски фактори. Надзорот е клучна компонента на силна стратегија за благосостојба на работниците. Ефективното партнерство меѓу работникот и надзорникот е она каде двајцата преземаат одговорност за размислување и следење, а поттикнувањето на благосостојбата е конструктивно.

Показатели за благосостојба на работа

- Да се има јасна претстава за работната улога и способностите потребни за исполнување на очекувањата.
- Ангажирање во работа со значење што придонесува за позитивни резултати за учесниците.
- Се чувствуваат почитувани и ценети.
- Признавање на добрата работа и добивање на конструктивни повратни информации
- Сигурна и доверлива работна средина.
- Чувство на припадност во работен тим, соработка и работење кон заеднички цели.
- Способностите на работниците и потребите за развој се поддржани.
- Културата на работното место се усогласува со организациските вредности.

Стратегии за подобрување на благосостојбата

- Создавање тимски дух и редовни неформални точки на контакт меѓу работниците и надзорниците.
- Подготвен пристап до надзор за разговори после настани: ова треба да биде достапно блиску до времето на какви било инциденти и да се додаде на редовните закажани сесии за надзор.
- Програми за помош на вработени: треба да се промовираат за да им се овозможи на работниците да добијат пристап до краткорочно советување или поддршка кога им е потребен независен извор на поддршка.
- Редовен закажан надзор: посветеност на надзор кој го поддржува, прегледува и промовира развојот на вештините како што е наведено во договорот за надзор.
- Програма за препознавање на вработени: едноставни видови на препознавање на вредноста на посветена и способна работна сила.
- Можности за личен и професионален развој: ова ја покажува посветеноста на организацијата кон долгорочните цели во кариерата и личниот раст на работникот (исто така видете го [Прирачникот за опции за кариера](#) на Комисијата на NDIS).

Други корисни материјали

- [Рамката за способност на работната сила на NDIS \(NDIS Workforce Capability Framework\)](#): ги опишува ставовите, вештините и знаењата што се очекуваат од сите работници - вклучително надзорниците - и однесувањата што можете да очекувате да ги видите.
- [Алатка за раководење со работната сила и планирање](#): алатка дизајнирана да ги поддржи организациите да ги проценат и планираат тековните и идните потреби за работна сила и да им дадат приоритет на стратегиите, вклучително и планови за учење и развој на способности.
- [NDIS Кодексот на однесување](#): промовира безбедно и етичко обезбедување на услуги преку поставување на очекувања за однесувањето и на давателите на услуги на NDIS и на работниците.
- [NDIS Кодекс на однесување - Упатство за давателите на услуги](#).
- [Стандарди за работа на NDIS и индикатори за квалитет](#): ги наведуваат стандардите за квалитет што треба да ги исполнуваат регистрираните даватели на услуги на NDIS за да обезбедат поддршка и услуги за учесниците во NDIS.