



NDIS Quality
and Safeguards
Commission



NDIS Workforce
Capability Framework

Giám sát Năng lực (Supervising For Capability)

Vietnamese | Tiếng Việt

Mối quan hệ Giám sát và Hỗ trợ:
Hướng dẫn dành cho Người giám
sát và Nhân viên Hỗ trợ

Tháng 9 năm 2023








Nội dung

Phím biểu tượng người dùng	1
Giới thiệu	2
Nguồn tài liệu giám sát liên quan	2
Nội dung hướng dẫn	2
Sử dụng hướng dẫn này	3
Vai trò và trách nhiệm của người giám sát và nhân viên hỗ trợ	3
Người giám sát	3
Nhân viên hỗ trợ	4
Phương pháp giám sát	5
Thiết lập mối quan hệ và sắp xếp giám sát	6
Phát triển thỏa thuận thực hiện công việc	9
Hỗ trợ kế hoạch phát triển năng lực	10
Hỗ trợ phúc lợi	11
Các chỉ số phúc lợi tại nơi làm việc	11
Chiến lược nâng cao phúc lợi	11
Các tài liệu hữu ích khác	12

Phím biểu tượng người dùng

Mỗi tài liệu trong bộ tài liệu Khung tiêu chuẩn về Năng lực Nhân sự của Chương trình NDIS (NDIS Workforce Capability Framework) sử dụng một hoặc nhiều biểu tượng để biểu thị người sử dụng hoặc những người dự định sử dụng.

Biểu tượng	Diễn giải
	Người tham gia NDIS
	Nhân viên hỗ trợ
	Người giám sát và người quản lý tuyển đầu
	Các nhà quản lý và lãnh đạo cấp cao
	Nhà cung cấp NDIS

Giới thiệu

Giám sát là cách các tổ chức quản lý và hỗ trợ lực lượng lao động của họ để các dịch vụ và hỗ trợ được cung cấp phù hợp với các ưu tiên, tiêu chuẩn bắt buộc và quy trình của tổ chức. Khi hoạt động tốt, đó là một quá trình hợp tác liên tục bao gồm sự tương tác thường xuyên giữa nhân viên hỗ trợ và người giám sát, cũng như các yếu tố được lên kế hoạch như thiết lập [thỏa thuận thực hiện công việc](#) và tiến hành đánh giá hàng năm. Trong NDIS, việc giám sát cũng bao gồm việc người tham gia đưa ra ý kiến để đặt ra những kỳ vọng về dịch vụ và đưa ra ý kiến phản hồi về mọi việc đang diễn ra tốt đẹp như thế nào. Định nghĩa về giám sát được áp dụng trong các tài liệu này và các khía cạnh tập trung được nêu trong [Tổng quan về Tài liệu](#).

Điều quan trọng cần lưu ý là các tài liệu này không đề cập đến các khía cạnh hành chính của việc giám sát như sắp xếp ca làm việc và quản lý việc đi làm và nghỉ phép, hoặc các quy trình chính thức mà các tổ chức sử dụng để giải quyết các vấn đề như hành vi sai trái, vi phạm quy định NDIS hoặc công việc kém phù hợp.

Nguồn tài liệu giám sát liên quan

Hướng dẫn này là một phần của bộ tài liệu 'Giám sát Năng lực' do Ủy ban Bảo vệ và Chất lượng NDIS (Ủy ban NDIS) phát triển. Bạn có thể xem [toàn bộ tài liệu](#) trên trang mạng của chúng tôi hoặc truy cập các tài liệu liên quan bằng cách chọn các liên kết bên dưới. Các tài liệu hữu ích khác do Ủy ban NDIS phát triển được liệt kê ở cuối hướng dẫn này.

Nguồn tài liệu giám sát liên quan

- [Tổng quan về Nguồn tài liệu](#)
- [Mẫu Thỏa thuận Thực hiện công việc](#)
- [Làm việc nhóm: Hướng dẫn dành cho Nhân viên hỗ trợ \(Working Together: A Guide For Workers\)](#)
- [Cùng nhau làm việc: Hướng dẫn dành cho Người Giám sát](#)
- [Học tập và Phát triển Năng lực: Hướng dẫn Dành cho Người Giám sát](#)
- [Gợi ý về thực hành phản ánh dành cho người giám sát và nhân viên hỗ trợ](#)
- [Gợi ý về phản hồi dành cho người giám sát](#)
- [Bảng chứng Đánh giá Năng lực – Gợi ý dành cho Người giám sát](#)

Nội dung hướng dẫn

Hướng dẫn này bao gồm lời khuyên về các khía cạnh sau đây của giám sát trong NDIS:

- Vai trò và trách nhiệm của người giám sát và nhân viên hỗ trợ
- Phương pháp giám sát
- Thiết lập mối quan hệ và sắp xếp giám sát
- Phát triển thỏa thuận thực hiện công việc

- Xây dựng kế hoạch phát triển năng lực
- Xem xét lại thỏa thuận và lên kế hoạch cho lần tiếp theo.

Sử dụng hướng dẫn này

Người giám sát và nhân viên hỗ trợ có thể sử dụng hướng dẫn này khi lần đầu thiết lập mối quan hệ giám sát hoặc làm tài liệu tham khảo khi xem xét các thỏa thuận đang tiến hành.

Vai trò và trách nhiệm của người giám sát và nhân viên hỗ trợ

Người giám sát

- Tạo ra một môi trường an toàn, đáng tin cậy, nơi khuyến khích sự phản ánh và học tập.
- Phát triển một thỏa thuận thực hiện công việc với nhân viên hỗ trợ trong đó mô tả nhiệm vụ hiện tại của họ, khả năng họ cần thể hiện khi thực hiện những nhiệm vụ đó và kế hoạch phát triển năng lực của họ.
- Hợp tác với nhân viên hỗ trợ và từng người tham gia mà họ hỗ trợ, xác nhận những kỳ vọng về những hỗ trợ sẽ được cung cấp và xác định các nhu cầu cũng như sở thích cụ thể của người tham gia.
- Đảm bảo nhân viên hỗ trợ có đủ năng lực cần thiết để thực hiện công việc được giao.
- Thiết lập các thỏa thuận liên lạc để đảm bảo liên lạc thường xuyên và phản hồi kịp thời các yêu cầu tư vấn hoặc hỗ trợ của nhân viên hỗ trợ.
- Cung cấp phản hồi rõ ràng và mang tính xây dựng để xác định, ghi nhận và củng cố cách thực hành tốt, tại thời điểm thích hợp và tại các phiên họp đã lên kế hoạch.
- Khuyến khích nhân viên hỗ trợ nêu vấn đề và đưa ra phản hồi.
- Lập kế hoạch và chuẩn bị cho các buổi họp đã lên lịch với nhân viên hỗ trợ, xác định các điểm mạnh và các lĩnh vực cần phát triển.
- Khuyến khích sự phản ánh và tư duy phê phán, khám phá các lựa chọn để giải quyết các thách thức.
- Hỗ trợ học tập và phát triển năng lực.
- Hỗ trợ phúc lợi cho nhân viên hỗ trợ.
- Khuyến khích và áp dụng phản hồi từ nhân viên hỗ trợ để cải thiện phương pháp giám sát của bạn và cung cấp ý kiến đóng góp cho tổ chức.
- Theo đuổi việc học tập và phát triển của riêng bạn về thực hành chất lượng và các kỹ năng liên quan đến giám sát.

Nhân viên hỗ trợ

- Làm quen với mô tả vai trò, Khung tiêu chuẩn về Năng lực Nhân sự của chương trình NDIS (NDIS Workforce Capability Framework) (Khung tiêu chuẩn), các giá trị và mục tiêu của tổ chức cũng như bất kỳ thông tin cần thiết nào khác để hiểu các yêu cầu công việc.
- Làm việc với người giám sát để phát triển thỏa thuận thực hiện công việc, sử dụng mô tả vai trò và Khung tiêu chuẩn làm tài liệu tham khảo chính.
- Trong lúc hợp tác với người giám sát và từng người tham gia mà bạn hỗ trợ, xác nhận những kỳ vọng về các dịch vụ sẽ được cung cấp cũng như xác định các nhu cầu và sở thích cụ thể của người tham gia.
- Tích cực tham gia giám sát bằng cách tham gia vào các hoạt động tương tác đang diễn ra và các buổi họp đã được lên kế hoạch.
- Suy ngẫm về thực tiễn, khám phá các lựa chọn để giải quyết các khó khăn thách thức với người giám sát.
- Tìm kiếm phản hồi từ những người tham gia, người giám sát và những người khác để xác định điểm mạnh và yêu cầu trợ giúp khi cần.
- Chuẩn bị cho các buổi giám sát đã được lên kế hoạch, suy ngẫm về những gì đã diễn ra tốt đẹp và những gì còn khó khăn.
- Đưa ra phản hồi cho người giám sát của bạn về các sắp xếp giám sát hoặc các thiết lập tổ chức có liên quan.
- Tự đánh giá khả năng và xác định các lĩnh vực cần phát triển hơn nữa áp dụng cho vai trò hiện tại hoặc cơ hội trong tương lai.
- Sử dụng mối quan hệ giám sát để hỗ trợ phúc lợi.
- Đưa ra phản hồi về hiệu quả của việc học tập và phát triển cũng như đưa ra đề xuất về những điều khác có thể hữu ích.

Phương pháp giám sát

Một loạt các phương pháp giám sát có thể được sử dụng bao gồm quan sát công việc, gặp mặt trực tiếp, video, điện thoại và liên lạc bằng văn bản. Các cuộc gặp mặt trực tiếp có thể diễn ra trực tiếp hoặc qua họp trực tuyến. Các hình thức liên lạc trực tiếp khác có thể bao gồm các ứng dụng, cuộc gọi thoại, liên lạc video và/hoặc văn bản. Bảng dưới đây cung cấp thêm hướng dẫn.

Phương pháp giám sát	Các phương thức giám sát
<p>Liên lạc liên tục không chính thức: kết hợp 'đăng ký' và lời mời nêu câu hỏi hoặc vấn đề như một phần của hoạt động tương tác thường xuyên để thảo luận về bài tập cho người tham gia hoặc các vấn đề hành chính, ví dụ như nghỉ phép. Cung cấp phản hồi tích cực ngay tại chỗ cho một tương tác hoặc nhiệm vụ được hoàn thành tốt, hoặc lời khuyên nhanh chóng cho các vấn đề để giải quyết.</p>	<p>Cuộc gọi thoại</p> <p>Gặp mặt:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cuộc gọi video – điện thoại hoặc ứng dụng• Gặp mặt.
<p>Tóm tắt: thảo luận về những gì đã xảy ra, những hành động có thể được yêu cầu ngay lập tức và những gì có thể học được. Đây là một cách tốt để hỗ trợ phúc lợi của nhân viên hỗ trợ và nếu cần, hãy lập kế hoạch hành động để giảm thiểu rủi ro.</p>	<p>Tin nhắn văn bản – qua điện thoại hoặc ứng dụng</p> <p>Cuộc gọi thoại</p> <p>Gặp mặt:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cuộc gọi video – điện thoại hoặc ứng dụng• Gặp mặt.
<p>Chia sẻ thông tin: cung cấp cho nhân viên hỗ trợ thông tin chung liên quan đến tổ chức và cập nhật cho họ những tin tức rộng hơn về tổ chức.</p>	<p>Bản tin thông tin thường xuyên.</p> <p>Email, tin nhắn, ứng dụng mạng xã hội, các buổi cung cấp thông tin tại nhà/giờ trưa tại văn phòng.</p> <p>Các cuộc họp nhóm hoặc nhân viên hỗ trợ.</p>
<p>Giám sát theo lịch trình: việc này có thể diễn ra dưới nhiều hình thức khác nhau tùy thuộc vào trọng tâm của buổi họp, ví dụ như đánh giá chung về công việc cho đến nay và mọi vấn đề cần quản lý trong giai đoạn sắp tới, thảo luận tập trung về các vấn đề được xác định là cần hỗ trợ hoặc định hướng trong công việc cho đến nay, v.v. Các vấn đề đang diễn ra hoặc phức tạp hơn được xác định dựa trên liên hệ không chính thức đang diễn ra sẽ được thảo luận tốt nhất trong loại cuộc họp này.</p>	<p>Gặp mặt:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cuộc gọi video – điện thoại hoặc ứng dụng• Gặp mặt.

Phương pháp giám sát	Các phương thức giám sát
Huấn luyện: có thể bao gồm việc thể hiện thực tế, theo dõi và cung cấp phản hồi theo thời gian thực. Nó cũng có thể bao gồm việc xây dựng năng lực tự phản ánh của nhân viên hỗ trợ, thảo luận về những gì đã diễn ra tốt đẹp và những gì có thể cải thiện, đồng thời có được sự tự tin trong việc tìm ra giải pháp của riêng mình.	Gặp mặt: <ul style="list-style-type: none"> Cuộc gọi video – điện thoại hoặc ứng dụng Gặp mặt.
Suy ngẫm và Đánh giá: nhân viên hỗ trợ được đưa ra một tình huống thực tế hoặc giả định và được khuyến khích thảo luận về cách họ đã/sẽ phản ứng và đề xuất những gì họ có thể làm khác đi để cải thiện kết quả. Cách tiếp cận này thường được sử dụng cho các loại hỗ trợ phức tạp hơn. Để biết các mẹo về cấu trúc các cuộc thảo luận thực hành phản ánh, hãy tải xuống Gợi ý về thực hành suy ngẫm dành cho Người giám sát và Nhân viên hỗ trợ	Gặp mặt: <ul style="list-style-type: none"> Cuộc gọi video – điện thoại hoặc ứng dụng Trao đổi trực tiếp với người giám sát và/hoặc đồng nghiệp và chuyên gia kỹ thuật.
Hướng dẫn: được sử dụng để phát triển một lĩnh vực thực hành hoặc phát triển kỹ năng. Nó có thể là một phần của đào tạo cá nhân hoặc đào tạo toàn nơi làm việc.	Đào tạo từng người một hoặc theo nhóm để phát triển kỹ năng.

Thiết lập mối quan hệ và sắp xếp giám sát

Tham khảo Nguyên tắc Hướng dẫn trong phần 1 của [Tổng quan về Tài liệu](#) là điểm khởi đầu để thiết lập mối quan hệ giám sát tích cực và mang tính xây dựng giữa người giám sát và nhân viên hỗ trợ.

Việc giám sát cần phải được lên kế hoạch và thực hiện ngay từ đầu bất kỳ mối quan hệ nào giữa nhân viên hỗ trợ và người giám sát. Điều này bao gồm việc thống nhất về những hình thức giám sát nào sẽ phù hợp với các sở thích và hoàn cảnh khác nhau trên nhiều bối cảnh/nhiệm vụ/vai trò/điểm kết nối giám sát. Việc lựa chọn phương thức liên hệ tốt nhất sẽ phụ thuộc vào tính chất công việc, giai đoạn trong vòng đời việc làm, vị trí của nhân viên hỗ trợ và người giám sát. Bảng dưới đây đưa ra các yếu tố cần xem xét khi quyết định mối quan hệ giám sát sẽ hoạt động như thế nào. Người giám sát và nhân viên hỗ trợ có thể sử dụng bảng này làm danh sách kiểm tra khi thảo luận về cách họ sẽ làm việc cùng nhau. Các yếu tố chính của thỏa thuận đã được thống nhất phải được đưa vào thỏa thuận thực hiện công việc. Điều quan trọng là phải thảo luận và thống nhất cách tiến hành giám sát hàng ngày, cũng như các buổi họp đã được lên kế hoạch cần được soạn thảo thỏa thuận thực hiện công việc hoặc tiến hành đánh giá thực hiện công việc.

Nhân tố	Cần nhắc
Loại công việc	<ul style="list-style-type: none"> Một số loại dịch vụ và hỗ trợ phức tạp hơn những loại khác, cần cấp độ cao hơn hoặc các loại hỗ trợ và trao đổi của người giám sát khác nhau. Ví dụ, những nhân viên hỗ trợ cung cấp dịch vụ hỗ trợ sức khỏe hoặc hành vi tích cực ở cường độ cao có thể cần được hỗ trợ bởi một người hành nghề hỗ trợ sức khỏe hoặc hành vi tích cực phù hợp.
Các cơ chế giám sát	<ul style="list-style-type: none"> Tất cả các chức năng giám sát có được thực hiện bởi một người giám sát duy nhất hay chúng được phân bổ cho các vai trò khác nhau? Ví dụ: quản lý việc phân công hoặc chấm công có thể được thực hiện bởi một vai trò khác; một số loại hỗ trợ chuyên biệt nhất định có thể được giám sát bởi bác sĩ y tế; việc giám sát hàng ngày có thể được cung cấp bởi người giám sát. Nếu trách nhiệm giám sát được phân chia, tổ chức cần đảm bảo các vai trò khác nhau này bổ sung cho nhau. Ví dụ, người giám sát chính có thể cần phối hợp với những người khác để thu thập tất cả thông tin đầu vào có liên quan đến thỏa thuận thực hiện công việc và tất cả các phản hồi liên quan cần thiết cho việc đánh giá thực hiện công việc.
Liên lạc và điểm đăng ký	<ul style="list-style-type: none"> Nhiều dịch vụ và hỗ trợ NDIS được cung cấp tại nhà của người tham gia hoặc trong môi trường cộng đồng. Những nhân viên hỗ trợ thực hiện những hỗ trợ đó có ít cơ hội được gặp trực tiếp người giám sát của họ hoặc những nhân viên hỗ trợ khác. Những nhân viên hỗ trợ hỗ trợ những người tham gia nhà tập thể có liên hệ thường xuyên hơn với đồng nghiệp và người giám sát. Việc sắp xếp kiểm tra nên xem xét hoàn cảnh và các cơ hội liên quan đến việc liên hệ giám sát ngẫu nhiên. Ví dụ về các thỏa thuận liên lạc và kiểm tra bao gồm: kiểm tra bằng văn bản vào cuối mỗi ca; gọi điện hoặc nhắn tin để được giải quyết ngay lập tức chẳng hạn như vắng mặt đột xuất (ví dụ do bị bệnh) hoặc yêu cầu một cuộc họp thẩm vấn; cập nhật thông tin qua điện thoại hoặc video hàng tuần hoặc hai tuần một lần để kiểm tra định kỳ; các cuộc họp đánh giá hiệu suất trực tiếp sáu tháng một lần để thảo luận về mọi việc đang diễn ra như thế nào, giải quyết các vấn đề công việc, tiến độ hoặc nhu cầu phát triển năng lực; tham dự các cuộc họp nhân viên hỗ trợ thường xuyên; tham gia vào các cuộc họp thực hành đồng nghiệp trực tuyến.

Nhân tố	Cần nhắc
Mức độ kinh nghiệm và nhiệm kỳ của nhân viên trong tổ chức	<ul style="list-style-type: none"> • Nếu nhân viên hỗ trợ mới làm quen với công việc NDIS hoặc đang học cách cung cấp một hình thức hỗ trợ mới, họ sẽ cần hỗ trợ chuyên sâu hơn trong khi làm quen với công việc và phát triển sự tự tin. Người giám sát cũng cần tạo cơ hội thường xuyên hơn để kiểm tra, đảm bảo rằng họ có năng lực cần thiết và đảm bảo nhân viên hỗ trợ nhận thức được các yêu cầu đặt ra trong Quy tắc ứng xử và phương pháp dự kiến để cung cấp dịch vụ được mô tả trong Khung tiêu chuẩn. • Nếu nhân viên hỗ trợ mới gia nhập tổ chức, họ sẽ cần được giới thiệu/định hướng về các mục tiêu, ưu tiên, chính sách, thủ tục, hệ thống, v.v. của địa phương. Người giám sát phải đảm bảo điều này được thực hiện.
Đánh giá hiệu suất	<ul style="list-style-type: none"> • Người giám sát sẽ quan sát và đánh giá công việc của nhân viên hỗ trợ như thế nào để xác nhận rằng các dịch vụ và hỗ trợ đã được cung cấp và đáp ứng các tiêu chuẩn bắt buộc? Việc đánh giá phải bao gồm cả việc thực hiện các nhiệm vụ ("gì") và cách chúng được thực hiện ("làm thế nào": các khả năng đã được trình bày). Người giám sát và nhân viên hỗ trợ nên thảo luận về cách thực hiện việc này và cách đưa ra phản hồi, 'ngay lập tức' nếu thích hợp hoặc tại một buổi đánh giá đã lên kế hoạch. Tham khảo Phát triển Năng lực và Học tập: Hướng dẫn Dành cho Người Giám sát để biết thêm chi tiết. • Việc có mặt tại nhà của người tham gia để quan sát việc cung cấp dịch vụ sẽ cần phải được sắp xếp và có sự đồng ý của người tham gia. • Quyết định phương pháp đánh giá thích hợp phù hợp với tính chất của hỗ trợ được cung cấp. Ví dụ, việc cung cấp các hỗ trợ có rủi ro cao sẽ đòi hỏi cách tiếp cận đánh giá chính thức hơn. Hướng dẫn Phát triển Năng lực và Học tập cung cấp thêm hướng dẫn.
Cung cấp và nhận phản hồi	<ul style="list-style-type: none"> • Một trong những đặc điểm chính của mối quan hệ giám sát hiệu quả là giá trị được dựa trên những phản hồi rõ ràng, trung thực, nhằm thừa nhận hoặc khen ngợi công việc tốt và nêu ra các vấn đề hoặc lĩnh vực có thể cần cải thiện. Xem các tài liệu Làm việc nhóm và Gợi ý về Phản hồi Dành cho Người giám sát để được tư vấn về khía cạnh quan trọng này.

Phát triển thỏa thuận thực hiện công việc

Thỏa thuận thực hiện nên được phát triển với sự cộng tác giữa người giám sát và nhân viên hỗ trợ. Nếu tổ chức của bạn không có quy trình và mẫu thỏa thuận về thực hiện công việc, bạn có thể chọn liên kết đến [mẫu Thỏa thuận về Thực hiện công việc](#) trong phần về các tài liệu giám sát liên quan trong phần giới thiệu của hướng dẫn này. Mức độ chi tiết trong kế hoạch sẽ phụ thuộc vào tình trạng việc làm của nhân viên hỗ trợ: một nhân viên hỗ trợ đang làm việc sẽ có thỏa thuận toàn diện hơn một nhân viên hỗ trợ bình thường chỉ làm việc vài giờ một tuần. Tuy nhiên, tất cả nhân viên hỗ trợ phải có sự sắp xếp giám sát tại chỗ dựa trên những kỳ vọng về năng lực và nhiệm vụ được ghi lại.

Các điểm được liệt kê bên dưới cung cấp hướng dẫn về cách hoàn thành mẫu Thỏa thuận Thực hiện công việc:

- Thời hạn thỏa thuận: thường là 12 tháng nhưng có thể ngắn hơn.
- Ngày đánh giá dự kiến: đối với thỏa thuận 12 tháng, việc đánh giá có thể được tiến hành vào thời điểm giữa và ngày kết thúc khi thỏa thuận được gia hạn. Khi thiết lập thỏa thuận lần đầu tiên, hãy cân nhắc lên lịch đánh giá sớm để kiểm tra mọi việc đang diễn ra như thế nào và xác định bất kỳ nhu cầu nào về hướng dẫn bổ sung hoặc phát triển năng lực.
- Nhiệm vụ/trách nhiệm, năng lực và các chỉ số thành tích: những điều này cần được người giám sát và nhân viên hỗ trợ thảo luận và thống nhất trong cuộc họp thảo luận thực hiện công việc trước khi hoàn tất thỏa thuận.
 - Nhiệm vụ/trách nhiệm: chỉ liệt kê những nhiệm vụ chính, được rút ra từ mô tả vai trò, các thủ tục liên quan cũng như kế hoạch và thỏa thuận của người tham gia, được điều chỉnh để phản ánh bất kỳ trọng tâm cụ thể nào được áp dụng trong giai đoạn hiện tại. Ví dụ: cung cấp dịch vụ chăm sóc cá nhân cho người tham gia tại nhà của họ.
 - Năng lực: chọn 1-2 năng lực chính từ Khung tiêu chuẩn có liên quan đặc biệt đến từng nhiệm vụ được liệt kê (một số nhiệm vụ có thể dựa trên các năng lực tương tự). Tham khảo Khung tiêu chuẩn và liệt kê các khả năng cốt lõi có liên quan cũng như bất kỳ khả năng chuyên biệt nào. Ví dụ: Xây dựng mối quan hệ tin cậy; Giao tiếp hiệu quả; Hỗ trợ Người tham gia bị khuyết tật về Tâm lý - xã hội; v.v. Cũng bao gồm bất kỳ kỹ năng kỹ thuật cụ thể nào được yêu cầu, ví dụ như sử dụng máy nâng.
 - Chỉ số thành tích: mô tả các chỉ số cho thấy nhân viên hỗ trợ đã thực hiện thành công nhiệm vụ, thể hiện các năng lực cần thiết. Chọn các chỉ số cụ thể, có thể đo lường được và thực tế. Ví dụ: người tham gia cho biết họ cảm thấy an toàn và tự tin; tham dự kịp thời; trình bày các thủ tục chính xác.

Việc đánh giá hiệu suất nên được tiến hành trong cuộc họp được lên kế hoạch giữa người giám sát và nhân viên hỗ trợ, được đề xuất sáu tháng một lần.

Việc lập kế hoạch cho thỏa thuận tiếp theo cần dựa trên những quan sát và định hướng phát triển năng lực từ giai đoạn giám sát trước đó. Đây cũng nên được coi là cơ hội để thảo luận về các cơ chế giám sát và thực hiện bất kỳ điều chỉnh nào cần thiết để nâng cao hiệu quả và lợi ích của chúng.

Hỗ trợ kế hoạch phát triển năng lực

[Mẫu Thỏa thuận thực hiện công việc](#) bao gồm một phần dành cho kế hoạch phát triển năng lực của nhân viên hỗ trợ. Thỏa thuận thực hiện công việc cần được hỗ trợ bởi phần kế hoạch phát triển năng lực nhằm nắm bắt các năng lực đã được xác định là mới nổi và những năng lực khác mà nhân viên hỗ trợ muốn phát triển. Điều này cho phép các khả năng được xem xét và phát triển trong các buổi giám sát và hỗ trợ, đồng thời ghi lại tiến độ và thành tích.

Kế hoạch này phải dựa trên việc đánh giá năng lực của nhân viên hỗ trợ được mô tả trong [Học tập và Phát triển Năng lực: Hướng dẫn dành cho Người giám sát](#) và được thông báo bởi các phản hồi khác khi nhận được.

Phần kế hoạch phát triển năng lực xác định các lĩnh vực cần phát triển, cách giải quyết chúng và cách đánh giá thành tích của chúng. Điều quan trọng là kế hoạch phát triển năng lực không chỉ giới hạn ở các kỹ năng kỹ thuật như sử dụng máy thông gió mà còn nhấn mạnh vào phát triển các kỹ năng 'mềm', như giao tiếp và khả năng thiết lập mối quan hệ tích cực với người khác. Những khía cạnh này có thể khó phát triển nếu nhân viên hỗ trợ không phù hợp với công việc dành cho người khuyết tật nhưng vẫn có cơ hội để tăng cường cả kỹ năng mềm và kỹ thuật như một phần của quá trình phát triển năng lực.

Các điểm được liệt kê dưới đây cung cấp hướng dẫn cách hoàn thành phần phát triển năng lực của mẫu Thỏa thuận thực hiện công việc:

- Lĩnh vực năng lực hoặc kỹ năng kỹ thuật cần phát triển: nhập chi tiết về các kỹ năng và hành vi cần phát triển. Điều này có thể nhằm cải thiện hiệu suất hiện tại hoặc phát triển các kỹ năng mới cho mục tiêu nghề nghiệp trong tương lai. Ví dụ: hiểu sâu hơn để hỗ trợ những người trẻ mắc chứng tự kỷ.
- Phương pháp học tập/phát triển: tham khảo Hướng dẫn học tập và phát triển năng lực để biết các phương pháp được đề xuất. Ví dụ: huấn luyện trong công việc; tham dự khóa đào tạo ngắn hạn về cách làm việc với những người tham gia có hệ thần kinh đa dạng; tham gia vào một cộng đồng thực hành giữa đồng nghiệp để hỗ trợ phản ánh và phát triển thực hành.
- Các chỉ số thành tích: mô tả các chỉ số thành tích và cách chúng được xác nhận. Ví dụ: tăng sự tự tin trong việc quản lý hành vi khó khăn, được xác nhận qua quan sát của người giám sát trong các tình huống điển hình.

Để biết thêm thông tin, hãy tham khảo [Phát triển Năng lực và Học tập: Hướng dẫn dành cho Người giám sát](#).

Hỗ trợ phúc lợi

Phúc lợi của mỗi nhân viên hỗ trợ bị ảnh hưởng bởi sự kết hợp của các yếu tố cá nhân, công việc và tổ chức. Giám sát là một thành phần quan trọng của chiến lược phúc lợi mạnh mẽ cho nhân viên hỗ trợ. Mỗi quan hệ hợp tác hiệu quả giữa nhân viên hỗ trợ và người giám sát của họ là mối quan hệ mà cả hai đều chịu trách nhiệm phản ánh, giám sát và nuôi dưỡng phúc lợi mang tính xây dựng.

Các chỉ số phúc lợi tại nơi làm việc

- Có sự rõ ràng về vai trò công việc và khả năng cần thiết để đáp ứng mong đợi.
- Tham gia vào công việc có mục đích góp phần mang lại kết quả tích cực cho người tham gia.
- Cảm thấy được tôn trọng và có giá trị.
- Có công việc tốt được ghi nhận và nhận được phản hồi mang tính xây dựng
- Một môi trường làm việc an toàn và đáng tin cậy.
- Cảm giác thuộc về một nhóm làm việc, hợp tác và làm việc hướng tới các mục tiêu chung.
- Năng lực và nhu cầu phát triển của nhân viên hỗ trợ được hỗ trợ.
- Văn hóa nơi làm việc phù hợp với các giá trị của tổ chức.

Chiến lược nâng cao phúc lợi

- Tạo tinh thần đồng đội và các điểm tiếp xúc thân mật thường xuyên giữa nhân viên hỗ trợ và người giám sát.
- Sẵn sàng tiếp cận giám sát để phỏng vấn: quyền này cần phải có gần thời điểm xảy ra bất kỳ sự cố nào và được bổ sung cho các buổi giám sát theo lịch trình thường xuyên.
- Các chương trình hỗ trợ nhân viên hỗ trợ: cần được thúc đẩy để nhân viên hỗ trợ có thể tiếp cận với dịch vụ tư vấn hoặc hỗ trợ ngắn hạn khi họ cần một nguồn hỗ trợ độc lập.
- Giám sát theo lịch trình thường xuyên: cam kết giám sát nhằm hỗ trợ, đánh giá và thúc đẩy sự phát triển các kỹ năng như được nêu trong thỏa thuận giám sát.
- Chương trình công nhận nhân viên hỗ trợ: các hình thức công nhận đơn giản về giá trị của việc có một lực lượng lao động tận tâm và có năng lực.
- Cơ hội phát triển cá nhân và nghề nghiệp: điều này thể hiện cam kết của tổ chức đối với các mục tiêu nghề nghiệp lâu dài và sự phát triển cá nhân của nhân viên hỗ trợ (xem thêm [Hướng dẫn về các lựa chọn nghề nghiệp](#) của Ủy ban NDIS).

Các tài liệu hữu ích khác

- [Khung tiêu chuẩn về Năng lực Nhân sự của chương trình NDIS \(NDIS Workforce Capability Framework\)](#): mô tả thái độ, kỹ năng và kiến thức được yêu cầu bởi tất cả nhân viên hỗ trợ - bao gồm cả người giám sát - và các hành vi mà bạn có thể mong đợi được thấy.
- [Công cụ Lập kế hoạch và Quản lý Nhân sự](#): một công cụ được thiết kế để hỗ trợ các tổ chức đánh giá và lập kế hoạch về nhu cầu lực lượng lao động hiện tại và tương lai cũng như ưu tiên các chiến lược, bao gồm các kế hoạch học tập và phát triển năng lực.
- [Quy tắc Ứng xử của NDIS](#): thúc đẩy việc cung cấp dịch vụ an toàn và có đạo đức bằng cách đặt ra những kỳ vọng về hành vi của cả nhà cung cấp và nhân viên hỗ trợ NDIS.
- [Quy tắc Ứng xử NDIS - Hướng dẫn dành cho Nhà cung cấp Dịch vụ](#).
- [Tiêu chuẩn Thực hành NDIS và Chỉ số Chất lượng](#): nêu rõ các tiêu chuẩn chất lượng mà nhà cung cấp NDIS đã đăng ký phải đáp ứng để cung cấp hỗ trợ và dịch vụ cho người tham gia NDIS.